



Consultations publiques



***Les résidents : une priorité pour
la Ville d'Ottawa***

UNE CONSULTATION SPÉCIALE
**SUR L'ÉLABORATION DU PLAN DES
SERVICES À LA PERSONNE D'OTTAWA**

tenue le 12 juin 2002

**Rapport sur les
recommandations de la
collectivité**

Publié en juillet 2002



**Conseil de planification sociale
d'Ottawa**



Cette consultation a été rendue possible par
l'appui généreux de la Ville d'Ottawa et de
Centraide/United Way Ottawa

INTRODUCTION	5
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 1</u>	7
METTRE EN PLACE DES STRUCTURES QUI FAVORISENT LA PARTICIPATION ET UNE CONTRIBUTION RÉELLE AU PROCESSUS DE GESTION PUBLIQUE.....	7
STRATÉGIE N° 1 AMÉLIORER LES STRUCTURES ET LES PROCESSUS VISANT À PERMETTRE UNE PARTICIPATION DES RÉSIDENTS AUX PROCESSUS DE PLANIFICATION ET DE PRISE DE DÉCISIONS.....	7
STRATÉGIE N° 2 AGIR DE FAÇON PROACTIVE POUR ASSURER LA PARTICIPATION RÉELLE DES GROUPES MARGINALISÉS AUX PROCESSUS DE PLANIFICATION ET DE PRISE DE DÉCISIONS	8
STRATÉGIE N° 3 ASSURER LA REDDITION DES COMPTES ET LA RÉCEPTIVITÉ DES SERVICES MUNICIPAUX..	9
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 2</u>	11
MAINTENIR LE BUT PREMIER DE L'« ACCÈS À L'ESSENTIEL » : QUE TOUS PUISSENT BÉNÉFICIER D'UN REVENU, D'UNE ALIMENTATION, DE VÊTEMENTS, D'UN LOGEMENT, D'UN MOYEN DE TRANSPORT, DE SERVICES DE SANTÉ ET DE LOISIRS ADÉQUATS.....	11
STRATÉGIE N° 1 DRESSER UN PLAN INTÉGRÉ EN VUE D'ASSURER DES REVENUS ADÉQUATS.....	12
STRATÉGIE N° 2 FAIRE DE L'INTERVENTION PROACTIVE UNE ORIENTATION STRATÉGIQUE CLÉ POUR ASSURER DES LOGEMENTS DE QUALITÉ À PRIX ABORDABLE	12
STRATÉGIE N° 3 ACCORDER LA PRIORITÉ AUX STRATÉGIES AXÉES SUR LA PRÉVENTION AFIN DE RÉDUIRE LES COÛTS LIÉS AUX INTERVENTIONS CORRECTIVES	13
STRATÉGIE N° 4 APPLIQUER DES STRATÉGIES VISANT À RENDRE LES LOISIRS PLUS ACCESSIBLES ET RECONNAISSANT LES LOISIRS COMME UN ÉLÉMENT CLÉ D'UN MODE DE VIE SAIN ET ACTIF ET DE LA QUALITÉ DE VIE AU SEIN DES COMMUNAUTÉS.....	13
a) <i>Rendre les activités de loisirs plus accessibles dans l'ensemble de la ville</i>	<i>13</i>
b) <i>Affecter des ressources pour rendre les activités de loisirs plus accessibles et éliminer les obstacles.....</i>	<i>14</i>
c) <i>Mettre en lumière les avantages (la rentabilité) des services de loisirs</i>	<i>14</i>
STRATÉGIE N° 5 CONTRIBUER À RENFORCER LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ COLLECTIVE.....	15
STRATÉGIE N° 6 RÉPONDRE AUX BESOINS ESSENTIELS DES ARTISTES LOCAUX.....	15
STRATÉGIE N° 7 METTRE EN ŒUVRE DES STRATÉGIES VISANT À COMBLER LES BESOINS DES GROUPES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS	15
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 3</u>	17
PLANIFIER EN FONCTION DES CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES PRÉVUS.....	17
STRATÉGIE N° 1 APPUYER FORTEMENT L'INTÉGRATION DE COMMUNAUTÉS ETHNOCULTURELLES DIVERSES.....	17
STRATÉGIE N° 2 METTRE EN PLACE UNE SOLIDE INFRASTRUCTURE SOCIALE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES	17
STRATÉGIE N° 3 RENDRE TOUTES LES PARTIES DE LA VILLE ACCESSIBLES	17
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 4</u>	19
METTRE EN ŒUVRE UN PLAN INTÉGRÉ POUR COMBLER LES BESOINS EN LOGEMENTS DE LA POPULATION ACTUELLE ET DE CELLE DE DEMAIN.....	19
STRATÉGIE N° 1 PRÉSERVER ET AMÉLIORER LES LOGEMENTS ACTUELS	19
STRATÉGIE N° 2 INTERVENIR DE FAÇON PROACTIVE EN VUE DE CRÉER DE NOUVEAUX LOGEMENTS DE QUALITÉ À PRIX ABORDABLE	19

STRATÉGIE N° 3 ÉTABLIR UN PLAN POUR RÉPONDRE AUX BESOINS EN LOGEMENTS DES PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS	20
STRATÉGIE N° 4 MIEUX APPUYER TOUS LES SECTEURS DE LA COLLECTIVITÉ AFIN QU’ILS CONTRIBUENT À COMBLER LES BESOINS EN LOGEMENTS	20
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 5</u>	22
INTERVENIR POUR COMBLER L’ÉCART ÉCONOMIQUE CROISSANT	22
STRATÉGIE N° 1 ÉLABORER UNE POLITIQUE DU « MINIMUM SOCIAL » COMPRENANT UNE DÉFINITION DU NIVEAU DE VIE MINIMAL, QUI, OUTRE LES BESOINS ESSENTIELS AUXQUELS UNE PERSONNE DOIT SUBVENIR POUR SURVIVRE, DOIT AUSSI TENIR COMPTE DES BESOINS QUE NOUS DEVONS COMBLER POUR NOUS ÉPANOUIR.	22
STRATÉGIE N° 2 MISER SUR LE CAPITAL HUMAIN QUI EXISTE AU SEIN DE CHAQUE COMMUNAUTÉ.....	22
STRATÉGIE N° 3 SURVEILLER LES PROGRÈS RÉALISÉS EN VUE DE RÉDUIRE L’ÉCART ÉCONOMIQUE.....	23
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 6</u>	25
RESPECTER LE CARACTÈRE DISTINCT DES COMMUNAUTÉS ET DES DIFFÉRENTS SEGMENTS DE LA POPULATION EN UTILISANT DIFFÉRENTES STRATÉGIES POUR RÉPONDRE AUX MÊMES BESOINS	25
STRATÉGIE N° 1 UTILISER UN MODÈLE FONDÉ SUR LES QUARTIERS POUR ÉLABORER L’INFRASTRUCTURE SOCIALE.....	25
STRATÉGIE N° 2 FOURNIR DES SERVICES EN FRANÇAIS À L’ENSEMBLE DES FRANCOPHONES D’OTTAWA	26
STRATÉGIE N° 3 TRAVAILLER AVEC DES REPRÉSENTANTS DES COMMUNAUTÉS POUR CONCEVOIR DES MODÈLES DE PRESTATION APPROPRIÉS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS PARTICULIERS DES DIVERS SEGMENTS DE LA POPULATION.....	26
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 7</u>	27
METTRE EN OEUVRE UN PLAN D’ACTION POUR UNE VILLE ENGLOBANTE	28
STRATÉGIE N° 1 RESPECTER LE PRINCIPE D’UNE VILLE POSSÉDANT DEUX LANGUES ET CULTURES OFFICIELLES.....	28
STRATÉGIE N° 2 FORMER UN GROUPE DE TRAVAIL SUR LA DIVERSITÉ	28
STRATÉGIE N° 3 RENDRE ACCESSIBLES TOUTES LES PARTIES DE LA VILLE	29
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 8</u>	30
ACCROÎTRE LA STABILITÉ ET LE POTENTIEL DU SECTEUR DES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF	30
STRATÉGIE N° 1 TRAVAILLER AVEC LES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF POUR DÉFINIR ET METTRE EN OEUVRE DES STRATÉGIES VISANT À RENDRE LE SECTEUR PLUS STABLE.....	31
STRATÉGIE N° 2 TRAVAILLER AVEC LES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF POUR OPTIMISER L’UTILISATION DES BÉNÉVOLES.....	31
STRATÉGIE N° 3 CRÉER UN CENTRE D’ÉCHANGE POUR FACILITER LA CRÉATION DE PARTENARIATS AVEC ET ENTRE LES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF.....	32
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 9</u>	33
CRÉER UNE INFRASTRUCTURE POUR FAVORISER L’ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS EFFICACES AVEC DIVERS SECTEURS	33
STRATÉGIE N° 1 TRAVAILLER AVEC LA COLLECTIVITÉ EN VUE DE FORMULER UNE SÉRIE DE PRINCIPES APPLICABLES À LA CRÉATION DE PARTENARIATS, DANS LE BUT D’ASSURER LE MAXIMUM DE BIENFAITS À LONG TERME AUX RÉSIDENTS D’OTTAWA (PARTICULIÈREMENT EN CE QUI A TRAIT AUX PARTENARIATS ENTRE LES SECTEURS PUBLIC ET PRIVÉ).....	33

STRATÉGIE N° 2 IDENTIFIER ET RÉDUIRE LES OBSTACLES ET LE CLOISONNEMENT QUI NUISENT À LA COLLABORATION ENTRE LES SERVICES MUNICIPAUX.....	34
STRATÉGIE N° 3 FAIRE PARTICIPER LES AUTRES PALIERS DE GOUVERNEMENT AUX DISCUSSIONS CONCERNANT LES ACTIVITÉS SUSCEPTIBLES D'AMÉLIORER LA PRESTATION ET L'EFFICACITÉ DES SERVICES	34
AVEC LE GOUVERNEMENT PROVINCIAL:	34
AVEC LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL	34
<u>ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 10</u>	35
SOUTENIR LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE EN AMORTISSANT LES RÉPERCUSSIONS INDÉSIRABLES QUI CONSTITUENT LES « EFFETS SECONDAIRES » DE LA STRATÉGIE DE CROISSANCE	35
STRATÉGIE N° 1 ÉTABLIR CLAIREMENT L'AUTORITÉ DU PLAN DES SERVICES À LA PERSONNE ET UN CADRE DE FINANCEMENT STABLE	36
STRATÉGIE N° 2 INFORMER LA COLLECTIVITÉ DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE D'UNE SOLIDE INFRASTRUCTURE SOCIALE.....	36

INTRODUCTION

Le mercredi 12 juin, 150 personnes ont participé à la consultation spéciale sur l'élaboration du Plan des services à la personne, intitulée « **Les résidents : une priorité pour la Ville d'Ottawa** ». Cette consultation spéciale a été organisée par le Conseil de planification sociale d'Ottawa avec l'aide et sous la gouverne de la Ville d'Ottawa. L'événement réunissait un groupe représentatif de leaders communautaires et de représentants de la Ville, qui ont assisté à des présentations et participé à des discussions concernant la santé, les services sociaux, les loisirs, le logement, le perfectionnement de la main-d'œuvre, les soins de longue durée, les bibliothèques, les services d'urgence, les arts et la culture. Le but de cette consultation était de présenter à la Ville des recommandations à intégrer au Plan des services à la personne, qui constituera la stratégie de la Ville pour répondre aux besoins de la population d'Ottawa en matière de services à la personne durant les 20 prochaines années.

