

Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2024-2026





Table des matières

Plan d'accessibilité d'OC Transpo.....	1
Table des matières	2
Le mot de la directrice générale des Services de transports en commun, Renée Amilcar	5
Introduction.....	7
Généralités	9
Déclaration de l'engagement	9
Description d'OC Transpo et de l'environnement opérationnel	10
Coordonnées et processus de rétroaction	11
Autres supports et commentaires	12
Consultations	12
La Stratégie de mise en œuvre	18
Le leadership	18
La structure et la gouvernance.....	19
Les secteurs d'intervention décrits dans l'article 5 de la LCA....	20
Les initiatives menées dans l'ensemble de l'administration municipale.....	20
Vue d'ensemble.....	20
Les objectifs planifiés et à long terme	21
L'environnement bâti.....	22
Vue d'ensemble.....	22
Les infrastructures d'accessibilité de l'environnement bâti existant dans les stations d'OC Transpo	23
Les fonctions d'accessibilité de l'environnement bâti existant dans les autobus et les trains d'OC Transpo.....	26
Les objectifs.....	27
L'emploi.....	28



Vue d'ensemble.....	28
Les politiques, procédures et pratiques existantes dans l'emploi.....	29
Les exigences planifiées et à long terme relatives à l'emploi.....	30
Activités de sensibilisation en interne.....	30
Les activités de sensibilisation en externe.....	31
Les technologies de l'information et des communications (TIC).....	32
Vue d'ensemble.....	32
Les fonctions d'accessibilité existantes et les projets liés aux TIC	33
Fonctions d'accessibilité projetées et à long terme et projets liés aux TIC	37
Les activités de communication sauf les TIC.....	37
Vue d'ensemble.....	37
Fonctions de communication existantes dans les stations d'OC Transpo	38
Les fonctions d'accessibilité existantes des communications dans les autobus et les trains d'OC Transpo	39
Les fonctions planifiées et à long terme distinctes des TIC	40
L'acquisition des biens, des services et des installations	41
Vue d'ensemble.....	41
Les exigences existantes liées à l'accessibilité dans l'acquisition des biens, des services et des installations	41
Les exigences planifiées et à long terme se rapportant à l'acquisition des biens, des services et des installations ...	43
La conception et la réalisation des programmes et des services.....	43
Vue d'ensemble	43



Les exigences existantes relatives à l'accessibilité pour la réalisation des programmes et des services	44
Le transport	45
Vue d'ensemble	45
Les fonctions d'accessibilité existantes	46
Les fonctions d'accessibilité planifiées et à long terme liées au transport	47
Conclusion.....	48
Appendice A	49
Définitions	49




Le mot de la directrice générale des Services de transports en commun, Renée Amilcar



À OC Transpo, nous sommes très fiers du travail que nous consacrons à nous assurer que chacun, quels que soient ses besoins individuels, a l'occasion de se déplacer dignement et facilement. En ma qualité de directrice générale, permettez-moi de réaffirmer, dans ce plan, notre volonté indéfectible d'offrir des services de transports en commun accessibles à toute la Ville d'Ottawa.

Notre volonté d'accessibilité est au cœur même de toutes les activités que nous exerçons. Nous connaissons le rôle essentiel que jouent les transports en commun en s'assurant que chacun peut participer pleinement à la vie collective. Nous commençons à nous acquitter de cet engagement avant même que le client sorte de chez lui, en lui donnant de l'information claire et accessible pour l'aider à planifier ses déplacements. Nous enchaînons en offrant des moyens d'accès sans obstacles aux stations, aux arrêts d'autobus et aux quais du réseau, en prévoyant des panneaux d'orientation tactile et les annonces des prochains arrêts. Tous les véhicules de notre parc automobile, dont les trains, les autobus et les minibus, sont parfaitement accessibles. Nous savons qu'à cet égard, pour réussir, il faut nouer des partenariats avec nos clients et parties prenantes, et nous prenons en compte à intervalles réguliers, dans nos opérations, les précieux commentaires qui nous sont adressés dans le cadre des consultations, des groupes de travail, des sondages et des canaux en ligne.

Les membres de notre personnel et, en particulier, les conducteurs de Para Transpo exercent leurs fonctions dans la plus grande conviction, en traitant chaque passager dans le plus grand respect et avec la plus grande attention. Ces services jouent un rôle crucial dans notre volonté d'accessibilité, et il est évident que le personnel de Para Transpo fait preuve non seulement de compétence, mais



aussi d'une authentique passion pour son travail et pour les clients de Para Transpo.

Nous sommes fiers de l'équipe d'OC Transpo et du rôle essentiel qu'elle joue en assurant notre volonté d'offrir des transports en commun accessibles à nos collectivités. C'est pourquoi nous continuons de nous engager à veiller à ce que chaque projet de transports en commun se déroule en veillant à ce que tous les employés donnent une priorité absolue à l'accessibilité. Nous entendons continuer d'être les promoteurs de services de transports en commun accessibles, fiables et inclusifs pour toutes et pour tous.




Introduction

Voici le premier Plan d'accessibilité d'OC Transpo, qui relève de la Direction générale des services de transport en commun de la Ville d'Ottawa. Ce plan vise à nous permettre de nous acquitter de nos obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA, 2019). Puisque certains circuits d'autobus d'OC Transpo franchissent des frontières provinciales, nos services sont réglementés par la loi fédérale.

Si la LCA est relativement nouvelle, OC Transpo pense et assure ses services depuis de nombreuses années en respectant les normes d'accessibilité de la Ville d'Ottawa, dont fait aujourd'hui état le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) et qui sont inspirées des normes provinciales, actuellement édictées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO, 2005). Nous déposons entre autres des comptes rendus de conformité dans le Rapport sur la conformité à la LAPHO de la Ville et respectons toutes les exigences de la LAPHO et de son *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI). Toutes les directions générales de la Ville, dont OC Transpo, participent au compte rendu adressé au Conseil municipal sur le plan pluriannuel et sur le PAMVO annuel.

En raison de sa situation exceptionnelle de direction générale réglementée par le gouvernement fédéral dans une administration municipale réglementée par le gouvernement provincial, OC



Transpo entend continuer de déposer des comptes rendus dans le cadre du processus de comptes rendus annuels du PAMVO et des rapports d'avancement annuels portant sur ce plan, et nous nous attendons à ce qu'il y ait un important chevauchement des initiatives décrites dans ces deux plans. En outre, comme l'exige la LCA, nous mettrons à jour ce plan tous les trois ans. OC Transpo continuera aussi de s'en remettre aux normes exprimées dans la LAPHO et dans son règlement d'application, en déposant auprès de la Ville des comptes rendus de conformité, en plus de se conformer aux nouvelles exigences de la LCA. Nous croyons que cette approche expansive sert le mieux l'intérêt public en s'assurant que le réseau de transports en commun d'Ottawa est éclairé par l'ensemble le plus vaste de structures-cadres réglementaires et évolue de concert avec ces structures.



Généralités

Déclaration de l'engagement




Comme l'exprime sa [Politique sur l'accessibilité](#), la Ville d'Ottawa entend traiter sur un pied d'égalité les personnes en situation de handicap dans l'accès aux services, programmes, biens et installations de la Ville pour leur permettre d'en profiter de manière à respecter leur dignité et à les traiter équitablement par rapport au grand public. Cette volonté s'étend aux résidents, aux visiteurs et aux employés qui ont des handicaps visibles ou invisibles, permanents ou temporaires.

De plus, conformément à la [Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle](#) d'OC Transpo, la Direction générale des services de transport en commun de la Ville entend offrir à toutes et à tous des services de transports en commun sécuritaires, fiables et accessibles, en priorisant la clientèle.

Pour mettre au point ce plan, nous avons mené un examen de l'accessibilité des services d'OC Transpo. Nous avons recensé les obstacles existants dans le cadre d'une vaste consultation auprès des personnes en situation de handicap, des organisations, du public et du Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville. Nous tiendrons d'autres consultations avec les représentants du public qui font partie du Groupe de travail consultatif sur les transports en commun de la Ville et nous tiendrons compte de leurs commentaires dans ce plan avant d'y apporter une première révision en 2026. Nous continuerons de consulter ces groupes à mesure que ce plan avance.

Ce plan prévoit les moyens grâce auxquels OC Transpo tâchera de réduire ou d'éliminer ces obstacles au fil du temps. OC Transpo a



la volonté d'apporter des changements continuels et d'étendre les initiatives de ce plan à mesure qu'on lui adresse des commentaires, que des pratiques innovantes se font jour ou qu'on met au point de nouvelles normes.


