



Metrolinx / GO Transit

Politique sur l'accessibilité du service pour la clientèle pour l'application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

Mars 2010

Table des matières

1.	But et contexte	4
	(a) But.....	4
	(b) Contexte.....	4
2.	Application	6
3.	Définitions	6
	(a) Appareil (ou dispositif) fonctionnel	6
	(b) Ambassadeur du service à la clientèle (ASC)	6
	(c) Handicap.....	7
	(d) Personnel de première ligne	7
	(e) Gares de desserte.....	8
	(f) Infirmière ou infirmier	8
	(g) Médecin.....	8
	(h) Animaux d'assistance.....	8
	(i) Personne de soutien	9
	(j) Aide à la mobilité sur roues (AMR).....	9
4.	Énoncé de politique	9
5.	Principes généraux	10
	(a) La prestation de services à la clientèle des personnes handicapées.....	10
	(b) Les communications avec la clientèle des personnes handicapées.....	10
	(i) Signalisation sur la destination des circuits des autobus de GO Transit et dans les gares ferroviaires	11
	(ii) Annonces des arrêts.....	12
	(iii) Grilles horaires des corridors ferroviaires	12
	(iv) Informations en plusieurs langues	13
	(c) Avis d'interruptions de service ou de pannes des installations temporaires	13
	(d) Appareils fonctionnels et autres mesures visant à favoriser l'accessibilité	15
	(i) Embarquement/Débarquement	15
	(ii) Arrimage	17
	(iii) Assistance d'orientation	20
	(e) Animaux d'assistance	21
	(f) Personnes de soutien	21

	(i) Billet collectif	22
(g)	Rétroaction.....	22
(h)	Initiatives pour la formation en matière d'accessibilité	23
	(i) Formation visant la sensibilisation	23
	(ii) Formation de sensibilisation - Chefs de train (Bombardier et CP).....	25
	(iii) Formation d'appoint sur l'accessibilité destinée aux conducteurs d'autobus et aux autres membres du personnel de première ligne	26
	(iv) Formation de remise à niveau sur l'accessibilité destinée au conducteurs d'autobus	27
	(v) Formation au langage gestuel	27
	(vi) Échéancier pour la formation.....	27
	(vii) Dossiers de formation.....	28
6.	Disponibilité et format des documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).....	28
7.	Avis de mise à disponibilité des documents	29
8.	Formation des contractuels indépendants	30
9.	Documents de soutien ou associés à la politique ou aux procédures	30
10.	Liens vers d'autres normes de la LAPHO	30

Politique sur l'accessibilité du service pour la clientèle de Metrolinx/GO Transit

1. But et contexte

(a) But

Le but de cet énoncé de politique est de renforcer l'engagement de GO Transit à fournir des services de transport par rail et par autobus sûrs, courtois et accessibles au public d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des usagers avec des handicaps et qui appuie aussi les principes de l'intégration et d'équité en matière d'emploi. De façon plus générale et en conformité avec les responsabilités de Metrolinx envers GO Transit, cet énoncé de politique vise aussi à renforcer l'engagement de Metrolinx à fournir des services de transport en commun qui soient accessibles.

(b) Contexte

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO ») est une loi provinciale dont le but est « l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025 ».

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO ») est une loi provinciale dont le but est « l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, en ce qui concerne les biens, les services, les

installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025 ».

En vertu de la LAPHO, le Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé « *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* » est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Ce règlement établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et s'applique à toutes les organisations, tant publiques que privées, qui fournissent des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres organisations de la province (tiers).

Cette politique est rédigée en conformité avec les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) et porte sur ce qui suit :

- la fourniture de biens et la prestation de services à la clientèle des personnes handicapées;
- les communications avec la clientèle des personnes handicapées;
- les avis d'interruptions de service ou de pannes des installations temporaires;
- l'utilisation d'appareils fonctionnels par la clientèle des personnes handicapées;
- l'utilisation d'animaux d'assistance par la clientèle des personnes handicapées;
- l'utilisation de personnes de soutien par la clientèle des personnes handicapées;
- la rétroaction de la clientèle en ce qui a trait à la fourniture de biens et à la prestation de services à la clientèle des personnes handicapées;
- la formation; et
- les avis quant à la disponibilité et au format des documents.

2. **Application**

Cette politique s'applique à toutes les personnes qui interagissent avec le public et à toutes celles qui sont spécifiquement désignées par un lien contractuel à agir de temps à autre au nom de Metrolinx. Cela comprend les personnes qui sont des employés (c.-à-d. des Ambassadeurs du service à la clientèle embauchés à plein temps, à temps partiel ou sur une base contractuelle) et les membres des comités consultatifs sur l'accessibilité de Metrolinx et de GO Transit.

