

ON VA DE L'AVANT

Été 2006

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

à l'intérieur

Message du président... 1

Administration
canadienne de la sûreté
du transport aérien... 4

L'accessibilité à
l'aéroport international
de Calgary... 6

Vers l'intégration
des personnes
handicapées 2005... 9

Sites web... 11

Comment communiquer
avec nous... 12

Pratiques exemplaires des
fournisseurs de services
touristiques à l'intention
des personnes ayant une
déficience

MESSAGE DU PRÉSIDENT



Le 1^{er} juillet 2006, mon mandat en qualité de présidente et première dirigeante de l'Office des transports du Canada a pris fin. Ce fut pour moi un privilège de pouvoir m'adresser à vous par l'entremise de cette rubrique au cours des dix dernières années. Vous conviendrez avec moi, j'en suis sûre, que cette décennie a été particulièrement marquée par de nombreux progrès et défis intéressants, tant pour les usagers des transports que l'industrie elle-même et l'Office.



DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada



L'élimination des obstacles abusifs auxquels se heurtent les personnes ayant une déficience lorsqu'elles empruntent le réseau de transport fédéral constitue un des objectifs fondamentaux du mandat de l'Office. Depuis l'introduction en 1988 des dispositions législatives en matière d'accessibilité, l'Office s'est diligemment affairé à atteindre cet objectif, et ce en recourant à la fois à des mesures législatives et à d'autres méthodes telles la médiation et l'application volontaire de codes de pratiques.

Je suis fier du travail quasi judiciaire et réglementaire que les membres et le personnel de l'Office ont accompli pendant cette période. De nombreux précédents jurisprudentiels ont été créés à plusieurs égards et des décisions majeures ont été rendues en matière d'accessibilité des transports. Les mesures correctives qui ont été exigées, bien qu'elles aient visé des dossiers particuliers, ont profité à d'autres voyageurs ayant une déficience du fait qu'elles ont pu prévenir la répétition d'incidents. D'importantes décisions ont été prises, par exemple sur la question de savoir si l'obésité et les allergies sont des déficiences, sur l'accessibilité

des nouvelles voitures ferroviaires de VIA, et sur la fourniture d'oxygène thérapeutique par les transporteurs aériens.

En tant qu'organisme de réglementation efficace des transports, son rôle lors de la prise de ces décisions a toujours été d'équilibrer les intérêts des consommateurs et ceux des transporteurs. L'Office se doit de trouver le juste milieu, d'une part, entre les droits des personnes ayant une déficience à l'égalité d'accès au réseau de transport fédéral et, d'autre part, les considérations et les responsabilités commerciales des transporteurs, y compris leurs obligations envers les autres passagers.

Une telle démarche constitue un défi continu et l'Office s'est engagé à le relever de façon équitable et transparente. Bien qu'il ne peut plaire à tout le monde tout le temps, je crois qu'en général l'Office y parvient.

Ce message qui mérite d'être répété a en effet été réitéré lors de la 12^e rencontre annuelle du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office qui a eu lieu en novembre dernier. (Le texte intégral de mon allocution est affiché au www.otc.gc.ca.) Au fil

des années, j'ai eu le plaisir et l'honneur d'assister à toutes les rencontres de ce Comité qui est constitué de représentants de l'industrie et de la communauté des personnes ayant une déficience. Le temps consacré à l'écoute des expériences et des conseils de tout un chacun n'a pas été perdu. De tels comités consultatifs sont, à mon avis, fondamentaux si l'on veut aller de l'avant et améliorer l'accessibilité au réseau de transport fédéral. Les fournisseurs de services de transport qui ont mis sur pied leur propre comité consultatif sur l'accessibilité ont pu constater les avantages qui découlent d'une telle collaboration avec leurs clients ayant une déficience.

Au cours de dix dernières années, grâce à la technologie l'Office a pu être plus réceptifs et accessibles aux personnes ayant une déficience. Son site Internet, en format HTML accessible, présente des formulaires et des publications en ligne et un service d'abonnement au contenu et aux annonces générales. Outre la ligne téléphonique sans frais de l'Office et son téléscripneur, les gens peuvent facilement communiquer avec l'Office par voie du courrier électronique sur Internet. Il importe de souligner

que les publications de l'Office sont disponibles sur divers supports à l'intention des personnes ayant une déficience. Je suis fière des efforts que nous avons déployés à cet égard afin que l'Office puisse joindre toutes les personnes ayant une déficience.

