

Easing the **Way**

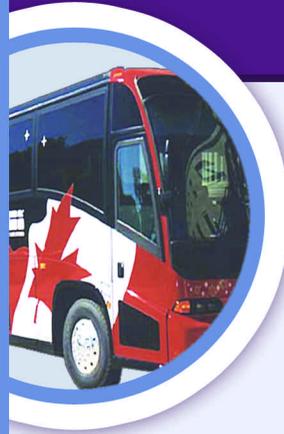
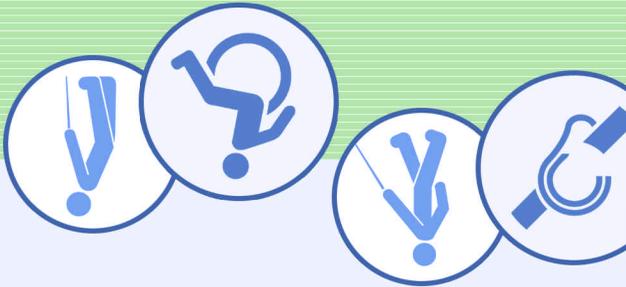
The Traveller's **Guide**

to Accessible City-to-City
Bus Service in Canada

Faciliter votre
voyage

Guide du voyageur

sur l'accessibilité des services
de transport interurbain par
autocar au Canada



INTRODUCTION 2

CARACTÉRISTIQUES DES

AUTOCARS ET TERMINUS 3

SERVICES OFFERTS 5

Personnel 5

Animaux d'assistance 5

Messages 6

Toilettes accessibles 6

Assistance personnelle 7

Accompagnateur 7

Aides à la mobilité 8

Préavis 9

AUTRES POINTS À RETENIR 10

Correspondances 10

Démontage d'une aide à

la mobilité 10

Aides à la mobilité endommagées

ou perdues 11

PLAINTES 14

Point de contact 16

INTRODUCTION 2

BUS & TERMINAL FEATURES . . . 3

SERVICES PROVIDED 5

Personnel 5

Service Animals 5

Announcements 6

Washrooms 6

Personal Assistance 7

Attendants 7

Mobility Aids 8

Advance Notice 9

OTHER THINGS I NEED TO

KNOW 10

Connections 10

Disassembly of a Mobility Aid 10

Damaged or Lost Mobility Aids . . . 11

COMPLAINTS 14

Contact Information 16

L'information contenue dans ce dépliant à trait aux services de transport interurbain par autocar qui exploitent les liaisons d'une ville à une autre selon un horaire régulier et s'arrêtent en cours de route dans certaines des villes ou des localités qu'ils traversent.

Ce dépliant vous présente des renseignements et des suggestions que vous jugerez utiles lors de vos déplacements en autocar d'une ville à l'autre.

Les autocaristes sont résolus à améliorer leur réseau de liaisons interurbaines de manière à en faciliter l'accès aux voyageurs ayant un handicap et ceux qui ont des besoins spéciaux. À cet égard, ils se sont dotés d'un Code de pratiques volontaire afin d'informer les voyageurs des services auxquels ils peuvent s'attendre et d'aider les transporteurs à veiller à ce que les services soient effectivement offerts à tous.

Guide du voyageur sur l'accessibilité des services de transport interurbain par autocar au Canada



Faciliter votre voyage

Easing the Way

The Traveller's Guide to Accessible City-to-City Bus Service¹ in Canada



Bus companies are committed to enhancing their network of services between

towns and cities to provide better access for passengers with disabilities and those with special needs. A Voluntary Code of Practice was created to let travellers know what services they can expect and to assist the bus companies in ensuring that the services are made available to everyone.

This pamphlet contains information and helpful tips about what you can expect when travelling by intercity bus.

¹The information contained in this brochure refers to bus services that go from one city to another on a regular or scheduled basis with stops in towns or other cities.

