

**Conseil de planification sociale d'Ottawa
Consultations publiques**

**Les citoyens d'abord
RAPPORT SOMMAIRE
DES RÉUNIONS DE CONSULTATION
SUR LA VERSION PRÉLIMINAIRE
DU PLAN DES SERVICES À LA PERSONNE
DE LA VILLE D'OTTAWA**

Janvier et février 2003

Rapport publié en avril 2003

Ce processus de consultation
est un projet conjoint de
la Ville d'Ottawa

et du

Conseil de planification sociale
d'Ottawa



N° ISBN :1-895732-27-1

du:spc

Table des matières

SOMMAIRE	3
RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS CLÉS ISSUES DES NEUF CONSULTATIONS.....	3
LE PROCESSUS.....	6
CE QUE NOUS AVONS ENTENDU.....	8
A) DES COMMUNAUTÉS COMPLÈTES OÙ IL FAIT BON VIVRE.....	8
B) RÉACTIONS À LA VERSION PRÉLIMINAIRE DU PLAN DES SERVICES À LA PERSONNE.....	9
ii) <i>Ce que les participants n'ont pas aimé de la version préliminaire du Plan des services à la personne</i>	10
iii) <i>Mesures prioritaires</i>	11
1. Créer des logements abordables de qualité dans tous les quartiers	11
2. Réduire la pauvreté et l'écart économique	11
3. Assurer l'accès à l'emploi et à un revenu suffisant pour les travailleurs marginalisés.....	11
4. Établir un système de transport en commun efficace et abordable	12
5. Maximiser l'inclusion et les possibilités de vivre une vie saine et active	12
6. Appuyer la mise en place d'un système complet et réglementé de services de garde d'enfants	12
7. Établir des mécanismes pour permettre aux communautés de déterminer les priorités locales.....	12
8. Rendre les services de protection et d'urgence conformes à des normes strictes.....	12
9. Assurer un appui solide aux infrastructures communautaires	13
10. Établir des mesures claires de surveillance et de reddition de comptes	13
C) POINTS DE VUE COMMUNS SUR LA SURVEILLANCE.....	13
D) POINTS DE VUE COMMUNS SUR LA CONSULTATION	14
i) <i>L'accent sur les résidents des zones rurales - Le 15 janvier 2003</i>	15
ii) <i>L'accent sur les résidents des banlieues - Le 20 janvier 2003</i>	16
iii) <i>L'accent sur les résidents des zones urbaines - Le 23 janvier 2003</i>	17
iv) <i>L'accent sur les membres des communautés ethnoculturelles - Le 27 janvier 2003</i> ...	18
v) <i>L'accent sur les personnes à faible revenu - Le 30 janvier 2003</i>	19
vi) <i>L'accent sur les personnes handicapées – Le 3 février 2003</i>	20
vii) <i>L'accent sur les familles – Le 6 février 2003</i>	21
viii) <i>L'accent sur les questions autochtones – le 12 février 2003</i>	22
ix) <i>L'accent sur les aînés Le 12 février 2003</i>	24
LIMITATIONS	26

Sommaire

En décembre 2002, la Ville d'Ottawa a fait paraître la version préliminaire du Plan des services à la personne, l'un de cinq plans élaborés dans le cadre du processus de planification de la croissance Ottawa 20/20. Le Plan des services à la personne a pour but d'assurer la prestation de services à la personne ciblés, adaptables et viables pendant les 20 prochaines années. Le Conseil de planification sociale et la Ville d'Ottawa ont mené ensemble un processus de consultation visant à susciter l'apport des résidents de toutes les parties de la ville, y compris des groupes historiquement marginalisés.

Au cours des mois de janvier et de février 2003, on a tenu neuf réunions de consultation s'adressant chacune à l'un des groupes suivants : les résidents des zones rurales, les résidents des banlieues, les résidents des zones urbaines, les résidents à faible revenu, les personnes handicapées, les membres des communautés ethnoculturelles, les familles, les personnes âgées et les Autochtones. Au total, 328 personnes ont participé aux réunions de consultation, ce qui peut être considéré comme un échantillon représentatif de la communauté. Les discussions ont été organisées de manière à solliciter le plus de commentaires de la part des participants.

Il se dégage des consultations un consensus remarquable, exception faite de la consultation auprès des Autochtones, qui portait sur une différente série de questions. De plus, les participants à chaque réunion ont formulé des recommandations distinctes reflétant les préoccupations particulières de leur groupe.

Quelques jours après la tenue de chaque réunion, un compte rendu des renseignements communiqués et des recommandations formulées par les participants a été présenté à la Ville. Le présent rapport résume l'ensemble des recommandations issues des neuf réunions. Un groupe d'étudiants de l'Université Carleton a également participé à ce projet et a étudié les points de vue de la communauté sur le processus de consultation. Le rapport de ce groupe d'étudiants est affiché séparément sur le site Web du Conseil de planification sociale.

Résumé des recommandations clés issues des neuf consultations

1. La version finale du Plan des services à la personne doit comprendre un moins grand nombre de priorités que la version provisoire et inclure des mesures à court terme claires et réalisables dont la Ville peut rendre compte. Utiliser une terminologie axée sur l'action dans l'ensemble du Plan des services à la personne.
2. Créer des logements abordables et accessibles de qualité dans tous les quartiers; mettre en œuvre le plan d'action de la Ville sur le logement abordable. Faire concorder le Plan officiel avec le Plan des services à la personne sur la question du logement abordable.
3. Réduire la pauvreté et l'écart économique.
 - Assurer la prestation continue de services essentiels et de soutien de base.
4. Assurer l'accès à l'emploi et à un revenu suffisant pour les travailleurs marginalisés, notamment créer des possibilités d'emploi suffisamment rémunéré et établir des liens solides avec le Plan de dépistage de talent afin d'assurer l'accès aux

possibilités pour tous les résidents, quels que soient leur âge, leurs aptitudes et leurs antécédents.

5. Intégrer au Plan des services à la personne un plan visant à établir un système de transport en commun abordable, accessible et efficace dans l'ensemble de la ville.
6. Maximiser l'inclusion et les possibilités de vivre une vie saine et active, particulièrement :
 - a) Favoriser les possibilités pour les résidents de s'adonner à des activités physiques et de loisirs et de participer à la vie communautaire à peu de frais, en prêtant une attention particulière aux besoins des personnes âgées, des jeunes, des personnes handicapées, des personnes à faible revenu et des membres des communautés ethnoculturelles.
 - b) Améliorer les services de soutien permettant aux personnes âgées et aux personnes handicapées de demeurer à domicile.
7. Appuyer la mise en place d'un système complet de services de garde réglementés, universels, abordables, adaptables.
8. Établir des mécanismes pour permettre aux communautés de déterminer les priorités locales.
9. Rendre les services de protection et d'urgence conformes à des normes strictes.
10. Assurer un soutien concret aux infrastructures communautaires, notamment, les centres communautaires, les bibliothèques, les centres de ressources, les lieux de rencontre et les parcs; renforcer les réseaux communautaires et les mécanismes de soutien social.
11. Intégrer au Plan un autre des principes d'Ottawa 20/20 : le bilinguisme officiel de la Ville d'Ottawa, qui implique l'accès à une gamme complète de services ainsi qu'à de l'information et à des programmes en français et bilingues. Le Plan doit aussi comprendre un énoncé de principe sur les services en français et bilingues et une série d'actions claires.
12. Formuler un énoncé de principe clair en vertu duquel l'accessibilité et la diversité feraient partie intégrante de toutes les sections du Plan et dans tous les services de la Ville. Dresser une liste de mesures précises à l'appui de l'énoncé de principe en mettant l'accent sur le taux de pauvreté élevé chez les personnes handicapées et le manque général d'accessibilité (voir la page 17 pour plus de détails). Former un groupe et le charger d'assurer la mise en œuvre de la politique d'accès pour les personnes handicapées.
13. Conserver l'énoncé de principe sur la diversité et aborder les questions de diversité culturelle par des stratégies économiques et dans le contexte des services. Établir une norme afin que tous les services soient adaptés aux différentes cultures. Établir un bureau municipal bien en vue pour assurer la mise en œuvre et la surveillance de la politique de diversité culturelle dans tous les services de la Ville, y compris pour les pratiques d'embauche (voir la page 15 pour plus de détails).

