



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

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

Outil d'information



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 TT4-35/2-2013F-PDF

ISBN 9780662756521

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

Table des matières

Introduction	3
Section 1 : Accessibilité des installations	5
1.1 Considérations générales	5
1.4 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ	13
1.5 Aires de soulagement pour animaux aidants	15
1.7 Transport terrestre	16
Section 2 : Services liés aux déficiences.....	17
2.1 Aide aux passagers	17
2.2 Service à la clientèle	19
2.3 Laissez-passer d'accompagnateur	20
2.4 Embarquement et débarquement	20
2.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service	22
Section 3 : Formation du personnel.....	25
3.1 Formation du personnel	25
Section 4 : Communication	26
4.1 Transmission de renseignements sur le transport à l'aide de divers supports ..	26
4.2 Accessibilité des sites Web.....	30
4.3 Guichets automatiques et kiosques d'information informatisés sur le transport	31
4.4 Systèmes de télécommunication	33
4.5 Signalisation	34
4.6 Annonces publiques.....	38
4.7 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique	40
Ressources supplémentaires.....	41

Introduction

L'Office des transports du Canada a créé le présent outil d'information pour aider les exploitants d'aéroports qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports (RNA) à mettre en œuvre les dispositions du [Code de pratique : accessibilité des aéroports qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports](#),¹ lequel contient des normes dont le but est d'assurer un niveau minimum d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience qui utilisent les aéroports qui ne font pas partie du RNA.

L'outil d'information répertorie un certain nombre de ressources qui pourront aider les exploitants d'aéroports à trouver des façons d'améliorer l'accessibilité de leurs installations. Le guide comporte aussi une série de « pratiques exemplaires » provenant d'organismes ou d'entreprises qui ont des pratiques efficaces ou qui sont réputées pour leurs excellentes caractéristiques en matière d'accessibilité ou la qualité des services qu'ils offrent aux personnes ayant une déficience. De plus, le guide contient des conseils pour aider les exploitants d'aéroports à mettre en œuvre les dispositions du Code.

La liste de ressources et de pratiques exemplaires du présent outil d'information n'est pas exhaustive. Le répertoire de produits et de services n'est donné qu'à titre informatif et ne veut en aucun cas suggérer que l'Office endosse l'utilisation de l'un ou l'autre des produits ou services présentés.

Bien que l'outil d'information renferme de nombreux renseignements et de nombreux conseils, nous savons que certains des exemples peuvent ne pas s'appliquer à votre organisme. Pour que ce document soit pertinent et utile, l'Office a utilisé toute une gamme d'exemples qui illustrent les pratiques exemplaires, principalement dans le contexte de l'accessibilité des aéroports, mais également pour d'autres modes de transport, ainsi que des conseils de nature générale qui pourraient s'appliquer aux aéroports qui ne font pas partie du RNA.

L'outil d'information présente également de nombreux exemples pouvant être utilisés par les aéroports qui disposent d'un budget limité et n'ont pas les moyens de se procurer de l'équipement de pointe.

Bien qu'elles aient été contrôlées au moment de la publication, les adresses de sites Web et autres références données dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Cet outil d'information doit être perçu comme un « document vivant ». Par conséquent, si vous constatez que telle ou telle adresse de site Web ou référence n'est plus valide, n'hésitez pas à nous en informer.

¹ www.otc.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-aerogares-qui-ne-font-pas-partie-du-reseau-national-des-aerogares-code

Le présent document est un outil pour aider les exploitants d'aéroports à mettre en œuvre les dispositions du Code. Il ne contient que les dispositions du Code dont la mise en œuvre pourrait nécessiter, pour les exploitants d'aéroports, des renseignements supplémentaires ou des conseils. En outre, certaines dispositions du Code ont été reformulées. Par conséquent, le présent outil d'information ne devrait pas être utilisé en remplacement du Code proprement dit, mais bien en parallèle avec lui.

Nous vous encourageons à nous faire part de vos suggestions relativement aux pratiques exemplaires, aux ressources, aux renseignements techniques, aux fabricants, aux lignes directrices, aux conseils ou aux coordonnées qui, selon vous, pourraient être utiles dans les versions ultérieures du présent document. Votre rétroaction nous aide à créer un produit qui fait en sorte que vos installations deviennent plus accessibles pour tous les voyageurs.

Acheminez vos commentaires par l'une des voies suivantes :

Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Par téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télec. : 819-953-6019

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc.gc.ca

Section 1 : Accessibilité des installations

1.1 Considérations générales

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 B651 (CAN/CSA-B651) de l'Association canadienne de normalisation (CSA) dont il est question à la section 1 du Code.

En outre, à l'étape de la planification des projets, les exploitants d'aérogares devraient appliquer les principes de conception universelle.

Liste partielle des éléments compris dans la norme CAN/CSA-B651, *Conception accessible pour l'environnement bâti*

On peut acheter une copie de la norme B651 à partir du site Web de la [Canadian Standards Association](http://www.shopcsa.ca)² en effectuant une recherche de produits, ou en sélectionnant la catégorie « products », puis « public and community safety » et, finalement, « accessibility ».

Exigences générales

- Superficie des aires (superficie de plancher libre)
- Dispositifs de contrôle (y compris la hauteur, le fonctionnement, la configuration, l'affichage, l'éclairage, les couleurs contrastantes, la signalisation)
- Recouvrement des planchers et des surfaces (y compris les dénivellations, les moquettes, les grilles)
- Risques que présentent les objets en saillie (y compris en largeur, en hauteur et les objets suspendus)

² www.shopcsa.ca

Exigences touchant l'intérieur

- Circulation (y compris les parcours accessibles, les indicateurs de files, les planchers et les surfaces détectables, les indicateurs de danger, les indicateurs de direction, les portes et les embrasures, les mains courantes, les escaliers, les rampes, les appareils de levage, les mesures et dispositifs d'urgence et de sécurité)
- Distributeurs d'eau
- Toilettes (y compris les cabines, les urinoirs, les lavabos, les barres d'appui et les accessoires)
- Communication (y compris les systèmes d'amplification sonore, les téléphones publics, les téléimprimeurs ou « téléphones à texte » [ATS] et la signalisation)
- Places assises (y compris aux tables et aux comptoirs et dans les aires de repos)

Accès des véhicules

- Stationnement (y compris la signalisation, les stationnements réservés, les distributeurs de billets ou les guichets de péage et les aires de prise en charge des voyageurs)

Exigences touchant l'extérieur

- Routes accessibles
- Escaliers
- Rampes
- Signalisation
- Éclairage
- Passages pour piétons
- Places assises dans les aires de repos

Note : Les annexes renferment de l'information sur des sujets précis.

- Annexe A : Considérations environnementales
- Annexe B : Caractéristiques anthropométriques des utilisateurs d'aides à la mobilité
- Annexe C : Risques de chutes que présentent les recouvrements de planchers et les surfaces surélevées

- Annexe E : Exigences relatives aux ascenseurs pour les personnes ayant une déficience physique
- Annexe F : Références relatives à l'accessibilité des environnements récréatifs extérieurs

Principes de conception universelle

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.

Voici quelques exemples d'application des principes de conception universelle :

- Les bateaux de trottoir facilitent les déplacements de nombreuses personnes, y compris les personnes en fauteuil roulant, celles qui transportent un enfant en poussette et les personnes ayant des bagages sur roulettes.
- Les brochures, dépliants et documents en gros caractères sont plus faciles à lire pour tous.
- Les boutons et les fentes à faible hauteur des machines distributrices les rendent accessibles à tous, y compris les personnes en fauteuil roulant, les enfants et les personnes de petite taille.
- Les planchers surbaissés des autobus facilitent l'accès par toutes les personnes, notamment les enfants, les aînés et les personnes portant des paquets.
- Les cabinets de toilettes individuels répondent aux besoins des personnes en fauteuil roulant et de leurs accompagnateurs et sont également utiles aux parents qui accompagnent de jeunes enfants du sexe opposé et aux personnes qui désirent se changer, tout en étant utiles pour les familles.

