

# ON VA DE L'AVANT

Printemps 2001



OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

## à l'intérieur

Message du président . 1

Sondage sur l'accessibilité  
du transport aérien . . . 3

Reconnaissance  
mutuelle des cartes  
de stationnement. . . . . 7

Architectural and  
Transportation Barriers 7

Accès au transport  
aérien et plaintes  
relatives au service. . . . 8

Direction des transports  
accessibles . . . . . 12

Accessibilité du transport  
aérien au Canada . . . 13

Ressources sur  
Internet . . . . . 19

Comment communiquer  
avec nous . . . . . 20



## MESSAGE DU PRÉSIDENT



Marian Robson

Durant mon mandat à titre de président de l'Office des transports du Canada, de nombreux obstacles à l'accessibilité ont été examinés. Ce bulletin d'information est consacré à un obstacle : la communication.

Sans communication efficace, il ne peut y avoir de compréhension claire et sans compréhension claire, il ne peut y avoir

d'initiatives efficaces, notamment l'abolition des barrières entravant la mobilité des personnes ayant une déficience. La communication entre les fournisseurs de services, les utilisateurs des services et l'Office ne sert pas seulement à identifier les obstacles, elle aide également à déterminer la meilleure méthode pour les supprimer. L'Office a toujours eu comme principale mission d'éliminer les obstacles abusifs et il accomplit cette tâche en réglant les plaintes individuelles et en élaborant des règlements et des codes de pratiques.

Sans la rétroaction des voyageurs ayant une déficience, il est difficile de déterminer si les codes



Office des  
transports du  
Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

Canada



et règlements de l'Office sont efficaces. Par conséquent, la Direction des transports accessibles étudie les problèmes d'accessibilité et effectue des sondages dans l'industrie du transport. Cette année par exemple, entre mai et août, l'Office a effectué un sondage sur le transport aérien aux principaux aéroports canadiens. Ce sondage a permis aux voyageurs ayant une déficience de faire connaître leurs opinions et de commenter leur expérience de voyage. Ces renseignements précieux ont fourni à l'Office un outil supplémentaire pour cerner clairement les forces et les faiblesses du réseau de transport fédéral du Canada.

Un rapport de la dernière réunion du Comité consultatif de l'Office a révélé que de nombreux changements constructifs ont été effectués. D'importants manquements à la conformité ont été identifiés, particulièrement en ce qui a trait à la fourniture d'information aux passagers ayant des besoins spéciaux. Il y a encore place à amélioration et on espère que les fournisseurs de services, maintenant plus conscients des lacunes, mettront en œuvre les suggestions de

l'Office. Dans le cas contraire, l'Office devra examiner la possibilité de convertir ces suggestions en règlements.

J'ai le plaisir de vous informer que le personnel du programme de transport accessible a élargi cette communication sur tous les fronts et que l'échange d'information concernant les problèmes, les préoccupations et les solutions va bon train. La communication et les dialogues entre l'Office, les fournisseurs de services et les utilisateurs des services permettent d'identifier les améliorations nécessaires et les solutions pratiques éventuelles. L'accessibilité consiste à aller de l'avant; plus nous agissons, plus nous réalisons ce que nous pouvons faire. La communication des réussites en tant que meilleure pratique vise à stimuler l'industrie pour qu'elle redouble d'efforts et fasse encore plus pour promouvoir l'accès universel au réseau de transport. La communication ouvre le chemin du succès. ◆

## SONDAGE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN

Les aéroports et les vols au Canada peuvent être source de confusion et de frustration : longues files d'attente, annonces incompréhensibles, bagages tirés péniblement jusqu'aux points d'enregistrement, sans parler des retards dans les vols quotidiens ni, maintenant, des difficultés que rencontrent les voyageurs qui ont une déficience. Le plaisir de voyager tourne rapidement au cauchemar lorsque s'ajoutent de nouveaux obstacles.

Quel est le degré d'accessibilité du transport aérien pour les personnes ayant une déficience? Cette question était à la base du sondage « Être maître de la situation » sur le transport aérien qui a été mené durant l'été de 2000 à six aéroports du Canada. Selon les résultats préliminaires, les répondants ont dressé un tableau positif de leur expérience de voyage. Ces résultats varient toutefois par sous-groupe de personnes ayant une déficience. À bien des égards, les résultats ont été surprenants, si l'on considère que le sondage a eu lieu en pleine période de restructuration de l'industrie du transport aérien et en saison de pointe.

