

**Politique d'accessibilité de Metrolinx
pour la mise en œuvre de la *Loi de 2005 sur
l'accessibilité pour les personnes handicapées
de l'Ontario (LAPHO)***

Décembre 2012, révisé le 2 juillet 2013

Table des matières

1. Contexte	4
2. Application	5
3. Définitions	8
(a) Appareil (ou dispositif) d'assistance.....	8
(b) Handicap	8
(c) Animal d'assistance.....	8
(d) Personne de soutien	9
4. Engagement de Metrolinx.....	9
5. Principes généraux	9
3. Politiques	10
(a) Plan d'accessibilité (article 4 des NAI).....	10
(b) Formation (article 6 des NASC, article 7 des NAI, article 36 des NAI).....	10
(i) Formation en langue des signes.....	11
(ii) Dossiers de formation	11
(c) Formats accessibles et aides à la communication (articles 12 et 26 des NAI, article 9 des NASC).....	11
(d) Processus de rétroaction (article 11 des NAI, article 7 des NASC).....	12
(e) Sites et contenus Web accessibles (article 14 des NAI)	13
(f) Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations (article 5 des NAI).....	13
(g) Emploi	13
(i) Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection et mesures d'adaptation (articles 22, 23, 24, 25 des NAI)	13
(ii) Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (article 27 des NAI)	14
(iii) Plans d'adaptation individualisés et documentés (article 28 des NAI)	14
(iv) Processus de retour au travail (article 29 des NAI)	14
(v) Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation (articles 30, 31, 32 des NAI).....	15

(h) Services de transport	15
(i) Embarquement et transport (article 44 des NAI)	15
(ii) Perturbations du service (article 50 des NAI, article 5 des NASC).....	15
(iii) Équipement d'accessibilité non fonctionnel	16
(iv) Moyen de transport de remplacement accessible (article 45 des NAI)	16
(v) Arrêts des transports en commun (article 47 des NAI).....	16
(i) Communications avec la clientèle.....	17
(i) Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité (article 34 des NAI)	17
(ii) Annonces avant la montée des passagers et à bord (articles 51 et 52 des NAI)	17
(iii) Interruptions de service accessibles	17
(j) Tarifs et politiques sur les transports	17
(i) Parité tarifaire	17
(ii) Personnes de soutien	17
(iii) Animaux d'assistance	18
(iv) Remisage des aides à la mobilité	18
(v) Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence (article 37 des NAI)	18
(k) Véhicules de transport et installations	18
(i) Sièges réservés (article 49 des NAI)	18
(ii) Conception des véhicules	19
(iii) Guichets libre-service (article 6 des NAI).....	19
Législation et conventions applicables.....	19

Politique d'accessibilité de Metrolinx

1. Contexte

Conformément à son engagement envers le service à la clientèle, Metrolinx soutient l'inclusion complète des personnes handicapées dans ses activités et services. Dans le cadre de son engagement à l'échelle de l'organisation à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées, Metrolinx opère dans un cadre de l'accessibilité fourni par la **Charte canadienne des droits et libertés**, le **Code des droits de la personne de l'Ontario**, la **Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO)** et la **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)**.

La **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)** est une loi provinciale rédigée dans le but d'élaborer, de mettre en œuvre et de faire respecter des normes d'accessibilité afin d'atteindre l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, l'hébergement, l'emploi, les bâtiments, les structures et les locaux d'ici 2025.

Ce document de politique consolidé de Metrolinx traite des exigences énoncées dans deux règlements en vertu de la LAPHO, qui s'appliquent aux organisations du secteur public et à d'autres personnes ou organisations qui fournissent des biens et services aux membres du public :

Le **Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC)** établit des normes d'accessibilité concernant le service à la clientèle.

Le **Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées (NAI)** établit des normes d'accessibilité pour l'information et les communications, l'emploi et le transport.