14. Réviser le Plan des services à la personne pour y intégrer les orientations établies dans le document « Charting A Course that Honours the Wisdom of Aboriginal Culture ». Approuver le plan d'action stratégique de la communauté autochtone et dirigerait sa mise en œuvre au sein de tous les services municipaux. Établir un conseil de planification stratégique autochtone et la représentation des Autochtones aux comités consultatifs de la Ville. Élaborer un cadre de responsabilité à l'égard de la prestation et des résultats des services, des politiques, des orientations stratégiques et des programmes de la Ville qui s'adressent aux Autochtones. (Voir la page 19 pour plus de détails.)
15. Travailler avec les communautés rurales pour trouver de meilleures solutions aux problèmes de ces communautés.
16. Travailler avec les représentants des communautés géographiques et des communautés d'intérêt pour formuler des modèles appropriés de prestation, déterminer les besoins propres à chaque communauté, fixer des objectifs, et pour élaborer une formule qui ne soit pas uniquement basée sur le nombre de résidents pour déterminer les besoins et la répartition des services.
17. Instaurer un mécanisme d'évaluation de l'incidence des politiques, des programmes et des décisions financières afin d'assurer leur conformité avec le Plan des services à la personne et de déterminer leurs répercussions particulières sur les résidents à faible revenu, les membres des communautés ethnoculturelles, les Autochtones et les résidents des zones rurales.
18. Établir des mesures claires de surveillance et de reddition de comptes.
19. Continuer de consulter largement les membres de la communauté, et communiquer avec plus de transparence les réactions aux recommandations des citoyens.

Le processus

Le Plan des services à la personne est l'un de cinq plans élaborés dans le cadre du processus de planification de la croissance Ottawa 20/20. Il a pour but d'assurer la prestation de services à la personne ciblés, adaptables et viables visant à protéger les atouts humains de la ville tout en répondant aux besoins de sa population. La Ville d'Ottawa a fait paraître la version préliminaire de son Plan des services à la personne en décembre 2002. On y énonce cinq thèmes d'orientation à long terme pour les vingt ans durant lesquels le plan sera en vigueur ainsi qu'une stratégie d'action de cinq ans axée sur trois secteurs de changement prioritaires.

Le Conseil de planification sociale d'Ottawa et la Ville d'Ottawa se sont associés pour entreprendre un processus de consultation visant à susciter un apport significatif des membres de la communauté. Cette démarche comportait plusieurs défis. L'administration municipale souhaitait vivement connaître le point de vue d'une portion représentative des résidents de tous les quartiers de la ville, mais les citoyens étaient manifestement lassés des consultations d'Ottawa 20/20 au bout d'un an et demi. De plus, on s'était rendu compte, dans le cadre du processus Ottawa 20/20, qu'il fallait formuler des stratégies ciblées afin d'assurer la participation aux consultations des groupes historiquement marginalisés. Le plan était long et très détaillé. Il s'avérait très difficile de recueillir des observations significatives de la part de groupes de citoyens sur l'ensemble du plan au cours d'une consultation de deux heures. Enfin, en raison de l'échéancier d'approbation des plans du processus Ottawa 20/20, ces consultations devaient être terminées au début de février 2003.

Le Conseil de planification sociale et la Ville d'Ottawa ont tenu conjointement une consultation en milieu urbain, une autre en banlieue et une troisième en région rurale. Chacune de ces trois réunions était ouverte au public et a été annoncée à grand renfort de publicité. On a aussi tenu trois réunions conjointes supplémentaires s'adressant respectivement aux personnes à faible revenu, aux personnes handicapées et aux membres des communautés ethnoculturelles, groupes identifiés par la Ville et la communauté comme sous-représentés dans le cadre du processus Ottawa 20/20. Les participants à ces trois réunions y étaient personnellement invités et formaient un échantillon représentatif des résidents et des organismes faisant partie des groupes désignés. Les six réunions se sont déroulées de façon similaire, avec des groupes de discussion. À quatre de ces réunions, les participants ont eu la possibilité d'assister à l'atelier de leur choix en français ou en anglais.

Le Conseil de planification sociale a organisé trois réunions supplémentaires, grâce à l'aide d'étudiants du programme de maîtrise en service social de l'Université Carleton. Ces réunions, qui portaient sur la perspective des familles, des personnes âgées et des Autochtones, se sont déroulées selon une formule légèrement différente. Le Conseil de planification sociale, en collaboration avec les étudiants, a conclu un partenariat avec trois organismes offrant chacun des services à l'un des groupes cibles afin de solliciter l'apport de personnes représentatives. La participation à ces réunions se voulait plus restreinte; seulement deux groupes de discussion étaient prévus, l'un portant sur la version préliminaire du Plan et l'autre, sur le processus de planification à long terme

dans le cadre du Plan.¹ Finalement, on a décidé d'ouvrir au public la consultation auprès des familles et de tenir dans ce cas un groupe de discussion sur chacun des domaines de priorité du Plan.

La consultation des autochtones a été structurée d'après un processus antérieur de consultation mené à l'été de 2002 auprès d'aînés et d'autres membres de la communauté autochtone. À l'issue de ce processus, on a publié un document intitulé « Charting a Course That Respects the Wisdom of Culture », lequel établit un plan d'action clair. Le but de la réunion de 12 février 2003 était de recommander des changements à apporter à la version préliminaire du Plan des services à la personne pour qu'il soit plus conforme aux orientations établies l'été précédent par la communauté. Pour cette raison, les participants n'ont pas discuté des mêmes questions que les participants aux huit autres consultations.

Au total, 328 personnes ont participé aux neuf réunions de consultation, ce qui peut être considéré comme un échantillon représentatif de la communauté. Certains des participants avaient une expérience des consultations et d'autres n'avaient jamais pris part à un processus de consultation publique. Quelques jours après la tenue de chaque réunion, le Conseil de planification sociale a présenté à la Ville un compte rendu des renseignements communiqués et des recommandations formulées par les participants. La Ville a utilisé cette information pour réviser la version préliminaire du Plan des services à la personne.

Le présent rapport résume les principaux points qui se dégagent de l'ensemble des réunions.

Le Conseil de planification sociale tient à remercier toutes les personnes qui ont pris part aux consultations, notamment les participants, les preneurs de notes, les étudiants et les animateurs. Nous remercions également les trois organismes qui ont travaillé avec nous pour organiser les trois consultations supplémentaires, soit le Centre de santé communautaire du centre-ville, le Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest et le Wabano Centre for Aboriginal Health.

¹ Les discussions sur la consultation à long terme feront l'objet d'un rapport distinct qui sera préparé par les étudiants et présenté aux participants, à l'université et à la Ville vers la fin du printemps, et sera disponible sur le site Web du CPS, www.spcottawa.on.ca.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Il se dégage des consultations un consensus remarquable, exception faite de la consultation auprès des autochtones, qui portait sur une différente série de questions.² La présente section résume les points de vue commun exprimés lors des discussions en groupe dans le cadre de ces huit consultations.

a) Des communautés complètes où il fait bon vivre

On dit dans la version préliminaire du Plan des services à la personne que « ...la création de communautés sûres et saines est l'un des principaux objectifs du Plan des services à la personne. ...il convient de définir une norme souple correspondant à une « communauté complète ».³ On a demandé aux participants aux consultations quelle était leur vision d'une communauté complète où il fait bon vivre.

Les participants ont accordé une importance particulière aux points suivants :

- Des logements abordables et accessibles répondant à divers besoins
- Des emplois valorisants et suffisamment rémunérés
- Des mesures de réduction de la pauvreté
- Des mesures d'inclusion des personnes handicapées, des membres des communautés ethnoculturelles, des mesures visant à permettre aux personnes âgées de demeurer chez elles et au sein de leur communauté et un plus grand éventail de possibilités pour les jeunes (loisirs, emploi et accès équitable à l'éducation)
- Un solide réseau de services de services sociaux, de santé et de loisirs, de services de garde agréés et de bibliothèques
- Un soutien pour des services de protection et d'urgence de qualité
- L'accès à des parcs, des espaces verts, des sentiers pédestres et des pistes cyclables
- Des communautés ouvertes offrant des possibilités d'emploi, des logements, des activités de loisirs et des interactions sociales.

Les participants à toutes les réunions s'accordent pour dire qu'il est important de mettre les éléments suivants en place dans l'ensemble de la ville, mais pas nécessairement dans chaque quartier :

- Un système de transport en commun efficace et abordable
- Un soutien à l'emploi et une aide aux chômeurs, notamment l'accès à des emplois valorisants suffisamment rémunérés (les participants ont souligné que tous les quartiers comptent des résidents qui vivent dans des conditions difficiles, même si ce n'est pas toujours visible)
- Des services efficaces de protection et d'urgence
- Un plan d'inclusion des personnes handicapées, notamment des services et des programmes locaux intégrés, des moyens de transport et des espaces publics réellement accessibles, des mesures incitatives visant l'aménagement de

² Les participants à la consultation dse autochtones n'ont pas discuté des mêmes questions que les participants aux huit autres consultations. Par conséquent, les points de vue exprimés par les Autochtones, trouvés à page 18, n'ont pas été inclus dans la présente section sur les points communs.

