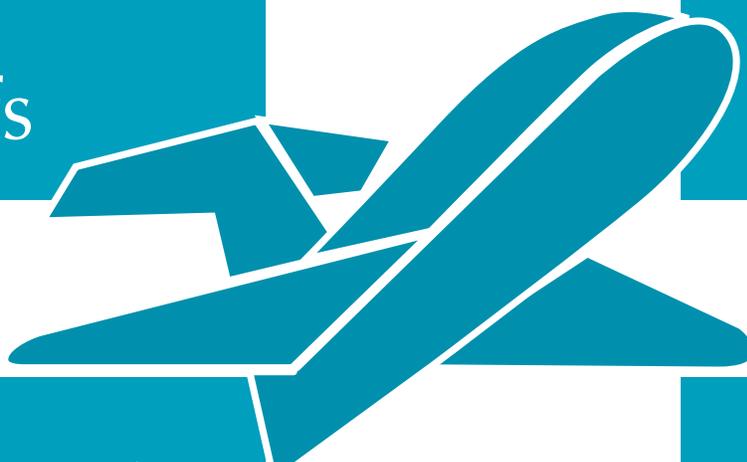


Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs



Services pour personnes ayant
une déficience à bord des
aéronefs de 29 sièges passagers
ou moins

Disponible sur divers supports



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada 

© Ministre des Travaux publics et services gouvernementaux Canada 2005

ISBN 0-662-68525-3

N° de catalogue TT4-7/2005

On peut obtenir plus d'information au sujet de ces lignes directrices

en composant le (819) 997-6828 or 1-888-222-2592

ATS (819) 953-9705 or 1-800-669-5575

www.otc.gc.ca

Toute correspondance doit être adressée à :

Direction des transports accessibles

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Table des matières

1. Préambule	1
2. Acceptation de transport	2
3. Autodétermination	3
4. Services au moment de la réservation	3
5. Services avec préavis	4
6. Services généraux	4
7. Aide à l'embarquement et au débarquement	5
8. Sièges accessibles	6
9. Transport des aides	6
10. Transport des animaux aidants	8
11. Services liés aux aides endommagées ou perdues	9
12. Stratégie de communication	9
13. Formation du personnel	10
14. Règlement des problèmes	10
15. Contacts	11
Au niveau national	11
Au niveau provincial	13

1. Préambule

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire du gouvernement du Canada. L'Office est responsable d'assurer, en y éliminant les obstacles abusifs, que les personnes ayant une déficience puissent accéder au réseau de transport fédéral. L'Office s'acquitte de cette tâche de plusieurs façons, dont l'une est d'élaborer des normes d'accessibilité et d'en assurer l'administration afin de parvenir à son objectif de rendre le réseau de transport du Canada accessible à tous les Canadiens et les Canadiennes.

Les présentes lignes directrices, élaborées en coopération avec des représentants de l'industrie, des consommateurs et d'autres ministères, sont conçues afin d'aider les transporteurs à mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent à bord d'aéronefs ayant 29 sièges passagers ou moins (petits aéronefs). Les lignes directrices font connaître à l'industrie et au grand public ce à quoi l'Office s'attend des exploitants de petits aéronefs lorsqu'ils offrent des services aux personnes ayant une déficience.

Les lignes directrices comprennent des renseignements sur les points à discuter avec les personnes ayant une déficience lors des réservations, sur le transport de différentes aides et d'animaux aidants, sur ce qu'il faut faire si l'aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience est endommagée ou perdue, ainsi que des conseils pratiques sur les façons d'améliorer la communication avec ces personnes. De plus, afin d'aider à la mise en application de ces lignes directrices, on y indique où se procurer gratuitement du matériel de formation et offre une liste des organismes de personnes ayant une déficience ou oeuvrant pour elles.

Les exploitants de petits aéronefs seront en mesure de mieux servir les personnes ayant une déficience en leur offrant, au plus bas mot, les services décrits dans ces lignes directrices en suivant les recommandations connexes.

Rien dans les présentes lignes directrices ne dégage un transporteur aérien de l'obligation d'observer les dispositions de tous les règlements de sécurité établis en vertu de la Loi sur l'aéronautique (DORS/93-449, art. 3).

2. Acceptation de transport

2.1 Faire tous les efforts afin de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience; on ne peut refuser le transport uniquement en raison d'une déficience.

2.2 Lorsqu'il est nécessaire de refuser de transporter une personne ayant une déficience, fournir une explication précise du motif de ce refus, y compris lorsque le refus est accusé au moment de la réservation.