Les services sont assurés par un ensemble d'installations et d'équipements accessibles. Il existe un certain nombre de dispositifs tels que les plates-formes élévatrices et les

dimensions d'autres restrictions pourraient s'imposer. Les appareils lourds ou de grandes dimensions doivent soulever ou déplacer les appareils, tels les fauteuils triporteurs. Si s'appliquent à la taille de certains la mobilité ordinaires mais des restrictions Votre transporteur acceptera les aides à

et les orthèses. déambulateurs, les cannes, les béquilles les chaises à l'embarquement, les fauteuils roulants, les fauteuils triporteurs, mobilité, comprenant entre autres les ayant un handicap et leurs aides à la liaison qui assure le transport des passagers Un service d'autocar accessible signifie une

**QUELS SONT LES ÉLÉMENTS
D'ACCESSIBILITÉ COUVERTS PAR
LE CODE ?**

**CARACTÉRISTIQUES DES
AUTOCARS ET TERMINUS**

BUS AND TERMINAL FEATURES

WHAT KINDS OF ACCESSIBILITY FEATURES ARE COVERED BY THE CODE?

Accessible bus service is considered to be a service that allows for the carriage of passengers with disabilities and their mobility aids; that includes wheelchairs, scooters, boarding chairs, walkers, canes, crutches and braces.

Your bus company will accommodate standard mobility aids but limitations will be placed on the size of some equipment such as scooters.

Limitations may also be in effect with respect to lifting and handling of large or heavy equipment by employees.

Services are provided through a combination of accessible equipment and facilities. There are a number of devices, such as ramps and lifts, that can be made available to those

rampes que l'on peut offrir aux passagers ayant un handicap qui ont besoin d'assistance au moment de l'embarquement ou du débarquement de l'autocar. Dans certains cas, le passager qui utilise un fauteuil roulant doit effectuer un transfert dans la chaise d'embarquement, fournie par l'autocariste afin d'avoir accès à l'autocar. Pour donner suite à l'engagement qu'ils ont pris d'accroître l'accessibilité, les autocaristes, en consultation avec les fabricants d'autocars, travaillent à introduire certaines innovations, outre les dispositifs d'embarquement et de débarquement des passagers. Ces améliorations concernent l'affichage, l'éclairage, les escaliers, les mains courantes, les planchers, les accoudoirs ainsi que les portes et les fenêtres issues de secours.

SUGGESTION : Communiquez avec le transporteur avant de vous présenter avec des appareils lourds ou de grandes dimensions ; vous éviterez ainsi d'avoir à payer des frais supplémentaires ou de voir refuser votre appareil.

HINT: Contact the company prior to arriving with any large size or heavy equipment to avoid extra service charges or refusal to carry equipment.

passengers with disabilities who require assistance with boarding and disembarking a bus. In some instances, in order to access a bus, a passenger who uses a wheeled mobility aid might have to transfer to a boarding chair provided by the bus company.

In keeping with their commitment to enhance accessibility, bus companies continue to work in consultation with bus manufacturers to incorporate features other than those related to boarding and disembarking. These features include improved signage, lighting, stairs, handrails, floors, armrests, and emergency and window exits.

Les animaux d'assistance sont acceptés gratuitement et peuvent accompagner le passager à bord de l'autocar, à condition d'être pourvus d'un harnais approprié et d'un certificat émis par un organisme professionnel de dressage des animaux d'assistance.



LES ANIMAUX D'ASSISTANCE

Le personnel des transporteurs est formé pour porter assistance aux passagers ayant un handicap.

LE PERSONNEL

Certains services seront offerts aux passagers ayant un handicap ou aux voyageurs ayant des besoins spéciaux pourvu que les autocaristes aient été informés au préalable :

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR :

WHAT YOU NEED TO KNOW ABOUT SERVICES PROVIDED:

Some services will be provided to passengers with disabilities or travellers with special needs when they advise the company of those needs:

PERSONNEL

Personnel of bus companies have been trained to assist all passengers with disabilities.

SERVICE ANIMALS

Service animals will be accepted without charge and can accompany you on the bus, if the animal is properly harnessed and certified proof from a professional service animal institution is provided.



Si l'autocar n'en est pas pourvu, il s'arrêtera aux deux heures et demie à une halte munie de toilettes accessibles.

LES TOILETTES ACCESSIBLES

SUGGESTION : Si vous n'obtenez pas les renseignements désirés, adressez-vous à un employé ou au conducteur.

Les messages sont transmis d'une façon claire et précise grâce à des aides visuels et sonores.

LES MESSAGES

SUGGESTION : Avisez votre transporteur à l'avance que vous serez accompagné d'un animal d'assistance. Ceci lui permettra de prendre en considération les besoins de l'animal et des autres passagers qui pourraient présenter des allergies.

HINT: Let your bus company know in advance that a service animal will accompany you. It helps the company in taking into consideration the needs of the animal and the needs of other passengers who may suffer from allergies.