³ Ville d'Ottawa, Ottawa 20/20 Plan des services à la personne Priorité aux gens Version provisoire, décembre 2002. Pg. 35

nouvelles habitations privées accessibles et des programmes d'éducation visant à modifier les attitudes des gens

Les participants ont signalé que les éléments suivants manquaient dans leur communauté :

- Des logements abordables et accessibles
- Un système de transport en commun adéquat
- Un accès équitable à des emplois suffisamment rémunérés
- Un revenu suffisant pour les personnes incapables de travailler
- Un accès équitable à l'éducation publique à tous les niveaux
- Un meilleur accès aux services existants en raison des obstacles (coût, transport, difficulté d'accès pour les personnes handicapées, services inappropriés ou difficulté d'accès pour les membres des communautés ethnoculturelles)

b) Réactions à la version préliminaire du Plan des services à la personne

Puis, les participants ont discuté le Plan des services à la personne, particulièrement, des trois domaines de priorité établis pour les cinq premières années.

i) Ce que les participants ont aimé de la version préliminaire du Plan des services à la personne

Les participants appuient largement l'orientation générale du Plan, particulièrement:

- L'approche holistique de diverses questions, l'accent mis sur la qualité de vie et la reprise des mêmes thèmes dans les différents plans (Plan officiel, Plan de dépistage de talent, etc.)
- La reconnaissance du fait que les communautés locales sont les mieux placées pour déterminer leurs propres priorités et besoins, et l'utilisation de l'énoncé de principe concernant les communautés comme guide pour l'allocation des ressources
- L'accent mis sur des logements abordables; il faut explicitement prévoir des logements à loyer indexé sur le revenu et des habitations privées abordables dans tous les quartiers de la ville, y compris dans les zones rurales
- L'appui manifeste envers une stratégie de perfectionnement de la main-d'œuvre visant à assurer des emplois valorisants à tous
- La priorité accordée aux stratégies de prévention, avec plusieurs mises en garde. Ce changement d'orientation ne peut se produire aux dépens des services d'intervention. Les ressources des services d'intervention sont utilisées à leur maximum, et il faut s'assurer que ces services sont adéquats avant de passer aux services de prévention. Comme on a déjà réduit les services d'intervention dans le passé sans accroître les ressources des services de prévention, les participants sont sceptiques
- L'approche de mobilisation et de développement communautaires énoncée dans le Plan, avec cette réserve qu'il faut accorder davantage d'importance aux résultats que cette mobilisation communautaire doit produire pour les résidents
- L'importance accordée au vieillissement en santé, à condition de répondre aux besoins des personnes âgées ayant un handicap (notamment du grand nombre de personnes âgées atteintes d'une perte d'audition)
- L'accent mis sur la sécurité publique, particulièrement les questions de sécurité touchant les personnes handicapées

- L'accent mis sur la prévention des maladies, avec cette réserve qu'il faut accorder davantage d'importance aux déterminants de la santé et favoriser une démarche de santé communautaire plutôt qu'un modèle médico-hospitalier
- Le renforcement des partenariats, particulièrement si l'on précise qu'il s'agit de partenariats avec les communautés, mais avec d'importantes réserves énoncées ci-après. Les participants sont tout à fait d'accord pour qu'on renforce les partenariats entre la Ville, les organismes communautaires et les écoles
- La volonté, de la part de la Ville, de travailler avec les infrastructures mises en place par les différentes communautés avant la fusion municipale (on a notamment laissé entendre que les bénévoles et les organismes bénévoles bénéficieraient d'un soutien et d'une collaboration accrue).

ii) Ce que les participants n'ont pas aimé de la version préliminaire du Plan des services à la personne

Les participants ont dit que le Plan des services à la personne est trop ambitieux dans sa forme préliminaire pour être appliqué intégralement. Les participants à toutes les consultations ont insisté sur le fait que le Plan des services à la personne doit comporter moins de stratégies mais qu'il doit prévoir une stratégie de mise en œuvre claire et des mécanismes de contrôle, des mesures claires de surveillance et des moyens concrets de reddition de comptes.

Les points suivants ont également été soulevés :

- L'énoncé de principe concernant les partenariats manque de clarté. Les participants ont émis des réserves à l'égard des partenariats entre les secteurs public et privé. En particulier, la Ville doit s'assurer que ces partenariats auront des retombées positives pour les communautés. Les participants à plusieurs consultations se sont expressément opposés à des partenariats avec le secteur privé pour la prestation de services essentiels ou importants et pour des projets d'immobilisation, à moins que la Ville demeure propriétaire des biens.
- On craint également que des expressions comme « faire plus avec moins » et « investissement stratégique » servent d'excuse pour ne pas investir de fonds municipaux.
- L'expression « faire plus avec moins » a été jugée mal à propos. Certaines personnes ont été gênées par le fait qu'on accorde autant d'importance à l'aspect économique, et bon nombre de participants se sont dits d'accord pour qu'on augmente les taxes, mesure qu'ils considèrent positive et nécessaire pour assurer la mise en œuvre du Plan des services à la personne.
- Le Plan des services à la personne ne propose que très peu de mesures pour éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées doivent faire face pour participer à tous les aspects de la vie urbaine.
- Le Plan ne propose que très peu de mesures pour des personnes âgées.
- Le Plan doit être mieux coordonné avec le budget et avec les autres plans d'Ottawa 20/20, en particulier le Plan officiel, le Plan de transport et le Plan de dépistage de talent. On s'inquiète particulièrement du fait qu'il n'est pas question de services de transport abordables et accessibles dans le Plan des services à la personne, ainsi que des contradictions entre certaines dispositions du Plan des services à la personne et du Plan officiel :
 - la définition de « logement abordable » donnée dans le Plan officiel est inadéquate

- certaines dispositions du Plan officiel en matière d'aménagement du territoire rendent difficile la création de logements abordables en zone rurale
- certaines dispositions du Plan officiel peuvent faire obstacle à la prise de décisions et à l'application de solutions au niveau local en ce qui touche les installations et les services.

iii) Mesures prioritaires

On a demandé aux participants de dresser la liste des mesures les plus importantes que la Ville devrait prendre pour atteindre l'objectif d'une communauté complète où il fait bon vivre, et pour répondre aux priorités établies dans la version préliminaire du Plan des services à la personne. On leur a également demandé de classer par ordre de priorité les mesures prescrites dans la version préliminaire du Plan.⁴ Dans plusieurs cas, les participants étaient réticents à classer les options du Plan en ordre de priorité, alléguant que ces politiques sont liées entre elles et doivent être appliquées en bloc pour donner les résultats escomptés. Néanmoins, les dix mêmes thèmes revenaient constamment, témoignant d'un consensus manifeste quant aux domaines d'action que le Plan des services à la personne devrait inclure.

1. Créer des logements abordables de qualité dans tous les quartiers
 - En particulier, accroître le nombre de logements pour les personnes à faible revenu (logements à loyer indexé sur le revenu) et pour les personnes handicapées, le nombre d'établissements communautaires de soins de longue durée et de logements pour les personnes âgées dans la communauté de leur choix (y compris les zones rurales), ainsi que les services de soutien pour les personnes âgées vivant à domicile. La Ville doit prendre l'initiative d'encourager l'aménagement de logements à usages mixtes dans tous les quartiers.
2. Réduire la pauvreté et l'écart économique
 - Notamment, assurer un revenu suffisant aux personnes incapables de travailler et un meilleur soutien aux personnes vivant dans la pauvreté.
3. Assurer l'accès à l'emploi et à un revenu suffisant pour les travailleurs marginalisés
 - Établir un plan d'action visant à accroître la représentativité de la main-d'œuvre de la Ville (embaucher des personnes handicapées, des membres des communautés ethnoculturelles et des résidents des zones rurales).
 - Créer des possibilités d'emploi suffisamment rémunéré.
 - Élaborer des stratégies en vue d'éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, les personnes avec des compétences acquises à l'étranger. Établir un cadre de reconnaissance ou d'acceptation de la formation et des compétences acquises à l'étranger.
 - Établir des liens solides avec le Plan de dépistage de talent afin d'assurer l'accès aux possibilités pour tous les résidents, quels que soient leur âge, leurs aptitudes et leurs antécédents.

⁴ Chaque groupe de discussion a classé par ordre de priorité les mesures à prendre dans l'un des trois domaines d'action. Dans certains cas, les participants se sont basés sur un résumé des mesures à prendre.

