

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: Para Transpo Eligibility Reviews and Vehicle Assignment Procedures

Objet : Examens de l'admissibilité à Para Transpo et procédures d'attribution des véhicules

Submitted at: Transit Committee

Présenté au: Comité du transport en commun

From/Exp.:

Date: June 12, 2025

File/Dossier : TC 2025-05

Councillor/Conseiller C.

Date: le 12 juin 2025

Clerk's office only / À l'usage du Bureau du greffe seulement

S. Desroches (*on behalf of S. Devine*)

To/Destinataire:

Transit Services Department/Services de transport en commun

Inquiry :

Can Transit Services provide detail on current policies and procedures used to assign or re-assign Para Transpo clients to specific vehicle types (e.g., minibus, sedan, or van)? Specifically:

1. What criteria are used to determine vehicle type assignments, and who has the authority to make or revise these assignments, including "bus-only" designations?
2. Are medical professionals (internal or through Lifemark) involved in initial assignment or re-assignment decisions?
3. How are clients notified when their vehicle type or eligibility status changes, and what accessible communication formats are used to ensure compliance with AODA?
4. Have there been any recent policy changes related to eligibility or vehicle assignment?
5. If a client's condition worsens or they experience new mobility barriers, do Para

Transpo services accept medical documentation from a personal physician? If not, what internal or third-party process is used to reassess needs?

6. In cases where a client is reassigned from a minibus to a sedan or van, what internal review or oversight is in place to ensure the change is appropriate and safe? What appeal or reassessment options are available to clients who disagree with their assignment?

Demande de renseignement:

Les Services de transport en commun peuvent-ils donner de l'information sur les politiques et procédures appliquées pour décider du type de véhicule qui sera attribué ou réattribué selon la clientèle (minibus, berline ou fourgonnette)? Plus précisément :

1. Quels sont les critères qui servent à déterminer le type de véhicule qui sera attribué, et qui peut prendre ou modifier cette décision, notamment pour la clientèle désignée « minibus seulement »?
2. Les professionnelles et professionnels de la santé (à l'interne ou ceux de Lifemark) participent-elles et ils au processus d'attribution initiale et aux décisions de réattribution?
3. Comment la clientèle est-elle avisée si le type de véhicule ou l'admissibilité change? Quels sont les formats de communication accessibles utilisés pour respecter la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario?
4. Des modifications ont-elles été récemment apportées aux politiques d'admissibilité ou d'attribution des véhicules?
5. Si l'état de santé ou la mobilité d'une personne cliente se détériore, est-ce que Para Transpo accepte les documents médicaux de son médecin? Si non, quel processus interne ou indépendant applique-t-on pour réévaluer les besoins?
6. Lorsqu'une personne cliente bénéficiant d'un service de minibus passe à une berline ou une fourgonnette, quels mécanismes d'examen ou de surveillance internes s'enclenchent pour que le changement soit approprié et sans risque? Quelles sont ses options d'appel ou de réévaluation si elle n'est pas d'accord avec la décision?

Response (Date: 2025-Aug-21)

Q1. What criteria are used to determine vehicle type assignments, and who has the authority to make or revise these assignments, including “bus-only” designations?

A1. Vehicle type assignments are determined based on an individual's mobility needs and their ability to safely board and travel using the various vehicle types available through Para Transpo, which include accessible minibuses, vans, and taxis.

These decisions are guided by information provided in the customer's application,

relevant medical documentation (if applicable), and, in some cases, the results of a functional assessment conducted by our contracted provider, Lifemark Health Services. When necessary, Lifemark may also consult directly with the customer's healthcare providers to ensure a complete understanding of their needs.

The authority to assign or revise vehicle type assignments rests with staff, in consultation with Lifemark to ensure alignment with the customer's documented mobility requirements.

Q2. Are medical professionals (internal or through Lifemark) involved in initial assignment or re-assignment decisions?

A2. Lifemark Health Services' qualified health care professionals review and assess each applicant's functional ability to use conventional transit and whether applicants should be assigned to Para Transpo minibuses and/or contracted accessible vans or taxis. The healthcare professional team at Lifemark also reviews customer files, communicates with healthcare providers when necessary, and includes occupational therapists who conduct in-person assessments when required.

Q3. How are clients notified when their vehicle type or eligibility status changes, and what accessible communication formats are used to ensure compliance with AODA?

A3. Staff communicate with customers using the contact methods they have provided, such as phone or email. Alternative communication methods can be arranged upon request to accommodate individual needs.