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.

Rappels - Disposition 1.1.2

- Le sujet des surfaces tactiles en tant que méthode contribuant à l'orientation des personnes est abordé à la section 4.3 de la norme B651, Surfaces de plancher ou de sol.
- Les sections 4.5 du Code et du présent outil d'information contiennent des renseignements en matière de signalisation portant entre autres sur les normes, les questions techniques, la signalisation accessible et les fabricants.

Pratiques exemplaires - Disposition 1.1.2

- L'[aéroport international de Vancouver](http://www.yvr.ca)³ dispose d'inscriptions tactiles pour l'orientation particulière des personnes aveugles. Ces inscriptions tactiles ont été incorporées dans les plans de l'aéroport lors de la phase de conception. L'aéroport est aussi équipé de stores qui s'ajustent automatiquement pour contrôler la luminosité et de hauts parleurs capables d'ajuster automatiquement le son qu'ils émettent en fonction du niveau de bruit montant de la foule dans les aires d'embarquement. L'aéroport offre aussi, à ses comptoirs de service à la clientèle, des plans tactiles de l'aérogare internationale.
- L'[aéroport international d'Ottawa](http://www.ottawa-airport.ca)⁴ utilise des carreaux à motif et des revêtements de sol marqués pour faciliter l'orientation, dont la localisation des escaliers roulants.
- La conception du centre de l'[Institut national canadien pour les aveugles](http://www.cnib.ca/en/about/facility/Centre/Accessibility/)⁵ (INCA) à Toronto intègre une variété de méthodes visant à faciliter l'orientation, dont des

³ www.yvr.ca

⁴ www.ottawa-airport.ca

⁵ www.cnib.ca/en/about/facility/Centre/Accessibility/ (anglais seulement)

ascenseurs et des écriteaux parlants, le recours à un éclairage naturel et diffus, des revêtements de sol variés, ainsi que des plans et des écriteaux tactiles.

Ressources - Disposition 1.1.2

- Le document [Effective Color Contrast: Designing for People with Partial Sight and Color Deficiencies](#)⁶ est un outil de référence utile au sujet des contrastes chromatiques. Vous pouvez vous en procurer une copie sur le site Web de Lighthouse International, un organisme sans but lucratif aidant les personnes qui ont une déficience visuelle.
- La *Society of Light and Lighting*, qui fait partie des *Chartered Institution of Building Services Engineers*, a publié un document intitulé [Factfile No. 8: Lighting for People who are Visually Impaired](#).⁷ Il s'agit d'un guide sur l'adaptation efficace de l'éclairage en fonction des besoins des personnes ayant une déficience visuelle.
- Le centre torontois de l'INCA utilise une technologie de communication à l'infrarouge. Cette technologie peut être utilisée partout où il est nécessaire d'identifier des repères ou d'offrir une aide à l'orientation. Pour utiliser le système, l'utilisateur doit sonder l'environnement à l'aide d'un appareil portatif. Quand l'appareil « croise » un signal, un message sonore se fait entendre. Par exemple, en entrant dans un vestibule, la personne découvrira le « comptoir de renseignements et de la sécurité » en pointant l'appareil droit devant, les « ascenseurs et téléphones publics » en pointant vers la droite et l'« escalier montant au premier » en pointant vers la gauche. Cette technologie est également utilisée dans une variété de stations de transport et d'édifices publics aux États-Unis. Elle est aussi en usage dans un certain nombre d'autres pays, dont le Japon. Pour plus de renseignements à ce sujet, communiquez avec le centre de l'INCA à Toronto.
- Le document [Améliorer l'information des usagers : Lignes directrices pour la conception d'une signalisation favorisant une meilleure accessibilité des transports](#)⁸ contient des renseignements sur une foule de sujets tels que les panneaux parlants, les plans sonores qui permettent à une personne de se déplacer dans un lieu donné grâce à une description orale préenregistrée, les couleurs, les contrastes, l'éclairage, les techniques fonctionnelles pour une variété de déficiences, les points de repère verbaux, les passages sonorisés, l'information transmise tactilement, les plans tactiles, les surfaces

⁶ www.lighthouse.org/color_contrast.htm (anglais seulement)

⁷ www.cibse.org/pdfs/factf8.pdf (anglais seulement)

⁸ www.tc.gc.ca/fra/innovation/cdt-publication-accesibilite-1513.htm#ac1997

d'avertissement détectables, les endroits recommandés pour la prestation d'information ainsi que des exemples de pratiques exemplaires venant de fournisseurs de services de transport. Ce document contient également une liste de contrôle servant à vérifier l'accessibilité à l'intérieur et autour de la gare. Vous pouvez vous procurer ce document gratuit en vous adressant au Centre de développement des transports de Transports Canada.

- Une technologie relativement nouvelle en matière d'orientation est l'utilisation de [l'éclairage fluorescent pour transmettre des données](#).⁹ Des lampes fluorescentes ont été modifiées pour être en mesure de transmettre des données qui seront captées par un appareil récepteur ou par un assistant numérique personnel, en plus de la lumière normalement projetée. Les messages reçus peuvent être textuels ou sonores. La technologie permet de transmettre de l'information en matière d'orientation ou d'autres types d'information.

Conseils pratiques relatifs à l'orientation - Disposition 1.1.2

La liste suivante répertorie un certain nombre de conseils pratiques à prendre en compte au moment de planifier l'aspect orientation de vos installations :

Couleur

- La couleur est un outil très utile pour l'orientation, car de nombreuses personnes aveugles gardent une certaine vision résiduelle leur permettant de distinguer le contraste des couleurs.
- La couleur peut être utilisée pour indiquer certains trajets, pour aider à localiser les portes et les murs, et pour signaler des risques. Un contraste de couleurs approprié des différents éléments améliore grandement la visibilité pour tous les utilisateurs et il est fondamental pour les personnes dont la vision est basse ou qui sont daltoniennes. Par exemple, le contraste de couleurs des cadres de porte peut aider à localiser les portes, et l'on devrait prévoir un contraste entre les murs et les planchers. De plus, les meubles devraient contraster avec les murs et les planchers afin d'éviter d'en faire des obstacles.
- Les éléments de la structure tels que les colonnes devraient être d'une couleur contrastante ou être signalés de façon très visible pour que les personnes ayant une déficience visuelle soient en mesure de les repérer.
- Les murs devraient avoir une finition mate et des couleurs claires afin de tirer le meilleur parti possible de l'éclairage disponible.

⁹ www.talking-lights.com/ (anglais seulement)

Recouvrement du plancher

- En général, on doit éviter les motifs sur le plancher ou, à tout le moins, opter pour des motifs simples et discrets afin d'éviter de créer une confusion visuelle.
- Le système tactile devrait être le même d'un bout à l'autre du bâtiment. Par exemple, les zones d'embarquement ne devraient pas avoir tantôt de la moquette, tantôt du carrelage, car cela risque de créer une confusion chez les personnes qui se fient aux surfaces tactiles pour s'orienter. Cette recommandation est particulièrement importante lorsque le système tactile sert d'avertissement; il faut en effet s'assurer que l'avertissement est donné bien avant le danger qu'il cherche à signaler.
- Une surface tactile n'a pas nécessairement besoin d'être un motif en relief. Par exemple, un changement de revêtement — le fait de passer de carreaux à de la moquette ou à des tapis tressés — sera perçu différemment par une personne ayant une déficience visuelle. Différents types de carreaux ou de recouvrements peuvent produire des sons très différents, permettant ainsi à cette personne de s'orienter.
- En plus de signaler certains risques et de servir d'avertissement, la surface tactile des planchers peut aussi informer d'un changement de zone (c.-à.-d. passage d'un corridor à une zone d'embarquement).