2. Application

Cette politique décrit comment Metrolinx se conforme aux règlements et applique l'engagement organisationnel pour le service à la clientèle à tous les clients. Cela clarifie ce que nos clients peuvent attendre de nous. Le terme « client » s'applique à la fois à nos employés et aux services qu'ils peuvent attendre de Metrolinx en tant qu'employeur, et aux clients externes qui utilisent nos services. La politique guide les activités de toutes les personnes agissant au nom de Metrolinx, y compris les employés et les entrepreneurs.

La politique s'applique à Metrolinx et ses divisions opérationnelles, GO Transit, PRESTO, et Union Pearson Express (UP Express). Elle guide les activités de Metrolinx dans la planification, la conception et l'acquisition de biens futurs, d'installations et de services ainsi que dans l'exploitation des biens actuels.

Cette politique est disponible dans d'autres formats sur demande.

Le tableau à la page suivante fait référence aux pages du présent document qui traitent de chacune des articles du règlement de la LAPHO qui s'appliquent à Metrolinx. La date de conformité réglementaire pour chaque article est également fournie. Les politiques pour certains sujets, tels que la formation et les communications, répondent aux articles des deux règlements, comme indiqué dans la section inférieure du tableau.

Numéro d'article du régl.	N° de page dans cette politique	Exigences en matière d'accessibilité;	Date de conformité réglementaire
RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES A LA CLIENTÈLE (NASC)			
NASC4	16	Utilisation des animaux d'assistance et des personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2010
REGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITE INTEGREES (NAI)			
> Partie I – Dispositions générales			
Article 4 des NAI	6	Plans d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2013
Article 5 des NAI	11	Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations	1 ^{er} janvier 2013
Article 6 des NAI	18	Guichets libre-service	1 ^{er} janvier 2014
> Partie II – Normes pour l'information et les communications			
Article 13 des NAI	11	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	1 ^{er} janvier 2012
Article 14 des NAI	11	Sites et contenus Web accessibles :	
		– nouveau contenu	1 ^{er} janvier 2014
		– contenu actuel	1 ^{er} janvier 2021
> Partie III – Normes pour l'emploi			
Article 22 des NAI	11	Recrutement : dispositions générales	1 ^{er} janvier 2014
Article 23 des NAI	11	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	1 ^{er} janvier 2014
Article 24 des NAI	11	Avis aux candidats retenus	1 ^{er} janvier 2014
Article 25 des NAI	11	Renseignements sur les mesures de soutien	1 ^{er} janvier 2014
Article 27 des NAI	12	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	1 ^{er} janvier 2012
Article 28 des NAI	12	Plans d'adaptation individualisés et documentés	1 ^{er} janvier 2014
Article 29 des NAI	12	Processus de retour au travail	1 ^{er} janvier 2014
Article 30 des NAI	13	Gestion du rendement	1 ^{er} janvier 2014
Article 31 des NAI	13	Perfectionnement et avancement professionnels	1 ^{er} janvier 2014
Article 32 des NAI	13	Réaffectation	1 ^{er} janvier 2014
> Partie IV – Normes pour le transport			
Article 34 des NAI	15	Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} janvier 2012
Article 35 des NAI	14	Panne de l'équipement d'accessibilité	1 ^{er} juillet 2011
Article 37 des NAI	17	Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence	1 ^{er} janvier 2012
Article 38 des NAI	16	Tarifs : personnes de soutien	1 ^{er} janvier 2014
Article 44 des NAI	13	Responsabilités générales	1 ^{er} janvier 2012
Article 45 des NAI	14	Moyen de transport de remplacement accessible	1 ^{er} janvier 2013
Article 46 des NAI	16	Tarifs (parité tarifaire)	1 ^{er} juillet 2011
Article 47 des NAI	15	Arrêts des transports en commun	1 ^{er} janvier 2012
Article 48 des NAI	16	Rangement des aides à la mobilité et autres appareils	1 ^{er} juillet 2011
Article 49 des NAI	17	Sièges réservés	1 ^{er} janvier 2012
Article 50 des NAI	14	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2012
Article 51 des NAI	15	Annonces avant la montée des passagers	
		– verbal	1 ^{er} juillet 2011
		– électronique	1 ^{er} janvier 2017
Article 52 des NAI	15	Annonces à bord	
		– verbal	1 ^{er} juillet 2011
		– électronique	1 ^{er} janvier 2017
Article 59 des NAI	13	Dispositifs de levage	1 ^{er} janvier 2013
REGLEMENTS SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITE POUR LES SERVICES A LA CLIENTÈLE ET SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES			
Article 6 des NASC, articles 7 et 36 des NAI	6	Formation	1 ^{er} janvier 2010 (NASC); 1 ^{er} janvier 2014 (NAI)
Article 9 des NASC, articles 12 et 26 des NAI	9	Formats accessibles et les aides à la communication	1 ^{er} janvier 2010 (NASC); 1 ^{er} janvier 2014 (NAI) 2014 (employés), 1 ^{er} janvier 2015 (public)
Article 7 des NASC, articles 11 et	10 des NAI	Rétroaction	1 ^{er} janvier 2010 (NASC); 1 ^{er} janvier 2014 (NAI)