L'Office sera appelé au cours des années à venir à relever des défis, prendre des décisions importantes, innover et communiquer. Il y parviendra, et ce en grande partie en raison de la force de son effectif. Les capacités, l'engagement et le dévouement de son personnel et de ses membres ont laissé une marque indélébile sur moi et sur l'industrie des transports. J'ai eu la chance de les côtoyer et j'espère que vous continuerez tous et toutes à collaborer avec l'Office afin d'améliorer à la fois l'efficacité et l'exécution de son programme et le réseau de transport fédéral. ♦

Marian L. Robson



L'information concernant les personnes ayant une déficience sur le site internet de

l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien



www.acsta.gc.ca

Les informations suivantes proviennent du site Internet de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

Les agents de contrôle préembarquement ont reçu une formation spéciale pour répondre aux besoins spéciaux des passagers et assurer leur sécurité et leur bien-être durant tout le processus de contrôle.

Le contrôle de tous les passagers et de leurs effets personnels doit être effectué aux points de contrôle préembarquement (CPE).

Personnes ayant une déficience

Déficience motrice

Si vous avez besoin d'aide avec vos bagages de cabine ou votre aide à la mobilité, dans le cadre du processus de contrôle au point CPE, informez-en l'agent de contrôle.

Déficience visuelle

Demandez à l'agent de contrôle de vous expliquer le processus de contrôle préembarquement et de vous guider au point de contrôle.

Déficience auditive

Si vous avez besoin d'explications au sujet du processus au point CPE, adressez-vous à l'agent de contrôle ou demandez-lui de répéter en vous regardant directement.

Douleur

Si une fouille manuelle est effectuée, informez l'agent de contrôle de toute douleur que vous pourriez ressentir en raison d'une chirurgie ou d'une procédure médicale récente.

Personnes ayant des médicaments sur ordonnance

Assurez-vous que vos médicaments sont bien étiquetés (étiquette imprimée indiquant le nom du médicament ou le nom du fabricant, ou étiquette de pharmacie) et placez-les dans vos bagages de cabine, dans l'éventualité où vous en auriez besoin. Dans le cas des seringues et des aiguilles hypodermiques, les médicaments doivent être utilisés à des fins médicales, la gaine de protection doit être en place et le médicament doit être identifié sur une étiquette.

Prothèses médicales, membres artificiels et aides à la mobilité

À votre arrivée au point CPE, informez l'agent de contrôle de toutes prothèses médicales (stimulateur cardiaque, pompe à insuline, etc.) qui peuvent être sensibles au champ magnétique créé par les équipements de détection d'objets métalliques. Si votre prothèse médicale est sensible aux détecteurs d'objets métalliques, vous pouvez demander une fouille manuelle. Informez l'agent de contrôle de toutes autres prothèses (prothèse de la hanche, genou prothétique, broches ou plaques) qui sont susceptibles de déclencher les équipements de détection d'objets métalliques.

Faites de même avec tous membres artificiels ou toutes aides à la mobilité. Un agent de contrôle vous demandera la permission de voir et de toucher le membre artificiel ou l'aide à la mobilité, dans le cadre du processus de contrôle. L'aide à la mobilité (déambulateur, canne, béquille, fauteuil roulant, etc.) sera examinée par l'appareil radioscopique ou fera l'objet d'une fouille manuelle. La fouille manuelle peut se dérouler au point CPE ou, à votre demande, dans une salle privée.

Nous vous recommandons de vous prémunir d'un certificat médical attestant votre état. ◆

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien vous remercie de votre intérêt. C'est avec plaisir que nous répondons à toutes vos questions.

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
99, rue Bank, 13e étage
Ottawa (Ontario) K1P 6B9

Téléphone : 1 888 294-2202
(sans frais)
Télécopieur : (613) 991-6726
Site Internet : www.acsta.gc.ca



Calgary Airport Authority / Administration de l'aéroport de Calgary

Aéroport international de Calgary

Porte d'accès à Banff et aux Rocheuses canadiennes



L'accessibilité à l'aéroport international de Calgary

par Pamela Huber

La Ville de Calgary a attribué le Prix d'accessibilité relativement à l'aéroport international de Calgary. Ce prix de reconnaissance est décerné à l'égard des immeubles et des installations où l'on a de beaucoup surpassé les exigences minimales du code du bâtiment de l'Alberta en matière d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience.

Cette reconnaissance fait fond sur les initiatives qui ont été prises relativement à d'autres installations de transport au Canada. À l'aéroport de Sydney, par exemple, entre autres projets de réfection on entend utiliser les fonds reçus de Transports Canada pour améliorer les toilettes.

