



2021 Perspectives sur les transports accessibles en Ontario

Écrit par Raymond Dell'Aera

FCH

Fondation
canadienne du
handicap



2021 Perspectives sur les transports accessibles en Ontario

Écrit par Raymond Dell'Aera

Un projet de la
Fondation canadienne
du handicap



Fondation
canadienne du
handicap

Janvier 2021

Fondation canadienne du
handicap
disabilityfoundation.ca

Écrit par
Raymond Dell'Aera

Direction du projet
Allen Matrosov
Josh Vander Vies

Photo de couverture par [Caio Silva](#)
utilisé en vertu de licence [Creative
Commons Zéro](#) sur [Unsplash](#).

Description d'accessibilité : La
photo s'agit d'une vue aérienne
spectaculaire du centre-ville de
Toronto prise depuis la Tour CN.
L'autoroute Gardiner est pleine de
véhicules, parmi les bâtiments et
au-dessus d'une zone ouverte
enneigée avec des sentiers
déneigés.

Table des matières

Introduction	4
Voyager d'une façon accessible aujourd'hui	5
Examen des normes de transport en Ontario	6
Discussion des grands thèmes	8
Coordination entre les services de transport spécialisés	8
Taxis accessibles à la demande	10
Formation	12
Technologies nouvelles et émergentes	13
Conclusion et recommandations	15

Introduction

ATRACAN est **Accessibilités des transports Canada**, un projet de la Fondation canadienne des personnes handicapées. ATRACAN aide à définir ce à quoi ressemble un système de transport inclusif et à cultiver les conditions nécessaires à sa réalisation.

Chez ATRACAN, nous nous engageons à éliminer les obstacles et à favoriser des développements positifs dans les secteurs des transports publics et privés. Nos objectifs visent à combler les lacunes qui existent en rassemblant des personnes, des organisations et d'autres institutions, en créant des solutions qui ont un impact réel.

Le présent rapport vise à discuter de manière constructive l'examen et les recommandations les plus récents du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour les transports concernant les normes d'accessibilité contenues dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). À partir de ce point de départ, notre objectif est de concrétiser une vision qui s'appuie sur les progrès réalisés dans la province de l'Ontario depuis l'introduction de la LAPHO, en s'attaquant aux principaux défis et aux principales possibilités sur la voie d'un Ontario entièrement accessible d'ici 2025.

En fin de compte, la portée de notre travail s'étend à l'ensemble du Canada, et nous considérons l'Ontario comme un chef de file à l'échelle provinciale, capable d'élever d'autres administrations en obtenant un haut degré de succès dans l'élaboration de ses politiques et de ses programmes publics.

Voyager d'une façon accessible aujourd'hui

Les utilisateurs de services de transport accessibles et l'industrie en général sont confrontés à divers défis :

- Pratiques, règles et règlements municipaux variés
- Viabilité du service à la demande
- Déplacements intercommunaux et régionaux
- Formation des conducteurs du secteur privé et incohérence des exigences en matière de permis
- Perturbation de l'industrie du transport par les nouveaux entrants

L'effet net de ces problèmes est que les personnes handicapées continuent de se heurter à des obstacles lorsqu'elles voyagent, ce qui se traduit par un accès moindre aux possibilités et un impact négatif sur la qualité de vie. Ces problèmes ont également une incidence sur la qualité et l'uniformité de l'industrie des transports accessibles, ainsi que sur sa viabilité à long terme.

De plus, la pandémie de COVID-19 a mis en lumière bon nombre de ces problèmes et démontré qu'un transport équitable et sûr est essentiel du point de vue de la santé publique. Alors que la province commence à se remettre de cette crise sans précédent, la qualité et la disponibilité des transports accessibles seront un facteur important dans l'amélioration des possibilités pour les personnes handicapées de participer à l'économie et de se connecter socialement.