ANNOUNCEMENTS

Announcements are to be made clearly and precisely and using visual and auditory tools.

HINT: If you are not getting the information you need ask the nearest employee or your driver.

ACCESSIBLE WASHROOM SERVICES

Accessible washroom services will be made available to you at least every two and one-half hours if the bus does not have an accessible washroom.

reconnu de consommateurs ayant des professionnels de la santé ou un organisme vous produisez une lettre signée par un (le billet l'indique clairement) pourvu que l'accompagnateur voyagera gratuitement lors de vos déplacements, votre Si vous devez vous faire accompagner

VOTRE ACCOMPAGNATEUR

L'assistance personnelle est disponible au moment de :

- ▶ l'achat du billet au comptoir ;
- ▶ à l'embarquement et au débarquement de l'autocar ;
- ▶ pour arrimer ou ranger une aide à la mobilité ;
- ▶ pour ranger les bagages ou les récupérer ;
- ▶ et pour aller et revenir des toilettes à bord ou lors d'un arrêt.

L'ASSISTANCE PERSONNELLE

PERSONAL ASSISTANCE

Personal assistance is available to you when:

- ▶ buying a ticket at the ticket counter;
- ▶ getting on and off the bus;
- ▶ securing and/or stowing a mobility aid;
- ▶ storing and retrieving your baggage;
- ▶ and moving to and from an on-board washroom or a washroom at a stop.

ATTENDANTS

If you need to have an attendant accompany you, this person will travel free of charge (the ticket will clearly identify this) if you provide a letter from a health professional or from a

Les aides à la mobilité sont transportées comme bagages prioritaires et gratuitement. Cependant, la personne qui le désire pourra demeurer dans son fauteuil roulant pourvu que la sécurité ne soit pas compromise.

LES AIDES À LA MOBILITÉ

L'autocariste reconnaît votre besoin d'un accompagnateur en émettant une carte d'admissibilité ou un autre type d'attestation que vous pouvez utiliser lors de vos futurs déplacements avec le même transporteur.

SUGGESTION : L'accompagnateur a la responsabilité de vous fournir l'assistance que vous auriez rendue le transporteur si vous aviez voyagé seule.

handicaps, pour attester que vous ne pouvez voyager seule.

recognized organization representing consumers with disabilities that attests that you cannot travel alone.

HINT: Your attendant assumes the responsibility of providing the assistance that your bus company will provide if you travel alone.

The bus company will acknowledge your need for an attendant by issuing an entitlement card or some other form of acknowledgement that can then be used for future bus travel with that company.

MOBILITY AIDS

Mobility aids will be carried as priority baggage and at no cost; however, if you choose to remain in a wheelchair, and this can be done safely, you will be allowed to do so.

SUGGESTION : Dans tous les cas, même si vous présentez votre demande après le délai prévu, le transporteur fera tout son possible pour fournir le service.

72 heures de préavis si le trajet comporte une (des) correspondance (s).

48 heures de préavis pour voyager à bord d'un véhicule muni d'une plate-forme élévatrice ou pour faire le voyage dans votre fauteuil roulant ;

24 heures de préavis pour vous aider à monter ou à descendre de l'autocar, ou pour le transfert de votre aide à la mobilité ;

Que vous fassiez un voyage d'affaires ou d'agrément, un peu de planification simplifiera les choses. Les autocaristes vous garantiront les services suivants pourvu que vous les informiez à l'avance :

CERTAINS SERVICES EXIGENT UN PRÉAVIS :

SOME SERVICES NEED ADVANCE NOTICE:

Whether you're travelling on business or vacation, planning is the key to a smoother trip. Bus companies will guarantee the following services with appropriate advance notice:

24 hours notice for boarding and disembarking assistance or in transferring to and from a mobility aid.

48 hours notice to travel on a bus with an on-board lift or to remain in the wheeled mobility aid during your trip.

72 hours notice if the trip involves a change from one bus company to another.

HINT: In all cases, if you suddenly have urgent travel needs and make a request in less than the required notice period, the bus company will still make it's best effort to provide the service you need.

**AUTRES POINTS POUR FACILITER
VOTRE VOYAGE**

Avisiez l'autocariste de vos besoins au moment de réserver ou d'acheter votre billet. Il vous expliquera les services offerts et les conditions qui s'y appliquent. En voici quelques-unes :

CORRESPONDANCES

À votre demande, l'autocariste prendra contact avec le représentant autorisé d'un autre transporteur, dans votre ville de correspondance.