Avec la collaboration de l'Office des transports du Canada, de Transports Canada et de La Stratégie nationale pour l'intégration des personnes

handicapées, l'Administration de l'aéroport international de Calgary, à l'instar d'autres administrations d'installations de transport canadiennes, a des plans actuels et futurs en vue d'améliorer l'accessibilité de ses installations, notamment les suivants :

1) Initiatives structurales et liées aux installations

Stationnement

Les bateaux de trottoirs ont été améliorés. On prévoit également aménager plus d'espaces de stationnement de courte durée, des espaces plus spacieux et d'autres plus éloignés pour stationner à long terme.

Surfaces

Les surfaces constituent souvent des obstacles majeurs pour les personnes ayant une déficience. L'Administration de l'aéroport de Calgary entend régler

cette question en permettant l'accès partout dans l'aéroport sans qu'il y ait d'entraves aux aides à la mobilité sur roues, entre autres. De plus, les passages pour piétons seront mis en relief ou cloutés et plus de bateaux de trottoirs seront aménagés.

Entrées

Les entrées de l'aérogare seront élargies et on installera plus de portes automatiques. De plus, on a installé des essuie-pieds dans les entrées afin de réduire l'accumulation de boue et de saleté ainsi que des barres près du sol qui sont détectables au moyen d'une canne blanche. Les essuie-pieds constituent également un indice tactile pour indiquer l'emplacement des entrées.

Planchers

Les améliorations relatives aux planchers intérieurs comprennent le fait de les rendre plus luisants, donc plus visibles. Ensuite, afin de réduire le risque de chute, presque toutes les moquettes de l'aéroport seront enlevées. De plus, pour accroître l'acuité des personnes ayant une déficience visuelle, les murs seront délimités au moyen de couleurs contrastantes. On prévoit installer partout dans l'aéroport des colonnettes afin de faciliter l'orientation, et élargir les couloirs à sept pieds.

Ascenseurs et escaliers roulants

Les ascenseurs et les escaliers roulants sont essentiels pour se rendre aux aires des arrivées et des départs ainsi qu'aux zones de récupération des bagages et aux stationnements.

Les améliorations apportées aux ascenseurs comprennent leur agrandissement. L'ajout de Braille et de panneaux tactiles permettra d'en faciliter l'identification, de repérer leur emplacement et d'indiquer les étages.

Quant aux escaliers roulants, on a ajouté trois marches de même niveau avant l'escalier proprement dit. Ceci réduit le risque de trébucher. Le pourtour de chaque marche est également délimité au moyen d'une bande de couleur contrastante.

Signalisation

Toute la signalisation est plus brillante et comprend un lettrage de couleur beaucoup plus contrastante. De plus, elle est maintenant plus variée et dynamique et permet de faciliter les déplacements.

2) Installations publiques/de services

Toilettes

Les toilettes accessibles sont distinctes des toilettes régulières pour hommes et femmes. On a pu créer



cet espace séparé pour les toilettes accessibles en les intégrant aux toilettes familiales existantes.

Téléphones

On a ajouté un dispositif de réglage du volume, des téléphones à une hauteur plus accessible pour toutes les personnes ayant une déficience, et plus d'ATS pour les personnes sourdes ou ayant un trouble auditif. De plus, les appareils sont munis d'un port qui permet d'utiliser l'Internet comme solution de rechange pour obtenir des services.

Aires de restauration et boutiques

On a prévu des mesures pour installer plus de tables, aménager des allées accessibles et prévoir plus d'espaces pour les fauteuils roulants.

3) Services propres à l'aéroport

Contrôle de sécurité à l'embarquement

Des files d'attentes accessibles sont prévues pour les personnes ayant une déficience et on a mis en oeuvre une procédure spéciale de contrôle de la sécurité afin d'accélérer le traitement des personnes ayant une déficience, et ce avec dignité.

Douanes canadienne et américaine

Tout comme c'est le cas en ce qui a trait au contrôle de la sécurité avant l'embarquement, des lignes d'attente seront ajoutées pour les personnes ayant une déficience ainsi qu'un nouveau parcours pour l'arrivée des vols internationaux. Parmi les nouveautés d'ordre technique, notons l'ajout d'une rampe menant à l'ascenseur existant et d'un ascenseur pour les arrivées internationales. Ceux-ci s'ajoutent au long escalier roulant qui existe déjà.

Politique sur les animaux

Pour les personnes qui se déplacent en compagnie d'un animal aidant, l'Administration de l'aéroport international de Calgary a réaffirmé que les animaux aidants sont libres de circuler partout dans l'aéroport. Seuls les animaux non aidants doivent être en cage.

Point de vue des lignes aériennes

Comme à tous les aéroports canadiens, les transporteurs à l'aéroport international de Calgary se sont engagés à offrir des services accessibles sans frais additionnels. Le code « SSR » (« Special Services Request ») [demande de service spécial] en fait état. Il peut également s'agir d'assistance aux personnes ayant une déficience à l'embarquement ou au débarquement, ou aux deux. On demande

aux voyageurs de faire part aux transporteurs, lorsqu'ils font leurs réservations, de tous leurs besoins spécifiques.