Examen des normes de transport en Ontario

À l'automne 2015, le ministre du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure de l'époque a mis sur pied un Comité d'élaboration des normes pour le transport (CDST ou « le Comité ») chargé d'entreprendre un examen des normes de transport en vertu de la LAPHO. Cet [examen des normes de transport](#) (« l'examen ») doit avoir lieu cinq ans après l'entrée en vigueur de chaque norme afin de déterminer si la norme fonctionne comme prévu et de permettre d'y apporter les ajustements nécessaires. Ces « ajustements » ont pris la forme de recommandations officielles qui ont été finalisées après une période de consultation publique.

Dans le cadre de l'examen, les éléments suivants devaient être inclus :

- *l'examen des recommandations concernant des points d'intérêt particuliers dans les domaines du transport en commun classique, du transport adapté et des obligations des municipalités en ce qui a trait à la délivrance de permis de taxi ;*
- *explorer les répercussions des technologies nouvelles et émergentes sur l'atteinte de l'objectif à long terme des Normes de transport ;*
- *Envisager toutes les solutions et tactiques possibles, y compris les approches non réglementaires*

L'examen, publié en 2018, est organisé en trois grands domaines d'intérêt : le transport en commun conventionnel, le transport adapté et les obligations des municipalités qui délivrent des permis aux taxis. Chaque domaine d'intérêt contient une section de discussion en plus des recommandations, ce qui donne un aperçu non seulement des points de vue des membres du Comité – ce qu'ils pensent fonctionner et ce qui doit être amélioré –, mais aussi de la façon dont leurs points de vue et leurs connaissances ont été éclairés par les conférenciers invités et les consultations avec les intervenants. De plus, l'examen ne précise pas quelles sources externes ont été consultées et comment leurs commentaires ont été pondérés, ce qui rend difficile l'évaluation de l'influence des intervenants.

Dans de nombreux cas, le Comité reconnaît que de nombreuses normes de transport n'ont pas eu suffisamment de temps depuis leur mise en œuvre pour être jugées efficacement. Il s'agit d'une limitation compréhensible et pratique, mais qui relève d'une préoccupation plus large. La convocation d'un CDST tous les cinq ans pour exercer une fonction de surveillance et de consultation publiques ne correspond pas à un calendrier qui prévoit un Ontario entièrement accessible d'ici 2025, et laisser aux comités consultatifs locaux sur l'accessibilité le soin de combler cette lacune ne suffira pas à répondre à l'ampleur de nombreux enjeux.

En rédigeant ce rapport, ATRACAN cherche à utiliser l'Examen des normes de transport comme une plateforme pour amorcer un dialogue communautaire avec les personnes handicapées dans la province et au-delà. L'aperçu significatif de l'Examen sur les transports accessibles en ce qui a trait à ses éléments constitutifs et aux domaines précis où des changements sont en cours ou recherchés se prête particulièrement bien à une telle discussion.

Le corps du présent rapport est organisé en quatre grands piliers – des thèmes qui représentent les défis les plus pressants pour un Ontario pleinement accessible et qui représentent les plus grandes possibilités d'impact lorsqu'ils sont abordés. La discussion qui suit est utile dans d'autres provinces que l'Ontario, alors que notre société tire des leçons de la LAPHO et met en œuvre des transports accessibles partout au Canada.

Toute critique de l'Examen des normes de transport se veut un commentaire constructif et non un reflet des membres du Comité. L'ATRACAN croit fermement que pour rendre l'Ontario pleinement accessible, il faut tenir compte de points de vue diversifiés et pertinents, et s'efforce d'apporter sa propre contribution.

Discussion des grands thèmes

Coordination entre les services de transport spécialisés

Les obstacles aux déplacements intergouvernementaux (c.-à-d. au-delà des frontières municipales) au moyen du transport en commun existent parce que les fournisseurs de transport en commun spécialisés ont conclu des ententes d'exploitation qui limitent chacun d'eux à un territoire « d'origine », à l'exception des points de correspondance situés près de leurs frontières. Bien que cela reflète les déplacements interterritoriaux utilisant le transport local conventionnel, il y a une différence cruciale : le transport adapté exige que ses utilisateurs soient qualifiés par le biais d'un processus d'inscription pour utiliser leurs services. Ainsi, si un individu souhaite voyager au-delà de ses frontières municipales, il doit être enregistré auprès de tous les fournisseurs de transport spécialisés avec lesquels il entre en contact. Malgré les raisons historiques et pratiques de cet état de fait, une personne qui ne peut pas utiliser les services conventionnels fait face à un fardeau accru de naviguer dans ces enregistrements souvent longs et complexes.

