

Conseil consultatif de l'accessibilité

Recommandations visant l'adoption d'une norme
d'accessibilité dans le domaine du transport
présentées au ministre des Familles

Le 31 janvier 2020

Introduction

Le Conseil consultatif de l'accessibilité du Manitoba (le « Conseil ») a le plaisir de présenter au ministre des Familles ses recommandations visant l'adoption d'une norme d'accessibilité dans le domaine du transport en vertu du paragraphe 9(1) de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la « Loi »). Le présent document donne un aperçu du processus qu'a suivi le Conseil pour élaborer le projet de norme d'accessibilité pour le transport et énonce ses recommandations initiales relatives à la mise en œuvre d'une norme de transport efficace.

En février 2019, M^{me} Heather Stefanson, ministre des Familles et responsable de la Loi, a établi les Paramètres d'élaboration de la norme d'accessibilité pour le transport. La ministre a demandé que la norme énonce les politiques, les pratiques et les autres exigences nécessaires pour déterminer et supprimer les barrières auxquelles font face les personnes handicapées dans le domaine de l'accessibilité pour le transport. Voici quelques-unes de ses priorités :

- un accès au transport en commun, au transport adapté et aux véhicules avec chauffeur, sécuritaire et accessible;
- des véhicules de transport en commun et une infrastructure de transport accessibles;
- des renseignements concernant le transport, fournis dans des formats accessibles;
- de l'équipement et des dispositifs en bon état de fonctionnement et des solutions de rechange en cas de mauvais fonctionnement ou de perturbations temporaires du service.

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et l'élaboration de normes

La Loi a reçu la sanction royale le 5 décembre 2013 et est entrée en vigueur le même jour. Cette loi a pour but de fournir un processus simple et proactif pour reconnaître, prévenir et supprimer les barrières qui entravent la pleine participation de plus de 200 000 Manitobains et Manitobaines handicapés.

La Loi prévoit l'élaboration de normes d'accessibilité dans un certain nombre de domaines, notamment le service à la clientèle, l'emploi, l'information et la communication, le transport et le cadre bâti. À ce jour, le gouvernement du Manitoba a établi deux normes d'accessibilité à titre de règlements. Le Règlement sur les normes de service à la clientèle est entré en vigueur le 1^{er} novembre 2015. Le Règlement sur la norme d'accessibilité à l'emploi est entré en vigueur le 1^{er} mai 2019.

D'autres territoires de compétence au Canada ont également reconnu l'importance de la législation sur l'accessibilité. En 2005, l'Ontario a adopté la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, qui s'est révélée un guide utile pour l'élaboration des normes d'accessibilité au Manitoba. La loi sur l'accessibilité (Accessibility Act) de la Nouvelle-Écosse a été adoptée en avril 2017, et en juin 2019, le gouvernement fédéral a adopté la Loi canadienne sur l'accessibilité. Celle-ci s'applique au secteur privé sous réglementation fédérale, qui comprend les secteurs des banques, des transports et des télécommunications, ainsi que le gouvernement du Canada, les sociétés d'État et le Parlement.

Processus d'élaboration d'une norme de transport

En vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, le Conseil peut créer des comités d'élaboration des normes qui possèdent l'expertise requise pour élaborer une norme particulière. En novembre 2018, le Conseil a constitué un comité chargé d'entreprendre le processus de formulation de recommandations visant un projet de norme d'accessibilité pour le transport. Jesse Turner, membre du Conseil, a agi à titre de présidente du Comité d'élaboration de la norme d'accessibilité pour le transport (le Comité). Le Comité a tenu 15 réunions de décembre 2018 à août 2019 et a présenté un rapport préliminaire et des recommandations au Conseil en septembre 2019. Le Conseil a examiné le rapport en vue de la publication d'un document de travail contenant des recommandations relatives à une norme d'accessibilité pour le transport en octobre 2019. Le Conseil a invité le public à présenter des commentaires sur les recommandations sous forme d'observations écrites et orales et dans le cadre d'une consultation publique.

Le 7 novembre 2019, le Conseil a organisé sa consultation publique d'une demi-journée. Plus de 100 personnes y ont participé. La consultation a également été diffusée sur le Web, permettant ainsi aux personnes qui ne pouvaient y assister en personne de participer. De nombreuses personnes et organisations ont envoyé leurs commentaires au Conseil par la poste ou par voie électronique. Ces organismes comprennent :

- l'Association des municipalités du Manitoba;
- la Régie des transports de la Ville de Winnipeg;
- Independent Living Resource Centre;
- Visually Impaired Resource Network;
- l'Institut national canadien pour les aveugles;
- l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada;
- Barrier-Free Manitoba.

Le Conseil apprécie sincèrement le vaste éventail de commentaires formulés par le public. Il a examiné attentivement toutes les observations et en a intégré un certain nombre dans son rapport au gouvernement.

Recommandations relatives à la norme d'accessibilité pour le transport – Mise en contexte

L'objectif de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains est de supprimer les barrières et d'assurer une plus grande accessibilité à l'ensemble de la population manitobaine. Les exigences du projet de norme d'accessibilité pour le transport aideront les fournisseurs de transport, ainsi que les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux et les commissions scolaires, à rendre leurs services et leurs véhicules accessibles aux personnes handicapées.

Des modes de transport collectif sont essentiels pour permettre aux personnes handicapées de participer à tous les aspects de la vie quotidienne, qu'il s'agisse notamment du travail, des études, des rendez-vous chez le médecin ou des relations sociales avec des amis. À ce jour, le Manitoba a fait des progrès pour que le transport

en commun et le transport adapté soient accessibles et offerts dans nos villes et nos collectivités rurales. La future norme d'accessibilité pour le transport ajoutera à ces efforts pour que tous les aspects du transport deviennent plus accessibles et qu'ils soient offerts à un plus nombre.

Une norme d'accessibilité pour le transport garantira que les autobus, le transport adapté, les véhicules avec chauffeur et les autres modes de transport sont accessibles. Cela signifiera qu'il faudra fournir sur demande des directives en matière de transport et de sécurité, et ce, en d'autres formats, par exemple, en gros caractères ou en ligne. La norme permettra également de s'assurer que l'infrastructure de transport est plus accessible, bien entretenue et déneigée pendant les mois d'hiver. Ce transport est conçu en harmonie avec tous les modes de transport actif afin que nos collectivités soient saines, dynamiques et accessibles à tous.

