

Innovations en matière de transport : plans d'accessibilité

Ce document met en valeur des stratégies, des idées et des programmes innovateurs qui visent à améliorer les services de transport en commun et ont été recommandés ou sont en voie de mise en œuvre dans les collectivités de la province.

Cette ressource ne se veut pas une liste exhaustive de ce genre de pratique. Elle porte seulement sur les pratiques dont traitent les plans envoyés à la Direction générale de l'accessibilité ou qui ont été trouvées sur Internet au moyen d'une recherche par mot clé axée sur les termes « plan d'accessibilité » et « transport en commun ».

Si vous souhaitez partager les idées et les programmes mentionnés dans votre plan avec d'autres organismes, veuillez envoyer votre plan à :

Ministère des Services sociaux et communautaires
Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
777, rue Bay, bureau 601
Toronto (Ontario) M7A 2J4

Téléphone : 416 326-0207 / sans frais: 1 888 520-5828
ATS : 416 326-0148 / sans frais : 1 888 335-6611
Télécopieur : 416 327-4080
Courriel : accessibility@css.gov.on.ca

Table des matières

[Obligations des organisations de transport en commun en vertu de la LPHO](#)

[Innovations portant sur l'accessibilité du transport en commun](#)

[Publier un plan axé sur les clients conforme aux principes du Code des droits de la personne de l'Ontario et de la Loi de 2001 sur les personnes ayant une déficience de l'Ontario](#)

[Coordonner la planification entre différents secteurs et départements](#)

[Éliminer les obstacles affectant les personnes ayant une déficience visuelle](#)

[Éliminer les obstacles pour les personnes ayant une mobilité réduite](#)

[Éliminer les obstacles physiques](#)

[Éliminer les obstacles pour les personnes ayant une déficience auditive](#)

[Éliminer les obstacles pour les personnes ayant une déficience intellectuelle](#)

[Offrir aux citoyens un meilleur accès aux bureaux de scrutin](#)

[Améliorer la planification par le biais de consultations](#)

[Améliorer l'accessibilité à l'aide de vérifications](#)

[Améliorer l'accessibilité à l'aide de la formation](#)

[Éliminer les obstacles pour les employés handicapés des services de transport en commun](#)

[Accroître le nombre de taxis accessibles](#)

[Améliorer le service à la clientèle](#)

[Services de transport semi-collectif visant à ressembler autant que possible aux services de transport en commun conventionnel](#)

[Mettre le plan à la disposition du public](#)

[Liens vers les ressources en planification des transports en commun](#)

Obligations des organisations de transport en commun en vertu de la LPHO

La *Loi de 2001 sur les personnes ayant une déficience de l'Ontario* (« LPHO ») oblige les organisations de transport en commun à préparer un plan d'accessibilité chaque année, à consulter des personnes ayant une déficience lors de l'élaboration du plan et à mettre les plans à la disposition du public ([article 14](#)).

Les municipalités, les organisations de transport en commun et les fournisseurs de services en commun travaillant à contrat pour les municipalités sont autorisés à préparer un plan d'accessibilité conjoint ([article 17](#)). Les plans conjoints doivent respecter certaines exigences en vertu de la *Loi*. En plus de consulter le public et de mettre le plan conjoint à la disposition de celui-ci, chaque organisation est tenue d'inclure les renseignements suivants dans le plan conjoint :

- un compte rendu des mesures que chaque organisation a prises pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant une déficience;
- le mode d'évaluation par chaque organisation de ses propositions de règlement, de politique, de programme, de pratique et de service afin de déterminer leur effet sur l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience;
- une liste des règlements, des politiques, des programmes, des pratiques et des services que chaque organisation examinera au cours de l'année qui vient afin d'y repérer les obstacles pour les personnes ayant une déficience;
- les mesures que l'organisation envisage de prendre au cours de l'année qui vient pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant une déficience.

Dans son rapport d'avril 2002 intitulé *Droits de la personne et transports en commun*, la Commission ontarienne des droits de la personne présente des recommandations concernant l'amélioration des services de transport pour personnes handicapées. Pour consulter le rapport, prière d'emprunter le lien suivant : <http://www.ohrc.on.ca/french/consultations/transit-consultation-report.shtml>

Innovations portant sur l'accessibilité du transport en commun

Publier un plan axé sur les clients conforme aux principes du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et de la *Loi de 2001 sur les personnes ayant une déficience de l'Ontario*.

GO Transit

Le plan de GO Transit est rédigé à l'intention du client; en effet, il est facile à suivre et à comprendre, explique au lecteur les divers aménagements pour accès facile apportés aux installations de Go Transit et décrit les obstacles qui existent toujours. Sa philosophie est conforme aux principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à l'objet de la *Loi de 2001 sur les personnes ayant une déficience de l'Ontario*, soit accroître l'autonomie des personnes ayant une déficience et assurer leur pleine participation à la vie de la province.

Voici un extrait du plan qui met en valeur sa philosophie et ses principes des droits de la personne :

- Lors de la planification de l'accessibilité, GO Transit a adopté le principe directeur suivant : offrir le même niveau de service aux personnes ayant une déficience et aux passagers ambulatoires dans un environnement intégré. L'approche consiste à prévoir de l'équipement et des stations améliorées, ainsi que des politiques et une formation pour le personnel, afin de permettre aux passagers ayant des déficiences en matière de mobilité (par exemple, qui utilisent un moyen de déplacement sur roues comme un fauteuil roulant ou un triporteur) d'utiliser les services GO en libre-service, indépendamment ou avec l'aide d'un accompagnateur.
- L'approche libre-service vise à permettre aux passagers ayant une déficience d'utiliser le système à leur commodité, avec autonomie et dignité. Cette approche est conforme à la *Loi de 2001 sur les personnes ayant une déficience de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. (GO Transit Accessibility Plan – 2004, publié en septembre 2003, p. 2).

Coordonner la planification entre différents secteurs et départements

La planification efficace de l'accessibilité est tributaire d'une coordination entre les divers secteurs et organismes communautaires. Les organisations de transport en commun suivantes ont adopté une démarche coordonnée à l'égard de la planification :

Région de Waterloo

Consultation coordonnée

- La région de Waterloo travaille avec trois comités consultatifs de l'accessibilité de la région. Elle a nommé le Comité consultatif de l'accessibilité de Grand River (CCAGR) pour respecter ses engagements en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes ayant une déficience de l'Ontario* et a chargé le Comité consultatif de l'accessibilité de Cambridge et le Comité consultatif de l'accessibilité du canton de Wilmot de présenter des commentaires et des conseils lors du processus de planification de l'accessibilité. Ces trois comités fourniront des conseils concernant le plan et le processus, assurant ainsi la participation de tous les intervenants de la région géographique au processus de consultation.
- La direction du K-W (Kitchener-Waterloo) Barrier-Free Advisory Committee a été nommée provisoirement au CCAGR par les villes de Kitchener et Waterloo. Sa tâche consiste à élaborer le mandat d'un Comité consultatif de l'accessibilité conjoint composé de municipalités locales et d'organismes du secteur public visés par la *Loi*.

Le conseil scolaire régional de Waterloo, le conseil scolaire catholique régional de Waterloo, l'Hôpital St. Mary's, l'Hôpital de Grand River, l'Hôpital Cambridge Memorial, l'Université de Waterloo, l'Université Wilfred Laurier et le Collège Conestoga siègent à ce comité pour obtenir des suggestions à propos de leurs procédures de planification. La région travaillera avec ce comité pour solliciter des conseils sur son plan d'accessibilité et des commentaires sur ses procédures de planification et fixer des domaines de collaboration avec les organismes siégeant au comité.