**DÉMONTAGE D'UNE AIDE À LA
MOBILITÉ**

Si vous avez besoin de faire démonter votre aide à la mobilité et la ranger comme bagage, l'autocariste peut généralement fournir ce service à condition que vous vous présentiez au terminus au moins 30 minutes avant l'heure du départ. On encourage toutefois les passagers à prévoir à

**OTHER THINGS THAT CAN *EASE*
*THE WAY***

Inform the bus company about your requirements when you make a reservation or buy a ticket. The company will discuss the available services and any conditions that need to be met. Some of those conditions may be:

CONNECTIONS

If you make a request, the bus company will contact the appropriate representative of a connecting bus company in advance of a transfer point for you.

DISASSEMBLY OF A MOBILITY AID

If you require your mobility aid to be disassembled and stored as baggage, the bus company will, as a general

Si votre aide à la mobilité est perdue ou endommagée pendant le transport, l'autocariste devra fournir gratuitement et le plus rapidement possible un appareil de remplacement temporaire approprié, au point de destination. En plus de fournir un appareil de remplacement temporaire, le transporteur devra voir, à ses frais, à ce que votre aide à la mobilité soit promptement réparée et retournée.

AIDES À LA MOBILITÉ ENDOMMAGÉES OU PERDUES

SUGGESTION : Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant votre voyage, notamment sur le nombre et l'endroit des arrêts, les installations ou les correspondances, communiquez au préalable avec un représentant du service à la clientèle de votre transporteur qui vous apportera toutes les précisions nécessaires.

L'avance les conditions qui s'appliquent, surtout si leur point de départ se situe dans une localité éloignée.

rule, be able to provide this service as long as you arrive at the bus terminal at least **30 minutes** before the scheduled departure of the bus. It is best to determine ahead of time what conditions may apply, especially if your point of departure is a small location in a remote area.

HINT: If you are not sure what may happen during your trip, such as how many stops are made and where, or what the facilities are like, or if you have to change buses, talk to a customer service representative from your bus company in advance who will provide you with information about your trip.

DAMAGED OR LOST MOBILITY AIDS

If your mobility aid is damaged during carriage or is lost, the bus company will, without charge and as quickly as possible, provide you with a suitable

Si l'aide à la mobilité est perdue ou endommagée et ne peut être réparée, l'autocariste devra la remplacer par une aide identique (ou par une aide différente que vous jugez satisfaisante), ou vous rembourser un montant égal au coût de remplacement total de l'aide malgré la limite de responsabilité normale de l'autocariste.

Si un autocariste vous fournit une aide de remplacement temporaire, vous pouvez continuer d'utiliser cette aide jusqu'au moment où on vous aura rendu votre aide ou à l'expiration d'un délai raisonnable pour le remplacement de votre aide.

S'il est clair que les dommages subis à l'aide à la mobilité ne sont pas dus à une négligence de la part du transporteur, celui-ci ne sera tenu de fournir les services décrits dans cette section. Il devra voir toutefois à ce que vous ne soyez pas laissé à vous-même avec une aide à la mobilité déféctueuse.

temporary replacement aid at your destination. In addition to providing a temporary replacement aid, the bus company will, at its own expense, arrange for the prompt repair of your aid and expedite its return to you.

If the aid is damaged and cannot be repaired or is lost, the company will replace the aid with one that is identical (or with one that is different but satisfactory to you) or reimburse you for the full replacement cost of the aid regardless of the company's standard limits of liability.

If a bus company provides you with a temporary replacement aid, you can continue to use it until the time your aid is returned to you or until a reasonable period for the replacement of the aid has elapsed.

If damage to a mobility aid is clearly not due to negligence on the part of a

**ET SI L'ON NE VOUS FOURNIT PAS
LES SERVICES INDQUÉS ICI ?
QUELS RECOURS AVEZ-VOUS ?**

Les autocaristes verront à donner suite promptement et efficacement aux plaintes des personnes ayant un handicap et des voyageurs ayant des besoins spéciaux. Si vous avez lieu de vous plaindre du service à la clientèle sur un point qui n'a rien à voir avec les services décrits dans ce dépliant, vous devriez présenter votre plainte au transporteur comme un problème de service à la clientèle. Si vous avez des suggestions ou des recommandations à formuler en vue d'améliorer le service, n'hésitez pas à le faire. Si vous rencontrez un obstacle lors d'un déplacement interurbain par autocar, expliquez sans délai vos besoins à la personne ou aux personnes qui offrent ce service. Dites-leur quelle forme d'assistance il vous faudrait.

bus company, the company will not be responsible for providing the services set out in this section. The company will, however, make arrangements to ensure that you are not left unattended with a non-functioning mobility aid.

