

Section	Accessibilité	Date d'approbation actuelle
Objet	Politique sur les animaux d'assistance	Le 3 mars 2026

OBJET

L'objectif de la présente politique est d'établir des lignes directrices et des exigences concernant les clients accompagnés d'un animal d'assistance qui voyagent à bord des véhicules de Metrolinx ou se rendent dans les installations de Metrolinx. Elle vise à réduire les situations pouvant entraîner des risques liés à un manque de clarté dans les consignes données au personnel et à offrir une expérience client positive.

DÉCLARATION DE POLITIQUE

Metrolinx s'engage à offrir un environnement accessible et inclusif pour tous les clients. Les animaux d'assistance sont les bienvenus sur tous les transports et propriétés de Metrolinx, conformément à la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO), au [Code des droits de la personne de l'Ontario](#) (le Code) et à la [Loi sur les droits des personnes aveugles](#).

La présente politique est accessible au public afin d'assurer la transparence et l'uniformité dans l'application à travers GO Transit, UP Express et les autres services de Metrolinx.

Remarque : La présente politique n'est annulée par aucune des exigences de la Politique de Metrolinx relative aux animaux de compagnie. (Date d'émission : 27 octobre 2022) ou Règlement n° 2 de Metrolinx. (article 3).

PORTÉE ET APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel et aux entrepreneurs de Metrolinx qui sont en contact avec les clients, ainsi qu'à tous les clients voyageant à bord des services de Metrolinx accompagnés d'animaux d'assistance sur l'ensemble des installations de Metrolinx.

Remarque : « Propriété » désigne toute gare, installation ou tout véhicule de GO Transit ou UP Express géré par Metrolinx auquel un client peut accéder au cours de son voyage.

Le personnel de Metrolinx doit respecter cette politique lorsqu'il s'occupe de clients accompagnés d'un animal d'assistance. Elle s'applique au personnel syndiqué et non syndiqué. Le personnel et les unités d'affaires de Metrolinx sont responsables de respecter les obligations relatives aux animaux d'assistance lors de la fourniture de biens, de services et d'accès aux installations de Metrolinx, y compris GO Transit, UP Express et tous les dispositifs PRESTO.

La présente politique, conformément au Code, doit :

- Interdire le refus de service à une personne handicapée en raison de son animal d'assistance.
- Prévaloir sur d'autres règles (p. ex. une politique « sans animaux » dans un bâtiment privé ou public) en cas de conflit.

Remarque : Dans des circonstances limitées, il peut être impossible d'accueillir un animal d'assistance pour des raisons de santé et de sécurité (p. ex. si l'animal d'assistance ne peut pas être géré ou maîtrisé en toute sécurité, voir [Règles générales pour voyager avec un animal d'assistance](#)).

La politique est disponible publiquement pour garantir la transparence pour tous les clients. Les clients peuvent partager leurs commentaires concernant l'utilisation des animaux d'assistance dans les systèmes Metrolinx via la [page du processus de demandes et de rétroaction de GO Transit](#).

DIRECTIVES SPÉCIFIQUES

Les exigences et mesures suivantes doivent être effectuées conformément à la présente politique :

1. Communications avec la clientèle : Animaux d'assistance

- Publication de la politique sur les animaux d'assistance de Metrolinx pour informer le personnel et les clients de l'acceptation des animaux d'assistance dans les locaux et à l'intérieur des véhicules afin d'accéder aux services de Metrolinx.

2. Admissibilité des animaux d'assistance

- Le personnel de la station (p. ex. les ambassadeurs de la gare, les gestionnaires de service) ne doit pas restreindre illégalement l'accès aux stations et aux véhicules pour les clients voyageant avec des animaux d'assistance.
- Les clients voyageant avec des animaux d'assistance sont autorisés à bord des véhicules, des propriétés et des installations de Metrolinx partout où le public est généralement autorisé, à l'exception des cas ci-dessous.
- Un client utilisant un animal d'assistance est autorisé à entrer dans les locaux de Metrolinx et à garder son animal avec lui, sauf s'il est exclu par la loi d'y être, ou si l'accommodement de l'animal d'assistance entraînerait une difficulté excessive.

3. Exigences d'identification

- Les clients utilisant un animal d'assistance ne sont pas tenus d'enregistrer leur besoin ou la fonction de leur animal auprès de Metrolinx pour utiliser nos services.
- Une documentation peut être demandée par le personnel de Metrolinx lorsqu'il n'est pas évident qu'un animal est un animal d'assistance. La documentation que Metrolinx pourrait demander pourrait comprendre (sans toutefois s'y limiter) :

- Une inscription auprès d'un organisme de services aux personnes handicapées
- Une carte d'identité du ministère du Procureur général de l'Ontario pour les personnes aveugles qui utilisent un chien-guide.
- Une lettre de l'un des neuf professionnels de la santé identifiés dans la LAPHO.

