



Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2026-2029




 Ottawa

 OC Transpo



Table des matières

Message de Troy Charter, directeur général par intérim de la Direction générale des services de transport en commun	3
Présentation	5
Statistiques sur les personnes en situation de handicap et inclusion	6
Généralités	8
Déclaration de l'engagement	8
Élaboration de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	9
Description d'OC Transpo et de l'environnement opérationnel	12
Coordonnées et processus de rétroaction	13
Autres supports et commentaires	14
Consultations	14
Stratégie de mise en œuvre	15
Leadership	15
Structure et gouvernance	15
Secteurs d'intervention décrits dans l'article 5 de la LCA	17
Initiatives menées dans l'ensemble de l'administration municipale	17
Environnement bâti	19
Emplois	25
Technologies de l'information et des communications (TIC) ..	29
Communications (autres que les TIC)	34
Acquisition de biens, de services et d'installations	38
Conception et prestation des programmes et des services ...	40
Transport	44
Conclusion	47
Annexe A	48
Définitions	48



Message de Troy Charter, directeur général par intérim de la Direction générale des services de transport en commun




Le Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2026–2029 reflète notre engagement à offrir un réseau de transport en commun où chaque client peut se déplacer de façon sécuritaire, indépendante et avec dignité.

L'accessibilité commence bien avant qu'un client monte à bord d'un véhicule. Au cours de la dernière année, nous avons lancé Mon Para Transpo, un outil de réservation libre-service, et avons rafraîchi notre site Web pour rendre l'information

nécessaire à la planification des trajets plus claire, plus facile à trouver et à utiliser. Nous avons également étendu l'O-Paiement à tous les minibus, permettant à la clientèle de payer un tarif adulte en utilisant une carte de débit ou de crédit. De plus, nous continuons de supprimer les obstacles physiques et d'orientation dans notre réseau, en veillant à ce que les stations, les arrêts et les quais soient accessibles à toutes et tous, grâce à des caractéristiques comme les dispositifs d'orientation tactile et les annonces des arrêts claires.

Notre parc de Para Transpo s'est agrandi avec l'ajout de nouveaux minibus de 6 mètres et de 7 mètres, et on s'attend à mettre en service 82 nouveaux minibus cette année. Ces véhicules sont conçus pour améliorer la fiabilité du service, augmenter la capacité et rendre les déplacements plus confortables pour notre clientèle. Notre parc de trains, d'autobus et de minibus entièrement accessibles appuie cet engagement à continuer d'investir dans des caractéristiques et des technologies qui favorisent des déplacements sécuritaires, fiables et inclusifs. Ce travail est renforcé par les commentaires continus que nous recevons de



notre clientèle et de nos partenaires communautaires, notamment le Groupe de travail consultatif sur le transport en commun nouvellement créé. Grâce à des consultations, des groupes de travail, des sondages et des commentaires en ligne, nous pouvons cerner les défis, répondre aux préoccupations et affiner continuellement nos services.

L'an dernier, nous avons lancé Parlons Para Transpo, une nouvelle façon plus accessible pour la clientèle de Para Transpo de partager ses commentaires et de poser des questions, car Para Transpo joue un rôle essentiel dans notre engagement en matière d'accessibilité. Les membres de notre personnel, et en particulier nos chauffeurs de Para Transpo, font preuve d'un dévouement, d'un respect et d'un soin exceptionnels dans le cadre de leur travail. Ils font en sorte que les clients à mobilité réduite puissent avoir un accès fiable à des moyens de transport favorisant leur indépendance et leur participation à la vie communautaire. Nous avons également lancé les notifications de trajet de Para Transpo pour améliorer la communication et favoriser un service plus axé sur la clientèle.

À l'avenir, OC Transpo demeure pleinement engagée à intégrer l'accessibilité dans chaque projet qu'elle planifie et dans chaque service qu'elle offre. Le présent plan ouvre la voie à des progrès continus, à des partenariats renforcés et à la création d'un réseau de transport en commun accessible, fiable et inclusif pour toutes et tous.

Nous sommes fiers du travail que nous accomplissons et c'est un honneur pour nous de soutenir une Ville d'Ottawa plus accessible.




Présentation

Voici le deuxième 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). Puisque certains circuits d'autobus d'OC Transpo et certains trajets de Para Transpo franchissent des frontières provinciales, nos services sont réglementés par la loi fédérale.

Le présent plan est le fruit de vastes consultations auprès de la communauté des personnes en situation de handicap, en suivant le principe du « rien sans nous ».

Lors de l'entrée en vigueur de la LCA en 2019, OC Transpo planifiait et fournissait déjà depuis longtemps des services respectant les politiques d'accessibilité de la Ville d'Ottawa qui s'inspiraient des exigences provinciales énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Compte tenu de son rôle unique de direction générale sous réglementation fédérale dans un cadre municipal sous réglementation provinciale, OC Transpo continuera d'exercer ses activités en vertu des politiques et procédures sur l'accessibilité de l'administration municipale, y compris, mais sans s'y limiter, la Politique sur l'accessibilité, les Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication, la Procédure sur les



commentaires et les demandes de renseignements des résidents à propos de l'accessibilité et la Politique sur l'accessibilité Web de la Ville. De plus, le personnel continuera de suivre la formation requise en matière d'accessibilité.


Les renseignements sur la conformité seront soumis au Bureau de la dirigeante principale de l'accessibilité tel que requis. Toutes les initiatives en matière d'accessibilité d'OC Transpo feront l'objet d'un rapport dans le cadre du Plan d'accessibilité d'OC Transpo, qui exige des mises à jour annuelles et un examen approfondi tous les trois ans. Grâce au soutien des Services juridiques et du Bureau de la dirigeante principale de l'accessibilité, le Bureau de l'accessibilité de la Ville continuera d'examiner les nouvelles normes fédérales en matière d'accessibilité et les mises à jour de la législation qui s'appliquent à OC Transpo. Cette approche globale sert l'intérêt public en s'assurant que le réseau de transport en commun d'Ottawa est éclairé par les cadres réglementaires et évolue de concert avec eux.

Statistiques sur les personnes en situation de handicap et inclusion

Des données provenant de l'[Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017 à 2022](#), publiée en décembre 2023 par Statistique Canada, indiquent que près d'un Canadien sur trois de 15 ans ou plus, soit environ 8 millions de personnes, présente au moins une incapacité qui le limite dans ses activités quotidiennes. Ce chiffre représente 27 % de la population canadienne.

La Ville a également obtenu des données propres à Ottawa, qui permettent d'établir des statistiques servant à orienter notre travail. Selon l'analyse Community Life 2024 d'EnviroNics Analytics, publiée par Statistique Canada, plus de 300 000 résidents de la ville d'Ottawa âgés de 15 ans ont déclaré avoir au moins une incapacité. Cela représente environ 30 % de la population totale de la ville, ce qui est bien au-dessus de la moyenne nationale.

Cette analyse indique que les personnes ayant déclaré avoir une incapacité liée à la douleur représentent le pourcentage le plus élevé des données propres aux handicaps, soit 20,69 % des données, tandis que les personnes ayant déclaré avoir une



incapacité liée à la santé mentale et celles ayant déclaré avoir une incapacité liée à la mobilité représentent les pourcentages les plus élevés suivants en termes de représentation, avec 10,7 % et 10,1 % des données respectivement. Ces données peuvent vraisemblablement être attribuées au vieillissement de notre population ainsi qu'à la hausse constante des problèmes de santé mentale chez les jeunes et les adultes en âge de travailler.

Les résultats de sondages et de recherches de ce type orientent les efforts de la Ville pour prioriser et soutenir la communauté des personnes en situation de handicap. Cette approche fondée sur des données probantes se reflète dans de nombreuses initiatives dans le cadre du présent plan.



Généralités


Déclaration de l'engagement



Comme l'exprime sa [Politique sur l'accessibilité](#), la Ville d'Ottawa s'engage à accorder un traitement équitable aux personnes en situation de handicap en ce qui concerne l'accès à ses services, programmes, biens et installations, et à faire en sorte qu'elles puissent en bénéficier comme tous les autres membres du public, dans le respect de leur dignité. Cet engagement s'étend aux résidents, aux visiteurs et aux membres du personnel qui ont des handicaps visibles ou invisibles, permanents ou temporaires.