3. **Définitions**

(a) Appareil (ou dispositif) fonctionnel

Un appareil utilisé pour venir en aide à la clientèle des personnes handicapées à vaquer à leurs activités ou à avoir accès aux services des personnes ou organisations couvertes par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*. Des exemples de ces appareils, dispositifs ou accessoires comprennent, mais sans nécessairement s'y limiter, les fauteuils roulants motorisés ou manuel, les quadriporteurs et triporteurs, les marchettes et déambulateurs munis ou non de roues, les canes et les béquilles.

(b) Ambassadeur du service à la clientèle (ASC)

Un membre de l'équipage d'un train qui, entre autres devoirs, fait fonctionner les portes des voitures, installe la passerelle mobile pour l'accessibilité et est responsables des annonces à bord du train et des communications auprès de la clientèle.

(c) Handicap

« Handicap » s'entend de ce qui suit :

tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;

- (i) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- (ii) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parl e;
- (iii) un trouble mental; ou
- (iv) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

(d) Personnel de première ligne

Personnel de première ligne se rapporte aux employés de GO Transit (embauchés à plein temps ou à temps partiel et aux Ambassadeurs du service à la clientèle embauchés sur une base contractuelle) qui sont en contact direct avec la clientèle de GO Transit. Cela

comprend les préposés dans les gares, le personnel responsable de l'application des règlements, tels les agents et les préposés à la clientèle et le personnel des centres d'appels, tels les préposés aux renseignements téléphoniques et aux superviseurs de ces services.

(e) Gares de desserte

Gares ferroviaires sur un réseau ou corridor ferroviaire incluant les gares tête de ligne et excluant la gare Union Station puisque celle-ci est la tête de ligne pour l'ensemble des services de train de GO Transit.

(f) Infirmière ou infirmier

Une infirmière ou un infirmier autorisé(e) ou une infirmière ou un infirmier auxiliaire autorisé(e) qui est un membre détenant un certificat d'inscription en règle de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario.

(g) Médecin

Un médecin qui est un membre détenant un certificat d'enregistrement en règle de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

(h) Animaux d'assistance

Tout animal utilisé par un usager avec un handicap pour des raisons en relation avec ce handicap lorsqu'il est pleinement évident que l'animal est utilisé par ce ou cette client(e) pour des raisons en relation avec son handicap; ou lorsque l'usager fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que cette personne a besoin de cet animal pour des raisons en relation avec son handicap; ou une carte d'identification émise par le Procureur général de l'Ontario (ou du Canada) ou un certificat ou une carte d'identification d'une école de dressage pour chiens-guides ou animaux d'assistance valide.

(i) **Personne de soutien**

Une personne qui accompagne un client ou une cliente avec un handicap de façon à lui venir en aide avec les communications, l'aide à la mobilité, les soins personnels, les besoins en soins médicaux, ou pour avoir accès aux biens ou services.

(j) **Aide à la mobilité sur roues (AMR)**

Un appareil utilisé pour venir en aide à la clientèle des personnes handicapées de la marche pour vaquer à leurs activités ou pour avoir accès aux services des personnes ou organisations couvertes par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*. Des exemples de ces appareils, dispositifs ou accessoires comprennent, mais sans nécessairement s'y limiter, les fauteuils roulants motorisés ou manuel, les quadriporteurs et triporteurs et les marchettes et déambulateurs munis de roues.

4. **Énoncé de politique**

Metrolinx s'est engagé à contribuer à mettre en place un système de transport coordonné, intégré et accessible qui déplace les personnes et les biens de manière efficace, rentable et en accord avec le développement durable. GO Transit, la division d'exploitation de Metrolinx, s'est engagé à continuer à construire et à exploiter - pour tous les clients - des services de transport par rail et par autobus publics efficaces et pleinement accessibles.

5. Principes généraux

(a) La prestation de services à la clientèle des personnes handicapées

Metrolinx et GO Transit feront tout effort raisonnable pour s'assurer que leurs politiques, leurs pratiques et procédures sont compatibles avec les principes suivants :

- les services de GO Transit doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie de la clientèle des personnes handicapées;
- La fourniture de services de GO Transit aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les services de GO Transit, de les utiliser ou d'en tirer profit; et
- la clientèle des personnes handicapées doit avoir les mêmes possibilités que les autres clients sans handicap d'obtenir les services de GO Transit, de les utiliser et d'en tirer profit.

Un fauteuil roulant ou autre appareil ou dispositif fonctionnel du client ou de la cliente avec un handicap seront autorisés pourvu qu'un espace suffisant pour accueillir de tels articles de façon sûre existe.