Q4. Have there been any recent policy changes related to eligibility or vehicle assignment?

A4. There have been no recent policy changes made by Council. Staff have worked within the policy directions previously provided by Council to refine procedures in this area. Staff's primary guiding direction is to provide as many Para Transpo trips as are necessary, with appropriate adaptations, to meet customers' travel and mobility needs, within the budgeted operating resources that are available.

The criteria for a "bus-only" service designation have been refined to better align with operational capacity, service equity, and principles of functional accessibility. This updated approach promotes greater consistency and fairness in service delivery, particularly considering the increasing demand for accessible transportation.

Vehicle type assignments are based on an individual's mobility needs and their ability to safely board and travel in the various vehicle types available through Para Transpo, including accessible minibuses, vans, and taxis. Determinations are made using

information provided in the customer's application, relevant medical documentation (if applicable), and, in some cases, the results of a functional assessment conducted by our contracted provider, Lifemark.

A "bus-only" designation is considered a special accommodation and is only recorded for customers with a documented and verified inability to safely use any vehicle type other than a Para Transpo minibus. A "bus-only" designation is not available upon request without substantiation.

This review process began in June 2024 as part of a broader initiative to support equitable and efficient service delivery, to make more capacity available to accommodate more travel requests. Since then, staff have been gradually reviewing "bus-only" designations in customer files. This includes cases where customers:

- Have been purchasing taxi coupons, indicating a potential ability to use other vehicle types;
- Successfully used contracted vehicles during off-peak hours, demonstrating flexibility with vehicle options;
- Expressed a preference or bias against taxi drivers;
- Used the service to transport large items that would not be accommodated by contracted vans or taxis;
- Were seeking additional support from Para Transpo operators where a support person would be more appropriate; and,
- Stated in their original applications that they do travel by other means including their own vehicle or a vehicle driven by others.

This ongoing review ensures that vehicle assignments accurately reflect each customer's current mobility needs and allows staff to optimize resources and better serve all Para Transpo customers. It is important to note that accessible taxis and vans make up the majority of the Para Transpo fleet, while minibuses represent a smaller portion of our available resources. Limiting service to a single type of vehicle, such as a minibus, limits our ability to provide equitable, reliable service and to meet the growing demand across our customer base.

Q5. If a client's condition worsens or they experience new mobility barriers, do Para Transpo services accept medical documentation from a personal physician? If not, what internal or third-party process is used to reassess needs?

A5. While medical documentation continues to play an important role in understanding a customer's overall needs during the application process, it is not the sole basis for determining vehicle type assignments. This shift reflects the understanding that medical professionals may not be fully familiar with the range of accessible vehicle types in the

Para Transpo fleet or the operational realities of the service.

Each file is reviewed on a case-by-case basis, in consultation with Lifemark and, when relevant, incorporating feedback from Para Transpo operators who interact directly with customers in the field. If a customer's condition changes or worsens, they should contact Para Transpo Customer Service to request a review of their file. Where appropriate, a functional assessment may be scheduled with Lifemark's healthcare professional team to ensure that vehicle assignments continue to meet the individual's current mobility needs.

Q6. In cases where a client is reassigned from a minibus to a sedan or van, what internal review or oversight is in place to ensure the change is appropriate and safe? What appeal or reassessment options are available to clients who disagree with their assignment?

A6. There is a thorough internal review process to ensure a reassignment to an accessible van or taxi is appropriate and safe. This review involves:

- A detailed assessment of the client's current mobility needs and capabilities, based on updated application information, medical documentation (if available), and any recent functional assessments.
- Consultation with our contracted provider, Lifemark, whose healthcare professionals may provide expert input or conduct in-person assessments as needed.
- Input from Para Transpo operators and staff who have direct experience with the customer's travel needs and challenges.

This multi-disciplinary approach ensures that vehicle assignments align with each customer's safety, comfort, and mobility requirements.

Clients who disagree with their vehicle type assignment have the right to request an appeal at any time. They can initiate this by contacting Lifemark. Upon request, a new functional assessment may be arranged through Lifemark to re-evaluate the client's needs. Clients are also encouraged to provide updated medical documentation or other relevant information to support their appeal.

Staff's goal is to work collaboratively with Para Transpo customers to provide safe, reliable, and accessible transportation that meets their evolving needs.

