



**Ontario**  
**Human Rights Commission**  
**Commission ontarienne des**  
**droits de la personne**

**COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE**  
**Soumission au**  
**Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance**  
**concernant la**  
**Proposition finale de Norme d'accessibilité pour le transport**  
**Le 31 mars 2009**

La Commission ontarienne des droits de la personne tient à féliciter les membres du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport, qui ont tous déployé de vaillants efforts pour rédiger la plus récente proposition de Norme d'accessibilité pour le transport. Cette Norme représente une grande amélioration par rapport à la première norme proposée au gouvernement en 2007, et l'on espère qu'elle deviendra un important moteur de changement lorsqu'elle sera adoptée comme règlement dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La Commission aimerait cependant soulever quelques préoccupations.

Les normes de la LAPHO doivent fixer des paramètres limpides, afin que les personnes et les organisations connaissent bien l'étendue de leurs obligations légales.

La **préface** de la Norme pour le transport doit identifier spécifiquement le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, en précisant qu'il faut lire la Norme parallèlement à d'autres normes de la LAPHO, ainsi que d'autres lois et règlements applicables.

Qui plus est, la Norme doit dégager les principes pertinents en matière de droits de la personne pour **interpréter** la Norme dans son ensemble et comprendre les rapports existant entre chacune de ses parties. La législation sur les droits de la personne a confirmé plusieurs principes entrant dans l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées :

- Dégager et éliminer les barrières existantes
- Recourir à une conception inclusive et universelle, afin d'intégrer la participation des personnes handicapées dans toute la mesure du possible
- Ne pas créer de nouvelles barrières
- Partager la responsabilité de la procédure d'accommodement, qui suppose l'évaluation individuelle, la création et l'application des solutions et mesures provisoires idéales ou les meilleures possible, sans toutefois que cela crée un préjudice injustifié, en tenant compte des coûts, de la santé et de la sécurité
- Mettre en œuvre les normes de façon graduelle
- Pendant tout ce temps, réduire le fardeau et augmenter la confiance et le respect pour les personnes handicapées

Alors que la Norme établit des exigences d'accessibilité précises pour les systèmes conventionnels à circuits fixes, les services de transport adapté et d'autres formes de transport, y compris le taxi sur demande, elle ne reconnaît pas que les fournisseurs de transport doivent toujours donner la priorité à une approche intégrée pour tous plutôt qu'aux services ségrégués. Pour citer le Comité : « Les services conventionnels de transport public doivent être les services primaires accessibles. Les services de transport spécialisé doivent être les services primaires offerts aux personnes incapables d'utiliser le système conventionnel ou lorsque le transport spécialisé est le seul service de transport public disponible. »

La Norme n'est pas non plus explicite quant à la nécessité de concevoir et mettre en place des mesures provisoires ou les « meilleures possible », pour parvenir petit à petit

à l'accessibilité et jouir de celle-ci au fil du temps, tout en approchant ou en procédant à l'introduction graduelle des normes idéales. Et bien qu'on ait proposé des échéanciers plus raisonnables, le principe des mesures provisoires pourrait aider à fixer des échéanciers pour les normes au sujet desquelles le Comité n'arriverait pas à établir de consensus. Bien entendu, la disponibilité de ressources financières suffisantes aura également un impact sur l'implantation de la Norme.

La Commission, considérant que les principes directeurs dégagés par le Comité d'élaboration des normes dans sa lettre d'accompagnement du 18 novembre 2008 sont particulièrement utiles, recommande vivement qu'ils soient adaptés comme principes d'interprétation dans le règlement final.

La Commission est heureuse de constater que la norme proposée a adopté la **définition** de handicap contenue dans le *Code des droits de la personne*. La définition de « transport public accessible à circuits fixes » à l'article 2 doit, en plus des autobus, inclure une référence aux tramways et aux métros.