4. Établir un système de transport en commun efficace et abordable
 - Notamment, des moyens de transport abordables pour se rendre en ville, pour se déplacer entre les communautés, pour les personnes âgées, les jeunes, les personnes handicapées et les personnes à faible revenu, et des adaptations pour tous les types de handicap.
5. Maximiser l'inclusion et les possibilités de vivre une vie saine et active
 - Favoriser les possibilités pour les résidents de s'adonner à des activités physiques et de loisirs et de participer à la vie communautaire à peu de frais, en prêtant une attention particulière aux besoins des personnes âgées, des jeunes, des personnes handicapées, des personnes à faible revenu et des membres des communautés ethnoculturelles.
 - Améliorer les services de soutien permettant aux personnes âgées et aux personnes handicapées de demeurer à domicile.
 - Établir comme norme que tous les services, les événements et les établissements doivent comporter les mécanismes nécessaires pour assurer la participation des personnes handicapées et des membres des communautés ethnoculturelles et pour répondre à leurs besoins.
6. Appuyer la mise en place d'un système complet et réglementé de services de garde d'enfants
 - La ville a besoin d'un système de services de garde de haute qualité, universels, abordables, adaptables et réglementés. Une importance particulière doit être accordée aux services de garde agréés, de la petite enfance à l'âge scolaire (9 à 12 ans).
7. Établir des mécanismes pour permettre aux communautés de déterminer les priorités locales
 - Ces mécanismes doivent prévoir la participation des communautés géographiques et des communautés d'intérêt à l'établissement des priorités, à la mise en œuvre et à la surveillance.
 - Il pourrait s'agir notamment d'établir des services de base dans chaque communauté. Créer un processus communautaire pour prendre des décisions relativement à d'autres besoins, compte tenu de différentes densités de population, des forces et des faiblesses des quartiers et des besoins divers des communautés d'intérêt.
 - Élaborer des programmes en collaboration avec leurs utilisateurs éventuels.
 - Permettre un contrôle local des établissements, des programmes et des installations communautaires. Cette démarche pourrait se faire avec l'aide d'associations communautaires et d'autres réseaux existants.
8. Rendre les services de protection et d'urgence conformes à des normes strictes
 - Ces normes incluraient un délai d'intervention acceptable, des adaptations pour les personnes handicapées et les membres des communautés ethnoculturelles, la création d'un plan de mesures d'urgence prévoyant le maintien de l'alimentation en énergie (chauffage/électricité), et la mise en valeur des programmes de sécurité et de prévention.

9. Assurer un appui solide aux infrastructures communautaires
 - Notamment, les centres communautaires, les bibliothèques, les centres de ressources, les lieux de rencontre et les parcs; renforcer les réseaux communautaires et les mécanismes de soutien social.
10. Établir des mesures claires de surveillance et de reddition de comptes

En outre, les participants ont suggéré les mesures suivantes lors de la mise en œuvre du Plan des services à la personne :

- Répondre plus efficacement aux besoins des populations rurales
- Établir des stratégies pour obtenir l'appui d'autres intervenants clés (les intervenants les plus souvent cités sont la Commission de la capitale nationale, le gouvernement provincial, le gouvernement fédéral, les écoles communautaires et dans certains cas, le secteur des affaires et les médias)
- Rechercher des sources additionnelles de recettes. Plusieurs participants se sont dits d'accord pour qu'on augmente les impôts fonciers, plusieurs se sont opposés à une augmentation des frais d'utilisation.
- Rendre plus accessible l'information sur les services offerts
- Apprendre des modèles suivis par d'autres administrations

c) Points de vue communs sur la surveillance

On a demandé aux participants : « Quelle serait la façon la plus efficace de mesurer les progrès réalisés au fil du temps? »

Les participants ont exprimé un certain cynisme à propos de la mise en œuvre du Plan, compte tenu de l'ampleur des propositions, de l'échéancier de 20 ans et du risque que le Conseil n'accorde pas les fonds nécessaires à la mise en œuvre. Les objectifs du Plan doivent être moins nombreux mais plus clairs pour que la surveillance soit efficace. D'après les participants, la surveillance est essentielle pour assurer la crédibilité du processus. Ils recommandent que la Ville, en consultation avec la communauté, établisse un échéancier de mise en œuvre et intègre un processus de surveillance et de reddition de comptes au Plan des services à la personne.

Les participants ont suggéré qu'une fiche de rendement soit préparée une fois l'an ou à intervalles de quelques années pour permettre de surveiller la réalisation des sous-éléments du Plan des services à la personne. La fiche de rendement comprendrait des repères, des mesures de rendement, des mesures de réalisation des objectifs et des mesures de changement. Les indicateurs seraient élaborés en consultation avec la communauté. (De nombreux indicateurs ont d'ailleurs été suggérés dans les rapports présentés à la Ville.) Certains ont suggéré de confier la surveillance et la préparation du rapport à des organismes indépendants situés à l'extérieur de la ville.⁵ D'autres croient qu'il incombe à la Ville de surveiller l'atteinte des normes et des objectifs du Plan au sein des différentes communautés. La majorité des participants s'accorde pour dire que le rapport doit être diffusé à un vaste public, et qu'à tout le moins, les conseillers et le personnel de la Ville doivent tenir des assemblées publiques pour permettre aux

⁵ Les rapports du Conseil de planification sociale sur les tendances sociales (1975-1985) ont été cités comme exemple d'un excellent outil de mesure qualitative et quantitative globale des progrès réalisés. Cet outil a été mis au point dans le cadre de consultations publiques.

membres de la communauté de déterminer si les attentes sont remplies, si les objectifs sont atteints, ce qui a été accompli et ce qui reste à faire.

Certains groupes de discussion ont suggéré d'établir les exigences de base en fonction des priorités locales déterminées par *les communautés* plutôt qu'en fonction d'objectifs *généraux* qui prétendent convenir à toutes les situations.

La Ville doit prendre des mesures pour assurer la transparence du processus et communiquer la raison des décisions prises afin que l'on puisse déterminer si celles-ci sont conformes ou non à la volonté de la population. Les participants à toutes les consultations appuyaient l'établissement d'un processus permettant de surveiller les décisions prises par les conseillers afin de s'assurer de leur conformité avec le Plan. Les participants à la moitié des consultations appuyaient la mise en place d'un processus d'analyse de l'impact, lequel permettrait d'évaluer les différentes retombées éventuelles d'une décision sur les divers segments de la population.

d) Points de vue communs sur la consultation⁶

Les participants appuient fortement les démarches de consultation en principe, mais, compte tenu de leurs expériences passées, ils ont des doutes quant à la mesure dans laquelle la Ville tient compte des recommandations de la communauté. Il est nécessaire de poursuivre et d'améliorer le processus de consultation, en particulier:

- laisser davantage de temps
- améliorer l'accès électronique
- effectuer plus de consultations ciblées auprès de groupes particuliers
- élaborer différentes formules et utiliser des moyens de consultation qui ne sont pas axés sur la lecture et l'écriture
- susciter une plus grande participation des groupes difficiles à joindre
- faire appel à tous les secteurs (secteur privé, autres paliers de gouvernement, organismes, bénéficiaires de services)
- collaborer avec les organismes communautaires pour solliciter la participation du public.

Le processus de consultation doit se dérouler dans tous les quartiers et prévoir une consultation des associations communautaires et des réseaux existants, y compris des réseaux de services sociaux, sur l'établissement des priorités, la mise en œuvre et la surveillance. Lors de plusieurs consultations, on a reconnu que la consultation et la reddition de comptes axées sur les quartiers ne bénéficient pas, historiquement, aux groupes défavorisés (comme les communautés ethnoculturelles et les personnes handicapées), et que par conséquent, il faudrait établir des modèles et des mécanismes supplémentaires pour assurer la reddition de comptes à ces groupes.

Les participants à toutes les consultations ont fermement maintenu que les consultations impliquent une obligation de rendre compte. Les opinions varient quant aux meilleurs mécanismes permettant spécifiquement d'assurer la reddition des comptes, mais on s'entend généralement sur les points suivants :

⁶ Prière de consulter également le rapport intégral sur les points de vue de la communauté à l'égard du processus de consultation continu, préparé par les étudiants qui ont contribué à ce projet. Le rapport est affiché sur le site Web du Conseil de planification sociale à l'adresse www.spcottawa.on.ca.