Réponse (Date: le 21 août 2025)

Q1. Quels sont les critères qui servent à déterminer le type de véhicule qui sera attribué, et qui peut prendre ou modifier cette décision, notamment pour la

clientèle désignée « minibus seulement » ?

R1. L'attribution du type de véhicule est déterminée en fonction des besoins en matière de mobilité d'une personne et de sa capacité à monter à bord et à voyager en toute sécurité en utilisant les différents types de véhicules offerts par Para Transpo, soit les minibus, les fourgonnettes et les taxis accessibles.

Ces décisions sont guidées par l'information fournie dans la demande du client, les documents médicaux pertinents (le cas échéant) et, dans certains cas, les résultats d'une évaluation fonctionnelle menée par Lifemark Health Services, notre fournisseur sous contrat. Au besoin, Lifemark peut également consulter directement les fournisseurs de soins de santé du client pour s'assurer de bien comprendre ses besoins.

C'est le personnel qui décide d'attribuer un type de véhicule ou de modifier le type de véhicule attribué, en consultation avec Lifemark, afin d'assurer le respect des exigences documentées en matière de mobilité du client.

Q2. Les professionnelles et professionnels de la santé (à l'interne ou ceux de Lifemark) participent-elles et ils au processus d'attribution initiale et aux décisions de réattribution?

R2. Les professionnels de la santé qualifiés de Lifemark Health Services examinent et évaluent la capacité fonctionnelle de chaque demandeur à utiliser le transport en commun conventionnel et voient si les demandeurs devraient être affectés à des minibus Para Transpo ou à des fourgonnettes ou taxis accessibles sous contrat. L'équipe de professionnels de la santé de Lifemark examine également les dossiers des clients et communique avec les fournisseurs de soins de santé s'il y a lieu. L'équipe comprend des ergothérapeutes qui effectuent des évaluations en personne au besoin.

Q3. Comment la clientèle est-elle avisée si le type de véhicule ou l'admissibilité change et quels sont les formats de communication accessibles utilisés pour respecter la LAPHO?

R3. Le personnel communique avec les clients en utilisant les moyens de communication qu'ils ont fournis, comme le téléphone ou le courriel. D'autres moyens de communication peuvent être mis en place sur demande pour répondre aux besoins individuels.

Q4. Des modifications ont-elles été récemment apportées aux politiques d'admissibilité ou d'attribution des véhicules?

R4. Aucune modification des politiques n'a récemment été apportée par le Conseil. Le personnel a travaillé dans le cadre des orientations stratégiques précédemment

fournies par le Conseil pour peaufiner les procédures dans ce domaine. La principale orientation du personnel est de fournir autant de déplacements avec Para Transpo que nécessaire, en mettant en œuvre les adaptations appropriées, dans le but de répondre aux besoins des clients en matière de déplacements et de mobilité, tout en respectant les limites des ressources opérationnelles budgétisées disponibles.

Les critères pour la désignation « minibus seulement » ont été affinés afin de mieux s'harmoniser avec la capacité opérationnelle, l'équité du service et les principes d'accessibilité fonctionnelle. Cette approche mise à jour favorise une plus grande uniformité et équité dans la prestation des services, particulièrement compte tenu de la demande croissante pour un transport accessible.

L'attribution du type de véhicule est fondée sur les besoins en matière de mobilité d'une personne et sa capacité à monter à bord et à voyager en toute sécurité en utilisant les différents types de véhicules offerts par Para Transpo, notamment les minibus, les fourgonnettes et les taxis accessibles. L'attribution est orientée par l'information fournie dans la demande du client, les documents médicaux pertinents (le cas échéant) et, dans certains cas, les résultats d'une évaluation fonctionnelle menée par Lifemark, notre fournisseur sous contrat.

La désignation « minibus seulement » est considérée comme une mesure d'adaptation spéciale et n'est inscrite au dossier que pour les clients ayant une incapacité documentée et vérifiée à utiliser en toute sécurité tout type de véhicule autre qu'un minibus Para Transpo. La désignation « minibus seulement » n'est pas attribuée sur demande sans justification.