Murs

- Les murs et les fenêtres en verre de grande dimension devraient porter des attributs graphiques contrastés ou du lettrage, à la hauteur des yeux, pour s'assurer que personne ne les heurte accidentellement.
- La surface tactile des murs peut être conçue pour faciliter l'orientation.
- Il faut éviter les miroirs qui vont du plancher au plafond, car ils peuvent fausser les perceptions spatiales.

Son

- Le son peut être un outil très utile pour l'orientation. Par exemple, on peut l'utiliser dans les ascenseurs pour signaler la direction et annoncer les différents étages. Si l'arrivée de l'ascenseur est marquée d'un seul son de cloche, cela signifie qu'il monte, alors que l'arrivée d'un ascenseur qui descend sera marquée par deux sons de cloche.
- L'utilisation de moquette et de carreaux de plafond insonorisants peut contribuer à réduire la pollution sonore en provenance de l'extérieur.

Éclairage

- Un bon éclairage permet aux personnes ayant une déficience visuelle de mieux voir et facilite la lecture sur les lèvres pour les personnes ayant une déficience auditive. Il faut toutefois prendre soin de bien diriger l'éclairage et d'opter pour des finitions mates pour les planchers, les murs et la signalisation, afin d'éviter les éblouissements qui pourraient nuire à l'ensemble des voyageurs.
- Des stores peuvent être utilisés pour régler les niveaux d'éclairage aux endroits où la lumière naturelle varie beaucoup au cours de la journée.

Autres

- Les références en matière d'orientation devraient être situées aux endroits où le voyageur doit prendre des décisions.
- Les éléments de la conception devraient être cohérents d'un bout à l'autre des installations afin d'éviter la confusion chez les voyageurs qui comptent sur les indices visuels pour s'orienter.

Au moment de planifier les systèmes d'orientation, n'oubliez pas de consulter des personnes ou des organismes qui connaissent bien les questions liées aux personnes ayant une déficience.

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'aéroports 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.

Conseils pratiques - Disposition 1.1.4

- Les surfaces inégales, le gravier, les trous et les espaces entre les pavés des voies extérieures peuvent constituer un problème pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou ayant une déficience visuelle.
- Les sources temporaires de risque, telles que les renversements, les fuites et les réparations mineures, devraient être facilement repérables. Toute méthode utilisée pour signaler ledit risque devrait présenter des couleurs contrastantes et être repérable à l'aide d'une canne.

- Lorsqu'on effectue des réparations sur une voie où circulent des voyageurs, l'espace libéré pour la circulation devrait être suffisamment large pour laisser passer les fauteuils roulants.
- Les obstacles tels que les poubelles ou les distributeurs automatiques devraient être placés en retrait des endroits passants. S'ils doivent rester sur la voie empruntée par les voyageurs, ces objets devraient présenter des couleurs très contrastantes et être repérables à l'aide d'une canne, afin que les personnes ayant une déficience visuelle soient en mesure de les éviter.

1.4 Places réservées aux portes d'embarquement 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'image ci-dessous est le symbole universel d'accessibilité; il s'agit d'une personne en fauteuil roulant.



Justification - Disposition 1.4.1

La désignation de sièges à portée de vue des tableaux de communication ou du personnel permet aux voyageurs ayant une déficience de surveiller les changements qui surviennent dans leur itinéraire de voyage ou de communiquer avec un employé s'ils ont besoin d'aide. L'aménagement d'une zone de sièges désignés permet également aux employés de repérer les gens qui ont besoin d'une aide supplémentaire au moment d'embarquer ou qui doivent être informés des changements apportés à l'horaire.

Commentaires du public

Les plaintes déposées auprès de l'Office révèlent que de nombreuses personnes ayant une mobilité réduite sont persuadées que lorsqu'elles se trouvent dans une zone non balisée d'une aérogare, le personnel ignore qu'elles ont besoin d'aide. En conséquence, beaucoup d'entre elles doivent attendre longtemps avant qu'on ne vienne les aider et craignent souvent de ne pas réussir à arriver à temps à la porte d'embarquement.

Conseil pratique - Disposition 1.4.1

Il existe de nombreuses façons d'indiquer la présence de sièges réservés pour les personnes ayant une déficience. Selon l'espace disponible dans l'aérogare, on peut installer des panneaux sur le mur, à côté des sièges ou même coller des étiquettes sur le dossier de chaque siège réservé.

Vous trouverez ci-dessous un exemple d'affiche désignant des sièges réservés, qui montre une personne ayant un animal aidant, une personne en fauteuil roulant et une personne utilisant des béquilles. L'affiche dit « Sièges prioritaires : doivent être cédés aux personnes handicapées ».



1.5 Aires de soulagement pour animaux aidants

1.5.1 Les exploitants d'aérogares 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'aérogares à créer une aire de soulagement désignée.

Note : 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.

Pratiques exemplaires - Disposition 1.5.1

- Un certain nombre d'aéroports canadiens, dont l'[aéroport international de Calgary](#)¹⁰ et l'[aéroport international d'Edmonton](#),¹¹ ont des aires réservées au soulagement des animaux, dont les animaux aidants.
- L'aéroport international Sky Harbour de Phoenix offre des [aires de soulagement à l'intention des animaux aidants](#)¹² (appelées « paw pad » et « bone yard »). Dans ces aires qui restent éclairées toute la nuit, on peut trouver des bols et de l'eau, ainsi que des sacs pour que les propriétaires puissent ramasser les besoins de leur animal. Ces espaces sont réservés aux animaux en transit et aux animaux qui sont au service de l'aéroport.

Conseils pratiques - Disposition 1.5.1

- Les animaux aidants n'ont pas tous les mêmes préférences quant aux surfaces propices à leur soulagement. De façon générale, le gravier et le gazon sont mieux appréciés, compte tenu du fait que ce ne sont pas tous les animaux qui sont à l'aise sur des surfaces dures, comme le béton. Idéalement, les aires de soulagement devraient disposer de plus d'un type de surface.

¹⁰ www.calgaryairport.com

¹¹ www.flyeia.com (anglais seulement)

¹² www.skyharbor.com/customerservice/specialneeds.html (anglais seulement)

- L'aménagement d'une aire de soulagement doit aussi prendre en compte les considérations suivantes : l'espace devrait être clôturé et situé en retrait des voies très passantes; il devrait être équipé d'une poubelle ou d'un autre contenant permettant de se débarrasser de façon hygiénique des déchets; il faut prévoir une entrée d'eau pour permettre au personnel de faire un nettoyage périodique de l'endroit. De plus, les exploitants de gares devraient envisager la possibilité d'offrir des sacs en plastique pour le ramassage des besoins des animaux. Il faudrait également prévoir une signalisation quelconque pour rappeler aux voyageurs de nettoyer les besoins de leur animal.

1.7 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.

Veillez vous reporter à la section 4.1 sur les « Divers supports » et à la section 4.5 sur la « Signalisation ».

Justification - Disposition 1.7.3

Si un voyageur a besoin d'outils de communication comme des panneaux de signalisation accessibles pour traiter avec les transporteurs et s'orienter dans une aérogare, il a besoin des mêmes outils pour trouver un moyen de transport terrestre et prendre les dispositions nécessaires pour se déplacer avec ce moyen de transport. Les voyageurs ayant une déficience ne se sentiront pas coincés dans une aérogare s'ils peuvent trouver les transports terrestres (lorsqu'il en existe) et s'ils ont accès aux renseignements sur les services et les prix.