De plus, la Direction générale des services de transport en commun de la Ville entend offrir à toutes et à tous des services de transport en commun axés sur la clientèle sécuritaires, fiables et accessibles. Cet engagement va au-delà de l'établissement de

normes législatives et reflète une approche plus large et inclusive de la prestation des services. OC Transpo s'efforce de faire en sorte que ses services, ses programmes et ses installations soient accueillants, inclusifs et faciles à utiliser pour toute la clientèle, notamment les personnes en situation de handicap, les aînés, les femmes enceintes, les personnes avec une poussette, un chariot ou un vélo, ainsi que les personnes à faible revenu. En adoptant une optique plus inclusive, OC Transpo vise à renforcer le transport en commun en tant que service public favorisant l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité pour tous les membres de la communauté.




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 de personnes en situation de handicap, d'organismes communautaires qui se consacrent aux personnes en situation de handicap, du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) et du Groupe de travail consultatif sur le transport en commun de la Ville. Nous continuerons de consulter ces groupes à mesure que ce plan avance.

Ce plan prévoit les moyens qui permettront à OC Transpo de réduire ou d'éliminer ces obstacles progressivement. OC Transpo s'engage à apporter des modifications continues et à étendre les mesures de ce plan en réponse aux commentaires reçus, aux avancées dans les pratiques exemplaires ou à l'élaboration de nouvelles normes.

Il convient de noter que, pour les besoins de ce plan, OC Transpo fait appel à un libellé qui privilégie la personne lorsqu'il est question de 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 *Loi canadienne sur l'accessibilité* 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.

Élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

OC Transpo a des obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA 2019), puisque ses services traversent les frontières provinciales. Bien que d'autres installations, programmes et services de la Ville ne soient pas régis par la LCA, le Bureau de l'accessibilité de la Ville continue de surveiller l'élaboration des normes d'accessibilité fédérales en ce qui a trait à OC Transpo. Normes d'accessibilité Canada (NAC), l'organisme responsable de la mise au point des normes d'accessibilité en vertu de la LCA, s'en



remet à sept principes, très comparables aux normes de la LAPHO :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et de la communication;
- la communication (autre que les technologies de l'information et de la communication);
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- les transports.

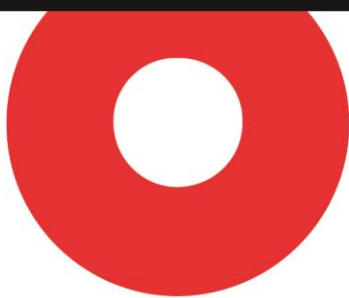
Lors du congrès d'automne de l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP), Andrea Podruski, chef de l'exploitation de NAC, a fait une présentation. Elle a fourni de l'information sur les normes d'accessibilité récemment publiées, en plus d'indiquer les occasions qui s'offriraient aux particuliers de participer aux travaux de comités chargés d'élaborer des normes. NAC favorise les occasions pour les membres du public de fournir des commentaires sur les normes publiées aux fins d'examen public.

Au cours de la période 2024-2025, NAC a publié cinq guides techniques :

- Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables
- L'approvisionnement en biens accessibles
- L'approvisionnement de services accessibles
- Conception et prestation de programmes et de services accessibles, y compris les services à la clientèle
- Parcours de voyage accessible

NAC a publié six normes au cours de la période 2024-2025 :

- L'emploi
- Logements modulaires prêts à l'accessibilité
- Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC (EN 301 549:2021, IDT)
- Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables
- Langage clair



- Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires

Outre ces guides techniques et ces normes, quatre autres documents sont en cours d'élaboration et devraient être publiés en 2026 :

- Véhicules automobiles pour le transport des personnes avec une limitation motrice (décembre 2026)
- Espaces extérieurs (publication prévue à l'hiver 2026)
- Les garderies accessibles (publication prévue à l'automne 2026)
- Conception et prestation de programmes et de services accessibles : Prestation de services accessibles (publication prévue à l'hiver 2026)



Dans la section 5 (Rapports sur l'accessibilité) de l'Examen de la structure de gestion publique du Conseil municipal pour 2022-2026, on a délégué au greffier municipal le pouvoir de signer et de déposer, auprès de l'administration fédérale désignée, tous

les rapports sur l'accessibilité et tous les autres documents d'information obligatoires en vertu de la LCA. À la fin de l'hiver 2025, le Bureau de l'accessibilité a reçu un avis selon lequel des modifications au *Règlement canadien sur l'accessibilité* entreront en vigueur à la fin de 2027 et en 2028, mettant en œuvre des normes d'accessibilité en ce qui a trait aux technologies de l'information et des communications. Le BA continuera de surveiller l'élaboration et l'examen des lois au niveau fédéral afin d'assurer la conformité aux diverses exigences législatives applicables à OC Transpo.




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 au monde. OC Transpo offre des services de transport 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 300 000 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 décennies; toutefois, en raison de l'accroissement de la population, ainsi que des niveaux d'emploi et de la densification de la circulation automobile dans le cœur du centre-ville, la Ville a



converti les parties centrales du Transitway en réseau de train léger de grande capacité séparé au niveau du sol, maintenant appelé Ligne 1 de l'O-Train. En 2001, la Ville a inauguré l'O-Train, une ligne à voie unique de 8 km dotée de cinq stations dans le cadre d'un projet pilote visant à démontrer la viabilité d'un train léger sur rail à Ottawa. Le projet a été étendu en 2015. Dans le cadre de l'Étape 2 du projet de prolongement, le réseau ferroviaire a été étendu plus au sud et est en cours de prolongement plus à l'est et à l'ouest.

La Ligne 1 de l'O-Train a été mise en service en 2019 et assure un service de transport en commun par train léger fréquent passant à travers un tunnel souterrain au centre-ville. Le prolongement de l'O-Train vers le sud (la Ligne 2 et la nouvelle Ligne 4 vers l'aéroport) a été mis en service en janvier 2025, et les prolongements vers l'est et vers l'ouest devraient être achevés au cours des deux prochaines années. Lorsque les prolongements planifiés seront achevés, le réseau ferroviaire s'étendra sur un total de 44 kilomètres, desservira 41 stations et portera à 77 le pourcentage de résidents qui habiteront dans un rayon de 5 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 modifications et 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 membres du public peuvent être adressés à un représentant du service à la clientèle de plusieurs façons :

- Par téléphone ou en utilisant le Service de relais vidéo du Canada : 613-560-5000
- Les clients qui utilisent l'ATS peuvent composer le 7-1-1 ou utiliser le Service de relais vidéo du Canada



- En remplissant le [formulaire de commentaires en ligne pour les clients](#)
- En envoyant un courriel à accessibilite@octranspo.com
- Par la poste : Direction générale des services de transport en commun, 1500, boul. St. Laurent, Ottawa (Ontario) K1G 0Z8
- En personne au [Centre de service à la clientèle d'OC Transpo du Centre Rideau](#)

Autres supports et commentaires

Nous offrons sur demande ce plan dans d'autres formats, ainsi que la description de notre processus de rétroaction. Il suffit de communiquer avec nous :

- Par téléphone ou en utilisant le Service de relais vidéo du Canada : 613-560-5000
- Les clients qui utilisent l'ATS peuvent composer le 7-1-1 ou utiliser le Service de relais vidéo du Canada
- En remplissant le [formulaire de commentaires en ligne pour les clients](#)
- En envoyant un courriel à accessibilite@octranspo.com
- Par la poste : Direction générale des services de transport en commun, 1500, boul. St. Laurent, Ottawa (Ontario) K1G 0Z8
- En consultant www.octranspo.com/fr/contactez-nous/

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 communauté.

Consultations

Nous avons mené de larges consultations auprès des personnes en situation de handicap pour orienter l'élaboration du présent plan. Veuillez consulter le rapport sur les consultations d'OC Transpo pour plus de détails.



Stratégie de mise en œuvre

La Ville appuie l'objectif de la LCA de rendre le Canada accessible d'ici 2040. À l'appui de cet engagement, la greffière municipale présentera une recommandation au Conseil pour lui demander d'approuver officiellement l'approche et les soutiens décrits dans le présent plan, permettant ainsi au personnel municipal de s'acquitter des responsabilités de la Ville en vertu de la LCA.

