

The background consists of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of teal, grey, and white, creating a modern, abstract design. The main title is centered within a large teal shape.

PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE 2026 À 2030

Nous offrons, sur demande, le présent document sous des formats accessibles.
Veuillez communiquer avec le Service de police d'Ottawa au 613-236-1222, poste 5561
ou par courriel à l'adresse info@ottawapolice.ca

Reconnaissance des territoires traditionnels

Odàwàng kì ombàkonigàde ega wikàd kà mìgiwàniwang Màmìwininì Aishinàbe-wakì.

Pimàdizig Màmìwininì Anishinàbeg kàgigekamig kì abig ondaje àking.

Odanishinàbewiziwiniwà obimàdjiwowiniwà ogì nanegàdjichigàdànàwà nanàj ako nongom iyo abinàs.

Kichi Odenaw Odàwàng okikàdjìyàwàn pimàdizìn Màmìwininì Anishinàben kaye okikàdjitònàwà iyo akì.

Ottawa est bâtie sur un territoire non cédé de la Nation Anishinabe Algonquine.

Les peuples de la Nation 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.gillustrations> : un aigle symbolisant les Premières Nations, un narval symbolisant les Inuits et un violon symbolisant les Métis. Ces illustrations sont disposées autour du soleil et entourées d'une fumée multicolore qui représente les traditions autochtones, la spiritualité, l'inclusion et la diversité.c.ca/fr/1100100013251/1534874002459

Table des matières

Engagement formel	4
Aperçu	4
À propos du Service de police d'Ottawa	4
Équité, diversité et inclusion	5
Introduction	6
Contexte	6
Aperçu de la LAPHO	6
Le Code ontarien des droits de la personne et la LAPHO, la main dans la main	7
Les normes d'accessibilité intégrées	8
Tableau de mise en conformité et plan d'action	9
Quoi de neuf?	9
Partie 1 - Dispositions générales	10
Partie 2 - Norme pour l'information et les communications	17
Partie 3 - Normes pour l'emploi	22
Partie 4 - Normes pour le transport	34
Partie 4.1 – Normes pour la conception des espaces publics	34
Partie 4.2 - Norme pour les services à la clientèle	40
Résumé	50
Surveillance et rapports	51
Consultation	52
Rétroaction	52
Pour en apprendre davantage	53
Ressources	53
Annexe A - Définitions	54

Engagement formel

Le Service de police d'Ottawa (SPO ou le Service) a à cœur de respecter les droits de la personne, que protègent la Charte canadienne des droits et libertés et le Code des droits de la personne de l'Ontario (le Code). Le SPO cherche continuellement à garantir, tant dans sa prestation des services qu'au sein de son milieu de travail que tout le monde sera traité de la même manière. Il nous faut donc instaurer des environnements accessibles et répondre à nos obligations en matière d'accessibilité à l'égard des personnes handicapées de manière rapide, respectueuse et proactive. Conséquemment, le Service offrira un accès équitable à nos programmes, services, communications, renseignements, installations et occasions d'emploi, de manière à respecter la dignité et l'indépendance de chacun et chacune.

Le Service de police d'Ottawa veut également repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'équité et à l'inclusion totales, tout en offrant des services, de l'information et des environnements accessibles à tous, conformément aux normes établies dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées qui s'y rapporte et, dans le but de dépasser. La LAPHO est une loi provinciale visant à rendre l'Ontario pleinement accessible et inclusif en développant, en mettant en œuvre et en faisant respecter des normes d'accessibilité définies.

Aperçu

À propos du Service de police d'Ottawa

Le SPO est chargé de l'un des plus vastes territoires desservis par un service policier municipal au Canada, qui compte près de six fois la superficie de la ville de Toronto et environ deux fois celles d'Edmonton et de Calgary qui comptent des populations comparables. En tant que fournisseur de services publics et employeur de plus de 2 000 personnes, le SPO reconnaît que le

Direction de la formation, de l'équité et du développement- Unité de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (ÉDI) - le 29 mai 2026

respect des droits de la personne est essentiel à nos activités et notre fonctionnement. Voilà pourquoi, le Service s'engage à défendre les droits fondamentaux de tous, tels que consacrés dans diverses lois qui les régissent, notamment la Charte canadienne des droits et libertés, le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO. Le SPO se concentre donc sur ses priorités stratégiques identifiées, qui incluent le renforcement de la sécurité communautaire, l'établissement d'un climat de confiance grâce à des partenariats solides, ainsi que l'avancement et le soutien à une main-d'œuvre résiliente et dynamique – tout en renforçant notre engagement envers les droits de la personne par le biais de l'équité, de la diversité et de l'inclusion totale.

Équité, diversité et inclusion

Ottawa, dont la population dépasse maintenant les 1 000 000 d'habitants, est une ville riche en diversité et en multiculturalisme. Nous apprécions, en tant qu'organisme de la fonction publique, les avantages importants non seulement de refléter la diversité de la population, mais aussi de fournir des services et des environnements de soutien qui valorisent les caractéristiques uniques des nombreuses collectivités de la région de la capitale nationale et qui y sont sensibles. Le Service de police d'Ottawa s'est engagé à défendre les droits de la personne et les principes d'équité, de diversité et d'inclusion, dans toutes les facettes de son organisation.

Le Service convient également de la nécessité d'une démarche intersectionnelle¹ pour exercer ses activités et servir les communautés d'Ottawa. Il s'agit d'une démarche qui prend en compte les caractéristiques multiculturelles et multilingues intrinsèques aux particuliers et aux populations que nous desservons, mais qui peuvent poser des obstacles supplémentaires à l'accessibilité. Le SPO met maintenant en place, par étape, des changements organisationnels pour améliorer nos interventions et notre culture interne. De multiples efforts sont déployés. Veuillez consulter notre [Stratégie DEVENIR² 2023-2027](#) affichée sur notre site Web).

¹ Selon la [Commission ontarienne des droits de la personne](#) : La discrimination peut s'avérer unique ou distincte lorsqu'elle fait intervenir deux motifs du *Code* ou plus. On dit alors qu'il s'agit de discrimination « intersectionnelle ». Le concept de discrimination intersectionnelle repose sur le principe que l'identité compte des dimensions multiples et interreliées, et que l'intersection de ces dimensions identitaires peut entraîner de la marginalisation et de l'exclusion fondées sur des motifs du *Code*.

Introduction

La LAPHO a été adoptée en 2005 pour guider l'Ontario dans la création d'un environnement plus inclusif et accessible pour les personnes en situation de handicap. Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées qui est associé à la loi (Règl. de l'Ont. 191/11) établit les normes en vue de réaliser cet environnement, spécifiquement en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux. Les normes exigent que les organisations, tant du secteur privé que public, respectent les exigences établies selon des délais précis, dans le but d'atteindre une accessibilité totale.