Planification coordonnée

- La région de Waterloo fait remarquer que bon nombre de ses localités ont déjà commencé à éliminer les obstacles pour les personnes ayant une déficience; ce sera la première fois qu'une démarche officielle sera entreprise à l'échelle régionale.
- Tous les départements et les divisions chercheront à acquérir une vision commune des obstacles à l'accessibilité et de leur élimination. L'an prochain, dans le cadre du processus de planification de la région, on élaborera une politique officielle pour s'assurer que les initiatives, politiques, règlements, programmes, pratiques et services proposés ainsi que les achats de biens et de services tiennent compte de l'accessibilité. Seront intégrées à cette politique des normes d'accessibilité qui serviront à repérer les obstacles actuels et à prévenir les obstacles à l'avenir.

Le processus de planification aura pour objet de faire de la région de Waterloo un endroit facile d'accès. Il s'appuie sur les principes suivants :

- Le plan sera représentatif de tous les programmes, services, divisions et départements de la région, le cas échéant.
 - Le plan englobera tous les genres d'obstacles repérés (matériels, architecturaux, informationnels, communicationnels, comportementaux, technologiques et liés aux politiques/pratiques).
 - Le plan sera fonction des ressources disponibles : humaines, pécuniaires et financières.
 - Le plan respectera des normes uniformes à l'échelle des divisions et des départements de la région, dans la mesure du possible.
 - Le plan tiendra compte des intérêts communs des municipalités de la région, le cas échéant.
 - Le plan tiendra compte des conseils fournis par le personnel de la région et les comités consultatifs de l'accessibilité. Le conseil régional examinera le plan aux fins d'approbation.

Municipalité régionale de Niagara

- Les membres du comité consultatif de l'accessibilité ont recommandé la tenue de discussions avec les intervenants concernés (p. ex. le système de santé de Niagara; d'autres comités consultatifs de l'accessibilité) et l'embauche éventuelle d'un coordonnateur de traitement d'exception qui coordonnerait l'information avec le système de santé de Niagara (transferts par ambulance terrestre) pour accroître l'efficacité et réduire les coûts des services de transport spécialisé.

Région de York

- La région de York a traité les obstacles à l'accessibilité dans son réseau de transport en commun en amalgamant les services de transport municipal en janvier 2001 pour former York Region Transit (YRT).

- Un obstacle de taille consistait en ce que les clients des services de transport spécialisé devaient effectuer des transferts pour se déplacer entre les municipalités de la région. Celle-ci a donc éliminé les transferts pour les déplacements intermunicipaux dans la région. En conséquence, les clients peuvent se déplacer facilement dans la région de York et passer d'une municipalité à l'autre sans effectuer de transfert.
- La région a établi un système de tarif de zone à coût raisonnable qui permet aux clients de se déplacer dans l'ensemble de la région. Elle a désigné des aires de ramassage et de débarquement aux principaux points d'origine et de destination des circuits (i.e. hôpitaux et centres commerciaux) des services de transport spécialisé.

Ville de Thunder Bay

- La ville adopte un point de vue holistique à l'égard de l'amélioration de l'accessibilité du transport pour les personnes ayant une déficience. Cela signifie travailler avec les départements et les organisations suivantes :

La commission des services policiers de Thunder Bay qui octroie les permis de taxi

- La commission des services policiers a autorisé l'octroi de douze permis non transférables pour des taxis accessibles aux compagnies de taxi. Ces permis spéciaux ne tombent pas sous le coup des quotas des permis de taxi réguliers. Les compagnies de taxi locales désirant ajouter des taxis accessibles à leur flotte peuvent présenter une demande à la commission des services policiers.

Application des règles de stationnement aux arrêts d'autobus, etc.

- Les règles de stationnement sont difficiles à appliquer aux arrêts d'autobus et aux espaces de stationnement réservés aux personnes ayant une déficience parce que les infractions surviennent à des endroits et à des moments particuliers. Le personnel de la direction du stationnement chargé de l'application des règles peut répondre le plus rapidement en cas de problème. Lorsque les problèmes de stationnement surviennent après les heures normales de bureau, on demande l'aide des services policiers de Thunder Bay. La direction du stationnement se charge d'appliquer les règlements le soir et les fins de semaine pour régler des problèmes précis.

Département des services communautaires – Division des loisirs

- La planification de l'emplacement des nouvelles installations – centres récréatifs, pavillons, centres communautaires ou centres pour les personnes âgées – tient compte des parcours des services de transport en commun.

Département des transports et des travaux publics – Division des routes

- Déneigement prioritaire des trottoirs situés le long des parcours des transports en commun.

Département des transports et des travaux publics – Division de l'ingénierie

- En ce qui concerne les feux de circulation, la division de l'ingénierie a commencé à installer des signaux sonores à certaines intersections sur recommandation de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA). Elle augmente également le nombre de feux de circulation intermédiaires activés par les piétons, en réponse aux inquiétudes du public concernant certains endroits le long des artères achalandées.
- Un processus de liaison a été établi avec le comité local PUSH pour les cas où l'on envisage d'importants projets d'immobilisation affectant les mouvements et l'accès des piétons. Tous les projets non standard sont individuellement examinés avec le comité PUSH.

Département de l'aménagement – Division de la planification

- Une section du plan officiel est consacrée à la politique en matière de transport. Celle-ci promeut l'utilisation des transports en commun en encourageant les lotissements à haute densité le long des parcours de transport en commun urbain établis; en prévoyant des aménagements destinés à donner aux personnes ayant une déficience l'accès complet au réseau de transport en commun; et en encourageant les systèmes de transport connexes à prendre des dispositions adéquates pour les personnes ayant une déficience.
- D'autres politiques favorisent l'usage des transports en commun pour améliorer l'accès public aux services et aux locaux communautaires et exigent que les lotissements résidentiels soient adéquatement desservis par les transports en commun. Le Plan renferme également des critères d'évaluation des projets de lotissement. Ainsi, en envisageant l'emplacement des nouveaux immeubles à usage commercial, institutionnel et récréatif, tels que magasins populaires, églises, écoles, bibliothèques, centres communautaires et parcs de quartier, on évalue la disponibilité des services de transport en commun existants ou prévus et la capacité du réseau de transport d'accommoder un élargissement des services de transport en commun.
- À l'heure actuelle, on distribue tous les plans de lotissement et de condominium à la division des transports en commun aux fins de commentaires sur les circuits et l'emplacement des arrêts d'autobus. L'emplacement des allées piétonnières, des trottoirs, etc. est examiné en fonction de l'emplacement des arrêts d'autobus. La division des transports en commun examine également les demandes de lotissement et commente la prestation de services de transport en commun vers les principaux immeubles commerciaux comme les centres d'achat et les grands immeubles résidentiels comme les maisons de retraite.

York Region Transit, St. Catharines Transit et la Toronto Transit Commission ont également cerné des obstacles au transport en commun accessible inhérents au processus de demande de lotissement :

- Dans la **région de York**, le processus de présentation des commentaires sur les demandes de lotissement était mal coordonné. On a éliminé l'obstacle en intégrant des conditions d'accès aux services de transport en commun et aux bâtiments à l'examen du plan de situation. Grâce à cette mesure, les commentaires favorables au transport en commun sont intégrés au processus d'examen des demandes de lotissement.

- **St. Catharines Transit** a cerné comme obstacle le fait que la planification municipale des aménagements résidentiels, commerciaux et des établissements de détail ne tient pas toujours compte des services de transport public et des exigences des clients.
- Lorsqu'un lien direct entre un lotissement privé et une station de la **Toronto Transit Commission** (TTC) ou entre une station de la TTC et un important lotissement adjacent à une station est proposé, la politique de la TTC exige que l'entrepreneur privé respecte ses normes d'accessibilité. Les quartiers situés à proximité des stations de la TTC sont attrayants pour divers types d'aménagement et les liens entre les stations et les lotissements du secteur privé facilitent les allées et venues des résidents des zones aménagées. Ainsi, les entrepreneurs privés susceptibles de bénéficier d'un lien accessible vers une station accessible de la TTC contribuent aux caractéristiques d'accès et aident la TTC à atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité.