**WHAT IF THE SERVICES
INDICATED ABOVE ARE NOT
PROVIDED?
WHAT CAN YOU DO ABOUT IT?**

Bus companies will ensure that complaints by persons with disabilities and travellers with special needs are treated with the utmost importance. If you have a customer service complaint that does not relate to the services described in this brochure, you should direct this complaint to the bus company as a customer service problem. If you have a suggestion or recommendation to improve service you should do this also. If you

Si vous n'êtes pas satisfait de votre transporteur quant à la fourniture des services décrits, ne tardez pas à remplir un formulaire de plainte que vous fournira la compagnie d'autocars. Si celle-ci n'a pas de formulaire de plainte, contactez Transport Canada à l'adresse ou aux numéros indiqués ci-après.

PLAINTES

Envoyez votre formulaire dûment rempli à la direction de la compagnie d'autocars concernée et faites-en parvenir une copie à Transport Canada. La compagnie d'autocars enverra une copie à son association.

On peut prévoir que la majorité des plaintes seront résolues entre vous et la compagnie d'autocars mais, si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante, l'association de la compagnie d'autocars collaborera avec vous et avec la compagnie pour en arriver à un règlement acceptable pour toutes les parties. L'association doit

COMPLAINTS

experience a barrier to intercity bus travel, immediately explain what your needs are to the people providing the service and tell them what kind of assistance you require.

COMPLAINTS

If you are not satisfied that your bus company has provided the services described, take the first opportunity to fill out a complaint form which is available from the bus company. If the company does not have a complaint form, contact Transport Canada at the address or numbers provided in this brochure.

Send your completed complaint form to the management of the bus company concerned and provide a copy to Transport Canada. The bus company will forward a copy to its association.

L'ensemble de cette démarche ne devrait pas prendre plus de 95 jours.

Si l'association s'avère incapable de résoudre votre plainte, vous pourrez prendre contact avec Transports Canada, et faire appel aux services d'un médiateur indépendant. Informer Transports Canada du résultat de son intervention.

SUGGESTION : N'oubliez pas, vous devez envoyer une copie de votre plainte à Transports Canada.

HINT: Remember, you must send a copy of your complaint to Transport Canada.

Most complaints can be resolved immediately between the company and yourself but if that does not happen to your satisfaction the bus company's association will work with you and the bus company to reach an acceptable agreement. The association will inform Transport Canada of the outcome.

If the association is unable to resolve your complaint, you may contact Transport Canada to request resolution through the services of an independent mediator.

This complete process should not take longer than 95 days.

Canada



Document rédigé grâce à la collaboration de l'Association canadienne de l'autobus et Transports Canada.

TÉLÉPHONE : 1-800-665-6478
 TÉLÉSCRIPTEUR : 1-800-823-3823
 TÉLÉCOPIEUR : (613) 991-6422
 COURRIEL : buscode@tc.gc.ca

Transports Canada
 Unité du transport accessible (ACCF)
 Place de Ville
 330, rue Sparks, Tour "C", 26^e étage
 Ottawa (Ontario) K1A 0N5

ou en communiquant avec :

<http://www.tc.gc.ca/accessible>

Vous pouvez également obtenir en ligne un exemplaire et des médias substituts du *Code de pratiques des autocaristes, du Guide pour formuler une plainte et du dépliant Faciliter votre voyage* à l'adresse suivante :

You can also get a copy and alternative formats of the *Intercity Bus Code of Practice*, the *Complaint Guide* and the *Easing the Way* brochure online at:

<http://www.tc.gc.ca/accessible>

or by calling or writing to:

Transport Canada
 Accessible Transportation Unit (ACCF)
 Place de Ville
 330 Sparks Street, Tower "C",
 26th Floor
 Ottawa, Ontario K1A 0N5

PHONE: 1-800-665-6478
 TTY: 1-800-823-3823
 FAX: (613) 991-6422
 E-MAIL: buscode@tc.gc.ca

This document has been drafted in collaboration with the Canadian Bus Association and Transport Canada.



Canada