La consultation spéciale a débuté par les exposés de trois conférenciers :

- **Ned Lathrop**, directeur général, Services d'aménagement, Ville d'Ottawa;
- **Dick Stewart**, directeur général, Services à la personne, Ville d'Ottawa;
- **Sherri Torjman**, vice-présidente, Institut Caledon.

La séance plénière du matin, avec en premier lieu des exposés des conférenciers, a été suivie par des ateliers sur les thèmes suivants :

- La dynamique urbaine et rurale
- Viabilité financière pour la Ville
- Créer des partenariats
- Planifier en prévision des besoins en logements
- Encourager la diversité
- Favoriser un mode de vie actif et sain (en français)
- Combler l'écart économique croissant
- Assurer une qualité de vie
- Assurer une qualité de vie (en français)

Autorité et portée du Plan des services à la personne

Le Plan des services à la personne est l'un des cinq plans qui seront élaborés dans le cadre du processus de planification Ottawa 20/20. Échelonné sur 20 ans, ce plan régira l'infrastructure sociale de la Ville et comprendra des objectifs quinquennaux. Le Plan des services à la personne doit être approuvé par le Conseil en mars 2003.

Contrairement au Plan directeur, le Plan des services à la personne est un nouveau document officiel de la Ville d'Ottawa. En outre, il ne tire pas son autorité de règlements municipaux comme le Plan directeur. La Ville s'est engagée à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie de croissance dont la gestion sera assurée par l'application de différents plans, dont le Plan des services à la personne. Durant la préparation de ce plan,

le Conseil devra établir les pouvoirs, les obligations redditionnelles et les ressources nécessaires à sa mise en œuvre.

La Plan des services à la personne est un plan stratégique qui permettra de définir les interventions et les stratégies clés les plus propices à l'amélioration de l'infrastructure sociale de la Ville durant les 20 prochaines années. La Ville a la responsabilité de dispenser un large éventail de « services à la personne ». La majeure partie des ressources prévues pour ces services est consacrée aux programmes obligatoires (les programmes que la Ville a l'obligation juridique de dispenser). La Ville n'a de latitude que pour décider de l'affectation d'une petite portion du budget total des services à la personne. Le Plan des services à la personne énoncera les orientations stratégiques de prédilection pour ce budget discrétionnaire des services à la personne, dans le but d'améliorer le plus possible la qualité de vie des résidents d'Ottawa.

Comme le souligne Sherri Torjman, l'une des conférencières invitées :

Les villes de classe internationale ont besoin d'« aimants » et de « ciment ». Les « aimants », c'est ce qui attire les gens (la culture, la diversité, les emplois, l'excitation de la vie urbaine). Le « ciment », c'est ce qui permet à la ville de demeurer unie (le logement, les services, la sécurité). Ces facteurs sont au cœur de la planification des services à la personne. [Traduction]

Une synthèse complète des notes prises lors de la consultation spéciale a été présentée aux fonctionnaires municipaux qui participent à l'élaboration du Plan des services à la personne. Ce rapport résume les idées et les principes qu'ont exprimés et dont ont discuté les participants et les conférenciers. On y énonce dix orientations stratégiques pour le Plan des services à la personne, d'après les principaux thèmes des ateliers. Nous présentons toutes les recommandations faites par les participants, regroupées sous ces dix orientations stratégiques. Les participants espèrent que, lors de l'élaboration de la première ébauche du Plan des services à la personne, la Ville considérera sérieusement ces orientations suggérées par la collectivité.

Nous remercions tous les participants d'avoir assisté
à la consultation et de leur apport précieux.

Le Conseil de planification sociale est
reconnaisant à la
Ville d'Ottawa et à
Centraide/United Way Ottawa
pour les ressources qui ont permis de tenir
la consultation spéciale et de produire ce
rapport.

Orientation stratégique n° 1

Mettre en place des structures qui favorisent la participation et une contribution réelle au processus de gestion publique

Tout au long du processus de planification Ottawa 20/20, la Ville a fait part de son ferme engagement à assurer la participation des citoyens aux processus de planification et de prise de décisions. Cependant, la fusion municipale a eu pour effet de réduire considérablement le nombre de représentants élus et l'effectif de la Ville, ce qui donne aux résidents encore moins de possibilités qu'auparavant d'influencer le processus politique et d'y prendre part. Bien que bon nombre de participants aient loué l'engagement de la Ville à consulter, ils ont aussi souligné le fait que de nombreux groupes de citoyens se sentent coupés du processus de gestion publique :

- les résidents des communautés rurales (en raison de l'abolition de conseils ruraux facilement accessibles, du manque de représentants des communautés rurales dans les nouvelles circonscriptions et de la dilution de la perspective rurale dans la majorité urbaine);
- les résidents francophones, qui ont de la difficulté à obtenir des renseignements de base et des documents en français;
- les personnes à faible revenu et les sans-abri qui, à mesure que l'écart entre leur réalité et celle de la population en général s'accroît, deviennent toujours moins visibles et plus marginalisés;
- les communautés d'immigrants et de réfugiés, dont la participation peut être limitée par divers facteurs, dont la langue, une situation économique précaire, une expérience négative de l'appareil politique, la discrimination, etc.);
- les personnes handicapées;
- les personnes âgées;
- les jeunes, y compris les jeunes parents.

Pour réaliser la vision d'Ottawa 20/20, il est essentiel de trouver des moyens de financer diverses stratégies qui rendront possible une participation concrète des citoyens. Il faudra investir des ressources et améliorer les partenariats dans trois secteurs d'activités :

- Les possibilités de participation du public aux processus décisionnels;
- Les stratégies proactives visant à ouvrir ces possibilités aux groupes marginalisés;
- La reddition de comptes concernant la participation des citoyens, et plus particulièrement des groupes marginalisés.

Stratégie n° 1 Améliorer les structures et les processus visant à permettre une participation des résidents aux processus de planification et de prise de décisions

Mesures recommandées :

- Que la Ville établisse, dans le cadre de son Plan stratégique global, une orientation claire en vue de donner au public la possibilité de participer aux consultations communautaires sur les questions touchant les politiques municipales; plus particulièrement, qu'elle établisse une meilleure infrastructure (avec un financement confirmé) pour assurer une participation *réelle*, notamment, qu'elle accorde suffisamment de temps aux citoyens pour qu'ils puissent faire un apport réfléchi et

qu'elle prévoise suffisamment de temps pour intégrer les commentaires des citoyens aux documents finals – et suffisamment de personnel pour effectuer cette tâche.

- Que la Ville établisse, dans le cadre de son Plan stratégique global, une orientation claire en vue de produire simultanément en français et en anglais tous les documents issus des discussions publiques. (Par exemple, « Tracer l'itinéraire » et l'ébauche du Plan directeur n'étaient pas disponibles en français au moment de leur parution en anglais, ce qui défavorisait considérablement les résidents francophones du fait que les périodes de consultation initiales étaient extrêmement courtes.)
- Que la Ville établisse, dans le cadre de son Plan stratégique global, une orientation (avec un financement confirmé) visant à accroître la latitude et les pouvoirs des comités consultatifs, afin de leur permettre de jouer plus efficacement leur rôle de conseillers auprès de la Ville.
- Que la Ville désigne un membre de chaque comité consultatif pour faire partie du groupe de réflexion.
- Que la Ville adopte, dans le cadre de son Plan stratégique global, des mesures incitatives en vue d'assurer le bilinguisme de son personnel; que le Plan des services à la personne énonce les stratégies précises à suivre au sein de chaque service pour se doter d'un effectif bilingue, ainsi qu'une stratégie en matière de services en français pour l'ensemble de la Ville.
- Que la Ville établisse un groupe de travail sur la diversité en vue de formuler une approche de la diversité et de l'intégrer au Plan des services à la personne.

Stratégie n° 2 Agir de façon proactive pour assurer la participation réelle des groupes marginalisés aux processus de planification et de prise de décisions

Mesures recommandées :

- Que le Plan des services à la personne comprenne une politique de non-exclusion visant la participation des résidents aux processus de planification et de prise de décisions de la Ville. (Cette recommandation établit le contexte des mesures suivantes, qui demandent une affectation de ressources.)
- Accroître la capacité des communautés (géographiques et démographiques) de participer aux affaires et à la politique municipales en affectant des fonds et d'autres ressources au développement communautaire et à l'établissement d'organismes communautaires, particulièrement dans les régions rurales, afin d'accroître leur représentation, et pour les groupes défavorisés.
- Établir, en partenariat avec des organismes communautaires, des méthodes pour solliciter la participation des groupes minoritaires (dont les francophones) et des personnes ayant des besoins particuliers à la planification des services dont ils peuvent bénéficier. Cette mesure vise les personnes les plus directement concernées et non pas seulement les organismes qui les servent. Lors de l'établissement des échéanciers de consultation, prévoir suffisamment de temps pour cette sollicitation proactive.
- Encourager et faciliter l'intervention et la représentation de la collectivité en ce qui a trait aux questions de diversité.
- Reconnaître le potentiel de la production artistique et culturelle comme moyen d'aider les personnes marginalisées à exprimer leur point de vue et à participer aux débats publics, en affectant des fonds et d'autres ressources aux initiatives artistiques

et culturelles qui peuvent apporter ce genre de soutien aux groupes marginalisés. (Lors de la consultation, on a mentionné à titre d'exemples les troupes de théâtre pour personnes handicapées, qui permettent à celles-ci de s'exprimer, le programme Blues in the Schools et les groupes de création littéraire pour jeunes, qui facilitent la réflexion sur de graves problèmes de santé.)