Description d'OC Transpo et de l'environnement opérationnel

OC Transpo, qui relève de la Direction générale des services de transport en commun de la Ville, est l'organisme qui assure les transports en commun dans la capitale nationale du Canada. Avec une population de plus d'un million d'habitants et une superficie de plus de 2 790 kilomètres carrés, Ottawa est l'une des plus grandes villes du Canada, ainsi que l'une des capitales dont le climat est le plus froid dans le monde. OC Transpo offre des services de transports en commun partout à Ottawa et dans certaines parties de Gatineau au Québec. Le réseau de transport de la Ville est pensé pour offrir des options à tous les résidents, dont ceux des zones rurales. Au service de près de 340 000 usagers par jour, notre parc d'autobus conventionnels réunit plus de 700 véhicules, en plus des 82 minibus de Para Transpo. Les services sont assurés 365 jours par an.



Les transports en commun ont vu le jour à Ottawa il y a plus de 150 ans, dans une succession de structures et d'appellations organisationnelles. L'appellation OC Transpo a été adoptée en 1973 dans le cadre de la fondation de la Municipalité régionale

d'Ottawa-Carleton et a été conservée lorsqu'en 2001, les municipalités qui constituaient cette ancienne région ont été fusionnées pour former l'actuelle Ville d'Ottawa. Au début des années 1980, la région a réagi à la hausse de l'achalandage et à l'accroissement de la population en mettant en service un réseau de transports en commun rapide par autobus appelé le Transitway. Le réseau du Transitway a bien servi Ottawa pendant des dizaines d'années; toutefois, en raison de l'accroissement de la population, ainsi que des niveaux d'emploi et de la densification de



l'achalandage automobile dans le cœur du centre-ville, la Ville a converti les parties centrales du Transitway en réseau de train léger de grande capacité surélevé ou souterrain. En 2001, la Ville a mis en œuvre le projet nord-sud de l'O-Train, qui a été étendu en 2015.

La Ligne 1 est-ouest de l'O-Train a été mise en service en 2019 et assure la fréquence du service de transport par train léger dans un réseau souterrain qui traverse le cœur du centre-ville. On continue de construire ce réseau pour l'étendre encore dans les sens sud, est et ouest, dont les tronçons seront mis en service dans les prochaines années. Lorsque les tronçons planifiés seront achevés, le réseau ferroviaire s'étendra sur un total de 44 kilomètres de voie ferrée, servira 24 stations et 77 % des résidents d'Ottawa, qui se trouveront dans un rayon de cinq kilomètres d'un service de transport ferroviaire fiable et fréquent.

Coordonnées et processus de rétroaction

Nous sommes toujours heureux de prendre connaissance des commentaires sur les services offerts par OC Transpo aux personnes en situation de handicap, ce qui nous permet de cerner les secteurs dans lesquels il faut apporter des changements et ce qui nous encourage à améliorer continuellement nos services. Ces commentaires sont transmis au personnel compétent, qui y donne suite, en prend acte et en fait le suivi.

Les commentaires des représentants du public peuvent être adressés à un représentant du service à la clientèle par téléphone, en présentiel, par écrit, électroniquement ou en faisant appel à d'autres moyens, dont :

- le service téléphonique ou le [Service de relais vidéo canadien](#) à l'attention du Service à la clientèle : **613-560-5000** (ATS : 613-741-5280);
- le [formulaire en ligne](#);
- accessibilite@octranspo.com;



- le service postal : Service à la clientèle, Direction générale des services de transport en commun, 925, chemin Belfast, Ottawa (Ontario) K1G 0Z4;
- en personne au [Centre de service à la clientèle d'OC Transpo](#).

Autres supports et commentaires


Nous offrons sur demande ce plan sur d'autres supports, ainsi que la description de notre processus de rétroaction. Il faut s'adresser à nous :

- par téléphone ou en faisant appel au [Service de relais vidéo canadien](#), à l'attention du Service à la clientèle : **613-560-5000** (ATS : 613-741-5280);
- en se servant du [formulaire en ligne](#);
- par courriel (accessibilite@octranspo.com);
- par la poste : Service à la clientèle, Direction générale des services de transport en commun, 925, chemin Belfast, Ottawa (Ontario) K1G 0Z4;
- en se présentant en personne au [Centre de service à la clientèle d'OC Transpo](#).

Les [Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication](#) de la Ville permettent au personnel de déterminer les meilleurs moyens de répondre aux demandes de renseignements et de documents de la collectivité.

Consultations

OC Transpo recherche continuellement les occasions de consulter les personnes en situation de handicap et de réunir de l'information auprès d'elles. Dans cette section, nous décrivons dans leurs grandes lignes les moyens grâce auxquels nous avons consulté les personnes en situation de handicap pour mettre au point ce plan.



Nous avons mis au point un plan de consultation, qui a été soumis au Conseil municipal, dans le cadre des consultations qui ont porté sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO). Les personnes en situation de handicap, les organismes qui leur viennent en aide, leurs soignants, leurs amis, les membres de leur famille et le grand public ont été invités à faire des commentaires sur les handicaps.

Ces consultations avaient pour objectifs :



- de faire état de l'expérience vécue dans les programmes, les services et les infrastructures de la Ville;
- d'informer la Ville à propos des lacunes et des obstacles qui existent à l'heure actuelle pour les personnes en situation de handicap et de réunir des idées sur les moyens de réduire ou d'éliminer ces lacunes et obstacles.

○ Remarque : Tout ce qui limite quelqu'un dans l'accès à l'information, aux services

et aux biens et dans l'accès aux espaces ou aux activités ou tout ce qui l'empêche d'y avoir accès constitue un obstacle contre l'accessibilité.

Puisque les consultations qui ont porté sur l'accessibilité ont servi à recueillir l'information liée à l'accessibilité dans l'ensemble de la Ville, y compris les services de transports en commun, les questions ont été libellées en termes généraux pour capter le plus grand nombre de commentaires.

On a fait appel à quatre méthodes pour réunir les commentaires dans ces consultations sur l'accessibilité, à savoir :

- des consultations en présentiel;
- des consultations en virtuel;
- un sondage en ligne sur la plateforme Participons Ottawa;
- une trousse d'outils communautaire pour les groupes et les organismes qui souhaitent organiser leur propre consultation




sans la présence du personnel de la Ville. Il s'agit notamment du processus proposé pour animer les discussions pendant les consultations, des questions à poser pendant la consultation et de la méthode à adopter pour soumettre les commentaires.

Trois consultations publiques ont eu lieu en présentiel sur tout le territoire de la Ville, notamment dans le secteur central et dans les quartiers ouest et est, et trois se sont déroulées en virtuel dans Zoom. Ces consultations ont été menées dans différentes périodes de la journée, dont l'après-midi et le soir, afin d'offrir plus d'occasions d'y participer. En outre, les nouvelles activités de consultation en virtuel ont permis aux résidents de tout le territoire de la Ville d'y prendre part grâce à ce moyen pratique et accessible.

D'autres membres du personnel de toute l'organisation municipale ont aussi épaulé le Bureau de l'accessibilité (BA) pendant ces consultations, en écoutant attentivement les participants et en les invitant à faire des commentaires importants. Nous avons fait suivre l'information au Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville afin d'encourager les intéressés à participer à toutes les consultations publiques et à remplir le sondage en ligne. Nous avons aussi préparé des dossiers d'information pour plus de 300 clients du programme des Services à domicile de la Bibliothèque publique d'Ottawa. Nous avons offert à ces clients la possibilité de participer à une séance de consultation publique, de répondre au sondage en ligne ou de soumettre leurs commentaires par écrit et par la poste au BA. Enfin, le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) a fait des commentaires dans la foulée d'un exposé présenté sur les consultations du BA.


Au total, 259 résidents ont participé aux consultations. Parmi eux, 170 ont pris part aux consultations en présentiel ou en virtuel. Huit sondages imprimés ont été déposés à la demande des participants. Même si l'information démographique n'a pas été recueillie dans les consultations en présentiel, différents groupes d'âge y ont participé et divers handicaps étaient représentés dans les conversations animées : il s'agit entre autres des handicaps physiques ou de mobilité, sensoriels, d'apprentissage et de développement, ainsi que des handicaps non visibles.



Le Bureau de l'accessibilité a organisé trois consultations ciblées avec différents groupes de personnes en situation de handicap, dont des personnes aveugles ou malvoyantes, la communauté des personnes S/sourdes, des personnes devenues sourdes et des personnes malentendantes, ainsi que l'Ottawa Disability Coalition. Des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), du Conseil canadien des aveugles et de l'Alliance pour l'égalité des Canadiens aveugles (AEBC) faisaient partie de ceux et celles qui ont participé à la séance destinée aux personnes aveugles ou malvoyantes. Des représentants de l'Association des Sourds du Canada (ASC) et de la National Capital Association of the Deaf (NCAD) faisaient partie de ceux et celles qui ont participé à la séance destinée à la communauté des personnes S/sourdes, des personnes devenues sourdes et des personnes malentendantes. L'Ottawa Disability Coalition regroupe 19 organismes et différents défenseurs des droits et des intérêts des personnes en situation de handicap. Un représentant du Service ontarien de la surdicécité a aussi déposé des commentaires par écrit.