(b) Les communications avec la clientèle des personnes handicapées

Les employés de Metrolinx et de GO Transit communiqueront avec la clientèle des personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur(s) handicap(s), en appliquant les techniques stipulées dans les programmes de formation en entreprise pour la

sensibilisation. GO Transit s'est engagé à rendre les informations de son service à la clientèle totalement accessibles au moyen de notre site Web au www.gotransit.com, ou par téléphone en composant un des numéros de téléphone énumérés ci-dessous;

- (416) 869-3200, dans la zone d'appel locale de Toronto;
- 1 (888) GET ON GO [438-6646], sans frais, pour les appels interurbains;
- 1 (800) 387-3652 TTY pour les télécriteurs.

(i) Signalisation sur la destination des circuits des autobus de GO Transit et dans les gares ferroviaires

La signalisation sur la destination des circuits est bien en vue sur les autobus de GO Transit. De plus, tous les arrêts font l'objet d'une annonce à la fois sur les trains et dans les autobus de GO Transit et les noms des gares sont clairement indiqués sur tous les quais des gares ferroviaires.

GO Transit procède aussi à réaliser une signalisation bilingue qui tient compte des besoins de la clientèle des personnes handicapées.

(ii) Annonces des arrêts

Tous les chauffeurs d'autobus de GO Transit et tous les préposés au service à la clientèle de GO Transit sont tous tenus de faire des annonces à chaque arrêt :

- avant le départ, incluant des informations sur la destination et tous les services de correspondance;
- aux sites des terminus de destination pour informer les passagers au sujet de tous les services d'autobus de correspondance, y compris le numéro du quai d'embarquement ou de l'embarcadère;
- Au moment de l'arrivée dans toutes les gares ferroviaires et aux terminus des points de tête de ligne des circuits d'autobus; et
- À l'approche de chaque gare et arrêt à un terminus d'autobus.

(iii) Grilles horaires des corridors ferroviaires

Des grilles horaires imprimées pour les corridors ferroviaires comprenant des renseignements sur les itinéraires et gares accessibles et des numéros de téléphone importants pour communiquer avec nous sont publiées cinq à six fois par an. De plus, pour aider les clients et clientes avec des handicaps à utiliser les services de GO Transit, nous avons un guide à l'intention de la clientèle intitulé « *Discover GO Transit's Accessible Services – A Guide for Customers* ». Les deux sont disponibles sur le site www.gotransit.com, par l'entremise des numéros de téléphone ci-dessous et dans les gares et les terminus d'autobus de GO Transit.

(iv) Informations en plusieurs langues

Des informations sont offertes en plusieurs langues en composant au téléphone le :

- (416) 869-3200, dans la zone d'appel locale de Toronto; ou
- 1 (888) GET ON GO [438-6646], sans frais, pour les appels interurbains.

(c) Avis d'interruptions de service ou de pannes des installations temporaires

GO Transit est très au fait que l'exploitation de ses services est d'une importance capitale pour le public. Toutefois des perturbations des services ou des pannes des installations (par ex. les ascenseurs) temporaires peuvent se produire dû à des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle et de la compétence de GO Transit. Les références aux services comprennent à la fois les services de train et d'autobus, de même que les services d'appoint.

Aux fins de cet énoncé de politique, une « interruption temporaire du service » est définie comme un événement connu ou planifié qui résulte en une dérogation à l'horaire du service régulier ou à l'itinéraire, ou les deux à la fois, pour une période prolongée, allant habituellement au-delà d'une journée. La nature connue ou planifiée d'un tel événement permet à GO Transit d'avoir l'occasion de mettre en place un service sur un itinéraire ou selon un horaire révisé, ou les deux à la fois, et de fournir en temps opportun des communications à leur sujet à sa clientèle.

Ces communications comprendront la raison de la perturbation, la durée prévue de l'interruption et une description de l'itinéraire ou de l'horaire de rechange ou

modifié, ou les deux à la fois, tel que cela peut être applicable. De tels enseignements seront fournis à partir d'un menu d'options, qui seront sélectionnées à ce moment-là de manière pertinente selon les circonstances, en tenant compte du moment et de la durée de l'interruption. Ces options comprennent :

- diverses annonces aux médias (radio, journaux, télévision);
- le bulletin E-news de GO Transit (un abonnement en ligne est requis);
- le site Web de GO Transit;
- le personnel du service à la clientèle de GO Transit;
- les écrans du système d'information publique PINS à la gare Union et sur les panneaux d'affichage dynamique des quais dans la majorité des gares; et
- l'affichage des avis pertinents soit dans les gares ou aux arrêts visés par une interruption, ou à bord des voitures ou des autobus, ou les deux à la fois, de manière pertinente (c.-à-d. en fonction de ou dess endroit(s) touché(s), de la portée de l'interruption ou du mode du service, ou les deux à la fois).