Personnel aéroportuaire qui interagit avec le public

L'Administration de l'aéroport international de Calgary, à l'instar d'autres fournisseurs de services de transport au Canada – par exemple Marine Atlantique –, s'est engagée à s'assurer que son personnel possède les techniques et les outils adéquats pour faire en sorte que les personnes ayant une déficience soient bien accueillies, et à ce qu'il adopte une attitude positive. À cette fin, tout le personnel aéroportuaire qui est appelé à interagir avec le public reçoit une formation sur la sensibilité, conformément à l'annexe (article 11) du Règlement sur la forma-

tion du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience. Les « casques blancs » sont particulièrement identifiés à Calgary. Ils disposent d'une voiturette électrique pour transporter les personnes au niveau des arrivées. Celles-ci ont également accès à un salon tranquille où elles peuvent être accompagnées et relaxer loin du va-et-vient de l'aéroport.

Collaborons

L'Office des transports du Canada et Transports Canada travaillent de concert avec l'Administration de l'aéroport international de Calgary, tout comme ils le font à l'égard de nombreuses autres installations au Canada, pour rendre l'aéroport plus accessible à tous et à toutes. ♦

Vers l'intégration des personnes handicapées 2005

L'extrait suivant du chapitre 4 du rapport Vers l'intégration des personnes handicapées – Avec une section spéciale au sujet des aînés (décembre 2005) donne un aperçu intéressant des services de transports interurbains au Canada.

« Vers l'intégration des personnes handicapées 2005 est le troisième rapport du gouvernement du Canada faisant état de ses progrès sur les questions touchant les personnes handicapées. »

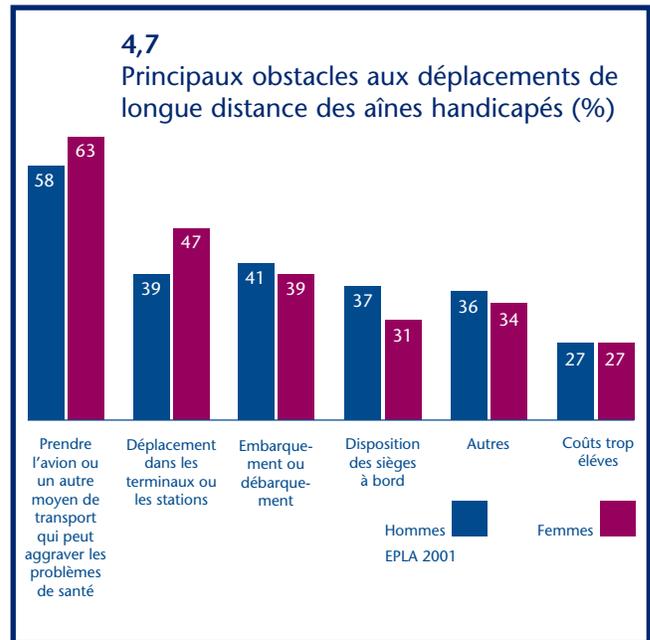
Transport

Selon une récente étude de Transport Canada, des prévisions démographiques détaillées de la population canadienne de 2000 à 2026 indiquent



d'importantes répercussions sur les services de transports accessibles à la population canadienne vieillissante. C'est parmi les groupes d'âge de 65 ans et plus, estime-t-on, que les taux de mobilité réduite seront les plus élevés.

L'EPLA a dégagé les principaux obstacles qui empêchent les aînés de voyager sur de longues distances. La figure 4.7 démontre que six aînés handicapés sur dix (58% des hommes et 63% des femmes) ne peuvent voyager sur de longues distances, car le transport en avion ou en véhicule aggrave leur condition. Près de cinq femmes sur dix (46%) et quatre hommes sur dix (38%) qui ne peuvent voyager ont de la difficulté à se déplacer dans le terminal ou la station. L'embarquement ou le débarquement représentent un problème pour quatre aînés handicapés sur dix qui ne peuvent voyager sur de longues distances. La disposition et les coûts des sièges représentent également des obstacles au voyage. Les défenseurs des droits des personnes handicapées sont d'avis que les voyages sur de longues distances sont devenus plus difficiles durant les dernières années pour certaines personnes handicapées, notamment celles qui utilisent un fauteuil roulant.



Ce diagramme ne présente que des données sur les personnes handicapées qui ont mentionné n'avoir pu faire de longs déplacements. Les répondants pouvaient indiquer plus d'une raison.