Routes

On a repéré les obstacles suivants dans la **région de York** :

- L'aménagement des routes à l'égard des piétons. On consultera les groupes municipaux et communautaires de la localité pour cerner les besoins spéciaux des piétons lors des étapes de planification, de conception et de construction des routes.
- Les pratiques d'entretien des routes en hiver aux intersections. On cernerá les préoccupations et l'on communiquera avec les municipalités locales au sujet de l'entretien hivernal aux intersections.

Services sociaux et de santé

York Region Transit

- On a découvert un manque de coordination des transports entre les organismes sociaux et de santé et York Region Transit. La région entend améliorer la coordination des moyens de transport menant aux programmes, établir des partenariats avec les organismes sociaux et de santé et faire part des besoins et des ressources.

Sudbury Handi-Transit

- L'organisme a découvert que ses heures de service ne répondent pas aux besoins des patients EN dialyse qui doivent subir trois séances de dialyse échelonnées sur six jours chaque semaine. On a rencontré l'unité de dialyse de l'hôpital pour expliquer les problèmes d'horaire des passagers de Handi-Transit. L'hôpital va tenter de donner des rendez-vous aux patients durant les heures de service de Handi-Transit.

Loisirs

Ville d'Ajax, ville de Pickering, région de Durham et Ajax Pickering Transit Authority

- Les services de transport en commun et les départements des loisirs d'Ajax et de Pickering ont élaboré un partenariat qui bénéficie aux jeunes. Travaillant

en équipe, les employés des transports et des loisirs municipaux ont amélioré la sécurité des jeunes qui fréquentent les camps d'été dans les parcs municipaux et les centres de loisirs en assurant la présence quotidienne de conseillers de camp dans les autobus des camps. Les conseillers surveillent les jeunes, remplissent une feuille de présence et passent en revue les consignes de sécurité des autobus au début de chaque camp. En outre, les exploitants des services de transport en commun examinent les besoins spéciaux de chaque groupe d'enfants. Les jeunes en fauteuil roulant voyagent maintenant avec les autres enfants dans des autobus accessibles, à plancher surbaissé, alors que les années précédentes, ils devaient emprunter des véhicules de services spécialisés pour se rendre aux camps.

- L'Ajax-Pickering Transit Authority a découvert que cette approche inclusive a considérablement amélioré le moral des enfants et fait du transport au camp une expérience plus valable en général.

Aéroports

- La **ville de Hamilton** a consulté l'aéroport de Hamilton concernant les problèmes des passagers à l'arrivée et au départ de l'aéroport international de Hamilton ou des passagers qui embarquent de l'aire de trafic sans ascenseur.
- On a également mentionné que les passagers ont de la difficulté à obtenir des taxis accessibles à l'aéroport.

Collaborer avec les réseaux de transport en commun voisins

- **York Region Transit** a mentionné que le manque d'accès aux stations de métro de la TTC pose un obstacle. York Region Transit s'attache à améliorer l'accès à Toronto.
- York Region Transit a également repéré un manque de cohérence entre les heures d'opération de son service Mobility Plus et les services de transport en commun conventionnel. L'organisme tentera d'améliorer l'accès aux services de transport en commun et d'établir un horaire de service plus commode.
- **Oakville Transit** a envoyé des lettres aux réseaux de transport voisins, Burlington Transit, GO Transit, Mississauga Transit et Peel TransHelp, leur demandant d'aider à repérer les obstacles auxquels font face les personnes ayant une déficience qui effectuent un transfert entre leur service et Oakville Transit.
- L'organisation a lancé un tarif passagers intégré à celui de Go Transit à l'intention des clients qui souhaitent utiliser care-A-van pour accéder au service accessible de Go Transit.
- **Oakville Transit** prévoit réviser ses horaires d'autobus en fonction des horaires des autobus et des trains de GO Transit; établir des horaires de correspondance; déterminer si les passagers qui circulent en fauteuil roulant ou ont de la difficulté à marcher ont suffisamment de temps pour faire leur transfert entre les autobus et les trains GO et Oakville Transit.

Éliminer les obstacles affectant les personnes ayant une déficience visuelle

Ville de Welland

- La ville a constaté qu'il fallait installer des dispositifs d'annonce audio à la gare d'autobus pour aider les personnes ayant une vision faible à identifier les autobus qui arrivent en gare.
- On a noté qu'il fallait préparer les horaires des transports en commun en différents formats, i.e. gros caractères, braille et annoncer ces différents formats à grande échelle.
- Certains arrêts d'autobus sont situés sur un sol inégal. Or, une surface inégale pose un danger aux personnes ayant une vision faible ou une mobilité réduite. L'arrêt d'autobus devrait avoir la même élévation que le trottoir ou l'allée piétonnière.

York Region Transit

- On a remarqué l'absence de feux de circulation pouvant permettre aux personnes ayant une déficience de traverser la rue en toute sécurité. La région a donc collaboré avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) pour doter certaines intersections de feux de circulation sonores afin d'éliminer cet obstacle.
- La région a déterminé que la dimension des caractères des noms des rues posait un obstacle. Des panneaux plus grands dotés de caractères plus lisibles facilitent la lecture de l'information.

St. Catharines Transit

- L'organisme a identifié un obstacle sur le plan des panneaux. En effet, les panneaux de la gare centrale d'autobus ne sont pas facilement lisibles pour les personnes ayant une déficience visuelle, car ils comportent des lettres trop petites, insuffisamment contrastantes et/ou sont installés trop haut pour être lus par les personnes assises, notamment dans un fauteuil roulant.
- Les bateaux de trottoir sont trop bas pour qu'une personne ayant une déficience puisse se rendre compte qu'elle s'apprête à descendre dans la rue.

Ville de Sault Ste. Marie

- Les arrêts d'autobus étaient absents, délavés ou invisibles la nuit. On a remplacé les quelque 700 arrêts d'autobus, utilisant des couleurs très contrastantes pour les rendre plus visibles aux conducteurs des véhicules de transport en commun. On effectuera un examen annuel proactif des pôles et des panneaux d'arrêt aux destinations utilisées par les passagers ayant une vision faible.

Greater Sudbury Transit

- La ville a découvert que les personnes ayant une incapacité visuelle ont parfois de la difficulté à faire leur transfert par bus et à se déplacer dans les foules au centre de transport en commun. Dans le cadre du programme de formation de 2003, on a élaboré un protocole. Les passagers qui prévoient avoir besoin d'aide au centre de transport en commun avertissent le conducteur, celui-ci communique par radio avec le centre et un superviseur

ou un employé des services de sécurité rencontre l'autobus et escorte le passager à son prochain quai. Si le personnel du centre n'est pas disponible, le conducteur aide lui-même le passager.

Ajax Pickering Transit Authority

- L'organisation entend ajouter des boîtes Info-post Schedule à ses principaux points de transfert. Des horaires affichés à ces nouveaux endroits permettent aux utilisateurs irréguliers ou aux nouveaux arrivants dans la collectivité de se renseigner sur le système de transport en commun. Les horaires sont placés sous un couvercle de verre pour les protéger des intempéries. L'organisation affirme que les personnes âgées trouvent les horaires particulièrement utiles pour planifier leurs déplacements quotidiens.

Éliminer les obstacles pour les personnes ayant une mobilité réduite

York Region Transit

- On a installé des signaux de compte à rebours indiquant le temps qui reste avant que le feu change. La région effectuera un exercice de chronométrage des feux de circulation et examinera les plaintes concernant les feux trop courts pour que les piétons puissent traverser l'intersection.

