

**Report to  
Rapport au:**

**Transit Commission  
Commission du transport en commun  
27 June 2016 / 27 juin 2016**

**and Council  
et au Conseil  
13 July 2016 / 13 juillet 2016**

**Submitted on June 1, 2016  
Soumis le 1er juin 2016**

**Submitted by  
Soumis par:  
Steve Kanellakos, City Manager / Directeur municipal**

**Contact Person  
Personne ressource:  
John Manconi, General Manager / Directeur général, Transit Services / Service de  
transport en commun  
613-580-2424 ext./poste 52111, John.Manconi@ottawa.ca**

**Quartier: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE      File Number: ACS2016-CMR-OCM-0021**

**SUBJECT: PARA TRANSPO SERVICE – STANDARDS FOR ELIGIBILITY AND  
BOOKING**

**OBJET: SERVICE DE PARA TRANSPO – NORMES EN MATIÈRE  
D'ADMISSIBILITÉ ET DE RÉSERVATION**

## **REPORT RECOMMENDATIONS**

- 1. That the Transit Commission approve the Para Transpo Eligibility Criteria and the related application, eligibility, and booking procedures described in this report; and**
- 2. That the Transit Commission recommend that Council revise the Transit Commission's Terms of Reference to establish a Para Transpo Eligibility Appeals Panel.**

## **RECOMMANDATIONS DU RAPPORT**

- 1. Que la Commission du transport en commun approuve les critères d'admissibilité aux services de Para Transpo et les procédures correspondantes en matière de demande, d'admissibilité et de réservation décrites dans le présent rapport.**
- 2. Que la Commission du transport en commun recommande au Conseil de réviser le mandat de la Commission du transport en commun pour lui permettre de créer un Comité d'appel d'admissibilité aux services de Para Transpo.**

## **SOMMAIRE**

Para Transpo offre des services de transport essentiels aux clients ayant un handicap les empêchant d'utiliser occasionnellement ou en tout temps le service de transport en commun conventionnel par véhicules entièrement accessibles d'OC Transpo. Grâce à Para Transpo, Ottawa est une ville accessible et inclusive, où tous les clients peuvent profiter du transport en commun, qu'ils aient un handicap ou non. L'engagement d'OC Transpo en matière d'accessibilité sera d'ailleurs réaffirmé en 2018, avec l'inauguration de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, qui sera aussi entièrement accessible.

La Ville a investi massivement au cours des dernières années pour améliorer le service de Para Transpo. Les initiatives d'engagement continu auprès des clients, des groupes d'intervenants et des employés travaillant directement avec les clients ont permis de constater la nécessité d'un examen de certaines normes de service de Para Transpo en vigueur depuis longtemps.

En mai 2015, la Commission du transport en commun a approuvé l'examen par OC Transpo des politiques d'admissibilité et des processus de réservation de Para Transpo, examen dans le cadre duquel des consultations ont été menées auprès des intervenants et des clients. Un rapport d'information, présentant les résultats des consultations auprès des intervenants, a été soumis à la Commission du transport en commun à sa réunion du 17 février 2016.

Les recommandations étudiées figurant dans le présent rapport se fondent sur les commentaires des clients et des intervenants, sur l'évolution du secteur du transport en commun accessible, sur les pratiques exemplaires d'autres sociétés de transport en commun, sur le code de pratique concernant l'admissibilité au transport adapté de l'Association canadienne du transport urbain ainsi que sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Ces améliorations s'inscrivent dans les priorités du Conseil, dont le Plan relatif aux personnes âgées, le Plan d'accessibilité municipal et l'Optique d'équité et d'inclusion. Ces recommandations visent à créer un service plus viable, adapté aux clients qui ont vraiment besoin des services de Para Transpo et qui ne peuvent se déplacer autrement. Elles offrent également l'occasion de faire connaître aux clients toute la gamme d'options de transport accessible dont ils disposent.

Les recommandations découlant de l'examen et des consultations se divisent en neuf catégories :

1. Admissibilité;
2. Critères d'admissibilité;
3. Prestation du service;
4. Programme de jeton de taxi;
5. Processus de présentation et d'évaluation de la demande;
6. Processus d'appel;
7. Demande de renouvellement;
8. Annulations tardives;

9. Autres questions examinées dans le cadre de l'examen – Priorité des déplacements et perception des tarifs impayés;

Il faudra approximativement une année pour mettre en œuvre toutes les modifications recommandées dans le présent rapport. OC Transpo souhaite faire appliquer toutes les recommandations d'ici la fin du deuxième trimestre de 2017. Toutefois, plusieurs modifications nécessitent moins de temps de préparation pour la mise en œuvre et seront donc appliquées plus rapidement, lorsque possible.

## **CONTEXTE**

Le 20 mai 2015, la Commission du transport en commun a approuvé l'examen par OC Transpo des politiques d'admissibilité et de réservation de Para Transpo. Cet examen a donné lieu à des consultations auprès des intervenants et des clients, afin de recueillir leurs commentaires et suggestions avant de recommander des modifications aux politiques d'admissibilité et de réservation de Para Transpo, recommandations dont le présent rapport fait état. OC Transpo a recueilli les commentaires des clients et des intervenants dans le cadre de séances de consultation dirigées, au moyen de questionnaires, de courriels et de lettres, ainsi que par l'intermédiaire du Comité consultatif sur l'accessibilité. Le 17 février 2016, la Commission du transport en commun a reçu le rapport contenant les résultats des consultations. Les commentaires des intervenants recueillis lors des consultations figurent dans le présent rapport, dans l'analyse de chaque recommandation.

## **ANALYSE**

Para Transpo est au service de plus de 13 000 clients et assure environ 800 000 déplacements pour ceux-ci chaque année, avec un budget de fonctionnement annuel de 33 millions de dollars. Pour assurer ses services, Para Transpo compte sur un parc de 82 minibus (grandes fourgonnettes destinées au transport de passagers) et de 92 taxis (fourgonnettes et berlines) accessibles, que possèdent, exploitent et entretiennent la Ville et une entreprise de taxi sous contrat, respectivement. Para Transpo organise environ 3 200 déplacements différents chaque jour de la semaine, dans les secteurs urbains et ruraux d'Ottawa ainsi que dans le secteur Hull de Gatineau. Les employés de Para Transpo doivent répartir les demandes, assigner des tâches aux conducteurs, effectuer un suivi des services sur le terrain (superficie de 2 796 km<sup>2</sup>), veiller à

l'entretien du parc de minibus et gérer le Programme de jeton de taxi, par l'intermédiaire duquel environ 1 900 clients de Para Transpo achètent chaque année des jetons pour profiter de tarifs réduits.