Conseil pratique - Disposition 1.7.3

L'Internet est un moyen utile de fournir des renseignements sur les horaires et les prix des transports terrestres.

Section 2 : Services liés aux déficiences

2.1 Aide aux passagers

2.1.1 Les exploitants d'aéroports 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'aéroport.

Note : Les moyens mis à la disposition des passagers concernés peuvent être, par exemple, un poste d'aide comprenant une ligne téléphonique directe ou un comptoir avec préposé(s), un kiosque d'information ou des préposés ou des bénévoles ambulants pouvant répondre aux questions et fournir d'autres formes d'aide à l'intention des passagers.

La [section 4.3](#) du présent outil d'information présente des renseignements sur l'utilisation des kiosques d'information automatisés aux fins de prestation de renseignements sur les transports.

Pratiques exemplaires - Disposition 2.1.1

- Il y a aux entrées de l'[aéroport international d'Ottawa](#)¹³ des téléphones d'aide en ligne directe opérationnels durant les heures d'ouverture. Ces téléphones disposent d'un affichage en braille et en pictogrammes. Grâce à eux, les passagers peuvent obtenir de l'aide pour trouver leur chemin dans l'aéroport.
- L'[aéroport international d'Halifax](#)¹⁴ a un programme permettant aux membres de son personnel d'apprendre le langage gestuel afin d'être en mesure d'aider les passagers sourds, devenus sourds ou malentendants.
- Un certain nombre d'aéroports canadiens peuvent compter sur le service de bénévoles se promenant un peu partout dans l'aéroport afin de venir en aide aux voyageurs. Ces bénévoles sont généralement reconnaissables par les vêtements particuliers qu'ils portent comme un chapeau ou un gilet d'une couleur

¹³ www.fr.ottawa-airport.ca

¹⁴ www.flyhalifax.com

particulière. Un exemple de ce genre d'initiative est le programme White Hat de l'[aéroport de Calgary](#).¹⁵

- En plus de ses ambassadeurs bénévoles du service à la clientèle, l'[aéroport international de Vancouver](#)¹⁶ offre chaque année des emplois d'été à des étudiants pour qu'ils viennent en aide à l'équipe du service à la clientèle en ce qui a trait à la prestation d'une variété de services aux passagers avec des besoins particuliers. On peut repérer les étudiants affectés à ce service grâce à leur veston rouge et leur pantalon noir.

Ressources - Disposition 2.1.1

- L'[Association canadienne de normalisation](#)¹⁷ a élaboré la norme B480, intitulée *Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées*, ainsi que des aides didactiques pour l'accompagner, telles qu'un DVD et des documents de formation.
- Transports Canada a produit une vidéo de formation intitulée *Moi, j'embarque*. On peut se la procurer sans frais par téléphone au 1-800-665-6478 ou par la poste à l'adresse suivante : Affaires intergouvernementales et Accessibilité, Transports Canada, 330, rue Sparks, Ottawa (Ontario), K1A 0N5.

Conseils pratiques - Disposition 2.1.1

- Les lignes téléphoniques directes devraient être placées de façon stratégique dans l'ensemble de l'aérogare. Les personnes qui répondent aux appels utilisant ces lignes directes devraient avoir une bonne idée du plan de l'installation et savoir quels services y sont offerts.
- Les plans de l'aérogare devraient être placés de sorte qu'ils puissent être vus facilement par les personnes qui sont debout et par celles qui sont en fauteuil roulant. Idéalement, ils devraient également être accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle (c.-à.-d., des plans tactiles).
- Les comptoirs de renseignements ou d'assistance devraient être situés à proximité des entrées de l'aérogare et être très visibles dès qu'on entre. De plus, ils devraient être clairement indiqués et être accessibles à la fois aux personnes qui sont en fauteuil roulant et à celles qui sont debout.

¹⁵ www.calgaryairport.com

¹⁶ www.yvr.ca

¹⁷ www.shopcsa.ca

2.2 Service à la clientèle

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.

Pratique exemplaire - Disposition 2.2.1

- La société [Marine Atlantique](#)¹⁸ a un ombudsman qui traite les plaintes, dont celles liées aux questions d'accessibilité. De plus, l'ombudsman porte les plaintes sur les questions d'accessibilité devant le comité consultatif sur l'accessibilité de Marine Atlantique aux fins de discussion.

Conseil pratique - Disposition 2.2.1

- Une personne ou un groupe de personnes désigné à la tâche sera en mesure de surveiller les tendances et les problèmes récurrents, et de mettre en œuvre les modifications systémiques au besoin. Il est en effet possible que les problèmes systémiques échappent à l'organisme s'ils sont traités au cas par cas et par des personnes différentes d'une fois à l'autre.

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.

Conseils pratiques - Disposition 2.2.2

- L'affichage de ces renseignements sur le site Web est une façon utile et rentable de s'assurer que le public est bien informé.
- La section 4.2 du Code indique que les sites Web devraient être accessibles aux personnes ayant une déficience et être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web du World Wide Web Consortium (W3C).

¹⁸ www.marine-atlantic.ca

Pratiques exemplaires - Disposition 2.2.2

- La brochure *Barrier Free Access* de l'[aéroport international de Vancouver](#)¹⁹ comporte une section invitant les voyageurs à faire des suggestions et à donner des commentaires au sujet des installations. On y trouve les coordonnées de l'exploitant de l'aéroport (adresse postale, numéros de téléphone et de télécopieur), pour la formulation de plaintes et de commentaires.
- Un cadre bien en vue affiché sur le site Web de l'[aéroport international de Seattle Tacoma](#)²⁰ invite les passagers qui ont eu de la difficulté à accéder aux installations/services de l'aéroport à en informer l'exploitant de l'aéroport. Le cadre comprend un hyperlien courriel ainsi qu'une note indiquant que les passagers devraient envoyer un message à l'exploitant de l'aéroport pour l'informer des obstacles qu'ils ont constatés et pour lui donner des suggestions d'améliorations.

2.3 Laissez-passer d'accompagnateur

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.

Pratique exemplaire - Disposition 2.3.1

- L'[aéroport international d'Edmonton](#)²¹ offre sur son site Web des renseignements détaillés sur les laissez-passer d'accompagnateur et les étapes à suivre pour l'enregistrement.

2.4 Embarquement et débarquement

2.4.1 Les passerelles ou les plates-formes d'embarquement devraient être accessibles aux personnes ayant une déficience.

¹⁹ www.yvr.ca (brochure en anglais seulement)

²⁰ www.portseattle.org/Sea-Tac/Pages/default.aspx/services/specialaccess.shtml (anglais seulement)

²¹ www.flyeia.com/shopdine/airport_services/accessibility.aspx

Pratique exemplaire - Disposition 2.4.1

- L'aéroport du Grand Sudbury utilise une rampe d'embarquement portative pour faire monter les passagers à bord de certains aéronefs. Cette rampe facilite l'accès aux personnes ayant une déficience, y compris des personnes en fauteuil roulant. La rampe peut être déplacée au besoin.

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.

Note : Un parcours de rechange peut être, par exemple, une rampe, un ascenseur ou un fauteuil monte-escalier.

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.

Pratique exemplaire - Disposition 2.4.3

- L'Office a créé un outil d'information intitulé [Transport d'aides à la mobilité à bord d'aéronefs, de trains et de traversiers](#).²² Il est disponible gratuitement et sur divers supports.