St. Catharines Transit

- St. Catharines Transit a recours à un système radical. Tous les autobus (à l'exception d'un parcours) empruntent la plaque tournante du réseau de transport en commun à chaque voyage pour permettre aux clients de faire leurs transferts avec les autres autobus du réseau. En moyenne, les jours de semaine, St. Catharines Transit accommode 15 000 déplacements, dont la majorité traversent la plaque tournante. Il importe donc de veiller à ce que ce centre soit accessible aux personnes ayant une déficience.
- Secteurs posant obstacle à la plaque tournante du réseau de transport en commun :
 - Délai de correspondance : le délai dont un passager dispose pour faire sa correspondance peut être insuffisant pour certaines personnes ayant une déficience.
- Bateaux de trottoir : la voie d'accès aux arrêts d'autobus pour piétons et fauteuils ne comporte pas toujours des bateaux de trottoir.

Thunder Bay Transit

- Dans la mesure du possible, on installera des espaces de stationnement pour personnes ayant une déficience à côté des arrêts d'autobus.
- On a élaboré une stratégie axée sur le déploiement d'autobus à plancher surbaissé sur les parcours où la proportion de personnes âgées et de personnes ayant une déficience est élevée.

Ville de Cambridge

- Trottoirs – Le département des transports/travaux publics a mis en place un programme continu prévoyant l'installation de rampes d'accès aux intersections au moment des réfections ou des réparations municipales. Les rampes sont également fournies en cas de plaintes, si les budgets approuvés le permettent.
- La ville a préparé un inventaire des rampes d'accès requises sur les trottoirs municipaux.

Ville de Welland

- La ville a noté qu'il fallait installer des appuie-bras pour les personnes ayant des problèmes d'équilibre.

Ville de St. Thomas

- Le CCA a recommandé au conseil municipal, entre autres, de déneiger les places de stationnement pour personnes handicapées tous les jours.

Corporation of the City of Guelph

- Élaboration de normes relatives aux rampes d'accès et consultation avec le comité d'aménagement pour accès facile de Guelph.

Go Transit

- À la gare de train GO, on a installé des panneaux de direction le long de la voie d'accès sans obstacle menant à la station et au quai et l'on a doté les stations de caractéristiques pour accès facile, notamment bateaux de trottoir, portes automatiques, ascenseurs, comptoirs à billets accessibles, téléphones publics, toilettes accessibles, etc. Des proposés sont présents tous les jours dans les stations et les gares d'autobus de GO Transit; ils vendent des billets, fournissent des renseignements sur les services et répondent aux questions. Les passagers sont invités à confirmer les heures de présence des préposés des stations avec GO Transit lorsqu'ils planifient des voyages, étant donné que les horaires de travail des préposés varient selon l'endroit.
- Au milieu du quai de la gare, une mini-plateforme est placée à la hauteur du wagon accessible (cinquième wagon derrière la locomotive). Lorsque le train arrive et ouvre ses portes, un membre de l'équipe de train place un pont portatif entre le wagon accessible et la mini-plateforme. Installé à chaque station accessible, le pont est à la disposition de tous les passagers qui attendent pour embarquer ou débarquer.

Éliminer les obstacles physiques

York Region Transit

- L'organisation définira en quoi consiste un arrêt d'autobus accessible et préparera un inventaire des arrêts d'autobus accessibles et non accessibles dans la région de York. Elle identifiera un processus visant à améliorer l'infrastructure des rues, y compris l'accès aux installations et services.

- L'organisation précisera dans les contrats de construction la nécessité de doter les allées piétonnières temporaires de surfaces dures en attendant l'installation des nouveaux trottoirs.

St. Catharines Transit

- La ville a déterminé que le manque d'abris d'autobus posait un obstacle. Un passager doit parfois attendre l'autobus pendant une heure et demie. Durant les intempéries, l'absence d'abris à l'arrêt d'autobus peut entraver l'utilisation de St. Catharines Transit et de l'autobus communautaire. Or, seulement 15 p. 100 des arrêts d'autobus sont dotés d'abris (150 sur 1 000).

Ville de Brockville

- Le règlement 95-93 – recommande l'application de la section 3.4, à savoir que l'on envisage soigneusement l'emplacement du matériel ou des marchandises autorisés sur les trottoirs municipaux.

Ville d'Oshawa

- La ville reçoit environ 1 500 plaintes concernant les voies de circulation (désalignement des trottoirs, aires enneigées) chaque année. Elle les traite dans les 24 heures suivant réception.
- Les City of Oshawa Patrol Technicians se décrivent eux-mêmes comme étant « les yeux et les oreilles des contribuables ». Ils dispensent un service sensible et individualisé pour offrir à tous les citoyens des déplacements sûrs et sans obstacles.

Ville de Welland

- La ville a déterminé que certains arrêts d'autobus sont situés sur un sol inégal. Or, une surface inégale pose un danger pour les personnes ayant une vision faible ou une mobilité réduite. L'arrêt d'autobus devrait avoir la même élévation que le trottoir ou l'allée piétonnière.
- On a recommandé, notamment, que chaque arrêt d'autobus soit doté d'un trottoir d'accès des deux côtés, d'un bateau de trottoir à moins de 10 m et, le cas échéant, d'un bateau de trottoir à la même hauteur du côté opposé de la rue.

Éliminer les obstacles pour les personnes ayant une déficience auditive

Ville de Welland

- La ville a déterminé que le bureau des services de transport en commun doit être muni d'un système ATS pour que les personnes ayant une déficience auditive puissent obtenir des renseignements sur les parcours, les horaires, etc.

Sarnia Transit

- La ville envisage l'installation d'appareils ATS dans l'aire de Care-a-Van et inclura cette initiative dans le budget de fonctionnement de 2004 aux fins

d'étude. Cette mesure réduira ou éliminera certains obstacles à la communication pour les clients sourds ou malentendants, les personnes ayant des troubles de la parole et les personnes ayant de la difficulté à communiquer (i.e. suite à un accident vasculaire cérébral) qui font des réservations.

Greater Sudbury Transit

- Les passagers sourds, devenus sourds ou malentendants n'entendent pas les annonces du conducteur d'autobus. Cela pourrait poser un risque pour les personnes ayant une déficience auditive ou ayant une déficience intellectuelle en cas d'urgence lorsque les autobus sont arrêtés ou réacheminés. Dans le cadre de la formation de 2003, on a élaboré un protocole. Les conducteurs se lèvent, se tournent et font face aux passagers lorsqu'ils font une annonce, particulièrement si l'annonce porte sur un délai ou un problème de sécurité. Lorsque l'autobus est réacheminé ou arrêté, les conducteurs font sortir les passagers par la porte de devant et voient à ce qu'ils soient au courant de la situation et ont un autre moyen de transport. Au besoin, ils communiquent avec le superviseur qui aidera les passagers à prendre d'autres dispositions pour se rendre à destination.

Éliminer les obstacles pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Greater Sudbury Transit

- Les passagers ayant une déficience intellectuelle et visuelle ont de la difficulté à déterminer la direction du véhicule. Les conducteurs de Greater Sudbury Transit veillent à ce que tous les passagers qui leur demandent de les aider à identifier leur destination débarquent à l'arrêt approprié.
- Les boîtes à recettes comptent et affichent automatiquement le prix payé à mesure que les pièces sont déposées. Cela aide les passagers ayant une déficience intellectuelle à payer le bon tarif.

Offrir aux citoyens un meilleur accès aux bureaux de scrutin

Ville de Welland

- La ville a élargi le service Handi-Trans durant les élections municipales.

Sarnia Transit

- Le personnel a envisagé d'accroître l'accessibilité aux élections municipales en fournissant un véhicule additionnel Care-a-Van pour desservir les allers et retours aux bureaux de scrutin le jour des élections.
- L'organisation offre des services de transport en commun conventionnel et spécialisé gratuits les jours d'élection pour accroître l'accès pour toutes les personnes ayant une déficience souhaitant se rendre aux bureaux de scrutin.

Ville de Hamilton

- La ville a déterminé qu'il fallait fournir aux personnes ayant une déficience des services de transport additionnel pour leur permettre de se rendre aux

bureaux de scrutin les jours d'élection. La ville détermine et organise les services additionnels requis à cet égard.