(Les circonstances pouvant entraîner le refus de transporter une personne ayant une déficience comprennent les limites de l'aéronef, tant au chapitre de la sécurité que de l'aménagement physique de l'aéronef.)

2.3 Offrir de fournir à la personne ayant une déficience une explication écrite de la décision de refuser le transport dont fait état le paragraphe 2.2 et ce dans les 10 jours civils de ce refus.

(Les explications écrites peuvent être utiles afin d'éviter à la longue les malentendus ou la prise de décisions arbitraires, tel le refus de transport en raison d'une déficience.)

3. Autodétermination

- 3.1 Traiter les personnes ayant une déficience avec dignité, et ce en tout temps, et discuter avec elles des questions les touchant directement.
- 3.2 Accepter la détermination d'une personne ayant une déficience ou de son représentant selon laquelle elle est autonome et qu'elle ne requerra aucun service de nature personnelle pendant le vol.

(Les services de nature personnelle comprennent l'aide pour s'alimenter, répondre à des besoins d'hygiène personnelle, utiliser les toilettes ou prendre des médicaments.)

4. Services au moment de la réservation

Lorsqu'une personne indique au moment de la réservation qu'elle a une déficience :

- a) décrire l'équipement et les services qui sont disponibles et qui peuvent répondre à ses besoins;
- b) discuter, en ce qui a trait aux services demandés, à la fois du niveau d'accessibilité et des limites de l'aéronef, du tarmac, des installations et de la disponibilité d'équipement d'embarquement; et
- c) prendre en note les services qui seront fournis à la personne et offrir de lui faire part d'une confirmation écrite, et ce le plus tôt possible après la réservation et avant le vol.

5. Services avec préavis

Il faut assurer les services énoncés dans le tarif du transporteur et de plus, lorsqu'une demande de service est faite à l'avance, on doit déployer tous les efforts pour fournir :

- a) un ou des services décrits dans les présentes lignes directrices; et
- b) tout autre service pouvant répondre aux besoins de la personne liés à sa déficience.

6. Services généraux

Les services souvent requis par une personne ayant une déficience comprennent :

- a) l'aide à l'enregistrement;
- b) l'aide pour se rendre à l'aire d'embarquement;
- c) l'aide à l'embarquement et au débarquement;
- d) l'aide pour les bagages;
- e) l'aide au transfert d'une aide à la mobilité ou vice versa;
- f) l'aide au transfert d'un siège passager ou pour y prendre place;
- g) s'enquérir, de temps à autre après l'enregistrement, des besoins d'un passager qui ne peut se déplacer seul et lui prêter assistance s'il s'agit de services que le transporteur assure normalement ou de services prévus dans les présentes lignes directrices;

- h) une assistance limitée lors du service des boissons et des goûters, par exemple pour ouvrir des emballages et identifier des articles; et/ou
- i) l'aide pour se rendre aux aires publiques ou à un représentant d'un autre transporteur.

7. Aide à l'embarquement et au débarquement

- 7.1 Lorsque possible, aider les personnes ayant une déficience lors de l'embarquement et du débarquement au moyen d'équipement spécial.
- 7.2 En dernier recours, on peut porter physiquement une personne ayant une déficience lors de l'embarquement et du débarquement, si les conditions suivantes s'appliquent :
 - a) des restrictions inhérentes à l'aéronef ou au tarmac empêchent l'utilisation de toute autre méthode d'embarquement ou de débarquement;
 - b) la personne ayant une déficience consent à être portée physiquement; et
 - c) les porteurs peuvent le faire en toute sécurité.

(La formation du personnel ou des agents est importante afin d'assurer la prestation de services sécuritaires aux personnes ayant une déficience, surtout lors de l'embarquement et du débarquement. Voir la section 13 pour en savoir davantage au sujet de la formation.)

8. Sièges accessibles

Offrir à une personne ayant une déficience le siège le plus accessible à bord de l'aéronef. À cette fin, discuter avec elle des caractéristiques du siège qui serait le plus accessible pour elle compte tenu de sa déficience spécifique.

(Transports Canada a produit une vidéo intitulée « Bien choisir son siège » afin d'aider à prendre une décision éclairée relativement à la réservation des sièges à bord des aéronefs. On peut se la procurer gratuitement en composant le 1-800-305-2059, 1-888-675-6863 (ATS) ou au site www.tc.gc.ca/transact.)

