

Le Plan d'accessibilité d'OC Transpo – Mise à jour annuelle (2025)

Généralités

Voici la première mise à jour annuelle du Plan d'accessibilité 2024-2026 d'OC Transpo, qui relève de la Direction générale des services de transport en commun d'Ottawa; cette mise à jour permet de s'acquitter des obligations imposées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

Même si la LCA a été adoptée en 2019, OC Transpo met au point et offre ses services depuis de nombreuses années en conformité aux Normes de conception accessible (NCA) de la Ville d'Ottawa, en s'en remettant à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). OC Transpo doit entre autres rendre compte de ses efforts de conformité dans le Rapport de conformité de la Ville à la LAPHO, en plus de respecter l'esprit et l'intention de cette loi et de son *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI). Toutes les directions générales de la Ville dont OC Transpo, participent aux mises à jour annuelles du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) déposé auprès du Conseil municipal.

Puisque certains trajets d'autobus d'OC Transpo franchissent la frontière provinciale pour se rendre au Québec, nos services sont réglementés par le droit fédéral. En raison de sa situation exceptionnelle de direction générale dans une administration municipale réglementée par le gouvernement provincial, OC Transpo continuera de déposer des mises à jour dans le cadre du processus d'établissement du rapport annuel sur le PAMVO et déposera des comptes rendus annuels sur l'avancement de ce plan. Il faut s'attendre à ce qu'il y ait d'énormes chevauchements parmi les initiatives exposées dans ces deux plans. En outre, conformément à la LCA, le PAMVO sera mis à jour tous les trois ans; le nouveau Plan sera publié le 1^{er} juin 2026. On tiendra une consultation pour mettre au point le nouveau Plan en 2026. 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.

Coordonnées et processus de rétroaction

Conformément à la [Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle d'OC Transpo](#), il est essentiel de rendre compte des moyens grâce auxquels OC Transpo sert les

personnes en situation de handicap afin de cerner les obstacles et d'encourager à améliorer continuellement les 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 du 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.

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

Consultations

En 2024, OC Transpo a organisé, sur le thème Parlons Para Transpo, une série de consultations qui s'adressaient à tous les clients de Para Transpo, à leur famille, à leurs compagnons et à leurs proches aidants. Les membres du personnel d'OC Transpo et de Para Transpo ont publié des comptes rendus sur les services et les initiatives de Para Transpo et ont pris connaissance des questions, des inquiétudes et des commentaires du public. Le personnel a aussi aidé les clients à mettre au point l'outil en ligne Mon Para Transpo, qui permet à la clientèle de réserver, d'annuler et de suivre les déplacements, en plus de lui présenter l'un des nouveaux minibus pour qu'elle les voie en personne.

Le 28 novembre 2024, le Groupe de travail consultatif sur les transports en commun (GTCTC) a tenu une réunion pour prendre connaissance et se saisir des commentaires exprimés sur les services et les opérations de Para Transpo. Le GTCTC a été mis sur pied dans le cadre de l'Examen de la structure de gestion publique 2022-2026 de la Ville afin de donner son avis sur les questions de transports en commun d'après l'expérience des utilisateurs, en tenant compte des services de Para Transpo, des services d'autobus conventionnels et de l'O-Train. Constitué de représentants du public, dont au moins un utilisateur actif de Para Transpo, le GTCTC sert de tribune pour les commentaires portant sur le plan de travail, les changements opérationnels et les politiques recommandées d'OC Transpo. Ce groupe se réunit plusieurs fois par an pour discuter des grands enjeux dans les transports en commun et des améliorations qu'on pourrait apporter. Pendant la réunion du 28 novembre 2024, les discussions ont essentiellement porté sur la qualité des services, la communication, les difficultés dans l'établissement des horaires et l'accessibilité.

S'agissant de la construction du réseau ferroviaire, l'équipe chargée des relations avec les intervenants et de la communication de l'Étape 2 de l'O-Train a continué de consulter les partenaires communautaires sur l'accessibilité des stations et des voitures proposées. À la demande de la collectivité, on a présenté les exposés et mené des consultations; on a pris en compte et mis en application les commentaires dans la mesure du possible.

Les 18 et 19 décembre 2024, OC Transpo a organisé, pour les Lignes 2 et 4, des séances de familiarisation afin de donner aux membres de différents organismes de la communauté des personnes handicapées l'occasion de visiter les nouvelles stations et les nouvelles voitures et de se familiariser avec elles avant de les ouvrir au public. Huit personnes représentant différents organismes et groupe de la communauté des personnes handicapées y ont participé. Ces séances, animées par les équipes de l'accessibilité et du service à la clientèle d'OC Transpo, ont permis de présenter les nouvelles voitures de l'O-Train, ainsi que plusieurs stations des Lignes 2 et 4. En outre, chaque séance, qui a duré quatre heures environ, a permis d'offrir aux membres de la communauté de précieux renseignements et une expérience pratique relativement à ces voitures et stations. Même si ces séances avaient essentiellement pour objectif de présenter le nouveau réseau, on a relevé par écrit tous les commentaires exprimés par les participants pendant ces séances. Nous poursuivrons cette initiative pour le prolongement projeté de l'O-Train dans le sens est, puis pour le prolongement de ce réseau dans le sens ouest.

