

Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle

Date d'entrée en vigueur : 2011-06-01

1.0 Énoncé

Le Service de transport en commun de la Ville s'engage à offrir des services publics de transport en commun axés sur la clientèle, sécuritaires, fiables et accessibles à tous.

2.0 Objet

La politique a pour objet de fournir des lignes directrices relativement à la prestation de services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées qui utilisent les services, les programmes et les biens du transport en commun, dont les autobus à itinéraire fixe conventionnels, le train et les services de Para Transpo. La politique oriente aussi les exigences en matière de service à la clientèle concernant les nouveaux véhicules et les nouvelles installations, au fur et à mesure que les installations et véhicules désuets sont remis à neuf ou remplacés.

3.0 Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les employés des Services de transport en commun et aux bénévoles qui œuvrent auprès du public et qui élaborent des politiques au nom des Services de transport en commun.

4.0 Exigences de la politique

Les programmes, les services et les biens fournis par les Services de transport en commun doivent être offerts aux personnes handicapées de façon à :

- réaliser les adaptations nécessaires aux besoins de ces personnes, quand « réaliser des adaptations » signifie modifier raisonnablement, lorsque possible, la prestation des services, l'exécution des programmes et la fourniture de biens de manière à les rendre accessibles aux personnes handicapées
- correspondre aux principes de dignité et d'autonomie
- viser la prestation de services intégrés.

4.1 Appareils fonctionnels

Les Services de transport en commun seront adaptés pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser des appareils fonctionnels personnels qui incluent, entre autres, des fauteuils roulants manuels et électriques, des triporteurs, des marchettes, des cannes et d'autres appareils d'aide à la mobilité.

Si l'appareil fonctionnel est d'une trop grande taille pour être utilisé dans les installations et véhicules existants, ou dans les espaces alloués aux appareils d'aide à la mobilité, les Services de transport en commun proposeront à la personne handicapée d'autres mesures raisonnables pour l'aider à avoir accès aux services publics de transport en commun, à les utiliser et à en bénéficier, dans la mesure du possible. Des renseignements sur les dimensions maximales que peut avoir un appareil fonctionnel pour être utilisé dans les véhicules des Services de transport en commun sera affichée sur le site Web d'OC Transpo (www.octranspo.com).

Il peut y avoir des exceptions si les Services de transport en commun estiment que l'appareil fonctionnel en question pourrait constituer un danger pour la santé et la sécurité de l'utilisateur ou d'autres personnes.

Les appareils fournis par les Services de transport en commun pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services, aux programmes et aux biens du transport en commun, dont les ascenseurs et le service ATS, seront conservés en bon état de marche, et la population sera avisée de leur disponibilité et de toute perturbation du service, tel qu'il est décrit dans la section 4.5 Avis de perturbation temporaire.

4.2 Animaux d'assistance

Les Services de transport en commun permettront la présence d'animaux d'assistance aux personnes ayant un handicap qui utilisent les programmes, biens et services des Services de transport en commun, sauf si l'animal est autrement interdit par la loi.

Un animal d'assistance est défini comme un animal dressé par une école de dressage reconnue. Il s'agit d'un chien-guide pour les aveugles ou les personnes ayant une déficience visuelle, d'un chien-guide pour les sourds ou les personnes malentendantes, ou d'un chien spécialement entraîné pour toute autre personne présentant un handicap. Cette définition inclut tout animal utilisé dans le cadre d'une thérapie, entraîné dans ce but et inscrit comme tel auprès d'une organisation reconnue.

Les animaux d'assistance seront admis sur les lieux des Services de transport en commun et à bord de ses véhicules si :

- dans le cas de transport en commun conventionnel, leurs propriétaires transportent une carte d'identification d'animal d'assistance délivrée par OC Transpo, un certificat ou une carte d'identification d'une école de dressage pour animaux d'assistance ou toute carte d'identification de chien-guide avec photo délivrée par un représentant du gouvernement provincial;
- dans le cas de Para Transpo, la demande d'animal d'assistance du propriétaire a été approuvée, ce qui l'autorise à utiliser l'animal à bord d'un véhicule de Para Transpo.

Il incombe au propriétaire de veiller à ce que leur animal d'assistance soit sous contrôle en tout temps et qu'il n'obstrue pas l'allée du véhicule. Les animaux d'assistance de petite taille doivent être gardés dans une cage ou un sac, ou tenus en laisse ou harnachés sur les cuisses du propriétaire. Les animaux d'assistance de grande taille doivent être tenus en laisse ou porter un harnais.

En dépit de cette politique, les Services de transport en commun s'engagent à aborder les cas particuliers concernant les animaux d'assistance de façon à concilier les intérêts de tous les usagers des transports en commun.

4.3 Personnes de soutien

Lorsqu'une personne handicapée qui a recours aux programmes, aux biens et aux services des Services de transport en commun est accompagnée d'une personne de soutien ou d'un accompagnateur, les Services de transport en commun veilleront à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée puisse avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle est sur les lieux.

Les personnes de soutien ou accompagnateurs de la personne handicapée seront admis sans frais additionnel dans les véhicules des Services de transport en commun. Toutefois, les personnes handicapées qui n'utilisent pas d'appareil fonctionnel personnel et qui sont accompagnées par une personne de soutien devront présenter une carte d'accompagnateur délivrée par OC Transpo.

Les Services de transport en commun peuvent exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien ou d'un accompagnateur lorsqu'elle utilise un véhicule de Para Transpo, mais seulement si la présence de la personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres usagers.

4.4 Communication

Lorsqu'ils communiquent avec une personne handicapée, les membres des Services de transport en commun doivent le faire d'une manière qui prend en considération le handicap de la personne et qui respecte sa dignité.