L'Examen note également que les fournisseurs de services de transport adapté de l'Ontario les critères et la méthode d'évaluation de l'admissibilité varient considérablement. Les normes de transport ne traitent pas de la façon dont les fournisseurs de transport en commun devraient déterminer l'admissibilité. Cela exacerbe le problème de la frontière des services et l'iniquité qu'il crée.

Il est certain que différentes municipalités bénéficient de la « souplesse » nécessaire pour utiliser des solutions créatives pour répondre aux besoins uniques de leur clientèle, ce qui sert également à reconnaître les petites municipalités de l'Ontario rural ayant des systèmes de transport spécialisés limités. Pour une personne handicapée, cependant, il n'est pas intuitif de voir comment son handicap change son statut d'une localité à une autre, ce qui l'oblige à démontrer une fois de plus ses besoins et à apprendre un nouvel ensemble de politiques qui peuvent être différentes ou non (et peut-être arbitrairement).

Le fait que le Comité reconnaisse qu'il s'agit d'une question essentiellement régionale est en partie vrai. Les fournisseurs de transport en commun voisins peuvent travailler ensemble et conclure des ententes pour simplifier les déplacements transfrontaliers. Le Comité a recommandé que les municipalités soient tenues de rendre compte des progrès réalisés dans la coordination de leurs systèmes dans le cadre du rapport d'étape annuel sur leurs plans d'accessibilité pluriannuels. Malheureusement, jusqu'à présent, l'obligation de faire rapport ne s'est pas traduite par beaucoup de progrès vers l'harmonisation de leurs systèmes.

Metrolinx, l'organisme régional de transport en commun de l'Ontario, a déclaré publiquement qu'il avait signé une entente avec huit organismes de transport en commun de la région du Grand Toronto et de Hamilton afin de faciliter les correspondances entre leur service de transport adapté et le service dans une communauté adjacente. Signée en 2014, l'entente permet aux usagers inscrits auprès de l'agence de transport adapté de leur municipalité d'être automatiquement admissibles aux services de transport adapté auprès des autres sociétés de transport. L'utilisateur doit toujours s'inscrire à l'avance auprès de chaque agence qu'il souhaite utiliser, et s'assurer que son statut reste actif et mis à jour avec chacune d'entre elles également. Il n'y a pas de centralisation des dossiers des clients, et aucun autre aspect de la réservation de voyage ou de la politique n'a été harmonisé. Des avantages tangibles aussi limités après sept années de collaboration soulèvent la question de savoir si Metrolinx a les moyens d'adopter des réformes complètes et si elle s'engage à les mettre en œuvre en premier lieu.

Le processus de coordination des services et des politiques nécessite vraiment la collaboration d'un large groupe d'intervenants pour assurer une expérience utilisateur cohérente, intuitive et non onéreuse. Il faut également que les dirigeants créent un cadre pour cet effort de collaboration et un plan concret qui répond aux besoins de chaque municipalité. Il est clair que les Ontariens s'attendent à pouvoir voyager au-delà des frontières de leur municipalité pour diverses raisons, notamment pour accéder à un emploi. Beaucoup de ceux qui comptent sur le transport en commun adapté ne répondent pas à cette attente. Ainsi, bien qu'il

s'agisse d'un enjeu régional, les déplacements intergouvernementaux sont un besoin à l'échelle de la province et devraient être considérés comme un élément clé de la vision de l'Ontario pour un réseau de transport entièrement accessible, digne d'une stratégie bien pensée.