Au total, 81 résidents ont répondu au sondage en ligne et on a comptabilisé près de 1 900 visites des pages Web publiées en français et en anglais sur les consultations dans la plateforme Participons Ottawa.

Il fallait absolument recueillir des points de vue divers dans le déroulement des consultations, et le programme de consultations que nous avons évoqué prévoyait un plan pour recueillir les commentaires de toutes les personnes en situation de handicap. Les participants qui ont fait des commentaires dans le sondage en ligne ont été invités à s'inscrire sur la plateforme, ce qui n'était toutefois pas obligatoire, et la plupart ont répondu à ce sondage dans l'anonymat. Nous n'avons pas suffisamment de données spécifiques pour savoir combien, parmi ceux qui ont répondu au sondage, se sont identifiés comme des membres de différents groupes issus de la diversité. Or, parmi ceux qui se sont effectivement inscrits sur la plateforme et qui ont fait état de leur diversité et de leur information démographique, il y avait des Autochtones, des francophones, des membres de la communauté 2SLGBTQIA+, des personnes vivant dans la pauvreté, des jeunes de moins de 29 ans et des personnes en situation de handicap. Il



faut aussi signaler que les participants pouvaient à leur gré sélectionner plusieurs catégories dans le domaine de la diversité.


Nous avons fait suivre sur demande deux trousseaux d'outils communautaires aux deux groupes qui ont soumis des commentaires.

Nous avons offert activement des moyens d'aide à l'accessibilité, dont l'interprétation dans la langue des signes en ASL et dans la LSQ ainsi que le sous-titrage codé, en veillant à ce que tous les événements organisés en présentiel soient accessibles et en faisant appel à des préposés aux services de soutien à la personne. Nous avons fourni sur demande dans différents formats tous les textes des exposés.

Nous avons publié l'information sur les activités permettant de déposer des commentaires sur les comptes des réseaux sociaux de la Ville, sur la plateforme Participons Ottawa, dans l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité » et en misant sur les relations nouées par le BA avec les partenaires communautaires, dont les organisations communautaires répertoriées dans une liste. Nous avons aussi fait suivre l'information aux organisations et aux conseillers municipaux des zones rurales afin de réunir les commentaires des résidents de ces zones.

Nous avons aussi donné au personnel l'occasion d'y participer. Nous avons mené une vaste campagne de promotion des consultations auprès du personnel dans des communiqués internes. Pour assurer la diversité des participants, nous avons aussi communiqué l'information sur les consultations à tous les groupes affinitaires de la Ville, dont le Groupe affinitaire des employés en situation de handicap, Femmes.Net, le Réseau arc-en-ciel des employés, le Groupe affinitaire pour les membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis et le Groupe affinitaire du patrimoine asiatique.

Grâce à ces méthodes de consultation, les participants ont pu nous adresser de très nombreux commentaires positifs et constructifs, qui ont permis de cerner les obstacles qu'on relève encore dans les options de transports en commun actuelles de la Ville. Il s'agit entre autres des lacunes dans l'application du règlement sur les sièges prioritaires dans les autobus et les trains, du manque de souplesse



dans la réservation des déplacements auprès de Para Transpo, de l'inconstance des horaires et des retards dans les horaires des autobus conventionnels et des autobus de Para Transpo, ainsi que de la volonté d'inclure plus d'écriteaux en braille sur les panneaux indicateurs des stations. Le lecteur peut prendre connaissance, dans le Rapport de consultation publié sur le site ottawa.ca, du rapport complet de consultation reproduit dans le PAMVO 2025-2029.

Il faut noter que pour les besoins de ce plan, OC Transpo fait appel à un libellé priorisant la personne lorsqu'il s'agit des personnes en situation de handicap. Or, ce libellé ne cesse d'évoluer, et il est de plus en plus question, dans les débats et dans les préférences exprimées d'utiliser un libellé priorisant le handicap. Bien que le personnel ait suivi une formation pour respecter les préférences des personnes en situation de handicap, l'utilisation, dans ce plan, du libellé priorisant la personne correspond au libellé de la LAPHO et respecte l'avis du CCA. La Ville reste réceptive aux préférences de la communauté des personnes en situation de handicap, ce qui sera évalué et débattu continuellement avec le CCA.



La Stratégie de mise en œuvre

La Ville promeut les objectifs de la LCA pour rendre notre pays accessible avant la fin de 2040. C'est pourquoi la greffière municipale soumettra au Conseil une recommandation pour lui demander d'approuver officiellement l'approche et l'aide exposées dans ce plan afin de donner au personnel de la Ville les directives nécessaires et de lui déléguer les pouvoirs voulus pour répondre aux exigences imposées à la Ville dans le cadre de la LCA.

Le leadership

Le Conseil municipal s'est prononcé en faveur des services de transports en commun accessibles pour pouvoir améliorer l'inclusion à l'intention de tous les résidents, visiteurs et employés. Dans le cadre de la création de processus et de modèles de rapports types, le personnel de la Ville rend compte à intervalles réguliers du recensement des obstacles, de leur prévention et de leur création potentielle dans le cadre de tous les rapports déposés auprès du Conseil municipal d'Ottawa et de ses comités permanents.

En juillet 2023, le Conseil municipal a approuvé les priorités de son mandat 2022-2026, structurées en fonction des objectifs à long terme (10 ans et plus) et des priorités stratégiques. Nous avons mis au point ce plan pour qu'il concorde avec les objectifs à long terme approuvés par le Conseil municipal et selon lesquels la Ville se veut un lieu dans lequel les résidentes et les résidents ont une bonne qualité de vie et habitent des quartiers divers, inclusifs, sécuritaires, connectés, accessibles et abordables et dans lequel les résidentes et les résidents profitent d'un environnement bâti sain, durable et équitable, qui appuie les efforts de la Ville dans la lutte contre les changements climatiques.

Nous avons aussi rédigé ce rapport pour qu'il concorde avec les priorités stratégiques approuvées par le Conseil municipal, à savoir une ville qui est mieux connectée et qui offre des options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles, ainsi qu'une ville verte et résiliente.



La structure et la gouvernance

Conformément au *Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs* de la Ville (Règlement n° 2024-265), le Conseil a expressément délégué à la greffière municipale le pouvoir de signer et de déposer, auprès de l'instance fédérale désignée, tous les rapports sur l'accessibilité et tous les autres documents obligatoires en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Dans l'ensemble, la responsabilité du compte rendu de ce plan reviendra au Bureau du greffe municipal. On pourra ainsi s'assurer que les décisions portant sur l'accessibilité sont prises de concert avec le Plan stratégique de la Ville, ainsi qu'avec les autres lois sur l'accessibilité. La redevabilité dans la mise en œuvre du plan est une responsabilité commune d'OC Transpo et du Bureau du greffe municipal. Cette responsabilité commune consiste entre autres à mettre au point le Plan d'accessibilité d'OC Transpo, à promouvoir le processus de consultation selon la Loi, à revoir le processus de rétroaction et à rendre compte, chaque année, des progrès accomplis à la haute direction, au Comité consultatif sur l'accessibilité et au Conseil municipal.



Les secteurs d'intervention décrits dans l'article 5 de la LCA


Les initiatives menées dans l'ensemble de l'administration municipale

Vue d'ensemble

Avec la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en 2019, le gouvernement du Canada a adopté sans réserve le principe de la devise « Rien sans nous ». Depuis des années, la communauté des personnes en situation de handicap réclame l'inclusion des handicaps, en insistant pour dire que l'invalidité fait partie intégrante de la diversité du Canada. Selon le PAMVO 2025-2029, la consultation des personnes en situation de handicap dans les décisions à prendre, dans la planification et dans la conception est une priorité absolue pour OC Transpo. Ce plan fait intégralement état de cette volonté, puisque nous continuons d'être attentifs aux personnes en situation de handicap et de nous inspirer de leurs commentaires.

Le Bureau de l'accessibilité et OC Transpo continueront de communiquer avec les personnes en situation de handicap et de les consulter. Il s'agit entre autres de continuer de publier l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité », en plus de demander à intervalles réguliers l'avis de la communauté des personnes en situation de handicap dans le cadre de consultations informelles. Il s'agit entre autres d'assemblées programmées à intervalles réguliers, ainsi que de certaines visites sur les sites des projets, pour inviter cette communauté à lui livrer continuellement des commentaires afin d'améliorer les programmes, les services et les établissements existants.

Conformément à l'[Optique de l'équité et de l'inclusion](#) d'Ottawa, la Ville et OC Transpo se penchent sur la conception des



programmes, des services et des établissements à la lumière des identités intersectionnelles et des facteurs sociaux qui peuvent se recouper avec les handicaps et leurs effets sur l'expérience vécue dans ces programmes, services et établissements. Le genre, l'âge, la langue, la sexualité, la race et la culture font partie de ces facteurs. Le point de vue intersectionnel sur la question du handicap offre des occasions de se pencher sur le spectre des différentes expériences, au lieu de considérer comme une expérience universelle le handicap et les obstacles dont doivent triompher les personnes en situation de handicap.