Lorsqu'il s'agit de voyages locaux, environ un tiers des aînés handicapés doivent utiliser le transport en commun. Toutefois, environ 5% de ces derniers ne peuvent voyager à l'aide du service de transport en commun, tandis que 10% éprouvent des difficultés. Les principaux obstacles signalés sont les suivants embarquer et débarquer des véhicules (48%), atteindre ou trouver les arrêts d'autobus (32%) et l'indisponibilité de ces services (26%). Les femmes aînées handicapées sont plus susceptibles que les hommes d'avoir besoin

d'utiliser le transport en commun et d'éprouver des difficultés à le faire. Les aînés de 75 ans et plus ont plus tendance à avoir besoin du transport en commun et d'éprouver des difficultés à l'utiliser que les aînés plus jeunes.

Même si la majorité des aînés handicapés indiquent qu'ils doivent se déplacer localement en voiture, environ un aîné handicapé sur dix éprouve des difficultés à le faire ou en est incapable. Voici les motifs évoqués par les aînés handicapés qui les empêchent de voyager en voiture localement le besoin d'un accompa-

gnateur (32%), l'insuffisance d'espace pour les fauteuils roulants ou tout autre équipement spécialisé (16%) et le manque d'équipement approprié dans le véhicule (9,5%). ♦

Développement social Canada
Bureau de la condition des
personnes handicapées
Développement du savoir
Place Vanier, Tour B, 12B
Ottawa, ON K1A 0L1

Téléphone : (613) 948-6077
Télécopieur : (613) 946-5284
Courriel :

Handicapées@canada.gc.ca

Sites Web

Personnes handicapées en direct

www.ph-endirect.ca

Une adresse qui donne accès à une foule de renseignements ayant trait aux déficiences.

Incluant :

- Le transport accessible
- Technologies informatiques adaptées

- Cartographie pour les personnes ayant une déficience visuelle

Voyage accessible

www.accesvoyage.gc.ca

Voyage accessible, votre guichet unique d'information pour un Voyage accessible, offre des renseignements sur les services de transport et de tourisme adaptés au Canada dans le but de rendre les déplacements plus faciles et agréables pour les Canadiens



et Canadiennes qui ont une déficience.

Breaking Down the Barriers Newsletter (*site exclusivement anglais*)

[www.infratrans.gov.ab.ca/
INFTRA_Content/docType55/
Production/pol210.htm](http://www.infratrans.gov.ab.ca/INFTRA_Content/docType55/Production/pol210.htm)

Breaking Down the Barriers est une initiative de l'Alberta Transportation and Infrastructure (ministère des Transports et de l'Infrastructure de l'Alberta) qui présente de l'information sur les questions de transport pouvant intéresser les personnes

ayant une déficience et les organisations connexes. Le bulletin est distribué à des municipalités, des fournisseurs de services, des organisations provinciales et des groupes de consommateurs en Alberta. Pour que votre nom soit ajouté à la liste de diffusion, veuillez composer le (780) 427-7944 ou le 310-0000 (numéro sans frais à l'extérieur d'Edmonton).

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Direction des transports accessibles Office des transports du Canada Ottawa (Ontario) K1A ON9	Voix :	(819) 997-6828 1-888-222-2592 (Canada seulement)
	ATS :	(819) 953-9705 1-800-669-5575 (Canada seulement)
	Télécopieur :	(819) 953-6019
	Internet :	www.otc.gc.ca

Pratiques exemplaires des fournisseurs de services touristiques à l'intention des personnes ayant une déficience



L'Office des transports du Canada doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience lorsqu'elles utilisent les services et les installations de transport de compétence fédérale. À cette fin, il procède au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle et également de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes touchant le niveau d'accessibilité des modes de transport régis par le gouvernement fédéral, notamment les transports aérien, ferroviaire et, dans une certaine mesure, maritime.

On a compilé ci-après des pratiques exemplaires et des trucs à l'intention des fournisseurs de services touristiques afin de leur permettre d'offrir les meilleurs services aux personnes ayant une déficience. L'Office encourage les fournisseurs de services à tenter d'excéder les normes, lorsque possible.

Les pratiques ci-après sont fortement recommandées aux fournisseurs de services touristiques :

- Élaborer des programmes internes afin d'accroître la prise de conscience, la sensibilité et les habiletés et d'offrir des services mieux adaptés aux personnes ayant une déficience.
- Maintenir une communication ouverte avec les personnes ayant une déficience et leurs organisations afin d'échanger de l'information précise et fiable et d'offrir de meilleurs services touristiques répondant mieux aux besoins divers des consommateurs.

