



Rapport de consultation sur l'accessibilité d'OC Transpo

En prévision du Plan d'accessibilité 2026-2029 d'OC Transpo

Avril 2026

Table des matières

Le Plan d'accessibilité d'OC Transpo.....	2
Ce que nous avons fait pour mobiliser et consulter les personnes en situation de handicap à Ottawa.....	2
Sensibilisation.....	5
Mesures d'adaptation	5
Rétroaction	6
Initiatives menées dans l'ensemble de l'administration municipale.....	7
Environnement bâti	7
Emploi	7
Technologies de l'information et des communications (TIC)	8
Les communications distinctes des TIC	8
Approvisionnement	8
Conception et prestation de programmes et de services	9
Transport.....	10
Évaluation.....	10
Conclusion.....	11

Le Plan d'accessibilité d'OC Transpo

Comme l'indique 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, installations et renseignements.

Conformément aux obligations de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), pendant l'hiver 2026, le personnel municipal a consulté des personnes en situation de handicap en vue d'appuyer l'élaboration du plan d'accessibilité 2026-2029 d'OC Transpo.

Le nouveau plan énoncera les mesures qu'OC Transpo prendra au fil du temps pour réduire ou éliminer progressivement les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap dans ses programmes, services et installations de transport en commun. Les personnes en situation de handicap, les organismes qui leur viennent en aide, leurs soignants, leurs amis, les membres de leur famille et le grand public ont été invités à formuler des commentaires sur les handicaps. Ces consultations avaient pour objectifs :

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

Remarque : Tout ce qui limite une personne en situation de handicap ou l'empêche de recevoir l'information, les services et les biens, de s'en prévaloir et d'avoir accès aux établissements ou aux activités constitue un obstacle contre l'accessibilité.

Ce que nous avons fait pour mobiliser et consulter les personnes en situation de handicap à Ottawa

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

Avant les consultations, un plan de consultation a été élaboré dans le cadre de la préparation préalable aux consultations sur le plan d'accessibilité d'OC Transpo. Les personnes en situation de handicap, les organismes qui leur viennent en aide, leurs

soignants, leurs amis, les membres de leur famille et le grand public ont été invités à fournir des commentaires relatifs à l'accessibilité.

Puisque les consultations qui ont porté sur l'accessibilité ont servi à recueillir l'information dans tous les services, programmes et installations de transport en commun, les questions ont été formulées de manière générale afin de recueillir le plus grand nombre possible de commentaires.

Quatre méthodes ont été utilisées pour réunir des commentaires dans le cadre de ces consultations, notamment :

- une consultation en personne;
- des consultations virtuelles;
- un sondage en ligne sur la plateforme Participons Ottawa;
- une trousse d'outils communautaire pour les groupes et les organismes qui souhaitent organiser leur propre consultation sans la présence du personnel de la Ville. Il s'agit notamment du processus proposé pour animer les discussions pendant les consultations, des questions à poser pendant la consultation et de la méthode à adopter pour soumettre les commentaires.

Quatre consultations publiques ont eu lieu, y compris une consultation en personne à l'hôtel de ville, l'emplacement le plus central pour de nombreux usagers du transport en commun, et trois consultations en mode virtuel par l'entremise de Zoom. Outre les consultations publiques, nous avons également organisé deux séances en tête-à-tête avec certaines personnes sur demande. Ces consultations ont été menées dans différentes périodes de la journée, dont le soir, afin d'offrir plus d'occasions d'y participer. De plus, le fait d'offrir des possibilités de consultation virtuelle a permis d'établir un dialogue pratique et accessible avec les résidents de toute la ville pendant l'hiver, y compris les résidents des zones rurales.

Trois consultations ciblées supplémentaires ont eu lieu avec le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA), le Groupe de travail consultatif sur le transport en commun (GTCTC), ainsi qu'avec divers organismes communautaires, notamment des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), du Conseil canadien des aveugles (CCA), de l'Association des sourds du Canada (ASC), de l'Ottawa Disability Coalition, du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, ainsi que des défenseurs individuels.