Les horaires des trains et des autobus de GO Transit sont assujettis aux conditions du trafic ferroviaire ou de la circulation routière et les usagers peuvent être appelés à prendre des arrangements de rechange pour leurs déplacements dans l'éventualité de retards importants. De plus des informations au sujet de la disponibilité des escaliers mécaniques et des ascenseurs sont offertes sur le site Web ou en téléphonant à GO Transit.

Pour chacun des incidents d'interruption de service, GO Transit déploiera tous les efforts jugés raisonnables en fonction des circonstances afin d'aviser le public d'une telle interruption du service, y compris avec des

informations sur sa durée prévue et le service de rechange ou la modification du service, le cas échéant, qui pourrait être mis en place pour la clientèle.

(d) Appareils fonctionnels et autres mesures visant à favoriser l'accessibilité

Un client handicapé doit être doté de son propre appareil fonctionnel pour pouvoir obtenir, utiliser et profiter des services de GO Transit. Des exceptions peuvent se produire dans des situations où GO Transit a déterminé que l'appareil fonctionnel (p. ex. Segway) peut menacer la santé et la sécurité d'un client handicapé ou la santé et la sécurité des autres lors de l'usage des services ou sur les lieux (ou les deux à la fois).

Dans ce type de situation ou d'en d'autres cas, GO Transit peut proposer à la personne handicapée d'autres mesures raisonnables pour l'aider à obtenir, utiliser et profiter des services de GO Transit, lorsque GO Transit dispose de telles mesures. Cela comprend le déplacement du client de son appareil fonctionnel à un siège à bord du véhicule.

Les clients handicapés ont pour responsabilité de s'assurer que leur appareil fonctionnel est manipulé de manière sécuritaire et avec maîtrise en tout temps en accédant aux services de GO Transit. Cela comprend un réglage approprié des freins sur les appareils fonctionnels manuels (p. ex. les fauteuils roulants) ou l'arrêt des appareils fonctionnels électriques (p. ex. fauteuils roulants ou les planches roulantes).

(i) Embarquement/Débarquement

(A) Voitures accessibles de GO Transit

Lorsqu'un train arrive ou quitte une gare ferroviaire accessible donnée, un Ambassadeur du service à la clientèle (ASC)

doit installer une passerelle mobile (escamotable) pour l'accessibilité afin de combler l'espace entre la voiture accessible et la mini-plateforme surélevée. La passerelle mobile mesure environ 90 centimètres de largeur (3 pieds) avec un bord relevé sur les côtés. Elle est conçue pour pouvoir supporter une charge maximale de 270 kilos (600 livres).

Il est demandé aux usagers d'attendre que la passerelle mobile ait été installée de manière sécuritaire avant de la traverser quel que soit le sens. Les Ambassadeurs du service à la clientèle (ASC) ou les autres membres du personnel à bord ne peuvent pas aider les usagers une fois montés ou descendus du train. Les usagers nécessitant une telle assistance devraient être accompagnés d'une personne de soutien (voir section 3 (f) pour de plus amples détails).

(B) Autobus de GO Transit

Tous les autobus de GO Transit sont équipés d'un élévateur ou d'une rampe d'accès afin d'aider les usagers utilisant des aides à la mobilité sur roues. Des chauffeurs sont formés pour déployer l'élévateur ou la rampe d'accès et sécuriser l'aide à la mobilité sur roues et l'utilisateur utilisant l'aide à la mobilité sur roues. Les usagers handicapés nécessitant une assistance supplémentaire devraient être accompagnés d'une personne de soutien (voir section 3 (f) pour de plus amples détails).

Les chauffeurs sont formés pour déployer la rampe d'accès sur demande aux terminus et arrêts désignés. Certains autobus directs peuvent n'effectuer que des parcours de

terminus à terminus, alors que d'autres parcours locaux ou interrégionaux (avec des arrêts plus fréquents) peuvent desservir des arrêts désignés sur le trajet. Voir les horaires d'exploitation auprès du chauffeur pour de plus amples détails.

(ii) Arrimage

(A) Voitures accessibles de GO Transit

Chacun des huit (8) emplacements du niveau inférieur des voitures accessibles peuvent accommoder les usagers utilisant un appareil d'aide à la mobilité et sont équipés d'un système de fixation avec ceinture à quatre points d'attache, similaire à celui utilisé à bord des autobus de GO Transit.

Les usagers et/ou la personne de soutien ont pour responsabilité de s'assurer que les aides à la mobilité sur roues sont correctement attachées si l'utilisation de ce dispositif est requise.

L'arrimage de l'aide à la mobilité sur roues à bord des voitures accessibles de GO Transit est facultatif du fait que la gêne et le risque de blessures aux usagers sont considérablement moins importants qu'à bord des autobus.