Conseils pratiques - Disposition 2.4.3

- Le fait de transporter manuellement une aide à la mobilité de taille importante comme un fauteuil roulant motorisé de haut en bas d'un escalier et vice-versa peut causer des blessures au personnel et endommager ladite aide. En fait, les aides à la mobilité devraient être transférées d'un niveau à un autre au moyen d'un ascenseur ou d'une autre méthode n'ayant pas recours à la force humaine.
- La conception ou la rénovation d'une aéro-gare ou d'une partie d'une aéro-gare devrait prendre en compte le fait que les ascenseurs doivent être placés aussi près que possible des portes d'embarquement.
- Les exploitants de gares devraient aider les transporteurs à optimiser leur efficacité et leur ponctualité en s'assurant que les ascenseurs qui sont situés

²² www.otc.gc.ca/fra/publication/transport-aides-a-la-mobilite-aeronefs-trains-traversiers

près des portes d'embarquement sont prêts à être utilisés par le personnel du transporteur pour transférer les aides à la mobilité d'un niveau à un autre de façon sécuritaire et sans accroc. En gardant ces voies libres et opérationnelles, le personnel des transporteurs pourra rendre sans délai les aides à la mobilité des passagers arrivés à destination.

2.4.4 Lorsque les exploitants d'aéroports 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.

Pratiques exemplaires - Disposition 2.4.4

- L'[aéroport de Yellowknife](#)²³ possède et entretient des fauteuils d'embarquement d'usage commun que se partagent les transporteurs basés à cette aéroport.
- L'[aéroport international d'Edmonton](#)²⁴ dispose d'une plateforme élévatrice qui permet aux passagers en fauteuil roulant de monter à bord des avions chargés au sol.

Conseil pratique - Disposition 2.4.4

- Bien que les exploitants de gares ne soient pas nécessairement eux mêmes propriétaires ou exploitants d'équipements d'embarquement, ils peuvent contribuer à faciliter le partage de ces équipements entre transporteurs. Dans cette optique, les exploitants d'aéroports pourraient aussi faciliter la prise d'arrangements permettant, par exemple, qu'un transporteur puisse se servir de la plateforme élévatrice pour fauteuils roulants d'un autre transporteur lorsque la sienne n'est pas en état de fonctionner. Ce genre d'arrangement est bénéfique pour les aéroports, les transporteurs et, par-dessus tout, les passagers.

2.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service

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

²³ www.dot.gov.nt.ca/live/pages/wpPages/home.aspx (anglais seulement)

²⁴ www.edmontonairports.com

Note : Ces moyens pourraient comprendre, par exemple, des icônes d'accessibilité sur le site Web des gares, ainsi que sur les téléphones, les brochures et des visites sur place au préalable.

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.

Rappels - Disposition 2.5.2

- La section 4.1 du Code énonce que les fournisseurs de services de transport devraient élaborer et appliquer leurs propres politiques en matière de divers supports afin de s'assurer que les voyageurs puissent obtenir sur divers supports les renseignements nécessaires pour un voyage réussi.
- La section 4.2 du Code énonce que les sites Web devraient être accessibles aux personnes ayant une déficience en se conformant aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web du World Wide Web Consortium (W3C).

Pratiques exemplaires - Disposition 2.5.2

- Les voyageurs qui utilisent l'aéroport international de Calgary, l'aéroport Pierre Elliott Trudeau de Montréal ou l'aéroport international Pearson de Toronto ainsi que l'aéroport international de Vancouver peuvent effectuer au préalable une visite virtuelle de l'aérogare, à l'aide d'[Airport Wayfinder](http://www.airportwayfinder.com/wayfinder_demo.htm),²⁵ afin de se familiariser

²⁵ www.airportwayfinder.com/wayfinder_demo.htm (anglais seulement)

avec tous les services offerts. Cet outil en ligne qui permet de faire des visites virtuelles 3D des aérogares d'aéroports offre des renseignements sur une foule de sujets, dont les procédures d'embarquement et d'arrivée, les contrôles de sécurité, les formalités de douanes et d'immigration, ainsi que les directives à suivre pour les vols de correspondance.

- Les autorités aéroportuaires de Thunder Bay publient une brochure au sujet de leurs services liés à l'accessibilité. Le document contient aussi un plan annoté/une description de l'aérogare — son aménagement et l'emplacement de ses escaliers roulants et de ses ascenseurs, des comptoirs des différents transporteurs, des balises de files d'attente, ainsi que de l'information sur le transport terrestre, les bagages, etc. De plus, la brochure fournit un numéro de téléphone permettant d'obtenir des renseignements sur tout ce qui touche à l'accessibilité. Pour plus de renseignements à ce sujet, communiquez avec les autorités aéroportuaires de Thunder Bay au 807-473-2600.
- L'[aéroport international d'Halifax](#)²⁶ a mis sur pied un programme pour permettre aux voyageurs, dont ceux ayant une déficience, de se familiariser d'avance avec les procédures entourant ses vols. Une fois que les besoins d'un voyageur sont connus, la tournée pourra être adaptée pour que l'accent soit mis sur les aspects pertinents à l'accessibilité du voyageur. Selon les besoins, les tournées couvrent les zones de contrôle de la sécurité gérées par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments.
- Un certain nombre d'exploitants d'aérogares ont affiché leurs caractéristiques en matière d'accessibilité sur le site Web « [Voyage accessible](#) »²⁷ de Transports Canada.

²⁶ www.flyhalifax.com

²⁷ www.accesvoyage.gc.ca

Section 3 : Formation du personnel

3.1 Formation du personnel

3.1.1 Tous les exploitants d'aéroports 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'aéroport 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'aéroports 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.

3.1.4 Les exploitants d'aéroports 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.

Pratique exemplaire - Dispositions 3.1.1-2 et 3.1.4

Transports Canada a produit une vidéo de formation intitulée *Moi, j'embarque*. On peut se la procurer sans frais par téléphone au 1-800-665-6478.

Section 4 : Communication

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

4.1.1 Les exploitants d'aéroports 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.

Définition de médias substituts

Médias qui remplacent ou complètent les produits imprimés et produits vidéos dont le but est de répondre aux besoins de communication des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, ainsi que des personnes ayant des troubles cognitifs. 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.

Raison d'être - Disposition 4.1.1

Tout le monde n'est pas en mesure de déchiffrer les caractères imprimés classiques. Bien des personnes qui ont des problèmes de vue utilisent les gros caractères pour pouvoir lire les documents écrits. Pour d'autres, la seule façon d'avoir accès à des renseignements indépendamment consiste à utiliser des médias comme la copie électronique accessible d'un texte ou le braille. Le recours à des médias substituts permet de veiller à ce que tous aient accès à l'information. Le fait de se doter d'une politique sur les médias substituts permettra aux voyageurs et aux membres du personnel de savoir quels renseignements existent, sur quel média et combien de temps il faut pour en obtenir une copie.

Renseignements techniques

Des liens vers [des lignes directrices et des ouvrages techniques sur la production de médias substituts](#)²⁸ sur le site Web de l'Office permettront de tenir ce document de référence à jour.

Les supports électroniques sont les médias substituts les plus souvent demandés. Nous vous renvoyons à l'[article 4.2](#) sur « l'accessibilité des sites Web » pour des précisions sur la façon de rendre votre site Web accessible.

²⁸ www.otc.gc.ca/fra/communications

Liste de contrôle pour l'élaboration d'une politique sur les médias substituts

N'oubliez pas d'insérer des lignes directrices qui traitent des points suivants dans votre politique sur les médias substituts:

- Des renseignements sur les voyages que réclament les voyageurs de même que des renseignements sur les voyages généraux à l'intention du grand public existent sur médias substituts.
- Un échéancier raisonnable et uniforme est fixé pour la fourniture des documents demandés sur médias substituts.
- Les employés sont au courant des médias qui existent pour pouvoir les fournir sur demande.
- Les employés sont au courant du délai qu'il faut pour produire différents médias.
- Des médias adaptés sont suggérés advenant l'inexistence d'une version demandée.
- Les demandes portant sur plus d'un média ou de plus d'un exemplaire d'un média disponible doivent être satisfaites.
- Il faut employer un langage simple et la terminologie appropriée pour les personnes ayant une déficience.
- Tous les médias substituts sont vendus au même prix que les documents imprimés
- Les documents graphiques (comme les tableaux et les graphiques) sont décrits dans le texte.
- Les médias substituts présentent la même qualité que les documents imprimés.
- Il faut promouvoir la disponibilité des médias substituts.

