

« PROCHAIN ARRÊT, L'ACCESSIBILITÉ »

Rapport sur l'annonce des arrêts dans les transports en commun en Ontario

**COMMISSION
ONTARIENNE
DES DROITS DE LA PERSONNE**

ISBN (version imprimée AN/FR) :		978-1-4249-6655-4
ISBN (HTML) :	AN	978-1-4249-6656-1
	FR	978-1-4249-6658-5
ISBN (PDF) :	AN	978-1-4249-6657-8
	FR	978-1-4249-6659-2

Avril 2008

Disponible sous divers formats sur demande
Également disponible sur Internet à : www.ohrc.on.ca

Available in English

Table des matières

Introduction	1
Contexte : Services de transport en commun accessibles et annonce des arrêts	1
La norme proposée initiale d'accessibilité pour le transport	2
La décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario sur l'annonce des arrêts	3
L'enquête sur l'annonce des arrêts dans les transports en commun	4
Les réponses des fournisseurs de services de transport en commun	5
Annonce des arrêts par le chauffeur :	6
Systèmes automatisés :	7
Conclusion	9
Annexe A : Sommaire des réponses des fournisseurs de services de transport en commun	10
Annexe B : Pratiques et engagements en matière d'annonce des arrêts.....	12

Introduction

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « *Code* ») garantit le droit des personnes handicapées d'être à l'abri de toute discrimination dans tous les domaines sociaux, notamment en matière d'accès aux services, aux biens et aux installations. Cela signifie que les personnes handicapées ont droit à des services de transport appropriés au même titre que les autres citoyens, avec dignité et sans entraves. De nombreuses personnes dépendent des transports en commun pour participer pleinement à la vie de leur collectivité : pour se rendre au travail ou à l'école, prendre part à des activités sociales, et obtenir des services publics et sociaux. Pourtant, il existe encore beaucoup d'obstacles à l'accessibilité des transports en commun.

En octobre 2007, en réponse à de récents développements et aux inquiétudes que continuent de susciter l'accessibilité des transports en commun, la Commission menait une enquête pour savoir si les fournisseurs de services de transport en commun de la province annonçaient les arrêts. Grâce à cette initiative, la Commission espérait sensibiliser davantage les intervenants du secteur à l'importance d'annoncer tous les arrêts afin d'améliorer l'inclusion et l'accessibilité, et obtenir d'eux qu'ils s'engagent à élaborer et mettre en place sans tarder les plans nécessaires.

Depuis quelques années, les fournisseurs de services de transport en commun ont pris de nombreuses et importantes mesures pour devenir plus accessibles et ce, malgré les demandes conflictuelles et les contraintes financières auxquelles ils font face. Cette initiative leur a permis de démontrer leur engagement envers l'accessibilité, la majorité d'entre eux a, en effet, accepté d'annoncer tous les arrêts d'ici la mi-2008.

Ce rapport a pour objet :

- de faire le point sur les progrès réalisés et les inquiétudes que continue de susciter la question et qui ont mené à cette initiative;
- de reconnaître les efforts et l'engagement des fournisseurs de services de transport en commun pour rendre leurs services plus accessibles en commençant à annoncer les arrêts, ou en généralisant cette pratique;
- de préciser les responsabilités des fournisseurs et les inquiétudes que continue de susciter cette question.

Contexte : Services de transport en commun accessibles et annonce des arrêts

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») s'inquiète depuis longtemps des obstacles importants que rencontrent les personnes handicapées lorsqu'elles essaient d'accéder aux services de transport. La Commission a été informée par la collectivité de nombreux et persistants obstacles, et s'est attaquée au problème de l'accessibilité des transports en commun à travers

plusieurs initiatives, publications et plaintes pour violation des droits de la personne¹. Dans son rapport de consultation publié en 2002, sous le titre *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*, la Commission décrit nombre de ces inquiétudes et rappelle, en particulier, qu'annoncer tous les arrêts est une mesure importante en faveur de l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience visuelle.

En 2007, la Commission constatait que l'accessibilité des transports en commun pour les personnes handicapées avait à la fois fait des progrès et régressé. Deux développements en particulier l'ont amenée à prendre l'initiative actuelle.

La norme proposée initiale d'accessibilité pour le transport

En août 2007, la Commission présentait une soumission au Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport sur la *Norme proposée initiale d'accessibilité pour le transport* (la « norme proposée »). La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») devrait améliorer de façon notable la vie des Ontariens et Ontariennes handicapés, mais la norme qui y est proposée préoccupe gravement la Commission. Dans de nombreux domaines, elle ne répond pas aux normes fondamentales en matière de droits de la personne. Elle ne constitue pas un progrès en direction de l'égalité pour les personnes handicapées, mais un pas en arrière par rapport à certaines des avancées précédentes. Ainsi, une fois la norme adoptée, les fournisseurs de services de transport auront entre trois et dix-huit ans pour annoncer tous les arrêts.

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario s'applique à toutes les municipalités et organisations régies par les lois de l'Ontario et a préséance sur toutes les autres lois provinciales, sauf exemption expresse. Cette exemption ne figure pas dans la LAPHO. En fait, la LAPHO stipule clairement qu'en cas d'incompatibilité entre l'une de ses dispositions, une norme connexe ou un autre règlement et une disposition d'une autre loi ou d'un autre règlement, la disposition qui prévoit le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées l'emporte².