Au total, 184 résidents ont donné leur avis sur l'accessibilité des services, des programmes et des installations d'OC Transpo. Parmi eux, 60 ont participé à une consultation en personne ou virtuelle. Bien que les données démographiques n'aient

pas été recueillies lors des consultations en personne, les participants étaient d'âges très variés et représentaient un large éventail de handicaps, notamment physiques/moteurs, visuels, auditifs, sensoriels, d'apprentissage/de développement et non visibles.

Au total, 115 résidents ont répondu au sondage en ligne et la page Web de consultation sur la plateforme Participons Ottawa a reçu plus de 600 visites, tant sur la page anglaise que sur la page française.

Il était essentiel de solliciter des points de vue diversifiés dans le cadre du processus de consultation, et un plan visant à impliquer toutes les personnes en situation de handicap a été inclus dans le plan de consultation mentionné précédemment. Les participants qui ont fait des commentaires dans le sondage en ligne ont été invités à s'inscrire sur la plateforme, ce qui n'était toutefois pas obligatoire, et la plupart ont répondu à ce sondage dans l'anonymat. Par conséquent, nous n'avons pas suffisamment de données spécifiques pour savoir combien, parmi ceux qui ont répondu au sondage, se sont identifiés comme des membres de différents groupes issus de la diversité. Cependant, parmi ceux qui se sont inscrits par l'entremise de la plateforme et ont indiqué leurs informations démographiques et relatives à la diversité, les participants comprenaient :

- des Autochtones;
- des francophones;
- des membres de la communauté 2SLGBTQIA+;
- des personnes en situation de pauvreté;
- des personnes racisées;
- des immigrants;
- des résidents de secteurs ruraux;
- des adultes de 65 ans et plus;
- des jeunes de moins de 29 ans;
- des résidents de secteurs ruraux;
- Des personnes en situation de handicap.

Il convient également de noter que les participants avaient la possibilité de sélectionner plusieurs catégories dans le champ « diversité » et que la plupart des participants qui ont choisi de fournir des informations démographiques ont sélectionné plusieurs identifiants intersectionnels.

Cinq trousseaux d'outils communautaires ont été adressés sur demande aux participants; et deux groupes ont soumis des commentaires.

De plus, deux trousseaux d'outils communautaires ont été envoyés à une direction générale de la Ville et à un ministère fédéral qui cherchaient à améliorer leur façon de mener des consultations.

Des aides à l'accessibilité ont été activement proposées et fournies, notamment, mais sans s'y limiter, l'interprétation en langue des signes, le sous-titrage, la garantie de l'accessibilité de la plateforme utilisée en personne et en ligne, et le recours à un assistant personnel. Tous les documents de présentation ont été fournis dans d'autres formats, sur demande.

En fin de compte, plus de 650 lignes de commentaires enregistrés ont été recueillies et transmises aux Services de transport en commun, qui étudient actuellement la faisabilité des mesures à prendre.

Sensibilisation

Nous avons mis au point un plan de communication afin d'assurer la vaste promotion des consultations. Les consultations ont été promues par l'équipe de l'Information du public et des Relations avec les médias (IPRM) de la Ville, ainsi que par l'équipe de communication d'OC Transpo au moyen des réseaux sociaux. Les possibilités de participation ont été promues par l'entremise du bulletin électronique « Participons Ottawa », qui a été envoyé à plus de 29 900 abonnés en français et en anglais. Le Bureau de l'accessibilité (BA) a également fait la promotion des possibilités de consultation par l'entremise de son propre bulletin électronique « *Pleins feux sur l'accessibilité* », envoyé à plus de 5 668 résidents en français et en anglais, et en tirant parti des relations qu'il a établies avec des partenaires communautaires, notamment une liste de près de 200 organisations communautaires. De plus, les informations ont été communiquées à l'avance à tous les conseillers municipaux, dont beaucoup ont relayé les renseignements sur les possibilités de consultation par leurs propres réseaux sociaux et autres canaux de communication.