- Concevoir leurs sites Internet afin qu'ils soient entièrement accessibles aux personnes ayant une déficience (en tenant compte des personnes ayant une déficience visuelle qui voudraient naviguer sur leurs sites).
- Faire appel à des personnes ayant une déficience et ayant l'expérience et les capacités requises pour mener des sondages sur l'accessibilité des lieux et agir en tant que personnes-ressources et conseillères en vue d'améliorer les services.
- Inscrire le tourisme sans entraves comme point à l'ordre du jour de leurs réunions régulières.
- Faire de l'accessibilité un des critères de classement des destinations, des excursions, des hôtels et des restaurants.

Pour que les points de service soient accessibles, veiller à ce que :

- l'éclairage direct et approprié,
- les escaliers, les marches et les paliers soient bien éclairés,
- les carpettes sur lesquelles on peut trébucher soient enlevées,
- les seuils de portes qui peuvent aussi causer les chutes soient enlevés,
- des mains courantes soient installées de chaque côté de l'escalier,
- les embrasures des portes soient élargies afin que les personnes se déplaçant au moyen d'une aide puissent les franchir,
- les portes soient munies de manettes et non pas de poignées,
- il y ait une réserve de documents imprimés en 14 points,
- la signalisation soit claire et en caractères gras,
- des sièges convenables soient disponibles,
- les aires de travail, de bureaux et les comptoirs soient libres et bien ordonnés,
- le contact personnel soit direct et sécuritaire (sans partition vitrée, cloison et dispositif de communication).



N'oubliez pas :

- d'être patient et flexible,
- d'établir un rapport,
- d'identifier les besoins du consommateur,
- de lui vendre ce qu'il veut, non ce que vous croyez qu'il veut.

Pratiques exemplaires lors de la prestation de services en général aux personnes ayant une déficience :

- Adressez-vous à la personne, non pas à l'interprète ou à l'accompagnateur.
- Parlez directement à la personne.
- Offrez de prêter assistance sans pour autant insister.
- Demandez en quoi et comment vous pouvez aider.
- Respectez la décision de la personne quant à ses besoins personnels et son degré d'autonomie.
- Évitez de toucher le fauteuil roulant de la personne, sa canne ou son animal aidant sans d'abord lui demander.
- Fournissez de l'information sur les installations, les excursions, etc. qui sont accessibles.
- Tentez de faire savoir que vous vous sentez à l'aise et n'êtes pas du tout anxieux ou anxieuse d'interagir avec le client. Relaxe et souriez!
- Ne présumez pas... demandez!
- N'hésitez pas à demander à la personne de répéter ou de fournir des précisions.
- Ne posez des questions au sujet de la déficience de la personne que si elles sont pertinentes et ont trait à ses besoins lors du voyage.
- Donnez au transporteur un compte rendu détaillé des besoins du client.

- Vérifiez personnellement tout arrangement pris avec les voyagistes, les transporteurs et les hôtels. Ne tenez pas pour acquis que les demandes de services spéciaux ont été transmises et acceptées. Obtenez une confirmation écrite!
- Remettez au client, avec son itinéraire, une copie papier de la demande de services spéciaux.



N'oubliez pas :

- de rendre les installations et les services accessibles,
- de relaxer,
- d'être à l'écoute de la personne,
- de garder un contact visuel sans toutefois fixer,
- de faire en sorte que la personne se sente à l'aise,
- de traiter la personne avec dignité, respect et courtoisie,
- d'offrir de l'aide sans insister,
- de demander à la personne de vous indiquer la meilleure façon de l'aider,
- de réagir calmement et avec professionnalisme dans des situations inhabituelles.



Au service des personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle

- Approchez-vous de la personne en lui parlant.
 - Indiquez clairement qui vous êtes en parlant à voix normale.
 - Ne touchez ou de distrayez jamais un chien guide sans d'abord demander la permission à son propriétaire.
-
- Avertissez la personne lorsque vous êtes sur votre départ; ne laissez jamais une personne aveugle à se parler toute seule.
 - Ne tentez pas de mener la personne sans d'abord lui demander; laissez-la vous prendre par le bras et contrôler ses propres mouvements.
 - Assurez-vous de donner des directions descriptives; donnez verbalement l'information qui est autrement évidente pour les personnes voyantes. Par exemple, si vous vous approchez d'un escalier, indiquez-lui le nombre de marches et dans quelle direction il mène.
 - Si vous offrez une place assise, placez doucement la main de la personne sur le dossier ou le bras du fauteuil et laissez-la s'asseoir elle-même.
 - Lors des transactions monétaires, annoncez à la personne les coupures au fur et à mesure que vous les lui remettez.
 - Assurez-vous que la personne a récupéré tous ses biens avant de partir.
 - Demandez-lui si elle a besoin d'aide pour signer des formulaires. Offrez de lui indiquer l'espace prévu pour sa signature en plaçant sa main dessus.
 - Offrez de l'aide si la personne semble avoir de la difficulté à trouver une aire de service spécifique.