Kingston Access Services

- L'organisation a offert des allers et retours gratuits lors des élections municipales du 10 novembre 2003.

Améliorer la planification par le biais de consultations

Les organisations de transport en commun sont tenues de consulter des personnes ayant une déficience lors de la préparation de leurs plans d'accessibilité. Les organisations suivantes ont établi des processus de consultation uniques pour améliorer le repérage et, partant, l'élimination des obstacles :

Ville d'Orillia (transport en commun)

- La ville rencontre régulièrement les conducteurs pour discuter des améliorations de service, des plaintes des consommateurs et des problèmes d'accessibilité.

Sarnia Transit

- L'organisme consulte des personnes ayant une déficience en vue de repérer et d'éliminer les obstacles dans le transport en commun vers la collectivité et au sein de celle-ci. Les consultations portent, notamment, sur le service « au départ du voyage » et « à l'arrivée à destination », i.e. renseignements sur le transport en commun, les abris d'autobus/les normes d'arrêt, les autobus, les politiques, etc.

Région de Halton

- La région a intégré le concept accessibilité/diversité/inclusion dans les principes directeurs qu'elle a récemment établis pour les consultations publiques. Le principe d'accessibilité affirme, notamment, que les obstacles à la participation aux processus de consultation seront éliminés grâce à la prestation de renseignements communs, à l'utilisation du langage clair et simple, à l'utilisation d'emplacements et d'horaires accessibles, à l'accommodement des auditoires ayant des besoins spéciaux et au recours à divers outils de communication, formats et médias traditionnels et innovateurs.
- La région a élaboré un cours de formation en consultation publique traitant notamment des problèmes d'accessibilité.

Toronto Transit Commission (TTC)

- La TTC a mis en place un protocole unique pour consulter les membres du public sur l'accessibilité de ses services et installations. Le comité consultatif sur le transport accessible (CCTA) de la TTC regroupe 15 bénévoles nommés par la TTC. Conformément à son mandat, ses 15 membres bénévoles comptent des personnes âgées, des personnes ayant divers types de déficiences et des particuliers qui sont au fait du transport public accessible. Le comité se réunit chaque mois et les membres du public sont invités à

assister aux réunions et à prendre la parole. Les procès verbaux et les résolutions sont fournis aux commissaires et à la haute direction de la TTC.

Sous-comités

Le CCTA a créé un nombre de sous-comités et groupes d'experts qui étudient des normes précises ou d'autres projets. Les sous-comités peuvent faire appel à l'expertise d'autres membres de la collectivité s'ils estiment que l'exécution d'un projet d'accessibilité exige des connaissances ou une formation spécialisées. Ainsi, le sous-comité de l'examen de la conception s'est récemment réuni pour évaluer un nouveau concept de tuiles tactiles qui indiquent le chemin et un système de panneaux à pictogrammes. Il a consulté des personnes aveugles et ayant une limitation visuelle et des moniteurs en mobilité à ce sujet.

Forum ouvert pour organismes et intervenants

La TTC anime un forum ouvert annuel pour les organismes et les groupes d'intervention concernés par les services pour personnes ayant une déficience. Le forum permet aux participants de partager de l'information et des opinions avec le personnel de la TTC et de discuter de nouveaux moyens d'améliorer l'accessibilité des services de transport public à Toronto. En 2002, 75 organismes, institutions, associations, membres du CCTA et autres intervenants étaient inscrits sur la liste d'invitation du forum ouvert.

Réunions publiques et efforts de sensibilisation

Lors de réunions publiques tenues régulièrement, la TTC informe les résidents des changements significatifs apportés aux services, discute de tous les services accessibles offerts à Toronto et répond aux questions sur les exigences d'inscription à Wheel-Trans, les tarifs, l'accessibilité des véhicules et des stations, et aux autres questions portant sur le transport en commun. Le personnel et, souvent, les membres du CCTA présentent des exposés aux organisations et aux institutions communautaires desservant les personnes âgées et les personnes ayant une déficience. En 2002, il y a eu environ 40 initiatives de sensibilisation.

Bulletins

L'adresse postale des personnes inscrites aux services de transport spécialisé de la TTC est recueillie au moment de l'inscription. On s'en sert ensuite pour l'envoi de bulletins concernant des améliorations proposées aux services, pour annoncer les réunions publiques et solliciter les commentaires des personnes inscrites. En 2002, plus de 27 000 résidents de Toronto étaient inscrits à la liste d'envoi des bulletins. En outre, 39 hôpitaux et centres médicaux desservant les personnes âgées et ayant une déficience, 28 foyers de groupe, 61 maisons de soins infirmiers, neuf établissements de perfectionnement des adultes et 17 autres établissements dont les clients pourraient avoir besoin des services de transport en commun accessibles de la TTC ont reçu les envois postaux.

London Transit

- À compter de 1998, et tous les deux ans par la suite, on mène un sondage auprès des personnes inscrites au service de transport semi collectif pour déterminer dans quelle mesure elles sont satisfaites du service et quelles sont leurs attentes. Outre des questions précises sur le service, on demande aux répondants d'énumérer les aspects du service qu'ils veulent voir améliorer et

ceux qu'ils préfèrent. Les sondages ont mené à plusieurs changements aux politiques et aux procédures. Ainsi, la période de réservation a été écourtée de sept jours à trois jours en 1999. Les répondants du sondage de 2002 ont accordé la priorité aux aspects suivants :

- respect des horaires (50 %)
- disponibilité des déplacements (36%)
- durée du voyage (14%)

L'information a servi à établir les paramètres du système et l'affectation du budget (i.e. un service accru contre un service plus fiable). On mènera le sondage tous les deux ans.

North Bay Transit

- North Bay Transit a consulté une grande variété d'organisations au fait de l'éventail complet de handicaps, notamment :
 - Comité consultatif de l'accessibilité municipal
 - North Bay Literacy Council
 - NDSSAB - Nipissing District Social Services Administration Board
 - Ministère des Anciens combattants
 - Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
 - Hearing Aid Centre
 - Near North Hearing Care
 - Dr. C.J. Ranger Mental Health Clinic
 - Services à l'enfance et à la famille d'Algonquin
 - Hôpitaux général et psychiatrique de North Bay
 - Nipissing Association for Disabled Youth
 - North Bay D.A.A.Y. Centre
 - Marche des dix sous de l'Ontario
 - North Bay Community Housing Initiatives
 - PHARA - Physically Handicapped Adults' Rehabilitation Association-Nipissing-Parry Sound
 - Special Needs Resource Centre (Canadore College & Nipissing University)
 - Conseil scolaire régional de Near North

- Nipissing District Roman Catholic Separate School Board
- Société canadienne de l'ouïe
- Voice for Hearing Impaired Children
- Comité du SIDA de North Bay et de la région
- Société Alzheimer
- North Bay Golden Age Club
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
- Association pour l'intégration communautaire de North Bay et de la région
- Société canadienne de l'ouïe
- Association canadienne pour la santé mentale
- Société d'arthrite
- Cassellholme
- Société canadienne de la sclérose en plaques
- PEP – People for Equal Partnership in Mental Health

Améliorer l'accessibilité à l'aide de vérifications

Toronto Transit Commission (TTC)

- Les membres du comité consultatif de l'accessibilité de la TTC ont vérifié l'accessibilité des stations et évalué les services accessibles. Les vérifications servent à déterminer si les éléments accessibles des stations ont été mis en œuvre tels qu'ils ont été conçus et fonctionnent comme prévu. Les évaluations secrètes des utilisateurs des services accessibles aideront à définir d'éventuelles améliorations à la qualité des services offerts par la TTC à l'ensemble de la clientèle, mais particulièrement aux personnes âgées et aux personnes ayant une déficience. En vertu d'un nouveau programme, les membres du comité d'accessibilité des transports en commun utiliseront des rapports d'accidents, des comptes rendus de voyage et des sondages détaillés pour étayer leurs observations sur les services accessibles de la TTC. Les membres du comité se fonderont sur ces sondages pour commenter le rendement des services accessibles et déterminer les domaines nécessitant des améliorations.