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la LAPHO identifie les exigences spécifiques que les organisations, y compris le Service de police d'Ottawa, sont tenues de respecter afin d'offrir un environnement plus accessible aux Ontariens et Ontariennes. Le Plan d'accessibilité de 2026 à 2030 du Service identifie les initiatives du SPO à cet égard. Le plan relève de l'Unité de l'ÉDI du Service, qui veillera à ce que celui-ci plan soit révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans. L'organisation soumet également des rapports au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité tous les deux ans pour confirmer que nous respectons les normes d'accessibilité. Le Plan d'accessibilité de 2026 à 2030 indique également la manière 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 RNAI.

Contexte

Aperçu de la LAPHO

La LAPHO est entrée en vigueur le 13 juin 2005 et s'applique à toute personne et organisation en Ontario. La loi entend bénéficier à tous les Ontariens et Ontariennes par l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1er janvier

Direction de la formation, de l'équité et du développement- Unité de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (ÉDI) - le 29 mai 2026

2025. La loi vise également à favoriser la participation des personnes handicapées, du gouvernement de l'Ontario et des représentants des industries et de divers secteurs de l'économie dans l'élaboration des normes d'accessibilité.

Toute personne ou organisation des secteurs public et privé de la province de l'Ontario, y compris l'Assemblée législative de l'Ontario, doit se conformer à cette loi. S'appuyant sur la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario de 2001, la LAPHO fournit des précisions concernant cette dernière en matière de normes obligatoires, faisant de l'Ontario la première province à adopter une législation aussi révolutionnaire. Les normes d'accessibilité prévues dans la LAPHO sont précisées davantage dans le Règlement ontarien 191/11, le RNAI, et demeurent en vigueur.

Le Code ontarien des droits de la personne et la LAPHO, la main dans la main

Le Code des droits de la personne de l'Ontario (le Code) et la LAPHO se complètent de diverses façons afin de promouvoir et soutenir l'équité, l'inclusion et l'accessibilité. Le Code est une législation quasi-constitutionnelle² sur les droits de la personne qui protège les droits fondamentaux de tous les Ontariens et Ontariennes, leur offre l'égalité des chances et les met à l'abri de la discrimination fondée sur l'un ou l'autre des 17 motifs protégés, notamment le motif protégé lié au handicap. Il s'applique à divers domaines sociaux, y compris la prestation de services et l'emploi, et exige que les organisations s'attaquent aux obstacles systémiques. Le Code fixe également une obligation, entre autres, aux employeurs et aux fournisseurs de services, leur demandant de prendre des mesures d'adaptation pour répondre à des besoins liés à un motif protégé par le Code, dans la mesure où cela n'entraîne pas de préjudice injustifié.³

La LAPHO s'appuie sur le Code pour garantir la protection fondée sur le motif de handicap en veillant à ce que les biens, services, installations, mesures d'adaptation, emplois, bâtiments, structures et locaux soient accessibles aux personnes handicapées.

Le Code et la LAPHO ont tous deux force de loi provinciale et utilisent la même définition du

² La Cour suprême du Canada a déclaré que la législation sur les droits de la personne, comme le Code, est « quasi-constitutionnelle ». Cela signifie qu'il faut s'y conformer en priorité, sauf s'il y a une exception précise. <https://www.ohrc.on.ca/fr/human-rights-and-policing-creating-and-sustaining-organizational-change/4-changement>

³ Préjudice injustifié : En vertu du Code, [et de la politique de la Commission ontarienne des droits de la personne](#), un employeur ou un fournisseur de services doit démontrer qu'il y a un préjudice injustifié selon trois facteurs : le coût, les sources extérieures de financement, s'il en est, et les exigences en matière de santé et de sécurité, le cas échéant. C'est une norme très élevée. Par exemple, le fait de dire que « ce coût n'est pas prévu dans le budget » ne respecterait pas la norme.

handicap. Cependant, le Code a préséance en raison de son statut quasi-constitutionnel, ce qui signifie qu'il prime sur la LAPHO et d'autres lois provinciales en cas de conflit. De plus, la LAPHO stipule, qu'en cas de conflit entre celle-ci et toute autre loi ou tout autre règlement, la loi offrant le niveau d'accessibilité le plus élevé passe en premier. Les principes en matière de droits de la personne du Code contribuent à éclairer et à orienter la manière dont les normes associées à la LAPHO doivent être respectées.

Les normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11)

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) fixe des normes d'accessibilité dans des domaines clés de la vie quotidienne, notamment l'information et les communications, l'emploi, le transport, la conception des espaces publics et les services à la clientèle. Il vise le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, tous les organismes désignés du secteur public, ainsi qu'à toute autre personne ou organisation qui (i) fournit des biens, services ou installations au public ou à d'autres tiers, et (ii) compte au moins un employé en Ontario (sauf disposition contraire dans le Règlement).

Le Règlement et les normes d'accessibilité associées imposent aux organisations la manière dont ces dernières doivent éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap. En plus de certaines normes générales (élaboration de politiques en matière d'accessibilité; plans d'accessibilité; obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations; guichets libre-service et formation), il y a cinq normes couvrant les domaines clés suivants de la vie quotidienne :

1. Les normes pour l'information et les communications
2. Les normes pour l'emploi
3. Les normes pour le transport
4. Les normes pour la conception des espaces publics
5. Les normes pour les services à la clientèle

Les normes exigent que les organisations créent des politiques et des pratiques qui vont repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées. Car, ces derniers peuvent

affecter la façon dont les gens accèdent, entre autres, aux services, aux bâtiments ou à l'emploi. On y indique aussi quels sont les types d'organisations ou de secteurs de l'économie qui doivent se conformer à l'une ou l'autre des normes. Par exemple, certaines comportent des règles qui ne s'appliquent qu'aux organisations du secteur public ou aux entreprises privées comptant cinquante travailleurs ou plus. De plus, certaines organisations doivent respecter plusieurs normes. Finalement, des échéances sont fixées pour les organisations qui doivent se conformer à une norme en particulier.

Les normes qui régissent les obligations du Service de police d'Ottawa en vertu de la LAPHO et du RNAI, ainsi que les échéances de mise en conformité associées, de même que les mesures entreprises ou les interventions planifiées par le SPO pour respecter et/ou dépasser chaque norme applicable, sont présentées sous forme de tableau.

Tableau de mise en conformité et plan d'action

Quoi de neuf?

Nous respectons, non seulement, les normes du RNAI, mais nous avons aussi inclus dans notre plan de 2026 à 2030 des mesures supplémentaires pour améliorer l'accessibilité au SPO (il s'agit des éléments marqués d'un cercle plutôt que d'une coche dans la colonne « Interventions » du tableau de mise en conformité ci-dessous). Nous mentionnons aussi les directions internes responsables de la mise en œuvre des interventions et fixé un calendrier à cet égard.