Taxis accessibles à la demande

Les municipalités continuent de lutter contre le manque de taxis accessibles sur demande, malgré l'augmentation du nombre de permis de taxi accessibles disponibles pour les propriétaires-exploitants potentiels. L'examen conclut que la taille des parcs de véhicules accessibles est limitée par une capacité limitée d'influencer les fournisseurs du secteur privé pour qu'ils fassent l'investissement supplémentaire associé à un taxi accessible plutôt qu'à un taxi standard. En termes simples, les véhicules accessibles coûtent beaucoup plus cher que les véhicules non accessibles et n'offrent pas une augmentation correspondante du potentiel de revenus, car les tarifs sont uniformisés pour tous les types de véhicules. Il existe également un fossé marqué entre les grandes municipalités et les petites et moyennes municipalités en ce qui concerne la demande soutenue de déplacements, en raison de la démographie, de la taille du réseau routier et des schémas de circulation. Les petites villes ne peuvent pas créer suffisamment d'entreprises pour soutenir une flotte saine de taxis, et ne peuvent pas permettre à leurs taxis agréés d'opérer dans les villes adjacentes. Jusqu'à présent, la réglementation de ce marché par des moyens traditionnels n'a pas permis d'offrir suffisamment d'options de voyage sur demande, un impact qui touche de façon disproportionnée les personnes handicapées.

Cette situation est rendue plus complexe par l'émergence relativement récente des services d'externalisation de la covoiturage, qui, selon l'Examen, n'ont aucune obligation réglementaire de fournir un service accessible. Et pourtant, ils offrent un tel service dans certains marchés locaux. Les services de covoiturage offrent actuellement à leurs clients quelques avantages principaux par rapport à l'option de taxi réglementé : des tarifs généralement plus bas et une expérience utilisateur de pointe via des applications pour smartphones. Ils présentent également des

avantages pour les conducteurs : moins de frais réglementaires, plus de contrôle sur les heures de travail et un investissement initial inférieur dans les cas où la société de covoiturage paie une partie ou la totalité du coût du véhicule.

Il est donc raisonnable que le Comité envisage la possibilité que l'externalisation puisse jouer un rôle positif dans le domaine du transport accessible sur demande : [ils] ont indiqué qu'une municipalité pourrait utiliser des services d'externalisation pour répondre à sa proportion de taxis accessibles sur demande, mais en vertu des Normes de transport, elle devrait élargir le nombre de véhicules qui entrent dans la catégorie des « taxis. Il était tout aussi raisonnable qu'ils conseillent la prudence avant d'adopter le covoiturage comme solution : la protection et la sécurité des personnes handicapées qui utilisent des taxis accessibles devraient être une priorité dans ce marché émergent.

Les grandes questions auxquelles il faut s'attaquer sont de savoir comment l'externalisation s'intègre dans l'écosystème global des transports accessibles et comment non seulement maintenir, mais aussi améliorer la santé de cet écosystème dans les années à venir. Bien que l'externalisation du transport semble apporter des avantages à court terme, il est important de comprendre qu'elle est le fait d'entreprises technologiques autoproclamées qui ont capitalisé sur l'expansion agressive de leurs activités en grande partie sur la prémisse qu'elles peuvent éviter le lourd cadre réglementaire de l'industrie traditionnelle du taxi pour obtenir un avantage concurrentiel. Et bien que la partie non accessible de l'externalisation du transport incite les nouveaux conducteurs en les encourageant à utiliser leur véhicule personnel comme emploi à temps partiel ou à temps plein, la partie accessible est composée presque entièrement de chauffeurs professionnels à temps plein qui possèdent et exploitent déjà un taxi agréé ou qui ont reçu un véhicule de la société de covoiturage. En d'autres termes, l'externalisation accessible a beaucoup en commun avec l'industrie des taxis accessibles, allant même jusqu'à s'en inspirer pour les véhicules, tout en agissant simultanément pour « perturber » un marché qui s'est fortement appuyé sur la réglementation pour créer une offre de véhicules accessibles en premier

lieu. Il sera essentiel de naviguer dans cette dynamique pour l'avenir de l'industrie du taxi accessible à la demande.