- Reconnaître notre tradition d'action sociale constructive comme un élément important du patrimoine de la ville d'Ottawa; affecter des fonds et d'autres ressources afin que l'on puisse continuer de représenter les groupes marginalisés dans le cadre des initiatives d'action sociale constructive et des discussions sur les politiques.
- Travailler avec les groupes communautaires en vue d'élaborer un plan pour encourager les citoyens à voter en plus grand nombre aux élections municipales, et plus particulièrement les personnes qui font face à des obstacles (p. ex. les groupes marginalisés ou isolés).
- Accroître l'accès aux services en français, qu'ils soient fournis directement ou achetés par la Ville.

Stratégie n° 3 Assurer la reddition des comptes et la réceptivité des services municipaux

Mesures recommandées :

- Que la Ville s'engage, vu qu'Ottawa est la capitale du Canada, à assurer la disponibilité d'une vaste gamme de services en français et à suivre les progrès réalisés en ce sens.
- En tant qu'employeur, établir un processus d'équité en matière d'emploi.
- Établir une Direction de la diversité au sein des Services généraux.
- Mettre en œuvre les recommandations qui ont déjà été faites en ce qui a trait à l'équité et à la diversité (p. ex. dans les documents du Conseil de transition et dans le rapport « Bâtir la mosaïque culturelle de la ville d'Ottawa »).
- Dans le cadre du suivi du processus Ottawa 20/20, prévoir un mécanisme permettant de surveiller la façon dont la Ville rend des comptes en ce qui concerne la participation des résidents au processus décisionnel, le degré et l'efficacité de la participation des groupes marginalisés, et la réceptivité de la Ville aux suggestions des résidents.
- Créer un Bureau de l'ombudsman et lui donner le mandat d'examiner et de résoudre les plaintes touchant tous les services de l'administration municipale.

Cette orientation stratégique s'inscrit dans le thème central de l'identité et de l'inclusion, énoncé dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Obligation de rendre des comptes : La Ville fait preuve de leadership en s'en tenant rigoureusement à ses décisions, en effectuant une surveillance stratégique continue et en apportant les ajustements appropriés.
- Mener un processus ouvert et participatif : La Ville gère ses affaires d'une manière libérale et ouverte, ce qui permet à chacun de participer et de collaborer.
- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.
- Sensibilisation du public : La Ville informe le public afin de favoriser la sensibilisation et la compréhension de tous sur les questions importantes et ainsi leur permettre de faire des choix éclairés.

2. Ottawa en 2020 est une ville bienveillante et englobante qui assure soutien, appartenance et possibilités d'apprentissage à tous ses citoyens

- Engagement des citoyens - Tous ont la chance de participer pleinement à la vie communautaire.
- Diversité - Les gens d'Ottawa respectent et apprécient la diversité culturelle et sociale, et ont accès à des services adaptés à des besoins particuliers et divers.

3. Ottawa en 2020 est une ville créative, riche en patrimoine, à l'identité unique

- Une capitale - Nous apprécions les installations de notre ville et reconnaissons que, à titre de capitale du Canada, elle offre une foule d'activités. Capitale nationale, elle attire les touristes, nous donne une perspective culturelle nationale et nous ouvre une fenêtre sur le monde.
- Des arts et un patrimoine locaux vivants - Les arts et le patrimoine locaux nous confèrent une vitalité communautaire, nous tracent la voie vers la créativité et l'innovation, nous révèlent qui nous sommes.
- La culture dans chaque communauté - La culture est présente dans chaque communauté grâce aux bibliothèques, aux musées et aux archives, à la conservation de nos édifices historiques, aux manifestations artistiques et aux lieux qui présentent l'art local et le relie aux gens.
- Une campagne distincte - Les zones rurales d'Ottawa sont distinctes des zones urbaines - le paysage rural, les villages et leur patrimoine sont appréciés de tous.

5. Ottawa en 2020 est une ville faite de communautés rurales et urbaines distinctes et vivables

- Un sens communautaire - Toutes les communautés paraissent bien et se sentent bien. Elles ont une identité qui les définit et qui entretient la fierté et le sens de l'appartenance chez leurs résidents.

Orientation stratégique n° 2

Maintenir le but premier de l'« accès à l'essentiel » : que tous puissent bénéficier d'un revenu, d'une alimentation, de vêtements, d'un logement, d'un moyen de transport, de services de santé et de loisirs adéquats

Le Plan des services à la personne est axé sur les citoyens et vise à établir une orientation pour l'infrastructure sociale de la Ville. Cette orientation se base sur les données de recherche de plus en plus nombreuses qui soulignent la valeur du « capital social ». Même dans la section affaires des journaux, on parle de l'importance de la cohésion sociale et de la qualité de vie. Au cours du processus Ottawa 20/20, la Ville et ses résidents ont formulé une vision des « communautés complètes » : « Les communautés d'Ottawa offrent un choix varié en matière d'habitation, d'emploi, de parcs et une vaste gamme de services et d'installations accessibles à pied, à vélo et par le transport en commun ». Par conséquent, le but premier du Plan des services à la personne doit être de combler les besoins essentiels de la population entière de la Ville, au sein de ses différents quartiers.

On a donné dans le cadre du processus Ottawa 20/20 la définition suivante à l'« accès à l'essentiel » : « Tous peuvent bénéficier d'un revenu, d'une alimentation, de vêtements, d'un logement, d'un moyen de transport, de services de santé et de loisirs adéquats ». Les participants à la consultation spéciale ont signifié leur appui sans équivoque à ce principe. Ils ont rappelé la nécessité urgente d'élaborer un plan pour l'infrastructure sociale, car le niveau de stress ambiant à Ottawa augmente rapidement. De plus, les personnes qui ont besoin d'aide risquent de devenir encore plus vulnérables ou marginalisées si elles n'arrivent pas à subvenir à leurs besoins de base. Les participants ont souligné plusieurs problèmes sérieux qu'ils constatent actuellement, en particulier les suivants :

- Il y a des lacunes importantes dans les mécanismes de soutien de base (soutien du revenu, aide alimentaire et aide au logement);
- Il y a également des lacunes au niveau de l'accès à d'autres services, notamment les services de transport, de téléphone et d'information, ce qui accroît l'isolement social de certains résidents;
- Dans de nombreux cas, des groupes particuliers de résidents ne peuvent pas bénéficier des services offerts pour des raisons financières, à cause de problèmes d'accès, parce qu'elles sont isolées ou en raison de considérations culturelles;
- Les compressions budgétaires ont entraîné l'abolition de certains services et créé des « chaînons manquants » dans la chaîne des services de soutien (p. ex. les services de blanchisserie, les soins à domicile, etc.);
- De nombreuses personnes n'ont pas suffisamment de temps de repos, devant composer à la fois avec les exigences de leur vie familiale et de leur travail, ou s'occuper à la fois d'enfants et de parents âgés;
- De nombreux résidents sont victimes de discrimination sur le marché du logement ou du travail, ou dans le système scolaire.

Un logement et un revenu adéquats constituent les éléments de base de la qualité de vie et le pivot de « l'accès à l'essentiel ». Les participants ont insisté sur les avantages qualitatifs que procure à l'ensemble de la collectivité l'accès à des logements adéquats et abordables. On a également fait valoir que la pénurie de logements adéquats a de profondes répercussions négatives sur l'économie, notamment sur la capacité de la région d'Ottawa à attirer et à retenir la main-d'œuvre nécessaire.

Pour être en mesure de réaliser la vision d'une bonne qualité de vie que nous avons énoncée au cours du processus 20/20, nous devons disposer d'un plan pour faire face aux facteurs de stress qui jouent sur le bien-être de la population et sur la cohésion de notre collectivité. Les participants ont discuté de sept stratégies qui permettraient d'accroître l'« accès à l'essentiel ».

Stratégie n° 1 Dresser un plan intégré en vue d'assurer des revenus adéquats

Mesures recommandées :

- S'assurer que le Plan de dépistage de talent et le Plan des services à la personne sont interreliés, et établir une orientation stratégique claire (avec des ressources confirmées) dans le but de réduire l'écart économique croissant et de remédier au fait que les emplois trouvés sur le marché du travail ne procurent pas toujours un salaire suffisant.
- Que la Ville, dans le cadre de son Plan des services à la personne, accorde la même importance à la nécessité d'un revenu adéquat pour les travailleurs que celle qui est accordée dans la Stratégie économique et le Plan de dépistage de talent à la nécessité d'une main-d'œuvre qualifiée pour les employeurs. (Par exemple, les ressources consacrées à assurer des emplois adéquats pour les groupes marginalisés devraient se comparer favorablement aux ressources affectées à des stratégies comme le Plan de transmission à large bande.)
- Dresser un plan d'action en vue de pallier à l'insuffisance du revenu de nombreux résidents par rapport au coût actuel de la vie à Ottawa (voir l'orientation stratégique n° 5 pour plus de détails).

Stratégie n° 2 Faire de l'intervention proactive une orientation stratégique clé pour assurer des logements de qualité à prix abordable

Mesures recommandées :

- S'assurer que la Stratégie économique et que le Plan des services à la personne établissent ensemble une orientation stratégique claire, avec des ressources confirmées, en vue d'accroître l'accès à des logements adéquats et abordables pour la population actuelle et celle de demain (voir l'orientation stratégique n° 4 pour plus de détails).
- Entreprendre davantage d'activités de sensibilisation du public pour mieux faire comprendre aux citoyens l'importance d'investir dans des logements abordables, qui font partie intégrante d'une communauté urbaine équilibrée et ouverte. Souligner la nouvelle renommée d'Ottawa comme « ville de classe internationale » afin de faire valoir ce qui est nécessaire pour entretenir cette situation, favoriser la croissance de

l'économie et accroître la vitalité de la collectivité, en particulier la disponibilité d'une gamme complète de logements. Utiliser les ressources et l'infrastructure comprises dans la Stratégie économique pour mieux faire comprendre aux intervenants du secteur privé et les encourager à promouvoir le rôle du logement en tant qu'élément central d'une croissance économique forte ainsi que la responsabilité sociale des entreprises de divers secteurs à l'égard de la question du logement.