Améliorer l'accessibilité à l'aide de la formation

Thunder Bay Transit

- Les conducteurs d'autobus (transport en commun conventionnel) ont participé à une formation sur l'accessibilité accrue et à une formation pour les conducteurs des réseaux de transport en commun spécialisé. La formation sur l'accessibilité accrue comporte également un volet de sensibilisation pour le

personnel des services de transport en commun. Les conducteurs ont également reçu une formation sur le service à la clientèle et une formation sur la diversité.

HAGI Transit (transport en commun semi-collectif de Thunder Bay)

- Les conducteurs du système de transport en commun HAGI Transit doivent être titulaires d'un permis B ou E. Effectuée sur place en cours d'emploi, leur formation dure quatre jours et comporte une analyse documentaire de l'historique et de la philosophie de l'organisation ainsi qu'un examen exhaustif des divers déficiences. Le chef passe ensuite en revue les politiques et procédures opérationnelles; il accompagne chaque conducteur sur un parcours type, le laissant conduire le véhicule et lui apprenant à utiliser l'appareil de levage, à manipuler les fauteuils roulants et à se servir du système de fixation Q-Straint. Les conducteurs sont ensuite affectés à un formateur enseignant qui les accompagne sur leurs parcours réguliers et les laisse observer et participer à l'embarquement et au débarquement des passagers.

Kingston Access Services (KAS)

- Tous les conducteurs reçoivent une formation de cinq jours avant de commencer à travailler, dont une demi-journée est consacrée à une séance de sensibilisation sur l'utilisation d'un fauteuil roulant. Les conducteurs reçoivent également une formation axée sur la sécurité, la courtoisie, la sensibilisation aux déficiences et les premiers soins.

Toronto Transit Commission (TTC)

- La TTC offre à son personnel une formation technique et psychosociale en vue d'atteindre un haut niveau d'accessibilité des services de transport en commun. Ses programmes de formation servent à la certification et à la recertification des employés. Les questions d'accessibilité et de sensibilité sont intégrées au curriculum et la formation est systématiquement dispensée et contrôlée. Environ 3 000 conducteurs de véhicules de transport en commun en surface, 500 conducteurs de métro, 350 receveurs et 200 surveillants de parcours reçoivent une formation axée sur les véhicules et suivent des séances de formation psychosociale. Les nouveaux conducteurs d'autobus et les conducteurs transférés sont tenus de suivre un cours sur chaque genre d'autobus accessible exploité par la division à laquelle ils sont affectés. En outre, tous les nouveaux employés suivent une formation en service à la clientèle et en communication professionnelle axée sur les personnes ayant une déficience. Il y a également un processus de recertification obligatoire pour tous les conducteurs et receveurs, comportant du matériel semblable sur les questions d'accessibilité. Un nouveau cycle de recertification sera mis en œuvre pour les conducteurs de tramways en 2004 et pour les conducteurs d'autobus en 2006.

Le curriculum de ces programmes est examiné régulièrement et mis à jour en fonction de rapports sur le service remplis par les clients, afin que la formation reflète des situations réelles ainsi que les besoins des clients.

Outre la formation exhaustive fournie à tous les conducteurs de la TTC, les employés qui conduisent les autobus Wheel-Trans suivent une formation

complémentaire de dix jours. Les conducteurs de taxis accessibles travaillant à contrat pour Wheel-Trans suivront une formation additionnelle d'un jour en plus de leur formation de base.

York Region Transit

- L'organisme verra à ce que les nouveaux contrats d'exploitation des services conventionnels prévoient une formation (psychosociale) sur le transport des passagers handicapés (i.e. surveillance de l'efficacité).

Éliminer les obstacles pour les employés handicapés des services de transport en commun

London Transit

- London Transit s'est démarqué dans son plan d'accessibilité en envisageant tous les obstacles pour ses employés et employés potentiels ayant une déficience. L'élaboration du plan d'accessibilité de London Transit comprenait un examen des politiques, procédures et pratiques d'emploi de London Transit afin de repérer les obstacles que font face les personnes ayant une déficience. L'examen a visé :
 - les affectations internes et les procédures de promotion;
 - les procédures et pratiques de recrutement externe;
 - l'utilisation d'agences pour faciliter le recrutement.

Les éléments susmentionnés ont été examinés à la lumière de la LPHO, du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (y compris les meilleures pratiques affichées sur le site Web de la Commission ontarienne des droits de la personne et les commentaires d'employés en situation de handicaps). Par suite de l'examen, les procédures et les pratiques ont été actualisées, puis examinées par un conseiller juridique externe.

York Region Transit

- L'organisme a amélioré le milieu de travail des employés allergiques aux parfums. Un filtre à air a été installé dans le bureau et le personnel travaillant à proximité des employés a été avisé d'éviter l'usage de produits parfumés.
- Un employé daltonien avait de la difficulté à lire les résultats d'un essai de coloration. On a cerné un autre mode d'essai pour résoudre le problème.

Accroître le nombre de taxis accessibles

***Loi de 2001 sur les municipalités* : sous-alinéa 150 (8) (e) (v)**

Le sous-alinéa 150 (8) (e) (v) de la *Loi de 2001 sur les municipalités* autorise les municipalités qui le désirent à imposer des conditions d'obtention, de maintien ou de renouvellement d'un permis, y compris des conditions exigeant que les locaux de l'entreprise, en totalité ou en partie, soient accessibles aux personnes ayant un handicap.

Par exemple, les municipalités pourraient exiger que les flottes des compagnies de taxi comportent un certain nombre de taxis accessibles pour les personnes ayant une déficience.

Aéroport de Thunder Bay

- L'aéroport de Thunder Bay a offert un contrat donnant à une compagnie de taxi le droit exclusif de stationner à l'aéroport pour ramasser les passagers. Comme critère d'obtention du contrat, il a stipulé que la compagnie gagnante doit mettre un taxi accessible à la disposition des personnes ayant une déficience.

Améliorer le service à la clientèle

HAGI Transit/ville de Thunder Bay

- HAGI Transit utilise des taxis accessibles aux périodes de pointe et comme réserve en cas d'urgence.
- En 1997, HAGI Transit a lancé un programme appelé Taxi Scrip destiné aux personnes admissibles aux services de HAGI Transit ou inscrites auprès d'un autre service de transport semi-collectif. Les utilisateurs du programme se procurent des coupons au bureau de HAGI Transit, réservent le service directement auprès des compagnies de taxis participantes et paient à l'aide des coupons Taxi Scrip.

Région de Waterloo

- Afin d'accroître le volume et la souplesse du service pour les clients de Mobility Plus (un service de transport en commun semi-collectif) (les déplacements doivent généralement être réservés plusieurs jours à l'avance), les clients recevront des coupons Taxi Scrip représentant une subvention de 50 p. 100 pour les services de taxis commerciaux.

Ville de Welland

- On recommande que le conducteur qui ramène un passager chez lui regarde si quelqu'un est venu à sa rencontre ou, sinon, attende qu'il soit bien rentré chez lui.

St. Catharines Transit

- En 2000, le système de transport semi-collectif a lancé deux Paravans. Ces deux camionnettes adaptées ramasseront les clients qui ne peuvent emprunter les autobus conventionnels mais n'exigent pas d'aides à la marche.

Ville de Guelph

- Permis de stationnement gratuits pour les personnes ayant une déficience
- Laissez-passer d'autobus subventionnés pour les adultes en situation de handicap
- Programme PAL (préposé) sur Guelph Transit

PAL signifie « Personal Assistant for Leisure Activities ». Ce programme est offert aux personnes ayant une déficience qui doivent être accompagnées aux programmes récréatifs de la ville de Guelph. La carte PAL est émise à la personne ayant une déficience et lui permet d'être accompagnée par un ami, un parent, un travailleur de

soutien, etc. sans frais additionnels. L'accompagnateur peut être différent chaque fois.