De plus, tout au long de la durée du plan, nous avons l'intention d'accomplir ce qui suit :

- adopter une perspective intersectionnelle dans nos politiques, communications, formations, etc., tenant compte des dimensions multiculturelles et multilingues des communautés d'Ottawa,
- revoir les formations en matière de droits de la personne et d'ÉDI pour les membres du SPO, en y incluant des formations sur les exigences de la LAPHO et l'importance de l'accessibilité dans l'ensemble des programmes, services, installations, pratiques d'emploi et communications du SPO,
- examiner les processus et pratiques liés à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation dans

le cadre de notre examen des systèmes d'emploi (ESE),

- mettre en place un cadre d'évaluation pour mesurer l'accessibilité aux services, communications, pratiques d'emploi, etc. du SPO, et,
- continuer à faire progresser nos initiatives en matière d'ÉDI et à actualiser notre optique de l'ÉDI et de l'engagement, afin de mieux intégrer les considérations liées à l'accessibilité dans les processus et pratiques du SPO, de manière à faciliter la mise en œuvre et mieux servir les communautés d'Ottawa.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, Partie I – Dispositions générales

Nota : Les interventions marquées d'un cercle (« o ») sont de nouveaux éléments pour la période de 2026 à 2030.

Obligation	Date d'échéance	Interventions	Direction responsable
<p>Article 3 - Établissement de politiques en matière d'accessibilité</p> <p>Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques régissant la façon dont nous atteignons ou atteindrons l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le règlement.</p> <p>Inclure dans nos politiques une déclaration relativement à notre engagement envers la satisfaction, en temps opportun,</p>	2013-01-01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Élaborer une déclaration relativement à l'engagement envers l'accessibilité du SPO. ✓ Identification des options de formats accessibles disponibles. ✓ Élaborer et documenter les mesures permettant d'obtenir un format accessible et des aides 	Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (ÉDI)

<p>des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées.</p> <p>Mettre au point un ou plusieurs documents décrivant les politiques que nous avons élaborées en application du présent article du Règlement; mettre ces documents à la disposition du public et les fournir sur demande dans un format accessible.</p>	<p>2026-12-31</p>	<p>à la communication.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fournir la politique en matière d'accessibilité du SPO dans un format accessible sur demande. ✓ Afficher la politique en matière d'accessibilité du SPO sur le site Web et la fournir en format accessible sur demande. ○ Revoir la politique en matière d'accessibilité et la réviser au besoin, en intégrant une approche intersectionnelle qui tient compte des dimensions multiculturelles et multilingues des communautés d'Ottawa; joindre une description des mesures permettant d'obtenir un format accessible et des aides à la communication à la politique révisée. ○ Fournir, à tous les 	<p>Stratégie et Communications</p> <p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p>
--	-------------------	--	---

	2026-12-31	membres du SPO, un accès facile aux mesures permettant d'obtenir un format accessible et des aides à la communication.	
<p>Article 4 - Plans d'accessibilité</p> <p>Établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel, qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et éliminer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le règlement.</p> <p>Afficher le plan d'accessibilité sur notre site Web, le cas échéant, et le fournir sur demande dans un format accessible; et examiner et actualiser le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.</p>	2013-01-01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Élaboration d'un plan d'accessibilité pluriannuel. ✓ Souligner les réalisations à ce jour et les mesures pour éliminer les obstacles actuels en matière d'accessibilité. ✓ Identifier le responsable du programme afin de mettre à jour le Plan d'accessibilité pluriannuel au moins une fois tous les cinq ans. ✓ Afficher le plan d'accessibilité pluriannuel sur le site web. 	Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI

		✓ Voir à être en mesure de fournir le document dans un format accessible.	
<p>Article 5 - Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations</p> <p>Intégrer la conception axée sur l'accessibilité et les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.</p> <p>S'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte la conception axée sur l'accessibilité et les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, en fournir une explication sur demande.</p>	<p>2013-01-01</p> <p>2026-12-31</p>	<p>✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO.</p> <p>○ Explorer la faisabilité d'intégrer la norme dans les processus et pratiques d'approvisionnement.</p>	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Services financiers - Planification financière</p>
<p>Article 6 - Guichets libre-service</p> <p>Prendre en compte les options d'accessibilité pour les</p>	2013-01-01	<p>✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO.</p> <p>✓ Tenir compte des caractéristiques</p>	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p>

<p>personnes handicapées, lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.</p>	<p>2026-12-31</p>	<p>d'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Examiner les pratiques actuelles – déterminer les éléments à prendre en considération pour un guichet libre-service accessible. ○ Explorer la faisabilité d'améliorer l'accessibilité aux guichets dans les centres de rapport des collisions (exploités par un fournisseur de services tiers). 	<p>Information - Services à la clientèle</p>
<p>Article 7 - Formation</p> <p>Veiller à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le RNAI et sur les dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> qui s'appliquent aux personnes handicapées :</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Exigences de formation obligatoires pour tous les employés aux normes d'accessibilité et au Code des droits de la 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Perfectionnement</p>

<p>les personnes qui sont des employés ou des bénévoles de l'organisation;</p> <p>les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;</p> <p>les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.</p> <p>La formation est en phase avec les fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent et est donnée, dès que cela est matériellement possible.</p> <p>Fournir sur une base continue une formation sur les modifications apportées, le cas échéant, aux politiques liées à l'accessibilité.</p> <p>Garder un dossier de la formation fournie, notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants.</p>		<p>personne.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Évaluer les modules de formation actuels et les modalités de mise en œuvre. ✓ Élaborer et documenter le matériel de formation, s'assurer que la formation est appropriée aux fonctions. ✓ Définir les modalités de déploiement des exigences de formation pour les employés et les bénévoles. ✓ Documenter et suivre la formation par date et par participant. ✓ Tenir à jour une base de données des dossiers de formation. ✓ Établir un calendrier pour la mise à jour du matériel de formation. ✓ Désigner une personne qui sera responsable des dossiers de formation. 	<p>professionnel</p>
--	--	---	----------------------

	2026-2027	<ul style="list-style-type: none"> ○ Offrir une formation sur les politiques mises à jour en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation. 	Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI
	2026-2027	<ul style="list-style-type: none"> ○ Passer en revue les documents de formation liés aux droits de la personne et à l'ÉDI afin d'y intégrer une démarche intersectionnelle qui prend en compte les dimensions multiculturelles et multilingues des communautés d'Ottawa, ainsi que des mesures d'adaptation et des stratégies de communication. 	
	2026-12-31	<ul style="list-style-type: none"> ○ Étudier la possibilité de mettre en place des séances de formation de perfectionnement sur les droits de la personne tous les deux ans. 	