Leadership


Le Conseil municipal a systématiquement démontré son appui aux services de transport en commun accessibles comme moyen d'améliorer l'inclusion des résidents, des visiteurs et du personnel. Pour appuyer cet engagement, la Ville a établi des modèles et des processus normalisés de rapports qui exigent que le personnel cerne, prévienne et gère régulièrement les obstacles existants ou potentiels dans tous les rapports présentés au Conseil municipal d'Ottawa et à ses comités permanents.

En juillet 2023, le Conseil municipal a approuvé les priorités pour le mandat du Conseil 2022-2026, qui s'articulent autour d'objectifs à long terme s'étendant sur plus de 10 ans, ainsi que les priorités stratégiques. Le présent plan a été élaboré en harmonie avec ces objectifs à long terme, notamment l'objectif visant à faire d'Ottawa une ville où les résidents jouissent d'une qualité de vie élevée et vivent dans des quartiers diversifiés, inclusifs, sécuritaires, connectés, accessibles et abordables. Ces objectifs soulignent également l'importance d'un environnement bâti sain, durable et équitable qui appuie les efforts de la Ville pour lutter contre les changements climatiques.

De plus, ce rapport cadre avec les priorités stratégiques approuvées par le Conseil, en particulier l'accent mis sur la construction d'une ville plus connectée avec des options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles, ainsi que sur les mesures favorisant une ville à la fois verte et résiliente.


Structure et gouvernance

Conformément au *Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs* de la Ville (Règlement n° 2025-69265), 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 de rendre compte relativement au présent plan reviendra à la greffière municipale, conformément au *Règlement sur la délégation de pouvoirs*, et la surveillance de la redevabilité du Bureau de l'accessibilité de la Ville quant à la mise en œuvre du plan est une responsabilité commune de la Direction des services de transport en commun 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.



Secteurs d'intervention décrits dans l'article 5 de la LCA


Initiatives menées dans l'ensemble de l'administration municipale

Aperçu

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. Le présent 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, d'assemblées programmées à intervalles réguliers et de réunions portant sur des projets en particulier dans le but d'encourager cette communauté à toujours formuler des commentaires afin d'améliorer les programmes, les services et les installations actuels.

Conformément à la nouvelle optique d'équité, de diversité, d'inclusion et d'appartenance d'Ottawa, la Ville et OC Transpo se penchent sur la conception des programmes, des services et des installations à la lumière des identités intersectionnelles et des facteurs sociaux qui peuvent se recouper avec les handicaps et avoir une incidence sur l'expérience vécue en lien avec ces programmes, services et installations. 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 auxquels les personnes en situation de handicap doivent faire face.

Tous les membres du personnel de la Ville, dont les employés à temps partiel, saisonniers et occasionnels, suivent une formation sur l'accessibilité, qui comprend, mais sans s'y limiter :

- LAPHO : l'accessibilité pour tous
- Atelier sur les processus d'approvisionnement accessibles
- Conformité de la gestion de la LAPHO (formation obligatoire pour les gestionnaires et les superviseurs)
- Atelier sur l'énoncé des répercussions sur l'accessibilité
- Renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail


Objectifs planifiés et à long terme

Lorsqu'elle a été adoptée en 2019, la LCA a établi 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 jaillir des bienfaits sur toutes les personnes, surtout celles qui sont en situation de handicap.

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

- Faire le suivi de l'état de l'accessibilité et des obstacles existants dans les services et les installations actuels, en plus de cerner les initiatives visant à améliorer l'accessibilité et à supprimer les obstacles.
- Par l'entremise de ce travail, 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 le personnel 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 communauté afin de mettre en application et de surveiller la loi et pour recenser et éliminer les obstacles à surmonter dans les services et les installations de transport en commun.

Environnement bâti

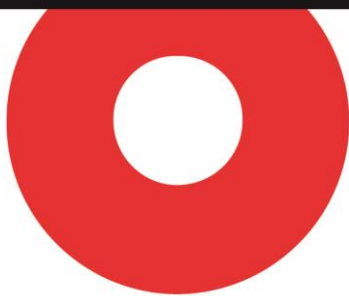
Aperçu

Les Normes de conception accessible (NCA) de la Ville, qui s'appliquent à OC Transpo, visent à rendre accessibles aux résidents, au personnel et aux visiteurs d'Ottawa tous les espaces, bâtiments, infrastructures et éléments dont la Ville est propriétaire ou locataire dans le cadre de tous les nouveaux projets de construction ou de réaménagement.

Ces normes visent à définir clairement les exigences et les caractéristiques d'accessibilité qui doivent être intégrées à l'acquisition et à l'aménagement des installations de la Ville, tout en démontrant l'engagement proactif de la Ville envers l'accessibilité. La Ville reconnaît que l'intégration des considérations d'accessibilité dès les premières étapes de la planification et de la conception constitue l'approche la plus efficace et la plus économique pour créer des environnements inclusifs et exempts d'obstacles dans l'ensemble de ses installations et de ses sites.

Les Normes de conception accessible sont :

- obligatoires dans tous les projets de construction neuve ou de réaménagement d'espaces et d'installations qui appartiennent à la Ville, ou qui sont loués ou exploités par elle;
- destinées à s'appliquer, dans la mesure du possible, aux projets de modernisation, de modification ou d'agrandissement des installations et des espaces actuels qui appartiennent à la Ville, ou qui sont loués ou exploités par elle;
- mises à la disposition des autres secteurs et organismes d'Ottawa, qui sont encouragés à les utiliser;



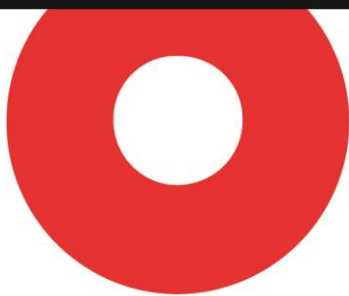
- réputées répondre aux besoins de divers types d'usagers, qu'ils soient ou non en situation de handicap, afin de créer un milieu accueillant pour toutes et tous.

Les Normes comprennent des exigences législatives, notamment le Code du bâtiment de l'Ontario, le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et la norme « Conception accessible pour l'environnement bâti » de l'Association canadienne de normalisation (la norme CSA B651-12).

Caractéristiques d'accessibilité existantes de l'environnement bâti dans les stations d'OC Transpo

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

- marqueurs tactiles au sol pour orienter les usagers vers les portillons d'accès, les ascenseurs, les quais et les sorties;
- aires d'attente Transecure sur les quais des trains comprenant des bancs et des panneaux tactiles/en braille indiquant la direction du service;
- ascenseurs et parcours accessible de secours dans toutes les stations;
- escaliers roulants dans neuf stations;
- bandes d'avertissement tactiles en bordure des quais et barrières séparatrices entre les voitures ;
- portillons d'accès accessibles dotés de lecteurs de cartes à deux hauteurs différentes, et messages sonores et visuels indiquant que l'appareil a réussi à lire la carte;
- distributrices de billets avec commandes à hauteur accessible, texte en braille et en relief pour identifier les touches de fonction et les composantes de la distributrice et liens vidéo directs avec l'équipe du service à la clientèle;
- téléphones d'information et téléphones publics offrant la communication directe avec l'équipe du service à la clientèle;




- écrans indiquant le départ du prochain train et annonces audio pour aviser la clientèle de l'arrivée d'un train;
- arrêts d'autobus des boucles d'autobus de certaines stations de l'O-Train dotés de plaques tactiles ou en braille apposées sur le poteau;
- marqueurs visuels sur toutes les barrières intérieures vitrées;
- mains courantes, garde-corps, rampes d'accès et autres caractéristiques similaires conformes aux normes d'accessibilité;
- places de stationnement accessibles dans les parcs relais.

