



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Accessibilité des aérogares qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports

Code de pratiques



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

disponible sur divers supports

Canada

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : **www.otc.gc.ca**.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : www.otc.gc.ca

N° de catalogue TT4-35/1-2013F-PDF
ISBN 978-0-662-75558-6

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
Mars 2013

Table des matières

Introduction	1
A. Rôle de l'Office des transports du Canada	1
B. Objet du Code de pratiques.....	1
C. Portée.....	2
D. Organismes visés par le Code	3
E. Recherche contextuelle et consultations	3
F. Administration.....	3
G. Application	3
H. Outil d'information connexe.....	4
I. Définitions	4
Section 1 : Accessibilité des installations	5
Spécifications techniques concernant l'accessibilité.....	5
Conception universelle.....	7
1.1 Facteurs généraux.....	7
1.2 Installations extérieures	8
1.3 Aires de repos.....	9
1.4 Places réservées aux portes d'embarquements et aux aires de départ.....	9
1.5 Aires de soulagement pour animaux aidants	10
1.6 Transport à l'intérieur des gares de voyageurs et entre les gares	11
1.7 Transport terrestre	11
Section 2 : Services liés aux déficiences.....	12
2.1 Aide aux passagers	12
2.2 Service à la clientèle	13
2.3 Laissez-passer d'accompagnateur	14
2.4 Embarquement et débarquement	14
2.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service	15
Section 3 : Formation du personnel.....	16

3.1 Formation du personnel	16
Section 4 : Communication	17
4.1 Transmission de renseignements sur le transport à l'aide de divers supports..	17
4.2 Accessibilité des sites Web.....	17
4.3 Guichets automatiques et kiosques d'information informatisés sur le transport	17
4.4 Systèmes de télécommunication	18
4.5 Signalisation	19
4.6 Annonces publiques.....	20
4.7 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique	21

Introduction

A. Rôle de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif quasi judiciaire et un organisme de réglementation économique du gouvernement du Canada. En vertu de la législation canadienne, l'Office a le devoir de s'assurer que les personnes ayant une déficience ont accès au réseau de transport canadien en y supprimant les obstacles inutiles ou injustifiés. Entre autres moyens d'y parvenir, l'Office élabore et administre des normes d'accessibilité visant le réseau de transport de compétence fédérale. Il peut également régler les plaintes au moyen du processus formel, de la médiation, de la facilitation et de consultations avec les intervenants.

En vertu du paragraphe 170(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut prendre des règlements afin d'éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport de compétence fédérale. L'Office peut, par exemple, réglementer :

- la conception, la construction ou la modification des moyens de transport ainsi que des installations et locaux connexes, y compris les commodités et l'équipement;
- la signalisation;
- la formation du personnel qui interagit avec les personnes ayant une déficience;
- les tarifs, les taux, les prix, les frais ainsi que les conditions de transport des personnes ayant une déficience;
- la communication de renseignements aux personnes ayant une déficience.

B. Objet du Code de pratiques

Le présent Code de pratiques (Code) comprend des normes d'accessibilité créées pour assurer un niveau minimum d'accessibilité aux personnes ayant une déficience dans les aéroports qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports (RNA). Il établit les attentes de l'Office à l'égard de ces exploitants d'aéroports qui offrent des services aux personnes ayant une déficience.

Bien que le présent Code mette en évidence les besoins des personnes ayant une déficience lors de leurs déplacements, les améliorations à apporter aux gares, selon le Code, profiteront à la majeure partie des voyageurs. L'Office reconnaît que certains services décrits dans le Code ne pourront être offerts que si les passagers en manifestent le besoin. Les voyageurs ayant une déficience peuvent devoir faire connaître leurs besoins afin de se prévaloir des services offerts.

L'Office souligne que le présent Code établit des normes minimales que les parties visées par celui-ci doivent respecter, et les incite à s'efforcer d'excéder ces normes dans la mesure du possible.

C. Portée

Le présent Code s'applique aux installations et aux services publics exploités et gérés par des exploitants de gares, lesquels services sont situés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la gare centrale même et sont nécessaires à la réussite d'un déplacement. Ces installations et services incluent les espaces de stationnement, les zones de débarquement et de prise en charge des passagers, le transport à l'intérieur des gares, et les zones de récupération des bagages. Le Code s'applique aussi aux services que les exploitants de gares donnent parfois en sous-traitance et qui sont nécessaires à la réussite d'un déplacement, tels que les parcs de stationnement ou le transport terrestre. Bien que le Code ne vise pas les établissements de vente au détail, par exemple les boutiques et les restaurants, ou autres aires ou services qui ne sont pas essentiels, indispensables ou nécessaires à l'exploitation de la gare, on encourage néanmoins ces derniers à respecter les dispositions du présent Code en vue de mieux répondre aux besoins de tous leurs clients.

Le présent Code porte sur quatre principaux aspects de l'accessibilité pour les exploitants d'aéroports qui ne font pas partie du RNA :

1. **Accessibilité des installations** : il est important de fournir un niveau minimal d'accessibilité aux aéroports passagers de partout au Canada, ainsi que d'en améliorer, de façon systémique, l'accessibilité générale pour les personnes ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport fédéral.
2. **Services liés aux déficiences** : cette section présente les principaux éléments qui permettent aux exploitants de gares d'aider les voyageurs ayant une déficience à obtenir des renseignements, de l'aide et l'accommodement approprié de façon à assurer la réussite de leur déplacement.
3. **Formation du personnel** : la formation est indissociable de l'accessibilité des aéroports et joue un rôle clé dans bon nombre des dispositions qui figurent dans le présent Code.
4. **Communication** : La communication efficace et accessible de renseignements sur le transport aux personnes ayant une déficience est essentielle à l'accessibilité du réseau de transport fédéral.

Rien dans le présent Code n'élimine l'obligation, pour tout organisme visé par celui-ci, de se conformer aux dispositions de toute norme applicable en matière de sécurité et de sûreté ou de codes du bâtiment.