Mesures d'adaptation

Nous avons activement offert des mesures d'adaptation sur la page de l'inscription à toutes les consultations sur la plateforme Participons Ottawa, en plus de les annoncer dans nos différents réseaux de promotion. Voici les mesures d'adaptation que nous avons offertes activement :

- l'interprétation en langue des signes américaine (ASL);
- la langue des signes québécoise (LSQ);
- le sous-titrage
- le braille;
- les appareils d'écoute portatifs à boucle magnétique FM;
- les préposées et préposés aux services de soutien à la personne (PSSP)
- d'autres mesures d'adaptation (précisées par les participants).

Une interprétation en langue des signes américaine (ASL) a été fournie lors de la séance de consultation avec les membres des organisations communautaires pour personnes en situation de handicap, du sous-titrage a été fourni lors de l'une des consultations publiques virtuelles, et un préposé aux services de soutien à la personne (PSSP) a été mis à disposition sur demande lors de la consultation en personne. On a demandé de fournir d'avance des documents, de prévoir des moyens d'accès pour les fauteuils roulants et les autres appareils de mobilité et de veiller à ce que les salles réservées pour les consultations ne soient pas parfumées, à l'intention de ceux qui ont des sensibilités environnementales. Nous avons pu répondre à toutes les demandes de mesures d'adaptation et d'aide.

Rétroaction

Dans les sections suivantes, nous donnons une vue d'ensemble de ce que nous avons entendu dans la communauté pendant toutes les consultations et de ce qui a été dit dans le sondage. Certains commentaires déposés se rapportent à des initiatives d'accessibilité qui sont déjà planifiées ou en cours, ce qui confirme que ces priorités correspondent aux priorités de la communauté. C'est pourquoi il en sera question dans le nouveau plan.

Nous tiendrons compte de ce qui suit pour éclairer l'élaboration du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2026-2029 :

- les commentaires reçus pendant le déroulement des consultations;
- une analyse des commentaires du public en lien à l'accessibilité des transports en commun que la Ville reçoit régulièrement;
- une brève revue de la littérature sur les obstacles liés au transport auxquels sont confrontés les Autochtones qui utilisent les transports publics;
- une recherche sur les pratiques exemplaires (y compris les commentaires de l'Ontario Network of Accessibility Professionals, de Normes d'accessibilité Canada et de la dirigeante principale de l'accessibilité du Canada).

Les données réunies dans les consultations ont été regroupées selon les domaines décrits dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Cela comprend : les initiatives menées dans l'ensemble de l'administration municipale, l'environnement bâti, l'emploi, les technologies de l'information et des communications (TIC), les communications distinctes des TIC, l'approvisionnement, la conception et la prestation de programmes et de services, et le transport.

Les données ci-dessous ne représentent pas tous les commentaires individuels reçus, mais illustrent plutôt bon nombre des thèmes récurrents qui sont ressortis tout au long des consultations.

Initiatives menées dans l'ensemble de l'administration municipale

- Meilleure coordination du déneigement et de l'entretien dans les zones prioritaires.
- Amélioration de l'accessibilité des voies piétonnières et autres infrastructures reliées aux infrastructures d'arrêts d'autobus.
- Coordination accrue entre les infrastructures des arrêts d'autobus et les grands projets d'urbanisme.

Environnement bâti

- Amélioration de la sensibilisation du public concernant l'utilisation des zones de sièges prioritaires.
- Amélioration de l'entretien, y compris le déneigement et d'autres travaux d'entretien hivernal, des voies menant aux arrêts d'autobus et aux abris, ainsi qu'aux stations du TLR et à leurs environs.
- Élimination des obstacles liés à la construction qui entravent l'accès aux arrêts d'autobus et aux stations.
- Amélioration de l'entretien des équipements accessibles dans les stations du TLR, tels que les ouvre-portes automatiques, les ascenseurs et les toilettes.
- Augmentation du nombre d'aires de repos aux arrêts d'autobus et dans les stations du TLR.