- Affecter davantage de ressources aux Services de logement de la Ville d'Ottawa, afin d'appuyer la mise en œuvre des initiatives en cours, en particulier la Stratégie du logement à prix abordable, le Plan d'action communautaire pour résoudre la question des sans-abri et le Groupe de travail du maire sur les partenariats publics-privés concernant le logement abordable.

Stratégie n° 3 Accorder la priorité aux stratégies axées sur la prévention afin de réduire les coûts liés aux interventions correctives

Mesures recommandées :

- Parmi les stratégies d'intervention des services municipaux et des organismes communautaires, accorder la priorité à celles qui mettent l'accent sur la prévention, la réduction des risques, la réduction de l'isolement ainsi que l'amélioration de la faculté d'adaptation et des points forts des communautés et de leurs membres.
- En particulier, affecter aux Services d'urgence davantage de ressources visant à améliorer les volets de prévention et d'éducation de leur mandat.
- Collaborer avec les partenaires communautaires en vue de mieux comprendre et faire comprendre la rentabilité des interventions préventives et de réduction des risques dans les domaines de la santé, des services sociaux, du logement et de l'intégration sociale. Appuyer les programmes communautaires d'éducation qui montrent comment une mauvaise qualité de vie peut accroître le taux de maladies et de déficiences ainsi que les coûts liés aux interventions correctives, et qui quantifient les bienfaits tirés des investissements dans les loisirs (comme par exemple l'Étude sur la petite enfance et le récent sondage du Réseau POPCORN sur les jeunes).

Stratégie n° 4 Appliquer des stratégies visant à rendre les loisirs plus accessibles et reconnaissant les loisirs comme un élément clé d'un mode de vie sain et actif et de la qualité de vie au sein des communautés

a) Rendre les activités de loisirs plus accessibles dans l'ensemble de la ville

Mesures recommandées :

- Créer un fonds de réserve pour assurer l'entretien de biens matériels comme les installations de loisirs, les parcs, les bibliothèques et les établissements culturels.
- Déterminer, dans le cadre d'un examen des installations, lesquelles peuvent offrir des activités de loisirs dans chaque communauté, y compris les bibliothèques, les bibliobus et les joujouthèques. Inclure les installations qui n'appartiennent pas à la Ville dans cet examen.
- Dans le cadre du Plan pour les loisirs, accroître par divers moyens l'accessibilité des activités de loisirs pour tous les groupes d'âges au sein de toutes les communautés,

notamment négocier des accords réciproques d'utilisation (p. ex. avec les écoles), assurer un meilleur soutien aux bénévoles, travailler avec les communautés pour leur permettre de dispenser des services et de gérer des installations, établir des partenariats avec des organismes sans but lucratif, et travailler avec les communautés en vue de déterminer les meilleures affectations des fonds municipaux.

- Élargir le rôle des bibliothèques dans la prestation des services de loisirs en affectant davantage de ressources aux services non traditionnels comme les programmes de lecture ciblés et d'entrée gratuite au musée.
- Permettre plus de latitude dans le financement des organismes sans but lucratif qui offrent des services de loisirs; en particulier, abolir les programmes cloisonnés qui ne reconnaissent pas l'interrelation entre les loisirs, la santé, les résultats scolaires, etc.
- S'appuyer sur l'excellent travail qui est déjà en cours, par exemple les bibliothèques mobiles, les troupes de théâtre qui se rendent dans les écoles, etc.
- Combler le grave manque d'installations de loisirs dans les régions rurales.
- Discuter avec les résidents des possibilités de faire assumer davantage de coûts par différents secteurs de la collectivité (p. ex. dons d'entreprises, rajustement des coûts de développement pour allouer plus de fonds aux loisirs et à la culture, frais d'utilisation, fonds de contrepartie, etc.). S'assurer que les dispositions prises, le cas échéant, n'aient pas pour effet de défavoriser encore davantage certains groupes. (Voir b) ci-dessous.)

b) Affecter des ressources pour rendre les activités de loisirs plus accessibles et éliminer les obstacles

Mesures recommandées :

- Inclure dans le Plan pour les loisirs des stratégies visant à répondre aux besoins des segments de la population qui ont difficilement accès aux activités de loisirs offertes, notamment les personnes à faible revenu, les femmes chefs de famille, les personnes âgées, les résidents des zones rurales, les groupes ethniques, les personnes handicapées et les sans-abri.
- Établir une politique prévoyant que les augmentations éventuelles des frais d'utilisation des services de loisirs ne seront appliquées que si elle sont accompagnées d'une augmentation des subventions ou de mesures correctives visant à compenser les désavantages occasionnés par ces augmentations de frais.
- Offrir davantage de subventions et d'autres formes de soutien (ex. : transport, coûts d'équipement, programmes de quartier gratuits, etc.) aux personnes à faible revenu.
- Permettre plus de latitude dans les programmes de subventions aux loisirs.
- Concevoir des activités de loisirs appropriées à la culture pour les groupes ethniques.
- Faire des stratégies en matière de transport un élément clé de l'accès aux services de loisirs, en particulier pour les personnes handicapées, les jeunes familles, les enfants et les adolescents, les personnes âgées frêles et les résidents des régions rurales. (Les bibliobus et la coordination de bénévoles pour assurer le transport de participants sont de bons exemples de ce genre d'initiative.)

c) Mettre en lumière les avantages (la rentabilité) des services de loisirs

Mesures recommandées :

- Travailler avec tous les secteurs de la collectivité afin de mieux faire comprendre l'importance d'investir dans les services de loisirs pour le bien de tous.

Stratégie n° 5 Contribuer à renforcer le sentiment de sécurité collective

Mesures recommandées :

- Rendre de nouveau la présence policière plus visible sur la rue.
- Affecter plus de ressources à l'application des règlements (y compris le Code du bâtiment, le Code de prévention des incendies, etc.) et des normes communautaires.

Stratégie n° 6 Répondre aux besoins essentiels des artistes locaux

Mesures recommandées :

- Assurer au milieu artistique et culturel local un financement permanent au moins égal à celui qui est fourni aux grandes institutions artistiques et culturelles.
- Élaborer une stratégie intégrée reliant le Plan des services à la personne au Plan de dépistage de talent et au Plan pour les arts et le patrimoine afin de suppléer au revenu insuffisant de nombreux artistes exerçant leur art à Ottawa, plus précisément en fournissant du financement et d'autres ressources afin de répondre à leurs besoins de base (coûts de subsistance).
- Mettre en place des mécanismes de soutien concrets en reconnaissance de la contribution précieuse des musiciens et des artistes locaux, qui sont appelés à travailler bénévolement dans une mesure disproportionnée par rapport à la population en général, et que cette situation défavorise à long terme.

Stratégie n° 7 Mettre en œuvre des stratégies visant à combler les besoins des groupes ayant des besoins particuliers

Mesures recommandées :

- Élaborer des stratégies précises en vue d'éliminer les obstacles auxquels certains segments de la population font face en ce qui a trait à la qualité de vie dans notre ville. (Voir l'orientation stratégique n° 6 ci-dessous.)

Cette orientation stratégique s'inscrit dans le thème central de la qualité de vie et dans le thème connexe du soutien, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.
- Sensibilisation du public : La Ville informe le public afin de favoriser la sensibilisation et la compréhension de tous sur les questions importantes et ainsi leur permettre de faire des choix éclairés.

2. Ottawa en 2020 est une ville bienveillante et englobante qui assure soutien, appartenance et possibilités d'apprentissage à tous ses résidents

- Sûreté et sécurité personnelles – Tous se sentent en sécurité chez eux et dans leur communauté.
- Accès à l'essentiel - Tous peuvent bénéficier d'un revenu, d'une alimentation, de vêtements, d'un logement, d'un moyen de transport, de services de santé et de loisirs adéquats.
- Engagement des citoyens - Tous ont la chance de participer pleinement à la vie communautaire.
- Vie saine - Tous peuvent participer à une activité physique, ont à cœur une hygiène préventive et la réduction des risques, ont accès à toute une gamme de programmes et d'installations communautaires.

3. Ottawa en 2020 est une ville créative, riche en patrimoine, à l'identité unique

- La culture dans chaque communauté - La culture est présente dans chaque communauté grâce aux bibliothèques, aux musées et aux archives, à la conservation de nos édifices historiques, aux manifestations artistiques et aux lieux qui présentent l'art local et le relient aux gens.
- Une campagne distincte - Les zones rurales d'Ottawa sont distinctes des zones urbaines - le paysage rural, les villages et leur patrimoine sont appréciés de tous.

5. Ottawa en 2020 est une ville faite de communautés rurales et urbaines distinctes et vivables

- Communautés complètes - Les communautés d'Ottawa offrent un choix varié en matière d'habitation, d'emploi, de parcs et une vaste gamme de services et d'installations accessibles à pied, à vélo et par le transport en commun.
- Facilité de déplacement - Il est facile de circuler dans les communautés et leur accès est adapté aux personnes handicapées. Les trottoirs et les sentiers sont larges; le transport en commun y est fréquent et accessible.

6. Ottawa en 2020 est une ville à l'économie forte où la prospérité est partagée par tous

- Relier les gens aux perspectives d'avenir - Tous ont accès à des formations, à de l'information, à une éducation et à des services communautaires de qualité qui aident à surmonter les obstacles, à favoriser l'emploi, à réduire la pauvreté et à créer des occasions de participer à la vie de la communauté.
- Relier les entreprises et une main-d'œuvre qualifiée - La main-d'œuvre qualifiée d'Ottawa attire chez nous des entreprises et des emplois de qualité.