Depuis 1980, Para Transpo offre des services de transport essentiels aux clients ayant un handicap les empêchant d'utiliser occasionnellement ou en tout temps le service de transport en commun conventionnel par véhicules entièrement accessibles d'OC Transpo. Grâce à Para Transpo, Ottawa est une ville accessible et inclusive, où tous les clients peuvent profiter du transport en commun, qu'ils aient un handicap ou non. L'engagement d'OC Transpo en matière d'accessibilité sera d'ailleurs réaffirmé en 2018, avec l'inauguration de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, qui sera aussi entièrement accessible.

La Ville a investi massivement ces dernières années pour améliorer le service de Para Transpo, notamment pour moderniser le parc de minibus, accroître la capacité de service et mettre en place de nouveaux systèmes de répartition et de communication ainsi qu'un nouveau système de paiement électronique. Ces améliorations s'inscrivent dans les priorités du Conseil, dont le Plan relatif aux personnes âgées, le Plan d'accessibilité municipal et l'Optique d'équité et d'inclusion. Les initiatives d'engagement continu auprès des clients, des groupes d'intervenants et des employés travaillant directement avec les clients ont permis de constater la nécessité d'un examen de certaines normes de service de Para Transpo en vigueur depuis longtemps; un examen dont découle le présent rapport.

Les séances de consultation destinées aux intervenants de Para Transpo ont eu lieu du 24 août au 17 novembre 2015. Ces consultations ont renforcé l'engagement d'OC Transpo quant à l'une de ses priorités, soit l'amélioration du service pour les clients de Para Transpo. Elles ont aussi contribué à consolider les trois piliers de l'excellence du service : satisfaction de la clientèle, engagement des employés et amélioration du rendement opérationnel. D'après les commentaires des clients et des intervenants, le processus de consultation a été très bien accueilli dans l'ensemble. Les participants ont aimé avoir la possibilité de raconter leurs expériences et de proposer des améliorations.

*La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* est une loi provinciale qui vise à rendre l'Ontario entièrement accessible d'ici 2025; OC Transpo n'est cependant pas tenu de s'y conformer, puisqu'il est assujéti à la législation

fédérale. Toutefois, les recommandations du présent rapport tiennent compte des normes de la LAPHO pour les catégories d'admissibilité, le processus d'admissibilité et le processus d'appel indépendant, conformément à la Politique sur l'accessibilité qu'a approuvée le Conseil en 2012 et qui fait état de l'exemption pour OC Transpo, mais qui définit également les dispositions de la LAPHO comme pratiques exemplaires provinciales.

Le personnel d'OC Transpo collabore étroitement avec les partenaires de l'industrie du transport adapté et a participé à différents projets en collaboration avec l'ACTU. Ces projets consistaient notamment à élaborer un code de pratique sur l'admissibilité, à prévoir l'achalandage pour les services de transport adapté et à étudier les pratiques exemplaires de l'industrie, qui ont toutes été prises en considération dans les recommandations que contient le présent rapport. OC Transpo est également un membre actif du comité sur le transport en commun accessible de l'ACTU.

OC Transpo a en outre reçu de nombreux commentaires et demandes d'organismes et de groupes communautaires qui souhaitent que les critères d'admissibilité de Para Transpo soient étendus aux personnes ayant des troubles du développement et de santé mentale.

Depuis l'établissement de ses critères actuels d'admissibilité, OC Transpo a investi de façon importante pour améliorer l'accessibilité de son réseau :

- **Véhicules à plancher surbaissé** – Les véhicules de transport en commun conventionnels (autobus et véhicules de l'O-Train) sont tous munis de planchers surbaissés et le resteront.
- **Amélioration de l'accessibilité des installations** – OC Transpo a apporté de nombreuses améliorations à ses installations et stations dans le but d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accès pour les clients ayant un handicap. Parmi ces améliorations, signalons l'installation de nouvelles portes à commande automatique dans les stations et aux entrées des abribus, l'élargissement des zones de stationnement accessibles ainsi que des zones d'embarquement et de débarquement dans les parcs-o-bus, l'amélioration de l'éclairage dans l'ensemble du réseau et l'installation d'indicateurs tactiles de surface de marche le long des bordures de tous les quais de la Ligne Trillium de l'O-Train.

- **Système automatisé d'annonce des arrêts** – Tous les autobus conventionnels et tous les véhicules de l'O-Train circulant sur la Ligne Trillium sont équipés d'un système automatisé d'annonce des arrêts, qui donnent aux passagers des renseignements audio et visuels sur les prochains arrêts et les destinations. Ces annonces permettent à tous les clients, y compris ceux atteints d'une perte de vision ou d'audition, de repérer plus facilement leur arrêt.
- **Normes de conception accessible** – OC Transpo a élaboré de nouvelles normes de conception accessible pour les stations du Transitway et les arrêts d'autobus afin de garantir que les installations de transport en commun, nouvelles et rénovées, offrent un accès universel aux clients.
- **Formation sur les déplacements** – Il y a eu une hausse du nombre de clients qui participent à cette formation, qui s'adresse aux personnes avec un handicap, aux aînés et aux nouveaux Canadiens et porte sur les déplacements sécuritaires et autonomes en transport en commun conventionnel. Ce programme de formation complet est offert en collaboration avec environ 50 partenaires communautaires, notamment des conseils scolaires, des hôpitaux et des organismes offrant des services aux personnes avec un handicap et aux groupes d'aînés. Chaque année, le personnel d'OC Transpo donne des formations sur les déplacements à quelque 2 000 personnes.

Grâce à ces améliorations, le réseau de transport en commun conventionnel d'OC Transpo (autobus et O-Train) offre des solutions de transport qui n'existaient pas quand les critères d'admissibilité de Para Transpo ont été établis. Pour OC Transpo, le présent examen est une occasion d'apporter des changements à ses critères d'admissibilité, qui en améliorent l'exactitude et qui favorisent l'équité ainsi que la rentabilité. Les modifications recommandées dans le présent rapport visent à créer un service plus viable, adapté aux clients qui ont vraiment besoin des services de Para Transpo et qui ne peuvent se déplacer autrement. Elles offrent également l'occasion de faire connaître aux clients toute la gamme d'options de transport accessible dont ils disposent.

Les recommandations qui suivent, réparties en neuf catégories, découlent des consultations et de l'examen.

**1. Admissibilité – Il est recommandé d'élargir les critères d'admissibilité de façon à inclure toute personne dont le handicap l'empêche d'utiliser les services de transport en commun conventionnel.**

Para Transpo offre actuellement des options de transport aux clients qui ne peuvent utiliser le transport en commun conventionnel d'OC Transpo, occasionnellement ou en tout temps. L'admissibilité des clients dépend de leur handicap et de leur mobilité et repose sur le handicap physique du demandeur. Par conséquent, les personnes ayant des troubles du développement et de santé mentale ne peuvent profiter des services de Para Transpo au même titre que celles ayant un handicap physique.

Pendant les séances de consultation, 72 % des répondants au questionnaire ont indiqué être d'accord pour étendre les services de Para Transpo aux personnes ayant des troubles du développement et de santé mentale. Les participants aux séances étaient aussi généralement en accord avec l'élargissement des critères; certains se sont toutefois inquiétés de l'incidence que cela pourrait avoir sur la disponibilité des services.