Les Paramètres d'élaboration de la norme d'accessibilité pour le transport exigent que la norme « soit suffisamment précise pour être en mesure de déterminer quand les exigences ont été respectées ». Les recommandations du Conseil satisfont à cette exigence en appliquant les normes nationales et internationales en matière d'accessibilité et de transport. Au cours du processus d'élaboration des normes, le Comité a examiné la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, l'Americans with Disabilities Act, les normes de l'Association canadienne de normalisation (CSA) ainsi que les lignes directrices pertinentes d'autres administrations canadiennes et américaines progressistes.

Il convient de noter que le gouvernement fédéral est responsable du transport interterritorial, y compris les modes de transport qui relèvent du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées de l'Office des transports du Canada. La réglementation connexe n'est pas incluse dans la portée de la présente consultation.

En terminant, le Comité tient à remercier le gouvernement du Manitoba de lui avoir permis de servir la Province dans le cadre de cette importante initiative. La norme de transport est une étape intégrale dans la réalisation d'une plus grande accessibilité dans notre province. La collaboration est un trait distinctif du Manitoba et cette approche partagée guidera nos efforts pour créer une province où l'accessibilité est la norme pour tous. Le gouvernement a hâte de travailler de concert avec toute la population manitobaine pour faire de la vision d'une société inclusive une réalité pour tous.

Recommandations visant la norme d'accessibilité pour le transport

1. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à cette norme :

« **véhicules avec chauffeur accessibles** » Véhicules pouvant transporter confortablement et en toute sécurité un passager handicapé qui doit demeurer assis dans son aide à la mobilité durant le déplacement.

« **autobus** » Véhicule automobile conçu pour le transport d'au moins 11 passagers, y compris le conducteur, au sens du Code de la route du Manitoba.

« **fournisseur de services de transport classique** » Organisation désignée de transport du secteur public qui fournit des services de transport à parcours fixe ou sur demande qui ont comme point d'origine le Manitoba.

« **services de transport classique** » Services de transport collectif de passagers, à parcours fixe ou sur demande à bord d'autobus de transport en commun, d'autocars ou de trains qui ont comme point d'origine le Manitoba.

« **sièges de courtoisie** » Sièges clairement indiqués situés vers l'avant du véhicule qui sont destinés aux personnes qui bénéficieront de cet emplacement, notamment les personnes âgées, les femmes enceintes et les adultes qui se déplacent avec des nourrissons ou avec de jeunes enfants en poussette.

« **structure tarifaire** » Prix du tarif déterminé selon le titre de transport (argent comptant, billet, laissez-passer et remise sur la quantité, par exemple) et la catégorie tarifaire (adulte, aîné et étudiant, par exemple). Ne s'entend toutefois pas des tarifs promotionnels qu'un fournisseur de services de transport peut proposer.

« **services à parcours fixe** » Transport collectif fourni par un fournisseur de services de transport classique qui exploite un véhicule le long d'un parcours prescrit à l'aide d'un horaire fixe.

« **traversier** » Navire offrant des services de transport de passagers exclusivement dans la province du Manitoba, pouvant transporter uniquement des passagers ou à la fois des passagers et des véhicules automobiles et se déplaçant selon un horaire fixe entre deux ou plusieurs points reliés par eau.

« **monocoque** » Revêtement structurel, à savoir un système structurel qui permet au revêtement externe d'un objet de porter des charges (comme une carapace).

« **autocar** » Catégorie d'autobus de conception monocoque destinés au transport interurbain ou suburbain ou de banlieue de passagers. Ces autobus sont dotés d'un compartiment à bagages distinct du compartiment passagers.

« **fournisseur de services sur demande** » Transport collectif offert par un fournisseur de services de transport classique lorsque des déplacements de passagers sont demandés, en envoyant alors un véhicule pour aller chercher et transporter les usagers à leur destination.

« **services de transport adapté** » Services de transport collectif de passagers qui :

- ont comme point d'origine le Manitoba;
- sont fournis par une organisation désignée de transport du secteur public ou par un fournisseur de services de transport désigné du secteur public en vertu d'un contrat;
- sont conçus pour transporter des personnes handicapées.

« **siège réservé** » Siège clairement marqué à l'intention de personnes handicapées qui se servent d'appareils d'aide à la mobilité, par exemple, une canne, un déambulateur, un fauteuil roulant ou un scooter.

« **moyen de transport ferroviaire** » Tout véhicule comprenant une ou plusieurs unités qui sert à transporter des passagers, se déplaçant exclusivement sur rail et qui est exploité par une organisation de transport collectif.

« **profil en travers de l'emprise en milieu rural** » Largeur minimale de l'emprise (50 mètres) des routes en milieu rural selon la Loi sur la modernisation des lois relatives à la circulation et au transport.

« **autobus scolaire** » Véhicule conçu et classé par le fabricant en tant que tel et utilisé pour le transport d'élèves et d'autres personnes autorisées pour se rendre à l'école ou en revenir ou pour se rendre à des activités scolaires approuvées (selon le Code de la route).

« **animal d'assistance** » Animal aidant au sens du Code des droits de la personne.

« **appuis verticaux** » Barres, pièces, poteaux ou supports placés verticalement qui servent à soutenir.

« **personne de confiance** » Dans le cas d'une personne handicapée d'une manière quelconque, désigne une personne qui l'accompagne pour :

- l'appuyer pendant qu'elle obtient ou utilise des biens ou des services fournis par un organisme, ou qu'elle en bénéficie;
- l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé.

« **véhicule avec chauffeur** » Véhicule :

- dont le nombre de places assises déterminé par le fabricant, y compris la place du chauffeur, est d'au plus dix;
- qui est utilisé pour le transport de passagers moyennant rétribution lorsqu'il est loué pour une seule course et que le parcours ou la destination sont choisis par le passager;

qui est conforme à la Loi sur la gestion locale des véhicules avec chauffeur, à moins qu'elle ne soit renforcée par un règlement municipal.

2. But et application

(1) Le présent Règlement s'applique à tous les fournisseurs de services de transport collectif et à toutes les municipalités qui ont des véhicules avec chauffeur au Manitoba.

- (2) Les organisations désignées du secteur public qui ne sont pas principalement des entreprises de transport, mais qui offrent des services de ce type, doivent fournir des véhicules accessibles ou des services équivalents sur demande.

3. Échéancier

- (1) Toutes les organisations décrites à l'article 2 doivent se conformer au Règlement dans les trois années suivant son entrée en vigueur.