Dans sa soumission, la Commission déclare qu'il est essentiel que la norme définitive pour les transports en commun soit harmonisée avec les exigences du

¹ Par exemple, en juillet 1999, la Commission menait une enquête auprès des fournisseurs de services de transport en commun de l'Ontario. En 2001, la Commission reprenait l'enquête et lançait une campagne de consultation publique en publiant un *Document de travail sur les services accessibles de transport en commun en Ontario*. En 2002, elle publiait un rapport de consultation intitulé : *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*. La Commission publiait aussi en 2006 un exposé de principes sur les services parallèles de transport adapté et, en 2007, une soumission en réponse à la *Norme proposée initiale d'accessibilité pour le transport* de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Ces documents et toutes les publications de la Commission peuvent être consultés sur le site Web de la Commission à : www.ohrc.on.ca.

² *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, chap. 11, art. 38.

Code. Elle note que la *LAPHO* et le *Code* ont des objectifs communs importants et que le fait de ne pas harmoniser les normes avec le *Code* sème la confusion et la frustration et risque de mener à un plus grand nombre de violations des droits de la personne, et donc de plaintes. Il y a des répercussions financières pour les particuliers et les organisations responsables, mais aussi pour les défenseurs des droits de la personne et la société en général. La norme définitive pour les transports en commun n'a toujours pas été publiée à ce jour.

La décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario sur l'annonce des arrêts

En juillet 2007, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le « Tribunal ») rendait publique une décision importante sur l'annonce des arrêts, dans l'affaire *Lepofsky c. Toronto Transit Commission* (« *Lepofsky* »)³. Le Tribunal, qui est indépendant de la Commission, déclarait qu'en n'annonçant pas tous les arrêts d'autobus et de tramways, la Toronto Transit Commission (la « TTC ») enfreignait les droits des usagers ayant un handicap. Le Tribunal avait jugé que la TTC n'avait pas su démontrer qu'elle subirait un préjudice injustifié (du fait des présumés risques qu'elle ferait courir à ses chauffeurs en leur demandant d'annoncer les arrêts), alors que la mise en place de ce genre de programme serait relativement peu onéreuse. Le Tribunal avait ordonné à la TTC de commencer à annoncer les arrêts dans les 30 jours suivant sa décision.

L'un des aspects importants de cette décision est que le Tribunal a exigé que **l'annonce des arrêts par les chauffeurs ait lieu dans les semaines suivant sa décision** pour régler sans tarder le problème d'accessibilité des personnes ayant une déficience visuelle. Le Tribunal a pris cette décision alors qu'il savait que la mise en place de systèmes automatisés d'annonces sonores et visuelles permettrait une plus grande accessibilité à long terme, et que la TTC serait liée par les prochaines normes adoptées en vertu de la *LAPHO*. Cet aspect de la décision illustre et appuie la position de principe de la Commission selon laquelle il faut offrir des adaptations temporaires lorsque les services les plus appropriés ne pourront être mis en place avant un certain temps⁴.

Cette décision est un grand pas en avant pour les personnes handicapées de l'Ontario. Elle souligne l'importance des accommodements temporaires et du design inclusif, elle explique comment s'acquitter de l'obligation d'accommodement afin de répondre aux besoins en services de transport en commun des personnes handicapées, et montre comment le Tribunal traitera les plaintes semblables à l'avenir.

³ *Lepofsky c. Toronto Transit Commission*, 2007 TDPO 23, (le 16 juillet 2007) (« *Lepofsky* »). Cette décision faisait suite à la décision rendue par le TDPO en 2005 dans une affaire semblable portant sur l'obligation d'accommodement, dans ce cas-ci, il s'agissait de tenir compte des besoins des usagers ayant une déficience visuelle en annonçant les arrêts de métro (voir *Commission ontarienne des droits de la personne c. Toronto Transit Commission*, 2005 TDPO 36, (le 29 septembre 2005)).

⁴ *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* (la « Politique »), Commission ontarienne des droits de la personne, novembre 2000, section 4.4.9.

La Commission a jugé, compte tenu de ces récents développements et de l'incompatibilité entre les normes proposées et l'interprétation actuelle du *Code*, et également de ses politiques et de la décision rendue dans l'affaire *Lepofsky*, qu'il était important qu'elle prenne contact avec les fournisseurs de services de transport en commun afin de préciser leurs responsabilités et de leur éviter de s'exposer à des plaintes.

L'enquête sur l'annonce des arrêts dans les transports en commun

À l'automne 2007, la Commission prenait contact avec les fournisseurs de services de transport en commun pour les informer des récents développements, se renseigner sur leurs pratiques en matière d'annonce des arrêts, et leur recommander de prendre des mesures pour éviter les plaintes et améliorer l'accessibilité en élaborant des plans pour annoncer sans tarder les arrêts.