Emploi

- Augmentation du nombre de personnes en situation de handicap travaillant pour OC Transpo.

- Recommandation visant à exiger que les superviseurs de Para Transpo et d'OC Transpo aient de l'expérience dans la prestation de services directs aux résidents.
- Possibilité pour les gestionnaires d'effectuer des trajets sur Para Transpo afin de mieux comprendre les problèmes rencontrés par les résidents.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

- Amélioration du système de réservation en ligne : meilleure coordination entre les réservations et le calendrier de répartition; amélioration de l'accessibilité de l'interface, en particulier pour les utilisateurs de lecteurs d'écran; et avis de perturbations de service lors de la réservation.
- Interprétation vidéo à distance (IVD) et autres supports de communication accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes.
- Amélioration des rappels de réservation Para Transpo grâce à l'ajout d'informations sur le type de véhicule, le chauffeur et l'heure de la réservation.
- Lacunes technologiques existantes pour les usagers qui doivent être informés des annulations d'autobus, mais qui n'ont pas accès à un téléphone ou à un courriel.
- Mise en place de différentes lignes téléphoniques du service à la clientèle pour les annulations, les réservations et les réservations récurrentes.
- Amélioration de la fiabilité du suivi GPS des autobus de Para Transpo.

Les communications distinctes des TIC

- Communication renforcée aux abords des stations du TLR concernant les alertes de service et les perturbations liées à l'entretien, y compris des informations sur les autres stations afin de permettre aux usagers de se préparer en conséquence.
- Meilleure communication en temps réel au sujet des perturbations de service, grâce à divers outils de communication, afin d'informer davantage d'usagers.
- Augmentation de la communication par d'autres canaux et sur d'autres plateformes de réseaux sociaux afin de toucher un public plus large.
- Amélioration de la signalisation de repérage et d'orientation dans les stations du TLR.

Approvisionnement

- L'acquisition d'autobus de six mètres pour Para Transpo crée des obstacles en raison du manque de flexibilité des options de disposition des sièges.

- Les extensions de ceinture de sécurité ne sont pas disponibles dans les véhicules de Para Transpo.
- L'installation de supports pour GPS/téléphones serait recommandée dans les véhicules de Para Transpo, car, actuellement, les conducteurs les déposent trop bas et doivent ainsi quitter la route des yeux.
- Achat de véhicules destinés exclusivement à Para Transpo.
- Adopter une approche proactive pour remplacer les véhicules vieillissants plutôt que de laisser des lacunes se créer

Conception et prestation de programmes et de services

- Le service à la clientèle d'OC Transpo se montre plus réceptif.
- Les clients ont besoin de mieux comprendre le mandat de Para Transpo, grâce à des outils tels que le guide de l'utilisateur.
- Les conducteurs ont besoin d'une formation et d'une sensibilisation spécifiques à l'accessibilité et au handicap, tout particulièrement en ce qui concerne les handicaps invisibles.
- Le manque de moyens de transport limite également la capacité de trouver et de conserver un emploi.
- Sans la possibilité d'accéder à Para Transpo sur demande, en particulier en dehors des heures d'ouverture normales, les usagers voient leur liberté et leur autonomie réduites.
- Ne pas avoir accès à des moyens de transport sûrs et accessibles constitue un obstacle à la sécurité.
- Le manque de fiabilité des transports constitue un obstacle à l'accès aux services de santé.
- Il est nécessaire d'évaluer la fiabilité et d'en rendre compte sous l'angle de l'accessibilité
- Une plus grande transparence et des mises à jour fréquentes concernant les perturbations du service, afin que les usagers puissent planifier leurs déplacements.
- Mettre en place des programmes et des services visant à mieux faire connaître la situation des personnes dont les handicaps sont invisibles.
- Les personnes accompagnées d'animaux d'assistance continuent de rencontrer des difficultés lorsqu'elles utilisent les transports en commun.