4. Formation du personnel

- La formation sera dispensée au personnel selon les besoins ou dans le cadre du nouveau processus d'intégration des employés.

5. Disponibilité des politiques

- La présente politique est disponible en français et en anglais.
- La présente politique est affichée sur la page Accessibilité de Metrolinx ainsi que sur d'autres pages Web de GO, UP et PRESTO.
- Des mises à jour peuvent être apportées à la politique de temps à autre et seront publiées sur les sites Web ci-dessus.

Un résumé en langage clair ainsi qu'un document de questions fréquentes seront mis à disposition pour faciliter la compréhension.

Remarque : La politique est disponible dans des supports de substitution ou avec des services de communication en contactant accessibility@metrolinx.com ou par l'intermédiaire du [Centre de contact](#).

RÈGLES GÉNÉRALES POUR LES ANIMAUX D'ASSISTANCE

Les règles générales suivantes s'appliquent à tous les clients voyageant avec des animaux d'assistance sur les services de Metrolinx :

1. Contrôle et comportement

- a. Les animaux d'assistance doivent toujours rester sous le contrôle de leur maître (p. ex. par une laisse, un harnais ou d'autres moyens).
- b. Les animaux d'assistance doivent se comporter de manière appropriée et ne pas perturber les opérations ou les autres passagers.

2. Placement sur les véhicules

- a. Les animaux d'assistance doivent rester sur le sol, dans les bras ou sur les genoux du client, et ne pas occuper de sièges.
- b. Les clients doivent s'assurer que leur animal d'assistance ne bloque pas les allées, les portes ou les sorties de secours.
- c. Le niveau supérieur peut présenter des risques pour les animaux, notamment en raison des escaliers, de l'espace restreint et d'une évacuation retardée en cas d'urgence. Pour la sécurité de tous les passagers et des animaux, il est

fortement recommandé que les animaux restent au niveau inférieur dans la mesure du possible.

3. Identification

- a. Bien que cela ne soit pas obligatoire, les clients sont encouragés à faire porter des identifiants visibles à leurs animaux d'assistance (p. ex. un gilet ou un harnais) pour une reconnaissance facile.
- b. Une documentation peut être demandée lorsqu'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance (voir [Exigences d'identification](#)).

4. Santé et sécurité

- a. Les animaux d'assistance doivent être propres, bien élevés et ne pas représenter un risque pour la santé ou la sécurité des autres.
- b. Dans les cas où un animal d'assistance manifeste un comportement agressif ou dangereux, le personnel peut prendre des mesures raisonnables, y compris demander au client de descendre pour la sécurité de tous les passagers. Les clients peuvent poursuivre leur chemin s'ils parviennent à maîtriser l'animal.

5. Allergies et phobies

- a. Dans le cas où les clients ont des besoins conflictuels, par exemple, en raison d'allergies ou de peur des animaux, le personnel fera des efforts raisonnables pour accommoder toutes les parties tout en respectant les exigences législatives permettant au client ayant un handicap de voyager avec son animal d'assistance.

6. Plaintes et escalades

- a. Les clients peuvent signaler des préoccupations ou des incidents impliquant des animaux d'assistance par le biais des canaux de plainte établis par Metrolinx.
- b. La LAPHO établit des normes pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Toutefois, la loi n'est pas conçue pour traiter les plaintes si un client estime avoir été victime de discrimination en raison d'un handicap. Les clients qui estiment avoir été personnellement discriminés en raison d'un handicap et qui souhaitent entreprendre des démarches peuvent contacter le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

7. Sécurité des animaux

Les animaux d'assistance sont généralement autorisés sur tous les services et propriétés de Metrolinx. Cependant, dans de rares circonstances, **Metrolinx peut restreindre l'accès** si :

- a. L'animal **présente un risque pour la sécurité ou la santé** des clients, du personnel ou d'autres animaux, y compris dans les circonstances où l'animal d'assistance devient agressif ou blesse intentionnellement un autre client. Dans

un tel cas, le personnel travaillera avec le client pour trouver un arrangement alternatif afin de maintenir l'accessibilité dans la mesure du possible.

Remarque : Metrolinx pourrait ne pas être en mesure d'accueillir les animaux d'assistance qui ne sont pas domestiqués ou qui pourraient présenter un danger pour le personnel ou les clients (p. ex. des animaux exotiques ou sauvages). Si cela est permis, ce type d'animal d'assistance doit être attaché ou maîtrisé (p. ex. un transporteur portable) et l'accès à l'animal peut être limité lors de l'utilisation des services et/ou des propriétés de Metrolinx. Une autorisation de Metrolinx concernant la participation aux services de Metrolinx avec un animal d'assistance de cette nature.