	De 2026 jusqu'à 2030	<ul style="list-style-type: none"> ○ Veiller à ce que les communications publiques concernant les formats accessibles et les aides à la communication soient disponibles dans les deux langues officielles. 	Stratégie et Communications
<p>Article 13 - Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique</p> <p>Si l'organisation assujettie prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et les met à la disposition du public, elle doit les fournir sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce dès que cela est matériellement possible.</p>	2012-01-01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ S'assurer que les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence, ou sur la sécurité publique soient accessibles sur le site Web. ✓ Recenser l'ensemble des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence, ou sur la sécurité publique mis à la disposition du public. ✓ Utiliser la démarche permettant d'obtenir des formats accessibles et 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Stratégie et Communications</p>

		<p>des aides à la communication, afin de fournir au public, sur demande, des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence, ou sur la sécurité publique dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Veiller à ce que les communications publiques concernant des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence, ou sur la sécurité publique soient disponibles dans les deux langues officielles. 	
	De 2026 jusqu'à 2030		
<p>Article 14 - Sites et contenus Web accessibles</p> <p>Veiller à ce que nos sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis éventuellement au Niveau AA).</p>	2014-01-01 (Niveau A)	✓ Intégrer la norme dans une politique en matière d'accessibilité du SPO.	Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI
	2021-01-01 (Niveau AA)	✓ Veiller à ce que le site Web du SPO soit conforme aux règles WCAG 2.0 (Niveau A) et	Stratégie et Communications

	<p>De 2026 jusqu'à 2030</p>	<p>WCAG 2.0 (Niveau AA).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mettre au point et documenter des consignes pour la mise en ligne d'un site Web accessible, afin de s'assurer que ce dernier respecte les obligations de la LAPHO. ✓ Veiller à ce que tous les sites et toutes les publications respectent les lignes directrices, le cas échéant. ✓ Offrir une formation sur la création de formats accessibles au personnel chargé du contenu et de la publication sur les sites Web. ✓ Informer les employés et le public que des renseignements sont mis à leur disponibilité, sur demande, dans des formats accessibles et avec des aides à la communication. ○ Veiller à ce que le contenu Web lié à 	
--	---------------------------------	---	--

		l'accessibilité soit offert dans les deux langues officielles.	
--	--	--	--

NOTA : Les normes de l'accessibilité de l'information et des communications ne s'appliquent pas à l'information, ni aux communications inconvertibles, ni à l'information que l'organisation ne contrôle pas directement ou indirectement par le biais d'une relation contractuelle. S'il est établi que l'information ou des communications sont inconvertibles, l'organisation doit fournir à la personne qui en fait la demande une explication concernant leur inconvertibilité, ainsi qu'un résumé de cette information ou de ces communications. Selon l'article 9 du RNAI, l'information ou des communications ne peuvent pas être converties s'il n'est pas techniquement possible de les convertir ou si la technologie de conversion n'est pas facilement disponible.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, Partie III – Normes pour l'emploi⁴

Obligation	Date d'échéance	Interventions	Direction responsable
<p>Article 22 - Recrutement : dispositions générales</p> <p>Aviser les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.</p>	2014-01-01	<p>✓ Intégrer la norme dans une politique en matière d'accessibilité du SPO.</p> <p>✓ Intégrer la norme dans les politiques et pratiques en RH pertinentes du SPO.</p>	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Ressources humaines - Intervention et recrutement</p>

⁴ Les normes énoncées à la Partie III du RNAI visent les employés; elles ne visent pas les bénévoles et autres personnes non rémunérées.

	De 2026 jusqu'à 2030	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veiller à ce que l'information consignée par écrit fasse partie des offres d'emploi à l'interne et à l'externe. ✓ Intégrer la norme dans les processus de recrutement. ○ Veiller à ce que l'information consignée par écrit tienne compte, dans la mesure du possible, des aspects intersectionnels (par exemple, la disponibilité d'installations inclusives et accessibles). 	
<p>Article 23 - Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection</p> <p>Durant le processus de recrutement, aviser chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.</p>	2014-01-01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Veiller à ce que l'information consignée par écrit fasse partie des offres d'emploi à l'interne et à l'externe. ✓ Veiller à ce que l'information consignée 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Ressources humaines</p>

<p>Consulter le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournir ou lui faire fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.</p>	<p>2026-12-31</p> <p>2026-12-31</p>	<p>par écrit fasse partie du processus de candidature.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Veiller à ce que les obligations soient intégrées aux processus de recrutement, d'évaluation et de sélection à l'interne et à l'externe. ✓ Des mesures d'adaptation appropriées doivent être fournies, suite à une consultation avec le demandeur, en fonction des besoins liés à la protection fondée sur le motif de handicap. ○ Veiller à ce que les équipes offrant des mesures d'adaptation aient suivi une formation liée à la LAPHO et aux droits de la personne. ○ Étudier la possibilité de mettre en place des séances de formation de perfectionnement sur la LAPHO, tous les deux ans. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Perfectionnement professionnel</p> <p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p>
---	-------------------------------------	--	---

<p>Article 24 - Avis aux candidats retenus</p> <p>Lors de l'offre d'emploi au candidat retenu, aviser cette personne des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Veiller à ce que la politique en matière d'accessibilité et la politique en matière d'adaptation soient incluses dans les documents fournis aux candidats retenus. ✓ Incluez ces renseignements dans l'offre d'emploi. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Ressources humaines</p>
<p>Article 25 - Renseignements sur les mesures de soutien</p> <p>Informez les employés des politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.</p> <p>Fournir les renseignements</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO et informer les employés des politiques en matière de soutien aux employés handicapés. ✓ Veiller à ce que la politique en matière d'accessibilité et la politique en matière d'adaptation soient incluses dans les 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Ressources humaines</p>

<p>exigés aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.</p> <p>Fournir des renseignements à jour aux employés lorsque des modifications sont apportées à nos politiques existantes, relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.</p>	<p>2026 -2027</p>	<p>documents fournis aux nouveaux employés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fournir des renseignements à jour aux employés lorsque des modifications sont apportées à nos politiques existantes en matière d'accessibilité. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p>
<p>Article 26 - Formats accessibles et aides à la communication pour les employés</p> <p>Consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens :</p> <p>l'information nécessaire pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Identification des options de formats accessibles disponibles. ✓ Élaborer et documenter les consignes permettant d'obtenir un format accessible et des aides à la communication. ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'adaptation. ✓ Informer les employés que l'information est mise 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p>

<p>Consulter l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.</p>		<p>à leur disposition, sur demande, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication.</p>	
<p>Article 27 - Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail</p> <p>Fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, on communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.</p>	<p>2012-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'adaptation. ✓ Rédiger un document contenant des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail pour les employés et un guide d'information sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail pour les gestionnaires. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Ressources humaines - Sécurité et bien-être</p>