Tous les membres du personnel de la Ville, dont les employés à temps partiel, saisonniers et occasionnels, suivent une formation sur l'accessibilité. Cette formation porte entre autres sur :

- la LAPHO : l'accessibilité pour tous;
- l'atelier consacré à l'approvisionnement accessible;
- la conformité de la gestion de la LAPHO (formation obligatoire pour les gestionnaires et les superviseurs)
- l'atelier sur la déclaration des répercussions sur l'accessibilité;
- l'information individualisée sur les cas d'urgence dans les milieux de travail.

Les objectifs planifiés et à long terme

Lorsqu'elle a été adoptée en 2019, la LCA faisait état de l'objectif d'un pays parfaitement accessible d'ici 2040. C'est pourquoi la Ville a évalué, par l'entremise d'OC Transpo, les incidences de cette loi pour qu'elle fasse rejaillir des bienfaits sur toutes les personnes, surtout celles qui sont en situation de handicap.

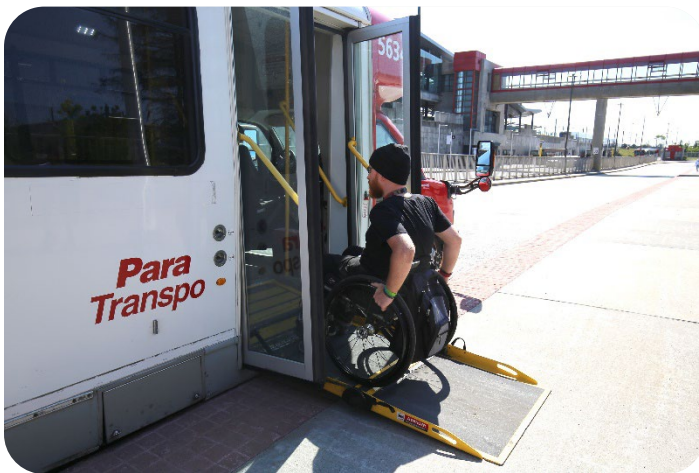
OC Transpo a défini deux grands objectifs pour ce plan d'accessibilité, à savoir :

- déterminer le statut de l'accessibilité et les obstacles existants dans les services et les établissements actuels, en plus de se pencher sur les priorités stratégiques dans le cadre de ce nouveau plan;



- évaluer les moyens que prend OC Transpo pour réaliser « un pays sans obstacles au plus tard le 1^{er} janvier 2040, en recensant et en éliminant les obstacles et en prévenant les nouveaux obstacles ».

La mise en œuvre de la LCA est une priorité pour le Conseil municipal, ainsi que pour la haute direction d'OC Transpo et pour les employés de toute la direction générale. C'est pourquoi ils continueront de travailler en collaboration avec le gouvernement du Canada, le BA et le CCA de la Ville et la collectivité afin de mettre en application et de surveiller la loi et pour recenser et éliminer les obstacles à surmonter dans les services et les établissements des transports en commun.



L'environnement bâti

Vue d'ensemble

Les Normes de conception accessible (NCA) de la Ville, qui s'appliquent à OC Transpo, visent à rendre accessibles aux résidents, employés et visiteurs d'Ottawa tous les locaux, bâtiments, infrastructures et éléments dont la Ville

est propriétaire ou locataire dans le cadre de toutes les nouvelles activités de construction ou de réaménagement.

L'intention est de permettre à la Ville de définir clairement les critères et les fonctions d'accessibilité à inclure dans l'acquisition de ses installations, de même qu'à démontrer qu'elle prend des mesures proactives pour rendre accessibles tous ses établissements et sites. La Ville estime qu'il faut résoudre les problèmes d'accessibilité le plus rapidement possible dans les phases de la planification et de la conception des nouveaux projets de construction et de réaménagement, en adoptant les moyens les plus pratiques et économiques pour aménager des environnements accessibles et inclusifs.



Les Normes de conception accessible :

- s'appliquent obligatoirement aux nouveaux projets de construction ou de réaménagement des installations et des espaces acquis, loués ou exploités par la Ville;
- s'appliquent, dans toute la mesure du possible, aux projets de modernisation, de modification ou d'ajout visant des installations et des espaces acquis, loués ou exploités par la Ville;
- sont mises à la disposition des autres secteurs et organisations d'Ottawa, qui sont encouragés à les utiliser;
- sont réputées répondre aux besoins de divers types d'utilisateurs, qu'ils soient ou non en situation de handicap, afin de créer un milieu accueillant pour tous.

Font partie des normes à respecter, les exigences des lois, dont le Code du bâtiment de l'Ontario, la LAPHO et la norme « Conception accessible pour l'environnement bâti » du Groupe CSA (la norme CSA B651-12).

Les infrastructures d'accessibilité de l'environnement bâti existant dans les stations d'OC Transpo

Les stations de l'O-Train comprennent les infrastructures d'accessibilité suivantes :

- les marqueurs tactiles dans le sol indiquant le chemin à suivre pour avoir accès aux ascenseurs, aux quais et aux sorties à partir des portillons d'accès;
- les aires d'attente Transecure sur les quais des trains avec des bancs et des panneaux tactiles/en braille indiquant la direction du train;
- les ascenseurs et un parcours accessible de secours dans toutes les stations;



- les escaliers mécaniques dans neuf stations;
- les bandes d'avertissement tactiles et les barrières séparatrices entre les voitures;
- les portillons d'accès dotés de lecteurs de cartes à deux hauteurs différentes, ainsi que les messages sonores et visuels indiquant que la machine a réussi à lire le titre de transport.

Nous avons aussi aménagé différentes liaisons piétonnables, dont des passerelles pour piétons et des sentiers polyvalents, afin de donner accès aux nouvelles stations de l'O-Train en respectant les NCA de la Ville.

Les stations du Transitway comprennent les infrastructures d'accessibilité suivantes :

- des ascenseurs ou des rampes d'accès dans toutes les stations;
- des escaliers mécaniques dans certaines stations;
- des surfaces texturées dans la plupart des stations, pour permettre à l'utilisateur de savoir qu'il est proche du bord du quai;
- des revêtements de sol fermes et antidérapants;
- des bancs publics;
- des systèmes d'information par téléphone avec accès par bouton pour se connecter au service à la clientèle en direct;
- l'option de vidéoclavardage dans les distributrices de billets;
- les places de stationnement accessibles dans les parcs relais.

Les NCA de la Ville permettent de s'assurer que tous les locaux et établissements dont la Ville est propriétaire et exploitant sont inclusifs et accessibles pour toutes et pour tous. Cette volonté s'étend aux résidents, aux visiteurs et aux employés qui ont des handicaps visibles ou invisibles. Ces normes sont obligatoires et applicables dans les projets de construction neuve et de réaménagement. L'article 6.20.2 des NCA fait état des exigences spécifiques à respecter pour les arrêts d'autobus sur rue et les aribus. Voici les principaux éléments des arrêts d'autobus :




- un revêtement de sol ferme, stable et antidérapant, dont la pente n'est pas supérieure à 2 %, non loin de toutes les portières des autobus;
- des zones d'embarquement sans obstacles non loin des bordures de rue ou des voies automobiles;
- une voie accessible dégagée et sans obstacles à destination et au départ de la zone d'embarquement;
- le panneau d'arrêt ou « panneau indicateur d'arrêt » d'autobus à installer à côté de la voie accessible;
- le panneau indicateur d'autobus, qui constitue généralement le point de repère de la zone d'embarquement accessible;
- lorsque l'autobus s'immobilise, l'avant de l'autobus s'aligne sur le panneau indicateur de l'arrêt d'autobus, pour s'assurer que la rampe se déploie dans la zone d'embarquement accessible;
- les abribus qui sont généralement installés en amont de la zone d'embarquement accessible pour prévoir un espace dégagé à l'intention des clients qui se servent de la rampe d'accès de l'autobus;
- les dessins types qui permettent de s'assurer que les arrêts d'autobus sont construits uniformément afin de respecter les exigences relatives à l'accessibilité.

Il y a aujourd'hui un peu plus de 5 600 arrêts d'autobus sur rue dans l'ensemble du réseau d'OC Transpo. Nous avons modernisé de nombreux arrêts d'autobus pour respecter les normes d'accessibilité actuelles; or, certains arrêts ont été construits avant qu'on adopte les normes d'accessibilité actuelles et devront être modernisés afin de respecter ces normes.

Environ 3 800 arrêts d'autobus existants du réseau, soit 68 %, sont conformes aux lignes de conduite et aux normes d'accessibilité actuelles. OC Transpo tâche de moderniser peu à peu les 1 800 autres arrêts d'autobus afin de respecter ces lignes de conduite et normes.

Nous continuons aussi d'apporter d'autres améliorations aux espaces publics des parcs relais, notamment en construisant de



nouvelles rampes d'accès extérieures, en réaménagement les escaliers, en améliorant les voies de déplacement et en installant d'autres bancs publics.