Orientation stratégique n° 3

Planifier en fonction des changements démographiques prévus

Le processus Ottawa 20/20 dans sa totalité concerne la gestion des changements prévus à Ottawa au cours des 20 prochaines années. Les participants à la consultation spéciale ont souligné plusieurs changements démographiques et socio-économiques précis qui, selon les prévisions, auront une incidence importante sur la population d'Ottawa d'ici l'an 2020, notamment :

- un accroissement démographique de 400 000 personnes, dont la plupart seront des immigrants;
- une augmentation importante du nombre de personnes âgées;
- une augmentation prévue du nombre de personnes handicapées, principalement en raison du vieillissement de la population;
- un marché du travail qui n'assure pas nécessairement des salaires suffisants;
- des responsabilités croissantes pour la « génération sandwich » (les personnes qui doivent s'occuper à la fois de leurs enfants et de leurs parents vieillissants);
- une tendance à l'augmentation du nombre d'heures de travail, et les implications qui en découlent pour les aidants et les bénévoles.

Le Plan des services à la personne doit prévoir ces changements et la préparation qu'ils demandent, afin de permettre d'établir et de maintenir une solide infrastructure sociale.

Stratégie n° 1 Appuyer fortement l'intégration de communautés ethnoculturelles diverses

Mesures recommandées :

- Élaborer un plan d'action en vue d'éliminer les obstacles auxquels sont confrontés les immigrants et les réfugiés qui s'établissent à Ottawa. (Voir les orientations stratégiques n°s 6 et 7 pour plus de détails.)

Stratégie n° 2 Mettre en place une solide infrastructure sociale pour répondre aux besoins des personnes âgées

Mesures recommandées :

- Travailler avec la collectivité dans le but d'assurer un plus grand nombre de services de soutien aux personnes âgées, notamment des soins communautaires, un soutien pour réduire l'isolement, de l'aide pour l'accès aux transports, et des logements avec services de soutien adaptés à divers niveaux de revenu et de capacité.
- Accroître la disponibilité des soins de longue durée.
- Accroître la disponibilité des services en français pour les personnes âgées francophones.

Stratégie n° 3 Rendre toutes les parties de la ville accessibles

Mesures recommandées :

- Voir l'orientation stratégique n° 7 pour plus de détails.

Cette orientation stratégique s'inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie, de l'identité / intégration et du soutien, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Mener un processus ouvert et participatif : La Ville gère ses affaires d'une manière libérale et ouverte, ce qui permet à chacun de participer et de collaborer.
- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.
- Sensibilisation du public : La Ville informe le public afin de favoriser la sensibilisation et la compréhension de tous sur les questions importantes et ainsi leur permettre de faire des choix éclairés.

2. Ottawa en 2020 est une ville bienveillante et englobante qui assure soutien, appartenance et possibilités d'apprentissage à tous ses citoyens

- Accès à l'essentiel - Tous peuvent bénéficier d'un revenu, d'une alimentation, de vêtements, d'un logement, d'un moyen de transport, de services de santé et de loisirs adéquats.
- Engagement des citoyens - Tous ont la chance de participer pleinement à la vie communautaire.
- Diversité - Les gens d'Ottawa respectent et apprécient la diversité culturelle et sociale, et ont accès à des services adaptés à des besoins particuliers et divers.

5. Ottawa en 2020 est une ville faite de communautés rurales et urbaines distinctes et vivables

- Un sens communautaire - Toutes les communautés paraissent bien et se sentent bien. Elles ont une identité qui les définit et qui entretient la fierté et le sens de l'appartenance chez leurs résidents.
- Facilité de déplacement - Il est facile de circuler dans les communautés et leur accès est adapté aux personnes handicapées. Les trottoirs et les sentiers sont larges; le transport en commun y est fréquent et accessible.

6. Ottawa en 2020 est une ville à l'économie forte où la prospérité est partagée par tous

- De solides générateurs économiques axés sur l'exportation - Ottawa forme et soutient des innovateurs locaux afin de créer une masse critique de connaissance et d'expérience qui saura attirer un capital de risque, de nouveaux talents et de nouvelles entreprises.
- Relier les gens aux perspectives d'avenir - Tous ont accès à des formations, à de l'information, à une éducation et à des services communautaires de qualité qui aident à surmonter les obstacles, à favoriser l'emploi, à réduire la pauvreté et à créer des occasions de participer à la vie de la communauté.
- Relier les entreprises et une main-d'œuvre qualifiée - La main-d'œuvre qualifiée d'Ottawa attire chez nous des entreprises et des emplois de qualité.

Orientation stratégique n° 4

Mettre en œuvre un plan intégré pour combler les besoins en logements de la population actuelle et de celle de demain

Stratégie n° 1 Préserver et améliorer les logements actuels

Mesures recommandées :

- Accorder davantage de ressources aux Services de logement de la Ville, qui a fait preuve d'un excellent leadership dans le dossier du logement.
- Élaborer des stratégies pour maintenir et améliorer le secteur du logement sans but lucratif, qui est bien établi, expérimenté et rentable et qui continue de trouver des moyens de fournir des logements de qualité à prix abordable, lesquels demeurent ensuite un atout pour la collectivité.
- Entretenir et protéger les logements à prix modique et les logements locatifs qui existent déjà.
- Utiliser l'avoir réalisé par le remboursement des hypothèques sur les logements sociaux pour entretenir les logements existants.
- Accroître en priorité les stratégies préventives visant à aider les locataires à conserver leur logement.
- Observer les normes prescrites par le Code du bâtiment et les règlements municipaux pour assurer la qualité et la sûreté des logements.

Stratégie n° 2 Intervenir de façon proactive en vue de créer de nouveaux logements de qualité à prix abordable

Mesures recommandées :

- Accroître le financement et les investissements à long terme en vue de faire construire des logements de qualité à prix abordable et d'en assurer l'entretien, notamment par des subventions, le don de terrains et l'exemption de frais d'aménagement.
- Trouver des moyens novateurs de remédier aux graves difficultés que connaît le secteur du logement sans but lucratif pour obtenir du financement afin de construire de nouvelles habitations (p. ex. effet de levier sur diverses sources d'actif, incitatifs municipaux, nouveaux mécanismes de financement, obligations municipales, prêts bancaires garantis par le gouvernement, etc.).
- Préciser le rôle de collaboration de la Ville avec ses partenaires en vue de créer et d'entretenir des logements, conformément aux principes établis du partenariat efficace (voir l'orientation stratégique n° 9).
- Faciliter la création de partenariats novateurs permettant de construire ou d'entretenir des logements de qualité à prix abordable (y compris par un effet de levier sur des prêts de capital).
- Assurer une grande latitude dans la prestation des programmes locaux de logement afin de permettre des interventions novatrices et des solutions diverses.
- Surveiller l'incidence des interventions pour s'assurer que le logement « abordable » l'est véritablement et le demeure, relativement aux salaires réels gagnés à Ottawa.

- Établir un cadre de réglementation qui appuie et fait valoir les principes énoncés dans le Plan directeur révisé et l'intégration de tous les plans secondaires; en particulier, faire construire des logements abordables à proximité des stations d'autobus, offrir une variété d'options en matière de logement dans toutes les communautés (dont des logements sociaux et des logements avec services de soutien dans tous les quartiers de la ville) et encourager les aménagements mixtes.
- Continuer d'étudier les meilleures pratiques suivies par les autres municipalités ainsi que dans d'autres régions du Canada et dans d'autres pays.

Stratégie n° 3 Établir un plan pour répondre aux besoins en logements des personnes ayant des besoins particuliers

Mesures recommandées :

- Entreprendre diverses stratégies pour combler le besoin urgent de soins de longue durée.
- Élaborer une stratégie communautaire pour accroître les services de soins à domicile, compte tenu de l'incidence des soins à domicile inadéquats sur la qualité du logement pour les personnes âgées.
- Accroître les ressources destinées aux logements avec services de soutien et aux logements de transition (ainsi qu'au soutien des personnes qui occupent ces logements), notamment en assurant une meilleure liaison entre le secteur du logement et celui de la santé et des services sociaux.
- Élaborer une stratégie communautaire pour accroître le nombre de logements disponibles pour les personnes handicapées et concevoir des installations communautaires accessibles dans tous les quartiers.
- Élaborer des stratégies précises pour faciliter la création d'une gamme complète d'options en matière de logement dans les zones rurales, y compris des logements pour les personnes âgées, afin que les résidents ne soient pas forcés de quitter leur communauté lorsque leurs besoins changent.
- Veiller à ce que des options en matière de logement soient offertes aux résidents d'origine autochtone, ainsi qu'aux immigrants et aux réfugiés, compte tenu du fait que certains d'entre eux ont des besoins particuliers et que bon nombre d'entre eux sont victimes de discrimination sur le marché du logement.
- Appuyer la mise en place d'une gamme d'options en matière de logement dans les quartiers francophones, afin que les francophones aient la possibilité de s'établir dans les secteurs où les services en français et les organismes communautaires et culturels francophones sont concentrés.

Stratégie n° 4 Mieux appuyer tous les secteurs de la collectivité afin qu'ils contribuent à combler les besoins en logements

Mesures recommandées :

- Trouver des moyens créatifs de faire participer les personnes les plus directement touchées à la planification et à la prise de décisions concernant le logement (les sans-abri et les personnes risquant de perdre leur logement, les personnes âgées dont les besoins en matière de logement évoluent, les personnes handicapées qui n'ont pas de

logement adapté, les personnes victimes de discrimination sur le marché du logement, etc.).

- Appuyer les initiatives d'éducation communautaire sur les questions relatives au logement et à l'itinérance, y compris les activités visant à solliciter des appuis pour l'aménagement de logements abordables dans tous les quartiers, le rôle que doivent jouer les gouvernements fédéral et provincial dans le dossier du logement, la stabilité du marché du logement en tant que facteur important de la stratégie de croissance économique d'Ottawa, l'insuffisance de nombreux salaires et des prestations d'aide sociale par rapport au coût du logement, les répercussions des décisions de principe prises dans d'autres secteurs sur les besoins en logements (p. ex. les changements touchant l'accès aux soins communautaires).