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

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

- ascenseurs ou rampes d'accès dans toutes les stations;
- escaliers roulants dans certaines stations;
- surfaces texturées dans la plupart des stations, pour permettre à l'utilisateur de savoir qu'il est proche du bord du quai;
- revêtements de sol fermes et antidérapants;
- bancs;
- téléphones d'information et téléphones publics offrant la communication directe avec l'équipe du service à la clientèle;
- téléphones d'urgence dans la plupart des stations;
- option de vidéoclavardage dans les distributrices de billets dans certaines stations;
- places de stationnement accessibles dans les parcs relais.

Les NCA de la Ville permettent de s'assurer que tous les espaces et installations qui appartiennent à la Ville et qui sont exploités par elle sont inclusifs et accessibles pour toutes et tous. Cet engagement s'étend aux résidents, aux visiteurs et au personnel ayant 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 précises à respecter pour les arrêts d'autobus sur rue et les abribus. Voici les principaux éléments des arrêts d'autobus :

- surface ferme, stable et antidérapante, avec une pente maximale de 2 %, adjacente à toutes les portes d'autobus pour assurer un drainage adéquat, contribuant ainsi à limiter la détérioration prématurée de l'infrastructure et l'accumulation de glace le long des voies piétonnes.
- voie accessible dégagée et sans obstacles à destination et en provenance de la zone d'embarquement;
- panneau d'arrêt d'autobus ou « panneau indicateur » généralement installé à côté de la voie accessible;
- le panneau indicateur constitue généralement le point de repère de la zone d'embarquement accessible sur lequel la porte avant de l'autobus s'aligne pour s'assurer que la rampe se déploie dans la zone d'embarquement accessible;
- abribus 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;
- dessins normalisés permettant 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 5 799 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 de conception accessible de la Ville. Cependant, certains arrêts ont été construits avant l'adoption des normes d'accessibilité actuelles et devront être modernisés afin de respecter ces normes.

Environ 4 421 arrêts d'autobus du réseau, soit 76 %, sont conformes aux lignes de conduite et aux normes d'accessibilité actuelles. OC Transpo examine tous les arrêts d'autobus et s'efforce de moderniser progressivement les arrêts d'autobus restants afin de respecter ces lignes de conduite et ces 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.

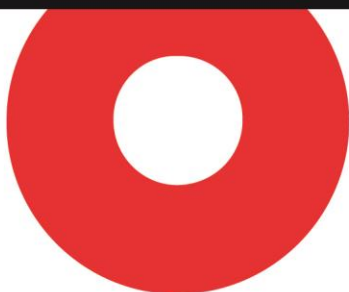
De plus, le Centre de service à la clientèle d'OC Transpo au Centre Rideau est doté d'un système de boucle auditive pour les clients qui utilisent des appareils auditifs ou des implants cochléaires afin qu'ils puissent communiquer facilement avec l'agent du service à la clientèle.

En 2025, OC Transpo a lancé deux nouvelles lignes de l'O-Train, la Ligne 2 et la Ligne 4, offrant toutes deux un service entièrement accessible. La Ligne 2 relie les stations Bayview et Limebank, et la Ligne 4 relie la station South Keys à l'aéroport. Les voitures et les stations sur ces lignes respectent les Normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa. Les voitures sont dotées d'un plancher surbaissé et sont accessibles à 100 % avec de larges portes et diverses options de places assises. Les stations sont à aire ouverte, bien éclairées et dotées de caractéristiques comme des ascenseurs, des indicateurs tactiles de surface et des portillons d'accès accessibles.

Caractéristiques d'accessibilité existantes de l'environnement bâti dans les autobus et les trains d'OC Transpo

Les autobus d'OC Transpo sont dotés des caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- plancher surbaissé pour avoir accès à l'autobus sans marche;
- dispositif permettant d'abaisser l'autobus jusqu'au niveau de la bordure du trottoir pour faciliter l'embarquement;
- rampe d'accès antidérapante munie de rebords, à déployer quand les clients en ont besoin;
- plancher antidérapant à faibles reflets;
- sièges à partager (prioritaires) dans la partie avant de l'autobus;
- deux places pour les personnes qui se servent d'un appareil d'aide à la mobilité, dotées de ceintures de stabilité que les clients peuvent utiliser pour sécuriser leur appareil;
- éclairage aux portes et à l'intérieur des autobus;



- poignées et barres d'appui à contraste élevé.

Les autobus de Para Transpo sont dotés des caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- plancher surbaissé et dispositif permettant d'abaisser l'autobus pour faciliter l'embarquement;
- porte latérale à plancher surbaissé avec rebords et bandes à contraste élevé menant à l'intérieur doté d'un plancher plat;
- rampe plus large à la porte arrière avec rebords et bandes à contraste élevé pour les appareils d'aide à la mobilité plus volumineux;
- places pour les personnes qui se servent d'un appareil d'aide à la mobilité, dotées de ceintures de stabilité que les chauffeurs utilisent pour sécuriser l'appareil;
- éclairage à la porte et aux rampes d'accès;
- plancher et rampes d'accès antidérapants à faibles reflets;
- barres d'appui et poignées à contraste élevé à l'intérieur sur chaque siège et à chaque porte;
- chaque nouveau minibus dispose désormais de cinq caméras (une sur le tableau de bord, deux à l'intérieur et deux à l'extérieur) et d'un microphone à l'intérieur.


Les trains sont dotés des caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- plancher surbaissé au niveau des quais pour faciliter l'accès;
- sièges à partager (prioritaires et polyvalents) non loin des portes des trains;
- plancher antidérapant à faibles reflets;
- éclairage aux portes et à l'intérieur des trains;
- poignées et barres d'appui à contraste élevé;
- dispositif d'ouverture de porte automatique.

Objectifs

D'importantes améliorations ont été apportées aux stations existantes et nouvelles desservant les Lignes 2 et 4 dans le cadre de l'Étape 2 du projet de prolongement du réseau.

Les caractéristiques d'accessibilité comprennent des quais plus



longs dans les stations, de plus grandes 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. De plus, une signalisation mise à jour est ajoutée dans les stations du Transitway, améliorant ainsi l'accessibilité.

Le nouveau prolongement vers l'est étendra le réseau existant jusqu'à une nouvelle station terminale, la station Trim. En tout, cinq nouvelles stations offriront une expérience accessible uniforme semblable aux stations actuelles de la Ligne 1. Les sentiers polyvalents, les zones d'embarquement et de débarquement des passagers, les parcs relais et les boucles d'autobus amélioreront la connectivité et l'infrastructure accessible du transport en commun dans l'est de la ville.


Emplois

Aperçu



OC Transpo s'engage à favoriser un milieu de travail inclusif et respectueux, conformément à la Politique sur l'adaptation au travail et la [Politique sur l'équité et la](#)

[diversité](#) de la Ville. Elle s'efforce d'offrir des chances égales d'accès aux perspectives d'emploi ainsi qu'un milieu de travail où tout le personnel est traité avec respect et dignité, sans discrimination fondée sur l'âge, la race ou un motif connexe, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, les caractéristiques génétiques, l'existence d'un casier criminel, la situation matrimoniale, la situation familiale et le handicap.



Dans le cadre du Plan municipal sur la diversité et l'inclusion, les renseignements démographiques sur la main-d'œuvre sont recueillis par l'entremise du questionnaire d'auto-identification *Comptez-moi!* (participation volontaire) que tous les membres du personnel, y compris les nouveaux employés, sont encouragés à remplir et à mettre à jour au besoin.

Nous avons également invité le personnel à participer à des consultations visant à appuyer l'élaboration du plan par le biais de communications internes. OC Transpo emploie plus de 3 309 personnes et, au 31 décembre 2025, les données du questionnaire *Comptez-moi!* indiquaient que près de 20,19 % des employés avaient déclaré avoir un handicap.

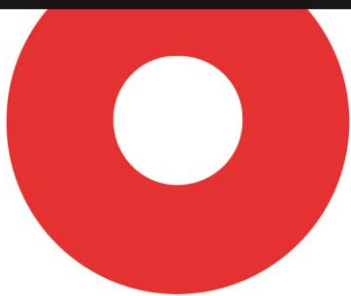
Politiques, procédures et pratiques d'emploi existantes

OC Transpo respecte toutes les exigences de l'emploi accessible, conformément à la Politique sur l'accessibilité de la Ville, à savoir :

- les mesures d'adaptation offertes pendant le processus de recrutement;
- l'aide offerte au personnel;
- les formats et aides à la communication accessibles pour le personnel;
- l'information relative aux interventions d'urgence dans les milieux de travail;
- les plans d'adaptation individualisés et documentés pour le personnel en poste;
- le processus de retour au travail;
- les besoins en accessibilité et les considérations relatives à l'adaptation du personnel 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 clarifier leurs fonctions et leurs responsabilités respectives.