9. Transport des aides

9.1 Transporter les aides suivantes en tant que bagage prioritaire, de préférence dans la cabine :

- a) un fauteuil roulant (sauf lorsque la configuration de l'aéronef ne permet pas le transport de cette aide à la mobilité);
- b) une marchette, une canne, des béquilles ou des orthèses;
- c) un dispositif qui aide à communiquer; et/ou
- d) toute prothèse ou dispositif médical.

9.2 Si possible, permettre aux personnes ayant une déficience de garder avec elles à leur siège une des aides mentionnées à 9.1 b), c) ou d).

- 9.3 Lorsque la configuration de l'aéronef ne permet pas de transporter l'aide, informer la personne ayant une déficience des autres arrangements de transport qu'elle peut prendre pour en assurer le transport ou pour voyager avec l'aide.
- 9.4 Accomplir les tâches suivantes, pourvu que l'on puisse transporter l'aide dans l'aéronef :
- a) démonter l'aide pour le transport – l'emballer si nécessaire – et la remonter à l'arrivée;
 - b) retourner l'aide promptement à l'arrivée.
- 9.5 Lorsque les installations, le tarmac et les conditions météorologiques le permettent, autoriser l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel pour atteindre :
- a) la porte d'embarquement;
 - b) l'escalier de l'aéronef; ou
 - c) la porte de l'aéronef (applicable à un aéronef accessible au moyen d'un système d'embarquement).

10. Transport des animaux aidants

10.1 Transporter un animal aidant dans les conditions suivantes :

- a) l'animal est nécessaire pour les besoins liés à la déficience;
- b) l'animal est certifié par écrit comme ayant été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants; et
- c) l'animal porte un harnais convenable.

(Les animaux aidants ne sont pas des animaux de compagnie. Les personnes ayant une déficience les utilisent comme aides dans les activités quotidiennes de la vie.)

10.2 Éviter de séparer les personnes ayant une déficience de leur animal aidant.

10.3 Permettre à l'animal aidant d'accompagner une personne ayant une déficience à bord d'un aéronef et de rester à ses pieds au siège passager ou, si l'espace au siège passager est insuffisant, dans un espace où la personne peut néanmoins exercer un contrôle sur lui.

11. Services liés aux aides endommagées ou perdues

Si un transporteur a accepté de transporter une aide et que cette aide est endommagée durant le vol ou est introuvable à destination :

- a) fournir à la personne une aide temporaire convenable;
- b) si le transporteur ne peut fournir promptement une aide de remplacement, aider la personne à en trouver une; et
- c) si un aide de remplacement ne peut être livrée dans un délai raisonnable, déployer tous les efforts pour trouver, avec le passager, une solution équitable.

12. Stratégie de communication

12.1 Publier l'information présentant les caractéristiques suivantes :

- a) grosseur des caractères minimale de 14 points;
- b) caractères sans empattement (par exemple, Helvetica, Swiss, Arial, Univers); et
- c) bon contraste (par exemple, noir sur blanc).

(Les présentes lignes directrices utilisent la police Arial et des caractères d'imprimerie de 14 points.)

12.2 Avoir à la disposition du personnel et du public des crayons et des blocs-notes aux points de contact afin de faciliter la communication avec les voyageurs qui sont sourds ou malentendants, ou qui présentent un trouble de la parole.

13. Formation du personnel

Le personnel ou les agents des transporteurs qui ont été dûment formés sont plus aptes à assurer la prestation des services prévus dans les présentes lignes directrices pour les personnes ayant une déficience. On encourage fortement les transporteurs à assurer au personnel qui est appelé à interagir avec des personnes ayant une déficience la formation suivante liée aux déficiences. La formation initiale devrait se faire dès l'entrée en fonction et être suivie de séances périodiques de recyclage :

- a) une formation de sensibilisation générale permettant de bien cerner les besoins d'une personne ayant une déficience et d'y répondre;
- b) une formation sur la prestation d'aide physique et la manutention des aides à la mobilité et de l'équipement spécial.

(Transports Canada a produit une vidéo de formation intitulée « Dans la même direction ». On peut se la procurer gratuitement en composant le 1-800-665-6478, 1-800-823-3823 (ATS), ou par courrier à : Affaires intergouvernementales et accessibilité, Transports Canada, 330, rue Sparks, Ottawa (Ontario) K1A 0N5.)

14. Règlement des problèmes

Les transporteurs et les personnes ayant une déficience peuvent souvent trouver eux-mêmes des solutions aux problèmes. Si tel n'est pas le cas, aviser la personne que :

- a) en ce qui concerne les vols futurs, l'une ou l'autre partie peut communiquer avec le personnel de la Direction des transports accessibles de l'Office des transports du Canada au sujet de toute préoccupation avant le vol [1-888-222-2592 (téléphone); 1-800-669-5575 (ATS); cta.comment@cta-otc.gc.ca (courriel)];

- b) l'une ou l'autre partie peut demander à l'Office des transports du Canada d'aider à régler le problème par voie de médiation; ou
- c) il est possible de déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada (www.otc.gc.ca).