<p>paragraphes 28(2) et 28(3) du Règlement.</p> <p>Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne. 2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle. 3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre. 4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas 		<ul style="list-style-type: none"> ○ Intégrer la norme dans les processus et les consignes en matière d'adaptation. 	<p>Sécurité et bien-être</p>
--	--	--	------------------------------

<p>contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.</p> <p>5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</p> <p>6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.</p> <p>7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</p> <p>8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.</p> <p>Les plans d'adaptation individualisés :</p> <p>a) comprennent l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis que</p>			
---	--	--	--

<p>décrit l'article 26;</p> <p>b) comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires, le cas échéant, et que décrit l'article 27;</p> <p>c) recensent toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.</p>			
<p>Article 29 – Processus de retour au travail</p> <p>Élaborer et instaurer un processus de retour au travail à l'intention des employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail et documenter le processus.</p> <p>Le processus de retour au travail décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap et intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'adaptation. ✓ Veiller à ce qu'il y ait un processus documenté de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. ✓ Garantir l'accessibilité à tous les employés. ✓ Aviser les employés de toutes les modifications. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Ressources humaines - Sécurité et bien-être</p>

<p>Article 30 - Gestion du rendement</p> <p>L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Garantir l'accessibilité à tous les employés. ✓ Aviser les employés de toutes les modifications. ✓ Veiller à ce que les outils de gestion du rendement puissent fournis dans un format accessible ou avec des aides à la communication. ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière de gestion du rendement du SPO. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Développement de talents et Gestion du rendement</p>
---	-------------------	---	--

<p>Article 31 - Perfectionnement et avancement professionnels</p> <p>L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer l'obligation dans la politique en matière d'adaptation. ✓ Veiller à ce que tous les employés aient accès à des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels. ✓ Aviser les employés de toutes les modifications. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Développement de talents et Gestion du rendement</p>
<p>Article 32 - Réaffectation</p> <p>L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.</p>	<p>2014-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer l'obligation dans la politique en matière d'adaptation. ✓ Garantir l'accessibilité à tous les employés. ✓ Aviser les employés de toutes les modifications. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Ressources humaines</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, Partie IV – Normes pour le transport

La Ville d'Ottawa a la responsabilité de combler les obligations énoncées dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées – Partie IV – Normes pour le transport. Bien que le Service de police d'Ottawa ne fournisse pas de services liés aux normes pour le transport, le SPO offrira des services de transport adapté aux personnes handicapées en autant que possible, si le besoin s'en fait sentir.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, Partie IV.1 – Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti)

Nota : Sauf indication contraire, la Partie IV.1 s'applique aux espaces publics nouvellement construits ou réaménagés à partir du 1er janvier 2016 (conformément au calendrier de la Partie IV.1, paragraphe 80.5 du RNAI).

Obligation	Date d'échéance	Interventions	Direction responsable
Espaces publics accessibles	2016-01-04	<ul style="list-style-type: none">✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Revoir et mettre à jour les consignes du moment, afin de s'assurer que les	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Services financiers - Installations</p>

		<p>obligations en matière d'accessibilité relevant des normes en matière de conception des espaces publics sont appliquées, le cas échéant, aux nouveaux projets ou aux réaménagements.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Élaborer et documenter des consignes en matière de perturbation temporaire. ✓ Veiller à ce que le SPO respecte les normes de conception des espaces publics de la LAPHO et les normes de conception en accessibilité de la Ville d'Ottawa lorsqu'il entreprend de nouvelles constructions ou des réaménagements d'espaces publics, conformément à la norme, et en adoptant une perspective intersectionnelle des droits de la personne. ✓ Garantir l'accessibilité à 	
--	--	--	--

		<p>tous les employés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aviser les employés de toutes les modifications. ✓ Inspection annuelle des espaces publics. 	
<p>Paragraphe 80.32 à 38 - Stationnement accessible (hors voirie)</p> <p>Lors de la construction de nouveaux stationnements hors voirie ou lors de réaménagements veiller à ce que ces installations respectent les exigences énoncées dans la section sur le stationnement accessible de la partie IV.1 du RNAI (ne s'applique pas aux installations hors voirie utilisées exclusivement pour les véhicules chargés de l'exécution de la loi).</p>	2016-01-04	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans les politiques, les processus et les pratiques applicables déjà en place. 	Services financiers - Installations
<p>Paragraphe 80.40 à 43 - Obtention de services (comptoirs de service nouvellement construits et guides de file d'attente fixes, et aires d'attente nouvellement construites ou réaménagées)</p>	2016-01-04	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans les politiques, les processus et les pratiques applicables déjà en place. ✓ Revoir et mettre à jour les consignes du moment, afin de s'assurer que les 	Services financiers - Installations

<p>L'aménagement de nouveaux comptoirs de service, y compris le remplacement de comptoirs de services existants, doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <p>1. Il doit y avoir au moins un comptoir de service adapté aux aides à la mobilité pour chaque type de service fourni. En cas de files d'attente et de comptoirs de services multiples, le comptoir accessible doit être clairement indiqué par la signalisation.</p> <p>2. Si une seule file d'attente est prévue pour un ou plusieurs comptoirs de services, chaque comptoir doit être adapté aux aides à la mobilité.</p> <p>La hauteur du dessus du comptoir permet à une personne assise dans une aide à la mobilité d'utiliser le comptoir. Si une approche avant au comptoir est nécessaire, le dégagement</p>		<p>obligations en matière d'accessibilité relevant des normes en matière de conception des espaces publics sont appliquées, le cas échéant, aux nouveaux projets ou aux réaménagements.</p> <p>✓ Veiller à ce que le SPO respecte les normes de conception des espaces publics de la LAPHO et les normes en matière de conception et d'accessibilité de la ville d'Ottawa lors de nouvelles constructions et de réaménagements d'espaces publics et ce, conformément à la norme.</p>	
---	--	--	--

<p>prévu pour les genoux est suffisant pour une personne assise dans une aide à la mobilité. La surface de plancher en face du comptoir est suffisamment libre pour permettre l'utilisation d'une aide à la mobilité.</p> <p>L'aménagement de nouveaux guides de file d'attente fixes doit satisfaire aux exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La largeur entre les guides est suffisante pour permettre le passage d'aides à la mobilité et d'appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité. 2. L'espace libre au sol est suffisant pour permettre aux aides à la mobilité de tourner en cas de changement de direction des files d'attente. 3. Les guides peuvent être détectés au moyen d'une canne. <p>Lors de l'aménagement ou du</p>			
---	--	--	--