La Commission constate aussi avec plaisir que la **norme 4** sur les exigences générales traite de la parité des tarifs et des frais entre tous les usagers, qu'ils soient handicapés ou non. Toutefois, elle exige seulement que les « politiques et procédures » soient établies immédiatement. La Norme doit également être sans ambiguïté à l'effet que ces politiques et procédures doivent être mises en application immédiatement. En outre, comme la norme 4 s'intitule « Exigences générales », il n'est peut-être pas clair pourquoi elle ne vise que le taxi sur demande, le véhicule réservé et les « autres » services de transport passager, laissant la parité des « tarifs » entre les autobus de transport adapté et à circuits fixes, tramways, métros, etc., à l'article 7.13.

La norme 4 doit de plus fixer une exigence générale à l'effet que toute l'information offerte aux passagers soit disponible en d'autres formats, à moins qu'on ne réfère la question aux articles pertinents des normes, dont l'article 5.6 sur l'information concernant les services accessibles, l'article 6.3 relatif à la signalisation des circuits et des destinations, l'article 7.3 sur les décisions concernant l'admissibilité au transport adapté, etc.

Les **normes 5.1 et 5.3** doivent inclure les chemins de fer de banlieue dans les classes de service requises pour offrir de l'aide à l'embarquement et au débarquement, en plus de permettre le rangement des appareils fonctionnels au moins pour les passagers qui utilisent des moyens de déplacement portables dans les wagons accessibles cités dans la norme 6.14.

La **norme 5.4** propose un échéancier d'un an pour introduire les annonces audibles à tous les arrêts, par voie orale ou électronique. La Commission a déjà abordé cette norme dans les causes *Lepofsky* entendues au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en 2006 et 2007, qui doit être maintenant une exigence immédiate pour tous les fournisseurs de transport de la province dans les 30 jours de l'adoption du règlement.

La **norme 5.5**, avantageusement, n'exige aucun tarif d'une personne de confiance accompagnant un passager handicapé, sans arrêter un échéancier d'implantation. Pas plus d'un an devrait suffire aux fournisseurs de transport pour adopter ou adapter toute procédure d'évaluation servant à identifier les passagers qui ont besoin d'une personne de confiance. On reconnaît un principe similaire à cette norme dans la décision n° 6-AT-A-2008 rendue par l'Office des transports du Canada contre Air Canada.

La **norme 5.7** sur l'entretien des équipements d'accessibilité doit aussi exiger que les pannes d'équipement, comme un ascenseur, soient annoncées aux passagers dans d'autres formats aussitôt qu'elles sont connues.

La Commission constate avec satisfaction que la norme **6.1** exige maintenant que les normes sur les véhicules accessibles s'appliquent à tous les « achats », que les véhicules soient neufs ou usagers. Et même s'il est compréhensible que la norme permette d'honorer les obligations contractuelles existantes au moment où le règlement est adopté, l'échéancier proposé semble signifier que les fournisseurs de transport pourraient continuer à passer des marchés pour les véhicules difficiles d'accès pendant encore deux ans. La norme doit respecter le principe « pas de nouvelles barrières » et interdire les marchés passés pour les véhicules difficiles d'accès à compter de la date d'adoption du règlement.

De surcroît, la norme requiert que seuls les « plans » d'installation rétroactive ou de remplacement des véhicules difficiles d'accès soient « élaborés et maintenus » dans les deux ans, alors qu'une flotte doit devenir accessible en 14 ans. On n'a pas non plus défini de seuil pour ce qui constitue une installation rétroactive. Tout cela pourrait entraîner des situations où les véhicules seraient dotés d'une installation rétroactive sans dispositifs d'accessibilité, en attendant d'être dotés d'une installation rétroactive adéquate ou remplacée par des véhicules accessibles juste avant la fin de ladite période de 14 ans.