MESURES, POLITIQUES ET PRATIQUES

4. Plein accès aux transports

Tout organisme assujéti à cette obligation doit établir et mettre en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques favorisant le plein accès aux services ou à l'infrastructure de transport qu'il fournit, afin de respecter les exigences énoncées dans le présent Règlement.

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique et de transport adapté, dans leurs mesures, politiques et pratiques, doivent :
- (a) indiquer le procédé utilisé pour estimer la demande de services de transport classique, de transport adapté et de transport sur demande accessibles;
 - (b) établir des mesures pour réduire les temps d'attente liés aux services de transport accessibles;
 - (c) déterminer la façon de gérer et d'évaluer les commentaires des clients et de prendre des mesures les concernant;
 - (d) décrire les mesures prévues pour faire face aux défaillances de l'équipement d'accessibilité dont sont dotés leurs types respectifs de véhicules;
 - (e) communiquer ces mesures, ces politiques et ces pratiques au grand public et les fournir dans un format accessible sur demande.

5. Documentation des politiques et des renseignements accessibles

- (1) Tous les fournisseurs de services de transport classique et adapté doivent documenter les mesures, les politiques et les pratiques établies en vertu du présent Règlement et s'assurer que ces politiques documentées, ainsi que les renseignements à jour sur l'équipement d'accessibilité et les caractéristiques de leurs véhicules, routes et services sont :
- (a) accessibles au public;
 - (b) disponibles dans un format accessible, sur demande.

6. Formation dans le domaine de l'accessibilité

- (1) En plus de satisfaire aux exigences en matière de formation énoncées dans le Règlement sur les normes de service à la clientèle, les fournisseurs de services de

transport classique et les fournisseurs de services de transport adapté doivent s'assurer que la formation sur l'accessibilité est offerte aux personnes suivantes :

- (a) une personne qui fournit des services de première ligne directement au public au nom du fournisseur, y compris les employés, les agents et les bénévoles;
 - (b) une personne qui participe à l'élaboration ou à la mise en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques du fournisseur de services de transport ou qui en est responsable;
 - (c) une personne qui participe à l'achat d'équipement de transport pour le compte du fournisseur.
- (2) La formation porte notamment sur ce qui suit :
- (a) l'utilisation sécuritaire de l'équipement et des options d'accessibilité;
 - (b) les modifications acceptables aux marches à suivre en cas d'obstacle temporaire ou de défaillance de l'équipement d'accessibilité dont est doté un véhicule;
 - (c) les mesures de protection civile et d'interventions d'urgence qui visent à assurer la sécurité des personnes handicapées.
- (3) La conception des outils de formation doit comprendre des consultations auprès des organismes pour les personnes handicapées et des principaux intervenants de l'industrie. Les modules de formation doivent être mis à jour en fonction des changements apportés aux politiques et à l'équipement.
- (4) Un fournisseur veille à offrir :
- (a) dès que possible, une formation à toute personne après que les fonctions applicables lui ont été assignées;
 - (b) une formation continue sur les changements apportés à leurs mesures, politiques et pratiques sur l'accessibilité intégrale à leurs biens ou services.
- (5) Les fournisseurs de services de transport classique et les fournisseurs de services de transport adapté consignent dans leurs dossiers leur politique de formation, ainsi qu'un résumé de leurs activités de formation et leur calendrier.

7. Politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique et les fournisseurs de services de transport adapté font ce qui suit :
- (a) ils établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent des politiques en matière de protection civile et d'interventions d'urgence qui visent à assurer la sécurité des personnes handicapées;
 - (b) ils fournissent des procédures d'urgence dans les véhicules, avec un site Web et des coordonnées pour plus de détails.
- (2) Les fournisseurs de services de transport classique et les fournisseurs de services de transport adapté fournissent sur demande les politiques dans un format accessible.

8. Responsabilités générales

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique et les fournisseurs de services de transport adapté font ce qui suit :
 - (a) ils accordent la priorité aux personnes handicapées lors du chargement du véhicule;
 - (b) ils déploient les dispositifs de levage, rampes d'accès ou ponts de liaison mobiles à la demande d'une personne handicapée;
 - (c) ils veillent à ce que les personnes handicapées disposent d'assez de temps pour effectuer ce qui suit :
 - (i) monter à bord d'un véhicule de transport en toute sécurité,
 - (ii) s'installer de façon sécuritaire à bord d'un véhicule de transport,
 - (iii) descendre d'un véhicule de transport;
 - (d) ils fournissent de l'aide, sur demande, à une personne handicapée pour effectuer ce qui suit :
 - (i) monter à bord d'un véhicule de transport en toute sécurité,
 - (ii) s'installer de façon sécuritaire à bord d'un véhicule de transport,
 - (iii) descendre en toute sécurité d'un véhicule de transport;
 - (e) ils fournissent leur aide pour le rangement sécuritaire et avec précaution des aides à la mobilité ou des appareils ou accessoires fonctionnels de mobilité qu'utilisent les personnes handicapées;
 - (f) ils permettent aux personnes handicapées de voyager avec de l'équipement médical;
 - (g) les fournisseurs de services de transport classique et les fournisseurs de services de transport sur demande offrent sur demande les renseignements dans un format accessible;
 - (h) ils tiennent au moins une assemblée publique par année à l'intention des personnes handicapées pour leur donner l'occasion de participer à un examen des mesures, des politiques et des pratiques du fournisseur et de commenter celles-ci.

9. Panne de l'équipement d'accessibilité

- (1) Tout équipement d'accessibilité utilisé sur les véhicules de transport classique et les véhicules de transport adapté doit fonctionner en tout temps.
- (2) Les véhicules dont l'équipement d'accessibilité ne fonctionne pas ne doivent pas être mis en service.
- (3) Un programme de maintenance préventive et de mise à l'essai doit être en place pour assurer le bon fonctionnement de l'équipement d'accessibilité.
- (4) Si l'équipement d'accessibilité d'un véhicule ne fonctionne pas, les fournisseurs de services de transport classique et les fournisseurs de services de transport adapté doivent effectuer ce qui suit :

- (a) ils prennent les mesures raisonnables pour répondre aux besoins des personnes handicapées qui utiliseraient par ailleurs cet équipement et le service de transport. Les rampes d'accès doivent être déployées manuellement par les conducteurs du véhicule lorsqu'il est sécuritaire de le faire. Dans le cas où l'équipement d'accessibilité ne fonctionne pas, un autre service doit être prévu;
- (b) ils réparent l'équipement dès que possible;
- (c) ils décrivent les procédures prévues pour faire face aux défaillances de l'équipement d'accessibilité dont sont dotés leurs types respectifs de véhicules et rendent ces procédures disponibles sur demande dans un format accessible.