(B) Autobus de GO Transit

Les chauffeurs d'autobus ont pour responsabilité de s'assurer que les aides à la mobilité sur roues sont correctement sécurisées, avec un arrimage adéquat et des dispositifs de retenue pour qu'elles soient attachées de manière sécuritaire avant le départ de l'autobus. L'arrimage des AMR à bord des autobus de GO Transit est obligatoire.

Les chauffeurs d'autobus ont pour responsabilité de s'assurer que le système d'arrimage des personnes à trois points d'attache (p. ex. les ceintures abdominale et diagonale) est fixé de manière sécuritaire avant le départ de l'autobus. Le système d'arrimage des personnes est obligatoire à bord des autobus de GO Transit pour les usagers âgés de moins de 16 ans utilisant une AMR et facultatif/discrétionnaire pour les usagers âgés de 16 ou plus.

Dans l'éventualité où un usager, voyageant avec une personne de soutien, souhaite attacher son appareil d'aide à la mobilité, le chauffeur doit alors en vérifier l'arrimage pour s'assurer que ce dernier a été convenablement fixé.

Dans l'éventualité où l'utilisateur refuse que son appareil d'aide à la mobilité soit attaché, le chauffeur informera alors ce dernier que cela est obligatoire pour des raisons de sécurité. Si le problème persiste, le chauffeur communiquera avec son répartiteur pour obtenir de l'aide.

Les usagers qui utilisent des planches roulantes seront encouragés à s'asseoir sur un siège situé juste devant ou derrière leur appareil (p. ex. dans une zone de places assises prioritaires). La décision finale de se déplacer d'une planche roulante à un siège appartient à l'utilisateur qui utilise la planche roulante. Si l'utilisateur utilisant la planche roulante décide de se déplacer sur un siège, il essaiera alors de prendre un siège situé juste devant ou derrière son appareil, tout particulièrement si la personne utilise un masque à oxygène ou tout autre appareil

similaire, de manière à ce que le tube ne traîne pas dans l'allée de l'autobus.

Il est attendu que les chauffeurs se chargent de toutes les opérations d'embarquement et de débarquement et d'attacher de manière sécurisée l'utilisateur utilisant une aide à la mobilité sur roues. Cela comprendra la préparation de la zone des AMR – replier les sièges, manipulation sécuritaire de l'élévateur et de totalement immobiliser l'aide à la mobilité sur roues en utilisant le système de ceinture à trois points d'attache, ainsi que les ceintures diagonale et abdominale, sur demande. Si l'utilisateur est âgé de moins de 16 ans, les ceintures abdominale et diagonale doivent être attachées.

(C) Options de sièges

(I) Sièges prioritaires

Des sièges prioritaires sont disponibles à bord des autobus de GO Transit et au niveau inférieur de la voiture accessible désignée (il s'agit du cinquième wagon derrière la locomotive).

Lorsqu'un train de GO Transit s'arrête dans une gare accessible, ce wagon est positionné au niveau de la mini-plateforme surélevée et l'Ambassadeur du service à la clientèle présent à bord du train déploie la passerelle mobile escamotable à cet endroit.

Des panneaux signalétiques sont également présents à bord des autobus et des wagons pour aviser les passagers de céder leur siège à un usager handicapé ou physiquement

limité dans les aires désignées de sièges prioritaires. À part la zone du vestibule du wagon accessible, ce sont les seules aires qui peuvent accueillir les usagers utilisant des AMR.

(II) Sièges de courtoisie

Des sièges de courtoisie sont disponibles à bord des autobus et des voitures de GO (des wagons autres que le wagon accessible désigné). Si un usager se trouve dans une voiture non accessible et a besoin de s'asseoir pour des raisons de mobilité, de grossesse, de maladie, etc., ce dernier est alors encouragé à demander à un usager non handicapé de céder volontairement son siège de courtoisie.

(iii) Assistance d'orientation

Toutes les fois qu'un employé de GO Transit est en service dans une gare de GO Transit (quelle qu'elle soit) et qu'un usager handicapé arrivé au minimum 15 minutes avant son heure de départ demande de l'aide pour trouver son quai d'autobus ou de train, l'employé de GO Transit aidera ou arrangera une assistance d'orientation. Si un usager handicapé arrive dans les 15 minutes avant son heure de départ et demande une assistance d'orientation, les employés de GO Transit feront les efforts raisonnables pour lui venir en aide. En plus de l'aider à trouver son train ou son autobus en partance, les employés de GO Transit apporteront leur aide aux points de correspondance lorsqu'un préposé de la gare est en service.