La demande accrue qu'engendrera la mise en œuvre de la recommandation sera partiellement atténuée par les places supplémentaires dans les minibus de Para Transpo à plus grande capacité et par la conclusion d'une nouvelle entente avec les taxis sous contrat de Para Transpo. Elle sera également en partie compensée par la baisse qu'entraîneront les autres modifications recommandées dans le présent rapport.

**2. Critères d'admissibilité – Il est recommandé d'appliquer les trois catégories de critères d'admissibilité suivantes: complète, temporaire et conditionnelle, conformément aux normes de LAPHO et aux pratiques exemplaires de L'ACTU.**

L'admissibilité des clients est actuellement classée selon trois catégories : permanente, temporaire et « pour l'hiver seulement ». Le statut d'un client dont l'admissibilité est établie comme permanente est définitif.

On a demandé aux intervenants si Para Transpo devrait envisager d'ajouter une catégorie d'admissibilité dite conditionnelle, c'est-à-dire qu'un client pourrait faire appel à ses services dans certaines situations et pour répondre à un besoin de transport précis. La majorité des répondants (77 p. cent) était d'accord.

### **Admissibilité complète**

L'admissibilité complète concerne les personnes dont le handicap les empêche en tout temps d'utiliser les services de transport en commun conventionnel. Pour ces clients, il n'est pas envisageable, peu importe les circonstances, d'utiliser les services de transport en commun conventionnel.

### **Admissibilité temporaire**

Les personnes ayant un handicap qui les empêche d'utiliser le transport en commun conventionnel pour une période donnée appartiennent à la catégorie de l'admissibilité temporaire. Par exemple, un client peut être temporairement admissible à la suite d'une opération récente qui réduit sa mobilité et sa capacité à se déplacer en transport en commun conventionnel pendant quelque temps. Ces clients peuvent toutefois reprendre leurs déplacements en transport en commun conventionnel après cette période.

### **Admissibilité conditionnelle**

La catégorie d'admissibilité conditionnelle regroupera les personnes handicapées qui ne peuvent utiliser régulièrement le transport en commun conventionnel en raison d'obstacles environnementaux ou physiques. Pour ce groupe d'utilisateurs, il est envisageable d'utiliser les services de transport en commun conventionnels pour certains déplacements, mais pas pour d'autres, par exemple en raison des conditions météorologiques saisonnières, de la distance pour se rendre à l'arrêt d'autobus ou des obstacles se trouvant sur leur itinéraire. Les clients dont le handicap ou l'état de santé les affectent différemment d'une journée à l'autre, c'est-à-dire qu'ils ne sont parfois pas en mesure d'utiliser le transport en commun conventionnel, pourront également profiter d'une admissibilité conditionnelle. Les clients se trouvant dans cette situation pourront décider s'ils ont besoin des services de Para Transpo tel ou tel jour. Les critères seront établis en fonction des renseignements fournis dans la demande du client et lors du processus de renouvellement.

Les clients pouvant utiliser le transport en commun conventionnel pour tous leurs déplacements ne sont pas admissibles aux services de Para Transpo.

## **3. Prestation de services**

**i. Para Transpo continuera de fonctionner selon le modèle de prestation du service porte-à-porte et ses chauffeurs veilleront à ce que les clients soient accompagnés jusqu'à une porte accessible, lorsqu'une telle porte existe.**

Para Transpo offre actuellement un service porte-à-porte à ses clients et utilise pour ce faire ses minibus et des taxis sous contrat. Les clients sont généralement accompagnés jusqu'à la porte accessible de l'édifice la plus près et pris en charge à ce même endroit.

D'autres options de prestation du service de transport adapté ont été étudiées. La plupart des autres sociétés canadiennes de transport en commun qui offrent des services de transport adapté fonctionnent également selon le modèle de prestation du service porte-à-porte; d'autres utilisent plutôt le modèle de prestation du service d'assistance, modèle selon lequel le chauffeur va chercher le client directement auprès d'un soignant et va ensuite le reconduire auprès d'un autre soignant. Le chauffeur exige généralement une signature de ces deux personnes. La plupart des sociétés canadiennes de transport en commun obligent les clients à se faire accompagner s'il a été établi qu'ils ne peuvent se déplacer de façon autonome.

Le modèle de prestation du service porte-à-porte, dont le maintien est recommandé, sera appliqué de façon uniforme pour tous les clients, peu importe leur handicap, y compris ceux ayant besoin d'un accompagnateur. Le maintien de ce modèle nous dispensera d'engager des coûts de fonctionnement additionnels, de prolonger chaque déplacement, de changer le rôle des chauffeurs (et d'avoir à les former davantage), d'établir de nouvelles procédures et de modifier les contrats des entreprises de taxi en fonction d'autres modèles de prestation du service, comme le service d'assistance.

**ii. Les clients devront être accompagnés seulement lorsque la présence d'un accompagnateur est nécessaire pour assurer la santé et la sécurité du client ou des autres clients, ou si le chauffeur ne peut répondre à tous les besoins du client ou lui fournir l'aide requise. Les critères relatifs à la présence d'un accompagnateur seront établis dans le cadre du processus de demande.**

Actuellement, la plupart des clients n'ont pas besoin d'un accompagnateur, et il continuera d'en être ainsi.

**4. Programme de jetons de taxi – Il est recommandé de mettre fin au projet pilote et que le Programme de jetons de taxi devienne un volet permanent du service de Para Transpo à la hauteur du financement et de l'offre actuels.**

En juillet 2007, le Conseil a lancé un programme pilote de jetons de taxi dans le cadre duquel les clients de Para Transpo peuvent acheter des jetons pour bénéficier de tarifs réduits sur les services de transport en taxi au lieu de faire appel à Para Transpo. Le programme a été mis en place pour inciter les clients à se déplacer autrement, afin de désengorger les services de Para Transpo et d'offrir plus de flexibilité aux clients en matière de déplacements. Grâce au programme, les clients ne paient que 60 % du coût de déplacement en taxi, les 40 % restants étant payés par la Ville. Les clients peuvent faire leurs réservations à leur convenance auprès des entreprises de taxis participantes d'Ottawa, et tous les clients inscrits de Para Transpo sont admissibles au programme.

Le Programme connaît énormément de succès, et bien que le nombre de déplacements effectués au moyen de jetons de taxi ne soit pas connu – le tarif dépendant de la distance et du temps de déplacement, ce qui se traduit par des frais différents par déplacement –, sa popularité augmente d'année en année. En 2015, 1 899 clients se sont procuré des jetons comparativement à 392 en 2007. Para Transpo fait le suivi du nombre de jetons de taxi utilisés, et la Ville rembourse aux entreprises de taxi les coûts de prestation du service.

À l'heure actuelle, le Programme continue d'absorber une partie de la demande de Para Transpo, ce qui réduit la pression constante sur le budget. Il offre une solution de plus aux clients de Para Transpo et permet de réduire le coût global pour la Ville.