Afin de se conformer au principe des « mesures provisoires » et « pas de nouvelles barrières », la norme 6 doit exiger que toute installation rétroactive future ou tout véhicule acheté (neuf ou usager) soit assujetti(e) sur-le-champ au reste de l'article 6 et aux autres exigences d'accessibilité pertinentes, comme la norme 5.4 sur les annonces électroniques. Cela assurera l'introduction graduelle de la norme durant l'échéancier de 14 ans pour l'accessibilité aux flottes entières, ce qui respecte le jugement rendu en 2007 par la Cour suprême du Canada contre VIA Rail, après que la société ait acheté des wagons de train usagers difficiles d'accès. La Cour statuait que le fournisseur de transport doit adopter une approche de l'accessibilité universelle plutôt que ségréguée, et ne pas perpétuer ou créer des barrières lorsqu'il fait l'acquisition de véhicules.

L'exigence de la **norme 6.3** visant la signalisation accessible des circuits et destinations doit en outre exiger un nombre minimum d'écriteaux installés de manière à ce que les personnes ayant des problèmes de vision puissent s'en approcher et lire l'information à la hauteur des yeux.

L'échéancier de la **norme 6.4**, requérant des annonces audibles de préembarquement pour les circuits ou les destinations, doit être le même que la Commission demande à la norme 5.4 sur les annonces des arrêts – annonces audibles dans les 30 jours, conformément au jugement *Lepofsky*, et par voie électronique dans les six ans, conformément à la norme 5.4.

L'exigence de la **norme 6.12** visant le contrôle des interventions d'urgence doit s'étendre à toutes les classes de véhicules de transport, y compris les métros, ainsi que les chemins de fer et les traversiers de banlieue et intervilles.

La **norme 6.14** requiert que les chemins de fer de banlieue et intervilles exploitent au moins un « wagon par train accessible aux moyens de déplacement portables ». Mais elle ne vise pas le rail léger. Aussi, on n'a proposé aucun échéancier définitif. La norme exige également que tous les wagons de train, à l'exception des chemins de fer de banlieue, soient accessibles aux moyens de déplacement portables. Encore une fois, aucun échéancier définitif n'a été proposé. Un wagon accessible par train peut être considéré comme une mesure provisoire, en attendant d'atteindre l'objectif inclusif de tous les wagons de train accessibles. Ces normes doivent s'appliquer à tous les types de wagons de train. De plus, toute installation rétroactive ou tout achat futur(e) de wagons de train devra répondre aux exigences des normes pertinentes afin de se conformer aux principes de « réalisation graduelle » et « pas de nouvelles barrières », de même qu'au jugement de la Cour suprême du Canada contre VIA Rail.

La **norme 7.1** stipule que les fournisseurs de transport à circuits conventionnels doivent fournir aux passagers handicapés des services de transport public accessible comparables au niveau des services offerts aux autres passagers. Cette norme a besoin de clarification, en la fusionnant ou en lui faisant suivre la norme 7.6, qui décrit cet autre type de service de transport comme « origine à destination » ou plus connu comme « spécial » ou « transport adapté ».

Il faut également préciser que l'application de la norme 7 est gouvernée par l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et par les principes de conception exclusive, d'intégration et de mesures provisoires, que la Commission demande qu'on définisse pour interpréter l'ensemble de la Norme. On reconnaît ainsi que les fournisseurs doivent toujours s'efforcer de maximiser l'accessibilité de leur système conventionnel, tout en offrant des services de transport adapté comme le meilleur accommodement de rechange.

De même, la norme 7.1 n'exige pas d'échéancier pour rendre disponibles les services de transport adapté, bien qu'elle serait ultimement entraînée par des échéanciers proposés pour le service le jour même et pour les heures de service sous les normes 7.8, 7.9 et 7.10.

L'exigence de la **norme 7.2** sur l'élaboration de politiques et de plans d'accessibilité en deux ans pour le transport adapté doit aussi être intégrée à la Norme comme exigence visant le système de transport conventionnel.