En octobre 2007, la Commission envoyait une lettre aux fournisseurs de réseaux de transports en commun⁵ de la province, et publiait un communiqué de presse pour annoncer cette initiative. La lettre était également envoyée à l'Ontario Public Transit Association (OPTA), ainsi qu'à un certain nombre d'autres organisations du secteur des transports en commun et intervenants de la collectivité des personnes handicapées. La Commission leur fournissait une copie de la décision rendue dans l'affaire *Lepofsky*, de sa propre soumission sur la norme proposée pour les transports en commun dans la *LAPHO*, et les communiqués de presse correspondants⁶.

Dans sa lettre, la Commission demandait aux services de transport en commun de répondre aux questions suivantes :

- Annoncez-vous déjà tous les arrêts et le faites-vous systématiquement?
- Avez-vous des politiques et/ou pratiques en matière d'annonce des arrêts?
- Quelles mesures prenez-vous pour assurer l'application de ces politiques ou pratiques?

La Commission demandait aux organisations qui n'annonçaient pas encore, et systématiquement, tous les arrêts d'élaborer des plans à cet effet afin d'améliorer l'accessibilité, tel que le requiert la décision *Lepofsky*. La Commission demandait aussi aux services de transport en commun de lui fournir les renseignements suivants :

- leurs intentions quant à l'annonce de tous les arrêts;

⁵ Comme cette enquête portait sur les principes généraux de l'accessibilité et de l'inclusion, les organismes de transport en commun offrant des services spécialisés porte à porte aux personnes âgées et personnes handicapées n'ont pas été contactés.

⁶ Ces documents se trouvent sur le site Web de la Commission à : <http://www.ohrc.on.ca/fr/resources/news/ttcxs>

- les mesures prises ou envisagées pour s'assurer que tous les arrêts sont annoncés;
- leur calendrier d'exécution.

Pendant l'hiver, la Commission a eu des discussions avec de nombreux fournisseurs de services de transport en commun. Des précisions ont été demandées et plusieurs organisations ont fourni un complément d'informations.

La Commission a annoncé qu'elle prendrait les mesures nécessaires, y compris porter plainte, au besoin, pour s'assurer que les fournisseurs de services de transport en commun de l'Ontario remplissent leurs obligations en vertu du *Code*. En offrant le niveau de services précisé dans l'affaire *Lepofsky*, les organisations permettront aux personnes ayant une déficience visuelle d'avoir plus facilement et systématiquement accès aux transports en commun d'un bout à l'autre de la province, dans le respect de leur dignité.

Les réponses des fournisseurs de services de transport en commun

Pendant l'automne et l'hiver 2007-2008, la Commission a pris contact avec 41 fournisseurs de services de transport en commun, 40 d'entre eux lui ont fourni l'information demandée⁷. La plupart des organisations s'engagent à assurer l'accessibilité des transports en commun⁸. Cet engagement s'illustre dans la volonté de nombreux fournisseurs d'élaborer ou d'accélérer leurs plans en vue d'annoncer les arrêts en réponse à l'enquête de la Commission.

La Commission juge encourageante ce mouvement général en faveur de l'annonce des arrêts. Toutefois, les méthodes, processus et calendriers d'exécution varient considérablement d'une organisation à l'autre. Bien que nombre des fournisseurs aient pris des mesures concrètes pour renforcer et accélérer l'accessibilité en annonçant les arrêts, certains ont décidé de limiter ou de reporter leur engagement, et d'autres ont évité de s'engager clairement sur les questions soulevées dans l'enquête.

⁷ Coach Canada, une organisation réglementée par le gouvernement fédéral, n'a pas répondu à l'enquête de la Commission. Deux autres fournisseurs de services de transport en commun réglementés par le gouvernement fédéral, Windsor et Ottawa (OC Transpo), ont cependant répondu. Voir les annexes pour de plus amples détails.

⁸ De nombreux services de transport en commun ont fourni des renseignements détaillés sur leurs programmes et plans pour améliorer l'accès pour les usagers handicapés, tels que formation du personnel, transport gratuit pour les personnes ayant une déficience visuelle, amélioration de l'accessibilité aux arrêts d'autobus et adaptations des véhicules du parc, entre autres.

Au début de l'enquête, seule la TTC annonçait tous les arrêts, conformément à la décision du TDPO. À la fin du mois de mars 2008, sur les 38 fournisseurs de services de transport en commun réglementés par la province⁹ :

- 25 s'étaient engagés à commencer à annoncer tous les arrêts d'ici le 30 juin 2008;
- 2 autres semblaient prêts à le faire.

Sur les 11 organisations restantes réglementées par la province :

- 4 ont indiqué qu'elles commenceraient à annoncer tous les arrêts à l'automne 2008;
- 2 ont décrit leurs plans de conformité à plus long terme (dans les deux à quatre prochaines années);
- 2 n'ont pris aucun engagement, mais ont indiqué qu'elles se conformeraient à toute norme énoncée à l'avenir dans la *LAPHO*;
- 3 sont restées vagues sur leurs intentions ou leurs calendriers d'exécution.

Deux des trois organismes réglementés par le gouvernement fédéral que nous avons contactés ont mentionné des plans de conformité partielle ou à long terme, le dernier n'a pas répondu.