La présente recommandation mettra fin au projet pilote et fera du Programme de jeton de taxi un service officiel de Para Transpo. Le programme se poursuivra à la hauteur du financement et de l'offre actuels.

**5. Processus de présentation et d'évaluation de la demande**

Actuellement, l'admissibilité d'un demandeur est établie au moyen d'un formulaire de demande que remplit ce dernier et que complète un professionnel de la santé. Le personnel d'OC Transpo examine ensuite les renseignements fournis pour évaluer l'admissibilité du demandeur au service. Aucune entrevue ou évaluation en personne

n'est requise. L'admissibilité du demandeur dépend de son handicap, de son utilisation d'une aide à la mobilité et de sa capacité à utiliser le transport en commun conventionnel.

**i. Il est recommandé qu'un professionnel de la santé qualifié procède à l'examen et à l'évaluation de toutes les demandes en s'appuyant sur les critères d'admissibilité recommandés précédemment dans le présent rapport.**

Le personnel établira un contrat pour l'exécution de cette tâche avec un organisme ou une entreprise compétente possédant l'expertise en matière d'évaluation de handicaps. L'entrepreneur/organisme choisi devra avoir au sein de son équipe des professionnels de la santé qualifiés, notamment des ergothérapeutes, des physiothérapeutes et des infirmières en santé du travail. Pour le moment, la Ville n'a pas les effectifs nécessaires pour s'acquitter de ce travail. Les services de l'organisme ou de l'entreprise seront retenus conformément aux dispositions du *Règlement sur les achats* de la Ville d'Ottawa.

**ii. Il est recommandé que lorsqu'après un premier examen et une rencontre de suivi en personne, une demande ne permet pas de dégager un besoin évident pour le service de Para Transpo, une évaluation de l'état fonctionnel soit réalisée en personne par un professionnel de la santé qualifié dans la discipline concernée pour évaluer le handicap du demandeur.**

Ce processus sera prévu au contrat du fournisseur externe responsable de l'évaluation des demandes.

Ces étapes recommandées pour le processus de demande de service correspondent aux commentaires des clients et des intervenants formulés lors des consultations. Elles sont également conformes aux pratiques exemplaires de l'ACTU, lesquelles indiquent que les évaluations réalisées en personne sont plus efficaces que des demandes faites par formulaire papier et que les entrevues et les évaluations en personne permettent de déterminer plus facilement une bonne part des capacités fonctionnelles du demandeur. Des consultations auprès d'autres sociétés de transport en commun indiquent que la participation d'un professionnel de la santé au processus d'examen des demandes est pratique courante au sein de l'industrie du transport adapté, en raison du rôle important

que jouent les professionnels du domaine médical, qui sont mieux placés pour comprendre le handicap du demandeur, et pour déterminer l'admissibilité.

Les coûts de ces services contractuels seront gérés dans le cadre du budget actuel d'OC Transpo. Le personnel assurera un suivi étroit des coûts additionnels, réévaluera la situation et, s'il y a lieu, demandera des fonds supplémentaires pour les années à venir.

**6. Processus d'appel – Il est recommandé qu'un processus d'appel soit créé pour les clients potentiels dont la demande a été rejetée et qui souhaitent que la décision soit révisé.**

À l'heure actuelle, les demandeurs dont la demande d'admissibilité aux services de Para Transpo a été rejetée peuvent communiquer avec OC Transpo pour faire réviser la décision. Le personnel réexamine alors la demande et demande des précisions au besoin afin de prendre une décision définitive. La décision prise par le personnel est alors sans appel. Ce processus dure habituellement moins de cinq jours ouvrables.

Le modèle recommandé de processus d'appel comporte deux étapes :

1. La personne qui souhaite faire appel d'une décision relative à une demande d'admissibilité pourra solliciter une révision auprès du service.
2. Si la demande d'admissibilité est de nouveau rejetée, le demandeur pourra solliciter une audience devant un comité indépendant d'appel de l'admissibilité, audience qui devra avoir lieu dans les 30 jours civils suivant la réception de l'appel par OC Transpo.

Le Comité d'appel de l'admissibilité sera composé de trois membres : le directeur général du Service de transport en commun et le médecin chef en santé publique, ou leurs délégués, et un client ayant un handicap qui utilise à la fois les services de transport en commun conventionnels et le service de Para Transpo.

Les délégués seront choisis par le directeur général du Service de transport en commun et par le médecin chef en santé publique. Le client membre du comité sera choisi selon les modalités en vigueur pour la sélection des membres des comités consultatifs de la Ville. Conformément à la politique de dépenses afférentes à la

participation aux comités consultatifs de la Ville d'Ottawa, le membre du public siégeant au comité ne sera pas rémunéré pour son temps, mais ses frais de transport en commun ou de stationnement lui seront remboursés.

Le Comité d'appel de l'admissibilité fondera ces décisions sur les critères d'admissibilité au service de Para Transpo approuvés par la Commission du transport en commun. Les critères recommandés plus tôt dans le présent rapport s'appuient sur l'incapacité d'une personne d'utiliser les services de transport en commun conventionnel. Le Comité d'appel sera l'autorité de dernière instance quant à l'admissibilité au service de Para Transpo. Les demandeurs qui font appel et leurs représentants pourront assister à leur audience; toutefois les réunions ne seront pas publiques en raison du caractère confidentiel de l'audience au cours de laquelle des renseignements personnels et des renseignements sur la santé de la personne seront discutés. Le comité se réunira lorsque nécessaire. La décision du comité sera sans appel et un dossier officiel des audiences et des décisions rendues sera conservé par le personnel. À l'instar de toute décision de compétence municipale, les décisions du comité pourront faire l'objet d'une révision judiciaire ou d'une autre révision, comme l'exigent les lois applicables

L'ACTU recommande dans son code de pratiques le modèle des comités d'appel et elle suggère d'établir un niveau de révision par le personnel à l'interne qui pourrait aider à régler les différends avant de passer à l'étape d'une audience devant le Comité d'appel de l'admissibilité, comme recommandé dans le présent rapport.

#### **7. Demande de renouvellement – Il est recommandé que l'admissibilité des clients de Para Transpo soit renouvelée tous les trois ans.**

À l'heure actuelle, le statut d'un client dont l'admissibilité est établie comme permanente par OC Transpo est définitif.

Plus de la moitié des répondants au questionnaire ayant participé aux consultations menées auprès des intervenants étaient d'accord pour que l'admissibilité des clients soit réévaluée après une période donnée, un avis aussi largement partagé par les participants aux séances de consultation. Le délai entre les examens le plus souvent suggéré par les répondants était de trois ans.

Le processus de renouvellement fournira au personnel des renseignements à jour sur les clients de Para Transpo, notamment sur les raisons déclarées pour lesquelles ils utilisent le service. Compte tenu des changements apportés à l'environnement bâti, des nouvelles technologies d'assistance et des avancées médicales, il est possible que certains clients actuels de Para Transpo n'aient plus les mêmes besoins à l'avenir.