- Cette formation encourage les gestionnaires et les superviseurs à intégrer l'accessibilité dans leur travail, à comprendre les mesures d'adaptation à l'intention des membres du personnel ayant un handicap et à s'assurer



qu'eux-mêmes et leur personnel répondent à toutes les exigences de la loi dans le domaine de l'accessibilité.

Tous les nouveaux chauffeurs d'autobus suivent une formation liée à l'accessibilité dans le cadre du Programme de formation des nouveaux chauffeurs d'autobus. Ce programme comprend :

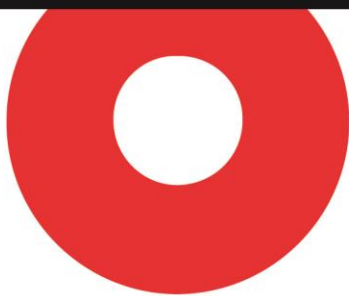
- une formation sur les normes de la LAPHO dans iLearn – LAPHO : l'accessibilité pour tous;
- des renseignements sur l'accessibilité propres au transport en commun fournis par le biais d'exercices, de plans de leçon, de discussions en groupe et d'activités;
- de l'information sur la façon d'interagir avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- de l'information sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement d'accessibilité;
- les procédures de préparation et d'intervention en cas d'urgence;
- une formation sur la sensibilisation à la démence pour tous les nouveaux chauffeurs de Para Transpo, en partenariat avec la Société de la démence d'Ottawa.

Tous les autres membres du personnel de la Direction générale des services de transport en commun doivent suivre le cours obligatoire LAPHO : l'accessibilité pour tous dans iLearn.

Exigences planifiées et à long terme liées à l'emploi

Activités de sensibilisation en interne

- Séances d'information sur la préparation des entrevues : L'équipe chargée du recrutement organise et anime ces séances, dans lesquelles elle donne de l'information et des conseils sur la manière de bien préparer et mener une entrevue. Ces séances ont lieu chaque trimestre.
- Séances d'information et de SIMformation des opérateurs de trains : Offerte conjointement aux concours pour les postes d'opérateurs de trains, cette série de séances d'information vise à permettre aux candidats intéressés de prendre connaissance des

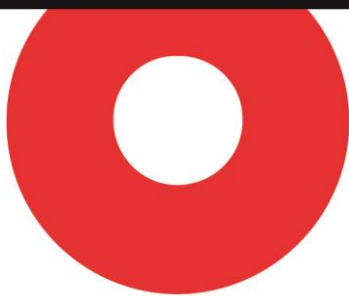


détails des postes d'opérateurs de trains électriques et d'opérateurs de trains diesel. Le personnel de la Direction des opérations du TLR et l'équipe du recrutement y participent pour apporter l'aide nécessaire. Les séances de SIMformation visent aussi à donner une orientation sur le simulateur de la voiture de train léger Alstom.

- Séances d'information pour les superviseurs et les répartiteurs du transport en commun : Cette série de séances d'information, offerte conjointement aux concours, apporte un éclairage sur les postes disponibles et permet aux candidats intéressés de poser des questions pour les aider dans leur candidature.

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 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, notamment 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 organismes 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.


Technologies de l'information et des communications (TIC)

Aperçu



La Ville est fière d'être reconnue comme un chef de file en matière d'accessibilité du Web en Ontario, ce qui comprend la coordination et l'animation du sous-groupe numérique du Réseau des professionnels en

accessibilité de l'Ontario. La Politique sur l'accessibilité du Web de la Ville, 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) à un niveau conforme ou supérieur à ceux indiqués dans la LAPHO, sauf s'il est impossible de le faire. Lorsque les contenus ne sont pas conformes, les directions générales sont tenues de



fournir des plans de conformité documentés comprenant un échéancier et l'état de ces plans et d'élaborer des procédures et des plans pour traiter efficacement le contenu Web non conforme.

Grâce au soutien des Services juridiques de la Ville, le Bureau de l'accessibilité de la Ville et OC Transpo continueront de surveiller les normes fédérales en matière d'accessibilité des TIC afin de déterminer leur applicabilité aux actifs Web d'OC Transpo.


Caractéristiques et projets d'accessibilité existants liés aux TIC

La Ville a mis en œuvre tous les éléments recommandés dans la Stratégie des initiatives d'accessibilité Web du World Wide Web Consortium (W3C) pour promouvoir l'accessibilité du Web et du numérique. Voici ces éléments :

- Créer une politique
- Définir les fonctions et les responsabilités
- Déterminer le budget et les ressources
- Recenser et examiner les actifs des sites Web
- Mettre en place un cadre de surveillance
- Mobiliser les collaborateurs
- Étoffer les compétences et le savoir-faire
- Intégrer les objectifs dans les politiques et les procédures
- Attribuer les tâches pour assurer la réalisation
- Mener des évaluations dès le début et fréquemment
- Prioriser les enjeux
- 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 le présent rapport. Dans ce processus, on tient compte de l'accessibilité dans toutes les phases.

L'équipe de gestion des applications de la Ville coordonne ses efforts pour veiller à ce que les fonctions nouvelles ou actualisées de tous les sites Web, internes et externes, dépassent les exigences de la loi. Dans toute l'administration municipale, le personnel vérifie actuellement la conformité aux exigences du




niveau AA des WCAG 2.2. En outre, les Services de technologie de l'information (STI) et les Services de l'approvisionnement s'efforcent d'élaborer des processus d'approvisionnement qui réduisent le risque de lancer un nouveau service en faisant appel à une solution tierce non conforme.

Dans le cadre des demandes de propositions (DDP) et aux étapes qui précèdent le lancement des DDP, la Ville tâche de mieux définir les besoins en matière d'accessibilité à l'intention des fournisseurs, en les aidant à éliminer ou à réduire les risques des projets avant et après la signature des contrats et la publication des énoncés de travaux. L'équipe de gestion des applications collabore constamment avec les groupes de clients pour intégrer les considérations liées à l'accessibilité dans le cycle de vie des produits. Cette équipe mène des examens sur l'accessibilité et tient des consultations sur certaines exigences en matière d'accessibilité en lien avec les solutions des fournisseurs, longtemps avant le début du processus de DDP. De plus, cette équipe contribue à la rédaction et au contenu des DDP en ce qui a trait à l'accessibilité avant leur publication. Après la date de clôture des DDP, l'équipe met les solutions des fournisseurs à l'essai et confirme si elles respectent les niveaux de conformité exprimés.

Avant de mettre en œuvre les solutions de tiers, le personnel travaille avec la clientèle pour s'assurer que les fournisseurs s'acquittent de leurs obligations contractuelles relativement à la conformité de l'accessibilité. Les membres de l'équipe se réunissent fréquemment avec les fournisseurs et les clients pour recommander des améliorations à apporter aux outils et 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 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 caractéristiques d'accessibilité nécessaires.

Pour ce qui est des plateformes logicielles qui ne sont pas parfaitement conformes (comme les applications Microsoft), l'équipe travaille directement en collaboration avec les fournisseurs pour cerner les préoccupations en matière d'accessibilité et en faire le suivi 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 décrite ci-dessus, l'équipe de gestion des applications s'assure que les solutions sont pleinement fonctionnelles pour les résidents sur leur ordinateur de bureau comme sur leurs appareils mobiles, améliorant ainsi l'utilisabilité à l'intention d'un public cible plus vaste.