La Commission se félicite que plusieurs organisations aient pris des mesures immédiates et positives en réponse à sa demande, et se soient engagées à annoncer tous les arrêts dans de brefs délais. En plus de la TTC, quatre fournisseurs de services de transport en commun – Brampton, Durham, Owen Sound et Sault St. Marie – ont déclaré qu'ils annonceraient tous les arrêts avant ou d'ici la fin du premier trimestre 2008.

En tout, plus des deux tiers de tous les opérateurs de transports en commun réglementés par la province se sont engagés à annoncer tous les arrêts d'ici la fin du deuxième trimestre 2008. Ces organisations sont réparties aux quatre coins de la province, et leur taille varie, certaines sont petites, d'autres très importantes : leurs efforts marquent un progrès considérable dans l'accessibilité des transports en commun. Les personnes ayant une déficience visuelle et les autres usagers des transports en commun constateront très vite une grande amélioration dans ces services si essentiels à la vie de tous les jours.

La façon dont les organisations ont choisi d'annoncer les arrêts a fait l'objet de discussions au cours de cette enquête. Globalement, il y a deux façons de procéder :

Annnonce des arrêts par le chauffeur :

Le chauffeur ou le conducteur du véhicule annonce les arrêts, souvent à l'aide d'un système de sonorisation qui amplifie la voix et rend le message plus audible. Selon les réponses des fournisseurs de services de transport en commun, la

⁹ On trouvera à l'Annexe A, le sommaire des réponses, et à l'Annexe B, les réponses détaillées des municipalités ou organisations, classées par ordre alphabétique.

mise en œuvre de ces systèmes se fera en plusieurs étapes : rédaction de politiques; élaboration et offre de programmes de formation aux principes d'accessibilité, politiques et procédures d'annonce (à l'intention des chauffeurs); désignation des arrêts situés au milieu d'un pâté de maisons ou en région rurale; fourniture de cartes ou autres pièces énumérant les arrêts; et, dans certains cas, achat et installation de systèmes de sonorisation.

Parmi les nombreuses organisations qui se sont engagées à annoncer tous les arrêts d'ici le 30 juin 2008, toutes, sauf une, ont déclaré qu'au moins au début, elles confieraient cette tâche à leurs chauffeurs¹⁰. Cette méthode, qui offre une solution rapide et bon marché, a été choisie par nombre d'organisations, grandes et petites, pour commencer à annoncer les arrêts sans tarder.

Systemes automatisés :

Ces systèmes varient en complexité et en coût. Comme ils permettent de diffuser des messages sonore et visuels, ils offrent une plus grande accessibilité que les annonces faites par le chauffeur puisqu'ils s'adressent aussi bien aux personnes ayant une déficience auditive que visuelle, et aux autres usagers des transports en commun. Certains fournisseurs disent avoir choisi cette option parce qu'elle améliore l'accessibilité et qu'elle est commode pour les chauffeurs, d'autres font valoir des problèmes de sécurité (cet argument n'a pas été retenu dans l'affaire *Lepofsky*, où on a jugé que ces problèmes ne constituaient pas un préjudice injustifié). D'autres encore indiquent aussi que ces systèmes reviennent très cher, et qu'il leur faudra peut-être plusieurs mois, voire plusieurs années, pour les acheter, les développer et les installer, compte tenu de leurs prix, disponibilité et complexité.

De nombreuses organisations ont choisi de se contenter d'installer des systèmes électroniques à long terme, ou ont simplement réitéré leur engagement de se conformer à la norme pour les transports en commun qui sera éventuellement adoptée dans la *LAPHO*, sans offrir de solution temporaire pour pallier les besoins immédiats. Ces réponses ne traitent pas adéquatement des obstacles et recours mentionnés dans la décision *Lepofsky*, en ce qui a trait aux personnes ayant une déficience visuelle.

On notera que la position de la Commission, telle qu'elle figure dans la *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* (la « *Politique* »), est que les organisations devraient rapidement cerner et supprimer les obstacles à l'inclusion. En outre, la *Politique* prévoit aussi que les fournisseurs de services ont l'obligation :

- d'offrir des solutions en temps opportun pour répondre aux demandes d'adaptation;
- de proposer des solutions temporaires lorsqu'une adaptation plus générale ou plus appropriée ne pourra être mise en place avant un certain temps;

¹⁰ Guelph indique que son système automatisé sera en place au printemps 2008. Voir les annexes pour de plus amples détails.

- d'apporter l'adaptation tant que cela ne cause pas de préjudice injustifié. Ceci exclut les inconvénients professionnels, le moral des employés et les préférences des tiers, et nécessite une analyse approfondie des éventuels coûts ou problèmes de santé et sécurité¹¹.

Quelques fournisseurs estiment que leurs pratiques actuelles en matière d'accommodement des personnes ayant une déficience visuelle (systèmes de transport en commun spécialisés distincts, ou annonce des arrêts sur demande) sont suffisantes. La décision *Lepofsky* a déjà établi que les annonces « sur demande » ne sont ni fiables, ni suffisantes. Ces réponses ne prennent pas non plus en compte les principes d'intégration, de design inclusif et de dignité inhérents aux droits de la personne¹².