Transport

- De meilleures options de transport en commun pour les personnes vivant en zone rurale ou au-delà des limites actuelles, incluant la parité salariale.
- Revoir la politique relative à l'identification des clients de Para Transpo comme « bus uniquement » et la manière dont les résidents peuvent plaider en faveur de cette désignation.
- Examen des zones prioritaires susceptibles de compter un nombre accru de personnes en situation de handicap, afin de garantir la mise en place d'itinéraires et de services adaptés.
- Adopter une approche globale lors de l'évaluation des services. Comment les stations et les itinéraires d'autobus connectent-ils avec les réseaux du TLR et de Para Transpo, en s'attaquant aux obstacles à l'échelle du système dans son ensemble plutôt qu'aux problèmes individuels.

Évaluation

Nous avons adressé aux participants une demande d'évaluation après chaque consultation. Les participants ont livré des commentaires positifs, d'après les trois affirmations suivantes :

- J'ai pu exprimer mes opinions aujourd'hui.
- J'ai eu le sentiment que mes commentaires étaient importants.
- Je suis convaincu que la Ville tiendra compte de mes recommandations.

Les participants qui ont répondu au sondage ont indiqué qu'ils étaient soit satisfaits, soit très satisfaits dans ces trois secteurs d'activité. Un participant a déclaré : « J'ai eu l'impression que mes commentaires allaient être écoutés et pris au sérieux » et un autre a dit : « les animateurs ont créé un espace très ouvert qui encourageait la participation et le partage des idées ». Même si la plupart des commentaires reçus étaient positifs, un participant a estimé que ses questions n'avaient pas trouvé de réponse et que l'animateur ne semblait pas optimiste quant à la possibilité d'un changement. Étant donné que l'objectif de ces séances était de recueillir les avis du public sans filtre, le personnel a adopté une approche impartiale et n'a émis aucun commentaire sur la faisabilité des solutions proposées. Après les séances de consultation, le personnel du Bureau de l'accessibilité a pris contact avec celui d'OC Transpo, qui a indiqué que le programme « Para Transpo Talks » pourrait être utile aux clients souhaitant en savoir plus sur ce service en particulier.

Au cours des séances de consultation, les participants ont indiqué qu'ils souhaitent que la Ville continue à consulter le public sur la question de l'accessibilité à un rythme plus régulier. Des données empiriques et les réponses au sondage ont confirmé que de nombreux participants se sentaient à l'aise pour faire part de leurs commentaires aux animateurs et étaient donc convaincus que le personnel tiendrait compte de leurs recommandations. Le personnel du Bureau de l'accessibilité et d'OC Transpo continuera à chercher des moyens d'améliorer son engagement auprès des personnes en situation de handicap.

Conclusion

Les résultats de ces consultations communautaires jouent un rôle important dans la mise au point des initiatives de promotion de l'accessibilité du Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2026-2029, qui vise à réduire les obstacles qui entravent l'accès des personnes en situation de handicap aux programmes, aux services et aux établissements d'OC Transpo. Les motifs d'inquiétude et les priorités spécifiques des groupes privés d'équité et des personnes atteintes de différents handicaps, dont nous faisons état dans ce rapport, continueront d'entrer en ligne de compte dans l'élaboration et la mise en œuvre du Plan.

Le Bureau de l'accessibilité tient à remercier toutes les personnes qui ont participé à ces consultations ou qui y ont apporté leur concours.

Pour en savoir plus sur ce rapport ou sur le Plan d'accessibilité d'OC Transpo, veuillez nous adresser un courriel (bureaudelaccessibilite@ottawa.ca) ou consultez octranspo.com.