OC Transpo possède huit applications Web, dont quatre sont conformes au niveau AA des WCAG 2.0 ou le dépassent et quatre qui seront modifiées pour être conformes à cette norme, remplacées ou supprimées. Toutes ces applications comprennent l'accessibilité en tant qu'exigence de base, l'accessibilité ayant été intégrée aux sites Web dès les premières étapes de leur développement. Avant de mettre ces sites Web à la disposition du public, on mène des vérifications de l'accessibilité afin d'en évaluer la conformité aux WCAG et de s'assurer que les problèmes sont corrigés. 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 distinctes du point de vue de la conformité aux normes d'accessibilité du Web. En effet, Octranspo.com compte plus de 500 pages Web, regroupe des dizaines de collaborateurs de contenu et modifie constamment son contenu. Étant donné ces variables, il est très difficile de maintenir une conformité à 100 % aux normes officielles d'accessibilité des sites Web. Toutefois, l'équipe Web d'OC Transpo continue de collaborer avec des experts internes, et un fournisseur externe de services de vérification de sites Web a été engagé pour effectuer une vérification complète d'octranspo.com, et les mesures correctives devraient être prises d'ici la fin de 2026. Le personnel définit également les exigences pour une reconstruction complète du site Web en priorisant l'accessibilité, y compris la pérennisation des exigences en matière d'accessibilité en respectant ou en dépassant le niveau AA des WCAG 2.1 et en incorporant les pratiques exemplaires actuelles en matière d'accessibilité allant au-delà des lignes directrices.

En 2025, OC Transpo a lancé une nouvelle page Web conçue comme « guichet unique » pour les personnes en situation de




handicap qui ont recours aux services d'OC Transpo. La page Web sur l'accessibilité d'OC Transpo fournit un aperçu des caractéristiques d'accessibilité des véhicules d'OC Transpo, une trousse d'outils permettant aux usagers de planifier leurs déplacements, des renseignements sur la façon de faire une demande pour Para Transpo et sur les tarifs réduits, de l'information accessible et des aides à la communication, ainsi que les coordonnées pour joindre directement le personnel de l'accessibilité du transport en commun.

L'équipe chargée du site Web et de l'expérience utilisateur d'OC Transpo a suivi la formation en ligne intitulée « 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 membres du personnel qui font partie de l'équipe des services Web afin de leur offrir de nouvelles occasions d'améliorer les connaissances de l'équipe sur l'accessibilité du Web. Les sections pertinentes de cette formation sont partagées avec tous les contributeurs de contenu du site Web et intégrées dans les flux de travaux, les modèles et les procédures.

La réservation de déplacements en ligne pour la clientèle de Para Transpo a été mise en œuvre. Elle comprend une fonctionnalité qui permet aux personnes et aux organismes de soutien désignés de réserver ou d'annuler des déplacements au nom de leurs clients. Des appels d'orientation sont offerts aux clients pour les aider tout au long du processus de configuration et pour souligner les avantages de l'utilisation de Mon Para Transpo pour la réservation en ligne.

Le système de notification des clients de Mon Para Transpo a également été lancé, fournissant des rappels pour les déplacements à venir et actifs par message texte, courriel ou appel téléphonique. On prévoit d'intégrer la notification dans l'application mobile de Para Transpo. Afin d'accroître la sensibilisation, des cartes postales promotionnelles ont été distribuées à toute la clientèle de Para Transpo, et la promotion se poursuit par l'entremise de messages diffusés sur la ligne téléphonique du



service à la clientèle, sur le site Web et dans les médias sociaux, les bulletins d'information, des documents imprimés, la publicité payante et lors d'événements de sensibilisation en personne comme Parlons Para Transpo.

Caractéristiques et projets d'accessibilité planifiés et à long terme liés aux TIC

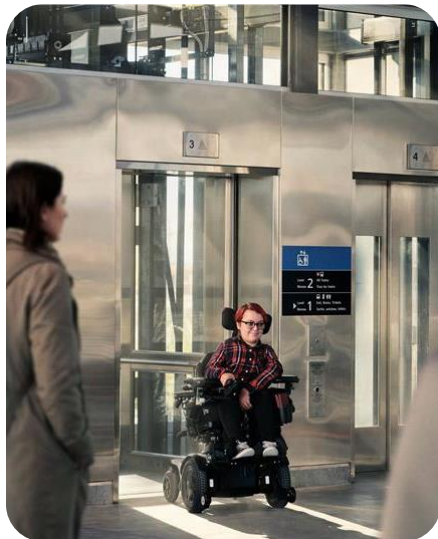
OC Transpo a l'intention de remplacer son planificateur de trajet, car le fournisseur de la solution actuelle n'est pas en mesure de rendre l'application conforme au niveau AA des WCAG 2.0. Le personnel, les ressources et le budget nécessaires ont été affectés à ce projet. La conformité aux WCAG et l'accessibilité sont des exigences fondamentales du nouvel outil, et le personnel examine actuellement les solutions de rechange possibles.

Communications (autres que les TIC)

Aperçu

Les activités de communication destinées aux personnes en situation de handicap se déploient dans un large éventail de formats, dont les supports numériques et non numériques, le braille, les gros caractères, les services téléphoniques, la signalisation et les documents imprimés ainsi que le langage clair. OC Transpo s'engage à fournir aux usagers en situation de handicap un accès rapide et efficace à l'information essentielle grâce à des méthodes de communication accessibles.

Caractéristiques de communication existantes dans les stations d'OC Transpo

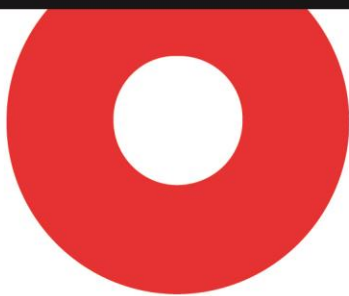


Les stations de l'O-Train comprennent les caractéristiques d'accessibilité des communications suivantes :

- aires d'attente Transecure sur les quais des trains comprenant des bancs et des panneaux tactiles/en braille indiquant la direction du service;
- panneaux de signalisation en noir et blanc à contraste élevé dans toute la station;
- cartes et signalisation utilisant des couleurs et des symboles très contrastés et lisibles;
- panneaux rétroéclairés sur toute la longueur du quai indiquant le nom de la station;
- écrans numériques installés le long des quais indiquant les heures de départ en temps réel de chaque train;
- annonces sonores de l'arrivée du train;
- alertes de service diffusées sur les écrans d'information des quais et dans le système de sonorisation;
- distributrices de billets dotées d'une interface vidéo et audio et de réglages rétroéclairés, ainsi que d'une option de vidéoclavardage connecté au soutien en direct du service à la clientèle, et panneau d'instructions libellé dans un texte en relief et en braille.

Les stations du Transitway comprennent les caractéristiques d'accessibilité des communications suivantes :

- cabines téléphoniques d'urgence jaunes pour demander de l'aide si un usager est mal pris ou s'inquiète de sa sécurité;



- téléphones d'information avec accès par un seul bouton pour communiquer directement avec un représentant du service à la clientèle;
- téléphones d'urgence;
- alertes de service publiées sur les écrans d'information des quais installés progressivement dans les stations.

OC Transpo s'est associée à des organismes communautaires, entre autres OttawaCarleton Lifeskills et le Conseil scolaire du district d'Ottawa-Carleton, pour offrir aux personnes en situation de handicap une expérience de travail et des cours de perfectionnement professionnel. L'objectif consiste à proposer aux jeunes et aux adultes en situation de handicap des emplois supervisés dans différents lieux de travail d'OC Transpo. Ces initiatives se poursuivront pendant toute la durée du présent plan.

Alors que nous continuons de prolonger le réseau de l'O-Train et de recruter du personnel, nous continuerons d'offrir à tous les nouveaux membres du personnel, notamment les superviseurs et les surintendants du TLR ainsi que les superviseurs du transport en commun, toute la formation liée à l'accessibilité, dont la formation sur la sensibilisation à la démence.

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

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

- espaces réservés aux personnes utilisant des appareils d'aide; ils sont dotés d'un bouton de demande d'arrêt à double tonalité pour confirmer sa demande au client et signaler au chauffeur qu'il devra déployer la rampe pour permettre au client de sortir;
- annonce audio automatique des arrêts dans le système de sonorisation à l'intérieur de l'autobus;
- annonce audio extérieure du circuit et de la destination de l'autobus qui arrive;
- panneau d'affichage des arrêts, du circuit, de la destination et de l'heure à l'intérieur de l'autobus;



- nouveaux autobus à émission zéro dotés d'écrans d'annonce des arrêts améliorés et haute résolution;
- voyant d'avertissement et alarme sonore indiquant que le chauffeur abaisse ou relève l'autobus ou la rampe.