De plus, le Centre de service à la clientèle d'OC Transpo au Centre Rideau est doté d'un système de boucle auditive pour les clients qui utilisent des appareils auditifs ou des implants cochléaires pour pouvoir communiquer facilement avec l'agent du service à la clientèle.

Les fonctions d'accessibilité de l'environnement bâti existant dans les autobus et les trains d'OC Transpo

Les autobus d'OC Transpo comprennent entre autres les fonctions d'accessibilité suivantes :

- des planchers surbaissés pour avoir accès aux autobus sans marche au niveau du trottoir;
- un dispositif d'« agenouillement » qui permet à l'autobus de s'abaisser jusqu'au niveau de la bordure du trottoir pour faciliter l'embarquement;
- des rampes d'accès antidérapantes avec bords relevés, à déployer quand les clients en ont besoin;
- des revêtements de sol antidérapants et peu éblouissants;
- des sièges à partager (prioritaires) dans la partie avant de l'autobus;
- deux places pour les personnes qui se servent d'appareils d'aide à la mobilité, dont des ceintures de stabilité que les clients peuvent utiliser pour sécuriser l'appareil;
- un éclairage aux entrées et à l'intérieur des autobus;
- des poignées et des barres de préhension à fort contraste.

Les autobus de Para Transpo comprennent les fonctions d'accessibilité suivantes :

- des moyens d'accès à plancher surbaissé et d'agenouillement au moment de monter à bord;



- deux rampes d'accès (sur le côté et à l'arrière) avec bords relevés et bandes à fort contraste lorsqu'on embarque dans l'autobus avec un appareil d'aide;
- une rampe arrière et une entrée arrière plus larges pour accueillir les gros appareils d'aide à la mobilité;
- des places pour les personnes qui se servent d'un appareil d'aide, dont une ceinture de stabilité permettant aux chauffeurs de sécuriser l'appareil;
- un éclairage à l'entrée et des rampes d'accès;
- un revêtement de sol et des rampes d'accès antidérapants et peu éblouissants;
- des barres de préhension et des poignées à fort contraste sur chaque siège et à l'intérieur de chaque entrée.

Les trains sont dotés des fonctions d'accessibilité suivantes :

- des entrées à plancher surbaissé au niveau des quais;
- des sièges à partager (prioritaires et polyvalents) non loin des entrées des trains;
- des revêtements de sol antidérapants et peu éblouissants;
- un éclairage à l'entrée et à l'intérieur des trains;
- des poignées et des barres de préhension à fort contraste.

Les objectifs

Au quatrième trimestre de 2024, la Ville lancera le processus de mise à jour des NCA, pour tenir compte des modifications apportées aux lois et de l'information sur les règles de l'art.

De plus, d'importantes améliorations ont été apportées aux stations existantes et nouvelles servant les Lignes 2 et 4 dans le cadre de l'Étape 2 du projet d'agrandissement du réseau. Les fonctions d'accessibilité comprennent des quais plus longs dans les stations, des voitures permettant d'accueillir 60 % plus d'usagers, la modernisation des stations existantes et un plus grand nombre de sentiers polyvalents menant aux stations, afin d'offrir d'autres options de transport actif aux piétons et aux cyclistes.

L'emploi

Vue d'ensemble




Conformément à la Politique sur l'adaptation au travail et à la [Politique sur l'équité et la diversité](#) de la Ville, OC Transpo entend favoriser un milieu de travail inclusif, dans lequel tous les employés

sont traités dans le respect et la dignité, en plus d'offrir un milieu de travail conforme au principe de l'égalité des chances et sans discrimination fondée sur l'âge, la race ou un motif assimilé, sur l'ascendance, sur le lieu d'origine, sur la couleur de la peau, sur les origines ethniques, sur la citoyenneté, sur les convictions religieuses, sur le sexe (dont la grossesse), sur l'orientation sexuelle, sur l'identité de genre, sur l'expression des genres, sur les caractéristiques génétiques, sur le casier judiciaire, sur la situation matrimoniale, sur la situation de famille et sur le handicap.

Dans le cadre du Plan municipal sur la diversité et l'inclusion, la Ville réunit l'information sur ses effectifs dans un questionnaire d'auto-identification des employés appelé « Comptez-moi! ». On invite tous les membres du personnel, dont les nouveaux venus, à répondre à ce questionnaire et à le mettre à jour dans les cas nécessaires.

Dans nos activités de communication internes, nous avons encouragé tous les employés à participer aux consultations qui ont permis de mettre au point ce plan.

OC Transpo a à son service plus de 3 000 personnes, et en date du 30 juin 2024, d'après les données extraites du questionnaire



« Comptez-moi! » près de 18 % des employés s'identifiaient comme des personnes en situation de handicap.

Les politiques, procédures et pratiques existantes dans l'emploi

- OC Transpo respecte toutes les exigences de l'emploi accessible, conformément à la Politique de la Ville sur l'accessibilité, à savoir :
 - les mesures d'adaptation offertes pendant le processus de recrutement;
 - l'aide offerte aux employés;
 - les formats et aides à la communication accessibles pour les employés;
 - l'information relative aux interventions d'urgence dans les milieux de travail;
 - les plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés en poste;
 - le processus de retour au travail;
 - les besoins en accessibilité et les considérations relatives à l'adaptation des employés pendant les processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de redéploiement.
- Les gestionnaires et les superviseurs doivent suivre la formation obligatoire sur l'accessibilité afin de préciser leurs fonctions et leurs attributions spécifiques.
 - Cette formation encourage les gestionnaires à acquérir, dans le domaine de l'accessibilité, des connaissances se rapportant à leurs fonctions, à connaître les mesures d'adaptation destinées au personnel en situation de handicap et à s'assurer qu'eux-mêmes et leur personnel répondent aux exigences de la loi dans le domaine de l'accessibilité.
- Tous les nouveaux chauffeurs d'autobus suivent une formation spécifique liée à l'accessibilité dans le cadre du Programme de formation des nouveaux chauffeurs d'autobus. Ce programme comprend :
 - la formation sur les normes de la LAPHO;



- l'information sur l'interaction avec les personnes atteintes de différents types de handicaps;
- l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement d'accessibilité;
- les mesures d'urgence et les procédures d'intervention;
- en partenariat avec la Société de la démence d'Ottawa, tous les nouveaux chauffeurs de Para Transpo suivent aussi une formation sur la sensibilisation à la démence.

Les exigences planifiées et à long terme relatives à l'emploi

OC Transpo exerce des activités de sensibilisation en interne pour le personnel et en externe auprès du public.

Activités de sensibilisation en interne :

- Séances d'information sur la préparation des entrevues : L'équipe chargée du recrutement programme et anime ces séances, dans lesquelles elle donne de l'information et des conseils pour réussir à se préparer et à participer aux entrevues. Ces séances ont lieu chaque trimestre.
- Séances d'information et de SIMformation des opérateurs de trains : Offertes de concert avec les avis de concours pour les postes d'opérateurs de trains, cette série de séances d'information vise à permettre aux candidats intéressés de prendre connaissance des détails des postes d'opérateurs de trains électriques et d'opérateurs de trains diesel. Le personnel de la Direction des opérations du TLR et l'équipe du recrutement y participent pour apporter l'aide nécessaire. Les séances de SIMformation visent aussi à donner une orientation sur le simulateur de la voiture de train léger Alstom.
- Séances d'information pour les superviseurs du transport en commun et les répartiteurs : Cette série de séances d'information, offerte de concert avec les avis de concours, apporte un éclairage sur les postes disponibles et permet



aux candidats intéressés de poser des questions pour les aider dans leur candidature.

Les activités de sensibilisation en externe :

- L'équipe du recrutement d'OC Transpo participe à différentes activités de sensibilisation qui permettent non seulement de susciter l'intérêt dans les postes offerts, mais aussi d'informer les candidats sur l'ensemble des postes envisageables au sein d'OC Transpo.
- Dans ses efforts de sensibilisation, l'équipe du recrutement a noué des liens avec les grands établissements d'enseignement postsecondaire d'Ottawa, dont l'Université d'Ottawa, l'Université Carleton, le Collège Algonquin et le Collège La Cité, en participant à leur salon annuel combiné de carrière pour diplômés. OC Transpo continue de participer aux grands salons de l'emploi à Ottawa, dont ceux qui sont organisés par Career Fair Canada et le Centre d'emploi Compétences mondiales.
- L'équipe du recrutement entretient aussi des liens avec de nombreux centres de services d'adaptation à l'emploi communautaires, dont le Centre des services d'emploi du YMCA, le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa et le Partenariat local pour l'immigration d'Ottawa. Elle participe à la Semaine d'accueil à Ottawa, ainsi qu'aux salons de l'emploi du YMCA et du Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa.
- OC Transpo a noué d'autres partenariats avec des organisations communautaires, dont la Société Économique de l'Ontario, La Cité des affaires et Connexions Francophones, ainsi que la Coalition autochtone d'Ottawa.
- Enfin, l'équipe du recrutement communique avec des centaines de candidats potentiels dans le cadre du salon de l'emploi de la Direction générale des services de transport en commun. Cet événement fait intervenir des membres du personnel de tous les postes, qui s'adressent directement au public; l'équipe du recrutement est aussi disponible à l'occasion du Salon de l'emploi pour établir des liens avec les candidats intéressés à propos des postes offerts actuellement, en plus de donner des conseils pour les



entrevues et de l'information sur le dépôt des candidatures en ligne.