Cette orientation stratégique s'inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie, du soutien et de l'identité / intégration, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Obligation de rendre des comptes : La Ville fait preuve de leadership en s'en tenant rigoureusement à ses décisions, en effectuant une surveillance stratégique continue et en apportant les ajustements appropriés.
- Responsabilité financière : La Ville ne dépense pas au-delà de ses moyens. Elle recherche des idées novatrices pour financer et offrir ses services, et utilise efficacement son infrastructure et ses ressources.
- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.
- Sensibilisation du public : La Ville informe le public afin de favoriser la sensibilisation et la compréhension de tous sur les questions importantes et ainsi leur permettre de faire des choix éclairés

2. Ottawa en 2020 est une ville bienveillante et englobante et assure soutien, appartenance et possibilités d'apprentissage à tous ses citoyens

- Sûreté et sécurité personnelles - Tous se sentent en sécurité chez eux et dans leur communauté.
- Accès à l'essentiel - Tous peuvent bénéficier d'un revenu, d'une alimentation, de vêtements, d'un logement, d'un moyen de transport, de services de santé et de loisirs adéquats.

5. Ottawa en 2020 est une ville faite de communautés rurales et urbaines distinctes et vivables

- Communautés complètes - Les communautés d'Ottawa offrent un choix varié en matière d'habitation, d'emploi, de parcs et une vaste gamme de services et d'installations accessibles à pied, à vélo et par le transport en commun.
- **Facilité de déplacement** - Il est facile de circuler dans les communautés et leur accès est adapté aux personnes handicapées. Les trottoirs et les sentiers sont larges; le transport en commun y est fréquent et accessible.

Orientation stratégique n° 5

Intervenir pour combler l'écart économique croissant

L'écart économique s'élargit malgré la situation économique relativement stable de la Ville. Ce ne sont pas tous les résidents qui profitent des retombées de la croissance économique. En raison de leur isolement et de leur lutte quotidienne pour subvenir à leurs besoins de base, la plupart des personnes à faible revenu vivent un stress constant, réduites à se demander de quoi sera fait le prochain repas ou comment elles arriveront à payer le loyer.

De nombreux problèmes généralisés ont contribué à élargir ce fossé à Ottawa. Bon nombre d'emplois ne procurent pas un salaire suffisant et les prestations gouvernementales de soutien du revenu ne sont pas majorées proportionnellement à l'augmentation du coût de la vie. De plus, le transfert de responsabilités aux paliers inférieurs de gouvernement a eu de profondes répercussions sur le taux et de degré de pauvreté dans notre collectivité.

Stratégie n° 1 Élaborer une politique du « minimum social » comprenant une définition du niveau de vie minimal, qui, outre les besoins essentiels auxquels une personne doit subvenir pour survivre, doit aussi tenir compte des besoins que nous devons combler pour nous épanouir.

Mesures recommandées :

- Contribuer à combler les besoins de base.
- Le Plan des services à la personne et le Plan de dépistage de talent doivent être étroitement interreliés pour assurer l'accès à la formation et à de bons emplois dans les secteurs privé, public et sans but lucratif.
- Travailler avec les communautés rurales pour définir et fournir une aide viable aux activités économiques rurales, sans se limiter à l'agriculture.
- Créer des ressources accessibles et répondant aux besoins des familles et des personnes à faible revenu au sein de leurs quartiers, notamment des moyens de rendre l'éducation, l'emploi, l'aide sociale, le transport, la sécurité alimentaire, les loisirs, les services de garde d'enfants, les programmes communautaires et les possibilités de participation aux affaires publiques plus accessibles à ce segment de la population.

Stratégie n° 2 Miser sur le capital humain qui existe au sein de chaque communauté

Mesures recommandées :

- Inclure divers segments de la population dans le processus décisionnel et, en particulier, continuer de travailler avec des groupes comme Action-Pauvreté Ottawa et de les appuyer.
- Travailler avec les organismes de services sociaux et les groupes de résidents actuels afin d'optimiser les points forts des communautés à faible revenu, comme le sentiment d'appartenance et la cohésion.

- Poursuivre le travail entrepris par le Groupe de travail sur la pauvreté pour éliminer les obstacles, favoriser le perfectionnement des compétences et promouvoir le développement économique.
- Mettre en œuvre des stratégies appuyant la reconnaissance des titres de compétences et de l'expérience acquis à l'étranger, afin de mieux mettre à contribution les compétences des immigrants.
- Travailler avec la collectivité afin d'élaborer des stratégies visant à offrir davantage de possibilités aux groupes qui doivent faire face aux obstacles les plus importants dans le contexte économique actuel, notamment les personnes handicapées, les femmes chefs de famille monoparentale, les immigrants et les réfugiés, les membres des minorités ethniques et visibles, les personnes d'origine autochtone et les jeunes parents.

Stratégie n° 3 Surveiller les progrès réalisés en vue de réduire l'écart économique

Mesures recommandées :

- Recueillir et diffuser de l'information pertinente au sujet de l'écart économique, y compris des renseignements utiles sur le marché du travail.
- Éviter les indicateurs pris isolément (p. ex. l'utilisation des banques alimentaires) comme mesures, car ils ne donnent pas une idée juste de la situation dans son ensemble, particulièrement en ce qui concerne les effets cumulatifs de la pauvreté.
- Identifier les situations sans issue qui sont créées par les politiques ou les pratiques gouvernementales et par les programmes cloisonnés qui ne peuvent agir sur les effets cumulatifs de la pauvreté.
- Sensibiliser davantage le public aux questions touchant l'écart économique croissant.

Cette orientation stratégique s'inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie, du soutien, de l'apprentissage et de l'identité / intégration, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Obligation de rendre des comptes : La Ville fait preuve de leadership en s'en tenant rigoureusement à ses décisions, en effectuant une surveillance stratégique continue et en apportant les ajustements appropriés.
- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.
- Sensibilisation du public : La Ville informe le public afin de favoriser la sensibilisation et la compréhension de tous sur les questions importantes et ainsi leur permettre de faire des choix éclairés.

2. Ottawa en 2020 est une ville bienveillante et englobante qui assure soutien, appartenance et possibilités d'apprentissage à tous ses citoyens

- Accès à l'essentiel - Tous peuvent bénéficier d'un revenu, d'une alimentation, de vêtements, d'un logement, d'un moyen de transport, de services de santé et de loisirs adéquats.
- Engagement des citoyens - Tous ont la chance de participer pleinement à la vie communautaire.
- Vie saine - Tous peuvent participer à une activité physique, ont à cœur une hygiène préventive et la réduction des risques, ont accès à toute une gamme de programmes et d'installations communautaires.

5. Ottawa en 2020 est une ville faite de communautés rurales et urbaines distinctes et vivables

- Un sens communautaire - Toutes les communautés paraissent bien et se sentent bien. Elles ont une identité qui les définit et qui entretient la fierté et le sens de l'appartenance chez leurs résidents.
- Communautés complètes - Les communautés d'Ottawa offrent un choix varié en matière d'habitation, d'emploi, de parcs et une vaste gamme de services et d'installations accessibles à pied, à vélo et par le transport en commun.

6. Ottawa en 2020 est une ville à l'économie forte où la prospérité est partagée par tous

- Une économie rurale forte - Tous reconnaissent et soutiennent le rôle particulier de l'agriculture, des entreprises rurales et du tourisme dans notre économie.
- Relier les gens aux perspectives d'avenir - Tous ont accès à une formation de qualité, à de l'information et à une éducation qui leur ouvrent des possibilités.
- Relier les entreprises et une main-d'œuvre qualifiée - La main-d'œuvre qualifiée d'Ottawa attire chez nous des entreprises et des emplois de qualité.

Orientation stratégique n° 6

Respecter le caractère distinct des communautés et des différents segments de la population en utilisant différentes stratégies pour répondre aux mêmes besoins

Les participants à la consultation spéciale ont soulevé des questions et des thèmes communs touchant une bonne partie de la population, mais ils ont également souligné la nécessité d'élaborer différentes stratégies bien réfléchies pour résoudre les problèmes communs. Il serait peu efficace d'adopter une approche « unitaire » pour établir l'infrastructure sociale d'Ottawa.

Les participants ont suggéré de créer une infrastructure permettant de considérer les différentes communautés individuellement et de déterminer la nature des problèmes particuliers qui touchent chacune d'elles. Par exemple, la distinction entre communautés urbaines et rurales ne permet pas de bien comprendre les besoins sociaux et les problèmes d'infrastructure, vu que les secteurs ruraux comprennent des enclaves suburbaines, des zones agricoles et de petits villages, qui ont tous des problèmes, des points forts et des points faibles différents. Il est plus utile d'examiner les besoins propres à chaque communauté. Par exemple, y a-t-il un local convenant à un cabinet de médecin? Les jeunes peuvent-ils trouver des emplois d'été? Quels services de soutien sont offerts aux personnes âgées? Y a-t-il des services de garde de qualité?

Cette souplesse, qui permet de tenir compte des différences entre nos communautés, est également nécessaire lorsqu'on considère les différents groupes qui composent la population de notre ville. Par exemple, dans une communauté où on offre suffisamment de services à l'ensemble des personnes âgées, il manque peut-être de services en français pour les personnes âgées francophones.

Pour réaliser la vision d'Ottawa 20/20 et, en particulier, pour créer un réseau de communautés vivables, il faudra prévoir des ressources permettant une planification par quartier et par segment de population.

Stratégie n° 1 Utiliser un modèle fondé sur les quartiers pour élaborer l'infrastructure sociale

Mesures recommandées :

- Créer des structures pour aider les différentes communautés à déterminer quels sont les services disponibles, ceux qui manquent, et les partenaires éventuels.
- Prêter une attention particulière au caractère distinct des zones rurales, dont les problèmes se rapportent souvent au transport, au manque d'installations, au manque de partenaires ou de bénévoles, à l'isolement ainsi qu'au manque de soins de longue durée, de services de garde d'enfants, d'emplois pour les jeunes, de soutien pour les personnes âgées, etc.

Stratégie n° 2 Fournir des services en français à l'ensemble des francophones d'Ottawa

Mesures recommandées :

- Reconnaître les services en français comme l'une des assises des opérations de la Ville.
- Appuyer la mise en place de services en français équitables et accessibles sur l'ensemble du territoire de la Ville, y compris une solide infrastructure dans les quartiers francophones de l'Est.
- Assurer en particulier la disponibilité de services en français pour les membres vulnérables de la communauté francophone, notamment les personnes âgées et les immigrants de récente date.