Médias substituts courants

Les médias substituts remplacent ou complètent les produits imprimés et vidéos classiques et peuvent répondre aux besoins de communication des personnes ayant une déficience. Certains médias peuvent être utiles à plus d'un groupe.

Médias substituts pour les documents

1. **Formats électroniques accessibles** : Formats ePub, PDF, DOC, et sites Web codés de manière à être accessibles et compatibles avec les lecteurs d'écran et les navigateurs — principalement employés par les personnes aveugles ou partiellement voyantes. Les formats électroniques doivent être mis à la

disposition des utilisateurs ponctuellement par l'intermédiaire d'Internet, du courrier électronique, d'une clé USB ou d'un disque optique.

2. **Gros caractères** : Publications imprimées avec une police de caractères linéale de 16 à 18 points avec un bon contraste — surtout utilisées par les personnes partiellement voyantes ou les personnes ayant une déficience cognitive ou des difficultés d'apprentissage.
3. **Formats audio** : Enregistrements audio (p. ex. format MP3 ou DAISY) de documents imprimés — employés surtout par les personnes aveugles, partiellement voyantes et les personnes ayant une déficience cognitive ou des difficultés d'apprentissage.
4. **Braille** : Système de lecture tactile au moyen de points surélevés. Le braille est principalement utilisé par les personnes aveugles, partiellement voyantes ou sourd et aveugle.
 - a. Le braille intégral est la forme la plus simple et n'utilise pas de contractions.
 - b. Le braille abrégé est la forme la plus courante et utilise un grand nombre d'abréviations de mots.

Médias substituts pour vidéo et signalisation

1. **Vidéos et films sous-titrés** : Les paroles sont transcrites au bas de l'écran. Les textes comprennent les sous-titrages, l'identification de l'interlocuteur, la description des sons, etc. Elles sont principalement utilisées par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou ayant une déficience auditive. Les sous-titres décodés peuvent être utiles à tous, surtout dans un environnement bruyant.

Les sous-titres décodés sont vus par tous, tandis que les sous-titres codés ne peuvent être perçus qu'à l'aide d'un décodeur. Lorsque les vidéos ne sont pas sous-titrées, sur un site Web par exemple, il faut veiller à en fournir la transcription.
2. **Vidéo en langage gestuel** : Vidéo comportant un interprète visible en cartouche qui donne l'interprétation gestuelle du dialogue et du texte. Utilisée surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes qui connaissent le langage gestuel.
3. **Vidéo descriptive** : Vidéo qui offre la description sonore de l'action qui se déroule à l'écran. Utilisée surtout par les personnes aveugles ou partiellement voyantes.

4. **Signalisation tactile** : Les panneaux tactiles fournissent l'information à l'aide d'images surélevées pouvant être déchiffrées au toucher. Utilisée surtout par les personnes aveugles ou partiellement voyantes.
5. **Panneaux parlants®** : Système de communication sans fil à rayons infrarouges utilisé principalement là où sont situés des panneaux imprimés et qui transmet des messages vocaux directionnels à distance aux personnes porteuses d'un récepteur. Ils sont essentiellement utilisés par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle et également par celles dont la capacité de lecture est limitée.

Conseils pour commander ou produire des documents sur médias substituts

Pour commander ou produire des documents sur médias substituts de façon efficace, tenez compte des quatre conseils suivants :

1. **Pensez à la longévité du document.** S'agit-il d'un « document bon à jeter » ou a-t-il au contraire une valeur durable? Il est peu pratique de publier chaque document en braille ou en gros caractères. Il est plus utile d'investir son temps et ses efforts à produire des médias substituts pour ce qui est des ressources dont l'utilisation principale vise le long terme.
2. **Songez à la teneur des renseignements.** Certains types de renseignements se transmettent sur différents médias. Il se peut que les voyageurs ne veuillent consulter que de manière aléatoire certains renseignements lorsqu'ils cherchent des précisions sur leurs voyages. Les formats électroniques accessibles ePub, PDF ou DOC peuvent convenir. Lorsqu'il s'agit de documents volumineux qui peuvent être lus à haute voix, les formats audio, comme MP3 ou DAISY, pourraient être une meilleure solution.
3. **Il faut tenir compte des besoins de la personne en matière de protection des renseignements personnels.** La lecture de renseignements à haute voix est parfois un moyen de communication efficace. Toutefois, vous devez vous assurer que vous ne gênez pas les voyageurs ou que vous ne lisez pas des données confidentielles lorsque vous transmettez des renseignements oralement.
4. **Réfléchissez s'il est nécessaire d'accéder à l'information immédiatement.** Assurez-vous de savoir quels matériaux sont nécessaires immédiatement afin qu'ils puissent être fournis à temps sur médias substituts.

Fabricants

- Pour une liste des entreprises qui produisent des communications en formats alternatifs, visitez le site Web d'[Industrie Canada](#),²⁹ cliquez sur « Ajouter, mettre à jour ou voir les compagnies de l'industrie d'appareils et accessoires fonctionnels », ensuite cliquez sur « Producteurs des documents en formats alternatifs ».

4.2 Accessibilité des sites 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.

Justification - Disposition 4.2.1

La conception d'un site Web accessible donne accès à des renseignements en ligne à un plus grand nombre de voyageurs. Par exemple, les personnes ayant une déficience visuelle qui utilisent des lecteurs d'écran ou de gros caractères pourront avoir accès à des sites Web pour obtenir des renseignements fréquemment mis à jour auxquels ils risquent de ne pas avoir accès sur des supports imprimés.

Lignes directrices du World Wide Web consortium (W3C)

W3C est un organisme qui crée des lignes directrices universelles pour rendre les renseignements sur Internet accessibles à tout utilisateur en ligne. Les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0](#)³⁰ représentent la norme internationale en vigueur en matière de conception de sites Web accessibles. Ces règles prévoient trois niveaux de conformité. Le niveau AA constitue le niveau minimal exigé par bon nombre d'administrations à l'heure actuelle.

Renseignements techniques

Des liens vers [des lignes directrices et des ouvrages techniques sur l'accessibilité des contenus Web](#)³¹ fournis sur le site Web de l'Office permettront de tenir ce document de référence à jour.

²⁹ www.at-links.gc.ca/as/zx20000f.asp

³⁰ www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/

³¹ www.otc.gc.ca/fra/communications

Fabricants

Industrie Canada tient une [liste des entreprises qui offrent des consultations sur l'accessibilité des sites Web](#).³² Rendez-vous sur le site Web, cliquez sur « Ajouter, mettre à jour ou voir les compagnies de l'industrie d'appareils et accessoires fonctionnels », ensuite cliquez sur « Spécialistes de l'accessibilité du Web ».

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

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, aveugle, , ayant une vision partielle or 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 de la directive B651.2 de la CSA — *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.

³² www.at-links.gc.ca/as/zx20000f.asp

Justification - Disposition 4.3.1-4

Les kiosques d'information automatisés et les guichets automatiques accélèrent la circulation dans les gares. Les caractéristiques d'accessibilité permettent aux personnes ayant une déficience d'utiliser ces machines pour acheter leurs billets et trouver des renseignements sur l'installation de manière indépendante et à leur propre rythme. De ce fait, un plus grand nombre de voyageurs feront confiance à ces machines pour obtenir les renseignements ou les documents dont ils ont besoin.