- OC Transpo travaille en étroite collaboration avec ces agences et organismes communautaires pour offrir aux personnes en situation de handicap l'expérience du travail et des cours de perfectionnement professionnel. Il s'agit entre autres d'Ottawa-Carleton Lifeskills et du Conseil scolaire du district d'Ottawa-Carleton; l'objectif consiste à offrir, aux jeunes et aux adultes handicapés, des emplois supervisés dans différents établissements de travail d'OC Transpo. Ce travail se poursuivra pendant toute la durée de ce plan.

Puisque nous continuons d'accomplir des progrès dans l'agrandissement du réseau de l'O-Train et que nous recrutons de nouveaux employés, nous continuerons d'offrir à tous les nouveaux membres du personnel, dont les superviseurs du TLR, les surintendants du Train léger et les superviseurs du Transport en commun, toute la formation liée à l'accessibilité, dont la Formation sur l'inclusion des personnes atteintes de démence.

Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Vue d'ensemble

La Ville est fière de s'affirmer comme cheffe de file dans l'accessibilité du Web en Ontario. La Politique de la Ville sur l'accessibilité du Web, qui s'applique à OC Transpo, a été créée en 2014 et mise à jour en 2023. Cette politique, qui définit l'orientation de l'administration municipale, exige que les actifs Web de la Ville soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA), sauf s'il est impossible de le faire. Dans les cas où il n'est pas possible de se conformer à ces règles, la Politique oblige la Ville à répondre au plus grand nombre possible de critères de réussite.



Les fonctions d'accessibilité existantes et les projets liés aux TIC


La Politique sur l'accessibilité Web de la Ville oblige la Ville à acheter et acquérir tous les sites Web publics, toutes les applications Web et tout le contenu Web et à en être propriétaire ou à les contrôler directement ou dans le cadre d'un contrat, conformément aux Règles WCAG à un niveau qui respecte rigoureusement ou largement les exigences précisées dans la LAPHO et dans le RNAI.

La Ville a mis en œuvre tous les éléments recommandés reproduits dans la Stratégie de l'initiative de l'accessibilité Web du World Wide Web Consortium (W3C) pour promouvoir l'accessibilité du Web et du numérique. Il s'agit entre autres :

- de créer une politique;
- de déterminer le budget et les ressources;
- de recenser et de revoir les actifs des sites Web;
- de mettre en place une structure-cadre de surveillance;
- de mobiliser les collaborateurs et les collaboratrices;
- d'étoffer les compétences et le savoir-faire;
- d'intégrer les objectifs dans les politiques et les procédures;
- d'attribuer les tâches pour assurer la réalisation;
- de définir les fonctions et les attributions;
- de mener des évaluations dès le début et fréquemment;
- de prioriser les enjeux;
- de créer un processus de suivi.

En outre, la Ville a adopté un processus de conception axé sur l'utilisateur et appliqué aux actifs Web nouveaux ou réactualisés, comme nous le verrons plus en détail plus loin dans ce rapport. Dans ce processus, on tient compte de l'accessibilité dans toutes les phases.

La Direction ServiceOttawa de la Ville travaille en étroite collaboration avec l'équipe de l'assurance de la qualité pour veiller à ce que les fonctions nouvelles ou actualisées de tous les sites




Web, internes et externes, respectent largement les exigences de la Loi. Dans l'ensemble de l'administration, nous menons actuellement des essais par rapport aux niveaux AA des Règles WCAG 2.0. En outre, ServiceOttawa, les Services de technologie de l'information (STI) et la Direction de l'approvisionnement se consacrent à des processus de passation des marchés publics qui réduisent le risque de lancer un nouveau service en faisant appel à une solution tierce non conforme.

Pendant les étapes des demandes de propositions (DDP) et avant de lancer les DDP, la Ville tâche de mieux définir les besoins en accessibilité à l'intention des fournisseurs, en les aidant à éliminer ou à réduire les risques des projets, de même qu'après la signature des contrats et pendant la publication des énoncés de travaux. L'Équipe de l'assurance de la qualité collabore constamment avec les groupes clients pour intégrer les considérations de l'accessibilité dans l'ensemble du cycle de la durée utile des produits. Cette équipe mène des examens sur l'accessibilité et tient des consultations sur les exigences spécifiques de l'accessibilité pour les solutions offertes par des fournisseurs, longtemps avant de lancer le processus de la DDP. En outre, l'Équipe de l'assurance de la qualité participe à la rédaction du libellé et du contenu liés à l'accessibilité dans les DDP avant qu'elles soient publiées. À la date de clôture des DDP, cette équipe soumet les solutions des fournisseurs à des essais et confirme qu'elles respectent les niveaux de conformité exprimés.

Avant de mettre en œuvre les solutions des tiers, l'Équipe de l'assurance de la qualité se consulte avec les clients pour s'assurer que les fournisseurs s'acquittent de leurs obligations contractuelles relativement à la conformité de l'accessibilité. Elle se réunit fréquemment avec les fournisseurs et les clients pour recommander les outils et les améliorations à apporter aux processus afin d'assurer la conformité, avant et après la mise en ligne de leurs actifs Web.

Pour les applications mises au point en interne, l'Équipe de l'assurance de la qualité collabore directement avec les équipes de projets dès le lancement des projets pour s'assurer que le produit final tient compte de l'accessibilité et intègre les fonctions d'accessibilité nécessaires.




Pour ce qui est des plateformes logicielles qui ne sont pas parfaitement conformes (comme les applications Microsoft), l'Équipe de l'assurance de la qualité travaille directement en collaboration avec les fournisseurs pour cerner et suivre les motifs d'inquiétude sur l'accessibilité et pour soumettre ces plateformes à de nouveaux essais lorsque les corrections sont apportées. On s'assure ainsi que les applications logicielles sont plus accessibles pour la Ville et que les autres clients des fournisseurs en profitent.

En adoptant l'approche exposée ci-dessus, l'Équipe de l'assurance de la qualité s'assure que les solutions offrent toutes les fonctions destinées aux résidents pour les ordinateurs de bureau comme pour les appareils mobiles, en respectant largement les exigences actuelles de la LAPHO et en améliorant l'utilisabilité à l'intention d'un public cible plus vaste.

La convention conclue avec le gouvernement provincial sur le plan de conformité de la Ville met en lumière les ressources que cette dernière consacre comme figure de proue dans l'accessibilité du Web, ainsi que les mesures qu'elle continue de prendre pour atteindre cet objectif. Le plan fait état des difficultés auxquelles la Ville a été confrontée depuis 2015 dans l'application de l'alinéa 4 de l'article 14 du RNAI, qui comprend les normes des sites et des contenus Web. Ce plan a été mis à jour en décembre 2020; le compte rendu le plus récent sur les progrès accomplis dans le cadre de ce plan a été déposé en juin 2024. Nous continuons de consacrer des efforts, des heures et des ressources considérables pour respecter les normes.

OC Transpo a huit applications de site Web. Le 1^{er} janvier 2021, l'exigence la plus récente prévue dans le RNAI de la LAPHO est entrée en vigueur; les organisations comme la Ville sont obligées de s'assurer que tous les sites et tous les contenus Web sont conformes au niveau AA des Règles WCAG 2.0. Avant cette date butoir, toutes les applications Web étaient vérifiées pour s'assurer qu'elles respectaient le niveau AA des Règles WCAG 2.0, et tous les problèmes étaient corrigés dans la mesure du possible. Toutes les applications de sites Web mises au point depuis tiennent essentiellement compte de l'accessibilité, qui est intégrée dans les sites Web dès les premières étapes de leur mise au point. Avant d'offrir ces sites Web au public, on mène des vérifications de l'accessibilité afin d'en évaluer la conformité et de s'assurer que les



problèmes sont corrigés comme il se doit. On applique le même processus à toutes les mises à jour des applications Web existantes.

Le site Web principal d'OC Transpo comporte des difficultés distinctives du point de vue de la conformité. Octranspo.com comprend plus de 500 pages Web, en plus de regrouper des dizaines de collaborateurs des contenus et de modifier constamment ses contenus. En raison de ces variables, il est très difficile d'assurer à 100 % la conformité au niveau AA des Règles WCAG 2.0. Toutefois, l'équipe Web d'OC Transpo continue de consulter les experts internes et un fournisseur externe de services de vérification de sites Web afin de cerner régulièrement les problèmes et de les corriger.