Article 5 des NASC, article 50 des NAI	14	Perturbations du service	1 ^{er} janvier 2010 (NASC); 1 ^{er} janvier 2013 (NAI)
Article 4 des NASC, article 38 des NAI	16	Personnes de soutien (Politiques sur les tarifs et le transport)	1 ^{er} janvier 2010 (NASC); 1 ^{er} janvier 2014 (NAI)

3. Définitions

(a) Appareil (ou dispositif) d'assistance

Un appareil utilisé pour aider les clients ayant des incapacités à accomplir les activités de la vie quotidienne, qu'ils réaliseraient normalement de manière autonome sans les limitations imposées par leur incapacité. Des exemples de ces appareils incluent, sans s'y limiter nécessairement, les fauteuils roulants manuels et motorisés, les triporteurs, les marchettes à roulettes (ces dispositifs sont connus sous le nom d'aides à la mobilité sur roues, ou AMR), les marchettes sans roulettes, les cannes et les béquilles.

(b) Handicap

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 un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle; 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 parlée; un trouble mental; ou une lésion ou un handicap pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

(c) Animal d'assistance

Tout animal utilisé par un client ayant un handicap pour des raisons liées au handicap lorsque l'on peut facilement constater que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap; ou lorsque le client fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'il ou elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap; ou une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada ou un certificat de formation d'une école

reconnue de formation de chien-guide ou d'animal d'assistance.

(d) Personne de soutien

La personne qui accompagne un client ayant un handicap pour l'aider avec la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou avec l'accès à des biens ou services.

4. Engagement de Metrolinx

Metrolinx s'engage à garantir que ses services et opérations sont accessibles à tous les clients et employés conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), et à collaborer avec les partenaires de la RGTH pour planifier, construire et exploiter un réseau de transport accessible intégré. L'organisation travaillera avec diligence pour éliminer les obstacles à l'accès existants et éviter d'en créer de nouveaux, et fera preuve de leadership en menant de vastes consultations et en intégrant des pratiques exemplaires afin d'améliorer l'accessibilité de ses services.

5. Principes généraux

Metrolinx veillera à ce que ses politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes directeurs suivants :

- La dignité et l'indépendance de toutes les personnes sont maintenues et respectées;
- Les services offerts aux clients handicapés sont intégrés à ceux offerts aux clients qui n'ont pas de handicaps apparents, sauf si une autre mesure est nécessaire pour permettre à un client ayant un handicap d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services de Metrolinx;
- Les clients handicapés bénéficient de possibilités équivalentes à celles disponibles pour les clients sans handicap pour obtenir, utiliser ou profiter des services de Metrolinx.
- Tous les clients, que leur handicap soit apparent ou non, devraient bénéficier de la même attention à un excellent service à la clientèle, et voir leur besoin d'adaptation pris en compte lorsqu'ils utilisent les services de Metrolinx.

- Les commentaires des personnes handicapées sont sollicités par l'intermédiaire d'un Comité consultatif sur l'accessibilité en vigueur, de consultations publiques et d'un examen des clients de certaines propositions précises afin de garantir que les services de Metrolinx répondent aux besoins de tous les clients.