OC Transpo communiquera avec les clients pour mettre à jour leurs coordonnées et l'information sur les raisons pour lesquelles ils font appel aux services de Para Transpo. L'examen ou la signature d'un formulaire de renouvellement par un professionnel de la santé ne seront pas exigés. Le processus de renouvellement permettra de repérer les clients qui ne sont plus admissibles; ceux-ci devront alors modifier ou soumettre à nouveau leur formulaire de demande. Les clients actuels de Para Transpo devront suivre ce nouveau processus de renouvellement, lequel sera tout d'abord appliqué aux clients les plus anciens. Certains clients actuellement admissibles au service pourraient ne plus l'être après l'adoption des nouveaux critères.

En plus de correspondre aux commentaires des clients et des intervenants formulés dans les consultations, cette recommandation est conforme à *l'article 64(3) de la Partie IV des normes d'accessibilité intégrées de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et aux pratiques exemplaires de l'ACTU qui recommandent une période d'admissibilité de trois ans. Les coûts additionnels découlant de ce changement, y compris ceux de la mise à jour des renseignements des clients, seront minimes.

## **8. Annulation tardive d'une réservation**

Lorsqu'un client ne se présente pas pour un déplacement ou qu'il l'annule à la dernière minute, Para Transpo est souvent dans l'impossibilité d'organiser un déplacement pour un autre client, ce qui l'empêche d'atteindre sa capacité opérationnelle optimale.

À l'heure actuelle, la clientèle inscrite peut réserver les services de Para Transpo de deux façons : en effectuant une réservation sur demande (réservation d'un trajet la veille) ou en réservant un abonnement (déplacements réguliers entre les mêmes lieux, le même jour et à la même heure chaque jour ou chaque semaine), par exemple pour se rendre à l'école ou au travail.

OC Transpo utilise présentement une procédure progressive dans le cas de clients qui ne se présentent pas ou qui annulent trop tard leur déplacement. Cette procédure ne s'applique qu'aux clients ayant un abonnement pour déplacements réguliers. Une annulation tardive est définie comme une annulation faite après 17 h, la veille de la journée du déplacement prévu. La procédure actuelle prévoit des mesures à l'endroit des clients :

- qui ont plus de dix annulations tardives de déplacements réguliers au cours d'un mois civil donné,
- qui omettent de se présenter à plus de trois reprises pour un déplacement régulier au cours d'un mois civil donné,
- ou qui présentent un taux d'annulations tardives ou d'absences supérieur à 25 % pour les déplacements réguliers.

Le personnel ne tient actuellement pas compte de la raison pour laquelle un client annule son déplacement. Aucune mesure n'est prise à l'égard des clients qui annulent un déplacement réservé sur demande et aucune politique n'existe pour ces cas.

**Il est recommandé qu'une annulation tardive soit définie comme une annulation faite par le client moins de trois heures avant l'heure de cueillette prévue.**

Ce délai d'annulation, semblable à celui d'autres sociétés de transport en commun, donnera plus de flexibilité aux clients et généralement assez de temps au personnel pour répondre aux demandes de transport d'autres clients.

**ii. Il est recommandé que la procédure relative aux annulations tardives soit fondée sur un système de points et prévoie la prise de mesures d'importance croissante à mesure que les points s'accumulent afin d'éviter que les taux d'annulations tardives et d'absences soient excessifs.**

D'autres sociétés de transport en commun canadiennes se sont dotées de politiques d'annulation tardive semblables à la procédure recommandée; un point est attribué pour chaque annulation tardive, et deux pour les absences. Lorsqu'un client atteint un certain nombre de points pour une période donnée, la prise de mesures progressives s'enclenche, mesures qui peuvent se traduire par l'envoi de lettres de rappel au sujet

de la procédure, par l'organisation de rencontres avec le personnel d'OC Transpo pour discuter de la procédure et confirmer les besoins en transport du client ou encore par l'interruption des services offerts à ce client pour une durée plus ou moins longue.

Les raisons pour lesquelles un client annule son déplacement ou ne se présente pas seront prises en considération lors de l'examen des mesures. OC Transpo ne pénalisera pas les clients forcés d'annuler pour des raisons indépendantes de leur volonté (p. ex. maladie, rendez-vous médicaux reportés ou retardés, conditions météorologiques).

**iii. Il est recommandé que la procédure relative aux annulations tardives soit appliquée à tous les déplacements, peu importe le mode de réservation (abonnement ou sur demande).**

Avec la mise en œuvre de la procédure recommandée, OC Transpo s'attend à une diminution du nombre d'annulations tardives et d'absences, ce qui lui permettra de réaffecter ses ressources pour répondre aux demandes d'autres clients.

## **9. Autres questions examinées**

### **Priorité des déplacements**

À l'heure actuelle, le Conseil municipal n'a aucune politique sur l'établissement des priorités pour les déplacements selon la raison de chaque déplacement. Une procédure de longue date, selon laquelle les clients pouvant uniquement se déplacer en minibus ou en fourgonnette taxi accessible ont la possibilité de réserver leurs déplacements chaque jour entre 7 h et 9 h, avant les autres clients, est toutefois en place.

Bien que 57 % des répondants au questionnaire se soient dits d'accord pour que Para Transpo établisse un ordre de priorité pour les déplacements et donne la priorité à ceux pour raisons médicales, le travail et l'achat d'articles essentiels, les avis étaient partagés. En effet, la question de l'importance cruciale de la santé mentale et de l'inclusion sociale des clients revenait sans cesse lors des consultations et dans le questionnaire. Certains répondants étaient d'avis que les loisirs s'inscrivent dans un mode de vie équilibré et sont un moyen de participer à la vie communautaire, et qu'ils ne devraient donc pas être considérés comme moins importants que d'autres catégories de déplacements essentiels.

Lorsqu'on leur a demandé dans le questionnaire si Para Transpo devait continuer à accorder la priorité de réservation aux clients ayant absolument besoin d'un minibus ou d'une fourgonnette taxi accessible, les clients et autres intervenants ont convenu à 68 % que cette pratique devait demeurer en vigueur.

OC Transpo conservera cette pratique opérationnelle et continuera de permettre aux clients utilisant des aides à la mobilité de faire leurs réservations entre 7 h et 9 h, mais réservera quelques-unes de ces places aux autres clients.

Ce changement permettra d'équilibrer les déplacements prévus pour tous les clients et de rendre le service plus équitable, grâce au reclassement de certaines ressources, actuellement réservées aux déplacements en minibus, aux fins d'autres déplacements. Cela élargira les possibilités pour les clients qui font leurs réservations à partir de 9 h. Si ce changement se traduit par un service plus équitable, il reste que des clients qui se voyaient rarement refuser un déplacement lors d'une réservation effectuée entre 7 h et 9 h pourraient désormais essuyer plus de refus.