4.5 Avis de perturbation temporaire

Les Services de transport en commun sont conscients qu'il est essentiel d'offrir des services fonctionnels au public. Toutefois, des perturbations temporaires peuvent survenir dans les opérations et les installations des Services de transport en commun pour des raisons connues ou inconnues, ou que les Services contrôlent ou non.

Aux fins de la présente politique, une « interruption temporaire de service » désigne toute perturbation connue ou planifiée d'un service régulier ou d'un horaire pendant une longue période, habituellement plus d'une journée. La nature connue ou planifiée de la perturbation permet aux Services de transport en commun de préparer le rétablissement du service ou de l'horaire et d'en informer rapidement la clientèle.

En cas de perturbation temporaire des installations, des services et des biens dont se servent les personnes handicapées, les Services de transport en commun diffuseront un avis à la clientèle contenant :

- la raison de l'interruption
- la ou les dates d'interruption et la durée prévue
- une description des autres installations, services, itinéraires et horaires disponibles, s'il y a lieu

Selon les circonstances, ces avis peuvent prendre différentes formes, notamment :

- enseignes dans les stations de transport en commun, les arrêts d'autobus et les autres installations de transport en commun;
- renseignements publiés sur le site Web de OC Transpo (www.octranspo.com);
- autres moyens jugés raisonnables dans les circonstances

Pour tout autre type de perturbations temporaires, comme celles imprévues ou de courte durée, les Services de transport en commun, selon ce qui sera jugé approprié dans les circonstances, feront des efforts raisonnables pour aviser la population de la perturbation. Ils fourniront des renseignements au sujet de la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des autres installations, services, itinéraires et horaires disponibles, s'il y a lieu.

4.6 Formation

Tous les employés et bénévoles qui traitent avec le public ou qui participent à l'élaboration des politiques pour le compte des Services de transport en commun recevront de la formation sur les services à la clientèle accessibles.

Une formation sera offerte à chaque personne dès que possible après que les fonctions concernées lui auront été assignées. Cette formation sera offerte sur une base régulière selon les changements apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures des Services de transport en commun régissant la prestation de services, l'exécution de programmes et la fourniture de biens aux personnes handicapées.

La formation sera évaluée et supervisée afin de rendre compte des améliorations des habiletés des participants et des résultats de la formation, et de recueillir des commentaires pour l'améliorer.

La formation sera aussi offerte à d'autres membres du personnel sélectionnés par les gestionnaires et les superviseurs, qui détermineront la méthode de formation appropriée selon les fonctions et les responsabilités de l'employé.

Les gestionnaires et les superviseurs, de concert avec le Service des ressources humaines de la Ville, veilleront à ce que les renseignements sur la formation soient mis à jour.

4.7 Commentaires

La population est invitée à exprimer ses commentaires sur la prestation des services, l'exécution des programmes et la fourniture de biens aux personnes handicapées offerts par les Services de transport en commun. Ces observations pourraient permettre de cibler les points à améliorer et d'encourager l'amélioration continue des services. Les commentaires seront transmis au personnel responsable, qui y répondra, les classera et en fera un suivi.

Les commentaires de la population peuvent être transmis par téléphone, en personne, par la poste, par courriel ou par d'autres méthodes, notamment :

- appel au Service à la clientèle : 613-560-5000 (ATS : 613-741-5280)
- [formulaire en ligne](#)
- [courriel](#)
- poste : Service à la clientèle, Service du transport en commun de la Ville d'Ottawa, 1500, boulevard St-Laurent, Ottawa (Ontario) K1G 0Z8
- en personne aux [Centres de service à la clientèle d'OC Transpo](#)

4.8 Documentation

La documentation qui décrit la présente politique et chacune de ses exigences sera tenue à jour sur le site Web d'OC Transpo (www.octranspo.com) et distribuée sur demande aux personnes concernées, dans un format qui tient compte du handicap de la personne, en vertu de la Politique relative aux supports multiples de la Ville d'Ottawa.

5.0 Responsabilités

Le gestionnaire de Sécurité, Services opérationnels et Relations avec la clientèle est chargé de revoir la politique annuellement et de recommander les modifications à y apporter pour qu'elle continue de respecter les normes d'accessibilité et les obligations juridiques.

Le gestionnaire de Sécurité, Services opérationnels et Relations avec la clientèle fournira des conseils et des directives pour l'application de la politique.

Les gestionnaires et les superviseurs des Services de transport en commun veilleront à ce que leur personnel et eux-mêmes connaissent bien la politique.

6.0 Surveillance/non-respect

Les superviseurs et les gestionnaires veilleront au respect des normes dans les pratiques courantes. Le non-respect de la politique peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires, lesquelles peuvent aller jusqu'au congédiement.

7.0 Références

Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées de
l'Association canadienne de normalisation (B480-02)

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O.
2005, chapitre 11

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario
429/07

Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chapitre H.19

Code de la route, R.R.O. 1990, Règl. 629/07

Plan stratégique de la Ville d'Ottawa, mis à jour de 2007 à 2010 (2010)

Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (2009)

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle - Politique de la Ville d'Ottawa
(2009)

Examen stratégique de la direction des Services de transport en commun de la Ville d'Ottawa (2008)

Plan directeur des transports de la Ville d'Ottawa (2008)

Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptations de la Ville d'Ottawa (2003)

Politique relative aux supports multiples de la Ville d'Ottawa (2002)

Politique sur l'équité et la diversité de la Ville d'Ottawa (2002)

8.0 Autorités législatives et administratives

Loi canadienne sur les droits de la personne (L.R.C., 1985, c. H-6)

Règlement sur le transport en commun 2007-268 de la Ville d'Ottawa