10. Disposition transitoire : contrats existants et véhicules existants

- (1) Le fournisseur de services de transport classique lié par des obligations contractuelles existantes d'acheter des véhicules au plus tard à la date d'entrée en vigueur du présent Règlement peut honorer le contrat existant.
- (2) Les fournisseurs de services de transport classique ne sont pas tenus d'adapter immédiatement les véhicules que comprend leur parc, au plus tard à la date d'entrée en vigueur du présent Règlement.
- (3) Tous les véhicules de transport classique et adapté existants en service et exploités par le fournisseur de services de transport doivent être adaptés dans les dix ans suivant l'entrée en vigueur du présent Règlement afin de répondre aux exigences actuelles, tel qu'il est énoncé dans la norme CSA D435, Autobus urbains pour le transport accessible, et la norme CSA D409, Véhicules automobiles pour le transport des personnes handicapées.
- (4) Si un fournisseur de services de transport classique choisit d'adapter une partie d'un véhicule existant, conformément aux spécifications énoncées aux articles 20 à 27, il n'est pas tenu de satisfaire aux exigences de ces dispositions si l'adaptation pourrait nuire à l'intégrité structurelle du véhicule.

11. Moyen de transport de remplacement accessible

- (1) Le fournisseur de services de transport classique qui ne fournit pas de services de transport adapté veille à ce que toute personne handicapée qui, en raison d'un obstacle, ne peut utiliser des services de transport classique se voit offrir un moyen de transport de remplacement accessible qui offre un niveau de service comparable.

12. Tarifs

- (1) Aucun fournisseur de services de transport classique ne doit faire payer à une personne handicapée qui utilise des services de transport classique un tarif supérieur à celui que doit payer une personne non handicapée.
- (2) Il peut toutefois lui faire payer un tarif inférieur.
- (3) Les fournisseurs de services de transport classique doivent prendre les mesures suivantes :

- (a) aider au paiement du tarif sur demande;
- (b) offrir des méthodes de paiement du tarif de remplacement aux personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser une méthode donnée en raison de leur handicap.

13. Tarifs : personnes de confiance

- (1) Un fournisseur de services de transport classique ne doit pas faire payer un tarif à la personne de confiance accompagnant une personne handicapée qui a besoin d'elle.

14. Parité tarifaire

- (1) La structure tarifaire des services de transport adapté doit être la même que celle des services de transport classique.

15. Arrêts, embarquements et débarquements des transports en commun

- (1) Lorsque l'arrêt officiel n'est pas accessible, les conducteurs d'un fournisseur de services de transport classique peuvent déterminer l'endroit sécuritaire le plus près qui se trouve sur le même parcours où les personnes handicapées peuvent en toute sécurité monter dans un véhicule de transport ou en descendre.
- (2) Lors de la détermination d'un endroit sécuritaire, le fournisseur de services de transport classique tient compte des préférences de la personne handicapée.
- (3) Lorsque cela est techniquement possible, tous les arrêts de transport en commun officiels et les installations des arrêts de transport en commun doivent être accessibles, à l'exception de celles qui sont situées sur une rue ayant un profil en travers de l'emprise en milieu rural.
- (4) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que les conducteurs de véhicules avisent immédiatement une autorité compétente lorsqu'un arrêt de transport en commun est temporairement inaccessible ou lorsqu'il existe une difficulté temporaire, y compris les obstacles en raison de l'accumulation de neige et les conditions générales des arrêts.
- (5) À la réception d'un rapport concernant un arrêt de transport en commun dont l'accessibilité est temporairement inaccessible, l'autorité compétente doit prendre des mesures pour rétablir l'accès dans un délai raisonnable.

16. Rangement des aides à la mobilité et des appareils médicaux

- (1) Le fournisseur de services de transport classique doit, dans la mesure du possible, s'assurer que les aides à la mobilité et les appareils médicaux sont entreposés en toute sécurité dans le compartiment passagers de ses véhicules de transport, à la portée de la personne handicapée qui utilise l'aide ou l'appareil.
- (2) S'il n'est pas possible de ranger en toute sécurité les aides à la mobilité et les appareils médicaux dans l'habitacle et que le véhicule est équipé d'un compartiment à bagages, le fournisseur de services de transport classique veille à ce que les aides à la mobilité et les appareils médicaux soient rangés dans le compartiment à bagages du véhicule à bord duquel se trouve la personne handicapée.

- (3) Un fournisseur de services de transport classique veille à ce que les conducteurs de véhicules rangent de façon sécuritaire les aides à la mobilité et les appareils médicaux et les restituent à leur propriétaire de manière à ne pas les endommager et à ne pas compromettre la sécurité des autres passagers. S'il est impossible de ranger les aides à la mobilité ou les appareils médicaux sans risque pour la sécurité des personnes ou sans risque de dommages, une solution de rechange doit être fournie.
- (4) Aucun fournisseur de services de transport classique ne doit exiger des frais pour le rangement d'une aide à la mobilité ou d'un appareil médical.