D. Organismes visés par le Code

Les exploitants d'aéroports qui ne font pas partie du RNA avec un minimum de 10 000 passagers embarqués et débarqués annuellement sont tenus de se conformer aux dispositions contenues dans le présent Code (Les aéroports qui composent le RNA doivent mettre en œuvre et respecter le [Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs](#)).¹

L'Office reconnaît que, bien que les objectifs qui sous-tendent les diverses dispositions contenues dans le présent Code s'appliquent à tous les aéroports mentionnés ci-dessus, les moyens par lesquels ces objectifs peuvent être atteints varieront. Les aéroports qui ne font pas partie du RNA varient sur le plan de la taille et de la nature de leurs activités. Les petites aéroports peuvent devoir utiliser des méthodes différentes de celles utilisées par les grandes aéroports qui ne font pas partie du RNA. Les exploitants d'aéroports peuvent consulter l'outil d'information connexe pour obtenir des conseils sur la façon d'atteindre les objectifs qui sous-tendent les dispositions du Code.

E. Recherche contextuelle et consultations

Le présent Code a été élaboré en collaboration avec des représentants de l'industrie aérienne, d'associations représentant des personnes ayant une déficience et d'autres ministères. Des recherches et des consultations supplémentaires ont été menées auprès de la Regional Community Airports Coalition of Canada, y compris deux visites d'aéroports qui ne font pas partie du RNA.

F. Administration

L'Office fera le suivi, de diverses façons, des progrès réalisés dans l'application du Code. Par exemple, l'Office pourrait assurer une surveillance au moyen de visites des lieux, de discussions avec des exploitants de gares, de sites Web, d'examen des contrats, ou d'autres méthodes jugées appropriées pour obtenir des renseignements sur la conformité par l'industrie. De plus, l'Office examinera périodiquement le Code. Tout problème cerné sera réglé par l'Office.

G. Application

Les personnes ou les organismes visées par le présent code doivent mettre en œuvre les dispositions qu'il renferme dès que possible, mais au plus tard d'ici janvier 2015 (soit deux années après sa diffusion). Les deux seules exceptions sont les Spécifications

¹ www.otc.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-gares-de-voyageurs

techniques concernant l'accessibilité dans la section 1 et la sous-section 1.71 qui traite de transport terrestre.

Les Spécifications techniques concernant l'accessibilité dans la section 1 et la sous-section 1.71 doivent prendre effet immédiatement afin d'assurer que tout contrat ou document portant sur les nouvelles constructions et les rénovations, ou encore sur le transport terrestre, passé ou renouvelé après l'entrée en vigueur du code, renfermera les dispositions de celui-ci. C'est donc dire qu'au fur et à mesure que les contrats ou autres documents seront établis relativement aux nouveaux immeubles, aux rénovations ou au remplacement d'équipement visé par la norme de l'Association canadienne de normalisation (CSA), ces contrats ou documents seront conformes aux dispositions de la norme en question, comme le prévoit la section 1 du code. En outre, au fur et à mesure que les contrats seront conclus ou renouvelés avec les fournisseurs de services de transport terrestre, ces contrats comprendront des clauses exigeant que des services de transport terrestre accessible soient offerts comme le prévoit la sous-section 1.71.

H. Outil d'information connexe

Dans le but d'aider les exploitants de gares à appliquer les dispositions du présent Code, l'Office a élaboré un [outil d'information](#)² qui propose des sources d'information sur les services techniques et communautaires pour l'application du Code, ainsi que des exemples de pratiques exemplaires. Cet outil se veut une source pratique de renseignements qui ne vise aucunement à restreindre ou à prescrire les décisions opérationnelles que doivent prendre les fournisseurs de services de transport lors de la mise en œuvre du Code. On encourage les exploitants d'aérogares qui sont visés par le Code à consulter l'outil d'information connexe.

I. Définitions

« **Aménagement à accès facile** » s'entend de la conception des immeubles les rendant accessibles aux personnes ayant diverses déficiences.

« **Conception universelle** » se dit d'un produit ou d'un environnement conçu pour être utilisé par tout le monde, dans la mesure du possible, sans besoin de mesures d'adaptation ou de conception spécialisée. (Consulter le site [Centre for Universal Design](#)³ [anglais seulement] pour plus de renseignements sur la conception universelle).

² www.otc.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-aerogares-qui-ne-font-pas-partie-du-reseau-national-des-aeroports-outi

³ www.design.ncsu.edu/cud

« **Exploitants de gare** » s'entend des organismes, des autorités et des exploitants qui gèrent et administrent une aérogare.

« **Fournisseurs de services de transport** » englobe les transporteurs aériens et les aérogares qui sont visés par le présent Code.

« **Fournisseurs de services de transport terrestre** » s'entend des entreprises de taxis, de limousines, d'autocars, de bus-navettes ou de location de véhicules qui desservent une gare aux termes d'un contrat conclu avec l'exploitant de la gare ou en vertu d'un permis délivré par cet exploitant.

« **Réseau national d'aéroports** » s'entend de plusieurs aéroports canadiens désignés et modifiés de temps à autre par Transports Canada, ainsi que des aéroports desservant les capitales nationale, provinciales et territoriales. Pour plus de détails sur le réseau national d'aéroports de Transports Canada, on peut consulter la [Politique nationale des aéroports](http://www.tc.gc.ca/fra/programmes/aeroports-politique-rna-1129.htm).⁴

Section 1 : Accessibilité des installations

Spécifications techniques concernant l'accessibilité

CAN/CSA-B651 de l'Association canadienne de normalisation (CSA), *Conception accessible pour l'environnement bâti*

L'Office reconnaît l'expertise de l'Association canadienne de normalisation (CSA) en ce qui concerne l'établissement des dimensions adéquates et des caractéristiques de conception des bâtiments et d'autres installations, de manière que les personnes ayant une déficience puissent y avoir accès et les utiliser.

La CSA est un organisme qui se consacre à l'élaboration de normes et à la certification. Ses normes sont le résultat d'un consensus national entre les producteurs et les utilisateurs, incluant des consommateurs, des détaillants, des syndicats, des organismes gouvernementaux et des manufacturiers. Les normes sont utilisées par l'industrie et ont été adoptées par tous les ordres de gouvernement aux fins de réglementation, notamment en matière de santé, de sécurité, de bâtiments, de construction et d'environnement. Près d'un tiers des normes de la CSA sont mentionnées dans des lois et des règlements des administrations fédérales et provinciales.

