

Consultation publique de 60 jours sur les normes en matière de transport accessible

Aperçu du projet

La norme en matière de transport accessible est la quatrième norme prévue par la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (LAM). L'accessibilité des modes de transport en commun est essentielle pour permettre aux personnes handicapées de participer à tous les aspects de la vie quotidienne : travail, études, rendez-vous chez le médecin, relations sociales, et plus encore.

Le but de la consultation publique de 60 jours sur cette norme était d'interroger les Manitobains sur leurs expériences de transport accessible, dont les points à améliorer et les aspects positifs. La norme en matière de transport accessible vise à éliminer les obstacles que les Manitobains peuvent rencontrer quand ils se rendent au travail ou à l'école, font des courses, socialisent ou poursuivent des activités relatives à d'autres aspects de leur quotidien. Le gouvernement a partagé les résultats des consultations avec le Conseil consultatif de l'accessibilité (le Conseil) qui a utilisé les résultats de cette activité de participation et d'autres pour formuler des recommandations au ministre des Familles, ministre responsable de l'accessibilité. La norme en matière de transport accessible devrait être inscrite dans la réglementation d'ici la fin de l'année 2023.

Aperçu des activités de participation

Le Conseil a commencé à planifier une consultation au début de l'année 2019, et ses membres ont tenu des réunions de préconsultation avec un certain nombre de parties intéressées afin de définir des thèmes généraux et de créer une feuille de route pour la consultation publique. Pour s'assurer que les Manitobains ont de nombreuses occasions d'exprimer leurs points de vue sur la norme, le Conseil a lancé un plan de consultation à plusieurs volets, comportant de multiples activités de consultation.

En 2020, le Conseil consultatif de l'accessibilité a formulé des recommandations en vue d'établir une norme en matière de transport accessible, à l'intention de la ministre des Familles. Pour formuler ses recommandations, le Conseil a demandé l'avis d'un comité d'élaboration des normes, ainsi que les commentaires du public et des organismes communautaires œuvrant pour les personnes handicapées.

Comme cette norme s'applique aux transports au Manitoba, le Conseil a consulté les groupes suivants :

- les personnes handicapées confrontées à des obstacles, y compris les représentants d'organismes regroupant ces personnes;
- les organismes tenus de se conformer à la norme, notamment les petites et grandes municipalités, les organismes du secteur public, le gouvernement du Manitoba, les entreprises et les organismes non gouvernementaux;
- d'autres représentants du gouvernement ou des organismes gouvernementaux qui ont des responsabilités en vertu de la norme.

La deuxième grande consultation sur l'élaboration d'une norme en matière de transport accessible, fondée sur un projet de norme s'inspirant des recommandations du Conseil, a été organisée par le gouvernement du Manitoba. La consultation publique de 60 jours a été publiée sur ParticipationMB du 17 au 30 avril 2023 en anglais et en français, et était disponible dans d'autres formats sur demande. Un courriel de ParticipationMB annonçant la possibilité de participer a été envoyé à quelque 67 000 utilisateurs inscrits qui avaient déjà participé à un projet de consultation lié à la communauté des personnes handicapées du Manitoba ou qui avaient manifesté un intérêt pour des sujets connexes. Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba a également informé de la consultation sa liste de contacts de plus de 3 000 associations et organismes professionnels.

Dans le cadre de la consultation publique, le Bureau de l'accessibilité du Manitoba a tenu un webinaire le 22 mars 2023 avec des participants de la communauté des personnes handicapées, des municipalités, du secteur public, des entreprises et des organismes sans but lucratif, du Conseil et de particuliers à travers le Manitoba.

Ce que nous avons entendu

Nous tenons à remercier tous les répondants pour les précieux commentaires que nous avons reçus sur le transport accessible au Manitoba. Nous tenons aussi à souligner que les commentaires qui ne se portent pas directement sur la norme en matière de transport accessible seront transmis aux secteurs appropriés du gouvernement, y compris ceux sur le financement et l'élaboration de politiques. Les autres commentaires seront communiqués au Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité et au ministère des Relations avec les municipalités.

Les principaux thèmes et commentaires reçus durant la consultation publique de 60 jours comprenaient des critiques sur des recommandations du Conseil qui ont été exclues de la proposition de norme et des préoccupations quant au manque de clarté des exigences associées à la norme. D'autres commentaires ont porté

sur les répercussions sur les coûts et les ressources, sur l'impact de la norme sur les municipalités rurales et d'autres moyens de déplacement, ainsi que sur les aspects techniques et opérationnels du transport en commun classique et du transport adapté.

Thèmes que nous avons entendus

Cadre de conformité : Ces commentaires portent surtout sur l'élaboration et l'amélioration du cadre de conformité actuel. Pour s'assurer que les normes d'accessibilité sont respectées et que les organisations ont des comptes à rendre, un processus de conformité et d'exécution plus rigoureux doit être mis en œuvre.