<p>réaménagement d'une aire d'attente dotée d'un espace de sièges fixés au sol, au moins 3 % des nouveaux sièges doivent être accessibles. Il ne doit en aucun cas y avoir moins d'une place accessible.</p>			
<p>Paragraphe 80.44 - Entretien</p> <p>S'assurer de la présence de consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics, de même que des consignes prévues pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles.</p>	<p>2016-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans les politiques, les processus et les pratiques applicables déjà en place. ✓ Élaborer et documenter les consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics. ✓ Élaborer et documenter des consignes en matière de perturbation temporaire. 	<p>Services financiers - Installations</p>

<p>aux autres, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens, les services ou les installations, de les utiliser ou d'en tirer profit.</p> <p>3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens, les services ou les installations, de les utiliser et d'en tirer profit.</p> <p>4. Dans ses communications avec une personne handicapée, le fournisseur tient compte du handicap de la personne.</p> <p>Les politiques doivent traiter de l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir les biens, les services ou les installations, pour les utiliser ou pour en tirer profit, ou de l'existence, le cas échéant, d'autres mesures qui leur permettent de le faire.</p>			
---	--	--	--

<p>Préparer un ou plusieurs documents décrivant les politiques établies en application du présent article et en remet une copie à quiconque sur demande. Il faut aussi aviser les personnes à qui nous fournissons des biens, des services ou des installations que les documents exigés sont disponibles sur demande. L’avis exigé peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux.</p>			
<p>Paragraphe 80.47 – Animaux d’assistance et personnes de soutien</p> <p>Si une personne handicapée est accompagnée d’un chien-guide ou d’un autre animal d’assistance, le fournisseur veille à ce qu’il lui soit permis d’entrer dans les lieux avec l’animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclue par ailleurs l’animal des lieux.</p> <p>Si une personne handicapée est</p>	<p>2010-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d’accessibilité du SPO. ✓ Intégrer la norme dans la formation en matière d’accessibilité. ✓ Integrate Standard into customer service, procurement, and facilities-related policies, procedures and/or practices. 	<p>Direction de la formation, de l’équité et du développement - Unité de l’ÉDI</p> <p>Direction de l’information – Services à la clientèle et Services financiers – Planification financière et installations</p>

<p>accompagnée d'une personne de soutien, veiller à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.</p> <p>Le fournisseur peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement s'il établit, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des éléments de preuve dont il dispose :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux; b) qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se 			
--	--	--	--

<p>trouvent dans les lieux.</p> <p>Préparer un ou plusieurs documents décrivant nos politiques à l'égard des questions régies par le présent article et en remettre une copie à quiconque sur demande. Également, aviser les personnes que les documents sont disponibles sur demande (l'avis exigé peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue)</p>			
<p>Paragraphe 80.48 – Avis de perturbation temporaire</p> <p>Aviser le public de toute perturbation temporaire de nos installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement. L'avis de la perturbation indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.</p> <p>Préparer un document décrivant les mesures à prendre en cas de</p>	<p>2010-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Aviser le public de toute perturbation temporaire de nos installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Direction de l'information – Services à la clientèle et Services financiers – Installations</p>

<p>perturbation temporaire et en remettre une copie à quiconque sur demande. Aviser les personnes à qui sont fournis des biens, des services ou des installations que les documents sont disponibles sur demande (l'avis exigé peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue).</p>			
<p>Paragraphe 80.49 Formation</p> <p>En plus des exigences prévues à l'article 7 de la Partie 1 du RNAI (Dispositions générales - Formation), veiller à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de nos biens, services ou installations, selon le cas, aux personnes handicapées :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toute personne qui est un employé ou un bénévole du fournisseur. 2. Toute personne qui participe à l'élaboration de nos politiques. 3. Toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour notre compte. 	<p>2010-01-01</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Exigences de formation obligatoires pour tous les employés aux normes d'accessibilité et au Code des droits de la personne. ✓ Évaluer les modules de formation actuels et les modalités de mise en œuvre. ✓ Élaborer et documenter le matériel de formation, s'assurer que la formation est appropriée aux fonctions. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Perfectionnement professionnel</p>

<p>La formation doit comporter un examen des objets de la Loi et des exigences de la Partie IV.2 du RNAI, ainsi que des instructions sur ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La façon d’interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps. 2. La façon d’interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d’un chien-guide ou autre animal d’assistance ou d’une personne de soutien. 3. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens, de services ou d’installations à une personne handicapée. 4. Ce qu’il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens, aux services ou aux 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir les modalités de déploiement des exigences de formation pour les employés et les bénévoles. ✓ Documenter et suivre la formation par date et par participant. ✓ Tenir à jour une base de données des dossiers de formation. ✓ Établir un calendrier pour la mise à jour du matériel de formation. ✓ Désigner une personne qui sera responsable des dossiers de formation. 	
---	--	--	--

<p>installations du fournisseur. Fournir également une formation sur une base continue à l'égard des modifications apportées aux politiques et tenir des dossiers de la formation fournie.</p> <p>Préparer un document qui décrit notre politique en matière de formation, résume le contenu de la formation et précise les moments où celle-ci doit être fournie; et en remettre une copie à quiconque sur demande. Aviser également les personnes à qui sont fournis des biens, des services ou des installations que le document est disponible sur demande (l'avis exigé peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue).</p>			
<p>Paragraphe 80.50 – Processus de rétroaction obligatoire</p> <p>Établir un processus de rétroaction qui nous permet de recevoir les observations des intéressés sur ce qui suit et d'y répondre :</p> <p>a) la façon dont nous</p>	2010-01-01	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la norme dans la politique en matière d'accessibilité du SPO. ✓ Veiller à ce que le processus de rétroaction soit accessible au public, ainsi qu'aux employés. 	<p>Direction de la formation, de l'équité et du développement - Unité de l'ÉDI</p> <p>Stratégie et Communications</p>

<p>fournissons nos biens, nos services ou nos installations aux personnes handicapées;</p> <p>b) la question de savoir si le processus de rétroaction établi est conforme à l'obligation que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.</p> <p>Le processus de rétroaction doit préciser les mesures que nous prendrons si une plainte est reçue au sujet de la façon dont nous fournissons nos biens, nos services ou nos installations aux personnes handicapées.</p> <p>Veiller à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.</p>			
---	--	--	--

<p>Les renseignements sur le processus de rétroaction doivent être accessibles au public. Préparer un document décrivant le processus de rétroaction et en remettre une copie à quiconque sur demande. Aviser les personnes à qui nous fournissons des biens, des services ou des installations que le document est disponible sur demande. (L'avis exigé peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue.)</p>			
--	--	--	--

Le fournisseur qui est tenu par la présente partie de remettre une copie d'un document à une personne handicapée lui fournit ou lui fait fournir sur demande le document ou les renseignements qu'il renferme dans un format accessible ou avec une aide à la communication :

- a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap,
- b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

Le fournisseur consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Résumé

Le SPO continuera d'assurer le respect de la réglementation et de mettre en œuvre des améliorations visant à garantir l'accessibilité des programmes, des services, des installations et des communications, d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

Le Service reconnaît que la protection fondée sur le motif de handicap, conférée par le Code des droits de la personne, englobe à la fois les handicaps visibles et invisibles.