L'échéancier de la **norme 7.5** sur l'admissibilité des visiteurs doit être au moins la même que l'admissibilité des résidents permanents, aux termes de la norme 7.4 ou mieux, si les visiteurs détiennent déjà une preuve d'admissibilité d'une autre autorité.

L'échéancier indéterminé de la **norme 7.10** sur les systèmes de réservation doit tenir compte du règlement obtenu par la Commission en 2004 avec le Service de transport adapté DARTS de la Ville de Hamilton et avec le ministère des Transports.

La **norme 7.11**, exigeant que l'on permette aux usagers du transport adapté de voyager avec des enfants à charge si des dispositifs de sécurité nécessaires sont en place, doit aussi exiger que les véhicules (neufs ou usagers) achetés ou dotés d'une installation rétroactive soient équipés de ces dispositifs.

La **norme 7.12**, exigeant que des informations accessibles soient fournies sur les retards de service, doit également décréter une norme et un échéancier pour obtenir un retard minimal acceptable et, en même temps, s'inspirer de normes similaires élaborées par d'autres autorités.

La **norme 7.13** requiert seulement que l'on établisse la parité des « tarifs de base » sur une période de deux ans pour les municipalités à palier unique, et de six ans pour les municipalités à paliers multiples, alors qu'elle néglige totalement la parité des « frais ». Le droit à la parité des tarifs et des frais pour les passagers handicapés, qui a déjà été abordé par la Commission dans un règlement obtenu en 2002 avec la Toronto Transit Commission, doit maintenant devenir une exigence immédiate pour tous les fournisseurs de transport de la province.

La **norme 8.1** définit les exigences visant les services de taxi sur demande, avec des taxis accessibles aux fauteuils roulants et des taxis équipés de dispositifs d'accessibilité d'ici à cinq ans. Il faut ajouter la stipulation à l'effet que ces véhicules soient assez nombreux pour fournir un service comparable en termes de temps d'attente moyens, etc. La Commission recommanderait aussi que l'on élabore une norme sur les critères régissant l'octroi des permis de taxis municipaux qui donnent la priorité aux nouvelles demandes ou aux demandes de renouvellement concernant les véhicules accessibles aux fauteuils roulants.

Les **normes 9 et 11** sur le transport réservé et d'autres services doivent en outre exiger que l'information soit disponible en formats accessibles dans un échéancier de 30 jours pour toutes les annonces orales, conformément au jugement *Lepofsky* et aux remarques de la Commission formulées dans les normes 4 et 5.4.

La Commission est heureuse de constater que la **norme 10** sur les services de transport scolaire reconnaît le principe voulant que l'on fournisse d'abord des services

intégrés accessibles, à moins qu'un autre type de service ne soit dans le meilleur intérêt d'un élève handicapé.

Même si l'**annexe A** vise à expliquer que l'on devra peut-être fournir les services de transport public accessible dans un système aux services et véhicules variés, allant des circuits fixes au service porte-à-porte, elle omet elle aussi de reconnaître les principes de conception inclusive, d'intégration et de mesures provisoires en tant que principes d'interprétation et objectifs généraux pour les services de transport public accessible.

La Commission partage les préoccupations soulevées par le Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport dans sa lettre d'accompagnement concernant les éléments suivants : normes intersectorielles visant l'uniformité et l'harmonisation; avantages économiques d'une société sans barrières; conformité et application; financement; orientation de la mise en œuvre; déplacements interjuridictionnels et intraprovinciaux, normalisation des moyens de déplacement; système permettant de reconnaître les passagers qui ont besoin d'une personne de confiance ou d'un animal d'assistance; et formation des usagers.

Enfin, la Commission demande qu'on lui donne l'occasion d'examiner et de commenter pour le ministre, ou son représentant désigné, au sujet de la proposition finale de Norme pour le transport du conseiller législatif avant qu'elle ne soit adoptée comme règlement.