Certains ont signalé que le projet de règlement sur les normes en matière de transport accessible n'a aucune disposition relative à la conformité ou à la mise en application et que, pour que la législation sur l'accessibilité soit efficace, il faut des mesures pour garantir la conformité. Il faudrait tout au moins qu'un organisme indépendant soit chargé d'arbitrer les plaintes et que des outils soient mis en place pour veiller à la conformité des fournisseurs de transport, comme des vérifications, des inspections et des amendes en cas de non-conformité.

Éducation ciblée du public : Investir dans l'éducation du public au sujet de la LAM et les droits fondamentaux de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. La recherche menée dans l'ensemble de la province révèle un besoin important d'éducation ciblée du public. Étant donné l'importance de l'éducation, un facteur clé désigné par le gouvernement pour assurer la conformité à la LAM, il est impératif de déployer des efforts conjoints pour éduquer le public et donner de l'information ciblée aux entreprises, aux organisations et aux municipalités.

Des appels ont été lancés : le gouvernement doit adopter des mesures plus significatives pour sensibiliser le public à la LAM et à ses normes, ainsi que pour favoriser et assurer la conformité. Il a notamment été suggéré de créer un registre central où seraient consignés les rapports de conformité des organisations de tous les secteurs, ce qui favoriserait une participation plus active pour améliorer l'accessibilité dans toutes les organisations. Une autre suggestion consistait à embaucher et former des agents d'exécution provinciaux habilités à rédiger des ordonnances en cas d'infraction à la LAM et à imposer des amendes en cas de non-respect des ordonnances.

Ressources et soutien aux municipalités : Ces commentaires portaient principalement sur l'aide à apporter aux municipalités pour qu'elles disposent de ressources supplémentaires, dont du soutien financier, afin d'appliquer la norme en matière de transport accessible. Le Fonds pour l'accessibilité du Manitoba est un bon départ, mais sa capacité actuelle (limite annuelle de 50 000 \$ par bénéficiaire) a été jugée insuffisante pour répondre aux besoins et aux défis importants auxquels sont confrontées de nombreuses municipalités voulant se conformer à la norme.

Avant le dernier budget provincial, les subventions aux municipalités ont été

gelées aux montants de 2016, ce qui a laissé de nombreuses communautés dans l'incapacité d'assurer les services de base. Selon un commentaire, « le gel du financement du fonctionnement municipal aux montants de 2016 ne tient pas compte des augmentations inflationnistes, alors que les initiatives provinciales et les décisions de financement des programmes qui touchent les municipalités sont souvent annoncées à la suite du processus budgétaire municipal ». Nous avons entendu que le gouvernement provincial doit investir dans un Manitoba plus accessible en consacrant des fonds à la mise en œuvre de la LAM et à des projets d'amélioration de l'accessibilité des transports.

Une consultation sérieuse : Les consultations menées par le gouvernement provincial sur les normes d'accessibilité antérieures et sur la proposition de norme en matière de transport accessible ont été critiquées, car elles n'offraient pas assez de possibilités de rétroaction. Certains ont proposé que la province s'engage dans des consultations plus sérieuses auprès des personnes handicapées, notamment par une publicité accrue et par des consultations dans plus d'endroits à travers la province et à des heures variées.

Commentaires sur le transport en commun classique, le transport adapté et les véhicules avec chauffeur :

- La tenue de réunions publiques annuelles sur l'accessibilité du transport en commun classique et du transport adapté pourrait s'avérer trop onéreuse.
- L'affichage des procédures d'urgence dans les véhicules de transport adapté peut entraîner un fardeau administratif supplémentaire. Les politiques et les documents justificatifs peuvent être affichés en ligne ou mis à disposition dans les locaux des municipalités.
- L'obligation de fixer des heures d'ouverture et des jours de service semblables pour le transport classique et adapté n'est peut-être pas réalisable.
- Un délai de réservation de trois heures pour les services de transport adapté peut ne pas être suffisant, surtout dans les municipalités rurales.
- Soutien aux conducteurs d'autobus : Veiller à ce que les conducteurs d'autobus aident les passagers à utiliser les dispositifs de sécurité et à ce qu'ils déploient manuellement les rampes au besoin.
- Équipement : Veiller à ce que les équipements d'accessibilité des véhicules soient toujours fonctionnels (grâce à un programme d'entretien et d'essai préventifs) et à ce que les véhicules dont les équipements ne fonctionnent pas ne soient pas mis en service.
- Arrêts et services de transport en commun : Veiller à ce que les arrêts et les services de transport en commun soient entièrement accessibles.
- Aides à la mobilité : Veiller à ce que les espaces réservés aux aides à la mobilité puissent être utilisés par d'autres passagers (poussettes, bagages) au besoin, mais qu'ils soient disponibles pour une personne handicapée chaque fois qu'elle en a besoin. En outre, si un passager a déjà attendu un autre véhicule disposant

d'un espace pour les aides à la mobilité, un autre moyen de transport doit être prévu immédiatement.