OC Transpo continuera d'inviter le public à participer à des consultations en 2025 et prévoit de présenter au printemps, au Comité consultatif sur l'accessibilité, les arrêts d'autobus et les Lignes directrices pour la conception des zones d'interaction dans les arrêts d'autobus et les infrastructures cyclables hors route.

L'environnement bâti

OC Transpo continue de mener les travaux exposés dans la section consacrée à l'environnement bâti du Plan d'accessibilité 2024-2026. Il s'agit entre autres de continuer de respecter les Normes de conception accessible de la Ville dans les nouveaux projets de construction et de réaménagement, en veillant à ce que les environnements soient inclusifs. Dans cette mise à jour, cette section comprend des comptes rendus sur les initiatives, conformément à la section portant sur l'environnement bâti du Plan d'accessibilité 2024-2026 d'OC Transpo.

Les initiatives en cours dans l'environnement bâti

Les travaux de prolongement de l'Étape 2 du réseau de l'O-Train consistent à la fois à réaménager les stations existantes et à construire de nouvelles stations pour en assurer l'accessibilité sans obstacle et pour les doter des fonctions nécessaires à l'accessibilité.

Voici les fonctions nécessaires à l'accessibilité des stations et des voitures :

- fonctions nécessaires à l'accessibilité des stations :

- les ascenseurs doubles dans les stations dotées d'ascenseurs;
- les rampes et les sentiers polyvalents pour promouvoir l'accessibilité dans les stations sans ascenseur;
- les bandes d'avertissement podotactiles et les barrières séparant les voitures;
- les panneaux indicateurs en noir et blanc dans l'ensemble des stations;
- fonctions nécessaires à l'accessibilité des voitures de l'O-Train :
 - les zones de sièges partageables;
 - l'embarquement au niveau du quai;
 - l'intérieur spacieux pour faciliter les déplacements;
 - les couleurs très visibles sur les barres de préemption, les poignées et les colonnes d'appui;

Les Lignes 2 et 4 du réseau de l'O-Train ont été mises en service en janvier 2025. Nous donnerons en 2026 d'autres détails sur leur lancement dans le nouveau plan.

Dans le cadre des améliorations qu'elle apporte actuellement à l'accessibilité des arrêts d'autobus sur rue, OC Transpo continue de valoriser l'accès universel de ces arrêts d'autobus et des infrastructures en construisant de nouveaux arrêts ou en veillant à rénover et entretenir les arrêts existants. Cette initiative consiste entre autres à recenser les arrêts d'autobus sur rue à améliorer dans le cadre des initiatives courantes d'OC Transpo et en coordonnant les travaux avec d'autres projets de la Ville. Les travaux d'installation des nouveaux arrêts d'autobus en prévision des prochaines modifications du réseau de « L'autobus réinventé », ainsi que les améliorations à apporter aux arrêts d'autobus existants dans le cadre du Programme d'amélioration des arrêts d'autobus 2025 seront réalisés en 2025. Le personnel d'OC Transpo travaille en étroite collaboration avec les conseillers municipaux et le personnel de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau afin de confirmer les points d'installation des arrêts d'autobus nouveaux et améliorés; nous coordonnerons la mise en œuvre des changements au printemps, ainsi qu'à l'été et à l'automne 2025.

En outre, le personnel continuera de se consacrer à l'amélioration de l'accès universel des stations de transports en commun et des parcs relais dans l'intérêt de tous les clients, dont ceux qui sont en situation de handicap.

L'emploi

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

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 fournir et à mettre à jour l'information sur leur identification, dans les cas nécessaires.

OC Transpo a à son service plus de 3 milles personnes, et en date du 31 décembre 2024, d'après les données extraites du questionnaire « Comptez-moi!, » près de 18 pourcent des employés s'identifiaient comme des personnes en situation de handicap.

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

En 2024, OC Transpo a continué de valoriser, pour les usagers des transports en commun, les outils de l'accessibilité et de la communication numériques. Lancé à l'origine en 2023, le site Web de l'Extension de l'O-Train constitue un guichet unique pour l'information sur les prochains travaux de prolongement du réseau de l'O-Train qui respecteront les normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 du niveau AA. Nous avons continuellement mis à jour, en 2024, ce site Web, qui comprend toute l'information publiée en prévision du lancement des deux nouvelles lignes de l'O-Train en janvier 2025.