Le SPO participe activement au Conseil d'orientation sur la santé mentale et les dépendances d'Ottawa, et a récemment lancé l'Initiative de CHANGEMENT en santé mentale (ICSM) qui vise à améliorer nos interventions envers les personnes aux prises avec de crises liées à la santé mentale à Ottawa. L'initiative a été mise sur pied dans le but d'identifier et de combler les lacunes systémiques, de coordonner les efforts et de favoriser des améliorations significatives.

Voici les points saillants de notre Plan d'accessibilité de 2020 à 2025 et des initiatives connexes :

- Mise à jour de plans et politiques – En plus de l'élaboration du Plan d'accessibilité de 2026 à 2030, nous avons mis en place une politique en matière d'adaptation sur le lieu de travail révisée et plus complète. Plusieurs autres politiques liées à la prestation de services et à l'emploi ont également été examinées dans l'optique de l'ÉDI, en tenant compte des aspects liés à l'accessibilité. De plus, nous allons réintroduire une liste de vérification pour nous assurer que nos réunions et événements sont accessibles et à la hauteur de l'optique et la mission de l'ÉDI.
- Guichets libre-service – Nous avons entamé une collaboration avec un fournisseur de services de l'extérieur pour améliorer l'accessibilité des guichets libre-service dans les centres de rapport des collisions situés dans nos installations. Les guichets sont actuellement à une hauteur fixe et ne sont donc pas facilement accessibles à tous.

En plus de l'élaboration du Plan d'accessibilité de 2026 à 2030 et des mises à jour de politiques très nécessaires, d'autres initiatives d'amélioration continue qui sont en cours ou planifiées pour la période de 2026 à 2030. Il s'agit notamment de ce qui suit :

- Cartes pour pare-soleil – En 2026, un rappel concernant le programme de cartes pour pare-soleil de l'Association ontarienne des personnes sourdes (AOPS) sera transmis à tous les membres du SPO. L'association et la Police provinciale de l'Ontario (OPP) ont lancé ce programme pour rendre la communication entre les conducteurs sourds ou malentendants et les policiers plus sécuritaire, plus facile et plus efficace. La carte se fixe facilement au pare-soleil d'une voiture, ce qui permet de la montrer facilement, lors des contrôles routiers. Elle permet aux conducteurs d'aviser rapidement les agents de leurs besoins en matière d'audition et de voir à ce qu'il y ait des directives claires quant à la communication.
- Service d'interprétation multilingue – Nous avons mis en place un nouveau service d'interprétation multilingue qui sera accessible aux membres du SPO, par divers canaux, notamment par une application mobile, une application vidéo ou encore, sur les postes de travail mobiles des véhicules de patrouille. Le service facilitera la communication avec des personnes parlant diverses langues, y compris la langue des signes américaine (ASL).

Ne manquez pas les mises à jour sur la stratégie DEVENIR² sur [la page ÉDI de notre site Web](#) pour vous renseigner sur les progrès concernant ces initiatives et sur d'autres initiatives pertinentes

Surveillance et rapports

Le Service de police d'Ottawa surveillera et évaluera la conformité à la LAPHO et le RNAI. Le Plan d'accessibilité sera mis à jour au moins une fois tous les cinq ans afin de refléter les interventions entreprises pour améliorer l'accessibilité. De plus, le SPO rendra compte

annuellement à la Commission de service de police d'Ottawa et tous les deux ans au ministère responsable d'assurer l'accessibilité en Ontario.

Consultation

Dans le cadre de l'élaboration du Plan d'accessibilité de 2026 à 2030, le Service de police d'Ottawa a sollicité des commentaires d'un large éventail d'intervenants, notamment le Conseil communautaire sur l'équité (CCÉ) et d'autres partenaires clés, ainsi que l'ensemble de nos concitoyens. Les commentaires reçus ont été intégrés à la présente version du plan, dans la mesure du possible. Le Service souligne que le Plan d'accessibilité de 2026 à 2030 est un document dynamique qui peut être amélioré et perfectionné tout au long de son cycle de vie. Voilà pourquoi, nous continuons à solliciter des commentaires.

Rétroaction

N'hésitez pas à nous transmettre vos réactions. Ne manquez pas de nous dire ce que vous pensez de notre de plan 2026 à 2030. Pour consulter le plan en ligne, rendez-vous sur la page [Accessibilité de notre site Web.](#)

Pour demander un exemplaire du plan dans un autre format ou pour nous envoyer vos commentaires ou questions :

Courriel : Accessibility@ottawapolice.ca

Téléphone : 613-236-1222, poste 5616

ATS : 613-232-1123

Par la Service de police d'Ottawa

poste : À l'attention de l'Unité Équité, diversité et inclusion (ÉDI)

Boîte postale 9634, Succursale T

Ottawa (Ontario) K1G 6H5

Pour en apprendre davantage

Si vous avez des questions concernant le plan, veuillez communiquer avec l'Unité de l'ÉDI du Service de police d'Ottawa au 613-232-1123, poste 5616 ou par courriel à l'adresse :

EDI@ottawapolice.ca

Ressources

[La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées \(Règl. de l'Ont.. 191/11\)](#)

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

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

[Politique d'accessibilité de la Commission de service de police d'Ottawa \(CR-14 et GA-14\)](#)

Annexe A - Définitions⁵

Aide à la mobilité - Dispositif facilitant le transport, en position assise, d'une personne handicapée.

Aides à la communication - S'entend notamment, sans s'y limiter, le sous-titrage, les aides à la communication suppléantes et alternatives (par exemple, l'utilisation de tableaux de lettres, de mots ou d'images, et d'appareils de lecture qui parlent à voix haute pour transmettre l'information), le langage clair, la langue des signes et d'autres aides facilitant une communication efficace (par exemple, lire l'information écrite à voix haute directement à une personne, échanger des notes manuscrites (ou mettre à disposition un preneur de notes ou un assistant de communication), des systèmes d'aide à l'écoute assistée, etc. répéter, clarifier ou reformuler des informations).

Animal d'assistance - un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;
- b) la personne fournit des documents d'un des membres suivants d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
 - (i) Un membre de l'Ordre des audiologistes et des 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.

⁵ Les définitions ont été tirées des sources suivantes : La Commission des droits de la personne de l'Ontario, le Guide à la LAPHO, le RNAI ou gouvernement de l'Ontario (voir la section Ressources sous « Renseignements additionnels » ci-dessus pour obtenir les liens).