- Sièges prioritaires et de courtoisie : Assurer des places de courtoisie pour les personnes âgées, les jeunes enfants et les femmes enceintes, en plus des places prioritaires pour les personnes handicapées, et veiller à ce que les conducteurs d'autobus interviennent si d'autres passagers refusent de libérer ces places.
- Transport adapté : Assurer la coordination des services de transport adapté entre les municipalités voisines et veiller à ce que les services de transport adapté ne puissent être refusés aux personnes handicapées dans les limites de la ville.
- Personnes de soutien : Veiller à ce que les personnes de soutien soient accueillies dans les véhicules de transport en commun si une personne handicapée déclare avoir besoin d'aide.
- Véhicules avec chauffeur : Veiller à ce que les exploitants de véhicules avec chauffeur affichent une pièce d'identité sur le pare-chocs arrière et à ce que les municipalités réglementent ces véhicules, notamment par la vérification des antécédents des exploitants.
- Municipalités rurales : Le projet de norme en matière de transport accessible a été critiqué, car il est centré à Winnipeg et on ne sait pas exactement quel sera son impact sur les municipalités rurales et les personnes handicapées qui vivent dans les collectivités rurales ou qui souhaitent se rendre dans ces collectivités. Les personnes handicapées et les défenseurs des droits des personnes handicapées craignent que la norme en matière de transport accessible n'ait aucun effet dans les collectivités rurales, en particulier dans les municipalités qui n'ont aucun règlement sur les véhicules avec chauffeur.
- Transport adapté : La définition du service de transport adapté n'est pas claire et doit être mieux expliquée. De plus, les critères d'admissibilité au transport adapté doivent être précisés, surtout en ce qui concerne la procédure d'appel.
- Combinaison des services de transport en commun fixe et de transport adapté : Le modèle de services groupés proposé dans le cadre du plan directeur du transport en commun de Winnipeg n'a pas été inclus dans le projet de norme en matière de transport accessible.
- Réservation de services de transport adapté : Les délais d'attente pour la réservation de services de transport adapté devraient être pris en compte dans le projet de norme en matière de transport accessible, de même que les applications numériques de réservation en ligne.
- Aménagements pour les personnes ayant de multiples handicaps : Il conviendrait d'accorder plus d'attention et offrir de meilleures explications aux personnes ayant de multiples handicaps qui ont besoin d'aménagements adaptés.

- Coordination intermunicipale des transports en commun et déplacements sur de longues distances : Le manque de planification pour traiter cette question importante est une préoccupation majeure, surtout pour les personnes handicapées qui vivent dans des collectivités rurales et des collectivités des Premières Nations ou qui souhaitent se rendre dans ces collectivités. La coordination intermunicipale des transports en commun est essentielle au succès d'une norme en matière de transport accessible.
- Véhicules avec chauffeur : La section relative aux véhicules avec chauffeur ne contient aucune information sur les limousines, les citadines, les autocars affrétés, les bateaux affrétés, les services de navettes et le covoiturage. De plus, il n'y est pas fait mention de considérations importantes comme les planchers bas, les rampes d'accès, les ascenseurs et les systèmes d'arrimage.
- Les systèmes pour donner des commentaires sur les services de transport en commun doivent être accessibles à tous les usagers. Ces systèmes comprennent des portails en ligne/numériques et des centres d'appel locaux.
- Les fournisseurs de transport en commun doivent créer des comités consultatifs sur l'accessibilité des transports en commun et les consulter régulièrement, ainsi que les passagers handicapés.
- Les fournisseurs de transport en commun doivent communiquer durant les étapes de planification avant toute modification importante des politiques/prestations de services, comme le transfert d'arrêts de bus, la construction et le réaménagement d'arrêts de bus.
- Volet du service à la clientèle : La norme devrait traiter de la meilleure façon d'aider les usagers, notamment par une communication respectueuse et efficace, l'utilisation d'une bonne technique de guide pour les personnes aveugles, la définition des différents types d'aides et leur signification (cane de marche et d'identité, chiens-guides et animaux d'assistance).
- Les applications mobiles de transport en commun doivent utiliser des interfaces de programmation d'applications (API) pour garantir l'accessibilité à tous leurs utilisateurs.
- Les renseignements relatifs à la planification avant le voyage sur le site Web doivent inclure les points d'intérêt, les interruptions de service (raisons, durée, autre méthode de transport) et une ligne téléphonique pour les services généraux.
- De nombreux aspects techniques et conceptuels ont fait l'objet de recommandations pour les véhicules de transport classique et adapté.

Prochaines étapes

Le Conseil consultatif de l'accessibilité a tenu compte des commentaires recueillis lors de la consultation pour préparer les recommandations finales à l'intention du ministre des Familles. Le gouvernement du Manitoba prévoit

d'adopter la norme en matière de transport accessible d'ici la fin de l'année 2023.

Si vous avez des questions ou des commentaires, ou si vous avez besoin de ces renseignements dans un autre format, veuillez communiquer avec nous à l'adresse MAO@gov.mb.ca.