### **Perception des tarifs impayés**

Les clients qui ne sont pas en mesure d'acquitter le tarif au moment de la cueillette peuvent tout de même effectuer le déplacement prévu avec Para Transpo; en effet, OC Transpo ne souhaite pas refuser les clients qui ont besoin de services de transport adapté et qui ont déjà réservé leur déplacement. Lorsque le tarif n'est pas acquitté, le client reçoit un bordereau de non-paiement sur lequel sont indiqués les renseignements relatifs au déplacement et le solde à payer. Le client doit normalement acquitter le solde à payer à une date ultérieure.

OC Transpo continue de servir les clients ayant un solde en souffrance pour déplacements impayés. Comme tous les autres services municipaux, OC Transpo doit procéder au recouvrement de ces sommes, peu importe le montant dû, conformément aux responsabilités de vérification et financières de la Ville. OC Transpo travaille d'ailleurs en étroite collaboration avec le Service des finances de la Ville pour faire l'examen de la politique de recouvrement, puisqu'elle s'applique aux paiements de tarifs en souffrance à Para Transpo. Cet examen vise notamment à établir un seuil minimum approprié pour le recouvrement des sommes dues.

Le nouveau système de paiement électronique de Para Transpo (ParaPaie) est un système de comptes, par l'entremise duquel le client est responsable d'effectuer ses paiements. Lorsque le système sera opérationnel, les clients de Para Transpo qui ont un solde en souffrance en seront avisés au moment de la réservation.

### **Mise en œuvre des politiques et des processus**

Il faudra approximativement une année pour mettre en œuvre toutes les modifications recommandées dans le présent rapport. OC Transpo souhaite faire appliquer toutes les recommandations d'ici la fin du deuxième trimestre de 2017. Toutefois, plusieurs modifications nécessitent moins de temps de préparation pour la mise en œuvre et seront donc appliquées plus rapidement, lorsque possible. Le tableau ci-dessous présente le calendrier de mise en œuvre pour chaque modification.

**Tableau 1: Calendrier de mise en oeuvre**

| Admissibilité et réservation                                     | Dates prévues de mise en œuvre |         |         |         |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------|---------|---------|
|                                                                  | T3 2016                        | T4 2016 | T1 2017 | T2 2017 |
| Accroissement de l'admissibilité                                 |                                |         | X       |         |
| Critères d'admissibilité                                         |                                |         | X       |         |
| Prestation de services (y compris le programme de jetons de taxi | X                              |         |         |         |
| Processus de présentation et d'évaluation de la demande          |                                |         | X       |         |
| Processus d'appel                                                |                                |         | X       |         |
| Renouvellement de demande                                        |                                |         |         | X       |
| Annulation de déplacement                                        |                                | X       |         |         |
| Réaffectation de déplacement                                     | X                              |         |         |         |

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Les recommandations du présent rapport s'appliquent aux clients actuels et potentiels de Para Transpo, tant ceux des secteurs ruraux que des secteurs urbains de la ville.

## **CONSULTATIONS**

D'importants efforts ont été déployés pour la tenue de consultations publiques concernant l'examen des politiques d'admissibilité et des processus de réservation de Para Transpo. Les modifications recommandées dans le présent rapport reflètent les commentaires recueillis lors des différentes étapes de la consultation, et le présent rapport met en lumière le travail de consultation des intervenants effectué dans le cadre de l'examen des normes de service.

OC Transpo a recueilli les commentaires des clients et des intervenants jusqu'au moment de l'examen et a créé un groupe de travail, composé de membres de la Commission du transport en commun de la Ville, pour orienter le processus de consultation des intervenants. Cette consultation d'OC Transpo auprès des clients et des intervenants, qui s'est déroulée du 24 août au 17 novembre 2015, a pris différentes formes : séances de consultation en personne avec un animateur, questionnaires virtuels et papier, envoi de courriels et de lettres, et participation à la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité le 17 novembre 2015. Un rapport d'information, présentant le travail de consultation et ses résultats, a été soumis à la Commission du transport en commun à sa réunion du 17 février 2016.

En outre, après avoir élaboré des recommandations provisoires, le personnel d'OC Transpo a rencontré le groupe de travail de la Commission du transport en commun ainsi qu'un groupe de discussion composé de clients et d'intervenants pour recueillir leurs commentaires en vue de mettre la dernière main aux recommandations avant de les soumettre à l'approbation de la Commission du transport en commun. De façon générale, les recommandations ont été bien reçues par le groupe de travail de la Commission et le groupe de discussion formé de clients et d'intervenants.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Le 17 novembre 2015, le personnel d'OC Transpo a assisté à une réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) pour présenter les détails de l'examen des normes de service de Para Transpo et recueillir la rétroaction des membres du CCA. Ces derniers ont généralement exprimé leur accord avec les conclusions de cet examen, qu'ils jugeaient fort nécessaire, et étaient heureux de cette possibilité d'assister à cette présentation et de s'y exprimer. La présentation n'a fait l'objet d'aucune directive supplémentaire. Le CCA a demandé à être tenu au courant des progrès de l'examen.

Après la présentation du rapport de mise à jour sur la consultation menée dans le cadre de l'examen des normes de service de Para Transpo à la réunion de la Commission du transport en commun le 17 février 2016, le personnel du Service de transport en commun a assisté à la réunion du CCA du 23 février 2016 et y a présenté les résultats des consultations menées auprès des intervenants sur l'examen des normes de service de Para Transpo. Dans l'ensemble, les membres du CCA ont apprécié la mise à jour et ont demandé à être tenus au courant des recommandations finales et de leur mise en œuvre. Les commentaires portaient principalement sur l'importance de créer un processus de réévaluation mûrement réfléchi et simple pour les clients.

Compte tenu du vif intérêt du CCA pour l'examen des normes de service, le personnel a inclus deux membres du CCA au groupe de discussion formé de clients et d'intervenants, qui a examiné les recommandations du personnel avant que le rapport ne soit soumis dans sa version définitive à la Commission du transport en commun.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Il n'y a pas d'empêchement de nature juridique à la mise en œuvre des recommandations formulées dans ce rapport.

Le Greffier municipal et chef du contentieux (Services juridiques) fournit les renseignements précis suivants pour traiter des aspects juridiques liés aux recommandations.

### **Services externes pour l'évaluation des demandes**

Dans la section 5 du rapport, il est proposé que le Service de transport en commun retienne les services d'un organisme professionnel externe possédant l'expertise en

soins de santé requise pour examiner et évaluer les demandes des clients du service Para Transpo et formuler des conclusions relativement à l'admissibilité du demandeur au service de Para Transpo. Il est indiqué que le *Règlement sur les achats* de la Ville s'appliquera à l'approvisionnement proposé de ces services externes; par conséquent, ces services externes devront satisfaire les exigences du règlement.