⁴ www.tc.gc.ca/fra/programmes/aeroports-politique-rna-1129.htm

La norme CAN/CSA-B651 de la CSA, intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti* (norme de conception de la CSA) est une norme technique, de portée nationale, couvrant une vaste gamme de bâtiments et d'installations environnementales et sur laquelle diverses autorités peuvent s'appuyer, en tout ou en partie.

La norme de conception de la CSA énonce diverses exigences visant à rendre les bâtiments et autres installations accessibles à des personnes ayant différents niveaux d'habiletés physiques, sensorielles et cognitives. Les dispositions de cette norme représentent des niveaux minimaux et portent, entre autres choses, sur les dispositifs de commande mécanique (poignées de portes, robinets, etc.), les surfaces de planchers et de sols, les éléments en saillie présentant un danger, les revêtements de planchers et de sols détectables, les portes, les mains courantes, les escaliers, les rampes, les ascenseurs, les panneaux de signalisation, les toilettes, les stationnements, les distributeurs de billets de stationnement, les distributeurs d'eau, etc.

Les exploitants d'aérogares doivent préciser dans leurs demandes de propositions, contrats et autres documents applicables à la conception et à la construction de nouveaux bâtiments; à la modification, la reconstruction ou la rénovation de bâtiments existants; et au remplacement d'équipement, que les travaux effectués devraient respecter les dispositions pertinentes de la norme de conception de la CSA. Donc, au fur et à mesure que de nouveaux bâtiments seront construits, que les bâtiments existants seront rénovés ou que l'équipement assujetti à la norme de la CSA sera remplacé, par exemple les distributeurs d'eau et les mains courantes, ces bâtiments, rénovations ou remplacements devraient être conformes aux dispositions de la norme de la CSA.

L'Office souligne que la norme de conception de la CSA établit des normes minimales. Il encourage donc les exploitants d'aérogares à s'efforcer de les excéder.

De plus, les installations d'aérogares peuvent être situées dans des lieux partagés avec d'autres locataires. Ainsi, il se peut que les aires communes soient exploitées et entretenues par le propriétaire et non par l'exploitant d'une aérogare, et qu'elles soient régies par d'autres codes et normes, par exemple des codes du bâtiment qui renferment des dispositions visant l'accessibilité. Dans ce cas, on encourage les exploitants d'aérogares à collaborer activement avec les propriétaires afin de s'assurer de répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience. À cet égard, ils pourraient se servir du présent Code et de l'outil d'information connexe comme outils de référence.

Conception universelle

L'aménagement à accès facile s'entend généralement d'une conception qui tient compte des aspects spécifiques qui rendent les bâtiments plus accessibles, qui cible surtout les déficiences et qui vise à créer un environnement qui répond aux besoins des personnes ayant une déficience.

À l'inverse, la conception universelle produit des aménagements utilisables par le plus grand nombre d'utilisateurs plutôt que destinés à l'utilisateur « moyen ». Ainsi, la conception doit se faire en fonction de tous les utilisateurs, et non seulement des personnes ayant une déficience. Par exemple, un ascenseur pour fauteuils roulants aux abords d'un escalier relève de l'aménagement à accès facile et permet aux personnes qui utilisent une telle aide de passer d'un étage à un autre. Par contre, une rampe d'accès ou un ascenseur en plus des escaliers offre à tous une autre option que l'usage de l'escalier, y compris aux personnes utilisant un fauteuil roulant, à celles qui promènent une poussette ou encore celles qui transportent des bagages.

La conception universelle des aéroports profite à tous les voyageurs, incluant les personnes ayant une déficience; les personnes âgées; celles transportant de nombreux bagages, des bagages lourds, des valises à roulettes; ainsi que les voyageurs transportant des enfants dans des poussettes. Il pourrait en résulter une utilisation accrue du transport en commun, alors que ces moyens de transport deviendront accessibles à un plus grand nombre.

Vous trouverez une liste des principes de conception universelle⁵ et des exemples de mise en œuvre de ces principes dans les documents de référence sur les [normes et lignes directrices](#)⁶ pour les transports accessibles.

1.1 Facteurs généraux

1.1.1 Les besoins des personnes ayant une déficience physique, sensorielle ou cognitive devraient être inclus lors de l'étape de la conception et de la planification des projets, tant dans le cas de rénovations que de nouvelles constructions, plutôt qu'une fois les projets réalisés. L'Office considère important de consulter des personnes connaissant bien les questions de déficience, comme un groupe de travail ou un comité consultatif. Cet aspect est tout particulièrement important lorsque l'on doit traiter des questions n'ayant pas été abordées auparavant dans d'autres normes d'accessibilité pertinentes, telles que la norme de conception de la CSA dont il est question à la [section 1](#).

⁵ [The Center for Universal Design](#) (1997). *The Principles of Universal Design*, Version 2,0 Raleigh, NC: l'Université de l'État de la Caroline du Nord.

⁶ www.otc.gc.ca/fra/normes-et-lignes-directrices

En outre, à l'étape de la planification des projets, les exploitants d'aérogares devraient appliquer les principes de conception universelle (l'[outil d'information](#)⁷ contient de plus amples renseignements à ce sujet).

- 1.1.2** À l'étape de la conception de nouvelles constructions ou de rénovations, les exploitants d'aérogares devraient intégrer des méthodes d'orientation qui permettent aux personnes de s'orienter et de trouver le parcours menant à destination.

Les bâtiments devraient être conçus de manière à minimiser le recours à des panneaux indicateurs pour s'orienter. Parmi les éléments d'orientation à peser à ce chapitre, mentionnons le choix de l'emplacement des entrées et des sorties, l'utilisation de couleurs contrastantes, l'orientation des motifs sur les planchers et les murs, les indicateurs tactiles, ainsi que l'utilisation de caractéristiques architecturales telles que les murs et les colonnes, l'acoustique et l'éclairage. Tous ces éléments peuvent aider les personnes à trouver leur destination.