Stratégie n° 3 Travailler avec des représentants des communautés pour concevoir des modèles de prestation appropriés qui répondent aux besoins particuliers des divers segments de la population

Mesures recommandées :

- Concevoir des modèles de prestation qui tiennent compte des besoins particuliers des groupes suivants :
 - Les personnes et les familles à faible revenu
 - Les jeunes
 - Les nouveaux arrivants
 - Les minorités ethniques et visibles
 - Les personnes handicapées (en particulier lorsqu'elles vieillissent)
 - Les personnes âgées
 - Les femmes qui ont des enfants
 - Les personnes ayant des besoins spéciaux (p. ex. les personnes séropositives et toxicomanes)
 - Les sans-abri.
- Permettre davantage de spontanéité et de souplesse aux groupes communautaires qui se donnent pour mandat de répondre aux besoins de ces groupes particuliers.

Cette orientation stratégique s’inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie, du soutien, de l’apprentissage et de l’identité / intégration, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l’atteinte de ses objectifs.

2. Ottawa en 2020 est une ville bienveillante et englobante qui assure soutien, appartenance et possibilités d’apprentissage à tous ses citoyens

- Accès à l’essentiel - Tous peuvent bénéficier d’un revenu, d’une alimentation, de vêtements, d’un logement, d’un moyen de transport, de services de santé et de loisirs adéquats.
- Engagement des citoyens - Tous ont la chance de participer pleinement à la vie communautaire.
- Vie saine - Tous peuvent participer à une activité physique, ont à cœur une hygiène préventive et la réduction des risques, ont accès à toute une gamme de programmes et d’installations communautaires.
- Diversité - Les gens d’Ottawa respectent et apprécient la diversité culturelle et sociale, et ont accès à des services adaptés à des besoins particuliers et divers.

3. Ottawa en 2020 est une ville créative, riche en patrimoine, à l’identité unique

- Une campagne distincte - Les zones rurales d’Ottawa sont distinctes des zones urbaines - le paysage rural, les villages et leur patrimoine sont appréciés de tous.

5. Ottawa en 2020 est une ville faite de communautés rurales et urbaines distinctes et vivables

- Un sens communautaire - Toutes les communautés paraissent bien et se sentent bien. Elles ont une identité qui les définit et qui entretient la fierté et le sens de l’appartenance chez leurs résidents.
- Communautés complètes - Les communautés d’Ottawa offrent un choix varié en matière d’habitation, d’emploi, de parcs et une vaste gamme de services et d’installations accessibles à pied, à vélo et par le transport en commun.

Orientation stratégique n° 7

Mettre en œuvre un plan d'action pour une Ville englobante

Les participants à la consultation spéciale se sont dits heureux que l'intégration et le respect de la diversité fassent partie des principes d'Ottawa 20/20. Ils se préoccupent cependant du fait que cette vision ne pourra se réaliser que si l'on convertit ces principes en plans d'action clairs qui se traduiront par des changements concrets dans la vie sociale et économique de divers groupes de citoyens.

À l'heure actuelle, on constate des inégalités et de la discrimination dans l'accès aux logements, aux emplois, à l'éducation ainsi qu'aux services communautaires. Des mesures concertées s'imposent pour éliminer ces obstacles, afin que la population entière d'Ottawa puisse bénéficier des talents et de la pleine participation de tous les résidents de la ville.

Les orientations stratégiques énoncées dans ce document comprennent déjà une liste de mesures recommandées qui permettraient aux francophones, aux personnes handicapées et aux membres des divers groupes ethnoculturels d'avoir plus facilement accès au processus de gestion publique ainsi qu'à un revenu, un logement, des services et des commodités appropriés à leurs besoins. En plus de tenir compte des préoccupations de ces groupes particuliers dans ces orientations stratégiques, les participants recommandent fortement que l'engagement d'Ottawa à devenir une ville englobante passe par l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action précis (avec des ressources confirmées).

Stratégie n° 1 Respecter le principe d'une ville possédant deux langues et cultures officielles

Mesures recommandées :

- Concevoir un modèle de prestation de services qui assurera à l'ensemble des francophones de la ville des services et des commodités en français.
- Soutenir et mettre en valeur les quartiers francophones en reconnaissance de leur importance essentielle pour la préservation de la langue française ainsi que de la culture et de la communauté francophones à Ottawa. Travailler avec la collectivité afin de renforcer l'infrastructure de la communauté francophone (y compris les écoles et la disponibilité de logements) afin de réduire les contraintes exercées sur la population francophone et d'éviter sa dispersion.

Stratégie n° 2 Former un groupe de travail sur la diversité

Mesures recommandées :

- Former un groupe de travail sur la diversité qui travaillera avec la Ville et avec la collectivité (notamment avec le Comité consultatif sur l'équité et la diversité) pour faire en sorte que des mesures concrètes soient prises afin d'éliminer les obstacles à la pleine participation de divers groupes ethnoculturels.

- Tenir compte des préoccupations des groupes ethnoculturels dans tous les plans liés au Plan directeur; inclure la promotion de la diversité et des activités et initiatives interculturelles dans le Plan pour les arts et le patrimoine.
- Travailler avec la collectivité afin de concevoir des mécanismes appropriés pour surveiller les progrès accomplis en vue de concrétiser la vision d'Ottawa 20/20 et les plans d'infrastructure connexes.

Stratégie n° 3 Rendre accessibles toutes les parties de la ville

Mesures recommandées :

- Trouver des moyens de sensibiliser la population en général à la question de l'accessibilité et de la faire participer aux solutions.
- Élargir notre vision de l'accessibilité pour adopter le principe de la « conception universelle ».
- Intégrer l'accessibilité aux nouveaux projets et accroître l'accessibilité des installations et des activités existantes au sein des quartiers (p. ex. aménager des toilettes accessibles dans les lieux publics, intégrer des normes de conception universelle et d'accès sans obstacles lors de la planification de logements, d'édifices, de quartiers, de commodités et d'activités communautaires).
- Travailler avec la collectivité en vue d'accroître les services d'aide à la vie autonome.
- Informer le public de la mesure dans laquelle les services et installations sont accessibles.

Cette orientation stratégique s’inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie, du soutien et de l’identité / intégration, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l’atteinte de ses objectifs.
- Sensibilisation du public : La Ville informe le public afin de favoriser la sensibilisation et la compréhension de tous sur les questions importantes et ainsi leur permettre de faire des choix éclairés.

2. Ottawa en 2020 est une ville bienveillante et englobante qui assure soutien, appartenance et possibilités d’apprentissage à tous ses citoyens

- Engagement des citoyens - Tous ont la chance de participer pleinement à la vie communautaire.
- Diversité - Les gens d’Ottawa respectent et apprécient la diversité culturelle et sociale, et ont accès à des services adaptés à des besoins particuliers et divers.

3. Ottawa en 2020 est une ville créative, riche en patrimoine, à l’identité unique

- Une capitale - Nous apprécions les installations de notre ville et reconnaissons que, à titre de capitale du Canada, elle offre une foule d’activités. Capitale nationale, elle attire les touristes, nous donne une perspective culturelle nationale et nous ouvre une fenêtre sur le monde.

5. Ottawa en 2020 est une ville faite de communautés rurales et urbaines distinctes et vivables

- Un sens communautaire - Toutes les communautés paraissent bien et se sentent bien. Elles ont une identité qui les définit et qui entretient la fierté et le sens de l’appartenance chez leurs résidents.
- Communautés complètes - Les communautés d’Ottawa offrent un choix varié en matière d’habitation, d’emploi, de parcs et une vaste gamme de services et d’installations accessibles à pied, à vélo et par le transport en commun.
- Facilité de déplacement - Il est facile de circuler dans les communautés et leur accès est adapté aux personnes handicapées. Les trottoirs et les sentiers sont larges; le transport en commun y est fréquent et accessible.

Orientation stratégique n° 8

Accroître la stabilité et le potentiel du secteur des organismes sans but lucratif

Durant la dernière décennie, les organismes sans but lucratif ont dû subir les contraintes découlant de la réduction de leur financement global, de la transition du financement de base au financement par programme ainsi que d’une demande accrue de services. On fait pression sur ces organismes afin qu’ils récupèrent les morceaux de l’infrastructure sociale qui sont tombés entre les mailles du filet par suite des compressions ou en raison de la

nouvelle économie (p. ex. les plus longues heures de travail des adultes, qui ont moins de temps pour s'occuper de leurs enfants ou de leurs parents vieillissants).

Malgré ces difficultés, les organismes sans but lucratif ont fait preuve d'efficacité dans la prestation des services nécessaires à la gamme complète des interventions visées par le Plan des services à la personne. La Ville a actuellement des ententes financières et non financières avec des centaines d'organismes communautaires. En formant des partenariats avec les organismes sans but lucratif, la Ville peut se faire une meilleure idée des tendances qui se dessinent dans la collectivité et être en contact avec un large échantillon représentatif de la population.

La Ville ne disposera probablement pas des ressources nécessaires pour concrétiser l'ensemble des orientations stratégiques dans le cadre du Plan des services à la personne sans un apport important de la collectivité. La création de partenariats efficaces avec le secteur des organismes sans but lucratif est une stratégie cruciale pour réaliser la vision d'Ottawa 20/20 et les objectifs du Plan des services à la personne.

Stratégie n° 1 Travailler avec les organismes sans but lucratif pour définir et mettre en œuvre des stratégies visant à rendre le secteur plus stable

Mesures recommandées :

- Examiner les modalités de financement et les méthodes d'octroi de subventions en vue d'accroître la stabilité du secteur des organismes sans but lucratif; plus précisément, élaborer avec les organismes une stratégie visant à leur assurer un financement de base stable.
- Identifier les sources de financement, les programmes et les éléments d'infrastructure qui sont « cloisonnés » et qui empêchent la prestation efficace des services, et prendre des mesures pour y remédier.
- Miser sur les forces actuelles, l'expérience acquise et les programmes et services de qualité qui sont déjà en place.
- Inviter l'ensemble de la collectivité à participer à des initiatives afin d'accroître les ressources à la disposition des organismes sans but lucratif.