Étant donné qu'il est précisé dans le rapport que les coûts afférents à ces services externes peuvent être pris en charge à même le budget actuel d'OC Transpo, à ce moment-ci, aucune approbation du Conseil municipal n'est requise. Si la situation devait changer, comme mentionné dans le rapport, le personnel devrait obtenir l'approbation du Conseil pour obtenir des fonds additionnels advenant qu'il ne soit pas possible d'absorber les coûts afférents à ces services externes à même les allocations budgétaires d'OC Transpo approuvées par le Conseil. [Ce qui précède est sous réserve de la confirmation des Finances comme quoi aucun nouveau financement n'est requis.]

Il est noté que la Direction de l'approvisionnement et les Services juridiques peuvent fournir de l'assistance pour s'assurer qu'une entente appropriée est conclue avec un fournisseur externe qualifié afin de répondre aux exigences et aux conditions d'approvisionnement de ces services. Il est également à noter que l'entente en question implémenterait des mesures, des pratiques et des procédures appropriées en matière de protection de la vie privée pour faire en sorte que le fournisseur externe et le Service de transport en commun respectent les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP) pour ce qui est des services fournis par l'organisme externe et pour ce qui est de la gestion et de l'administration par le Service de transport en commun des recommandations de l'organisme. Par ailleurs, il est possible que les exigences de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) s'appliquent également dans certaines circonstances à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé par le fournisseur externe. Toute entente et toute procédure élaborées avec le fournisseur de services devront par conséquent également tenir compte de cette loi, s'il y a lieu.

### **Processus d'appel**

Dans la section 6 du présent rapport, il est proposé d'établir un Comité d'appel de l'admissibilité de Para Transpo ("Comité d'appel") composé de trois membres pour

examiner les appels de personnes dont les demandes du service de Para Transpo sont refusées; cette procédure surviendrait à la suite d'un examen interne du refus par le Service de transport en commun.

Le personnel du Service de transport en commun a indiqué que le Comité d'appel se réunira tel que nécessaire et que le processus d'examen et de prise de décision demeurera confidentiel en raison de la nature personnelle des renseignements contenus dans la demande de services. Le demandeur participera au processus de révision, lequel demeurera également confidentiel. La participation des demandeurs à ce processus assurera que les règles d'équité en matière de procédure sont appliquées.

Il sera nécessaire d'obtenir des pouvoirs délégués du Conseil pour permettre à la Commission du transport en commun de nommer au Comité d'appel le directeur général du Service de transport en commun et le Médecin chef en santé publique ou leurs délégués. Le troisième membre du Comité d'appel est issu du public, comme décrit dans le rapport, et ce membre sera nommé par le Service de transport en commun. Conformément aux pratiques et procédures en vigueur pour les membres des comités consultatifs, le membre du public siégeant au Comité d'appel ne sera pas rémunéré et il sera assujéti aux politiques, aux règlements et au Code de conduite applicables et de nature similaire. Il est recommandé que la durée du mandat des membres du Comité d'appel soit la même que celle des comités consultatifs auprès du Conseil.

Des procédures et pratiques appropriées devront être élaborées pour soutenir l'administration et la gestion du Comité d'appel et assurer l'équité du processus d'appel. Aussi, les procédures appropriées de tenue de dossiers seront mises en place par le Service de transport en commun afin de s'assurer que les décisions du Comité d'appel sont dûment consignées, conservées et transmises de manière appropriée et sécurisée aux parties concernées, sous forme écrite, conformément au *Règlement sur la conservation et le déclassé des dossiers* de la Ville d'Ottawa (et aux politiques et procédures connexes de gestion des dossiers) et afin de veiller à l'intégrité du processus de prise de décision. Des pratiques et des procédures en matière de protection de la vie privée visant les membres du Comité d'appel et le personnel du Service de transport en commun participant à l'administration et à la gestion de la

procédure d'appel seront également nécessaires afin d'assurer le respect de la LAIMPVP, y compris la signature d'une entente de non-divulgence par le membre du public siégeant au Comité d'appel.

Le personnel du Service de transport en commun a recommandé que les décisions du Comité d'appel soient définitives. Notons qu'un requérant peut s'adresser à un tribunal compétent pour réparation, appel ou révision des décisions administratives du Comité d'appel. La Ville pourrait se représenter elle-même devant l'instance appropriée.

La création d'un comité d'appel comme celui proposé dans ce rapport n'est pas clairement définie dans le mandat de la Commission du transport en commun. Par exemple, les articles suivants du mandat sont pertinents et reliés, mais ils n'octroient pas les pouvoirs précis demandés:

1. Donner des directives quant aux politiques et aux programmes liés aux opérations des Services de transport en commun, et assurer leur mise en œuvre;
4. Atteindre les objectifs suivants pour offrir le meilleur service de transport public possible aux usagers :
  - a. Accroître la clientèle du transport en commun;
  - b. Déterminer les besoins des résidents et des visiteurs en matière de transport en commun et y répondre;

Par conséquent, le personnel demande au Conseil dans la Recommandation 2 le pouvoir général d'accorder cette autorisation.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

Il n'y a pas de répercussions sur la gestion des risques

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

L'impact financier anticipé de l'ensemble des recommandations dans ce présent rapport n'entraînera aucun coût additionnel et aucun financement supplémentaire n'est nécessaire.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Les recommandations du présent rapport tiennent compte des normes de la LAPHO pour les catégories d'admissibilité, le processus d'admissibilité et le processus d'appel indépendant, conformément à la Politique sur l'accessibilité qu'a approuvée le Conseil en 2012 et qui fait état de l'exemption pour OC Transpo, mais qui définit également les dispositions de la LAPHO comme pratiques exemplaires provinciales.

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

Le présent rapport appuie les priorités suivantes pour le mandat du Conseil 2015-2018 :

*Transport et mobilité* – Satisfaire les besoins actuels et futurs des résidents et des visiteurs en matière de transport par la mise en œuvre des phases 1 et 2 du Plan directeur des transports, entre autres en assurant la fiabilité et la viabilité financière des services de transport en commun de la Ville. Veiller en continu à l'amélioration de la mobilité pendant la mise en œuvre du train léger et encourager l'utilisation de moyens de transport écologiques comme le transport en commun, la bicyclette et la marche.

*Excellence des services* – Améliorer la satisfaction de la clientèle relativement à la prestation des services municipaux aux résidents d'Ottawa en renforçant considérablement la culture de l'excellence du service de la Ville, en améliorant l'efficacité des activités municipales et en créant une expérience positive pour les clients.

*Gouvernance, planification et prise de décisions* – Atteindre des améliorations mesurables du niveau de confiance des résidents envers la façon dont la Ville est gouvernée et gérée, adopter une perspective de développement durable dans la prise de décisions, et créer un modèle de gouvernance comparable aux meilleures villes à travers le monde.

## **DOCUMENTS À L'APPUI**

Document 1 – Intervenants invités à participer aux consultations

## **SUITE À DONNER**

Le personnel amorcera le travail nécessaire à la mise en œuvre de toutes les politiques, dans le respect du calendrier établi.