La question de la dignité se pose lorsque les personnes ayant une déficience visuelle doivent demander et dépendre de l'aide de tiers chaque fois qu'elles utilisent les transports en commun, ce que n'ont pas à faire les autres usagers. Il faut aussi compter avec les retombées pratiques de l'erreur humaine, lorsque les annonces ne sont pas systématiques, certains chauffeurs oublient parfois d'annoncer l'arrêt demandé. Ces problèmes peuvent tous être réglés par le design inclusif, c'est-à-dire en annonçant systématiquement et de façon audible tous les arrêts.

Plusieurs fournisseurs de services de transport en commun qui préparent déjà l'installation à long terme de systèmes automatisés d'annonces sonores et visuelles, ou terminent une étape dans l'installation de ces systèmes, indiquent qu'ils feront aussi annoncer les arrêts par leurs chauffeurs. La Commission est heureuse que ces organisations aient décidé d'inclure le concept de l'adaptation temporaire dans leur planification.

Comme le notent nombre de fournisseurs, certaines des mesures prises pour faire annoncer les arrêts par le chauffeur, comme la désignation des arrêts, faciliteront la transition éventuelle aux systèmes automatisés. D'autres rappellent que ce type d'annonces reste une solution de secours importante en cas de défaillance des systèmes automatisés. Les organisations qui ont fourni à leurs chauffeurs les outils et la formation nécessaires seront en mesure d'annoncer les arrêts sans interruption, même si la mise en œuvre des systèmes automatisés est retardée, ou si les systèmes tombent en panne ou sont défectueux.

¹¹ Voir la section 4 de la *Politique*.

¹² Voir la section 3.1 de la *Politique*.

Conclusion

Depuis le début de cette enquête, la Commission a reçu une foule de commentaires lui rappelant que l'annonce des arrêts est pratique courante dans de nombreux pays, qu'elle permet de mieux servir certains membres de la collectivité, comme les personnes ayant une déficience visuelle ou cognitive, les personnes qui ont du mal à lire les plaques de rue, les touristes et autres personnes qui se rendent dans des endroits inconnus, et les passagers qui sont distraits ou qui ne peuvent voir ce qui se passe à l'extérieur à cause du mauvais temps ou parce que le véhicule est bondé de voyageurs. Plusieurs organisations de services de transport en commun, chauffeurs et usagers, qu'ils soient handicapés ou non, estiment qu'annoncer tous les arrêts est affaire de bons sens.

La Commission souhaite remercier l'OPTA et tous les fournisseurs de services qui ont répondu à son enquête. La plupart des organisations de transports en commun de la province ont bien accueilli l'information que nous leur avons fournie et accepté de prendre des mesures comme nous le leur demandions. Cette volonté d'améliorer rapidement l'accessibilité en annonçant tous les arrêts, même lorsqu'aucune plainte n'a été déposée, est un bel exemple d'approche proactive en faveur de l'inclusion et de l'élimination des obstacles.

La Commission continue d'encourager les fournisseurs de services de transport en commun qui n'ont pas encore commencé à annoncer tous les arrêts à le faire avant le 30 juin 2008. Le secteur des transports en commun est au courant de ce problème depuis des mois et, comme nombre d'autres fournisseurs l'ont démontré, la pratique de faire annoncer les arrêts par le chauffeur peut être mise en place rapidement, même dans les organisations de grande taille. Ceux qui mettent du temps à agir s'exposent à des plaintes pour violation des droits de la personne. L'idéal serait que les organisations utilisent leurs ressources pour faire annoncer immédiatement les arrêts, plutôt que de justifier les retards et de maintenir les obstacles à l'accessibilité.

De nombreux Ontariens et Ontariennes, particulièrement ceux qu'une déficience visuelle empêche de conduire, dépendent des transports en commun pour participer pleinement et équitablement à la société : pour aller au travail et à leurs rendez-vous, faire leurs courses, rendre visite à leurs amis et famille, et prendre part à des activités sociales. L'annonce de tous les arrêts est une façon d'offrir un accès plus fiable aux personnes handicapées, dans le respect de leur dignité, et de s'assurer qu'elles et tous les autres usagers des transports en commun bénéficient du même niveau de service convivial dans toute la province.

Annexe A : Sommaire des réponses des fournisseurs de services de transport en commun

SOMMAIRE DES RÉPONSES DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN : par date, niveau et type de conformité

(selon les renseignements reçus à la fin mars 2008)

- **41 municipalités/organisations ont été contactées;**
- **40 ont répondu** (à l'exception de Coach Canada, qui est réglementée par le gouvernement fédéral);
- **38 municipalités/organisations relèvent de la compétence provinciale** (à l'exception de Coach Canada, d'Ottawa (OC Transpo) et de Windsor).

Type de conformité

Tous les fournisseurs de services de transport en commun qui disent se conformer à la demande d'annoncer tous les arrêts se sont engagés à le faire en confiant cette tâche à leurs chauffeurs, sauf indication contraire :

* = annonce par le chauffeur de tous les arrêts comme adaptation temporaire, en attendant la mise en place progressive de systèmes automatisés dans le moyen à long terme;

** = système automatisé uniquement.

Déjà en conformité ou le seront d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2008 : 5

Brampton*, Durham, Owen Sound, Sault St Marie et Toronto*.