- 1.1.3** Les exploitants d'aérogares devraient veiller à ce que les caractéristiques d'accessibilité soient maintenues en bon état de fonctionnement.
- 1.1.4** Afin de ne pas créer de nouveaux obstacles, on devrait régulièrement réparer les surfaces inégales, enlever les meubles, les accessoires fixes ou toutes autres obstructions qui empiètent sur les corridors ou autre voies de déplacement accessibles, et effectuer les autres travaux d'entretien du même ordre.

Si des réparations ou des travaux d'entretien doivent être effectués, ou si une obstruction doit demeurer dans une voie de déplacement, les exploitants d'aérogares doivent veiller à ce que l'obstruction puisse être détectée par une personne utilisant une canne pour s'orienter, de même que colorée de manière contrastée afin qu'une personne ayant une déficience visuelle soit en mesure de la détecter.

1.2 Installations extérieures

- 1.2.1** Les aires de débarquement et de prise en charge des passagers ayant une déficience devraient être situées à la bordure de la voie routière, et aux entrées et aux sorties. Si cela n'est pas possible, ces aires devraient être situées le plus près possible des entrées et des sorties.
- 1.2.2** Pour la sécurité de tous les passagers, on devrait enlever la neige et la glace des voies de déplacement extérieures accessibles, notamment des aires de stationnement et des aires de débarquement et de prise en charge. On est

⁷ www.otc.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-aerogares-qui-ne-font-pas-partie-du-reseau-national-des-aeroports-outi

toutefois conscient qu'il peut y avoir des circonstances atténuantes, comme de violentes tempêtes hivernales ou un bris d'équipement qui pourraient empêcher l'enlèvement en temps voulu de la neige et de la glace.

1.3 Aires de repos

Certaines personnes ont de la difficulté à rester debout pendant de longues périodes ou à parcourir à pied de longues distances et peuvent éprouver des problèmes lorsqu'une aérogare n'offre pas d'endroit où s'asseoir. Parmi les endroits problématiques, notons les aires de récupération des bagages et les passages menant aux quais ou aux portes d'embarquement.

Bien que cette situation puisse être moins problématique dans les petites aérogares où les distances à parcourir sont plus courtes, dans les zones problématiques, les exploitants d'aérogares devraient prévoir des sièges à intervalles réguliers le long des parcours suivis par les voyageurs afin que ceux qui ont besoin de se reposer disposent d'un endroit pour le faire. S'il n'est pas possible d'installer des sièges, il faut prévoir une façon d'aider, sur demande, les voyageurs à mobilité réduite à se rendre à leur destination.

1.3.1 À certains endroits, il peut y avoir de longues périodes d'attente ainsi que des problèmes inhérents à la présence de sièges en raison de systèmes de files d'attente, par exemple aux comptoirs de billetterie et d'enregistrement, ou aux points de contrôle de sécurité et aux douanes. Les exploitants d'aérogares devraient discuter avec les autorités qui exploitent et entretiennent ces endroits de la prestation d'autres moyens qui permettront d'éviter que les personnes ayant une déficience aient à se tenir debout pendant de longues périodes de temps.

1.4 Places réservées aux portes d'embarquements et aux aires de départ

1.4.1 Aux endroits où il y a des sièges, certains devraient être réservés aux voyageurs ayant une déficience. Ces sièges devraient être situés près des portes d'embarquement et dans les aires de départ, à portée de vue des tableaux de communication électroniques ou du personnel, et marqués du symbole universel d'accessibilité.

L'outil d'information présente un exemple du symbole universel d'accessibilité à la section 1.4.

1.5 Aires de soulagement pour animaux aidants

Les personnes se déplaçant avec des animaux aidants doivent pouvoir permettre à ces animaux de se soulager régulièrement, en particulier lors de très long voyages. Dans de nombreux cas, l'emplacement et l'aménagement de l'installation offrent déjà un espace extérieur convenable à cette fin. Par contre, si les voyageurs disposent de peu de temps entre les vols de correspondance, le fait de quitter la zone de contrôle de sécurité et d'y revenir peut être problématique pour ceux qui doivent permettre à leur animal de se soulager. Pour éviter des retards ou des problèmes, le personnel ou les bénévoles devraient obtenir les renseignements nécessaires pour diriger les voyageurs de façon sécuritaire vers l'aire de soulagement convenable la plus proche, qu'elle ait été désignée ou non.

1.5.1 Les exploitants d'aéroports devraient veiller à ce qu'il y ait une aire où les animaux aidants peuvent se soulager, que l'aire ait été désignée ou non. Toutefois, on encourage fortement les exploitants d'aéroports à créer une aire de soulagement désignée.

Lorsque des aires de soulagement désignées sont aménagées, elles devraient être clairement indiquées par une signalisation accessible. La signalisation devrait être conforme aux directives figurant à la section 4.5. De plus, les exploitants d'aéroports devraient s'assurer qu'il existe un parcours sécuritaire entre la gare et les aires de soulagement.

Dans la mesure du possible, les personnes voyageant avec un animal aidant devraient avoir accès à une aire de soulagement pour l'animal à l'intérieur de la zone de sécurité, pour qu'elles puissent l'utiliser entre les correspondances. Lorsque cela n'est pas possible, une telle aire devrait être située le plus près possible de la zone de sécurité afin de réduire le temps nécessaire à l'animal pour se soulager et de faire en sorte que la personne attrape son vol de correspondance.

1.5.2 Les exploitants d'aéroports devraient veiller à ce que leur personnel ou les bénévoles de l'aéroport qui interagissent avec le public, de même que le personnel des transporteurs exerçant leurs activités depuis cet aéroport, connaissent bien l'emplacement des aires de soulagement — qu'elles aient été désignées ou non — de façon à ce qu'ils puissent indiquer aux voyageurs, lorsqu'ils le demandent, où l'animal aidant peut se soulager.