### *Pourquoi un sondage?*

L'Office des transports du Canada veille à ce que ses règlements et codes de pratique concernant l'accessibilité des transports soient appliqués et, à cet effet, examine les renseignements que lui soumet l'industrie des transports ainsi que les plaintes dont il est saisi. Mais ceci ne fournit à l'Office qu'une description partielle de l'expérience d'un voyageur. Avant le sondage, il existait très peu de données sur l'accessibilité du réseau de transport au Canada, ou encore sur l'ensemble des voyageurs qui ont une déficience.

Le sondage avait donc pour objectif de recueillir des statistiques sur l'accessibilité du transport aérien au Canada pour les personnes ayant une déficience, ainsi que sur les réalisations en matière de transports accessibles et les derniers obstacles aux possibilités de déplacement des personnes qui ont une déficience. Il s'agissait de l'enquête nationale la plus détaillée sur l'accessibilité du réseau de transport aérien. Les résultats seront partagés avec l'industrie du voyage et les voyageurs afin de favoriser un meilleur service.



Selon Mme Marian Robson, présidente de l'Office des transports du Canada, «bon nombre de résultats du sondage reflètent les préoccupations des voyageurs qui ont déjà soumis des plaintes à l'Office». Mme Robson ajoute que les renseignements que le sondage a permis de recueillir seront très utiles; ils permettront à l'Office de concentrer ses efforts sur l'amélioration de l'accessibilité à partir de données concrètes.

Les plaintes que les personnes ayant une déficience ont soumises à l'Office en 2000 portaient sur des questions de service, les communications avec les transporteurs et dans les aérogares, et l'attribution des sièges et ce, pour tous les modes de transport. Ce sont ces points qui sont revenus le plus dans le sondage.

### *Les questions*

Les questions du sondage portaient notamment sur la sensibilisation des agents de réservation aux services et aux installations à l'intention des personnes ayant une déficience, la facilité d'accès aux différents secteurs des aéroports, la facilité de consultation des écrans d'affichage des renseignements sur les vols, la clarté des annonces publiques, l'obligation du personnel préposé à l'enregistrement, la facilitation de l'embarquement des passagers et de la manutention des bagages, l'attribution des

places, la disponibilité d'équipement accessible à bord des aéronefs comme des fauteuils roulants, et l'espace réservé aux animaux aidants.

### *Les répondants*

Des représentants de l'Office ont distribué plus de 4 200 questionnaires entre mai et août 2000 aux aéroports d'Halifax, de Montréal, d'Ottawa, de Toronto, de Calgary et de Vancouver. Plus de 1 700 questionnaires ont été retournés par courrier ou remplis au téléphone.

Des 1 716 répondants, 1 120 ont indiqué avoir une déficience, soit 65 % du total. Les personnes âgées de plus de 65 ans représentaient 81 % des répondants ayant une déficience. Des 596 autres répondants n'ayant aucune déficience, 76 % étaient des personnes âgées.

Des personnes ayant divers types de déficience, tels handicaps moteurs, déficiences auditives, troubles respiratoires ou cardiaques, vision partielle, cécité, surdité, problèmes d'agilité et difficultés d'apprentissage, ont pris part au sondage. Ce sont les personnes ayant des handicaps moteurs qui représentaient le plus grand nombre de voyageurs ayant une déficience, soit 63 % des répondants, suivies des personnes ayant des troubles de l'ouïe

(31 %). Enfin, plus de 40 % des voyageurs ayant une déficience ont précisé qu'ils avaient des déficiences multiples.

Ce sondage, dont le taux de réponse dépassait légèrement 40 %, s'est révélé un outil statistique très fiable qu'utilisera l'Office pour relever les points névralgiques et les obstacles à surmonter.

### **Les résultats**

Selon Mme Robson, il semble que, à la lumière des critères d'accessibilité établis par l'Office, les transporteurs aériens aient répondu la plupart du temps aux besoins de la plupart des voyageurs qui ont pris part au sondage.