Dans l'ensemble, ce qui ressort de l'Examen, c'est que le statu quo actuel n'a pas permis de mesurer le succès : les plans pluriannuels de dix grandes municipalités de l'Ontario ont confirmé qu'aucune ne semblait indiquer une proportion garantie de taxis accessibles, ou ne semblait fournir de détails sur les progrès réalisés en vue de déterminer ou d'atteindre une proportion ciblée. Il y a une occasion évidente pour la province de travailler avec tous ses intervenants dans le domaine de la vente sur demande afin de déterminer les paramètres appropriés pour la disponibilité des services ; rechercher et recommander des pratiques exemplaires et des stratégies aux municipalités ; et d'étudier des moyens d'inciter à l'utilisation de véhicules plus accessibles sur la route. Ces thèmes doivent tenir compte de l'ensemble du marché du transport accessible sur demande, afin d'assurer l'uniformité et la sécurité nécessaires pour en faire une option de transport viable pour les Ontariens qui en ont besoin.

Formation

Les interactions entre les chauffeurs de taxi et leurs passagers façonnent l'expérience d'utilisation du service de toutes les manières, grandes et petites, et à cette fin, la formation joue un rôle essentiel. L'examen examine l'écart évident qui est présent ici :

Les Normes de transport n'exigent pas que les chauffeurs de taxi titulaires d'un permis reçoivent une formation sur l'accessibilité. En revanche, les fournisseurs de transport en commun ont des exigences précises en matière de formation sur l'accessibilité pour les employés et les bénévoles sur des sujets tels que l'utilisation de l'équipement d'accessibilité, les défaillances de l'équipement et la préparation et l'intervention en cas d'urgence.

Bien qu'il n'y ait pas de formation obligatoire sur l'accessibilité établie par la province, certaines municipalités ont mis en place une formation comme condition préalable à l'obtention d'un permis. L'Examen considère qu'il s'agit d'un problème en raison de la présence de l'externalisation : les exigences législatives municipales en matière de formation pour les

services d'externalisation étaient minimes, voire inexistantes, et ont peut-être motivé les gens à devenir des chauffeurs itinérants. Peu importe dans quelle mesure cela est vrai, la recommandation du Comité en faveur de l'uniformité est prudente, demandant aux municipalités d'exiger que plusieurs sujets de formation soient inclus dans un programme d'études amélioré, ajoutant que les modifications susmentionnées doivent s'appliquer à tous les fournisseurs de services de l'Ontario dans ce secteur, et pas seulement à ceux qui sont titulaires d'un permis de la municipalité.

Au-delà de l'exigence d'une formation sur l'accessibilité à l'échelle du secteur, il y a une question plus fondamentale : pourquoi le programme de formation des conducteurs devrait-il être déterminé par les municipalités ? Connaître les différents types de handicaps et la façon dont ils influent sur les besoins des gens, les normes d'accessibilité pour les transports et le Code des droits de la personne de l'Ontario, l'utilisation sécuritaire de l'équipement et des caractéristiques d'accessibilité et les procédures de préparation et d'intervention en cas d'urgence sont des attentes que les Ontariens ont envers leurs conducteurs, peu importe où ils se trouvent dans la province. Le Comité mentionne l'importance de créer une uniformité dans l'information fournie aux conducteurs, ce qui est un objectif qui est le mieux servi par une initiative à l'échelle provinciale.

Technologies nouvelles et émergentes

La reconnaissance du rôle transformateur que les nouvelles technologies peuvent jouer dans l'élimination des obstacles au transport est un ajout instructif à l'Examen. Le Comité souligne à juste titre l'importance d'adopter une approche proactive dans ce domaine, probablement en se fondant sur l'expérience antérieure : Compte tenu des nombreuses possibilités de faire progresser l'accessibilité associées aux nouvelles technologies, comme les véhicules automatisés et les applications pour téléphones intelligents, le Comité estime qu'il est impératif que les personnes handicapées soient consultées et que les personnes handicapées lui fassent part de leurs commentaires dès le début du processus. Plutôt que d'avoir des besoins et des fonctionnalités d'accessibilité ajoutés après coup. L'intégration des perspectives de l'accessibilité et du handicap dans les processus

d'innovation donnera toujours de meilleurs résultats que les approches moins collaboratives.