1.5.3 Les exploitants d'aéroports devraient veiller à ce que le personnel, les bénévoles et les transporteurs connaissent bien les procédures, le cas échéant, pour faciliter les déplacements des voyageurs qui doivent effectuer une correspondance et qui doivent quitter la zone de contrôle de sécurité pour se rendre à l'aire de soulagement pour animaux aidants et ensuite revenir.

1.5.4 Les aires de soulagement désignées devraient être adéquatement entretenues.

1.6 Transport à l'intérieur des gares de voyageurs et entre les gares

Bien que la plupart des petits aéroports ne comptent qu'une seule aérogare, lorsqu'il y a plus d'une aérogare, tous les modes de transport entre les gares de voyageurs (par exemple, bus-navettes) devraient être accessibles.

Les annonces publiques devraient être faites d'une façon qui permet aux voyageurs ayant une déficience de savoir à quel moment ils ont atteint leur destination.

1.7 Transport terrestre

Le transport terrestre joue un rôle clé dans la réussite des déplacements des voyageurs qui ne disposent pas de leur propre moyen de transport pour quitter une gare. Ainsi, les exploitants d'aérogares devraient s'assurer que les voyageurs ont accès à des services de transport terrestre accessible et qu'ils passent des contrats à cette fin. Lorsqu'aucun contrat de ce type n'existe, des renseignements sur les entreprises qui offrent des services de transport terrestre accessible devraient être fournis.

1.7.1 Les exploitants d'aérogares devraient inclure dans les contrats avec les fournisseurs de services de transport terrestre, à mesure que ces contrats sont conclus ou renouvelés, des clauses exigeant la fourniture de services de transport terrestre accessible.

En ce qui concerne les services de transport terrestre accessible qui devraient être offerts, les principaux éléments à inclure dans les contrats que concluent les exploitants d'aérogares avec les fournisseurs de services de transport terrestre, tels que les entreprises de location de voitures et celles offrant des services d'autobus, de taxis et de bus-navettes, figurent dans les documents de référence sur l'[accessibilité des installations](http://www.otc.gc.ca/fra/accessibilite-des-installations)⁸ pour les transports accessibles.

1.7.2 Les fournisseurs de services de transport terrestre devraient disposer de véhicules adaptés au transport des personnes ayant une déficience qui se déplacent au moyen d'aides à la mobilité de taille importante.

Dans certaines circonstances, il se peut que les fournisseurs de services de transport terrestre ne soient pas eux-mêmes propriétaires ou exploitants des véhicules adaptés. Lorsque le fournisseur de services de transport terrestre n'est pas en mesure d'assurer lui-même le transport d'une personne ayant une déficience qui utilise une aide à la mobilité de taille importante, il devrait conclure

⁸ www.otc.gc.ca/fra/accessibilite-des-installations

une entente avec un autre fournisseur qui pourra assurer le transport de cette personne.

Lorsqu'il est impossible d'offrir un niveau de service équivalent, mais que des services accessibles sont offerts dans la communauté, soit par un autre fournisseur de services commerciaux, soit par un organisme local, les exploitants d'aérogares devraient informer le public de la façon dont il peut faire appel à ces autres fournisseurs. Les exploitants d'aérogares devraient également, lorsqu'ils en reçoivent la demande, déployer tous les efforts pour aider les voyageurs ayant une déficience qui ont de la difficulté à prendre des arrangements convenables de transport terrestre.

- 1.7.3** Les exploitants d'aérogares devraient disposer d'une façon d'informer le public au sujet des modes de transport terrestre offerts à l'aérogare et de leur fournir des renseignements sur les sources d'information sur ces services, y compris des modes qui sont accessibles, avant le voyage.

En outre, les exploitants d'aérogares devraient s'assurer de mettre à la disposition du public des renseignements sur les procédures applicables à la fourniture des services de transport terrestre aux personnes ayant une déficience. Par exemple, on devrait informer les passagers de la nécessité de réserver à l'avance un transport terrestre accessible. Cependant, lorsqu'il n'y a pas de services de transport terrestre à une aérogare pour les personnes utilisant des aides à la mobilité de taille importante, les exploitants d'aérogares devraient l'indiquer dans l'information qui est diffusée publiquement sur les modes de transport terrestre. On recommande aux exploitants d'aérogares qui ont un site Web d'afficher sur leur site des renseignements sur ce type de service.

Section 2 : Services liés aux déficiences

2.1 Aide aux passagers

- 2.2.1** Les exploitants d'aérogares devraient fournir aux passagers un moyen de se procurer de l'information ou de l'aide, pendant les heures de service, lorsqu'ils arrivent à la gare. Les passagers devraient être en mesure d'obtenir de l'information ou de l'aide le plus près possible de toutes les entrées principales de l'aérogare.
- 2.2.2** Les exploitants d'aérogares qui offrent des renseignements à l'aide de kiosques d'information informatisés devraient respecter les directives qui figurent à la [section 4.3](#) de ce Code.

2.2 Service à la clientèle

Des communications ouvertes entre les parties aident grandement à résoudre les problèmes survenant entre passagers et exploitants d'aérogares. Les passagers qui ont des préoccupations au sujet des questions d'accessibilité devraient en faire part directement aux exploitants d'aérogares pour tenter de les résoudre le plus tôt possible. Les exploitants d'aérogares devraient réagir à ces préoccupations et à ces plaintes aussi rapidement et efficacement que possible, en s'adressant directement au passager.

2.2.1 Les exploitants d'aérogares devraient mettre en place un processus leur permettant de traiter les préoccupations ou les plaintes du public. Ce processus devrait prévoir l'intervention d'une personne ou d'un groupe désigné pour traiter les préoccupations en matière d'accessibilité.

2.2.2 Les exploitants d'aérogares devraient prendre les mesures, comme la formation du personnel ou les formulaires de plainte, pour informer le public de la disponibilité de ce service ainsi que de la procédure à suivre pour formuler une plainte ou faire part d'une préoccupation. Les exploitants d'aérogares qui ont un site Web devraient afficher l'information à ce sujet sur leur site.

Les sites Web devraient respecter les directives qui figurent à la [section 4.2](#) du présent Code.