- La reddition de comptes doit être évaluée au moyen d'un rapport de rendement périodique
- Les mécanismes officiels de l'administration municipale, notamment le Conseil et ses comités, les conseillers pris individuellement, le personnel de la Ville et les organismes ayant passé un contrat de sous-traitance avec la Ville, sont ceux qui doivent être tenus responsables, et
 - On doit rendre compte aux réseaux et aux groupes formels de résidents (comités consultatifs, associations communautaires existantes ou nouveau groupe créé expressément dans ce but) et prévoir amplement de latitude pour solliciter l'apport de la communauté au-delà de ces structures.

e) Recommandations précises issues de chaque réunion

Les préoccupations et recommandations communes qui précèdent témoignent d'un remarquable consensus sur un grand nombre de questions chez les divers participants aux consultations. Cet apport donne manifestement à la Ville des indications importantes sur les inquiétudes et les attentes d'une bonne partie de la population d'Ottawa à l'égard du Plan des services à la personne.

En outre, le processus Ottawa 20/20 accorde une grande valeur au respect et à l'intégration des différences au sein de la communauté, et notamment aux opinions des groupes qui sont traditionnellement sous-représentés dans le cadre des consultations. Ce processus de consultation a été conçu pour tenir compte aux similarités et aux différences entre les résidents de différentes parties de la ville; c'est pourquoi il est important de prendre note des préoccupations et des observations particulières des résidents qui représentent les différents groupes-cibles.

i) L'accent sur les résidents des zones rurales - Le 15 janvier 2003 (43 participants)

- Les zones rurales souffrent d'un manque flagrant de services. De plus, les distances et l'insuffisance des moyens de transport publics rendent inaccessibles bon nombre des services existants. En particulier, les participants ont souligné les besoins
 - Des installations de loisirs complètes pour les résidents de tous âges et de tous niveaux d'aptitude (on a notamment suggéré de grands complexes de sports et de loisirs, des piscines municipales, des moyens de transport et des activités reliant plusieurs villages)
 - L'accès à des centres de santé et à des services de santé préventifs et primaires pour les résidents des zones rurales - aménager certaines installations dans les communautés et assurer des moyens de transport pour donner accès aux services spécialisés.
 - Un centre communautaire ou un centre de ressources accessible au centre de chaque communauté (des nouvelles installations multifonctionnelles, abordables et sans obstacles)
 - Accroître les services et les ressources consacrées aux services existants pour les personnes âgées et les personnes handicapées, en particulier les jeunes. L'isolement et, en bout de ligne, l'obligation pour ces personnes de quitter leur communauté sont vus comme des problèmes majeurs
 - Plus de services d'emploi, de loisirs et de services sociaux pour les jeunes

- Des mécanismes de soutien social, par exemple pour la prévention du suicide, le counselling familial, et l'aide financière
- L'accès aux transports, y compris Para Transpo (actuellement trop coûteux dans les zones rurales).
- Il faut fournir du financement et d'autres formes de soutien à l'infrastructure bénévole. Le bénévolat repose sur une solide tradition, mais il requiert néanmoins un certain nombre d'employés rémunérés ayant les compétences nécessaires pour diriger et coordonner les activités.
- Appuyer l'éducation communautaire pour accroître l'accessibilité.
- Une plus grande latitude est nécessaire pour créer des partenariats dans les zones rurales, parce que les ressources ne sont pas les mêmes que dans les zones urbaines
- Il faut uniformiser les installations, les services et les programmes entre les conseils scolaires et entre les écoles des zones urbaines et des zones rurales.
- Il faut rendre le personnel de la Ville plus accessible au public par l'application d'un protocole. (De nombreux participants n'apprécient pas les boîtes vocales.)
- On doit élaborer des stratégies pour soutenir et protéger les zones rurales et les possibilités d'emploi en zone rurale
- On voudrait voir davantage de liens entre le Plan pour les arts et le patrimoine et le Plan des services à la personne
- Travailler avec la communauté pour élaborer une formule qui ne soit pas uniquement basée sur le nombre de résidents pour déterminer les besoins et la répartition des services et des installations, parce que les modèles urbains de prestation des services ne fonctionnent pas dans les zones rurales
- Les résidents des zones rurales disposent de moins en moins de moyens pour trouver des solutions à leurs problèmes. Les participants sont sceptiques quant à la possibilité de résoudre les problèmes des zones rurales, si les changements proposés aux limites des quartiers sont adoptés
- Effectuer un sondage sur la satisfaction de la population rurale et d'évaluer le degré d'uniformisation des services, des installations et des programmes dans l'ensemble de la ville et dans les zones rurales.

ii) L'accent sur les résidents des banlieues - Le 20 janvier 2003
(44 participants)

- Le logement, l'emploi et les services de garde d'enfants sont étroitement liés. L'un ne va pas sans les autres
- On n'a jamais établi de « note de passage » pour le temps d'intervention des services d'urgence de la Ville. La Ville devrait améliorer ses services de police, d'incendie et d'ambulance, et redonner les services d'urgence aux communautés, en particulier les services d'incendie bénévoles. Les changements apportés à cet égard depuis la fusion municipale n'ont pas produit de bons résultats dans les zones rurales
- Il faut appuyer plus fortement le bilinguisme à la Ville, ainsi que le patrimoine francophone et les services en français, et inclure des mesures précises dans le Plan à ce sujet.
- Le Plan des services à la personne doit préconiser une meilleure collaboration entre la Ville et le gouvernement provincial à propos des grands enjeux
- Dans les banlieues, le manque de services abordables (loisirs, santé, services sociaux, services pour les jeunes et les personnes âgées) est généralisé, situation

rendue encore plus difficile par l'insuffisance des transports en commun hors des heures de pointe

- Une plus grande variété de logements est nécessaire pour former des communautés bien planifiées à plus grande densité (mais pas trop denses), ainsi que davantage d'emplois et de services
- Il faut assurer un soutien du revenu aux travailleurs et offrir des logements abordables aux résidents pour leur permettre de vivre dans la banlieue de leur choix.
- Promouvoir le travail dans le domaine du développement social (services de garde, création de logements) pour accroître le nombre d'emplois suffisamment rémunérés
- Les lieux et espaces communautaires sont les briques et le mortier d'une communauté. Si cette composante est solide, tout le reste s'ensuit. Il faut favoriser davantage l'accès à des installations qui appuient les arts, la culture, l'infrastructure communautaire, les loisirs et le patrimoine local
- Des kiosques d'information publics pourraient servir à recueillir des renseignements et des suggestions en plus d'informer les citoyens
- La consultation axée sur les distinctions entre les zones urbaines, rurales et suburbaines a un certain mérite, compte tenu des différences au niveau des enjeux, des économies d'échelle, etc.
- Il faut consulter les citoyens sur la signification de la qualité de vie dans les différentes communautés (des zones rurales, des zones urbaines, et les banlieues).

iii) L'accent sur les résidents des zones urbaines - Le 23 janvier 2003
(65 participants)

- La chose la plus importante aux yeux des participants est d'établir une politique sur le bilinguisme, le patrimoine francophone, les services en français et l'accès à ces services, ainsi qu'un plan clair pour assurer la mise en œuvre de cette politique
- On appuie fortement les mesures d'intensification, l'aménagement de divers types de logements dans chaque quartier, et la planification visant à créer des communautés complètes (logements, emplois et activités de loisirs à distance de marche). Parallèlement, les participants ont exprimé un vif intérêt pour l'expansion du réseau de transport en commun et l'usage réduit des véhicules. Certains participants ont des inquiétudes concernant les plans d'aménagement des communautés
- On a émis des réserves concernant la définition du terme « abordable » dans le Plan officiel, et on craint un effet négatif notamment sur la possibilité de créer des logements abordables en vertu du Plan des services à la personne
- On craint que la Ville se charge d'établir les priorités en se fondant sur les énoncés de principes concernant les partenariats et la prévention, sans égard à l'énoncé de principe concernant les communautés, selon lequel il incombe aux communautés d'établir les priorités. Les participants favorisent cette deuxième option
- Les participants sont d'avis qu'il faut accorder davantage d'importance aux déterminants de la santé, notamment la pauvreté, les loisirs, les possibilités d'interaction sociale et l'accès aux transports
- Un des groupes de discussion a souligné la nécessité de favoriser davantage le développement communautaire axé sur les acquis, le développement économique communautaire et les établissements financiers communautaires
- Certains participants ont fait remarquer que la Ville pourrait prendre immédiatement les mesures qui n'ont pas d'implications financières

- On se préoccupe grandement de l'insuffisance des services de soutien pour les personnes âgées, les personnes handicapées, les jeunes, les personnes à faible revenu, les Autochtones, les francophones, les locataires et les membres des communautés ethnoculturelles, ainsi que du manque généralisé d'installations communautaires abordables et accessibles. Par exemple, on a fait remarquer qu'aucun établissement de soins de longue durée à Ottawa ne peut fournir les services nécessaires aux personnes âgées sourdes, bien que les troubles de l'audition soient très répandus chez les personnes âgées.

iv) L'accent sur les membres des communautés ethnoculturelles - Le 27 janvier 2003
(45 participants)

Les participants à cette consultation ont été invités à discuter de l'énoncé de principe concernant la diversité en plus des trois domaines de priorité établis pour les cinq premières années.