15. Contacts

Communiquez avec les organismes locaux, provinciaux ou nationaux de personnes ayant une déficience ou les représentants, afin de connaître les ressources qui sont disponibles et pouvant faciliter la mise en oeuvre des présentes lignes directrices, y compris celles ayant trait à la formation.

Les organismes suivants peuvent vous fournir le nom d'une organisation locale représentant les intérêts des personnes ayant une déficience dans votre région :

Au niveau national

Association canadienne des centres de vie autonome
Ottawa (Ontario) Tél. : (613) 563-2581
Site Web : www.cailc.ca ATS : (613) 563-4215

Association canadienne des paraplégiques
Ottawa (Ontario) Tél. : (613) 723-1033
Site Web : www.canparaplegic.org

Association canadienne pour l'intégration communautaire
Toronto (Ontario) Tél. : (416) 661-9611
Site Web : www.cacl.ca ATS : (416) 661-2023

Association des sourds du Canada
Ottawa (Ontario) Tél. : (613) 565-2882
Site Web : www.cad.ca ATS : (613) 565-8882

Conseil Canadien des Aveugles
Ottawa (Ontario) Tél. : (613) 567-0311
Site Web : **www.ccbnational.net**

Conseil des Canadiens avec déficiences
Winnipeg (Manitoba) Tél./ATS : (204) 947-0303
Site Web : **www.ccdonline.ca**

La Société canadienne de l'ouïe
Toronto (Ontario) Tél. : (416) 928-2500
Site Web : **www.chs.ca** ATS : 1-877-347-3429

L'Association des malentendants canadiens
Ottawa (Ontario) Tél. : (613) 526-1584
Site Web : **www.chha.ca** ATS : (613) 526-2692

L'Institut national canadien pour les aveugles
Toronto (Ontario) Tél. : (416) 486-2500
Site Web : **www.cnib.ca**

National Federation of the Blind:
Advocates for Equality
Kelowna (Colombie-Britannique) Tél. : 1-800-561-4774
Site Web : **www.nfbae.ca** (anglais seulement)

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles
cnsdb@canada.com
North York (Ontario)
Site Web : **www.cnsdb.ca**

Utilisateurs des chiens-guides du Canada
guidedogs@gduc.ca
Ottawa (Ontario)
Site Web : **www.gduc.ca**

Au niveau provincial

Alberta Committee of Citizens with Disabilities

Edmonton (Alberta)

Tél. : (780) 488-9088

Site Web : **www.accd.net**

ATS : (780) 488-9090

sans frais : 1-800-387-2514

British Columbia Coalition of People with Disabilities

Vancouver (Colombie-Britannique)

Tél. : (604) 875-0188

Site Web : **www.bccpd.bc.ca**

ATS : (604) 875-8835

Coalition of Persons with Disabilities –

Newfoundland and Labrador

St. John's (Terre-Neuve et Labrador)

Tél. : (709) 722-7011

Site Web : **www.codnl.ca**

Confédération des organismes provinciaux des
personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Montréal (Québec)

Tél. : (514) 284-0155

Site Web : **www.cophan.org**

Conseil du Premier ministre sur la
condition des personnes handicapées

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Tél. : (506) 444-3000

Site Web : **www.gnb.ca/0048**

Kéroul

Montréal (Québec)

Tél. : (514) 525-3104

Site Web : **www.keroul.qc.ca**

Manitoba League of People with Disabilities

Winnipeg (Manitoba)

Tél. : (204) 943-6099

Site Web : **www.mlpd.mb.ca**

Nova Scotia League for Equal Opportunities

Halifax (Nouvelle-Écosse)

Site Web : **www.nsnet.org/leo**

Tél./ATS : (902) 455-6942

sans frais : 1-866-696-7536

Ontarians with Disabilities Act Committee

Toronto (Ontario)

Site Web : **www.odacommittee.net**

Tél. : (416) 480-7686

ATS : (416) 964-0023, poste 343

Prince Edward Island Council of the Disabled

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) Tél. : (902) 892-9149

Site Web : **www.peicod.pe.ca**

Saskatchewan Voice of People with Disabilities

Regina (Saskatchewan)

Site Web : **www.saskvoice.com**

Tél. : (306) 569-3111