L'Office s'efforce de régler les différends que soulève la question d'accessibilité et d'alléger les préoccupations à cet égard. Pour ce faire, il recourt soit à la facilitation, soit à la médiation, ou encore il statue sur des plaintes. Lorsque les questions d'accessibilité ne peuvent être réglées entre une personne et un exploitant d'aérogare, l'exploitant de l'aérogare devrait communiquer avec l'Office pour obtenir de l'aide ou indiquer à la personne qu'elle peut communiquer directement avec l'Office.

Coordonnées :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

TTY : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc.gc.ca

2.3 Laissez-passer d'accompagnateur

Il est utile pour de nombreux voyageurs ayant une déficience d'être accompagnés dans la zone d'embarquement par un membre de sa famille ou un ami, qui ne fera pas le voyage avec eux. Par exemple, si un voyageur utilise de l'oxygène, mais ne peut embarquer son propre matériel à bord, un accompagnateur peut lui fournir cette assistance supplémentaire.

- 2.3.1** Les exploitants d'aérogares devraient collaborer avec les transporteurs pour mettre en place un processus visant à fournir des laissez-passer temporaires aux accompagnateurs, afin que les personnes ayant une déficience puissent être accompagnées par une autre personne de leur choix en plus du personnel du transporteur ou de l'aérogare ou des bénévoles dans les zones contrôlées vers les aires d'embarquement.

2.4 Embarquement et débarquement

La propriété et la responsabilité du fonctionnement du matériel d'embarquement varient beaucoup. Le matériel d'embarquement peut appartenir à un transporteur aérien, à un exploitant d'aérogare ou à un entrepreneur. De ce fait, les exploitants d'aérogares devraient travailler avec les transporteurs et les autres organismes responsables de l'embarquement et du débarquement pour veiller à ce que le matériel d'embarquement approprié soit disponible au besoin.

- 2.4.1** Les passerelles ou les plates-formes d'embarquement devraient être accessibles aux personnes ayant une déficience.
- 2.4.2** Lorsque les personnes ayant une déficience ne peuvent emprunter le parcours habituel pour l'embarquement ou le débarquement parce qu'il y a des escaliers, des escaliers mécaniques ou pour d'autres raisons, un autre parcours accessible, sécuritaire et qui ne porte pas atteinte à la dignité devrait être disponible. Tous les parcours secondaires devraient être maintenus en bon état.
- 2.4.3** Lorsque les aides à la mobilité doivent être rangées dans la soute de l'aéronef, il devrait y avoir une façon de les transférer de façon sécuritaire d'un niveau d'embarquement à un autre en vue du transport, sans les transporter à la main (dans la mesure du possible) afin de réduire au minimum le risque de dommage ou de blessure.
- 2.4.4** Lorsque les exploitants d'aérogares sont propriétaires et assurent le fonctionnement des dispositifs ou du matériel d'embarquement, ils devraient veiller à ce que ces dispositifs et ce matériel soient maintenus en bon état et qu'ils soient disponibles pour être utilisés.

2.4.5 Le matériel d'embarquement devrait être utilisé de façon à assurer la sécurité et à préserver la dignité des personnes ayant une déficience au moment de l'embarquement et du débarquement.

2.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service

2.5.1 Les exploitants d'aérogares devraient disposer d'un moyen qui leur permet de faire connaître aux voyageurs les caractéristiques d'accessibilité et les services accessibles de l'aérogare.

Ainsi, les voyageurs ayant une déficience, y compris ceux d'entre eux qui voyagent peu souvent ou qui ne sont pas à l'aise lorsqu'ils le font, peuvent se renseigner avant le voyage sur les caractéristiques d'accessibilité et les services accessibles offerts à l'aérogare.

Ils peuvent également prendre connaissance de toute l'information requise en matière d'accessibilité, avant leur déplacement. En outre, les exploitants d'aérogares qui consacrent des ressources à l'aménagement de caractéristiques et à la prestation de services accessibles pourront s'assurer que les utilisateurs ciblés seront conscients de leur existence et seront en mesure de s'en servir.

2.5.2 Au minimum les renseignements sur les caractéristiques et les services suivants devraient être offerts au public, s'il y a lieu :

- les heures d'ouverture;
- l'emplacement des aires de stationnement désignées;
- l'emplacement des aires désignées de débarquement et de prise en charge des voyageurs;
- l'information sur l'aide offerte aux voyageurs, y compris les numéros de téléphone pour obtenir de l'information sur les services accessibles;
- les services de fauteuils roulants ou de voiturettes électriques;
- l'emplacement des aires désignées pour permettre aux animaux aidants de se soulager;
- le transport terrestre accessible;
- le service de règlement des plaintes;
- les laissez-passer d'accompagnateur.

2.5.3 Lorsque les exploitants d'aérogares ont un site Web, celui-ci devrait présenter des renseignements sur les caractéristiques et les services dont il est question à la [section 2.5.2](#).

Les exploitants d'aérogares devraient également respecter les dispositions des [sections 4.1](#) et [section 4.2](#) du Code, qui traitent de la fourniture de renseignements sur le transport sur plusieurs supports et de l'accessibilité des sites Web.

Section 3 : Formation du personnel

3.1 Formation d'employé

- 3.1.1** Tous les exploitants d'aérogares devraient s'assurer que, selon leur type d'exploitation, tous leurs employés et entrepreneurs qui fournissent des services liés au transport et qui peuvent être appelés à interagir avec le public ou à prendre des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience reçoivent une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions, dans les domaines suivants :
- a) les politiques et procédures à l'égard des personnes ayant une déficience;
 - b) les besoins des personnes ayant une déficience qui sont les plus susceptibles de nécessiter des services additionnels, y compris, sans s'y limiter, les personnes qui sont sourdes, sourdes postlinguistique ou malentendantes, aveugles, sourdes et aveugles, à mobilité réduite, et celles ayant une vision partielle ou une déficience cognitive. La formation devrait comprendre la reconnaissance de ces besoins et les responsabilités de l'exploitant d'aérogare à l'égard de ces personnes, y compris le niveau de l'aide, les méthodes de communication et les appareils ou dispositifs dont ces personnes ont généralement besoin;
 - c) les compétences nécessaires pour aider les personnes ayant une déficience, y compris le rôle de l'accompagnateur, les besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent avec un animal aidant ainsi que le rôle et les besoins de celui-ci.
- 3.1.2** Les exploitants d'aérogares devraient s'assurer que tous leurs employés et entrepreneurs qui peuvent être appelés à fournir une aide physique aux personnes ayant une déficience reçoivent une formation.
- 3.1.3** Les exploitants d'aérogares devraient fournir une formation à leurs employés et entrepreneurs qui peuvent devoir interagir avec le public ou prendre des décisions touchant les personnes ayant une déficience, dès que possible après leur embauche, idéalement dans les 60 jours. Entre-temps, les nouveaux employés et entrepreneurs devraient travailler avec un membre du personnel qui a déjà suivi la formation relative aux personnes ayant une déficience.