- Les participants en général ont approuvé l'énoncé de principe concernant la diversité, en particulier :
 - La reconnaissance du besoin de passer d'une approche improvisée à une approche proactive
 - L'accent mis sur la collaboration avec les représentants des communautés pour élaborer des modèles adéquats de prestation des services, déterminer les besoins spécifiques de chaque communauté, élaborer des stratégies et fixer des objectifs
 - Le plan visant à accroître l'autonomie des communautés par des subventions ciblées et à ouvrir davantage le processus d'octroi des subventions aux citoyens
 - L'importance accordée à l'obligation de rendre compte et à la surveillance
- Les participants ont néanmoins émis les réserves suivantes :
 - La terminologie de la section sur la diversité est faible. Elle devrait être davantage axée sur l'action
 - On ne donne pas de définition de la diversité. L'énoncé devrait traiter spécifiquement de la diversité culturelle et comporter des dispositions applicables à d'autres segments de la population
 - Certains participants jugent que le terme « intégration » a une connotation négative (par opposition à « égalité »)
 - L'énoncé de principe ne tient pas compte des recommandations du rapport DiverCity, qui représente un consensus de l'ensemble de la communauté
- La diversité doit être envisagée non seulement dans l'optique de la prestation de services mais aussi dans le cadre d'une stratégie économique. Par exemple, il est essentiel d'accroître la diversité des effectifs municipaux et de relier le financement et l'achat de services avec la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi
- La prise en compte des besoins des résidents de toutes origines doit faire partie intégrante des attentes globales à l'égard de la conception et de la prestation des services. Les organismes qui reçoivent du financement devraient être tenus de démontrer comment ils peuvent répondre aux besoins changeants de la population
- Il est nécessaire de collaborer plus étroitement avec les communautés afin de mettre sur pied des structures de financement, des modèles de prestation de services et des objectifs d'équité (indicateurs d'inclusion) plus appropriés

- De nombreux participants se sont opposés à l'aspect compétitif de l'octroi des subventions et ont recommandé un modèle moins compétitif (parler de collaboration plutôt que de compétition et élaborer une stratégie pour concrétiser cette vision.)
- Il est nécessaire de répondre aux besoins particuliers des femmes immigrantes
- Il faut rendre plus accessible la formation sur la gestion financière et le crédit (en particulier pour les résidents qui ont des enfants)
- On recommande d'établir un bureau municipal bien en vue pour assurer la mise en œuvre et la surveillance de la politique de diversité culturelle dans tous les services de la Ville.
- Il faut assurer du soutien aux organismes communautaires pour qu'ils puissent aider les membres de la communauté à participer de façon concrète aux consultations
- On doit évaluer les nouveaux outils de mesure de l'accessibilité, de l'intégration sociale, etc.

v) L'accent sur les personnes à faible revenu - Le 30 janvier 2003
(34 participants)

Les participants à cette consultation ont été invités à discuter de l'énoncé de principe concernant la réduction de la pauvreté et l'accroissement de l'autosuffisance ainsi que des trois domaines de priorité établis pour les cinq premières années.

- Les participants appuient largement l'orientation générale de principe concernant la réduction de la pauvreté et l'accroissement de l'autosuffisance
- Le soutien et les services sont importants, mais pour réduire la pauvreté, il faut avant tout augmenter le revenu des personnes à faible revenu
- Il faut élaborer une stratégie plus claire afin de créer des possibilités d'emploi suffisamment rémunéré
- Il faut accorder une plus grande importance à la prévention de l'itinérance par la prévention des expulsions et l'aide aux locataires
- Les mesures doivent être appliquées en bloc pour être efficaces (particulièrement en ce qui a trait à l'emploi, au logement, à la sécurité alimentaire et aux transports). Ce principe doit être à la base des stratégies des quartiers
- En plus des points communs à tous les groupes, les participants à cette réunion ont accordé une importance particulière à l'amélioration de l'accès à l'éducation (à tous les niveaux), à l'accroissement des revenus, aux espaces verts, au soutien des personnes défavorisées (y compris les personnes incapables de travailler), à une meilleure intégration des quartiers, au contrôle des loyers et aux normes de qualité des logements, ainsi qu'aux services de police communautaire.
- Quelle définition la Ville donnera-t-elle au « plancher au-dessous duquel aucun citoyen ne devrait passer »?
- La mesure proposée en matière de sécurité alimentaire est positive, en particulier s'il s'agit d'aider les gens à accroître leur revenu pour ne pas avoir à recourir aux banques alimentaires. On craint cependant que la stratégie de développement communautaire prenne trop de temps pour permettre de répondre aux besoins immédiats en nourriture
- Beaucoup des participants s'opposent à l'affectation de fonds de la Prestation nationale pour enfants aux programmes. Ces fonds doivent être versés directement aux familles
- Il faut appuyer le travail d'action sociale et politique auprès des différents paliers de gouvernement, particulièrement en ce qui concerne la nette insuffisance des prestations d'aide sociale et le dossier du logement abordable

- Pour assurer à tous les enfants la même place sur la ligne de départ, il faut mettre davantage l'accent sur les services de garde agréés (et sur l'adaptabilité) plutôt que sur la préparation à l'école
- Élaborer des stratégies pour préserver les possibilités existantes et prévenir l'érosion des acquis des personnes à faible revenu qui se produit généralement avec le temps
- Travailler de concert avec la communauté pour déterminer ce qu'on a, ce dont on a besoin, ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

vi) L'accent sur les personnes handicapées – Le 3 février 2003
(36 participants)

Les participants à cette consultation ont été invités à discuter des sections de l'énoncé de principe concernant la diversité qui traitent des personnes handicapées, ainsi que des trois domaines de priorité établis pour les cinq premières années.

- On trouve très peu de choses dans le Plan des services à la personnes sur l'intégration des personnes handicapées
- Les personnes handicapées veulent être en mesure de faire ce que les personnes non handicapées font de façon routinière. Il incombe à tous les citoyens de faire de cette vision une réalité, sous la direction de la Ville
- Il faut mettre davantage l'accent sur la mise en valeur des atouts et de tout ce que les personnes handicapées ont à offrir (mais que des obstacles les empêchent de mettre à contribution), plutôt que sur un modèle obligatoire ou axé sur la charité
- Les participants approuvent la proposition visant à dépasser les exigences de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et le fait qu'un comité municipal soit chargé de ce dossier
- Les principaux problèmes signalés par les participants sont le taux élevé de pauvreté chez les personnes handicapées (notamment en raison des prestations insuffisantes du POSPH), les obstacles à l'emploi, le manque de logements abordables et accessibles, les besoins en matière de transport, l'accès à l'éducation, l'accès inéquitable aux services existants (y compris les services de protection et d'urgence), la nécessité de créer des possibilités de loisirs, d'interaction sociale, de bénévolat, etc. Aucun de ces points n'est mentionné explicitement dans le Plan.
- Formuler un énoncé de principe clair en vertu duquel l'accessibilité et la diversité feraient partie intégrante de toutes les sections du Plan : les priorités à long terme, les trois priorités sur cinq ans et tous les énoncés de principe. Ajouter une définition du terme « handicap » qui englobe tous les types de déficience (sensorielle, intellectuelle, troubles de l'apprentissage, etc. (Les définitions des termes « handicap » et « obstacle » données dans la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* constitueraient un bon modèle.)
- Intégrer au Plan des services à la personne des actions précises appuyant l'énoncé de principe et visant à faciliter l'accès aux services existants par des mesures d'adaptation et par l'éducation, plus précisément :
 - intégrer l'adaptation pour les personnes handicapées à toutes les activités de planification et de formation, aux politiques, aux budgets annuels (prévoir un poste budgétaire distinct dans le budget de chaque service), aux méthodes de gestion des ressources humaines, aux événements et aux autres processus municipaux ainsi qu'au manuel de politiques et de procédures de chaque service, et en rendre compte annuellement