Lignes directrices canadiennes

- La norme CAN/CSA-B651.2-07 — [Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service](#)³³ précise les exigences d'accessibilité des dispositifs interactifs libre-service pour les personnes ayant une déficience.
- Pour en apprendre plus sur les caractéristiques d'accessibilité que doit présenter un appareil automatisé similaire, le guichet automatique bancaire, vous pouvez consulter la norme CAN/CSA-B651.1-09 — [Conception accessible des guichets automatiques bancaires](#).³⁴

Fabricants

- La société [King Products and Solutions](#)³⁵ de Mississauga (Ontario) est une autre entreprise canadienne qui vend des kiosques accessibles appartenant aux séries « m200 » et « Touch Web ». Ces kiosques sont équipés d'une sortie audio avec commande du volume et offrent la possibilité d'utiliser le clavier ou une carte à puces pour effectuer une opération.

³³ www.shop.csa.ca/fr/canada/accessibilite/canca-b6512-07/inv/27026262007/

³⁴ www.shop.csa.ca/fr/canada/accessibility/b6511-09/inv/27013202009/

³⁵ www.kingproducts.com (anglais seulement)

4.4 Systèmes de télécommunication

4.4.1 Là où des téléphones publics sont installés, les exploitants d'aéroports 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 télécopieur ou un « téléphone à texte », c.-à-d. un ATS¹ 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.

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.

Justification - Disposition 4.4.1-2

Des téléphones publics accessibles sont indispensables pour permettre à tous les voyageurs de faire connaître à d'autres les retards, les annulations ou l'heure de leur arrivée. Les personnes ayant une déficience auditive ou de la parole ont besoin d'appareils ATS publics. Les personnes en fauteuil roulant ont besoin de téléphones installés à un niveau inférieur, pour que les fentes d'encaissement ou d'autres commandes soient à leur portée. Lorsqu'on installe de nouveaux téléphones publics, le choix d'équipements dotés du plus grand nombre de caractéristiques d'accessibilité possible permettra à une plus grande diversité de voyageurs de les utiliser.

Lignes directrices canadiennes

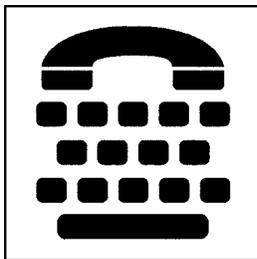
- La [Boîte à outils pour l'approvisionnement accessible](#)³⁶ d'Industrie Canada fait état des spécifications relatives à l'installation des matériels de télécommunications dans les bureaux en fonction de l'article 508 de la *Rehabilitation Act* des États-Unis. Cette boîte à outils précise que les appareils de télécommunications devraient être installés de telle manière que les personnes à mobilité réduite n'aient aucune difficulté à les faire fonctionner. Ce document discute également d'un niveau de service équivalent pour les utilisateurs d'un ATS.

Normes canadiennes

- La [sous-section 6.6 de la directive B651 de la CSA](#)³⁷ traite des exigences relatives aux systèmes de communications, y compris les systèmes de sonorisation assistée, les téléphones publics accessibles pour les personnes sourdes, sourdes postlinguistique ou malentendantes.

Information technique

- L'image ci-dessous est le symbole universel des téléimprimeurs et représente un combiné au-dessus d'un clavier.



4.5 Signalisation

La signalisation installée dans les zones publiques des aéroports devrait être accessible à tous les passagers et répondre aux critères fixés à la section 4.5 du Code.

Justification - Section 4.5

Des panneaux accessibles améliorent l'accès aux renseignements clés pour tous les voyageurs, en particulier pour les personnes ayant une déficience. Le fait d'installer des

³⁶ www.apr.gc.ca/ap10000F.asp

³⁷ www.shop.csa.ca

panneaux à la hauteur des yeux permet aux voyageurs ayant une déficience visuelle de déchiffrer les panneaux de près en plus d'offrir un meilleur angle visuel aux personnes en fauteuil roulant. Des couleurs bien contrastées améliorent la visibilité des panneaux pour tous les utilisateurs et revêtent une importance cruciale pour les personnes ayant une déficience visuelle ou qui sont daltoniennes. Les panneaux comportant aussi des symboles en braille ou des symboles tactiles permettent à un plus grand nombre de passagers aveugles de voyager par leurs propres moyens. Une signalisation claire revêt également une grande importance pour les personnes qui ont de la difficulté à communiquer oralement ou qui n'arrivent pas à entendre les annonces faites au public.

Voici une image d'un panneau bilingue indiquant des toilettes, qui comporte des pictogrammes tactiles et des lettres en braille.



Commentaires du public

Dans l'[Enquête sur la participation et les limitations d'activités](#) (EPLA)³⁸ de 2006, un sondage national visant à recueillir de l'information sur les adultes et les enfants ayant une déficience, 17 120 répondants (8,2 %) ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à entendre les annonces, tandis que 29 190 répondants (14 %) ont indiqué qu'ils avaient de la difficulté à comprendre les panneaux de signalisation ou les avis.

Normes canadiennes - Section 4.5

- La norme CAN/CSA-B651 de la CSA, [Conception accessible pour l'environnement bâti](#),³⁹ énonce que toute la signalisation doit utiliser des couleurs contrastantes et être antiéblouissante. Elle prescrit par ailleurs les distances de vision acceptables de même que la taille et le style des polices qu'il faut utiliser.
- La section 4.3 B intitulée [Panneaux tactiles : Système de signalisation et guide d'installation](#)⁴⁰ du *Manuel du Programme de coordination de l'image de marque* décrit la façon d'installer des panneaux tactiles efficaces. Elle décrit la procédure d'installation sur différentes parois murales et indique les spécifications des

³⁸ www.statcan.gc.ca/pub/89-628-x/89-628-x2007002-fra.htm

³⁹ www.shop.csa.ca/fr/canada/accessibility/b651-12/inv/27021232012/

⁴⁰ www.tbs-sct.gc.ca/fip-pcim/man_4_b_3b-fra.asp

compagnies de panneaux de signalisation lorsqu'on achète des panneaux tactiles. Ce document concerne l'installation des panneaux tactiles dans les édifices du gouvernement, mais c'est également un document utile pour tout le monde. Vous trouverez sur le site Web du Conseil du Trésor du Canada des renseignements sur la façon de commander ce document.

Information technique - Section 4.5

- De nombreux panneaux électroniques DEL sont livrés avec une option « tricolore » qui permet d'utiliser le rouge, le vert ou l'ambre pour représenter le texte ou les symboles du panneau. En remplaçant la couleur rouge par ambre et en évitant d'avoir à faire défiler ou clignoter le texte, celui-ci devient beaucoup plus facile à lire pour les voyageurs ayant une vision partielle, notamment pour ceux qui sont daltoniens.

Le tableau suivant indique les distances maximales d'éloignement pour les panneaux dont les caractères sont en polices de tailles différentes :

Distance maximale d'éloignement des panneaux pour assurer la visibilité

Exemples d'emplacements du panneau	Éloignement maximal (en mètres)	Hauteur minimale des caractères (en mm)
entrée de l'aérogare	6,00	200
nom de la gare, nom de la ligne (pour les gares de chemin de fer et les stations de métro)	4,60	150
nom du véhicule (métros et autobus)	2,50	100
renseignements sur les correspondances	2,30	75
renseignement sur l'itinéraire, affichage des cartes	1,50	50
portes, pièces	0,75	25
toilettes munies du symbole universel	0,75	20

Conseils pratiques sur la façon de créer des panneaux accessibles

- L'uniformité des symboles, des couleurs et des supports sur les panneaux permettent aux gens de mieux savoir où ils doivent se rendre.
- Des combinaisons de couleurs comme jaune/gris, jaune/blanc, bleu/vert, noir/violet et rouge/noir n'offrent pas un contraste suffisant. Le rouge/noir est la combinaison de couleurs la plus difficile à interpréter pour les gens ayant une déficience visuelle quelconque.
- Lorsque des panneaux tactiles sont installés à une entrée sans porte, il faut les placer à droite de l'entrée, et non à l'intérieur de l'entrée. Il risque d'être gênant pour les personnes ayant une déficience visuelle d'entrer dans les mauvaises toilettes avant d'avoir pu déchiffrer les indicateurs tactiles ou en braille.