- 3.1.4** Les exploitants d'aérogares devraient également s'assurer que tous leurs employés et entrepreneurs suivent des cours de recyclage périodiques (c.-à-d. tous les trois ans) portant sur les exigences liées à leurs fonctions.
- 3.1.5** Les exploitants d'aérogares devraient s'assurer de tenir à jour leurs programmes de formation en intégrant dès que possible tout nouveau renseignement sur les procédures et les services offerts, ou toute nouvelle technologie mise en place pour aider les personnes ayant une déficience.

Section 4 : Communication

4.1 Transmission de renseignements sur le transport à l'aide de divers supports

Les divers supports sont des supports qui remplacent ou complètent les produits imprimés et vidéo classiques et dont le but est de répondre aux besoins en communication des personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou cognitive. Les médias substituts d'usage courant sont : les textes en format électronique accessible, les gros caractères, les formats audio (MP3 par exemple), le braille, les vidéos sous-titrées ou en langage gestuel et les vidéos descriptives.

- 4.1.1** Les exploitants d'aérogares doivent élaborer et respecter leur propre politique sur les médias substituts pour s'assurer que les renseignements nécessaires au succès du déplacement sont à la disposition de tous les voyageurs sur des médias qui leur sont accessibles.

4.2 Accessibilité des sites Web

La section qui suit touche les exploitants de gares qui ont un site Web.

- 4.2.1** Les sites Web doivent être accessibles aux personnes ayant une déficience conformément au guide d'accès au contenu Web du World Wide Web Consortium (W3C). Les renseignements fournis sur Internet ayant trait au succès d'un déplacement doivent également être accessibles par d'autres moyens de communication sur demande.

4.3 Guichets automatiques et kiosques d'information informatisés sur le transport

La section qui suit porte sur toute une gamme de kiosques qui peuvent appartenir à différents organismes, notamment des exploitants de gares ou des transporteurs aériens. Lorsqu'un exploitant de gare n'est pas propriétaire d'un kiosque, il devrait collaborer avec le propriétaire légitime pour garantir l'accessibilité du kiosque.

- 4.3.1** Là où on utilise des guichets automatiques ou des kiosques d'information informatisés pour fournir un produit ou un service de transport (p. ex. les guichets automatiques de billets et de cartes d'embarquement), au moins l'une de ces machines dans chaque secteur de service distinct devrait pouvoir être utilisée de façon indépendante et sûre par une personne en fauteuil roulant, ayant une vision partielle, ayant un trouble de la parole ou sourde, sourde postlinguistique ou malentendante. La disponibilité des guichets automatiques et kiosques d'information accessibles ne devrait pas empêcher l'option d'un passager à demander de l'aide auprès d'un employé.
- 4.3.2** Les guichets automatiques et les kiosques d'information informatisés accessibles devraient être indiqués de façon appropriée à l'aide du symbole universel d'accessibilité (il s'agit d'un carré bleu recouvert de blanc avec l'image d'une personne en fauteuil roulant).
- 4.3.3** L'adoption des caractéristiques techniques figurant dans la norme CAN/CSA-B651.2-07 — *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service* permet de garantir qu'un nouvel équipement est accessible et que l'on encourage son utilisation.
- 4.3.4** Lorsqu'un guichet automatique ou un kiosque d'information sur le transport n'est pas encore accessible aux personnes ayant une déficience, un niveau de service équivalent devrait être offert aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser le guichet automatique ou le kiosque d'information de façon indépendante.

4.4 Systèmes de télécommunication

- 4.4.1** Là où des téléphones publics sont installés, les exploitants d'aérogares devraient s'assurer qu'il y a un nombre adéquat de téléphones publics accessibles pouvant être utilisés de manière autonome et indépendante par une personne en fauteuil roulant, aveugle, ayant une vision partielle, sourde, devenue sourde, malentendante ou ayant un trouble de la parole. Il devrait y avoir un téléphone public accessible (y compris un téléimprimeur ou un « téléphone à texte », c.-à-d. un ATS⁹ ou autre système de communication auxiliaire) dans chaque aire de départs et d'arrivées à accès non réglementé et réglementé, 24 heures sur 24. Il devrait y avoir des téléphones publics accessibles dans les secteurs ci-après lorsque des téléphones publics s'y trouvent : les aires d'arrivées et de départs, les portes d'embarquement, les aires de récupération des bagages et les couloirs conduisant à chacun de ces secteurs.

⁹ Un téléimprimeur ou un « téléphone à texte » est utilisé comme un système de communication auxiliaire par certaines personnes qui sont sourde, sourde postlinguistique ou malentendante, ou qui ont un trouble de la parole.

- 4.4.2** Les téléphones et les ATS accessibles devraient être clairement indiqués par le symbole universel d'accessibilité ou le symbole d'identification des ATS. La signalisation qui indique l'emplacement des téléphones publics devrait aussi indiquer à l'aide du symbole approprié l'emplacement de l'ATS ou du système de communication auxiliaire le plus près. Dans le cas où un groupe de téléphones ne serait pas équipé d'un système de communication auxiliaire, la signalisation d'orientation qui indique l'emplacement de l'appareil le plus près devrait être adjacente à ce groupe et marquée par le symbole approprié.
- 4.4.3** Les exploitants d'aérogares doivent s'assurer que les systèmes de communication auxiliaires sont entretenus et en bon état de fonctionnement.