17. Sièges réservés et espaces réservés aux aides à la mobilité

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous leurs véhicules de transport soient dotés des éléments suivants :
 - (a) des sièges clairement désignés comme étant réservés aux personnes handicapées;
 - (b) au moins deux espaces réservés aux aides à la mobilité, chacun étant conforme à la définition de la norme CSA D435, Autobus urbains pour le transport accessible et, selon ce qui est approprié, de dispositifs d'arrimage.
- (2) Les sièges réservés aux personnes handicapées et les espaces réservés aux aides à la mobilité doivent se trouver le plus près possible de la porte d'entrée du véhicule.
- (3) Tout passager non handicapé doit céder sa place à la personne handicapée ayant besoin d'un tel siège. Les espaces réservés aux aides à la mobilité peuvent être affectés au transport d'autres passagers (par exemple, les poussettes, les bagages, etc.) si aucune personne handicapée utilisant des aides de ce genre n'en a besoin et si cette personne n'aurait pas accès au véhicule de transport en commun autrement.
- (4) Au besoin, les conducteurs des véhicules interviendront dans le cas où d'autres passagers refusent de libérer les sièges réservés et les espaces réservés aux aides à la mobilité. Les autres passagers ne sont pas tenus de quitter les véhicules de transport pour répondre aux besoins de passagers handicapés.
- (5) Si tous les sièges réservés et les espaces réservés aux aides à la mobilité sont occupés et qu'un passager handicapé ne peut monter à bord du véhicule de transport, le conducteur du véhicule doit se renseigner pour savoir quand le véhicule suivant arrivera. Si l'arrivée d'un autre véhicule de transport n'est pas prévue dans les 25 minutes suivantes ou moins, le fournisseur de services de transport classique doit organiser un autre moyen de transport qui répond le mieux aux besoins du passager handicapé. S'il s'agit déjà du deuxième véhicule de transport que le passager attend, le fournisseur de services de transport classique doit immédiatement organiser un autre moyen de transport.
- (6) Les fournisseurs de services de transport classique doivent mettre en place une stratégie de communication visant à informer le public de la fonction des sièges réservés et des espaces réservés aux aides à la mobilité.
- (7) Les fournisseurs de services de transport classique peuvent offrir des sièges de courtoisie aux personnes âgées, aux femmes enceintes ou aux passagers ayant de

jeunes enfants. Les sièges de courtoisie s'ajoutent aux sièges réservés aux personnes handicapées et sont différents des sièges réservés aux personnes handicapées.

18. Perturbations du service

- (1) S'ils savent avant le début d'un déplacement qu'un parcours ou un service régulier est temporairement modifié, les fournisseurs de services de transport classique prennent les mesures suivantes :
 - (a) ils mettent à la disposition des personnes handicapées des moyens de transport de remplacement accessibles pour leur permettre de se rendre à destination si les moyens de transport de remplacement prévus pour les personnes non handicapées ne sont pas des moyens accessibles;
 - (b) ils veillent à ce que les renseignements sur les moyens de transport de remplacement soient communiqués d'une manière qui tient compte du handicap des personnes handicapées.

19. Annonces préalables à l'embarquement

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que des annonces sonores soient faites avant la montée des passagers dans chacun de leurs véhicules de transport pour indiquer le parcours, la direction et la destination ou le prochain arrêt important.

20. Annonces à bord

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique s'assurent que tous les points de destination ou arrêts disponibles le long d'un parcours :
 - (a) sont annoncés par des moyens sonores;
 - (b) sont affichés visuellement et de manière lisible au moyen d'un dispositif électronique pour les passagers faisant face à l'avant ou à l'arrière;

à bord de leurs véhicules de transport pendant un parcours ou pendant le fonctionnement des véhicules.

21. Exigences relatives aux barres d'appui, et autres

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous leurs véhicules de transport soient équipés de barres d'appui, de poignées, de mains courantes ou d'appuis verticaux, si cela est approprié, aux endroits suivants :
 - (a) les endroits où les passagers doivent payer leur tarif;
 - (b) chaque siège réservé aux personnes handicapées;
 - (c) chaque côté des entrées et sorties qu'utilisent les personnes handicapées.
- (2) En ce qui concerne tous les véhicules de transport auxquels s'applique le présent article, les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que les

barres d'appui, les poignées, les mains courantes ou les appuis verticaux placés à une entrée ou à une sortie qu'utilisent les personnes handicapées soient accessibles à partir du sol et installés de manière à se trouver à l'intérieur du véhicule quand les portes de celui-ci sont fermées.

- (3) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous les véhicules auxquels s'applique le présent article satisfassent aux normes suivantes :
- (a) les barres d'appui, les poignées, les mains courantes ou les appuis verticaux sont répartis dans le véhicule de manière appropriée compte tenu de la conception du véhicule afin de permettre à tous les passagers de monter et de se déplacer à bord des véhicules, de s'asseoir, de se tenir debout et de descendre du véhicule de manière autonome et sécuritaire;
 - (b) les barres d'appui, les poignées, les mains courantes ou les appuis verticaux ne doivent pas entraver les mouvements qu'une personne handicapée doit faire pour faire tourner et manoeuvrer une aide à la mobilité de manière à se rendre de l'entrée du véhicule à l'espace qui lui est réservé;
 - (c) les barres d'appui, les poignées, les mains courantes ou les appuis verticaux sont d'une couleur qui contraste fortement avec celle de l'arrière-plan afin de faciliter leur reconnaissance visuelle;
 - (d) les barres d'appui, les poignées, les mains courantes ou les appuis verticaux respectent les critères suivants :
 - (i) ils sont solides, présentent des contours arrondis et sont exempts d'éléments pointus ou abrasifs,
 - (ii) ils ont un diamètre extérieur qui facilite la préhension pour l'ensemble des passagers et un dégagement suffisant par rapport à la surface de la paroi à laquelle ils sont fixés,
 - (iii) ils sont conçus de manière à empêcher les vêtements ou objets personnels de s'y accrocher,
 - (iv) ils sont dotés d'une surface antidérapante.
- (4) Si les barres d'appui, les poignées, les mains courantes ou les appuis verticaux s'incurvent vers une paroi ou le plancher, ils doivent suivre une courbe continue.
- (5) Les supports, les brides, les têtes de vis et les autres fixations se trouvant sur les barres d'appui, les poignées, les mains courantes ou les appuis verticaux sont arrondis ou au ras de la surface et exempts de bavures ou d'arêtes brutes.

22. Planchers et surfaces revêtues de moquette

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous leurs véhicules de transport soient dotés des éléments suivants :
- (a) des surfaces de plancher antidérapantes et les moins éblouissantes possible;
 - (b) dans le cas des surfaces recouvertes de moquette, d'une moquette composée de fibres coupées ou bouclées fermes, courtes et de longueur égale, solidement fixée.

23. Demandes d'arrêt

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous leurs véhicules de transport soient équipés de dispositifs de demande d'arrêt accessibles qui sont répartis dans le véhicule de manière à être placés notamment à des endroits à portée de main des espaces réservés aux aides à la mobilité et des sièges réservés aux personnes handicapées.
- (2) Les dispositifs de demande d'arrêt accessibles doivent satisfaire aux normes suivantes :
 - (a) un signal sonore et visuel confirme la demande;
 - (b) ils sont placés à au plus 1 220 millimètres et à au moins 380 millimètres du sol;
 - (c) ils peuvent être actionnés d'une seule main sans exiger une forte préhension, un fort pincement ou une forte torsion du poignet;
 - (d) leur couleur contraste fortement avec celle de l'équipement sur lequel ils sont placés.