Ce processus d'examen a commencé en juin 2024 dans le cadre d'une initiative plus vaste visant à appuyer la prestation de services équitables et efficaces, afin d'offrir une plus grande capacité et répondre ainsi à un plus grand nombre de demandes des usagers. Depuis, le personnel examine progressivement les désignations « minibus seulement » dans les dossiers clients. Cela comprend les cas où les clients :

- achètent des coupons de taxi, ce qui indique une capacité potentielle à utiliser d'autres types de véhicules;
- ont utilisé des véhicules sous contrat en dehors des périodes de pointe, faisant preuve de flexibilité dans leur choix de véhicule;
- ont exprimé un parti pris contre les chauffeurs de taxi;
- ont utilisé le service pour transporter de gros articles qui n'entreraient pas dans des fourgonnettes ou des taxis sous contrat;
- recherchaient un soutien supplémentaire de la part des chauffeurs de Para

Transpo alors qu'une personne de soutien serait plus appropriée;

- ont déclaré dans leur demande initiale qu'ils se déplacent par d'autres moyens, notamment leur propre véhicule ou un véhicule conduit par une autre personne.

Cet examen continu garantit que les attributions de véhicules reflètent fidèlement les besoins actuels en matière de mobilité de chaque client et permet au personnel d'optimiser les ressources et de mieux servir tous les clients de Para Transpo. Il importe de noter que les taxis et les fourgonnettes accessibles constituent la majorité du parc de Para Transpo, tandis que les minibus représentent une plus petite partie de nos ressources disponibles. Limiter le service à un seul type de véhicule, comme un minibus, restreint notre capacité à offrir un service équitable et fiable et à répondre à la demande croissante de notre clientèle.

Q5. Si l'état de santé ou la mobilité d'une personne cliente se détériore, est-ce que Para Transpo accepte les documents médicaux de son médecin? Si non, quel processus interne ou indépendant applique-t-on pour réévaluer les besoins?

R5. Bien que les documents médicaux continuent de jouer un rôle important dans la compréhension des besoins globaux d'un client pendant le processus de demande, ce n'est pas le seul élément sur lequel on se base pour déterminer le type de véhicule à attribuer. En effet, on doit tenir compte du fait que les professionnels de la santé ne connaissent peut-être pas bien tous les types de véhicules accessibles du parc de Para Transpo ou les réalités opérationnelles du service.

Chaque dossier est examiné au cas par cas, en consultation avec Lifemark et, le cas échéant, en intégrant les commentaires des chauffeurs de Para Transpo qui interagissent directement avec les clients sur le terrain. Si l'état d'un client change ou se détériore, il doit communiquer avec le Service à la clientèle de Para Transpo pour demander une révision de son dossier. Le cas échéant, une évaluation fonctionnelle pourrait être planifiée avec l'équipe de professionnels de la santé de Lifemark pour s'assurer que le véhicule attribué continue de répondre aux besoins actuels en matière de mobilité de la personne.

Q6. Lorsqu'une personne cliente bénéficiant d'un service de minibus passe à une berline ou une fourgonnette, quels mécanismes d'examen ou de surveillance internes s'enclenchent pour que le changement soit approprié et sans risque? Quelles sont ses options d'appel ou de réévaluation si elle n'est pas d'accord avec la décision?

R6. Il existe un processus d'examen interne approfondi pour s'assurer qu'une réattribution à une fourgonnette ou à un taxi accessible est appropriée et sécuritaire. Cet examen comporte les éléments suivants :

- Une évaluation détaillée des besoins et des capacités actuels du client en

matière de mobilité, fondée sur les renseignements à jour sur la demande, les documents médicaux (le cas échéant) et toute évaluation fonctionnelle récente.

- Une consultation avec Lifemark, notre fournisseur sous contrat, dont les professionnels de la santé pourraient fournir leur expertise ou effectuer des évaluations en personne au besoin.
- Les commentaires des chauffeurs et du personnel de Para Transpo qui connaissent bien les besoins et les défis du client en matière de déplacements.

Cette approche multidisciplinaire garantit que les véhicules attribués correspondent aux exigences en matière de sécurité, de confort et de mobilité de chaque client.

Les clients qui ne sont pas d'accord avec le type de véhicule qui leur a été attribué ont le droit de faire appel de la décision en tout temps en communiquant avec Lifemark. Sur demande, Lifemark peut organiser une nouvelle évaluation fonctionnelle dans le but de réévaluer les besoins du client. On encourage également les clients à fournir des documents médicaux à jour ou d'autres renseignements pertinents à l'appui de leur appel.

L'objectif du personnel est de travailler en collaboration avec les clients de Para Transpo afin d'offrir un service de transport sécuritaire, fiable et accessible qui répond à leurs besoins en constante évolution.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

Response to be listed on the Transit Committee Agenda of September 11, 2025

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité du transport en commun prévue le 11 septembre 2025