Les trains sont dotés des caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- messages audio et vidéo annonçant les arrêts et répétant le nom de la station lorsque le train arrive au quai;
- panneau d'affichage des arrêts et de l'heure à l'intérieur du train;
- tonalité sonore indiquant que les portes s'ouvrent ou se referment.

OC Transpo fournit sur demande des renseignements et des documents relatifs à ses services, politiques et programmes dans une gamme de formats accessibles, comme le braille, le HTML, le texte brut ou d'autres supports de communication, au besoin. Les clients qui utilisent l'ATS peuvent composer le 7-1-1 ou utiliser le Service de relais vidéo du Canada.

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, donnant de l'information sur les répercussions des travaux de construction de l'Étape 2 de l'O-Train. Chacune de ces publications souligne l'importance de maintenir l'accessibilité pendant la construction et invite les personnes en situation de handicap à communiquer avec le personnel si elles ont besoin de mesures d'adaptation en lien avec l'accessibilité.

OC Transpo contribue également au bulletin électronique Pleins feux sur l'accessibilité du Bureau de l'accessibilité, qui présente des mises à jour sur les programmes et services nouveaux ou améliorés de Para Transpo. Cette publication est distribuée mensuellement à des milliers d'abonnés en français et en anglais.

Enfin, OC Transpo donne également des présentations sur les projets de l'Étape 2 en collaboration avec des partenaires et des organismes communautaires. Ces séances abordent des sujets comme la connectivité piétonne, le stationnement, les caractéristiques d'accessibilité des stations et des véhicules, ainsi que les répercussions prévues de la construction.

Caractéristiques planifiées et à long terme autres que les TIC

OC Transpo continuera de promouvoir les outils et les programmes d'accessibilité existants, y compris les visites 360 degrés actuelles et futures des stations et des trains et le programme de sièges à partager. Le site Web, les médias sociaux, la signalisation et les publicités dans le réseau seront utilisés pour sensibiliser la clientèle à ces services.

L'équipe des communications de l'Étape 2 de l'O-Train continuera de travailler de concert avec les organismes communautaires sur les questions d'accessibilité des stations et des voitures proposées. Des présentations et des occasions de consultation seront offertes sur demande de la communauté, et les commentaires reçus seront examinés et incorporés dans la mesure du possible.


Acquisition de biens, de services et d'installations

Aperçu



Toutes les directions générales de la Ville, y compris OC Transpo, sont tenues d'intégrer l'accessibilité à chaque étape du processus d'approvisionnement, quelle que soit la valeur en dollars. Conformément à sa

Politique sur l'accessibilité, « lorsque 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 suit six étapes pour intégrer l'accessibilité à l'approvisionnement et offre de la formation au personnel au besoin. OC Transpo appuie ce processus en adressant au personnel des rappels mensuels pour qu'il remplisse des formulaires de suivi des processus d'approvisionnement accessible, qui sont conservés à titre de documents municipaux officiels. Les documents déposés sont surveillés afin de déceler toute tendance ou tout problème, et l'Unité des services financiers tient à jour une liste semestrielle des membres du personnel ayant des pouvoirs de signature et d'achat. La Ville dresse aussi une liste de biens et de services pour lesquels les caractéristiques d'accessibilité ne sont pas réalisables.

Exigences d'accessibilité existantes liées à l'acquisition des biens, des services et des installations

OC Transpo remplace actuellement ses autobus commerciaux au diesel par des autobus électriques à batterie et à émission zéro. Ces autobus offrent des avantages environnementaux et opérationnels, notamment l'absence d'émissions de gaz à effet de serre, des coûts de fonctionnement réduits et une réduction du bruit dans les rues de la ville. Les considérations d'accessibilité font partie intégrante du processus d'approvisionnement, en particulier en ce qui concerne le fonctionnement plus silencieux des autobus électriques et les risques potentiels pour les piétons aveugles ou malvoyants. Pour y remédier, la Ville a équipé les quatre premiers autobus électriques à batterie du projet pilote d'un système d'avertissement sonore (AVAS) et a offert des séances d'orientation aux collaborateurs pour qu'ils se familiarisent avec le système.

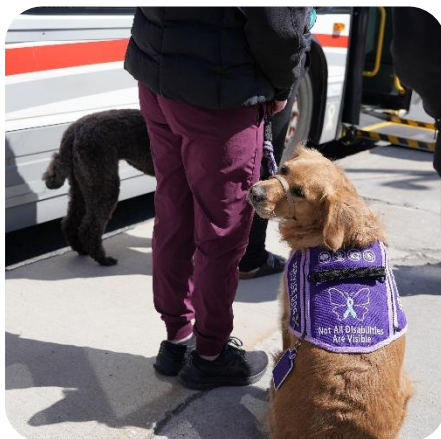
- OC Transpo continue de surveiller l'évolution des lois, des règlements et de la technologie AVAS émergente, en plus de faire le suivi des commentaires des collaborateurs en matière d'accessibilité et de la clientèle en situation de handicap et d'y donner suite.

Exigences planifiées et à long terme liées à l'acquisition des biens, des services et des installations

OC Transpo a lancé le processus d'approvisionnement pour l'acquisition d'autres autobus à émission zéro. Ces véhicules seront pourvus des mêmes caractéristiques 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 un plus grand nombre de places assises à partager offrant ainsi plus d'espace pour les personnes qui se déplacent à l'aide d'appareils de mobilité.


Conception et prestation des programmes et des services



Aperçu

La Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle d'OC Transpo comprend des lignes de conduite sur la prestation d'un service à la clientèle accessible aux personnes en situation de handicap qui utilisent les services, programmes et biens des

transports en commun, ce qui comprend, mais sans s'y limiter, les autobus conventionnels à circuit fixe, le train et le service de Para Transpo. Cette politique encadre aussi les exigences en matière de service à la clientèle pour les nouveaux véhicules et les nouvelles installations lorsque les vieux véhicules et installations non accessibles sont remis en état ou remplacés.



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

- tenant compte des besoins liés à leur handicap, dans les cas où il est possible de modifier raisonnablement la prestation des services par OC Transpo afin de les rendre plus accessibles pour les personnes en situation de handicap;
- respectant les principes de la dignité et de l'autonomie;
- s'efforçant d'offrir des services intégrés.



La politique communique de l'information sur les mesures d'adaptation prévues pour les appareils d'aide, sur les animaux d'assistance, les personnes de soutien, la communication, les avis d'interruption de service, la formation, la rétroaction et la documentation.

Dans le cadre de sa feuille de route quinquennale, OC Transpo s'engage à fournir des services de transport adapté fiables, abordables et souples à la clientèle qui ne peut pas ou ne souhaite pas utiliser les modes de transport en commun conventionnels. Nous continuons de miser sur les améliorations récentes, comme le système de réservation en ligne Mon Para Transpo et nous travaillons à offrir des services plus axés sur le client, y compris, mais sans s'y limiter, étudier la faisabilité d'un service de nuit, des réservations le jour même et des réservations pour des déplacements plus de 24 heures à l'avance; étendre la formation et la sensibilisation des chauffeurs de taxi sous contrat; et encourager la clientèle à utiliser Mon Para Transpo pour gérer ses déplacements.

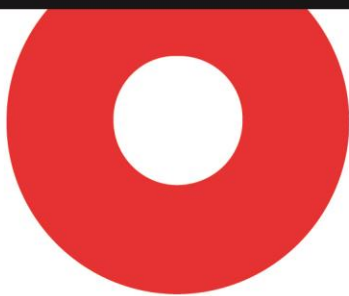
Exigences d'accessibilité existantes pour la prestation des programmes et des services

- La clientèle de Para Transpo peut payer un tarif adulte en utilisant une carte PRESTO, une carte de crédit ou de débit, Apple Pay ou Google Wallet. Cette option n'est pas disponible pour les trajets ruraux ou les tarifs réduits



(laissez-passer pour aînés, EquiPass ou laissez-passer communautaire).