- établir des objectifs et un échéancier concrets pour rendre les événements et les installations de la Ville accessibles et exempts d'obstacles et les annoncer comme tels, y compris les édifices publics, les grands événements, les processus de consultation, les programmes de loisirs, les refuges, le Service du logement, les établissements de soins de longue durée (en particulier pour les personnes âgées sourdes), etc.
- Imposer comme condition de financement que les organismes démontrent comment ils comptent fournir des services aux personnes handicapées et assurer leur intégration
- Veiller à ce que les services d'urgence (911, service d'incendie, ambulances, police, mesures d'urgence, services aux victimes, refuges) soient entièrement accessibles, notamment assurer la formation, la technologie et les ressources nécessaires aux services municipaux concernés (ce qui n'est pas actuellement le cas; par exemple, les ATS ne sont pas toujours fonctionnels)
- Former un groupe et le charger d'assurer la mise en œuvre de la politique d'accès pour les personnes handicapées
- Intégrer les recommandations contenues dans l'étude récemment publiée par la Coalition for Participation and Inclusion
- Le Plan des services à la personne doit prévoir des mesures concrètes visant à réduire l'isolement et à faciliter l'accès aux possibilités d'emploi, de loisirs, d'interaction sociale et de participation à des activités normales. Les coûts, le transport et les obstacles à l'accès doivent être pris en compte dans tous les cas
- La Ville doit former des partenariats avec des organismes communautaires représentant les personnes handicapées et financer des initiatives d'éducation continue à l'intention du personnel de la Ville et du public sur les handicaps et les moyens d'adaptation
- Il faut collaborer avec le secteur privé (propriétaires de logements, commerces, etc.) pour rendre les bâtiments plus accessibles
- Il faut charger un groupe de travail de surveiller ce dossier et de promouvoir les avantages économiques que l'on aurait à faire d'Ottawa une ville hautement accessible (p. ex. attirer les touristes, attirer des retraités comme nouveaux résidents, réduire les coûts de réaménagement, optimiser la qualité de vie, etc.)
- Mettre en œuvre des mesures d'adaptation adéquates pour permettre à des personnes atteintes de divers types de handicap de participer aux consultations
- Le Plan doit être rendu disponible sous d'autres formes.

vii) L'accent sur les familles – Le 6 février 2003
(36 participants)

- Les participants ont approuvé le thème « une ville faite de villages » et l'idée d'un niveau égal de prestation des principaux services dans l'ensemble de la ville.
- Le Plan devrait inclure un énoncé de principe concernant les familles.
- Le Plan devrait inclure un énoncé de principe concernant la surveillance et être relié au processus budgétaire annuel.
- Un seul service (les Services de protection et d'urgence) a été désigné pour recevoir une augmentation de financement. C'est nettement insuffisant.
- Le logement abordable est un thème qui revient constamment depuis des années. C'est la base fondamentale pour tout le reste.

- L'énoncé de principe concernant la réduction de la pauvreté doit comprendre une définition plus claire du « plancher ».
- Avoir une mode de vie sain implique entre autres choses avoir un emploi. Il faut le mentionner dans la section sur la prévention.
- Les participants se sont dits mécontents de l'accent mis sur la petite enfance et croient que l'ensemble des citoyens est du même avis. On doit accorder plus d'importance à tous les groupes d'âge et offrir des mécanismes de soutien intégré pour toutes les phases de la vie.
- Les principes énoncés dans la section « Des communautés sûres et saines » doivent être appliqués en bloc et ne doivent pas être séparés ni classés en ordre de priorité.
- Le stéréotype de la banlieue confortable cache une réalité tout autre. Les conditions de vie dans les banlieues sont souvent très difficiles en raison du chômage, qui touche tant les travailleurs spécialisés que les non spécialisés. Il manque de mécanismes de soutien dans les banlieues et les zones rurales pour remédier aux problèmes causés par le chômage et la pauvreté.
- Les longues heures de travail constituent un autre problème pour les résidents des banlieues. Les enfants et les familles entières en souffrent. Des programmes de soutien comme des programmes d'alimentation à l'école aideraient l'ensemble de la population.
- À cause de la grande superficie des quartiers, il est difficile pour un seul conseiller de bien connaître les besoins de la communauté et d'y répondre. Par conséquent, le personnel de la Ville doit être plus réceptif aux besoins des citoyens, les progrès réalisés dans la poursuite des objectifs doivent être communiqués avec plus de transparence, et il faut assurer un meilleur appui aux organismes communautaires pour qu'ils puissent contribuer à résoudre des problèmes aussi complexes que le manque de logements.
- Les résidents prendront des mesures pour répondre aux besoins en logements si on les aide à le faire.
- Tant que la Ville ne prendra pas de mesures concrètes pour résoudre le problème du logement et accroître les services de soutien pour les personnes âgées et les jeunes, les résidents afficheront un certain cynisme à l'égard de ce processus. Les mêmes questions reviennent sans cesse, avec très peu de résultats.
- Le même groupe pourrait être convoqué dans deux ans pour réexaminer les priorités et évaluer les progrès accomplis .
- Un plan de vingt ans n'est pas réalisable. Il faut établir un échéancier plus réaliste.

viii) L'accent sur les questions autochtones – le 12 février 2003
(13 participants)

Au cours de l'été 2002, la communauté autochtone d'Ottawa a entrepris un processus de consultation axé sur les questions autochtones en vue de déterminer les éléments constitutifs d'une « ville qui honore la sagesse de la culture autochtone ». Le processus a débuté par une consultation auprès des aînés respectés (le 22 juillet 2002), suivie d'une consultation communautaire tenue sur l'île Victoria (le 9 août 2002), à laquelle étaient représentés les aînés, les jeunes, toutes les Premières nations de la région d'Ottawa, les Métis et les Inuits.

Au terme de cette consultation, la communauté autochtone a produit un exposé de position qu'elle a ensuite présenté à la Ville. C'est sur cet exposé de position que se sont basés les participants à la consultation du 12 février 2003 pour amorcer leur discussion sur le Plan des services à la personne. Les membres de la communauté autochtone ont participé de bonne foi à la consultation, mais à la lumière des renseignements transmis par les aînés, il s'avère que cette politique n'a pas été favorable aux Autochtones. Le but de la réunion était de recommander des changements à apporter à la version préliminaire du Plan des services à la personne pour qu'il soit plus conforme aux orientations établies l'été précédent par la communauté.

Les participants se sont entendus que les changements suivants devraient être apportés à la version provisoire du Plan des services à la personne :

- Les principes et actions visant les résidents autochtones ne devraient pas se trouver dans la section sur la diversité.
- Le Plan des services à la personne devrait débiter par un préambule clarifiant la relation entre la communauté autochtone et la Ville, reconnaissant la contribution historique et actuelle des Autochtones à la ville d'Ottawa. La communauté autochtone a beaucoup à offrir à la Ville (retombées économiques, la communauté a des besoins, mais elle donne aussi à la Ville etc.) et aimerait que ce fait soit reconnu dans le document.
- Ajouter une définition du terme « autochtone » qui inclut les Premières nations, les Métis et les Inuits. Les participants ont précisé que la discussion avait pour objet les Autochtones vivant dans les régions urbains et non les « Autochtones urbaines », car tous les Autochtones appartenant à une nation distincte.
- La page couverture du Plan des services à la personne devrait inclure l'image d'une personne autochtone ainsi que la symbolique du cercle, qui représente le rassemblement de tous les intervenants.
- Réviser le Plan des services à la personne pour y intégrer les orientations établies dans le document « Charting A Course that Honours the Wisdom of Aboriginal Culture », plus précisément :
 - Mentionner plus spécifiquement la communauté autochtone dans les cinq énoncés de principe actuels
 - Ajouter au Plan des services à la personne un 6^e énoncé de principe en vertu duquel la Ville approuverait le plan d'action stratégique de la communauté autochtone et dirigerait sa mise en œuvre au sein de tous les services municipaux, notamment en prenant les mesures suivantes :
 - a) Appuyer la participation et l'intégration de la communauté autochtone à l'administration municipale par la représentation des Autochtones aux comités consultatifs de la Ville et par l'établissement d'un conseil de planification stratégique autochtone. Le conseil de planification stratégique autochtone est conforme à l'une des recommandations faites lors de la consultation de l'île Victoria, soit créer un comité consultatif distinct sur la recherche, les services sociaux et de santé, le développement économique et le développement communautaire. La communauté autochtone déterminera la composition appropriée du conseil de planification stratégique autochtone, c'est-à-dire les groupes à représenter, la portée de cette représentation et le processus de sélection à suivre, dans le cadre d'un processus communautaire faisant appel à tous les secteurs de la communauté autochtone, y compris les Inuits.

