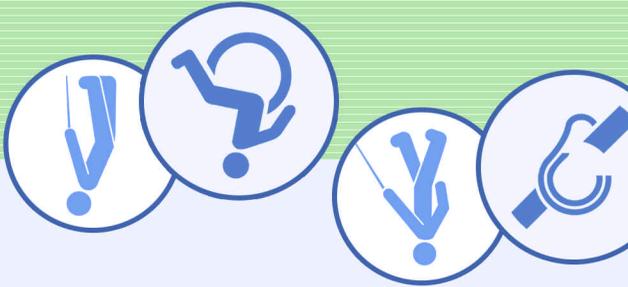
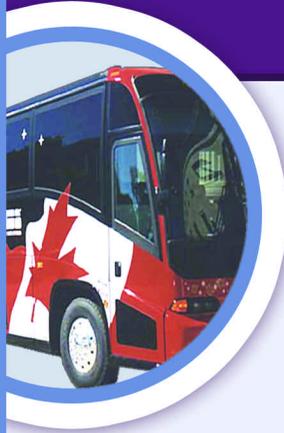


# Faciliter *votre* voyage



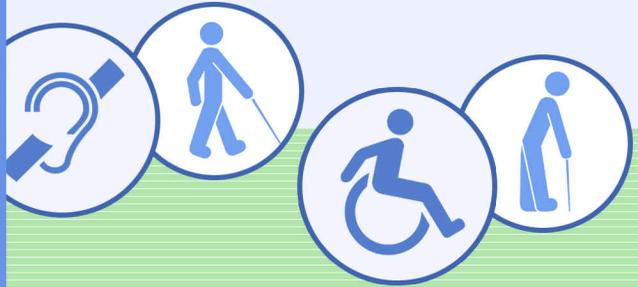
to Accessible City-to-City  
Bus Service in Canada

## The Traveller's Guide



## Guide du voyageur

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



*Easing the*  
**Way**

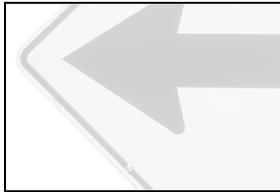
INTRODUCTION	2
BUS & TERMINAL FEATURES	3
SERVICES PROVIDED	5
Personnel	5
Service Animals	5
Announcements	6
Washrooms	6
Personal Assistance	7
Attendants	7
Mobility Aids	8
Advance Notice	9
OTHER THINGS I NEED TO KNOW	10
Connections	10
Disassembly of a Mobility Aid	10
Damaged or Lost Mobility Aids	11
COMPLAINTS	14
Contact Information	16

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

## *Easing the Way*

The Traveller's Guide to Accessible  
City-to-City Bus Service<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup>The 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.

## *Faciliter votre voyage*



Guide du voyageur sur l'accessibilité des services de transport interurbain par autocar<sup>1</sup> au Canada

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.

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.

<sup>1</sup>L'information contenue dans ce dépliant a 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.

**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

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

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

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

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

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 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.

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

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.

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.

**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.



### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR :

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 :

### LE PERSONNEL

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

### LES ANIMAUX D'ASSISTANCE

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.



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.

## ACCESSIBLE WASHROOM SERVICES

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

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

## ANNOUNCEMENTS

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.

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.

## LES MESSAGES

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

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

## LES TOILETTES ACCESSIBLES

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

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

### ATTENDANTS

at a stop.

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

Personal assistance is available to you when:

### PERSONAL ASSISTANCE

## L'ASSISTANCE PERSONNELLE

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.

## VOTRE ACCOMPAGNATEUR

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

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.

## MOBILITY AIDS

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

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

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

handicaps, pour attester que vous ne pouvez voyager seule.

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

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.

## LES AIDES À LA MOBILITÉ

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.

**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.

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

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

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

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:

## **SOME SERVICES NEED ADVANCE NOTICE:**

## **CERTAINS SERVICES EXIGENT UN PRÉAVIS :**

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

**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 ;

**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 ;

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

**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.

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

## DISASSEMBLY OF A MOBILITY AID

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.

## CONNECTIONS

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:

## OTHER THINGS THAT CAN EASE THE WAY

OTHER THINGS  
I NEED TO KNOW

## AUTRES POINTS À RETENIR

### AUTRES POINTS POUR *FACILITER VOTRE VOYAGE*

Avisez 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

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

## **AIDES DAMAGED OR LOST MOBILITY**

**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.

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.

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

**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.

## **AIDES À LA MOBILITÉ ENDOMMAGÉES OU PERDUES**

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.

If damage to a mobility aid is clearly due to negligence on the part of a

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 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.

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.

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 pas 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 défectueuse.

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

## **ET SI L'ON NE VOUS FOURNIT PAS LES SERVICES INDIQUÉS 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.

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.

## PLAINTES

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 Transports Canada à l'adresse ou aux numéros indiqués ci-après.

Envoyez votre formulaire dûment rempli à la direction de la compagnie d'autocars concernée et faites-en parvenir une copie à Transports 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

*This complete process should not take longer than 95 days.*

mediator.

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

Canada of the outcome.

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

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

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

informer Transports Canada du résultat de son intervention.

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.

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

Canada



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

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

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

or by calling or writing to:

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

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:

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 :

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

ou en communiquant avec :

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

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

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



Canada