Pour étoffer les services aujourd'hui offerts en ligne par Para Transpo, nous avons lancé en mars 2025 les rappels sur les déplacements. Nous donnerons de plus amples renseignements sur cette initiative dans la mise à jour de 2026, et OC Transpo continuera de consulter la clientèle de Para Transpo afin d'améliorer encore le service.

Les communications distinctes des TIC

OC Transpo a la volonté de s'assurer que les clients en situation de handicap peuvent consulter rapidement et efficacement l'information essentielle dans toutes sortes de formats accessibles, dont les supports numériques et analogiques, le braille, les gros caractères, les services téléphoniques, les supports et documents imprimés. En outre, OC Transpo fait la promotion, dans toute la mesure du possible, de l'utilisation d'un langage clair dans toutes ses activités de communication.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, les stations réaménagées et les nouvelles stations des lignes qui prolongent l'Étape 2 du réseau de l'O-Train ont été conçues du point de vue de l'accessibilité. Voici certaines caractéristiques des activités de

communication, distinctes des TIC, des stations et des voitures des Lignes 2 et 4 qui viennent d'être mises en service :

- Caractéristiques des stations :
 - les panneaux indicateurs en braille indiquant l'orientation des trains;
 - les messages audio diffusés sur les quais;
 - les bandes podotactiles d'orientation traçant un itinéraire sur le sol.
- Caractéristiques de l'O-Train :
 - l'information diffusée dans les voitures, dont les messages audiovisuels bilingues;
 - les tonalités audibles et les indicateurs visuels pour faire savoir que les portes du train s'ouvrent et se referment.

Les caractéristiques et les initiatives en cours et à long terme distinctes des TIC

L'équipe des communications de l'Étape 2 de l'O-Train continue de consulter les partenaires communautaires sur l'accessibilité des stations et des voitures proposées. Nous présenterons des exposés et mènerons des consultations à la demande de la communauté, et nous tiendrons compte des commentaires, qui seront mis en œuvre dans les cas où il sera possible de le faire.

Dans le cadre de l'examen de la signalétique des sièges à partager, le personnel entend améliorer la visibilité et l'efficacité des panneaux indicateurs installés dans les autobus et les trains pour désigner les secteurs des circuits d'autobus et de l'O-Train dans lesquels nous offrons des sièges à partager. Il s'agira entre autres de réévaluer le statut de cette initiative en collaboration avec les partenaires communautaires internes et de déterminer les étapes suivantes. Si elle dispose des ressources et de la capacité voulues en interne, OC Transpo prévoit aussi de consulter les partenaires communautaires externes à propos de la signalétique existante des sièges à partager et de déterminer s'il faut y apporter des mises au point afin d'en améliorer l'efficacité.

Pour améliorer la navigation à l'intention des clients, OC Transpo analysera d'autres moyens de repérage pour permettre aux personnes aveugles ou partiellement voyantes de se retrouver dans les stations de transports en commun et dans les alentours. En collaboration avec les collègues en interne et les partenaires de la communauté de l'accessibilité, le personnel réévaluera le statut des initiatives actuelles, afin de déterminer les lacunes à corriger et les étapes suivantes.

OC Transpo continuera d'améliorer la signalétique et le repérage du Transitway pour respecter les normes du Train léger sur rail. Ces améliorations consistent à mettre en

œuvre le langage en braille et à respecter les Normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa. De plus, on lancera, dans le cadre d'un projet pilote à la station Tremblay et à la station Rideau, une application de repérage accessible appelée « GoodMaps ».

L'acquisition des biens, des services et des installations

En 2024, OC Transpo a lancé le processus qui consiste à remplacer, par de nouveaux autobus accessibles, le parc de minibus de Para Transpo. Le premier autobus neuf a été livré en septembre 2024. Pendant tout ce processus, OC Transpo a consulté activement la clientèle de Para Transpo. Le premier autobus de 7 mètres devrait être livré au début de 2025; d'autres livraisons sont prévues durant l'année et au début de 2026.

De plus, OC Transpo a lancé le processus qui consiste à remplacer les autobus conventionnels qui ont atteint la fin de leur durée utile par des autobus à émission zéro (AEZ). Le premier AEZ conventionnel a été mis en service en janvier 2025; 25 autres AEZ seront livrés au deuxième trimestre de 2025. En définitive, on prévoit de mettre en service, d'ici 2026, plus de 200 AEZ. OC Transpo consultera les clients en situation de handicap et les partenaires de la communauté de l'accessibilité et prendra connaissance de leurs commentaires pour veiller à surveiller toutes les inquiétudes liées à l'accessibilité de ces nouveaux AEZ et à veiller à ne pas créer de nouveaux obstacles.