Au service des personnes sourdes ou ayant une déficience auditive

- Attirez son attention avant d'entamer une conversation (c.-à-d. tapotez-lui gentiment l'épaule ou le bras).
- Présentez-vous (c.-à-d. montrez-lui votre porte-nom).
- Regardez la personne directement, placez-vous face à la source de lumière, parlez clairement utilisant un timbre normal, et ne cachez pas votre visage avec les mains; utilisez des phrases courtes et simples.
- Demandez à la personne si elle préférerait communiquer par écrit ou au moyen d'un terminal d'ordinateur.
- Si la personne recourt aux services d'un interprète gestuel, parlez-lui directement plutôt qu'à l'interprète.
- Si vous téléphonez à une personne malentendante, laissez sonner plus longtemps que d'habitude; parlez clairement et soyez prêt(e) à répéter le but de votre appel et qui vous êtes.
- Si vous téléphonez à une personne sourde, recourez à votre service provincial de relais téléphonique. Le numéro se trouve au début de l'annuaire téléphonique. Vous pourriez également songer à faire l'acquisition d'un ATS (un télécriteur).
- Discuter des sujets personnels (p. ex. d'ordre financier) dans une pièce isolée, loin de l'écoute et des regards indiscrets des autres clients.



Au service des personnes à mobilité réduite

- Placez-vous à la hauteur des yeux de la personne en fauteuil roulant. Si possible, asseyez-vous à côté d'elle lors de la conversation ou restez debout, mais un peu plus loin d'elle.
 - Ne vous appuyez pas sur le fauteuil roulant ou sur toute autre aide à la mobilité.
-
- Ne tenez pas pour acquis que la personne souhaite qu'on la pousse... demandez-lui d'abord.
 - Fournissez une planchette porte-papiers pour écrire si le comptoir ou le bureau d'accueil est trop haut; quittez le comptoir ou la réception pour aller rejoindre la personne lors de votre conversation.
 - Offrez de l'aide si la personne semble avoir de la difficulté à ouvrir les portes.
 - Assurez-vous que le trajet à suivre est libre d'obstacles.
 - Si la personne se déplace avec des béquilles, une marchette ou toute autre aide, offrez-lui de l'assistance pour transporter son manteau, ses paquets ou tout autre article.
 - Offrez une chaise si la personne sera tenue de rester debout pendant une longue période.
 - Si vous téléphonez à la personne, laissez sonner plus longtemps que d'habitude afin de lui permettre de se rendre au téléphone.

Au service des personnes ayant un trouble de la parole

- S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas, ne faites pas semblant d'avoir compris; demandez à la personne de répéter, puis répétez à votre tour.
- Soyez patient(e); prenez tout le temps nécessaire.
- Essayez de poser des questions qui nécessitent seulement des réponses courtes ou un simple hochement de la tête.
- Concentrez-vous sur ce que la personne dit; mettez l'accent sur l'écoute et la communication.
- Évitez les entraves telles les partitions vitrées, les distractions et les aires publiques bruyantes.
- Ne parlez pas pour la personne et ne tentez pas de compléter ses phrases.
- Si vous avez de la difficulté à comprendre la personne, songez à l'écriture comme solution de rechange pour communiquer, mais demandez-lui d'abord si cela lui convient.
- Si vous ne pouvez trouver une solution au problème de communication, demandez si quelqu'un est disponible pour agir en tant qu'interprète pour la personne.
- Discuter des sujets personnels (p. ex. d'ordre financier) dans une pièce isolée loin de l'écoute et des regards indiscrets des autres clients.

Au service des personnes ayant une déficience cognitive

- Soyez prêt(e) à répéter les explications.
- Offrez de l'aide ou prévoyez plus de temps pour remplir les formulaires, permettre de comprendre les directives écrites, écrire un chèque, ou prendre une décision; attendez que la personne accepte votre aide; ne soyez pas excessif(ve) dans votre offre d'aide et évitez d'être condescendant(e).
- Si la personne éprouve de la difficulté à lire ou à écrire, elle voudra peut-être apporter les formulaires à la maison pour les remplir.
- Soyez patient(e), flexible et prêt(e) à offrir du soutien; prenez le temps de comprendre la personne et de vous faire comprendre également.
- Songez à vous déplacer dans un endroit tranquille et privé, si l'aire publique où vous êtes présente trop de distractions.