24. Dispositifs lumineux

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous leurs véhicules de transport soient équipés de dispositifs lumineux aménagés au-dessus ou à côté de chaque porte d'accès réservée aux passagers qui sont allumés en permanence quand la porte est ouverte et qui éclairent le dispositif de levage, la rampe d'accès, le pont de liaison mobile ou les nez de marche, selon le cas.
- (2) Les dispositifs lumineux aménagés au-dessus ou à côté de chaque porte d'accès réservée aux passagers doivent satisfaire aux exigences suivantes :
 - (a) quand la porte est ouverte, ils éclairent la surface du sol sur une distance d'au moins 0,9 mètre perpendiculaire au giron de la marche du bas ou à l'extrémité extérieure de la plate-forme de levage;
 - (b) ils sont munis d'occulteurs afin de protéger les yeux des passagers qui montent à bord du véhicule et qui en descendent.

25. Signalisation

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous leurs véhicules affichent le parcours ou la direction du véhicule, sa destination ou le prochain arrêt important.
- (2) Aux fins du paragraphe (1), la signalisation servant à afficher le parcours ou la direction du véhicule, sa destination ou le prochain arrêt peut comprendre des pictogrammes ou des symboles. Elle doit satisfaire aux exigences suivantes :
 - (a) elle est visible au point d'embarquement;
 - (b) elle est positionnée de façon homogène;
 - (c) elle comporte une surface antireflet;

- (d) elle est positionnée de manière à éviter les zones d'ombre et les reflets;
 - (e) elle est placée à des endroits accessibles aux passagers installés dans une position assise faisant face à l'avant et ceux faisant face à l'arrière;
 - (f) elle est conforme à la norme CSA D435, Autobus urbains pour le transport accessible.
- (3) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que la signalisation servant à afficher le parcours ou la direction du véhicule, sa destination ou le prochain arrêt satisfasse aux exigences suivantes :
- (a) elle est de forme, de couleur et de positionnement homogènes quand elle sert à donner le même type de renseignements dans le même type de véhicule de transport;
 - (b) elle présente des éléments de texte qui :
 - (i) d'une part, sont d'une couleur qui contraste fortement avec celle de l'arrière-plan, afin de faciliter leur reconnaissance visuelle,
 - (ii) d'autre part, ont l'apparence de caractères solides.

26. Dispositifs de levage, et autres

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que tous leurs véhicules de transport soient équipés de dispositifs de levage, de rampes d'accès ou de ponts de liaison mobiles et à ce que chaque véhicule soit conforme à la norme CSA D435, Autobus urbains pour le transport accessible.

27. Marches

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que leurs véhicules de transport équipés de marches satisfassent aux exigences de la norme CSA D435, Autobus urbains pour le transport accessible.
- (2) Les fournisseurs de services de transport classique doivent satisfaire aux exigences du présent article en ce qui concerne leurs véhicules auxquels s'applique le présent article, qui ont été fabriqués à la date d'entrée en vigueur du présent Règlement ou après cette date.

28. Signaux visuels et sonores

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique veillent à ce que les rampes d'accès, dispositifs de levage ou systèmes d'agenouillement de leurs véhicules de transport qui en sont équipés soient tous munis d'un signal visuel installé à l'extérieur, près de la porte accessible empruntée par les personnes utilisant une aide à la mobilité, ainsi que d'un signal sonore audible.
- (2) Le signal visuel et le signal sonore audible doivent se déclencher lorsque la rampe d'accès, le dispositif de levage ou le système d'agenouillement est activé.
- (3) Aucun signal visuel ou sonore n'est nécessaire si la rampe d'accès ou le dispositif de levage est activé manuellement.

- (4) Les fournisseurs de services de transport classique doivent satisfaire aux exigences du présent article en ce qui concerne leurs véhicules auxquels s'applique le présent article, qui ont été fabriqués à la date d'entrée en vigueur du présent Règlement ou après cette date.

29. Accessibilité : voitures ferroviaires

- (1) Les fournisseurs de services de transport classique dont les services de transport comprennent des véhicules ferroviaires de passagers veillent à ce qu'au moins une voiture par train soit accessible aux personnes handicapées utilisant une aide à la mobilité.
- (2) Les fournisseurs de services de transport à parcours fixe dont les services de transport comprennent des véhicules ferroviaires de passagers veillent à ce que les trains dotés de toilettes soient équipés d'au moins un compartiment toilette accessible aux personnes utilisant une aide à la mobilité dans la voiture qui leur est accessible.

30. Catégories d'admissibilité

- (1) Les fournisseurs de services de transport adapté doivent disposer de catégories d'admissibilité aux services de transport adapté :
- (a) l'admissibilité inconditionnelle : s'applique aux personnes pour qui il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce qu'elles aient recours aux services de transport classique en toute circonstance (tous les déplacements);
 - (b) l'admissibilité conditionnelle : s'applique aux personnes pour qui il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles se déplacent à l'aide de services de transport classique;
 - (c) l'admissibilité temporaire : s'applique aux personnes qui ne sont pas en mesure d'utiliser raisonnablement les services de transport classique pendant une période limitée.
- (2) Un fournisseur de services de transport adapté peut rejeter la demande de services si le service de transport classique est accessible à la personne et qu'elle est en mesure de l'utiliser.
- (3) Les fournisseurs de services de transport adapté doivent satisfaire aux exigences du présent article dans les trois ans suivant l'entrée en vigueur du présent Règlement.

31. Processus de demande d'admissibilité

- (1) La personne qui a rempli une demande d'admissibilité à des services de transport adapté et dont l'admissibilité n'a pas été établie dans les 14 jours civils suivant la réception de sa demande dûment remplie, y compris les renseignements supplémentaires requis, se verra accorder une admissibilité temporaire jusqu'à ce qu'une décision définitive soit prise.
- (2) Le fournisseur de services de transport adapté ne doit pas imposer de frais de demande ou d'évaluation aux personnes handicapées qui présentent une demande

d'admissibilité à des services de transport adapté ou qui sont considérées comme étant admissibles à de tels services.