En 2024, OC Transpo a lancé le Projet pilote du service de transport en commun sur demande, pour offrir aux usagers des services de transports en commun à la demande en réservant le jour même, par téléphone ou grâce à une application mobile spécialisée. Ce projet pilote a été couronné de succès et a fait l'objet de commentaires élogieux de la part des clients. En novembre 2024, dans une motion qu'il a adoptée, le Conseil municipal a demandé au personnel de la Direction générale des services de transport en commun de se pencher sur des options de valorisation du logiciel ou d'acheter un logiciel nouveau ou existant afin de rehausser les options de réservations pour Para Transpo, dont les réservations le jour même. Dans cette motion, on invitait aussi le personnel à déposer, auprès du Comité du transport en commun, un rapport et une projection pour savoir s'il faudrait accroître le financement afin d'augmenter la capacité pour les réservations le jour même.

OC Transpo a lancé, au début de 2025, une demande de propositions (DDP) afin de faire appel à un fournisseur à plus long terme pour fournir une solution logicielle sur demande et accessible. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le personnel est aussi en train de passer, expressément pour le transport en commun sur demande, un

marché pour acheter 10 minibus qui répondront aux normes actuelles de l'accessibilité. Ce projet vise à accroître la satisfaction de la clientèle et l'achalandage, à améliorer la fiabilité du service et la ponctualité du rendement, à réduire les émissions, à écourter les délais d'attente et de déplacement, à faire baisser le nombre de correspondances, à étendre le rayon d'action et à diminuer les distances à parcourir à pied. Le personnel évaluera le Projet pilote du service de transport en commun sur demande à mesure qu'il progresse pour savoir s'il peut miser sur le logiciel acheté pour améliorer l'expérience offerte à la clientèle qui réserve les services de Para Transpo.

La conception et la réalisation des programmes et des services

OC Transpo continuera d'étudier et de réaliser les programmes et les services qui répondent aux besoins des résidents, en menant des activités de mobilisation et de consultation. Pour atteindre cet objectif, elle continuera de consacrer des efforts à la promotion des partenariats et à l'ouverture de la communication en consultant directement et continuellement différents groupes et partenaires communautaires. Par exemple, les mises au point apportées au réseau « L'autobus réinventé », qui devraient être mises en œuvre au printemps 2025, le seront pour donner suite directement à l'Examen des circuits d'autobus. Cet examen prévoyait un vaste processus de sensibilisation et de consultation qui s'est déroulé en 2023 afin de réunir les commentaires des clients, des résidents et des groupes communautaires. Nous avons ainsi pu connaître les habitudes des usagers des transports en commun et les moyens d'améliorer le réseau afin de mieux répondre à leurs besoins. Dans le même ordre d'idées, nous avons créé le programme de formation sur les déplacements pour aider les personnes âgées et les personnes en situation de handicap à emprunter les transports en commun en toute sécurité et de manière autonome. Dans le cadre de ce programme, réalisé par des organismes partenaires, dont des conseils scolaires et des hôpitaux, OC Transpo les aide en offrant des laissez-passer de formation sur les déplacements pour leur permettre de réaliser ce programme.

Le transport

Afin de répondre aux besoins en transport des résidents en situation de handicap, OC Transpo offre différentes options pour les déplacements accessibles, dont les autobus conventionnels, Para Transpo et l'O-Train. De surcroît, le Programme de bons de taxi permet d'offrir des tarifs réduits aux clients de Para Transpo, pour mettre à leur disposition une solution de rechange. Grâce à ce programme, les clients peuvent

réserver eux-mêmes leurs déplacements auprès des entreprises de taxi participantes d'Ottawa et économiser 55 % sur le tarif courant. En 2024, nous avons consacré un financement totalisant 600 235 \$ à ces bons de taxi, ce qui a réduit le coût et ce qui augmente le financement du transport rural. OC Transpo se penche actuellement sur les moyens d'améliorer encore, en 2025, l'expérience offerte à la clientèle dans le cadre du Programme de bons de taxi. Nous donnerons de plus amples renseignements dans la mise à jour de 2026.

Conclusion

Même s'il s'agit de la première mise à jour annuelle apportée au premier Plan d'accessibilité d'OC Transpo en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, l'organisme entend depuis longtemps continuer d'améliorer les efforts consacrés à réduire ou éliminer les obstacles dans l'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 réduire les obstacles. OC Transpo reste fidèle à sa volonté de continuer de mettre au point des moyens nouveaux et ingénieux d'améliorer l'accessibilité, de concert et en collaboration avec les personnes en situation de handicap.