Fabricants

L'entreprise canadienne [Eye Catch Signs](#)⁴¹ est un fournisseur de panneaux comportant des indicateurs en braille et des indicateurs tactiles.

L'entreprise Adaptive Micro Systems Incorporated fournit des panneaux à DEL Alpha livrés avec l'option « tricolore ». L'entreprise [PCM Electronic Signs](#)⁴² est une entreprise canadienne qui vend des équipements Alpha.

Pratiques exemplaires - Section 4.5

- Des panneaux accessibles sont installés dans ses gares maritimes et à bord de les traversiers de Marine Atlantic. Cette entreprise utilise son site Web pour promouvoir cette caractéristique et bien d'autres services aux personnes ayant une déficience. En présentant ses services accessibles, Marine Atlantique rassure les voyageurs anxieux, et les gens qui consultent son site Web ont l'assurance qu'ils réussiront à s'orienter dans les gares maritimes et à bord des traversiers. Visitez la page Web de [Marine Atlantique](#),⁴³ cliquez sur « Services à la clientèle », ensuite, sous « Besoins spéciaux », cliquez sur « Personnes handicapées ».

⁴¹ www.eyecatchsigns.com (anglais seulement)

⁴² www.pcmsigns.com/Alpha.htm (anglais seulement)

⁴³ www.marine-atlantic.ca/

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.

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.

Justification - Provisions 4.6.1-2

En 2006, plus de 1,2 million de Canadiens présentaient une déficience auditive⁴⁴. Une façon simple de corriger ce problème est d'ajouter un aspect visuel au message oral. Le fait d'offrir ces deux types d'annonce est bénéfique pour tous les voyageurs, puisque les renseignements sur les déplacements sont mieux compris lorsqu'ils sont répétés et confirmés de façon visuelle.

Commentaires du public

- Dans l'Enquête sur la participation et les limitations d'activité de 2006, environ 55 000 adultes ayant une déficience auditive ont dit qu'ils utilisaient les sous-titres codés.
- Dans la même enquête, 8,2 % des répondants ont dit ne pas faire de longs voyages parce qu'ils n'entendent pas les annonces.

Conseils pratiques pour créer des annonces publiques claires

- Parlez lentement.

⁴⁴ *Caractéristiques choisies des personnes ayant une incapacité et vivant dans un ménage, Enquête sur la santé et les limitations d'activités de 1991.*

- Répétez les messages pour permettre aux gens de les mémoriser plus facilement.
- Utilisez les messages préenregistrés qui sont plus faciles à comprendre.
- Renforcez l'annonce verbale par un message textuel sur un tableau d'affichage.
- Minimisez les bruits de fond là où les annonces sont diffusées.
- Prévoyez des crayons et du papier dans les lieux clés de la gare pour permettre aux employés de transmettre les annonces aux voyageurs ayant une déficience auditive.

Fabricants

- Devant la vogue actuelle des technologies mobiles, les messageries automatiques sont un excellent moyen de fournir d'importants renseignements aux gens sur les voyages. « Tel Alert UMS », créé par l'entreprise américaine Vytek, permet aux voyageurs munis d'appareils cellulaires d'envoyer ou de recevoir des messages. Le site Web « [Tel-Alert Urgent Messaging System](#) »⁴⁵ propose une description plus détaillée de cette technologie.

Pratiques exemplaires - Provisions 4.6.1-2

- De nombreux aéroports du Canada comme ceux de Calgary, Dorval, Toronto et Vancouver ont installé des systèmes de sonorisation publics créés par [Innovative Electronic Designs \(IED\)](#).⁴⁶ Ces systèmes surveillent le niveau de bruit de fond pour s'assurer que les annonces verbales sont toujours diffusées à un volume susceptible d'être entendu par tous les voyageurs. Le « système d'autosurveillance » indique rapidement aux employés de l'aérogare si le système ne fonctionne pas comme il faut. Vous trouverez sur le site Web d'IED d'autres précisions sur le système de sonorisation de l'aéroport de Vancouver.
- Les « [services mobiles](#) » d'Air Canada⁴⁷ sont un nouveau moyen de faire des annonces. Les données sur les retards, les départs et les heures d'arrivée sont souvent actualisées et peuvent être visionnées par les gens qui possèdent un appareil cellulaire. Les « services mobiles » sont particulièrement utiles aux voyageurs ayant une déficience auditive ou motrice. Ils leur permettent de connaître les changements de dernière minute qui leur seraient autrement inaccessibles.

⁴⁵ www.calamp.com (anglais seulement)

⁴⁶ www.iedaudio.com (anglais seulement)

⁴⁷ www.aircanada.com/fr/travelinfo/traveller/mobile/

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 écrans¹. 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.

La [section 4.5](#) du présent document contient d'autres renseignements sur la signalisation accessible.

Justification - Provision 4.7.1

Le fait d'installer les écrans au niveau des yeux permet aux personnes en fauteuil roulant de visionner les renseignements selon un meilleur angle tout en permettant aux passagers ayant une vision partielle de déchiffrer l'écran de très près. Des couleurs bien contrastées pour le texte ont pour effet d'améliorer la clarté pour tous les passagers et sont particulièrement importantes pour les passagers ayant une vision partielle ou qui sont daltoniens. Des renseignements visuels clairs revêtent également une importance cruciale pour les gens qui n'arrivent pas à entendre les annonces sonores. Le fait d'intégrer ces caractéristiques de conception universelle permet à tout le monde de s'orienter dans une aéroport de manière autonome.

Commentaires du public

- Dans l'Enquête sur la participation et les limitations d'activité de 2006, 14 % des participants ont dit que l'une des principales raisons pour lesquelles ils ne font pas de longs voyages est qu'ils ne peuvent pas voir les affiches ou les avis.

Lignes directrices canadiennes

- La [Boîte à outils pour l'approvisionnement accessible](#)⁴⁸ d'Industrie Canada contient les spécifications établies par la CSA pour ce qui est d'installer des écrans d'ordinateur sous une présentation accessible. La *Boîte à outils* analyse les niveaux de brillance et de contraste. Elle précise que les écrans doivent être installés dans le champ de vision des gens. Des écrans anti-éblouissement devraient être utilisés pour minimiser la quantité d'éblouissement sur l'écran. Alors que la *Boîte à outils* discute de la façon de rendre les bureaux plus accessibles, ces données peuvent également servir à rendre plus accessibles les écrans d'affichage des arrivées et des départs.

Ressources supplémentaires

- [Normes et lignes directrices](#)⁴⁹
- [Communications](#)⁵⁰
- [Appareils fonctionnels et aides techniques](#)⁵¹
- [Accessibilité des installations](#)⁵²
- [Coordonnées d'organismes ressources](#)⁵³

⁴⁸ www.apr.gc.ca

⁴⁹ www.otc.gc.ca/fra/normes-et-lignes-directrices

⁵⁰ www.otc.gc.ca/fra/communications

⁵¹ www.otc.gc.ca/fra/appareils-fonctionnels-et-aides-techniques

⁵² www.otc.gc.ca/fra/accessibilite-des-installations

⁵³ www.otc.gc.ca/fra/coordonnees-dorganismes-ressources