3. Politiques

(a) Plan d'accessibilité (article 4 des NAI)

Le Plan pluriannuel d'accessibilité de Metrolinx décrit les initiatives organisationnelles visant à prévenir et à éliminer les obstacles dans notre milieu de travail et nos services. Metrolinx prépare des rapports d'étape annuels sur l'état d'avancement du Plan d'accessibilité, et publiera les rapports d'étape sur notre site Web.

Metrolinx entreprendra des consultations annuelles avec les personnes handicapées afin de s'assurer que le contenu du plan pluriannuel répond aux besoins des clients. Les commentaires issus de ces consultations publiques seront envoyés aux divisions opérationnelles appropriées et aux unités opérationnelles pour examen, réponse et mesures, le cas échéant.

Metrolinx examinera et mettra à jour le Plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

(b) Formation (article 6 des NASC, article 7 des NAI, article 36 des NAI)

Metrolinx veille à ce que toutes les personnes à qui la présente politique s'applique (c'est-à-dire les employés qui fournissent un service direct ou indirect) reçoivent la formation requise par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07), les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11) et le Code des droits de la personne de l'Ontario. La quantité et le format de la formation donnée sont adaptés aux interactions de chaque personne avec le public et à sa participation à l'élaboration de politiques, de procédures et de pratiques relatives à la fourniture de biens et de services.

Tous les employés de première ligne reçoivent une formation

avant d'assumer les tâches et les responsabilités de leur emploi et au moins une fois tous les cinq ans par la suite. Tous les employés fournissant un service indirect recevront et auront un accès continu à un programme en ligne conforme aux normes de la LAPHO.

(i) Formation en langue des signes

Metrolinx subvient entièrement aux frais de la formation en langue des signes pour tous les employés qui réussissent un cours approuvé.

(ii) Dossiers de formation

Metrolinx conserve des dossiers de formation, y compris la date à laquelle la formation est fournie et le nombre de personnes auxquelles elle est fournie. Les noms des personnes formées sont enregistrés aux fins d'administration de la formation, sous réserve de la *Loi provinciale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP).

Le personnel est formé lorsqu'il commence son emploi et lorsque des changements sont apportés aux exigences obligatoires applicables ou aux pratiques de l'entreprise.

**(c) Formats accessibles et aides à la communication
(articles 12 et 26 des NAI, article 9 des NASC)**

Metrolinx distribue de l'information aux clients, partenaires d'affaires et employés en utilisant des formats exemplaires reconnus utiles par la majorité des personnes ayant divers types de handicaps. Sur demande, Metrolinx travaillera avec les personnes handicapées pour fournir, ou organiser la fourniture d'informations dans des formats accessibles et pour offrir une aide à la communication adaptée à cette personne.

Metrolinx travaillera également avec des employés spécifiques pour fournir ou organiser la fourniture des renseignements nécessaires dans d'autres formats accessibles afin de permettre à la personne d'accomplir son travail. L'information dans des formats accessibles sera fournie en temps opportun.

Dans les zones où Metrolinx travaille encore à rendre les

documents plus accessibles (formulaires en ligne, sondages et cartes par exemple), Metrolinx s'engage à respecter ces exigences bien à l'avance des dates de conformité nécessaires. La pleine conformité en ce qui concerne les formats accessibles sera en place pour les clients d'ici la date requise du 1^{er} janvier 2015 et pour les employés d'ici le 1^{er} janvier 2014.

En particulier, Metrolinx veillera à ce que les types d'information suivants soient disponibles dans des formats accessibles conformément à la réglementation :

- les politiques d'accessibilité
- les plans d'accessibilité
- les processus de rétroaction
- les plans d'urgence, les procédures et les documents de sécurité publique
- les documents requis pour que les employés puissent effectuer leur travail, ou qui sont généralement disponibles pour les employés
- les plans d'adaptation individuels
- les informations sur l'équipement accessible
- les politiques de préparation et d'intervention en cas d'urgence
- les informations sur les procédures d'embarquement à bord des véhicules

Metrolinx informe le public de la disponibilité de formats et d'aides en communication accessibles dans une déclaration générale sur son site Web, et en association avec chacun des documents qui doivent être fournis, sur demande, dans un format accessible conformément au règlement.