Commenceront à annoncer tous les arrêts au cours du 2^e trimestre 2008 : 22

Barrie	Guelph**	Stratford
Belleville	Kawartha Lakes	Thunder Bay
Brantford*	Milton *	Timmins*
Burlington	Mississauga	Woodstock
Cobourg	North Bay	York Region*
Fort Erie	Oakville*	
GO Transports en commun	Orillia*	
	St. Thomas	

Ont fourni des renseignements inexacts ou ambigus, mais seront probablement en conformité d'ici la fin juin :

Chatham-Kent* – a informé son fournisseur de services de la nécessité d'annoncer les arrêts.

Hamilton* – « au plus tôt » au printemps 2008.

Commenceront à annoncer tous les arrêts au cours du 3^e trimestre 2008 : 4

London,** Kingston,** Peterborough,* Sarnia**

Commenceront à annoncer tous les arrêts après le 3^e trimestre 2008 : 3

Grand River** (2010)

St. Catharines** (dans les trois ans avant l'entrée en vigueur de la norme pour les transports en commun énoncée dans la *LAPHO*)

Windsor** – (2013) – réglementée par le gouvernement fédéral

Se sont uniquement engagées à faire les annonces lorsque la norme sera devenue obligatoire en vertu de la *LAPHO* : 2

Brockville, Cornwall

Pas d'engagement clair envers la conformité : 4

Niagara : plusieurs mois de consultation avec les intervenants.

Sudbury: le nouveau système en place à l'automne 2008 [leur] « permettra d'envisager » d'offrir des annonces sonores et visuelles.

Welland : étudie la possibilité de faire annoncer les arrêts par le chauffeur et d'installer des systèmes automatisés à long terme, consultation, recherche de fonds.

Ottawa : réglementée par le gouvernement fédéral, s'est engagée à annoncer les principaux arrêts et carrefours uniquement : les annonces seront faites par le chauffeur jusqu'à la mise en place d'un système automatisé d'ici la fin 2008.