Pendant les consultations menées à l'été 2024, de nombreux participants ont pris acte de l'amélioration du niveau de service offert sur le site Web « Mon Para Transpo », qui constitue pour les utilisateurs un moyen pratique de réserver et d'annuler des déplacements et de suivre leur véhicule avant qu'il arrive sur les lieux. Les participants qui se servent de lecteurs d'écran ont aussi fait des commentaires élogieux sur l'interface facile d'emploi de cette application.

En outre, tous les employés qui collaborent avec les services Web d'OC Transpo ont suivi la formation en ligne offerte sous le titre « Introduction à l'accessibilité du Web », qui a été créée par l'Initiative de l'accessibilité Web W3C et qui donne une vue d'ensemble de l'accessibilité, des normes et des lignes de conduite pour les sites Web. Cette formation propose aussi des ressources, des outils, des techniques et des approches pour la mise en œuvre et le maintien d'un niveau élevé d'accessibilité en ligne. Nous continuons d'offrir cette formation à tous les nouveaux employés qui font partie de l'équipe des services Web pour leur offrir de nouvelles occasions d'améliorer les connaissances de l'équipe à propos de l'accessibilité du Web.



Fonctions d'accessibilité projetées et à long terme et projets liés aux TIC

On mène actuellement un projet destiné à remplacer le site du Planificateur de trajet actuel d'OC Transpo, qui ne respecte pas le niveau AA des Règles WCAG 2.0. L'accessibilité sera l'une des exigences essentielles qui feront partie de l'outil de remplacement. On a attribué une priorité absolue à un nouveau planificateur de trajet accessible dans la stratégie d'amélioration des systèmes d'information des clients d'OC Transpo.

Les activités de communication sauf les TIC

Vue d'ensemble

Les activités de communication destinées aux personnes en situation de handicap s'étendent à un large éventail de formats, dont les supports numériques et analogiques, le braille, les gros caractères, les services téléphoniques, les supports et documents imprimés ainsi que le langage clair. OC Transpo entend s'assurer que les passagers en situation de handicap peuvent consulter rapidement et efficacement l'information importante dans des formats accessibles.

Fonctions de communication existantes dans les stations d'OC Transpo



Les stations de l'O-Train comprennent les fonctions suivantes pour l'accessibilité des communications :

- les aires d'attente Transecure sur les quais des trains comprennent des bancs publics et des panneaux tactiles/en braille indiquant la direction du service;
- des panneaux indicateurs en noir et blanc à fort contraste sont installés

dans toutes les stations;

- les cartes et les panneaux indicateurs font appel à des coloris et à des symboles très contrastés et lisibles;
- des panneaux rétroéclairés s'étirent sur toute la longueur des quais et indiquent les noms des stations;
- les écrans numériques installés le long des quais donnent les heures de départ en temps réel de chaque train;
- des messages audios annoncent l'arrivée des trains;
- les alertes de service sont diffusées sur les écrans d'information des quais et dans le système de sonorisation;
- les distributrices de billets sont dotées d'une interface vidéo et audio et de réglages rétroéclairés, ainsi que d'une option de vidéoclavardage connectée au soutien en direct du service à la clientèle. Le panneau d'instructions est lui aussi libellé dans un texte en relief et en braille.

Les stations du Transitway comprennent les fonctions suivantes pour l'accessibilité des communications :

- des cabines téléphoniques d'urgence jaunes pour demander de l'aide si on est mal pris ou qu'on s'inquiète de sa sécurité;
- des téléphones d'information avec accès à bouton pour communiquer avec un représentant du service à la clientèle;
- les téléphones d'urgence;



- les alertes de service publiées sur les écrans d'information des quais, qui sont installés peu à peu dans les stations.

Les fonctions d'accessibilité existantes des communications dans les autobus et les trains d'OC Transpo


Les autobus d'OC Transpo comprennent les fonctions d'accessibilité suivantes :

- des espaces réservés aux personnes faisant appel à des appareils d'aide; ils sont dotés d'un bouton à double tonalité pour signaler au chauffeur que le client souhaite descendre et qu'il devra déployer la rampe pour permettre au client de sortir;
- l'annonce audio automatique des prochains arrêts dans le système de sonorisation à l'intérieur de l'autobus;
- l'annonce audio extérieure du circuit et de la destination de l'autobus qui arrive;
- l'habitacle est doté d'un panneau affichage du prochain arrêt, du circuit, de la destination et de l'heure;
- un voyant d'avertissement et une alarme sonore quand le chauffeur rehausse ou abaisse l'autobus ou la rampe.

Les trains comprennent les fonctions d'accessibilité suivantes :

- des messages audios et vidéos annonçant le prochain arrêt et répétant l'information lorsque le train arrive au quai;
- un habitacle doté d'un panneau d'affichage du prochain arrêt et de l'heure;
- les tonalités sonores indiquant que les portes s'ouvrent ou se referment.

Les clients peuvent se procurer sur demande l'information et les documents portant sur les services, les politiques et les programmes d'OC Transpo dans un format accessible, dont le



braille, le langage HTML ou le texte en clair, entre autres, ou sur n'importe quel support de communication. En outre, OC Transpo offre le service ATS, ainsi que le Service de relais vidéo canadien à tous ceux et celles qui souhaitent communiquer avec un agent du service à la clientèle en faisant appel à l'un de ces moyens.

De plus, OC Transpo publie les avis de construction et les bulletins d'information destinés à des milliers de résidents dans les numéros de son infolettre, qui donne de l'information sur les répercussions causées par la réalisation de l'Étape 2 de l'O-Train. Chacune de ces publications comprend une déclaration soulignant l'importance décisive du maintien de l'accessibilité pendant la construction, et on invite les personnes en situation de handicap à communiquer avec le personnel si elles ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap.

OC Transpo publie aussi chaque mois, dans l'infolettre diffusée par le Bureau de l'accessibilité sous le titre « Pleins feux sur l'accessibilité », un article qui met en lumière les changements ou les nouveaux programmes et services se rapportant à Para Transpo. Cette infolettre est adressée tous les mois en français et en anglais à des milliers d'abonnés.

OC Transpo présente aussi différents exposés sur l'Étape 2 aux collaborateurs et aux groupes communautaires, en donnant de l'information sur la connectivité piétonnable, le stationnement, les fonctions d'accessibilité des stations et des véhicules et les répercussions des travaux de construction.

Les fonctions planifiées et à long terme distinctes des TIC

L'Équipe des communications de l'Étape 2 de l'O-Train continuera de consulter les collaborateurs et les collaboratrices à propos de l'accessibilité des stations et des voitures proposées. Des exposés seront présentés et des consultations se dérouleront à la demande de la collectivité, et nous tiendrons compte, dans la mesure du possible, des commentaires, en mettant en œuvre les recommandations proposées.



L'acquisition des biens, des services et des installations

Vue d'ensemble

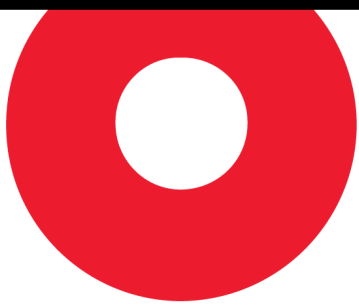
Toutes les directions générales de la Ville, dont OC Transpo, doivent se pencher sur l'accessibilité durant toutes les étapes du processus de passation des marchés publics, quelle que soit leur valeur en dollars.

Conformément à sa Politique sur l'accessibilité, « [l]orsque la Ville fait l'acquisition de biens, de services, de guichets libre-service ou d'installations, elle intégrera une conception, des critères et des dispositifs d'accessibilité au processus, à moins que ce ne soit pas faisable. Le cas échéant, ... la Ville en fournira les raisons sur demande ».

La Ville franchit six étapes dans l'étude de l'accessibilité des projets de marchés publics. Elle offre sur demande des cours de formation au personnel. OC Transpo suit les projets de marchés publics en adressant au personnel des rappels mensuels et en soumettant les formulaires et les dossiers de suivi des marchés accessibles, qui constituent des documents organisationnels. Les documents déposés sont surveillés pour dépister les problèmes et les tendances, et on gère chaque trimestre les listes des employés qui ont des pouvoirs de signature et d'achat dans l'Unité des services financiers. La Ville dresse aussi une liste de biens et de services qui n'ont pas de fonctions accessibles ou qui ne prévoient d'exigences relatives à l'accessibilité (accessibilité non réalisable).


Les exigences existantes liées à l'accessibilité dans l'acquisition des biens, des services et des installations

- OC Transpo est en train de convertir aux autobus électriques à batterie et à émission zéro son parc d'autobus commerciaux diesel. La carboneutralité ou l'absence de pollution, la réduction des frais d'exploitation



et la baisse de la pollution sonore dans les rues de la Ville font partie des avantages offerts par les autobus à émission zéro. L'accessibilité fait partie intégrante du processus d'acquisition des véhicules à émission zéro; nous nous penchons entre autres sur les commentaires exprimés par les collaborateurs et les collaboratrices à propos des faibles niveaux de bruit produit par les véhicules électriques et du risque accru que pose ce niveau de bruit pour les piétons, surtout ceux qui sont aveugles ou malvoyants. Pour enrayer ce risque, le personnel a équipé les quatre premiers autobus électriques à batterie du projet pilote de la Ville d'un système d'avertissement sonore (AVAS). Nous avons offert des séances d'orientation aux collaborateurs et collaboratrices mobilisés afin de leur permettre de se familiariser avec ce système.