- Offrir des tarifs gratuits aux personnes aveugles ou malvoyantes titulaires d'une carte de l'INCA et à leur personne de soutien, et offrir des tarifs réduits aux bénéficiaires du POSPH et aux aînés de 65 ans et plus dans les autobus et les trains conventionnels, ainsi que pour les services de Para Transpo.
- À partir du 1^{er} janvier 2026, les aînés de 65 ans et plus seront admissibles à 4 trajets gratuits par mois sur Para Transpo lorsqu'ils utilisent une carte Presto enregistrée pour payer leurs déplacements.
- Le mercredi et le dimanche, les aînés de 65 ans et plus peuvent se déplacer gratuitement à bord des autobus et de l'O-Train d'OC Transpo.
- Le programme de formation sur les déplacements aide les personnes en situation de handicap et les aînés à utiliser les transports en commun en toute sécurité et de manière autonome. Ce programme est dispensé par les conseils scolaires, les hôpitaux, les programmes de jour et d'autres organismes qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap. Le personnel continue de cerner les occasions de promouvoir davantage le programme de formation sur les déplacements.
- OC Transpo a aussi noué des partenariats avec les établissements de soins de longue durée et les maisons de retraite pour aménager des reproductions d'arrêts d'autobus afin d'aider les personnes qui habitent dans les établissements de soins de la mémoire. Des études indiquent que les reproductions d'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 aînés.
- OC Transpo continue d'organiser des ateliers en partenariat avec Sit N' Stay, un organisme d'entraînement de chiens d'assistance, pour aider les chiens d'assistance et leurs bénéficiaires à se




familiariser avec le réseau de transport en commun. Les séances permettent aux équipes de chiens d'assistance de s'entraîner à monter à bord et à descendre des autobus et des trains, à se déplacer dans les stations et à se sentir à l'aise avec l'expérience auditive et visuelle ainsi que les mouvements associés au transport en commun. L'entraînement est offert gratuitement et a lieu environ une fois par mois.

- Afin de soutenir un environnement d'apprentissage à faible stress, OC Transpo fournit un autobus vide pour certaines parties de l'entraînement, permettant aux animaux d'assistance de s'acclimater graduellement à l'environnement avant de se déplacer sur des circuits actifs. Une fois à l'aise, les participants s'entraînent à se déplacer à la fois dans les autobus et les trains. L'initiative appuie un accès sans obstacle au transport en commun et cadre avec les efforts plus vastes de formation sur les déplacements d'OC Transpo en aidant les équipes d'animaux d'assistance à renforcer la confiance et l'indépendance des participants lorsqu'ils utilisent le transport en commun. Les participants soulignent en effet que l'exposition répétée à l'environnement des transports en commun aide à renforcer les compétences, à améliorer le confort en présence des bruits et des activités propres à cet environnement et à préparer les équipes à utiliser les transports en commun à la fois localement et dans d'autres villes. Nous offrons sur demande d'autres séances individuelles de familiarisation pour les clients ainsi que pour leur ergothérapeute ou leur animateur de formation sur les déplacements, ce qui leur permet de s'exercer à monter dans des autobus conventionnels ou des autobus de Para Transpo et à se positionner dans ces autobus à leur rythme.

Prestation planifiée des programmes et des services

Dans le cadre du prochain Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2026–2029 en vertu du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO), le Bureau du greffe municipal et la Direction générale



des services de transport en commun lancent une initiative conjointe visant à mieux connaître les besoins liés à divers handicaps, notamment les handicaps invisibles, et à faire preuve d'une plus grande sensibilité à ces besoins. L'objectif de cette initiative est d'accroître la sensibilisation et l'éducation du public concernant les personnes en situation de handicap visible ou invisible et d'aider à faire en sorte que les clients puissent recevoir le soutien dont ils ont besoin lorsqu'ils naviguent dans les services municipaux et se déplacent dans les transports en commun à Ottawa. À cet effet, la Ville étudie la faisabilité de la mise en œuvre du programme Tournesol des handicaps invisibles, ou d'un programme semblable, dans l'ensemble des services de la Ville, y compris les services, les programmes et les installations d'OC Transpo. L'initiative vise à sensibiliser le personnel et la clientèle et à favoriser une expérience plus inclusive et accessible dans l'ensemble des services municipaux.

Transport

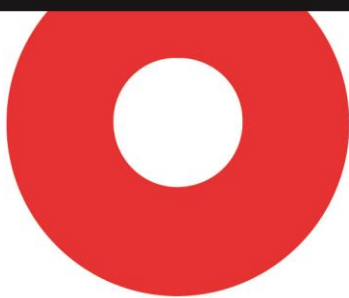
Aperçu

La LAPHO et ses normes de transport ne s'appliquent pas à OC Transpo parce que cette dernière est sous réglementation fédérale. Toutefois, OC Transpo adopte généralement ces normes provinciales comme pratiques exemplaires jusqu'à ce que des normes fédérales soient instaurées. Au fur et à mesure que de nouvelles normes fédérales d'accessibilité seront élaborées, OC Transpo les examinera pour déterminer leur pertinence.

Service rural

Une gamme d'options de transport est offerte pour soutenir les aînés et les personnes en situation de handicap vivant dans la région rurale d'Ottawa, notamment :

- 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 urbaines de la Ville d'Ottawa;
- le programme de coupons de taxi à tarif réduit pour la clientèle enregistrée de Para Transpo;



- les circuits de bus-o-emplottes hebdomadaires, qui assurent le service entre les communautés rurales et les destinations commerciales urbaines.


Caractéristiques d'accessibilité existantes



- Entretien, rénovations ou remplacement à intervalles réguliers des installations des arrêts d'autobus en respectant toutes les exigences des NCA de la Ville
- Aide financière accessible offerte à la clientèle du transport en commun, y compris les

programmes de tarif réduit pour les détenteurs du laissez-passer Communautaire, les bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les détenteurs de l'EquiPass (pour les personnes à faible revenu) et les détenteurs du laissez-passer Accès (pour la clientèle de Para Transpo qui utilise aussi les services conventionnels d'autobus et de train)

- Gratuité du transport en commun pour les enfants de 10 ans et moins dans tous les autobus et les trains ainsi que les véhicules de Para Transpo
- Gratuité du transport en commun pendant six mois pour les réfugiés et les personnes ayant droit à des services de refuge d'urgence
- Exercices d'évacuation d'urgence menés à intervalles réguliers dans différentes stations et installations sur tout le territoire de la Ville, notamment à l'intention des personnes en situation de handicap, afin d'aider à préparer les premiers intervenants en cas d'urgence effective.



Caractéristiques d'accessibilité planifiées et à long terme liées au transport

- Comme il a été mentionné ci-dessus, les prolongements de l'O-Train vers l'est et vers l'ouest à l'Étape 2 englobent à la fois la modernisation des stations existantes et la construction de nouvelles stations, toutes conçues pour offrir un accès sans obstacle. Les fonctions accessibles comprennent des dispositifs d'orientation tactile, les annonces audio à l'intérieur des stations, les boutons et la signalisation accessibles et des quais plus longs.
- De plus, compte tenu des commentaires et des évaluations dans la foulée d'un projet pilote de démonstration, OC Transpo examinera la possibilité d'offrir des services sur demande entièrement accessibles dans certains secteurs peu achalandés d'Ottawa.



Conclusion

Bien que le présent document représente son deuxième plan d'accessibilité en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, OC Transpo s'est depuis longtemps engagée à s'améliorer continuellement en réduisant ou en éliminant les obstacles qui empêchent d'avoir accès aux transports en commun. Des progrès importants ont été réalisés à ce jour; toutefois, nous reconnaissons que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour améliorer les services et les technologies et pour continuer à travailler en collaboration avec les partenaires communautaires et le public afin de faire progresser notre vision d'un accès complet et équitable aux programmes, services et installations du transport en commun. OC Transpo reste fidèle à sa volonté de continuer de mettre au point des moyens nouveaux et innovants d'améliorer l'accessibilité, toujours en ayant recours à la consultation et à la collaboration des personnes en situation de handicap.



Annexe A

Définitions

Les définitions suivantes, tirées de la LCA, s'appliquent à l'ensemble du présent plan.

Handicap : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou 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, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou 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, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.