Annexe B : Pratiques et engagements en matière d'annonce des arrêts

PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS			
Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
Barrie Transit	N'annonce pas tous les arrêts.	Avant le 30 juin 2008	Tous les arrêts seront annoncés par le chauffeur : travaillera avec le fournisseur à contrat à l'élaboration de politiques, de programmes de formation et de surveillance. Envisage de mettre en place un système automatisé à l'avenir.
Belleville Transit	N'annonce pas tous les arrêts.	Le 30 juin 2008	Annonces faites par le chauffeur. Élaborera une politique sur l'annonce des arrêts, et offrira de la formation aux chauffeurs. Les superviseurs assureront la conformité.
Brampton Transit	N'annonce pas tous les arrêts.	1 ^{er} trimestre 2008	Programme d'annonce des arrêts par le chauffeur. Compte mettre en place un système automatisé d'annonces sonores et visuelles en 2008-2009.
Brantford Transit	Sur demande. A un système de cartes de destination pour les élèves de l'école locale pour les personnes aveugles.	Le 1 ^{er} mai 2008	Annonces faites par le chauffeur - prépare un système pour mai 2008, cherche à acquérir un système automatisé d'ici septembre prochain.
Brockville	Sur demande	N'a pas été fournie (renvoie aux normes proposées dans la LAPHO).	Aucune indication sur l'engagement de se conformer à la décision <i>Lepofsky</i> . Se conformera aux exigences et calendriers d'exécution énoncés dans la LAPHO lorsque la norme entrera en vigueur.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
Burlington Transit	Sur demande	Juin 2008	Annonces faites par le chauffeur, système automatisé à long terme : des fonds ont été alloués pour installer ce système d'ici 2010-2011. Pour l'instant, on désigne les arrêts et on élabore des manuels de référence et des directives.
Chatham-Kent Transit	Sur demande	N'a pas été fournie	A informé le fournisseur de services de la nécessité d'annoncer régulièrement les arrêts. Les autobus sont équipés de haut-parleurs. Élaborera peut-être des politiques et programmes de formation. A approuvé l'octroi de fonds pour installer un système d'annonce sonore et visuelle des arrêts à long terme.
Coach Canada, qui est réglementée par le gouvernement fédéral, n'a pas répondu à l'enquête de la Commission.			
Cobourg Transit	N'annonce pas tous les arrêts.	Le 30 juin 2008	Annonces faites par le chauffeur : formera les chauffeurs, effectuera des vérifications ponctuelles pour assurer la conformité.
Cornwall Transit	Sur demande. Pour les personnes ayant une déficience visuelle : un système de « cartes de destination » et l'accès à des services spécialisés.	N'a pas été fournie.	Annoncera les principaux arrêts d'ici février 2008, mais n'a pas fourni de plans pour annoncer tous les arrêts. Renvoie à la norme proposée dans la <i>LAPHO</i> .
Durham Region Transit Commission	Sur demande	Début 2008	Annonces faites par le chauffeur : a transmis la demande au syndicat, surveillera la conformité. Envisage d'acheter un système automatisé à long terme.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
Fort Erie	Sur demande	Le 1 ^{er} juin 2008	Annonces faites par le chauffeur : cette exigence figurera dans l'entente de services conclue avec le fournisseur à contrat. La surveillance prendra la forme d'une enquête sur la satisfaction de la clientèle.
GO Transit	Lignes d'autobus : principaux arrêts et sur demande. Trains : tous les arrêts et « prochain arrêt ».	Le 1 ^{er} juin 2008	Annonces faites par le chauffeur : pour l'instant, désigne les arrêts situés en région rurale en coordination avec les organismes locaux de transports en commun; les chauffeurs suivent un programme de sensibilisation aux déficiences qui leur explique l'objet et l'avantage de cette pratique.
Grand River Transit	Lignes d'autobus régulières : sur demande. Ligne expresse : système automatisé d'annonces sonores et visuelles.	2010	Système automatisé à long terme : compte équiper tout son parc de la technologie GPS. Aucune mention de la possibilité de faire annoncer les arrêts par le chauffeur en attendant.
Guelph Transit	Sur demande	Printemps 2008	Système automatisé qui devrait être installé d'ici le printemps 2008.
Hamilton Street Railway Company	Sur demande	Efforts immédiats: Pleine conformité prévue dans plusieurs mois « au plus tôt au printemps 2008. »	Annonces faites par le chauffeur. Élabore des politiques et des plans de formation, d'encadrement et de surveillance, et communications avec les employés sur la décision rendue contre la TTC. Travaille avec le comité consultatif municipal sur les personnes handicapées, le syndicat local. Cherche des fonds pour le système automatisé, l'objectif est d'acheter le système d'ici la fin 2008.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
Kawartha Lakes	Sur demande	Le 1 ^{er} mai 2008	Annonces faites par le chauffeur. Compte adopter une politique, former les chauffeurs à la procédure, assurer la surveillance.
Kingston Transit	Sur demande, et aux points de correspondance. Système de cartes d'interpellation des autobus pour les personnes ayant une déficience visuelle.	3 ^e trimestre 2008	Système automatisé : l'objectif est de mettre le système en place d'ici l'automne 2008, en attendant, les annonces seront faites par le chauffeur. Désignera les arrêts, élaborera des politiques, fournira aux chauffeurs la liste imprimée des arrêts.
London Transit Commission	Sur demande	Automne 2008	Système automatisé d'annonces sonores et visuelles : sera en place d'ici l'automne 2008. N'a pris aucun engagement quant à la possibilité de faire annoncer les arrêts par le chauffeur en attendant.
Milton Transit	Sur demande	Le 7 avril 2008	Annonces faites par le chauffeur : les chauffeurs recevront une formation et la liste de tous les arrêts. Les superviseurs effectueront des vérifications ponctuelles. Une partie du budget d'immobilisations de Milton a été affectée à la mise en place d'un système automatisé d'annonces sonores et visuelles.
Mississauga Transit	Sur demande	Juin 2008	Annonces faites par le chauffeur d'ici juin 2008 : en attendant, on désigne les arrêts, prépare des cartes d'itinéraire, et forme les chauffeurs. Envisagera d'installer des systèmes automatisés à l'avenir.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
Niagara Transit	Sur demande	Pas claire. A l'intention de préparer un plan en vue d'annoncer les arrêts dans « un avenir proche ».	Compte employer la « technologie la plus efficace pour annoncer les arrêts », après évaluation et consultation.
North Bay Transit	Sur demande	Date cible : juin 2008	Annonces faites par le chauffeur. Pour l'instant, désigne les arrêts, achète du matériel supplémentaire pour faire annoncer les arrêts par le chauffeur, élaborera des politiques et un système de surveillance, formera le personnel à l'utilisation du matériel et lui expliquera la raison de cette exigence.