- OC Transpo continue de surveiller l'évolution des lois, des règlements d'application et de la technologie AVAS émergente, en plus de suivre les commentaires des collaborateurs dans l'accessibilité et des clients handicapés et d'y donner suite.
- Après avoir consulté les usagers des transports en commun conventionnels ainsi que les clients de Para Transpo et les collaborateurs, OC Transpo a aussi commencé à remplacer les autobus conventionnels et les minibus de Para Transpo qui atteignent la fin de leur durée utile en faisant appel à un nouveau parc de véhicules accessibles.
- En collaboration avec le Service des incendies d'Ottawa, OC Transpo a fait l'acquisition de chariots d'évacuation d'urgence pour les Lignes 2 et 4, ce qui permet aux premiers intervenants de transférer sur le quai de la station la plus proche ou dans un lieu sûr, sur la voie de guidage, les clients qui se servent d'appareils de mobilité et qui prennent place dans les trains.



Les exigences planifiées et à long terme se rapportant à l'acquisition des biens, des services et des installations

- OC Transpo a lancé le processus de passation de marché pour l'acquisition d'autres autobus à émission zéro. Ces véhicules comprennent les mêmes fonctions d'accessibilité embarquées que ceux qui ont déjà en service, dont le système AVAS.
- Nous ferons l'acquisition de sept nouvelles voitures FLIRT de Stadler dans le cadre du service de la Ligne 2; ces voitures comprendront des zones d'assise à partager plus vastes afin de prévoir plus de place pour ceux qui se déplacent à l'aide d'appareils de mobilité.

La conception et la réalisation des programmes et des services

Vue d'ensemble

La Politique d'OC Transpo sur l'accessibilité du service à la clientèle comprend des lignes de conduite sur le service accessible à la clientèle offert aux personnes en situation de handicap qui font appel aux services, aux programmes et aux biens des transports en commun, dont les autobus conventionnels à circuit fixe, le train et le service de Para Transpo. Cette politique encadre aussi les exigences du service à la clientèle pour les nouveaux véhicules et les nouvelles installations lorsque les véhicules et les installations vétustes et non accessibles sont remis en état ou remplacés.

OC Transpo offre ses services aux personnes en situation de handicap pour :

- tenir compte des besoins liés à leur handicap, dans les cas où il est possible de modifier raisonnablement les services



offerts par OC Transpo afin de les rendre plus accessibles pour les personnes en situation de handicap;

- respecter les principes de la dignité et de l'autonomie;
- tâcher d'offrir des services intégrés.

Cette politique donne de l'information sur les mesures d'adaptation prévues pour les appareils d'aide, sur les animaux d'assistance, sur les aidants, sur la communication, sur les avis d'interruption des services, sur la formation, sur la rétroaction et sur la documentation.

Les exigences existantes relatives à l'accessibilité pour la réalisation des programmes et des services

- Nous donnons aux clients de Para Transpo la possibilité de payer ses passages à l'aide de la carte PRESTO, ainsi que le tarif journalier ordinaire en faisant appel à des cartes de crédit ou de débit, à Apple Pay ou à Google Wallet.
- Dans le cadre du programme de formation sur les déplacements, nous donnons aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées de l'information qui leur permet de se déplacer en toute sécurité et en autonomie dans les transports en commun. Ce programme est offert aux conseils scolaires, aux hôpitaux, aux programmes de jour et aux autres organismes qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap.
- OC Transpo a aussi noué des partenariats avec les établissements de soins de longue durée et les maisons de retraite pour offrir des reproductions arrêts d'autobus à ceux et celles qui habitent dans les établissements de soins de la mémoire. La recherche nous apprend que les reproductions arrêts d'autobus constituent un outil indispensable pour les résidents auxquels on prodigue des soins de la mémoire. OC Transpo offre aussi des séances de sensibilisation à différents organismes afin de promouvoir les options de transports en commun destinées aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées.



- Nous avons aussi pris des dispositions pour offrir des séances de familiarisation aux organismes qui entraînent les animaux d'assistance, dont Canadian Guide Dogs, Ability Dogs et le Programme de chiens-guides d'INCA.
- Nous offrons sur demande d'autres séances individuelles de familiarisation pour les clients ainsi que pour leurs ergothérapeutes ou animateurs de la formation sur les déplacements, ce qui leur permet de s'exercer à monter à bord des autobus conventionnels ou des autobus de Para Transpo pendant leur temps libre et de se positionner dans ces autobus.

Le transport

Vue d'ensemble

Comme nous l'avons mentionné, si les dispositions de la LAPHO et de ses normes sur le transport ne s'appliquent pas à OC Transpo, puisque ce service est réglementé par le gouvernement fédéral, il n'empêche qu'OC Transpo fait appel aux dispositions des lois provinciales, qui constituent les règles de l'art généralement admises dans les collectivités.

Il existe différentes options de transport pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap qui habitent dans les zones rurales d'Ottawa, dont :

- le transport assuré dans le cadre de partenariats avec les organismes de services de soutien communautaire dans les zones rurales;
- le service de Para Transpo entre les destinations rurales et les destinations urbaines de la Ville d'Ottawa;
- le programme de coupons de taxi à tarif réduit pour les clients enregistrés de Para Transpo;
- les circuits de bus-o-empettes hebdomadaires, qui assurent le service entre les collectivités rurales et les destinations commerciales urbaines.

Les fonctions d'accessibilité existantes

- Entretien à intervalles réguliers, rénovations ou remplacement des installations des arrêts d'autobus selon toutes les exigences des NCA de la Ville
- Financement des organismes communautaires qui offrent des services de transport aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées qui habitent dans les zones rurales
- Offre de bons de taxi destinée aux clients de Para Transpo, pour qu'ils puissent profiter de tarifs réduits et avoir une solution de rechange pour se déplacer
- Aide financière accessible pour les clients des transports en commun, dont les programmes de tarif réduit pour les porteurs du laissez-passer Communautaire, les bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les porteurs de l'EquiPass (pour les ménages à faible revenu) et le laissez-passer Accès (pour les clients de Para Transpo qui font aussi appel aux services de transport en autobus conventionnel et en train)



- Transports en commun gratuits pour les enfants de 12 ans et moins dans tous les autobus, trains et véhicules de Para Transpo
- Transports en commun gratuits pendant six mois pour les réfugiés et les personnes qui ont droit aux services des refuges d'urgence
- Exercices d'évacuation d'urgence menés à intervalles réguliers dans

différentes stations et établissements sur tout le territoire de la Ville, notamment à l'intention des personnes en situation de handicap afin de les aider à préparer les premiers intervenants en cas d'urgence effective



Les fonctions d'accessibilité planifiées et à long terme liées au transport

- Comme nous l'avons mentionné, le prolongement de l'Étape 2 de l'O-Train dans les sens sud, est et ouest aura pour effet de réaménager les stations existantes et de construire de nouvelles stations, qui seront toutes dotées de moyens d'accès sans obstacles et de fonctions accessibles, dont le repérage tactile, les messages audios diffusés dans les stations, les boutons et panneaux indicateurs accessibles et les quais allongés.
- Compte tenu des commentaires et des évaluations dans la foulée d'un projet pilote de démonstration, OC Transpo tâchera d'offrir des services sur demande parfaitement accessibles dans certains secteurs peu achalandés d'Ottawa.



Conclusion

Bien qu'il s'agisse du premier plan d'accessibilité d'OC Transpo en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, notre organisme s'est depuis longtemps engagé à s'améliorer continuellement en réduisant ou en éliminant les obstacles qui empêchent d'avoir accès aux transports en commun. Bien que nous ayons accompli beaucoup de travail, nous savons aussi qu'il y a encore énormément de progrès à accomplir pour améliorer les services et les technologies et pour travailler en collaboration avec les parties prenantes et le public afin de réaliser la vision qui consiste à mettre vraiment sur un pied d'égalité tous les membres de nos différentes communautés. OC Transpo reste fidèle à sa volonté de continuer de mettre au point des moyens nouveaux et ingénieux d'améliorer l'accessibilité à terme, de concert et en collaboration avec les personnes en situation de handicap.



Appendice A

Définitions

Les définitions suivantes, reproduites dans la LCA, s'appliquent à l'ensemble de ce plan.

On entend par :

handicap : toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou toute limitation fonctionnelle — de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

obstacle : tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, technologique ou comportementale, tout élément relatif à l'information ou la communication ou tout élément qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage, de communication ou sensorielles, ou des limitations fonctionnelles.