Stratégie n° 2 Travailler avec les organismes sans but lucratif pour optimiser l'utilisation des bénévoles

Mesures recommandées :

- Reconnaître que les bénévoles devraient normalement constituer une ressource d'appoint pour un organisme ou un programme et non pas remplacer des ressources de base.
- Élaborer avec les organismes sans but lucratif des stratégies visant à faciliter le recrutement, la gestion et la reconnaissance des bénévoles (promotion du bénévolat, aide pour trouver de nouvelles sources de bénévoles, aide au transport, à l'assurance, à la sélection et à la supervision des bénévoles, etc.).

Stratégie n° 3 Créer un centre d'échange pour faciliter la création de partenariats avec et entre les organismes sans but lucratif

Mesures recommandées :

- Aider à définir les points communs à tous les secteurs, à toutes les zones géographiques et à tous les segments de population, et faciliter la création de liens entre les organismes qui pourraient bénéficier d'un partenariat.
- Favoriser une meilleure utilisation des installations déjà en place, tant celles de la Ville que les installations communautaires (p. ex. les écoles).
- Appliquer des stratégies de développement communautaire pour combler la pénurie d'organismes dans les communautés rurales.
- Aider les petits organismes et les groupes défavorisés (p. ex. les nouveaux arrivants) à établir et à entretenir des partenariats efficaces.
- Plutôt que de réduire les services ou de fermer ou de vendre des installations dans certaines communautés en raison d'un manque de ressources, collaborer avec les communautés par l'entremise de leurs organismes sans but lucratif pour que ces services ou installations demeurent opérationnels.

Cette orientation stratégique s'inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie, du soutien et de l'identité / intégration, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Responsabilité financière : La Ville ne dépense pas au-delà de ses moyens. Elle recherche des idées novatrices pour financer et offrir ses services, et utilise efficacement son infrastructure et ses ressources.
- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.

Orientation stratégique n° 9

Créer une infrastructure pour favoriser l'établissement de partenariats efficaces avec divers secteurs

La vision d'Ottawa 20/20 a été formulée dans le contexte des nombreuses contraintes financières d'envergure auxquelles la Ville doit faire face. Comme toutes les municipalités canadiennes, la Ville d'Ottawa offre une grande variété de services, dont la plupart consistent en des programmes obligatoires exigés par les paliers supérieurs de gouvernement. Les municipalités ne sont pas autorisées à afficher un déficit et ne peuvent produire de recettes que par l'entremise d'un nombre très limité de mécanismes (taxes foncières, frais d'utilisation, frais d'aménagement, frais de délivrance de permis, etc.). Les transferts des gouvernement provincial et fédéral représentent environ 18 p. 100 des recettes de la Ville. Même les programmes obligatoires font l'objet d'un sous-financement chronique des paliers supérieurs de gouvernement.

Les municipalités doivent renégocier leurs ententes financières avec les autres paliers de gouvernement, notamment pour obtenir :

- le pouvoir de décision en ce qui concerne les services préférablement conçus et dispensés à l'échelle locale;
- suffisamment de ressources pour dispenser les programmes qui sont du ressort des municipalités;
- des lois permettant aux municipalités d'appliquer de nouvelles stratégies pour produire des recettes;
- une responsabilisation accrue des gouvernement provincial et fédéral à l'égard des besoins sociaux de la collectivité.

Dans l'intervalle, Ottawa doit continuer de fournir des services à ses résidents.

L'établissement de partenariats avec les divers secteurs de la collectivité permettrait à la Ville de dispenser ces services dans l'immédiat et dans le cadre du Plan des services à la personne. Les participants à la consultation spéciale ont présenté des recommandations concernant l'établissement de partenariats efficaces avec les autres paliers de gouvernement ainsi qu'avec le secteur privé et avec l'ensemble de la collectivité.

Stratégie n° 1 Travailler avec la collectivité en vue de formuler une série de principes applicables à la création de partenariats, dans le but d'assurer le maximum de bienfaits à long terme aux résidents d'Ottawa (particulièrement en ce qui a trait aux partenariats entre les secteurs public et privé).

Mesures recommandées :

- Faire participer davantage les membres de la collectivité à l'établissement des partenariats touchant la prestation des services ainsi qu'à la prise de décisions concernant l'établissement d'autres partenariats.
- Avant de conclure des ententes de partenariat, en évaluer les éventuelles répercussions à long terme à l'égard de l'intérêt public.

- Avant de conclure des ententes de partenariat, s'assurer qu'elles ne risquent pas de compromettre des normes de qualité ou de sécurité.
- Encourager une plus grande responsabilité sociale de la part des entreprises.
- Promouvoir l'éducation communautaire sur les répercussions des décisions en matière de politiques et de financement qui sont prises par les gouvernements fédéral et provincial.

Stratégie n° 2 Identifier et réduire les obstacles et le cloisonnement qui nuisent à la collaboration entre les services municipaux

Mesures recommandées :

- Accroître les possibilités de communication afin d'identifier et de réduire les obstacles artificiels ou superflus, le cloisonnement et les tracasseries administratives qui entravent la collaboration entre les services municipaux.

Stratégie n° 3 Faire participer les autres paliers de gouvernement aux discussions concernant les activités susceptibles d'améliorer la prestation et l'efficacité des services

Mesures recommandées :

- Rechercher des possibilités de mieux coordonner la prestation des services et d'améliorer la coopération avec les municipalités avoisinantes (Gatineau, Arnprior et les comtés de Renfrew, Leeds-Grenville, Prescott-Russell et Dundas). Par exemple, lorsque des résidents d'Ottawa vivent à proximité d'autres municipalités ou comtés, il peut s'avérer plus pratique de négocier des partenariats avec ces autres régions.
- Continuer d'explorer les possibilités de coordination avec la CCN.
- Rechercher des occasions de collaborer avec les paliers supérieurs de gouvernement en vue d'améliorer la situation de la municipalité, notamment :

Avec le gouvernement provincial :

- La possibilité pour la Ville de produire des recettes par de nouveaux moyens
- L'augmentation des paiements de transfert à la Ville
- La négociation d'ententes réciproques d'utilisation et d'autres ententes de partenariat à l'égard des services qui sont du ressort du gouvernement provincial (ex. : écoles, hôpitaux, etc.)
- Une participation financière accrue de la province, particulièrement dans les domaines du logement, de la santé, des services de garde d'enfants et du soutien du revenu.

Avec le gouvernement fédéral :

- La possibilité pour la Ville de produire des recettes par de nouveaux moyens
- L'augmentation des paiements de transfert à la Ville
- Une coopération accrue avec la Ville dans le dossier de l'immigration, particulièrement en ce qui concerne les stratégies touchant la préparation à l'emploi, l'établissement et les questions connexes

- La considération des besoins des citoyens d'Ottawa lors de la cession de biens fédéraux
- Une participation financière accrue du gouvernement fédéral, particulièrement dans le domaine du logement (notamment les nouveaux modes de financement des habitations à loyer modique, p. ex. des fonds auxquels les citoyens pourraient contribuer en cotisant à leur REER ou à une pension contributive, et qui seraient utilisés pour créer des logements abordables)
- La modification des règles régissant les institutions financières afin de favoriser l'aménagement de logements sans but lucratif et le développement économique communautaire.

Cette orientation stratégique s'inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie, du soutien et de l'identité / intégration, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Responsabilité financière : La Ville ne dépense pas au-delà de ses moyens. Elle recherche des idées novatrices pour financer et offrir ses services, et utilise efficacement son infrastructure et ses ressources.
- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.

Orientation stratégique n° 10

Soutenir la croissance économique en amortissant les répercussions indésirables qui constituent les « effets secondaires » de la stratégie de croissance

Certains des participants à la consultation spéciale ont fait remarquer que certaines stratégies qui procurent des bienfaits à l'ensemble de la population ont inévitablement des retombées moins positives sur d'autres aspects de la vie communautaire. Par exemple, une croissance rapide d'un secteur de l'économie, tout en créant de précieux emplois, peut aussi entraîner une pénurie de logements.

À tous les égards, la stratégie de croissance d'Ottawa 20/20 est une initiative conçue pour éviter les conséquences négatives d'une croissance économique et démographique importante. En dépit de tous les efforts de planification déployés, la Ville devra inévitablement faire face à des défis. Le Plan des services à la personne, en vertu de son mandat (couler le « ciment » qui permettra à la ville de demeurer unie et développer le potentiel humain), jouera un rôle essentiel dans le soutien de la croissance économique en optimisant les retombées positives et en amortissant les effets moins désirables.

Stratégie n° 1 Établir clairement l'autorité du Plan des services à la personne et un cadre de financement stable

Mesures recommandées :

- Formuler des politiques claires qui établissent l'autorité du Plan des services à la personne en ce qui a trait à la planification des programmes, aux budgets annuels de la Ville, à la reddition des comptes, etc.
- Établir un niveau réaliste de financement pour la mise en œuvre du Plan des services à la personne, et majorer ces ressources proportionnellement à l'accroissement de la population.

Stratégie n° 2 Informer la collectivité de la valeur économique d'une solide infrastructure sociale

Mesures recommandées :

- Appuyer les initiatives qui font connaître et expliquent la valeur économique d'une solide infrastructure sociale.
- Établir des mécanismes pour mesurer et faire connaître les répercussions de la croissance sur les résidents d'Ottawa.

Cette orientation stratégique s'inscrit dans les thèmes centraux de la qualité de vie et du soutien, énoncés dans le cadre conceptuel du Plan des services à la personne. Elle rejoint également les principes suivants du plan Ottawa 20/20 :

1. Ottawa en 2020 est une ville responsable et réceptive

- Partenariats : La Ville travaille de concert avec les autres paliers de gouvernement, le secteur privé et les organismes communautaires dans l'atteinte de ses objectifs.

2. Ottawa en 2020 est une ville à l'économie forte où la prospérité est partagée par tous

- De solides générateurs économiques axés sur l'exportation - Ottawa forme et soutient des innovateurs locaux afin de créer une masse critique de connaissance et d'expérience qui saura attirer un capital de risque, de nouveaux talents et de nouvelles entreprises.
- Relier les entreprises et une main-d'œuvre qualifiée - La main-d'œuvre qualifiée d'Ottawa attire chez nous des entreprises et des emplois de qualité.