Oakville Transit	Sur demande	Le 7 avril 2008	Annonces faites par le chauffeur, au début : tous les arrêts seront annoncés, la formation et la surveillance seront assurées par les superviseurs d'ici juin 2008. Prévoit de mettre en place un système électronique d'annonces sonores et visuelles au cours des deux prochaines années, a demandé des fonds pour équiper tous les autobus.
Orillia Transit	Annonce les correspondances, les principaux carrefours et destinations; les autres arrêts sont sur demande.	Le 30 juin 2008	Annonces faites par le chauffeur en attendant la mise en place d'un système automatisé d'annonce sonore et visuelle des arrêts. Offrira une formation pendant la semaine du 31 mars, le superviseur assurera la surveillance. A un plan à long terme pour mettre en place un système d'annonces sonores et de panneaux d'itinéraires DEL au cours des prochaines années. En 2008, deux autobus sur les cinq que compte le parc seront équipés de ce système.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
Ottawa - OC Transpo (Réglementée par le gouvernement fédéral)	Annonce les principaux arrêts et les arrêts demandés.	N'a pas été fournie.	Système automatisé pour annoncer la plupart des arrêts d'ici la fin 2008, mais dans certains quartiers, les arrêts ne seront annoncés que sur demande. En attendant, continuera à annoncer les arrêts demandés et les principaux arrêts. Assurera la formation et la surveillance de la conformité.
Owen Sound	N'annonce pas tous les arrêts	Le 1 ^{er} janvier 2008	Annonces faites par le chauffeur. A donné des instructions au fournisseur à contrat, prépare et distribuera des politiques, surveillera la conformité au moyen d'inspections effectuées au hasard.
Peterborough	Sur demande, également trousse d'interpellation des autobus, système de « cartes de destination »	Septembre 2008	Annonces faites par le chauffeur d'ici septembre 2008. Envisage d'installer des systèmes automatisés à long terme; espère obtenir l'approbation des fonds d'ici les deux prochaines années.
Sarnia		Le 30 septembre 2008	Un système automatisé sera en place d'ici le 30 septembre 2008. En attendant, annoncera tous les arrêts sur demande. Surveillance « en cas de plainte ».
Sault Ste Marie	Sur demande, et système de « cartes de rappel » pour les usagers ayant une déficience visuelle.	Novembre 2007	Annonces faites par le chauffeur, et formation. La surveillance sera assurée par le comité consultatif de l'accessibilité.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
St. Catharines Transit Commission	N'annonce pas tous les arrêts.	N'a pas fourni de date précise.	Système électronique : sera en place avant la date limite énoncée dans la <i>LAPHO</i> (trois ans après l'entrée en vigueur de la norme), annoncera tous les arrêts.
St. Thomas	Sur demande	Le lundi 20 mai 2008	Annonces faites par le chauffeur : au départ, verbalement. Installera un nouveau système de sonorisation dès que possible pour améliorer l'audibilité.
Stratford	N'annonce pas tous les arrêts.	Le 1 ^{er} juin 2008	Annonces faites par le chauffeur : élaborera des politiques et surveillera la conformité.
Sudbury - Greater Sudbury Transit	Sur demande	N'a pas été fournie.	Le nouveau système électronique opérationnel à l'automne 2008 [leur] « permettra d'envisager la possibilité d'annoncer » tous les arrêts, sous forme sonore et visuelle. N'a pris aucun engagement pour faire annoncer les arrêts par le chauffeur en attendant.
Thunder Bay Transit	N'annonce pas tous les arrêts.	Le 30 juin 2008	Annonces faites par le chauffeur en attendant : élaborera des politiques, ainsi qu'un programme de formation initiale, la surveillance sera assurée par le comité consultatif de l'accessibilité. A installé un système de géolocalisation GPS/LAV qui lui permettra de s'équiper de systèmes électroniques d'annonces sonores et visuelles à l'avenir.
Timmins Transit	Sur demande	Entre le 1 ^{er} et le 30 juin 2008	Annonces faites par le chauffeur en attendant : installera des haut-parleurs sur les autobus les plus anciens, élaborera des politiques et un processus de vérification, formera les chauffeurs et surveillera la conformité. Envisage d'installer un système électronique d'ici un an à un an et demi.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
Toronto Transit Commission	Annonce tous les arrêts conformément à la décision du TDPO.	Annonce déjà les arrêts conformément à la décision du TDPO.	Annonces des arrêts par le chauffeur, conformément à la décision du TDPO, en attendant la mise en place progressive d'un système électronique.
Welland	Sur demande	N'a pas été fournie.	Les plans visant les annonces ne sont pas clairs. Consultera les intervenants pendant les prochains mois, examine la possibilité de faire annoncer les arrêts par le chauffeur et d'installer un système automatisé à long terme, cherche des fonds pour l'an prochain.
Windsor (Réglementée par le gouvernement fédéral)	Sur demande	2013	Système automatisé : le système d'annonces sonores et visuelles devrait être prêt d'ici 2013, sous réserve d'approbation du budget, planification. Reste vague sur la possibilité d'annoncer tous les arrêts. A l'intention de se conformer aux normes énoncées dans la <i>LAPHO</i> – annonce des principaux arrêts, correspondances et arrêts sur demande. Aucune mention de la possibilité de faire annoncer les arrêts par le chauffeur en attendant.
Woodstock	Sur demande	Le 30 juin 2008	Annonces faites par le chauffeur : directives et formation du personnel, installation de systèmes de sonorisation et désignation des arrêts. Espère travailler avec la collectivité (surveillance et rétroaction). La priorité est d'investir dans l'adaptation des autobus aux fauteuils roulants plutôt que dans un système automatisé d'annonce des arrêts.

**PRATIQUES ET ENGAGEMENTS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN DE L'ONTARIO
EN MATIÈRE D'ANNONCE DES ARRÊTS**

Municipalité ou fournisseur de services de transport en commun	Pratique avant l'enquête de la CODP	Date à laquelle tous les arrêts seront annoncés	Plans en matière d'annonce des arrêts : format et détails
York Region Transit	Système automatisé sur 25 % des lignes, sur demande sur les autres lignes.	Le 4 mai 2008	Annonces faites par le chauffeur/système automatisé : les arrêts seront annoncés par le chauffeur d'ici le 4 mai 2008 sur les itinéraires où il n'y a pas de système automatisé. Formera les chauffeurs et leur fournira la liste détaillée des arrêts, les inspecteurs assureront la surveillance en effectuant des vérifications au hasard. À l'heure actuelle, le quart des autobus est équipé de système automatisé : 140 autobus seront équipés d'ici le 4 mai 2008, les 170 autobus restants le seront d'ici la fin 2008.