(e) Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance accompagnant les usagers handicapés sont autorisés pour tous les services de GO Transit et/ou dans les installations appartenant et exploitées par GO Transit en tout temps, notant qu'une telle autorisation peut être sujette à la présentation d'une pièce d'identité appropriée du propriétaire. Un usager voyageant avec l'aide d'un chien d'aveugle, d'un chien pour personnes malentendantes ou d'un chien avec habiletés spéciales a toujours la possibilité de voyager avec une personne de soutien avec un « Billet collectif ».

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés à bord des trains et des autobus ou dans les installations à moins qu'ils soient enfermés dans un contenant de transport et qu'ils ne gênent pas les autres usagers à l'exception des chiens d'aveugle, des chiens pour personnes malentendantes ou des chiens avec habiletés spéciales accompagnant une personne handicapée ou d'un dresseur de chiens avec des habiletés. Il incombe la responsabilité à l'usager handicapé de s'assurer que son animal d'assistance soit sous maîtrise en tout temps.

(f) Personnes de soutien

Un usager handicapé peut utiliser les services et/ou entrer dans les installations appartenant et exploitées ou exploitées par GO Transit avec une personne de soutien et peut rencontrer la personne de soutien lors de l'emprunt du service et/ou dans les installations.

Les usagers nécessitant une assistance physique au cours de leur utilisation des services de GO Transit (dont une assistance physique pour monter à bord ou descendre d'un train ou autobus) devraient être accompagnés d'une personne de soutien pouvant aider de tels usagers à bord et à l'extérieur du train ou de l'autobus et au cours de leur utilisation des services de GO Transit.

(i) Billet collectif

Si un passager a un handicap qui ne lui permet pas de voyager seul, le passager doit acheter un billet unique ou un laissez-passer journalier au prix établi pour ce passager dans la grille tarifaire et doit être détenteur d'un billet ou d'un laissez-passer approuvé par une autorité compétente en tant que billet collectif pour les frais de transport du passager et de la personne qui l'accompagne.

Désignation « Billet collectif » - Un billet ou laissez-passer régulier sera utilisé et approuvé par une autorité compétente en tant que « billet collectif » sur le billet ou le laissez-passer issu pour l'utilisateur handicapé. Ce privilège permet à l'utilisateur handicapé et à la personne de soutien de voyager ensemble sur un seul « Billet collectif ». Une fois approuvé en tant que Billet collectif, l'utilisateur doit être accompagné de la personne de soutien pour toute la durée du trajet.

Des informations tarifaires sont disponibles dans les points de vente de billets des gares et en ligne à www.gotransit.com.

(g) Rétroaction

GO Transit s'engage à rendre ses services et activités aussi accessibles que possible à tous les Ontariens. Pour respecter cet engagement, GO Transit améliorera l'accessibilité lors de tous les ajouts et de toutes les améliorations apportés à ses services et activités.

Une rétroaction du public est la bienvenue car elle peut permettre de désigner des domaines qui nécessitent des changements et favoriser des améliorations continues au service. Des commentaires sur les biens et services offerts aux usagers handicapés peuvent être communiqués par téléphone, en personne, par écrit ou par message électronique et d'autres méthodes.

Des informations sur le processus de rétroaction seront aisément accessibles au public et une notification du processus sera affichée sur notre site Web et/ou sur d'autres supports appropriés.

Tous les commentaires sont pris au sérieux et chaque message envoyé par les clients est transféré à la (les) division(s) ou service(s) d'exploitation de GO Transit pour étude et action requise. Les clients souhaitant communiquer des plaintes, des compliments ou des suggestions peuvent soumettre leurs commentaires en ligne à www.gotransit.com, ou téléphoner au Service à la clientèle au :

- 416 869-3200 dans la zone d'appel locale de Toronto;
- 1 888 GET ON GO [438-6646], sans frais, pour les appels interurbains;
- 1 800 387-3652 TTY pour les téléspectateurs;
- en personne ou par courrier au siège social de GO Transit à : 20, rue Bay, bureau 600, Toronto (Ontario) M5J 2W3, ou
- au Centre de service à la clientèle de la gare Union où du personnel pourra vous servir de 7 h 00 à 20 h 00 les jours de semaine et de 10 h 00 à 17 h 40, les week-ends et jours fériés. Il est demandé à la clientèle de téléphoner à l'avance afin de vérifier les heures d'ouverture.