Ville de Mississauga

- La ville a élaboré un plan de marketing pour son guide de l'utilisateur du transport en commun accessible.

Ville de Sault-Ste. Marie

- Le service Para Bus n'est pas disponible durant les conflits de travail. Le plan d'accessibilité recommande que la politique soit modifiée pour désigner Para Bus service essentiel devant être disponible durant les conflits de travail et que le public soit informé du changement dans les communications écrites et autres de l'agent de communication de la ville. Un précédent a été établi par d'autres collectivités (p. ex. Toronto).

Ville d'Ottawa/London Transit

- Le service *Helping You Get on Board* d'Ottawa et le programme *Get on Board* de London desservent gratuitement les clients handicapés qui empruntent le service de transport en commun accessible, conventionnel. Ottawa dessert gratuitement les clients qui utilisent un fauteuil roulant, un triporteur ou un ambulateur. London dessert gratuitement toutes les personnes inscrites à son service de transport spécialisé qui empruntent le transport en commun accessible, conventionnel en dehors des heures de pointe (de 9 h à 14 h et de 18 h à la fermeture chaque jour de la semaine et à n'importe quelle heure durant les fins de semaine et les congés statutaires).

Région de Waterloo

- Pour encourager les utilisateurs de Mobility PLUS à essayer les autobus à plancher surbaissé, on laisse les utilisateurs inscrits emprunter les autobus de transport en commun conventionnel gratuitement.

Ville d'Ottawa

- Une ceinture rétractable optionnelle a été installée dans les autobus de transport en commun à plancher surbaissé pour rehausser le confort et la stabilité des clients qui utilisent un fauteuil roulant ou un triporteur.
- Un expert en transport accessible a été embauché. Il renforcera la formation, la consultation et le travail de planification que les services de transport en commun offrent au service de transport pour personnes handicapées.
- La ville a mis sur pied un service téléphonique de renseignements sur le transport en commun accessible. Les préposés identifient les parcours et les arrêts accessibles et facilitent la planification des déplacements.
- Une ligne de réservation directe pour le service Para Transpo a été installée au bureau de renseignements de l'hôtel de ville.
- On a élargi le service Para Transpo aux régions rurales.

- La ville a mis 25 permis de taxis accessibles à la disposition des compagnies de taxis (13 taxis accessibles sont maintenant en service).

Autobus communautaire

St. Catharines Transit/Oakville Transit

- En 1991, St. Catharines Transit et Oakville Transit ont lancé un autobus communautaire destiné aux personnes âgées et aux personnes ayant une déficience. Le service d'autobus communautaire utilise des petits autobus entièrement accessibles à plancher surbaissé. Pour minimiser les déplacements à pied, les parcours sont situés le plus près possible des immeubles résidentiels, des foyers pour personnes âgées, des centres médicaux et des centres commerciaux. Les parcours sont conçus de manière à rapprocher l'autobus du passager et les autobus circulent plus lentement que les autobus ordinaires, pour permettre aux passagers lents d'embarquer et de débarquer et au conducteur d'aider un passager au besoin. St. Catharines Transit exploite deux parcours d'autobus communautaire en plus de ses 30 parcours de transport régulier, tandis qu'Oakville Transit exploite quatre parcours d'autobus communautaire en plus de ses 30 parcours de transport régulier.

The Toronto Transit Commission (TTC)

- Par le truchement de Wheel-Trans, la TTC dessert quatre parcours d'autobus communautaire. Les circuits sont exploités sur un parcours fixe et offrent des services accessibles à horaire fixe. Les tarifs sont ceux de la TTC et les passagers peuvent transférer aux autres services de la TTC. Les services diffèrent des autres services de la TTC parce qu'ils servent principalement aux déplacements locaux des personnes âgées et des personnes ayant une déficience, et ont recours à des petits autobus Wheel-Trans. Grâce à leur petite taille, les autobus peuvent emprunter les voies d'accès des établissements, notamment des maisons de soins infirmiers, lesquelles sont inaccessibles aux autobus de taille ordinaire.
- Les personnes inscrites à Wheel-Trans peuvent utiliser les services d'autobus communautaire sans réserver à l'avance; elles peuvent donc voyager spontanément et plus souvent que si elles utilisaient seulement Wheel-Trans. Les passagers peuvent en outre voyager avec un nombre illimité d'accompagnateurs, d'amis ou de parents, ce que leur permettent les autres services de transport conventionnel accessible de la TTC mais non le service régulier Wheel-Trans.

London Transit

- L'élaboration d'une variété d'options de service pour les personnes ayant une déficience compte parmi les réalisations en matière d'accessibilité de London Transit. Ce sont, notamment :
 - navettes médicales
 - navettes pour les ateliers
 - planification des déplacements

- formation en matière de voyage
- Certaines options de service aideront les résidents ayant une déficience de London à utiliser le transport en commun conventionnel accessible plus facilement. D'autres, notamment l'élargissement de l'autobus communautaire, l'introduction de parcours et de navettes souples, sont en voie d'examen et pourraient éventuellement être offertes aux personnes qui ne peuvent utiliser le transport en commun conventionnel mais n'exigent pas de camionnettes munies d'appareils de levage. Ces options de service seront intégrées à une évaluation révisée de l'accessibilité pour les demandeurs de services de transport spécialisé et correspondront au nouvel impératif qui consiste à apparier les besoins de la personne à l'option de service appropriée.

Système de courtage

London Transit

L'exploitation d'un service de transport semi-collectif coûte environ dix fois plus cher par passager que le transport conventionnel. Or, les exploitants de services de transport semi-collectif sont confrontés à une demande accrue, mais leurs ressources sont limitées. Un système de courtage et des sondages auprès des clients ont permis à London Transit d'économiser et d'offrir de meilleurs services.

- En 1998, la London Transit Commission a établi un système de courtage pour mettre en œuvre son service de transport semi-collectif. Le système de courtage est responsable des appels, du service à la clientèle, des horaires et de la répartition. Depuis 1998, les déplacements des passagers admissibles ont monté de 122 000 à 146 000. De plus, d'autres changements de politique ont mené à la réduction de la période de réservation de sept à trois jours, créant ainsi un équilibre entre l'augmentation du nombre de déplacements, la qualité du service et la disponibilité des ressources.

Timmins Transit

- Timmins Transit cherche à utiliser sa flotte d'autobus à plancher surbaissé de manière à promouvoir l'accessibilité. Aucun de ses parcours n'est désigné accessible, mais les autobus à plancher surbaissé sont utilisés le plus souvent possible, offrant un service optimal le soir et la fin de semaine.
- À toute heure, les clients sont invités à téléphoner au bureau de Timmins Transit ou au répartiteur une heure avant le départ prévu. Le répartiteur de garde s'assure qu'un autobus à plancher surbaissé emprunte le parcours demandé à l'heure voulue. Généralement, lorsque la personne doit transférer à un autre autobus, le répartiteur organise un voyage à « autobus unique », permettant à la personne qui utilise une aide à la marche d'effectuer tout le voyage dans le même autobus. (Le réseau de parcours des services de transport conventionnel de Timmins Transit est articulé autour d'un système de transfert à intervalles fixes, selon lequel la majorité des autobus se rendent à la gare du centre-ville toutes les 30 ou 60 minutes. D'autres parcours ne desservant pas la gare directement sont reliés à un parcours principal qui la dessert.) De cette façon, le système peut fournir une accessibilité complète nominale aux personnes utilisant une aide à la marche.

Seuls les employés et les utilisateurs réguliers du système connaissaient la procédure d'affectation d'autobus à plancher surbaissé aux services conventionnels sur parcours fixe. Autrement, l'arrivée d'un autobus à plancher surbaissé était aléatoire. On a formalisé le programme d'autobus « sur demande » en communiquant l'information aux clients personnellement ou à l'aide de documents.