4.5 Signalisation

La signalisation installée dans les zones publiques des aérogares devrait être accessible à tous les passagers. La Norme sur les symboles d'information des voyageurs de l'Office des normes générales du Canada (CAN/ONGC-109.4-2000) devrait être utilisée, car elle garantit l'application uniforme des critères d'accessibilité relatifs à la signalisation.

- 4.5.1** La signalisation utilisée pour les toilettes, les issues de secours, les ascenseurs, les escaliers, les portes ou les corridors donnant sur les couloirs principaux, et pour indiquer le numéro de la porte ou de la zone de départ, devrait comporter des symboles en braille et des symboles tactiles. En ce qui a trait à la signalisation où il n'y a pas de texte, des symboles tactiles devraient être utilisés.
- 4.5.2** La signalisation devrait également être placée aux endroits stratégiques où l'on doit faire un choix quant à la direction à prendre. Elle devrait être, dans la mesure du possible, à la hauteur des yeux (1,5 m du niveau du sol, à 25 mm près) de manière à éviter les ombrages et l'éblouissement.
- 4.5.3** Lorsqu'il s'agit d'une signalisation installée à une hauteur bien supérieure au niveau de la tête, elle doit être disposée à 2,03 m, à 25 mm près, de manière à être bien visible pour les personnes en fauteuil roulant.
- 4.5.4** Si la signalisation se trouve près d'une porte, elle devrait être placée sur le mur, à droite de la porte, et avoir son centre à 1,5 m du sol, à 25 mm près.
- 4.5.5** Les lettres, chiffres, symboles et pictogrammes devraient être non éblouissants et d'une couleur contrastante vive (c.-à-d. une couleur pâle sur fond sombre ou l'inverse, la première solution étant préférable).

- 4.5.6** La police des lettres devrait être sans empattement¹⁰ et les chiffres devraient être en arabe. Les lettres et les chiffres devraient au moins avoir un rapport largeur/hauteur entre 3:5 et 1:1 et un rapport largeur du trait/hauteur entre 1:5 et 1:10.
- 4.5.7** Les lettres, chiffres, symboles et pictogrammes devraient avoir au moins 200 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 6 m, 100 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 2,5 m et 50 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 1,5 m.
- 4.5.8** Les panneaux tactiles (dont les lettres, les chiffres et les symboles peuvent être déchiffrés au toucher) devraient être utilisés pour les panneaux d'orientation générale et d'information particulière. Lorsqu'il s'agit de panneaux ou de marqueurs tactiles, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes devraient avoir un relief d'au moins 0,8 mm et avoir entre 16 et 50 mm de hauteur. Si un panneau tactile est accroché à un mur, son centre devrait se trouver à une hauteur de 1,5 m du sol, à 25 mm près.
- 4.5.9** Le braille devrait être utilisé sur les panneaux le plus souvent possible. Le texte en braille devrait être placé à la portée de la main et à un endroit uniforme du panneau sur sa partie inférieure. On devrait utiliser le braille intégral sur les panneaux contenant au plus dix mots et le braille abrégé sur les panneaux comptant plus de dix mots. Les panneaux en braille devraient être conformes aux normes de la Canadian Braille Authority en anglais, et ceux en braille intégral conformes aux normes du Code braille français uniformisé pour la transcription des textes imprimés (CBFU) en français.
- 4.5.10** Il faudrait éviter d'utiliser des panneaux où le texte est rouge et illuminé à travers un fond sombre.¹¹

4.6 Annonces publiques

- 4.6.1** Les annonces publiques nécessaires au succès du déplacement devraient être faites dans un format qui peut être compris par les personnes ayant une déficience dans toutes les zones de services aux passagers à l'intérieur des aéroports. Ces annonces comprennent, sans s'y limiter, l'information sur les retards de vols, la désignation des portes, les changements d'horaire ou de correspondance.

¹⁰ Arial, Univers, Helvetica et Zurich sont des exemples de polices de caractère sans empattement.

¹¹ Ambre sur noir est la combinaison de couleur idéale lorsque l'affichage D.E.L. est utilisé.

Lorsque l'aménagement de la gare ne permet pas de faire des annonces selon ces formats, d'autres méthodes devraient être utilisées pour s'assurer que les personnes ayant une déficience reçoivent ces renseignements essentiels. Le personnel de la gare peut transmettre le message directement aux personnes, ou s'assurer que les transporteurs connaissent les limites du système d'annonce publique et transmettent les renseignements aux passagers.

- 4.6.2** Les annonces publiques devraient être de bonne qualité avec une élocution claire et un langage simple et prononcées suffisamment lentement pour être faciles à comprendre. Les messages devraient être répétés. L'usage de messages préenregistrés devrait être maximisé pour améliorer la clarté des annonces.

4.7 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique

- 4.7.1** Une partie ou la totalité des écrans devrait être installée au niveau des yeux (c.-à-d. à 1,5 m du sol, à 25 mm près) dans chaque secteur où se trouvent des écrans.¹² Là où les écrans sont plus hauts que le niveau des yeux, ils devraient être à une hauteur de 2,03 m, à 25 mm près, de façon à être bien vus des personnes en fauteuil roulant. Les écrans devraient afficher les renseignements en langage simple et être faciles à lire, et il faudrait éviter les acronymes dans la mesure du possible.
- 4.7.2** Lorsqu'il s'agit d'écrans ou autres panneaux électroniques, il faudrait assurer un bon contraste des couleurs, comme une couleur pâle sur un fond sombre ou l'inverse, la première solution étant préférable. Les écrans doivent être disposés de façon à éviter l'éblouissement. Il ne faudrait pas utiliser de lettres rouges sur un fond noir. Le défilement d'écran, les clignotements et un texte à matrice à points créent également des obstacles pour certains usagers et devraient être évités dans la mesure du possible.

¹² Se reporter à la norme CAN/CSA B651.1-09 Conception accessible des guichets automatiques bancaires pour ce qui est des spécifications techniques des écrans.