Direction de la formation, de l'équité et du développement- Unité de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (ÉDI) - le 29 mai 2026

- (ix) Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario. Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16.
- (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 autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario. Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16.

Appareil ou accessoire fonctionnel – Tout outil auxiliaire, aide, technologie ou autre mécanisme permettant à une personne handicapée d'accomplir des tâches et des activités quotidiennes telles que se déplacer, communiquer ou soulever des objets; facilitant l'accès à des biens, des services ou des informations et lui permettant de conserver son autonomie. Des exemples incluent, sans s'y limiter, les aides à la communication, les aides à la cognition, les aides à la mobilité personnelle et les aides médicales. Des appareils ou accessoires pour aider quelqu'un – principalement une personne handicapée – à accomplir une tâche. Parmi des exemples, citons un fauteuil roulant, une bouteille d'oxygène personnelle, un appareil d'aide à l'écoute, un appareil électronique doté d'une technologie adaptative ou une alarme d'urgence visible.

Appareil ou accessoire fonctionnel de mobilité – Désigne une canne, un ambulateur ou un appareil ou un accessoire similaire.

Braille - Un système tactile de points en relief représentant des lettres ou une combinaison de lettres, utilisé par des personnes aveugles ou sourdes-aveugles et produit à l'aide d'un logiciel de transcription en braille.

Communications - Désigne l'interaction entre deux personnes ou entités ou plus, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

Fichiers électroniques structurés - Ils contiennent des informations sur la façon dont les éléments d'un document sont formatés (par exemple, les titres ou les titres de section). Ils peuvent être créés à l'aide de « styles » dans la plupart des logiciels de traitement de texte standards. Les documents créés sous forme de fichiers électroniques structurés sont plus faciles à convertir en formats accessibles, y compris le braille, les systèmes d'information numérique accessible (DAISY) et les pages Web, et permettent aux lecteurs à l'écran de naviguer efficacement.

Formats accessibles - Les formats accessibles peuvent inclure, sans s'y limiter, les documents en HTML et Microsoft Word, les formats en gros caractères, les formats audio ou électroniques enregistrés, du braille, les transcriptions textuelles d'informations visuelles et audio telles qu'une transcription vidéo, ainsi que d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Gestion du rendement - S'entend des activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'un employé, de sa productivité et de son efficacité en vue de contribuer à son succès.

Guichet - S'entend d'un terminal électronique interactif, notamment un terminal au point de vente, destiné à un usage public qui permet aux utilisateurs d'accéder à un ou plusieurs services ou produits, ou aux deux.

Handicap - La LAPHO se sert de la définition de « handicap » du Code des droits de la personne de l'Ontario qui est ce qui suit :

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

- appareil ou dispositif correctif;
- (ii) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
 - (iii) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
 - (iv) un trouble mental; ou
 - (v) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Le handicap en soi n'est pas un obstacle, mais il existe des obstacles qui peuvent exclure les personnes handicapées. Il s'agit notamment des obstacles physiques, des obstacles liés à l'information et à la communication, des obstacles systémiques ou des obstacles liés à l'attitude. Les obstacles à l'accessibilité peuvent empêcher les personnes handicapées de participer pleinement à la vie sociale et économique de nos communautés.

Inconvertible - L'information ou les communications sont inconvertibles dans les cas suivants :

- a) il n'est pas techniquement possible de les convertir;
- b) la technologie de conversion n'est pas facilement disponible.

Information - S'entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.

Langue des signes américaine (ASL) - Une langue visuelle et dynamique qui utilise les formes des mains, les positions, les expressions faciales et les mouvements du corps pour transmettre du sens aux personnes sourdes ou malentendantes.

Lecteur d'écran - Un logiciel qui lit le texte affiché sur un écran d'ordinateur à l'aide d'une voix synthétisée, et qui peut aussi convertir le texte en braille. Ce logiciel est couramment utilisé par

les personnes aveugles ou malvoyantes. L'information à l'écran doit être correctement formatée (dans un fichier électronique structuré) pour que le lecteur d'écran la reconnaisse.

Norme d'accessibilité - Une norme d'accessibilité est une règle que les personnes et les organisations doivent suivre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles.

Obstacle - toute chose qui empêche une personne de participer pleinement à toutes les facettes de la société. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique ou d'une politique ou d'une pratique.

Organisation assujettie – S'entend du gouvernement de l'Ontario, de l'Assemblée législative, d'une organisation désignée du secteur public, d'une grande organisation et d'une petite organisation.

Personne de soutien - Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, des services ou des installations.

Préjudice injustifié : En vertu du *Code* et de la politique de la Commission ontarienne des droits de la personne, un employeur ou un fournisseur de services doit démontrer qu'il y a un préjudice injustifié selon trois facteurs : le coût, les sources extérieures de financement, s'il en est, et les exigences en matière de santé et de sécurité, le cas échéant. C'est une norme très élevée. Par exemple, le fait de dire que « ce coût n'est pas prévu dans le budget » ne respecterait pas la norme.

Prêt à être converti - Format électronique ou numérique qui facilite la conversion dans un format accessible.

Réaffectation - S'entend du fait d'affecter un employé à un autre service ou un autre poste au sein de la même organisation au lieu de le mettre à pied, lorsque l'organisation a éliminé un

poste ou un service donné.

Règlements - Une règle de nature juridique que le Conseil des ministres, avec l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil, adopte et approuve en vertu des pouvoirs conférés par la LAPHO. Les règlements expliquent comment la LAPHO est mise en œuvre. Les règlements incluent également plus de détails concernant la loi. Sur recommandation du ministre, le lieutenant-gouverneur en conseil peut transformer les normes d'accessibilité proposées en règlements.

Site Internet - S'entend d'un ensemble de pages Web connexes, d'images, de vidéos ou d'autres ressources numériques qui sont associés, par rapport à un identifiant de ressource uniforme (URI) commun, et accessibles au public.

Site Web extranet - Désigne une extension contrôlée de l'intranet, ou réseau interne d'une organisation, vers des utilisateurs externes via Internet.

Site Web intranet - Désigne le site interne d'une organisation utilisé pour partager de manière privée et sécurisée toute partie de l'information ou des systèmes opérationnels de l'organisation; cette définition inclut les sites Web extranet.

Sous-titrage - Utilisation de sous-titres pour retranscrire les paroles prononcées dans une vidéo. Ceux-ci apparaissent habituellement en bas de l'écran.

Système d'information numérique accessible (DAISY) - Un format audio pour les personnes qui ont de la difficulté à lire des textes imprimés – y compris les personnes dont la vision est limitée ou qui ont des troubles d'apprentissage comme la dyslexie. Les livres parlés numériques utilisant le système DAISY ressemblent à des livres parlés ordinaires, sauf qu'ils comprennent des fonctions de navigation pour aider les lecteurs à faire des sauts avant ou arrière dans la matière.