- (3) Le fournisseur de services de transport adapté peut exiger, à des intervalles raisonnables, une réévaluation de l'admissibilité des personnes inscrites.
- (4) Le fournisseur de services de transport adapté fournit sur demande à la personne qui veut avoir accès à de tels services tous les renseignements qui la concernent sur sa demande d'admissibilité à des services de transport adapté et les décisions prises à cet égard dans des formats accessibles.
- (5) Le fournisseur de services de transport adapté instaure un mécanisme d'appel indépendant afin d'examiner les décisions relatives à l'admissibilité. Le gestionnaire des services de transport adapté peut participer aux réunions pour fournir des renseignements, mais il ne sera pas inclus dans le processus de vote.
- (6) Le fournisseur de services de transport adapté prend une décision relativement à un appel interjeté à l'égard de l'admissibilité d'une personne dans les 30 jours civils qui suivent la réception de la demande d'appel dûment remplie. Si aucune décision définitive n'est prise dans ce délai, l'auteur de la demande bénéficie d'une admissibilité temporaire jusqu'à ce qu'une décision définitive soit prise.

32. Admissibilité, urgence ou raisons d'ordre humanitaire

- (1) Les fournisseurs de services de transport adapté élaborent une marche à suivre relativement à la fourniture de services de transport adapté temporaires avant les 14 jours civils prévus au paragraphe 31(1) :
 - (a) lorsque les services sont exigés à cause d'une urgence ou pour des raisons d'ordre humanitaire;
 - (b) lorsqu'aucun autre service de transport accessible ne répond aux besoins de la personne.
- (2) Une personne qui demande les services visés au paragraphe (1) le fait de la manière que fixe le fournisseur de services de transport adapté.

33. Admissibilité : visiteurs

- (1) Les fournisseurs de services de transport adapté doivent :
 - (a) mettre les services de transport adapté à la disposition des visiteurs;
 - (b) considérer comme admissibles les visiteurs qui, selon le cas :
 - (i) leur fournissent une confirmation de leur admissibilité aux services de transport adapté offerts dans leur territoire de résidence,
 - (ii) satisfont à leurs exigences d'admissibilité aux services de transport adapté.
- (2) Aux fins du présent article, chaque fournisseur de services de transport adapté élabore des critères pour déterminer si une personne appartient à la catégorie des visiteurs.
- (3) Le fournisseur de services de transport adapté n'est pas tenu de fournir des services à un visiteur pendant plus de 21 jours consécutifs par année.

34. Services coordonnés

- (1) Lorsque des services de transport adapté sont offerts dans des municipalités adjacentes au sein de zones urbaines contiguës, les fournisseurs de ces services facilitent les correspondances entre leurs services respectifs.
- (2) Les fournisseurs de services de transport adapté auxquels s'applique le paragraphe (1) déterminent les arrêts et les points de descente accessibles dans les zones urbaines contiguës où sont fournis des services de transport adapté.

35. Plages de service

- (1) Si des services de transport classique et des services de transport adapté sont fournis par des fournisseurs de services de transport distincts dans un même territoire, le fournisseur de services de transport adapté veille à fournir ses services au moins les mêmes jours et aux mêmes heures qu'un fournisseur de services de transport classique.
- (2) Le fournisseur de services de transport qui fournit à la fois des services de transport classique et des services de transport adapté veille à fournir ses services de transport adapté au moins les mêmes jours et aux mêmes heures que ses services de transport classique.

36. Réservation

- (1) Les fournisseurs de services de transport adapté dont les services nécessitent une réservation font ce qui suit :
 - (a) ils fournissent un service le jour même dans la mesure des disponibilités;
 - (b) en cas d'indisponibilité du service le jour même, ils acceptent les demandes de réservation jusqu'à trois heures avant la fin publiée de la plage de service le jour précédant le jour prévu du déplacement.
- (2) Les fournisseurs de services de transport adapté auquel s'applique le paragraphe (1) prévoient un mécanisme de réservation accessible.

37. Limitation du nombre de déplacements

- (1) Aucun fournisseur de services de transport adapté ne doit limiter la disponibilité des services de transport adapté offerts aux personnes :
 - (a) soit en restreignant le nombre de déplacements qu'une personne peut demander;
 - (b) soit en classant par ordre de priorité les déplacements demandés par la personne;
 - (c) soit en mettant en œuvre une politique ou une pratique opérationnelle qui limite indûment la disponibilité des services de transport adapté.
- (2) Le service ne peut être refusé si une personne en fait la demande à l'intérieur des limites de la ville ou des limites géographiques d'une ville ou d'une municipalité rurale.

38. Retards dans le service

- (1) Lors de retards dans le service, les fournisseurs de services de transport adapté dont les services nécessitent une réservation informent les passagers touchés du retard et de sa durée au moyen d'une méthode convenue avec chaque passager.
- (2) Aux fins du présent article, constitue un retard dans le service tout retard de 30 minutes ou plus sur l'heure prévue de ramassage.
- (3) Le présent article ne s'applique pas à l'égard des retards dans le service qui surviennent pendant le déplacement.

39. Accompagnateurs, personnes de confiance et enfants

- (1) Les fournisseurs de services de transport adapté permettent aux accompagnateurs de voyager avec des personnes handicapées si aucune autre personne handicapée ne se verra refuser une place.
- (2) Les fournisseurs de services de transport adapté autorisent la personne à charge d'une personne handicapée qui est son père, sa mère ou son tuteur, à voyager avec elle si des systèmes et de l'équipement de retenue appropriés pour enfants sont disponibles, au besoin.
- (3) Si une personne handicapée déclare avoir besoin d'une personne de confiance lorsqu'elle se déplace à bord d'un véhicule de transport classique ou d'un véhicule de transport adapté, le fournisseur doit respecter ce besoin et élaborer des procédures appropriées en vue d'obtenir les renseignements de la personne de confiance.

40. Transport scolaire

- (1) Le présent article s'applique à tout conseil scolaire qui fournit des services de transport à ses élèves au Manitoba.
- (2) Les conseils scolaires auxquels s'applique le présent article doivent respecter les normes CSA D250, Autobus scolaires et CSA D409, Véhicules automobiles pour le transport des personnes handicapées et faire ce qui suit :
 - (a) ils veillent à ce que des services de transport scolaire accessibles et intégrés soient fournis à leurs élèves;
 - (b) ils veillent à ce que des services de transport accessibles de remplacement appropriés soient fournis aux élèves handicapés si, selon le conseil scolaire, des services de transport scolaire accessibles intégrés ne sont pas possibles ou ne constituent pas la meilleure solution pour un élève handicapé à cause de la nature de son handicap ou pour des raisons de sécurité.
- (3) Les conseils scolaires auxquels s'applique le présent article font ce qui suit, en consultation avec les parents ou les tuteurs des élèves handicapés :
 - (a) ils identifient les élèves handicapés avant le début ou au cours de chaque année scolaire, en tenant compte des besoins de chacun;
 - (b) ils élaborent, à l'égard de chaque élève handicapé, un plan de transport scolaire individualisé qui réunit les conditions suivantes :

- (i) il précise de façon détaillée les besoins de l'élève en matière d'aide,
 - (ii) il inclut des plans relativement à la montée, à la sécurité et à la descente de l'élève;
- (c) ils déterminent et communiquent aux parties intéressées les rôles et responsabilités du fournisseur de services de transport, des parents ou tuteurs de l'élève handicapé, du conducteur du véhicule, du personnel scolaire approprié et de l'élève.