Questions générales à poser lors de la prise d'arrangements de voyage :

- Êtes-vous un(e) voyageur(euse) averti(e)?
- Connaissez-vous bien les étapes et les procédures de voyage?
- Avez-vous besoin d'assistance lors des vols?
- Avez-vous des médicaments qui doivent être réfrigérés?
- Désirez-vous que le personnel du transporteur soit avisé de tout trouble médical, par exemple, le diabète ou l'épilepsie?
- Voyagerez-vous seul(e), avec des amis, de la famille ou un accompagnateur?

Quelques points additionnels à retenir lors de la prise d'arrangements de voyage :

- Si la personne voyage avec un accompagnateur, expliquez-lui que des réductions de tarifs sont offertes et quels sont les critères pour s'en prévaloir.
- L'accessibilité de l'environnement à l'arrivée.
- La disponibilité des modes de transports adéquats et accessibles.
- Le climat à destination au moment du voyage (peut avoir des incidences sur certaines déficiences).
- Les besoins en assurances.
- De l'aide à l'embarquement préalable sera-t-elle requise?
- Les circonstances dans lesquelles le préembarquement aura lieu.
- La taille des aéronefs et le nombre de places.
- La réservation des sièges les plus accessibles et les restrictions afférentes.
- L'entreposage adéquat des aides à la mobilité.
- Informez la personne au sujet des exigences et des restrictions applicables aux agents de bord en matière d'assistance.

Il se peut que la personne :

- Ait besoin d'un réfrigérateur dans la chambre d'hôtel pour conserver des médicaments.
- Ait besoin d'un rappel qu'elle doit apporter ses médicaments à bord dans son bagage à main.
- Ait besoin de repas spéciaux à bord de l'aéronef en raison de restrictions alimentaires.
- Veuille aviser le transporteur ou son personnel de bord qu'elle a un trouble médical quelconque, p. ex. diabète, épilepsie, asthme, anxiété grave, etc.
- Il faudra vérifier avec le service médical du transporteur pour obtenir sa politique.
- Souffre d'allergies aiguës qui pourraient soulever certaines questions au sujet du vol ou de la destination, p. ex. les aliments locaux.
- Veuille savoir quel est le voltage des prises électriques des hôtels afin de pouvoir recharger de l'équipement tel qu'un accumulateur de fauteuil roulant et des appareils de communication.
- Puisse profiter de l'information sur les établissements de santé en cas d'urgence, ou pour recevoir un traitement comme la dialyse.



Facteurs pouvant influencer le choix de voyage :

- Le type d'équipement.
- Les services généraux offerts.

- Caractéristiques accessibles, p. ex. :
 - comptoirs d'enregistrement accessibles,
 - espace à bord de la cabine de l'aéronef pour ranger les fauteuils roulants manuels et pliants ou d'autres aides,
 - fauteuils roulants de bord,
 - toilettes accessibles en fauteuil roulant,
 - mode d'embarquement à bord de l'aéronef,
 - espace pour un animal aidant.
- Le chemin parcourus.
- Le nombre d'escales ou de changements/transferts d'équipement.
- Les antécédents du transporteur au chapitre de la ponctualité.
- Le volume de passagers.
- Les horaires.
- Les expériences d'autres voyageurs ayant utilisé les services d'une entreprise en particulier ou un service particulier.



Gagnant sur toute la ligne : Des services que vous pouvez offrir :

- Demandes préalables faites aux transporteurs pour obtenir des services personnels, par exemple le transport de fauteuils roulants en tant que bagages prioritaires, l'assistance au sol ou l'espace pour des animaux aidants à bord des véhicules de transport.
- Fourniture de documents de voyage écrits confirmant et décrivant les services personnels pour lesquels des arrangements ont été pris.
- Sélection au préalable du siège le plus convenable, et ce sans frais additionnels au client.
- Les itinéraires en gros caractères.
- Des copies des publications de la ligne aérienne sur les services accessibles.
- Des brochures sur les points de destination à l'intention des visiteurs ayant une déficience
- De l'information sur la location de voitures avec un dispositif de contrôle manuel.
- Des brochures sur les taxis accessibles ou tout autre mode de transport terrestre accessible aux aéroports canadiens.

Contacts

Notre site Internet offre une variété de services, y compris des liens aux lois et aux règlements que l'Office des transports du Canada administre, les décisions qu'il a rendues, les questions d'actualités et des publications.

Pour obtenir plus d'information ou déposer une plainte, visitez notre site Internet à **www.otc.gc.ca** ou envoyez-nous un courriel à **cta.comment@cta-otc.gc.ca**.

Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592 ou (819) 997-6828
ATS : 1-800-669-5575 ou (819) 953-9705
Télec. : (819) 953-6019