(d) Processus de rétroaction (article 11 des NAI, article 7 des NASC)

Afin d'offrir le meilleur service possible aux clients, Metrolinx s'engage à consulter et à solliciter les commentaires du public sur ses services, y compris toute question d'accessibilité.

Les commentaires du public ou des fournisseurs de biens et de services peuvent être recueillis par téléphone, en personne, par écrit ou sous format électronique. Des formats accessibles et des supports de communication pour faciliter une rétroaction efficace sont disponibles sur demande.

L'information sur les processus de rétroaction est facilement accessible au public et un avis de ces processus est affiché sur notre site Web ou à d'autres endroits, selon le cas.

Tous les commentaires sont pris au sérieux et chaque communication avec les clients est dirigée vers les divisions ou les services responsables des opérations pour examen et mesures nécessaires.

(e) Sites et contenus Web accessibles (article 14 des NAI)

Metrolinx travaille actuellement à s'assurer que tout nouveau contenu sur ses sites Web Internet et intranet, y compris le contenu Web, sera conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,0 du World Wide Web Consortium, au niveau AA d'ici 2014. Pour les pages Web actuelles, Metrolinx travaille à atteindre ce niveau de conformité en 2014, bien avant la date de conformité de 2021.

(f) Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations (article 5 des NAI)

Metrolinx s'assure que les critères et les options d'accessibilité sont intégrés lorsqu'elle achète ou acquiert des biens, des services ou des installations, sauf lorsque cela n'est pas possible. Lorsqu'il n'est pas possible d'intégrer les critères et les options d'accessibilité, Metrolinx fournira une explication sur demande.

(g) Emploi

Metrolinx maintient un environnement de travail inclusif et accessible qui illustre un traitement équitable et des chances égales pour les personnes handicapées dans tous les aspects de l'emploi, et assure le respect de tous les articles réglementaires pertinents à l'emploi.

(i) Recrutement, processus d'évaluation ou de sélection et mesures d'adaptation (articles 22, 23, 24, 25 des NAI)

Metrolinx veillera à ce que, pour tous les candidats à l'emploi, les candidats retenus et les employés, des mesures d'adaptation soient disponibles sur demande lors des entrevues, des processus

d'embauche et tout au long de la période d'emploi. Les mesures d'adaptation seront mises en œuvre en consultation avec la personne et en fonction de leurs besoins en raison du handicap. Metrolinx veillera à ce que ses employés soient informés de ses politiques (et de toute mise à jour des politiques) utilisées pour soutenir les employés handicapés.

(ii) Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (article 27 des NAI)

Metrolinx veillera à ce qu'il existe un processus pour préparer des renseignements individualisés et documentés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail, ainsi que des processus personnalisés pour les employés handicapés. Metrolinx fournira ces renseignements dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'adaptation. Avec le consentement des employés, les renseignements sont donnés à la personne ou aux personnes désignées par Metrolinx pour fournir une aide à l'employé.

Metrolinx examinera les renseignements personnalisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque l'employé déménage à un endroit différent de l'organisation, lorsque les besoins ou les plans d'adaptation globaux de l'employé sont révisés, et lorsque Metrolinx révisé ses politiques générales d'intervention d'urgence.

(iii) Plans d'adaptation individualisés et documentés (article 28 des NAI)

Metrolinx veillera à ce qu'il existe un processus écrit pour la préparation des plans d'adaptation individuels documentés pour les employés handicapés.

Les plans peuvent inclure des formats accessibles spécifiques à l'employé et des soutiens en matière de communication, des renseignements individualisés sur les interventions en cas d'urgence en milieu de travail et toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

(iv) Processus de retour au travail (article 29 des NAI)

Metrolinx veillera à ce qu'il existe un processus documenté de retour au travail pour ses employés qui ont été absents du travail en raison

d'un handicap et qui nécessitent des mesures d'adaptation liées à un handicap afin de retourner au travail.

