

Section	Accessibilité	Date d'approbation actuelle
Objet	Politique sur les personnes de soutien	Le 3 mars 2026

OBJET

La présente politique a pour objectif d'établir des lignes directrices et des exigences concernant les clients accompagnés d'une personne de soutien qui voyagent à bord des véhicules de Metrolinx ou se rendent dans les installations de Metrolinx. Elle vise à réduire les situations pouvant entraîner un manque de clarté dans les consignes données par le personnel et à offrir une expérience client positive.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Metrolinx s'engage à offrir un environnement accessible aux clients accompagnés d'une personne de soutien dans tous les véhicules et sur toutes les propriétés de Metrolinx, conformément aux exigences de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) et au [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés et sous-traitants de Metrolinx qui interagissent avec les clients, ainsi qu'à tous les clients voyageant à bord des services de Metrolinx avec une personne de soutien sur l'ensemble des propriétés de Metrolinx.

Les employés et les unités opérationnelles de Metrolinx sont tenus de respecter les obligations prévues par la LAPHO lorsqu'ils fournissent des biens, des services et l'accès aux installations de Metrolinx, y compris GO Transit, UP Express et PRESTO.

La présente politique est conforme aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), qui autorisent les personnes de soutien à accompagner les clients handicapés dans les locaux de Metrolinx.

À l'intention des employés :

- Le personnel et les sous-traitants de Metrolinx doivent respecter la présente politique lorsqu'ils s'occupent de clients accompagnés d'une personne de soutien.
- La présente politique s'applique aussi bien aux employés syndiqués qu'aux employés non syndiqués.

À l'intention des clients :

- La politique sera respectée dans toutes les situations où des clients voyagent avec une personne de soutien alors qu'ils se trouvent sur une propriété de Metrolinx.

Remarque : Le terme « propriété » désigne toute gare, installation ou tout véhicule de GO Transit ou d'UP Express géré par Metrolinx où un client voyage avec une personne de soutien.

- La politique est accessible au public afin de garantir une approche transparente envers tous les clients, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).
- Les clients peuvent faire part de leurs commentaires concernant les déplacements avec une personne de soutien sur les réseaux de Metrolinx via la [page du processus de demandes et commentaires de GO Transit](#).

DIRECTIVES SPÉCIFIQUES

La présente politique aborde les aspects suivants relatifs aux exigences et au comportement des personnes de soutien :

1. Voyager avec une personne de soutien

- Tout client en situation de handicap (ci-après dénommé le « client » dans cette section) est autorisé à voyager avec une personne de soutien qui voyage gratuitement conformément à la présente politique sans autre désignation.
- Tout autre accompagnateur doit s'acquitter du tarif applicable.
- Le client et sa personne de soutien doivent rester ensemble et sont autorisés à accéder à toutes les zones des véhicules et installations de GO et de UP qui sont généralement accessibles au public.
- Lorsqu'ils viennent en aide à un client accompagné d'une personne de soutien, les employés communiqueront directement avec le client. Si le client n'est pas en mesure de communiquer directement, les employés communiqueront avec lui par l'intermédiaire de la personne de soutien, conformément aux instructions.
- Le transport gratuit de la personne de soutien prend fin dès lors qu'il n'est plus en compagnie du client. Si le client met fin à son trajet en premier, la personne de soutien voyageant seule devra s'acquitter de son propre titre de transport s'il souhaite poursuivre son voyage.
- Le client et la personne de soutien sont tenus de respecter les mêmes règles de conduite que tous les autres clients de Metrolinx, conformément aux [règlements de Metrolinx](#). En cas d'incident nécessitant une intervention, les employés peuvent expulser le client et la personne de soutien des installations de Metrolinx s'ils estiment que leur comportement nuit à leur propre sécurité, à celle des autres passagers ou des employés, ou au bon fonctionnement du véhicule.

2. Critères d'admissibilité pour voyager avec une personne de soutien

Les clients en situation de handicap peuvent se rendre dans n'importe quelle gare Metrolinx dotée de personnel afin d'obtenir une désignation ou un autocollant « Personne de soutien Metrolinx » qui les identifie comme ayant besoin d'aménagements pour voyager avec une personne de soutien. Cela permet au client de payer son billet et à sa personne de soutien de voyager gratuitement avec lui.

C'est la personne handicapée (et non la personne de soutien) qui reçoit la désignation confirmant son besoin, ce qui lui permet de voyager avec une personne de soutien. La désignation n'est pas liée à une personne de soutien en particulier : une autre personne de soutien peut voyager avec le client selon les besoins à différents moments.

Metrolinx accepte divers documents pour attester du besoin d'un client de voyager avec une personne de soutien. Les documents acceptés permettant à une personne de soutien qui accompagne un client de voyager gratuitement comprennent (sans s'y limiter) :

- Carte Access2 (fournie par Easter Seals Canada)
- Carte de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
- Cartes d'accès exigées par d'autres agences de transport en commun telles que la Toronto Transit Commission (TTC)
- Désignation fournie par Metrolinx, telle que l'autocollant de la personne de soutien (qui peut être apposé sur le laissez-passer PRESTO du client)

3. Formation des employés

- La formation sera dispensée aux employés selon les besoins et dans le cadre du processus d'intégration des nouveaux employés.

4. Disponibilité de la politique

- 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, de UP et de PRESTO.
- Des mises à jour peuvent être apportées à la politique de temps à autre et seront publiées sur les sites Web ci-dessus.

Remarque : La politique est disponible dans d'autres formats ou avec des aides à la communication en contactant accessibility@metrolinx.com ou par l'intermédiaire du [Centre de contact](#).

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tous les employés de Metrolinx sont tenus de respecter les exigences de la LAPHO concernant les personnes de soutien. Les rôles et responsabilités individuels sont les suivants :

Vice-président, Expérience client au sein du CTO

- Approbateur de la politique

Directeurs, gestionnaires et superviseurs

- Responsables de veiller à ce que la politique soit respectée comme il se doit

Employés

- Responsables de se conformer à la présente politique et à toutes les procédures associées.

RECOURS ET EXCEPTIONS

Les clients en situation de handicap sont autorisés à voyager avec leur personne de soutien sur les réseaux Metrolinx partout où les autres clients sont admis et sont soumis au même code de conduite. Les commentaires ou les préoccupations peuvent être adressés la [page du processus de demandes de renseignements et de rétroaction de GO Transit](#).

Remarque : Bien que Metrolinx autorise la gratuité pour les personnes de soutien, les conditions et l'applicabilité varient selon les autres prestataires de services municipaux et doivent être vérifiées avant de voyager sur ces réseaux (par exemple, TTC, YRT, MiWay, Brampton Transit). Il incombe aux clients de confirmer l'admissibilité de la personne de soutien et les conditions tarifaires auprès de chaque organisme de transport participant.

REFERENCES

- [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)
- [Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées](#)
- [Code des droits de la personne de l'Ontario](#)
- [Règlement n° 2 de Metrolinx](#)

DÉFINITIONS

- **LAPHO** – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, qui énonce les obligations des entreprises en matière d'adaptation pour les personnes handicapées.
- La **CODP** – 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**
- **Personne de soutien** : Une personne de soutien désigne, en ce qui concerne une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin d'elle-même ou à répondre à ses besoins médicaux, ou encore à accéder à des biens ou à des services.