## **Document 1**

### **Intervenants invités à participer aux consultations**

#### **Organismes communautaires à but non lucratif**

- Association canadienne pour la santé mentale – Ottawa
- Association d'Ottawa-Carleton pour personnes ayant une déficience intellectuelle
- Association pour l'intégration sociale d'Ottawa
- Association Syndrome de Down – Région de la capitale nationale
- Autisme Ontario
- Brain Injury Association of the Ottawa Valley
- Centre for Cognitive Therapy
- Centre juif de services familiaux d'Ottawa
- Christian Horizons – district Est
- Conseil canadien des aveugles
- Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
- Corporation Salus d'Ottawa
- Innovative Community Support Services
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
- L'Arche Ottawa
- Les Bergers de l'espoir
- LiveWorkPlay
- Logement communautaire d'Ottawa
- Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa
- Ottawa Épilepsie
- Ottawa Foyers Partage
- Ottawa-Carleton Lifeskills
- Parrainage civique d'Ottawa
- Psychiatric Survivors of Ottawa
- Société canadienne de l'ouïe
- Société canadienne de la sclérose en plaques
- Société de logement de Cumberland
- St. Stephen's Residences of Ottawa
- Stroke Survivors Association of Ottawa
- Tamir Foundation
- The Good Companions
- Total Communication Environment
- Vista Centre

- Y's Owl Maclure Co-Operative

Centre

### **Services de soutien communautaire**

- Abbotsford Senior Centre
- Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest
- Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville
- Centre de ressources communautaires Old Forge
- Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland
- Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe
- Centre de santé communautaire Côte-de-Sable
- Centre de santé communautaire du Centre-ville
- Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa
- Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway
- Centre de santé communautaire Somerset Ouest
- Centre de services Guigues
- Centre des aînés Churchill
- Centre des aînés de Gloucester
- Centre des aînés de Kanata
- Centre des loisirs pour les aînés de Nepean
- Centre des ressources de l'Est d'Ottawa
- Centre des services communautaires Vanier
- Centre Pauline-Charron (Vanier)
- Centre pour aînés Heron
- Centre Séraphin-Marion d'Orléans
- Conseil sur le vieillissement d'Ottawa
- Gloucester South Seniors Centre
- Immeubles Vieillir chez soi : 395, rue Somerset, 160, rue Charlotte, 445, chemin Richmond, 616, avenue Kirkwood, 1455, boulevard Clementine, 540, rue Thompson, 800, boulevard Saint-Laurent et 31, avenue McEwen.
- Kanata Seniors Council
- Patro d'Ottawa

- Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa
- Roy G. Hobbs Seniors Centre
- Rural Ottawa South Support Services
- Services & soins de santé communautaires Carefor

### **Établissements de soins de longue durée**

- |                              |                        |                      |
|------------------------------|------------------------|----------------------|
| • Alta Vista Retirement      | • Centre Glebe         | • Foyer Rothwell     |
| • Amica de Blackburn         | • Clementine Towers    | Heights Terrace      |
| • Amica de Westboro          | • Coopérative          | • Garden Terrace     |
| • Billingswood Manor         | d'habitation Andy      | • Gladstone Terrace  |
| • Blackburn Lodge            | Andras                 | • Golden Manor       |
| • Bridlewood                 | • Coopérative          | • Governor's Walk    |
| • Camilla Gardens            | d'habitation Daly      | • Granite Ridge      |
| • Carleton Lodge             | • Crystal View Lodge   | • Green Valley       |
| • Carlingview Manor          | • Duke of Devonshire   | Terrace              |
| • Cartier Place              | • Elmwood Lodge        | • Heritage Residence |
| • Centre d'accueil Champlain | • Embassy West         | • Hillel Lodge       |
| • Centre de santé            | Senior Living          | • Hunt Club Manor    |
| Perley-Rideau pour           | • Empress Kanata       | • Jardin Royal       |
| anciens combattants          | • Extendicare Medex    | • Kingsway Arms      |
| • Centre de soins            | • Forest Hill          | • Landmark Court     |
| d'Osgoode                    | • Foyer Colonial de    | • Longfields Manor   |
| • Centre de soins de         | Sarsfield              | • Lord Landsdowne    |
| longue durée                 | • Foyer Cumberland     | • Lynwood Lodge      |
| Montfort                     | • Foyer Hampton        | • Maison de retraite |
|                              | • Foyer Peter-D.-Clark | Place Kanata         |

- Maison de retraite  
The Ravines
- Maison Robertson
- Maison unitarienne  
d'Ottawa
- Maison Watford
- Manoir Fairfield
- Manoir Grace
- Manoir Laurier
- Manoir Marochel
- Maplewood  
Retirement  
Community
- McEwen Terrace
- Moments Manor
- Montfort Manor
- New Edinburgh  
Square
- New Orchard Lodge
- Oakpark Retirement  
Community
- Ogilvie Villa
- Orléans Villa
- Portobello  
Retirement
- Prince of Wales  
Manor
- Promenade Seniors  
Retirement
- Queenswood Villa
- Red Oak Retirement  
Residence
- Résidence Amélie
- Résidence Beacon  
Heights
- Résidence Belcourt
- Résidence Duford
- Résidence Élisabeth-  
Bruyère
- Résidence  
Glebeview
- Résidence Parklane
- Résidence Presland
- Résidence  
Rockwood
- Résidence russe  
St. Vladimir
- Résidence Saint-  
Louis
- Résidence  
Springfield
- Résidences Rideau  
Gardens
- Richmond Heights  
Apartments
- Rideau Place
- Rochester manor +  
villa
- Rockcliffe  
Retirement
- Rosemount Centre  
for Seniors
- Sienna Senior Living
- Starwood Nursing  
Home
- Sterling Place
- Stonehaven
- St-Patrick's Home of  
Ottawa Inc.
- Symphony at the  
Redwoods
- Symphony Senior  
Living Kanata
- Tannenhof Co-  
operative Homes Inc.
- Terrasse Rideau
- The Palisades
- The Royale Kanata
- The Westwood
- Thompson Terrace
- Thorncliffe Place
- Valley Stream
- Villa Marconi

- Village Bruyère
- Waterford Retirement Residence Ottawa
- Wellington Towers
- West End Villa
- Windsor Park

## **Écoles**

- Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario
- Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien
- Ottawa Catholic School Board
- Ottawa-Carleton District School Board
- Services d'accessibilité de l'Université Carleton

## **Hôpitaux**

- Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa
- Centre de santé mentale Royal Ottawa – soins et recherche
- Centre de traitement pour enfants d'Ottawa
- Hôpital Élisabeth-Bruyère
- Hôpital Montfort
- Hôpital Queensway-Carleton
- The Ottawa Rotary Home

## **Détaillants d'aides à la mobilité**

- Motion Specialties
- Conval-Aid
- Canada Care Medical
- Ottawa Mobility Equipment Store