Il existe une autre façon de voir le rôle que la technologie peut jouer dans l'espace d'accessibilité qui mérite d'être explorée. Les innovations technologiques ne se produisent pas en vase clos. C'est-à-dire qu'ils sont initiés et/ou catalysés par l'intention délibérée de répondre à un besoin. La technologie ne doit pas se limiter à une abstraction, où il faut attendre son émergence inéluctable pour contribuer à son développement. Les besoins des personnes handicapées sont une variable connue, comme en témoigne l'analyse précédente de l'examen. Ce qui est également évident, c'est que la technologie peut être un outil clé dans les efforts visant à répondre à ces besoins, que sa mise en œuvre spécifique soit ou non utilisée directement par le public. Étant donné que la tendance générale est que l'innovation dans le secteur public est à la traîne par rapport à celle du secteur privé, la province de l'Ontario a une excellente occasion de rattraper ce qui est actuellement possible. En facilitant l'ensemble des intervenants du transport accessible dans le cadre d'un processus constructif, la province peut identifier, rechercher et soutenir le développement de technologies émergentes afin de transformer le transport accessible. De manière cruciale, les technologies émergentes peuvent aider à combler l'écart pour répondre aux besoins des Ontariennes et des Ontariens handicapés en fournissant à l'ensemble de l'industrie qui fournit des services de transport des outils qui créent de nouvelles possibilités et atténuent les problèmes de longue date.

Conclusion et recommandations

L'Examen des normes de transport révèle un vaste éventail de questions qui témoignent de la complexité et de la portée de la prestation de services de transport accessibles. Un portrait donné au moment de la création de la LAPHO par rapport à celui d'aujourd'hui montrerait que nous avons fait beaucoup de chemin, car il y a beaucoup de dispositions et de services qui n'existaient tout simplement pas à ses débuts. L'une des caractéristiques les plus importantes de la LAPHO est qu'elle fixe des échéanciers pour l'atteinte de ses objectifs, l'année 2025 étant l'avant-dernière date à laquelle les Ontariens peuvent s'attendre à pouvoir voyager sans rencontrer d'obstacles fondés sur un handicap. Il ne suffira pas d'éviter la complaisance pour atteindre cet objectif – nous aurons besoin d'une combinaison d'actions audacieuses, de nouvelles approches et d'un sens renouvelé du leadership de la part du gouvernement.

À la lumière des quatre thèmes clés abordés dans le présent rapport, l'ATRACAN recommande à la province de l'Ontario d'envisager sérieusement d'orienter ses efforts vers les initiatives suivantes :

- Accroître considérablement la normalisation du transport sur demande dans les municipalités et les régions en ce qui a trait aux permis, à la réglementation, à la formation, à la technologie et aux droits des clients et des conducteurs.
- Élargir les frontières pour les fournisseurs de services de transport accessibles publics et privés
- Soutenir le développement et la mise en œuvre de technologies destinées au public et à l'industrie.
- Créer des incitatifs pour rendre les taxis à la demande plus viables sur le plan économique.
- Élaborer des mesures de succès liées au succès de l'industrie et à l'expérience utilisateur

La mise en œuvre de ces initiatives nécessitera le travail conjoint du gouvernement, des fournisseurs de services, des défenseurs des droits du public, des chercheurs et d'autres organismes liés aux personnes handicapées. ATRACAN est prêt à jouer un rôle en représentant bon

nombre de ces partis et en agissant comme un débouché pour leur participation. Notre approche peut faire en sorte que la province s'appuie sur des chefs de file dans leurs domaines respectifs, qui partagent l'objectif d'une accessibilité totale. Ensemble, nous serons en mesure de faire progresser les solutions holistiques qui nous permettront d'y parvenir.