(h) Initiatives pour la formation en matière d'accessibilité

(i) Formation visant la sensibilisation

Metrolinx s'assurera que toutes les personnes visées par cette politique (c.-à-d. les employés qui font la prestation de services, directement ou indirectement) reçoivent une formation tel que cela est requis par les Normes d'accessibilité pour les

services à la clientèle. La durée et le format de la formation qui sera donnée seront taillés sur mesure afin de correspondre individuellement aux interactions de chaque personne avec le public et de sa participation à l'élaboration de politiques, procédures et pratiques relevant de la fourniture de biens et de la prestation de services. Cette formation comprend :

- Un survol des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07);
- Un module de formation en ligne sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO (disponible au moyen du site « AccessON.ca ») qui doit être suivi avec succès;
- Des directives sur les politiques, procédures et pratiques de GO Transit afférentes à la fourniture de biens et la prestation de services à la clientèle des personnes handicapées;
- Des directives sur la manière d'interagir avec les clients avec des handicaps qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'assistance d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance;
- Des informations à propos des équipements ou appareils disponibles sur les lieux des installations de GO Transit qui peuvent aider à assurer la fourniture de biens et la prestation de services à la clientèle des personnes handicapées; et

- Des directives sur ce qu'il faut faire si un usager ayant un type particulier de handicap éprouve de la difficulté à avoir accès aux services de GO Transit.

Tous les employés de première ligne reçoivent cette formation avant d'assumer leurs devoirs et responsabilités au travail et au moins une fois tous les cinq ans par la suite. Tous les employés qui fournissent des services indirectement (c.-à-d. ceux qui sont impliqués dans l'élaboration des politiques, des procédures et des pratiques afférentes à la fourniture de biens et à la prestation de services à la clientèle des personnes handicapées obtiendront un accès permanent à un programme de formation en ligne qui est en conformité avec les normes de la LAPHO.

(ii) Formation de sensibilisation - Chefs de train (Bombardier et CP)

Les Ambassadeurs du service à la clientèle sont formés en sensibilité publique par l'intermédiaire du programme de service à la clientèle P.L.E.A.S.E. *, lequel est un atelier de un jour sur le service à la clientèle personnalisé pour les chefs de train à GO Transit. Même si le service ferroviaire de GO Transit a été conçu pour le libre-service, le facteur sensibilité a été ajouté pour améliorer les interactions avec le public. Une formation d'appoint sera effectuée au moins une fois tous les cinq ans.

Remarque : L'acronyme P.L.E.A.S.E. correspond aux principaux éléments du cours que voici :

Projeter une image professionnelle
se Livrer à une écoute active
Établir des relations positives
Ajouter une plus-value au service
Se concentrer sur la situation et non pas sur la
personne
Et conclure sur une note positive

(iii) Formation d'appoint sur l'accessibilité destinée aux conducteurs d'autobus et aux autres membres du personnel de première ligne

Le programme de formation d'appoint sur l'accessibilité destiné à tous les conducteurs d'autobus et aux superviseurs de parcours de GO Transit concerne les mêmes sujets que le programme de formation initial à l'accessibilité.

Cela comprend un examen des fonctionnalités, des politiques et des procédures liées à l'accessibilité, notamment l'utilisation des élévateurs pour tous les types d'autobus qui en sont munis et l'arrimage des passagers utilisant des aides à la mobilité sur roues ainsi que de leurs appareils. Tous les conducteurs en poste doivent suivre la séance de formation, et une formation d'appoint continue sera effectuée tous les trois ans.

La formation d'appoint sur l'accessibilité destinée à tous les autres membres du personnel de première ligne et aux superviseurs aura lieu tous les trois à cinq ans, en fonction du degré d'interaction de chaque département avec les passagers et les employés handicapés. Ce programme de formation est également donné lorsque des besoins se manifestent.

(iv) Formation de remise à niveau sur l'accessibilité destinée au conducteurs d'autobus

La formation pratique de remise à niveau sur l'accessibilité a lieu plusieurs jours avant la mise en service d'un nouveau parcours d'autobus accessible, au garage d'où commence le parcours. La formation se fait sur le ou les autobus avec élévateur qui seront utilisés sur cet itinéraire.

Toutes les procédures et tous les équipements en lien avec l'accessibilité sont passés en revue par les conducteurs et les superviseurs de parcours, et plus particulièrement l'embarquement, le débarquement et l'arrimage des passagers.

(v) Formation au langage gestuel

En septembre 2006, GO Transit a approuvé l'amélioration de son programme d'éducation permanente en subventionnant l'intégralité de la formation au langage gestuel destinée au personnel de première ligne de GO Transit qui ont terminé avec succès une cours autorisé.

(vi) Échéancier pour la formation

On répond aux exigences de la formation au moyen de nombreux programmes et initiatives faisant appel à diverses démarches de formation. La formation est fournie dès que cela est raisonnablement possible, et est fondée sur une personne qui, à titre individuel, se voit confiée les tâches en rapport avec celle-ci. Cette formation est aussi fournie sur une base continue car des modifications aux politiques, procédures et pratiques de GO Transit afférentes à la fourniture de biens et la prestation de services à la clientèle des personnes handicapées peuvent se produire.