41. Traversiers

- (1) Les organisations désignées du secteur public qui exploitent des traversiers doivent se conformer aux exigences particulières énoncées dans le présent article.
- (2) Tout escalier utilisé pour monter à bord d'un traversier ou en descendre, ainsi que tout escalier à l'intérieur d'un traversier, doit :
- (a) satisfaire aux exigences énoncées aux articles 5.4.1 et 5.4.2 de la norme CSA B651-18, Conception accessible pour l'environnement bâti;
 - (b) avoir des mains courantes qui doivent :
 - (i) être installées de chaque côté de l'escalier,
 - (ii) être de hauteur uniforme, de 860 à 920 millimètres, mesurée verticalement à partir du bord avant de la marche,
 - (iii) satisfaire aux exigences énoncées à l'article 5.3.1 de la norme CSA B651-18, Conception accessible pour l'environnement bâti;
 - (c) avoir des indicateurs tactiles d'avertissement qui :
 - (i) satisfont aux exigences énoncées aux paragraphes 4.3.5.2(a) et (b) et aux articles 4.3.5.3.1 et 4.3.5.3.4 de la norme CSA B651-18, Conception accessible pour l'environnement bâti,
 - (ii) sont situés au haut de l'escalier,
 - (iii) commencent à une distance d'une largeur de marche au haut de l'escalier, s'étendent sur toute la largeur de l'escalier et mesurent de 600 à 650 millimètres de longueur.
- (3) Une rampe ou une passerelle utilisée pour aider une personne handicapée, y compris une personne qui utilise une aide à la mobilité, à monter à bord d'un traversier ou à en descendre, doit :
- (a) avoir une bande de couleur contrastante qui s'étend sur toute la largeur de son bord inférieur;
 - (b) avoir des bords surélevés pour empêcher que l'aide à la mobilité ne tombe de la rampe;
 - (c) être dotée d'une surface antidérapante.
- (4) Les portes extérieures, les portes intérieures et les embrasures de portes doivent satisfaire aux exigences énoncées aux articles 5.2.1 et 5.2.6 à 5.2.8 de la norme CSA B651-18, Conception accessible pour l'environnement bâti.

- (a) Si la porte est destinée à être utilisée par une personne qui utilise une aide à la mobilité, le traversier doit satisfaire aux exigences énoncées aux paragraphes 5.2.2a) et b) de la norme CSA B651-18, Conception accessible pour l'environnement bâti.
- (5) Une voie accessible doit être aménagée tout le long du traversier pour les passagers qui utilisent des aides à la mobilité, conformément aux articles 4.4.2, 5.1.1 et 5.1.2 de la norme CSA B651-18, Conception accessible pour l'environnement bâti.
- (6) Si un traversier est équipé d'un système d'alarme, celui-ci doit fournir à la fois une alarme visuelle et sonore qui répond aux exigences énoncées à l'article 5.7.1 de la norme CSA B651-18, Conception accessible pour l'environnement bâti.

42. Obligations des municipalités et véhicules avec chauffeur accessibles

- (1) Toute municipalité qui réglemente les véhicules avec chauffeur doit consulter le public, y compris les personnes handicapées, afin de déterminer le nombre de véhicules avec chauffeur accessibles requis par la municipalité par rapport à ceux qui ne le sont pas.
- (2) Les municipalités qui réglementent les véhicules avec chauffeur doivent indiquer les progrès accomplis pour répondre aux besoins en matière de véhicules avec chauffeur accessibles, y compris les mesures qui seront prises pour combler ce besoin. Ces renseignements doivent figurer dans le plan d'accessibilité de chaque municipalité assujettie.
- (3) Le propriétaire ou le conducteur d'un véhicule avec chauffeur ne doit pas :
 - (a) demander à une personne handicapée de payer un tarif supérieur ou additionnel à celui exigé des personnes non handicapées effectuant le même trajet;
 - (b) exiger des frais pour le rangement des aides à la mobilité ou des dispositifs semblables;
 - (c) refuser le service en raison du handicap d'une personne ou de son besoin d'une aide raisonnable;
 - (d) refuser de conduire une personne qui est accompagnée d'un animal d'assistance.
- (4) Les municipalités qui immatriculent des véhicules avec chauffeur doivent s'assurer que les propriétaires et les conducteurs affichent les renseignements relatifs à l'immatriculation et à l'identification du véhicule sur le pare-chocs arrière de leur véhicule. Par souci d'uniformité et pour que les personnes handicapées puissent mieux en prendre connaissance, les renseignements doivent satisfaire aux exigences relatives à la signalisation, telles qu'énoncées à l'article 25 du présent Règlement.
- (5) Les municipalités qui immatriculent des véhicules avec chauffeur doivent s'assurer que les propriétaires et les conducteurs de véhicules mettent à la disposition des passagers handicapés des renseignements sur l'immatriculation et l'identification du véhicule dans un format accessible. La façon dont les renseignements sur

l'immatriculation et l'identification des véhicules accessibles sont fournis aux passagers est laissée à la discrétion de la municipalité.

- (6) Les municipalités sont tenues de se conformer au Règlement sur les normes de service à la clientèle, y compris la formation des personnes qui fournissent des services de transport au public.
- (7) Les municipalités qui immatriculent des véhicules avec chauffeur veillent à ce que les conducteurs soient correctement informés des exigences en matière de sécurité et de rangement sécuritaire des dispositifs de mobilité conformément au Code de la route.
- (8) Les municipalités qui immatriculent des véhicules avec chauffeur veillent à ce que les conducteurs (y compris les véhicules avec chauffeur accessibles) respectent les directives minimales de vérification des antécédents telles que déterminées par la municipalité.