Services de transport semi-collectif visant à ressembler autant que possible aux services de transport en commun conventionnel

Si votre collectivité offre des services de transport semi-collectif et conventionnel, vous voudrez probablement faire en sorte que le transport semi-collectif offre des services comparables à ceux du transport en commun conventionnel. Service comparable signifie que les personnes ayant une déficience ont droit à l'égalité d'accès aux services de transport en commun, au même titre que les personnes qui ne manifeste aucune déficience.

Par exemple :

- Heures comparables de service
- Tarifs comparables
- Comparable service to geographical areas
- Service comparable aux régions géographiques
- Niveaux de service comparables

Les collectivités suivantes tentent d'atteindre ces objectifs :

Kingston Access Services (Kingston Access Bus (KAB))

KAB a accompli ce qui suit :

- Au cours de ses 36 ans d'existence, KAB a transporté des personnes ayant une déficience de leur point de départ à leur destination, sans égard au but du voyage, selon le principe du premier arrivé, premier servi.
- L'organisme a harmonisé les tarifs de transport spécialisé et les tarifs pour adultes de Kingston Transit en diminuant considérablement les tarifs de transport spécialisé.
- Transit, by significantly decreasing the specialized transit fares.
- Similar hours of service as Kingston's Conventional Transit.
- Les heures de service sont semblables à celles du transport en commun de Kingston. Depuis 1998, KAB dessert les régions rurales de la ville de Kingston pour éliminer les obstacles géographiques pour les personnes ayant une déficience à l'intérieur des limites de la ville.
- KAB est déterminé à maximiser l'investissement dans les programmes de transport en commun accessible de Kingston Transit pour encourager le passage de KAP à Kingston Transit. L'objectif, à savoir encourager l'usage du transport en commun conventionnel, correspond aux principes des droits de la personne. En effet, la Commission ontarienne des droits de la personne

recommande aux prestataires de services de transport en commun d'avoir comme objectif l'intégration et l'accessibilité complète des services, y compris la prestation de services conventionnels accessibles et, au besoin, de services de transport semi-collectif comparables qui tiennent compte de la dignité des gens.

Ville de Brockville

- Le Comité consultatif de l'accessibilité de la ville de Brockville a recommandé la mise en place d'un programme de billet d'encouragement pour les utilisateurs des services de transport semi-collectif, comparable à celui offert aux passagers des services de transport en commun conventionnel.

Mettre le plan à la disposition du public

En vertu de la LPHO, les organisations doivent mettre leurs plans d'accessibilité à la disposition du public. North Bay Transit est déterminé à utiliser plusieurs modes de publication pour permettre au plus grand nombre possible de personnes d'avoir accès au plan.

North Bay Transit

- S'il a suffisamment de ressources, l'organisme mettra ses plans d'accessibilité à la disposition du public comme suit :
 - Affiches du plan au bureau des transports en commun, aux travaux publics et à l'hôtel de ville
 - Annonces dans le journal local
 - Circulaires dans les véhicules indiquant que le plan est disponible sur demande
 - Copies du plan affichées sur le site Web de la ville de North Bay
 - Copies du plan distribuées au bureau des transports en commun, à l'hôtel de ville et aux centres d'information

Liens vers les ressources en planification des transports en commun

OCTA Transit Accessibility Blue Print

Cette ressource, préparée par l'Ontario Community Transportation Association, aide les fournisseurs de services en commun à préparer leurs plans d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes ayant une déficience de l'Ontario*. Pour demander un exemplaire, veuillez communiquer avec l'OCTA au 1 877 762-6282 ou envoyer un courriel à info@octa.on.ca.
Disponible uniquement en anglais

Best Practice Manual: A Practical Guide to Bus Service Information

www.its.usyd.edu.au/bus_and_coach_themes/BestPractice.pdf

Ce guide d'Australie est destiné aux personnes âgées, aux personnes ayant un handicap et aux autres voyageurs qui ont de la difficulté à accéder aux transports en commun ou à comprendre l'information qui s'y rapporte.
Disponible uniquement en anglais

Disability Standards for Accessible Public Transport

www.transport.nsw.gov.au/abouttrans/access-disability-standards.html

Le document Disability Standards for Accessible Public Transport et les lignes directrices y afférentes en vertu de la *Disability Discrimination Act 1992* (DDA) de l'Australie ont été déposés à la chambre des représentants le 19 août 2002. Cette page Web donne accès aux normes, aux lignes directrices techniques, à une foire aux questions, aux répercussions de la réglementation et à de l'information documentaire.

Disponible uniquement en anglais

Inclusive Mobility - A Guide to Best Practice on Access to Pedestrian and Transport Infrastructure

www.dft.gov.uk/stellent/groups/dft_mobility/documents/page/dft_mobility_503282.hcsp

Le droit d'accès enchâssé dans des récentes lois britanniques démontre l'engagement de ce pays à l'égard des droits civils des personnes handicapées. Depuis 1996, il est interdit aux fournisseurs de services de traiter les personnes handicapées moins bien que les autres pour un motif associé à leur handicap. Ces exigences s'appliquent aux bâtiments et aux services utilisés par les piétons et à l'infrastructure des transports et elles seront graduellement appliquées aux stations et arrêts d'autobus, aux aéroports et aux stations ferroviaires entre 1996 et 2004. Disponible uniquement en anglais

Let's Plan on It! A Guide to Providing Transportation Services in Rural Areas for Seniors and Persons with Disabilities

www.infratrans.gov.ab.ca/INFTRA_Content/docType55/Production/pol294.htm

Ce guide pratique de l'Alberta explique comment planifier les services de transport pour personnes âgées et personnes handicapées dans la collectivité. Parmi les sujets abordés figurent les suivants : analyse des services actuels; prise de décisions sur les services; dotation; choix et entretien des véhicules; mesures du rendement; gestion du service.

Disponible uniquement en anglais

Disabled Persons Transport Advisory Committee (DPTAC)

www.dptac.gov.uk/

Cette ressource du Royaume-Uni présente un aperçu du DPTAC et des activités de ses groupes de travail. Elle porte principalement sur les modes de transport accessibles, y compris l'avion, l'autobus, le traversier, l'automobilisme, le train et la marche. Elle comporte également une section sur le milieu bâti.

Le site présente un grand nombre de ressources et de lignes directrices.

Disponible uniquement en anglais

Training Transit Operators and Supervisors on Calling Out Stops: Final Report and Training Modules

projectaction.easterseals.com/site/PageServer?pagename=ESPA_Newsletter_mainwint_stopcall

Un programme ADA Stop Announcement Program. Ce guide destiné aux organismes de transport en commun et aux groupes de consommateurs décrit les éléments essentiels d'un programme d'évaluation des besoins au titre de l'ADA Stop Announcement Program. Le programme de formation des conducteurs axé sur l'identification des arrêts et un guide intitulé Consumer Advocacy Guide portant sur

la surveillance de l'efficacité du programme figurent parmi les éléments nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme modèle de formation.
Disponible uniquement en anglais

Removing Barriers - A City of Ottawa Snapshot
ottawa.ca/city_hall/snapshots/accessibility_fr.html

Description des initiatives en matière d'accessibilité de la ville d'Ottawa.

Going Places

www.cnib.ca/eng/publications-resources/publications/accessibility/index.htm

Cette ressource recommande des améliorations que l'on pourrait apporter à la conception des aéroports et à la gestion des travaux de construction et de rénovation pour rendre les gares terminales accessibles et sûres pour les voyageurs aveugles, ayant une déficience visuelle ou qui manifeste la surdi-cécité. Outre des illustrations et une bibliographie, elle comporte une liste de vérification des principes d'aménagement et décrit les caractéristiques d'aménagement qui importent aux personnes aveugles ou ayant une incapacité visuelle, notamment : entrées, éclairage, comptoirs à billets, installations, portes, couloirs, panneaux et systèmes informatiques.

Disponible uniquement en anglais