(vii) Dossiers de formation

Metrolinx et GO Transit conserveront des dossiers sur la formation, y compris sur les dates où la formation a été fournie et sur le nombre de personnes qui ont suivi ladite formation qui était offerte. Les noms des individus qui ont suivi la formation seront enregistrés à des fins d'administration du programme, le tout assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario* (LAIPVF).

6. **Disponibilité et format des documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07)**

Reconnaissant sa responsabilité concernant différents aspects des lois fédérales et provinciales et l'intention de Metrolinx de remplir son mandat avec transparence et accessibilité, Metrolinx soutient les principes afférents à la liberté d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, tels que définis dans la *Norme nationale du Canada - Code type sur la protection des renseignements personnels* (Can/CSA 830-96).

Ces principes englobent des domaines suivants :

- Responsabilité;
- Identifier les fins de la collecte;
- Obtenir le consentement;
- Restreindre la collecte des renseignements aux fins requises;
- Limiter l'utilisation, la divulgation et la conservation des renseignements personnels à juste titre pour les fins auxquelles ces renseignements ont été recueillis;
- Exactitude dans la cueillette et la mise à jour des renseignements recueillis;
- Protéger les renseignements recueillis;

- Donner l'accès aux renseignements personnels; et
- Communication des enjeux liés à la conformité des pratiques.

En outre, GO Transit donne la responsabilité à l'administrateur délégué en son nom de mettre en œuvre ces principes pour tous les aspects afférents aux fonctions de GO Transit.

Tous les documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, dont les politiques, procédures et pratiques sur l'accessibilité du service pour la clientèle de Metrolinx et de GO Transit, les avis d'interruptions temporaires, les registres de formation et le principe de la rétroaction écrite sont disponibles sur demande, sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP).

Lorsqu'un document doit être remis à un usager handicapé, GO Transit fournira un document ou les renseignements contenus dans le document, dans un format tenant compte de l'handicap de ce dernier.

7. **Avis de mise à disponibilité des documents**

Un avis de mise à disponibilité de tous les documents requis par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sera affiché sur les sites Web de Metrolinx et de GO Transit et sera rendu disponible par le bureau de l'administrateur délégué ou le vice-président du service à la clientèle par l'entremise de nos lignes téléphoniques consacrées aux renseignements d'ordre général :

- au 1 888 GET-ON-GO (438-6646) ou au 416 869-3200.

Cet énoncé des politiques et tout autre document relatif au service disponible au public seront rendus disponibles à la demande de la clientèle, dans un format tenant compte de leur handicap. Le délai requis pour produire l'information dans des formats alternatifs dépendra du format requis; néanmoins, tous les efforts seront entrepris pour traiter les demandes dans les plus brefs délais.

8. **Formation des contractuels indépendants**

La responsabilité pour la formation du personnel des agences de billetterie indépendantes qui vendent des titres de transport de GO Transit demeure la responsabilité respective de ces agences et non de GO Transit. Cette politique reconnaît l'indépendance des agences en notant que la vente de titres de transport n'est pas une part intégrante ou essentielle des affaires de ces agences et que comme tel, GO Transit n'exerce aucun contrôle sur leurs activités, la manière dont elles font des affaires, ni sur la formation et le suivi de leurs employés.

9. **Documents de soutien ou associés à la politique ou aux procédures**

- Procédures de l'exploitation des trains et des autobus à jour de GO Transit – Services courants de transport accessible
- GO Transit – Tarifs pour les passagers
- GO Transit – Politique sur l'accès à l'information et le droit au respect de la vie privée
- GO Transit – Politique d'achat
- GO Transit – Politique sur le respect des droits de la personne de l'Ontario

10. **Liens vers d'autres normes de la LAPHO**

L'énoncé de politique sur les Normes de service à la clientèle décrit aux présentes est assujéti à des révisions et amendements de temps à autre au fur et à mesure que d'autres normes communes ou spécifiques à un secteur élaborées en vertu de la LAPHO entrent en vigueur.

SERVICES ACCESSIBLES

Pour plus de détails sur l'utilisation des transports en commun conventionnels pour le public qui sont offerts par GO Transit, veuillez consulter le guide « *Discover GO Transit's Accessible Services – A Guide for Customers* ». Ce livret, sous forme imprimée ou en format DVD, peut être obtenu en télécopiant une demande au 416 393-0128 (veuillez inclure votre nom en entier et votre adresse postale) ou sur notre site Web au www.gotransit.com.

RÉFÉRENCES

Règlement de l'Ontario 429/07 (services à la clientèle), *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*