- b) Valoriser et respecter les traditions et la culture autochtones lors de l'élaboration des programmes, des services, des politiques et des orientations stratégiques de la Ville, notamment exiger que la communauté autochtone soit consultée, former et sensibiliser le personnel de la Ville et appuyer la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones.
- c) Investir dans des activités qui mettent en valeur la culture, les arts et le patrimoine autochtones et permettent de leur rendre hommage. (Les investissements dans la mise en valeur du patrimoine autochtone doivent profiter aussi à d'autres communautés.)
- d) Appuyer une approche holistique et adaptée à la culture pour la prestation des services aux Autochtones, notamment tenir compte des besoins particuliers des Autochtones en ce qui a trait à la santé, aux interactions sociales, aux loisirs, à la spiritualité et à la famille, ainsi que des déterminants de la santé qui sont propres aux Autochtones. Le plan d'action stratégique autochtone doit être mis en œuvre, ce qui permettra de créer des services adaptés à la culture, ouvrira la voie à l'innovation et à de nouvelles orientations, et donnera à la communauté le soutien nécessaire pour qu'elle puisse suivre ses propres priorités (p. ex. respecter les aînés et rétablir le rôle traditionnel des femmes à tous les niveaux, y compris dans la conduite des affaires publiques et la vie communautaire).
- e) Élaborer un cadre de responsabilité à l'égard de la prestation et des résultats des services, des politiques, des orientations stratégiques et des programmes de la Ville qui s'adressent aux Autochtones.
- Les consultations futures devront tenir compte des méthodes de consultation utilisées par les Autochtones. Il faut élargir la concertation au sein de la communauté autochtone, notamment assurer la représentation des Inuits.

ix) L'accent sur les aînés Le 12 février 2003
(12 participants)

- La Ville devrait aborder de façon plus coordonnée les questions ayant une incidence sur les aînés, notamment celles qui concernent les loisirs et le transport, et faire intervenir un plus grand nombre de services et de divisions.
- Questions clés pour les aînés de la Ville :
 - Logement abordable, particulièrement quand les personnes à revenu fixe sont aux prises avec des loyers qui augmentent sans cesse;
 - Le transport, et comprend aussi l'enlèvement efficace de la neige et de la glace sur les trottoirs et en bordure de ceux-ci, aux arrêts d'autobus et à proximité des bâtiments publics;
 - Soutien à l'autonomie (comportant aussi un aspect économique); et
 - Meilleurs renseignements sur les services disponibles. Comme les rencontres en personne sont plus efficaces, la Ville devrait se rendre plus souvent dans des groupes communautaires et travailler plus étroitement avec les organismes et les programmes récréatifs qui ont un contact direct avec les aînés.
- On aimerait que le Plan des services à la personne mette davantage l'accent sur l'emploi des aînés comme moyen de lutter contre la pauvreté, puisque l'espérance de vie augmente et qu'un grand nombre d'aînés prennent leur retraite à un âge plus

avancé, et de favoriser l'interaction entre les générations afin d'éliminer la connotation sociale négative associée à la perception d'incapacité chez les aînés.

- La Ville devrait travailler davantage à renforcer les associations de locataires pour qu'elles puissent offrir des programmes variés (p. ex., dans le domaine des loisirs), accroître les services d'extension et tenir un compte du nombre de locataires à revenu fixe qui doivent déménager en raison de la hausse des loyers.
- Les questions de santé sont importantes pour veiller à ce que les aînés n'aient pas de dépenses supplémentaires. À ce chapitre, la Ville se doit de fournir un appui accru aux centres de santé communautaire, qui constituent une meilleure façon d'offrir des services de santé aux personnes âgées et à l'ensemble de la population.
- La Ville pourrait fournir un appui accru (y compris des services en nature) aux organismes communautaires qui assurent toute une foule de services essentiels
- Les mauvais traitements infligés aux personnes âgées constituent un réel problème (y compris dans les résidences pour personnes âgées). Le service de police doit être plus efficace et, pour ce faire, il a besoin de formation.
- Les participants estiment que les services d'urgence médicale sont excellents et rapides, que le personnel est bien formé et dispose de l'équipement requis, mais ils aimeraient une présence accrue de la police communautaire.
- Il est important pour les aînés que soit accru le soutien aux services de garderie - les parents auraient plus de temps libre pour s'occuper des personnes âgées et faire du bénévolat.
- Élimination de la sous-traitance. Il faut que la Ville appuie la syndicalisation des travailleurs, y compris celle de ses propres employés, pour assurer que les gens touchent un salaire suffisant.
- De meilleures stratégies doivent être mises au point pour assurer que les aînés des divers groupes multiculturels ont accès aux services et aux programmes existants. Pour y arriver, on pourrait faire appel à la collaboration des organismes communautaires et des associations multiculturelles.
- Une plus grande sensibilisation au racisme (dans le cadre de la prévention) est nécessaire, ce qui doit comprendre une éducation du service de police sur les crimes motivés par la haine.
- Il faut « prendre le pouls » de la génération du baby-boom et de ses attentes à l'égard de l'avenir.
- Le bénévolat est très important pour assurer la survie des services en place, mais les participants ont l'impression qu'il est à la baisse et que les organismes qui s'occupent des aînés éprouvent pour la plupart de la difficulté à recruter des bénévoles. Pour remédier en partie à ce problème, la Ville pourrait parrainer un programme de formation de bénévoles ciblant plus particulièrement les baby-boomers. Les gens ordinaires peuvent donner beaucoup si on leur fournit l'inspiration (p. ex., s'ils voient ce que d'autres ont fait et s'ils les imitent).
- Selon les participants, il faudrait aussi envisager de nouveau la possibilité de compter sur les bénévoles pour offrir certains services sociaux et de santé. Si on ne fait pas appel aux bénévoles, il faudra augmenter les impôts. Il est toutefois « dommage » de présenter un plan dont le but est de réduire les impôts.
- Un des participants se réjouit du fait que la table de planification des aînés ne relève pas de la Ville et que, par conséquent, elle peut déborder du cadre du mandat de la Ville.

Limitations

- a) Bien qu'un nombre représentatif de personnes ait assisté à chacune des réunions, il aurait été possible d'assurer une plus vaste participation si les circonstances l'avaient permis. En particulier :
- Le court délai d'approbation du Plan des services à la personne impliquait un processus de consultation très rapide. Si l'on avait disposé de plus de temps pour joindre les citoyens et pour faire de la publicité, et si l'on avait pu offrir un plus grand choix de dates et de lieux de rencontre, les participants auraient été plus nombreux et plus diversifiés.
 - Le lieu de rencontre était un facteur important pour bon nombre de gens. Par exemple, les résidents des zones rurales se sont dits déçus qu'il n'ait pas été possible de tenir des consultations dans plusieurs communautés.
 - Pour des raisons financières, certaines des consultations n'étaient ouvertes qu'à des participants invités. Lorsque des personnes invitées ne pouvaient se présenter, on ajoutait d'autres personnes à la liste des participants. Bien qu'on ait tâché d'assurer une représentation aussi vaste que possible des groupes visés, il se peut que des points de vue importants de membres de ces communautés n'aient pas été entendus.
 - Il était important, lors de l'organisation des consultations, de consacrer des efforts particuliers à la sollicitation des groupes qui doivent habituellement surmonter des obstacles pour participer aux consultations municipales. On a ainsi tenu des réunions, en prévoyant les mesures d'adaptation appropriées, avec des représentants des personnes à faible revenu, des personnes handicapées et des membres des communautés ethnoculturelles, des représentants des familles, des personnes âgées et des Autochtones. On s'est efforcé en particulier d'assurer une participation équitable des francophones à la plupart des consultations. Cependant, le temps et les ressources alloués ne permettaient pas d'organiser des consultations spéciales avec tous les groupes traditionnellement défavorisés.
- b) La plupart des participants n'ont pas eu l'occasion d'étudier le Plan des services à la personne avant d'assister aux consultations. Dans bon nombre de cas, leurs commentaires se fondaient sur l'information donnée au début de la réunion.
- c) Le Plan des services à la personne propose un grand nombre d'options et d'orientations, soit près de 100 actions possibles. Il n'était pas réaliste, compte tenu des deux heures allouées pour chaque consultation, de s'attendre à ce qu'on discute en profondeur de toutes les options proposées dans le Plan. Par conséquent, les discussions ont principalement porté sur les principes et les orientations générales énoncés dans le cadre des trois domaines de priorité établis pour les cinq prochaines années. Les participants à chaque réunion devaient choisir un atelier traitant de l'un de ces trois thèmes et faire connaître leurs opinions à ce sujet. Cette façon de procéder a permis de discuter en plus de profondeur des principes et des orientations proposées pour chaque domaine de priorité. Par ailleurs, les participants ont dû se limiter à un seul thème, n'ont pas eu assez de latitude pour examiner le grand nombre d'actions proposées sous chaque thème, et n'ont pas eu la possibilité d'examiner les orientations à long terme (20 ans).
- d) Bon nombre des résidents approchés ont refusé de participer à cause d'une lassitude générale à l'égard des consultations d'Ottawa 20/20 (dans certains cas, d'autres consultations étaient prévues la même semaine dans le même quartier sur d'autres plans).