Le processus de retour au travail décrira les mesures que Metrolinx prendra pour faciliter le retour au travail et inclura des plans d'adaptation individuels documentés.

(v) Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation (articles 30, 31, 32 des NAI)

Metrolinx tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individuels, lors de la gestion du rendement, du perfectionnement professionnel, de l'avancement ou de la réaffectation des employés.

(h) Services de transport

Metrolinx planifie, conçoit et exploite ses services de transport pour faciliter les déplacements des clients ayant un handicap. Les conceptions de tous les nouveaux véhicules et infrastructures intègrent les pratiques exemplaires, y compris les caractéristiques accessibles identifiées dans les règlements applicables et les codes.

(i) Embarquement et transport (article 44 des NAI)

Les dispositifs de levage, les rampes ou les plaques de pont portables, lorsque requis pour l'embarquement et le débarquement des véhicules, sont déployés sur demande. Un temps adéquat est prévu pour monter, être installé si nécessaire, et descendre des véhicules en toute sécurité. La sécurisation des dispositifs de mobilité sur roues dans les autobus GO est effectuée par le conducteur. Les clients handicapés qui nécessitent une aide supplémentaire devraient être accompagnés d'une personne de soutien.

Les clients ou les personnes de soutien qui les accompagnent sont responsables de la sécurisation facultative des dispositifs de mobilité sur roues dans les trains GO.

(ii) Perturbations du service (article 50 des NAI, article 5 des NASC)

Lorsqu'un trajet ou un service habituel prévu est temporairement modifié et que le changement est connu avant le début du trajet, Metrolinx prend des dispositions pour s'assurer que les clients handicapés atteignent la destination de leur trajet. Ces arrangements sont communiqués d'une manière qui tient le client informé et prend en compte le handicap de la personne.

(iii) Équipement d'accessibilité non fonctionnel

Lorsque l'équipement d'accessibilité ou les fonctionnalités d'accessibilité qui soutiennent un véhicule ou un service ne fonctionnent pas, ces informations sont communiquées aussi rapidement que possible au public en utilisant Internet, les courriels d'abonnement et les communications sur site et à bord, si cela est approprié. Si un service de remplacement ne peut être fourni, Metrolinx prend des mesures raisonnables pour accommoder les clients qui utiliseraient autrement ces véhicules ou services.

Des processus sont en place pour suivre le rendement de tout l'équipement et s'assurer qu'il répond aux besoins des clients. Les véhicules qui ne fonctionnent pas et les services sont réparés dès que possible conformément aux indicateurs de rendement clé pour la réparation.

(iv) Moyen de transport de remplacement accessible (article 45 des NAI)

En cas de perturbation du service ou de défaillance de l'équipement, Metrolinx offre un autre moyen de transport aux personnes qui ne peuvent pas utiliser ses services de transport conventionnels en raison de leur handicap.

(v) Arrêts des transports en commun (article 47 des NAI)

Metrolinx s'assure que les clients handicapés peuvent monter ou descendre des autobus et des tramways à l'emplacement sûr le plus proche possible, si l'arrêt officiel n'est pas accessible. Les préférences de la personne handicapée sont prises en compte pour déterminer où s'arrêter, et le personnel de Metrolinx signalera tout arrêt des transports en commun temporairement inaccessible à l'autorité compétente dès que possible.

(i) Communications avec la clientèle

(i) Disponibilité des renseignements sur l'équipement d'accessibilité (article 34 des NAI)

Les sites Web de Metrolinx et ses divisions opérationnelles comprennent des informations sur l'équipement d'accessibilité utilisé pour fournir des services aux clients. Ces informations sont disponibles dans d'autres formats sur demande et sont mises à jour au besoin.