8. Le personnel doit informer rapidement le Centre d'opérations du réseau (COR) lorsqu'il rencontre des situations où :
 - L'animal d'assistance pose un problème de sécurité.
 - Le personnel ou les clients ont une allergie, une peur ou une phobie qui crée un conflit.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tout le personnel de Metrolinx doit se conformer aux exigences de la LAPHO et du *Code des droits de la personne* concernant les animaux d'assistance.

Les responsabilités en fonction du rôle incluent :

Vice-président, Expérience client au sein du CTO

- Approbation de la politique et de ses structures.

Directeurs, gestionnaires et superviseurs

- Assumer la responsabilité de veiller à ce que la politique soit respectée comme requis.

Personnel

- Respecter la politique et la formation concernant les animaux d'assistance.

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Tout le personnel qui est confronté à un incident impliquant un client avec un animal d'assistance doit le signaler au COR, qui documentera les détails et informera les autorités compétentes.

ESCALADES ET EXCEPTIONS

Bien que Metrolinx respecte les exigences de la LAPHO et veille à la conformité avec le Code, cela ne remplace pas les normes de comportement qui sont essentielles à la fois pour la sécurité des clients et pour garantir le fonctionnement sécuritaire d'un véhicule. Si la présence d'un animal d'assistance affecte la sécurité du personnel, des clients ou le fonctionnement du véhicule, le client et son animal d'assistance peuvent être tenus de quitter les services et les propriétés de Metrolinx.

La politique sur les animaux de compagnie de Metrolinx s'applique aux animaux qui **ne sont pas classés comme animaux d'assistance**.

Les animaux d'assistance sont permis en tout temps et **ne sont pas soumis aux restrictions énoncées dans la Politique sur les animaux de compagnie**. Ces restrictions (par exemple, les limites selon l'heure de la journée, les exigences des transporteurs et les directives selon l'emplacement) s'appliquent uniquement aux animaux de compagnie.

Le personnel ne doit pas appliquer les règles de la politique sur les animaux de compagnie aux clients voyageant avec des animaux d'assistance.

Les clients voyageant avec des animaux de compagnie doivent respecter les exigences énoncées dans la politique sur les animaux de compagnie de Metrolinx.

RÉFÉRENCES

- [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)
- [La Loi sur les droits des aveugles](#)
- [Code des droits de la personne de l'Ontario](#)
- Politique sur les animaux de compagnie (Bulletin d'information sur les opérations des autobus 22-251)

DÉFINITIONS

- **LAPHO** – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, qui énonce les exigences pour que les entreprises accueillent légalement les personnes handicapées.
- **Comportement perturbateur (animal d'assistance)** – Le comportement perturbateur fait référence à toute action d'un animal d'assistance qui interfère avec le fonctionnement sécuritaire des véhicules de Metrolinx, le confort des autres clients ou la capacité du personnel à fournir des services. Des exemples de comportements perturbateurs peuvent inclure, mais ne sont pas limités à :
 - Aboiements excessifs, gémissements ou vocalisations
 - Sauter sur ou pousser d'autres passagers
 - Bloquer les allées, les portes ou les sorties de secours
 - Des actions agressives telles que grogner, se jeter ou mordre
 - Refus de rester sous le contrôle du maître (par exemple, ne pas répondre à la laisse ou au harnais)
 - Comportement qui présente un risque pour la santé, la sécurité ou l'hygiène des clients, du personnel ou d'autres animaux.
- **CDPO** – Le Code des droits de la personne de l'Ontario **interdit les actes discriminatoires à l'égard des personnes sur la base d'un motif protégé dans un domaine social protégé.**
- Les **animaux d'assistance** sont des animaux, souvent mais pas exclusivement des chiens, qui sont entraînés ou utilisés pour aider les personnes handicapées. Les animaux d'assistance accomplissent de nombreuses tâches, y compris, mais sans s'y limiter :
 - Guider une personne aveugle ou ayant une perte de vision autour des obstacles
 - Alerter une personne diabétique d'un faible taux de sucre dans le sang
 - Protéger une personne épileptique pendant une crise
 - Calmer une personne autiste dans un environnement avec stimulation sensorielle
 - Récupérer des objets hors de portée pour une personne handicapée
 - Alerter un gestionnaire qui est sourd ou malentendant au sujet de sons

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la LAPHO) ne prescrit pas quelles fonctions, telles que celles mentionnées ci-dessus, un animal d'assistance pourrait fournir.