(ii) Annonces avant la montée des passagers et à bord (articles 51 et 52 des NAI)

Metrolinx s'assure que des annonces verbales concernant l'embarquement préalable, le trajet, la direction, le prochain arrêt ou la destination sont faites sur demande. Metrolinx s'engage à introduire des annonces à bord électroniques (visibles et audibles) pour fournir ces informations sur tous les véhicules d'ici la date de conformité du 1^{er} janvier 2017.

(iii) Interruptions de service accessibles

Tous les arrangements nécessaires pour fournir un service de remplacement en cas d'interruption de service sont communiqués aux clients rapidement d'une manière qui les tient informés et qui tient compte de leur handicap. Les informations sur les équipements d'accessibilité non fonctionnels sont communiquées le plus rapidement possible au public en utilisant Internet, le courriel d'abonnement, et les communications sur place et à bord si approprié

(j) Tarifs et politiques sur les transports

(i) Parité tarifaire

Les personnes handicapées paient le même tarif que les autres clients pour les services de Metrolinx.

(ii) Personnes de soutien

Les clients qui nécessitent une aide physique pendant leur voyage sur

les services de Metrolinx (y compris l'aide pour monter à bord ou descendre d'un véhicule) doivent être accompagnés d'une personne de soutien capable de fournir cette aide. Metrolinx ne facture pas de tarif pour les personnes de soutien qui accompagnent les personnes handicapées afin de les aider.

(iii) Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance accompagnant les clients handicapés sont autorisés dans tous les services de Metrolinx et peuvent entrer en tout temps dans les locaux détenus et exploités par Metrolinx. Le propriétaire de l'animal d'assistance peut être tenu de présenter une pièce d'identité appropriée. Un client voyageant avec l'aide d'un chien-guide ou d'un chien-guide avec habiletés spéciales peut toujours voyager avec une personne de soutien avec un « billet collectif ».

(iv) Remisage des aides à la mobilité

Metrolinx entrepose les aides à la mobilité des clients dans les véhicules sans frais et les garde à proximité de leur propriétaire en tout temps.

(v) Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence
(article 37 des NAI)

Metrolinx établit, documente, met en œuvre et maintient des politiques de préparation et d'intervention d'urgence qui assurent la sécurité des clients handicapés, notamment dans les véhicules et dans les installations.

(k) Véhicules de transport et installations

(i) Sièges réservés (article 49 des NAI)

Metrolinx offre sur ses véhicules des sièges de courtoisie clairement identifiés (désignés « Siège réservé ») pour les clients ayant des handicaps.

Metrolinx communique l'objet de ce siège et des instructions que les clients sans handicap doivent le libérer pour les personnes handicapées par des messages sur le véhicule, ainsi qu'un programme de communication de soutien. Les places assises de

courtoisie sont situées près de la porte d'entrée du véhicule et Metrolinx offre également des « Sièges de courtoisie » désignés et encourage les clients à les céder volontairement à toute personne qui pourrait en bénéficier.

(ii) Conception des véhicules

La conception de tous les véhicules actuels et futurs utilisés dans la prestation de ses services intègre des pratiques exemplaires pour le confort et la sécurité des clients handicapés, y compris des caractéristiques accessibles telles qu'identifiées dans la LAPHO et ses règlements.

(iii) Guichets libre-service (article 6 des NAI)

Tous les nouveaux guichets sont conçus avec des caractéristiques d'accessibilité. Lorsque les guichets existants sont améliorés, des améliorations en matière d'accessibilité sont intégrées dans la mesure du possible.

Législation et conventions applicables

- Loi canadienne sur les droits de la personne (1977);
- Charte canadienne des droits et libertés (1982);
- Loi canadienne sur l'équité en matière d'emploi (1995);
- Code des droits de la personne de l'Ontario (1982);
- Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (2001);
- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario; et
- Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées (le Canada a signé la Convention en 2007 et elle a été ratifiée en 2010)

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une loi provinciale rédigée dans le but d'élaborer, de mettre en œuvre et de faire respecter des normes d'accessibilité afin d'atteindre l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, l'hébergement, l'emploi, les bâtiments, les structures et les locaux d'ici le 1^{er} janvier 2025.