À tous les aéroports, au moins 85 % des répondants ayant une déficience ont jugé les principales installations accessibles. Il semble toutefois que ce sont les renseignements fournis au moyen du système de diffusion publique des aéroports qui le sont le moins; un tiers pratiquement des répondants ayant une déficience ont indiqué que ces annonces étaient difficiles à comprendre.

Pour 92 % des répondants ayant une déficience, le personnel en place au comptoir d'enregistrement connaissait les services qu'offrait le transporteur pour répondre à leurs besoins. Toutefois, les demandes de service spécial faites au moment de la réservation n'avaient pas

été transmises comme il se doit au personnel du comptoir d'enregistrement dans 19 % des cas. Il est possible que ce problème de communication soit à l'origine des difficultés rencontrées par de nombreux voyageurs pendant leur voyage.

Le traitement des demandes de siège s'est révélé un obstacle majeur pour les voyageurs ayant une déficience.

L'assistance à bord a répondu aux besoins des voyageurs ayant une déficience dans 95 % des cas.

De tous les services d'embarquement requis, l'assistance a été celui qui a répondu le plus souvent aux besoins des répondants (91 %). Le type d'assistance à l'embarquement qui a causé le plus de problèmes, selon le sondage, a été l'entreposage et la récupération des bagages (15 %).

Même si la qualité des annonces à bord des aéronefs est de beaucoup supérieure à celle dans les aéroports, 15 % des répondants ayant une déficience ont précisé qu'elles ne leur avaient pas été transmises clairement.

### **Utilisation des résultats du sondage**

Les renseignements aideront l'Office à évaluer les progrès réalisés jusqu'à



maintenant et à établir des priorités pour d'autres améliorations dans le secteur du transport aérien au Canada.

Le sondage se révélera également utile en ce qui concerne les obstacles aux possibilités de déplacement que rencontrent les personnes ayant une déficience, y compris les personnes âgées, au sein du réseau fédéral de transport aérien et ce, même si l'industrie se conforme pleinement aux règlements et aux codes de pratique en vigueur. Le sondage dresse également un profil des Canadiens qui ont une déficience et qui voyagent par avion, et comprend des données démographiques sur la fréquence et le but de leurs déplacements, les restrictions s'y rattachant, ainsi que leurs besoins.

Les données du sondage se révéleront également utiles aux fournisseurs de services de transport, qui pourront se pencher sur les améliorations devant être apportées aux installations pour répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience. Les organisations qui représentent les personnes ayant une déficience obtiendront également une description générale des obstacles que leurs membres rencontrent lorsqu'ils voyagent par avion.

Selon Mme Robson, le sondage a fait ressortir des secteurs où l'Office, les

transporteurs aériens et les aéroports au Canada doivent continuer de collaborer à l'amélioration des services, des équipements et des installations afin de mieux répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience qui prennent l'avion.

### ***Rapport final***

Un rapport sommaire sur les résultats du sondage sera publié en 2001. Si vous désirez en recevoir une copie papier ou être informés de la date de publication de la version électronique sur le site Internet de l'Office des transports du Canada, n'hésitez pas à nous communiquer.

### ***Office des transports du Canada***

L'Office des transports du Canada a pour mandat d'appliquer les lois et les règlements canadiens en vue de promouvoir un réseau de transport national qui soit accessible aux personnes ayant une déficience. En vertu de *la Loi sur les transports au Canada*, l'Office est habilité à prendre des règlements pour supprimer tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience et qui utilise les modes de transport de compétence fédérale. L'Office travaille également en partenariat avec l'industrie du voyage et les voyageurs chaque fois que cela est possible pour améliorer les conditions d'accessibilité des transports. ◆



## **RECONNAISSANCE MUTUELLE DES CARTES DE STATIONNEMENT**

*Conférence Européenne des Ministres des Transports*

Lors de la rencontre de novembre 2000, tous les pays membres ont convenu de reconnaître les permis de stationnement canadiens. La plupart acceptent déjà les permis valides d'autres pays pourvu que le symbole international d'accessibilité y soit apposé. Grâce à la résolution n° 97/4 de la Conférence Européenne des

Ministres des Transports, le Canada a l'avantage de pouvoir profiter de cette entente du fait que ses permis de stationnement provinciaux et territoriaux sont reconnus dans les pays membres de la Conférence Européenne des Ministres des Transports. La résolution et les politiques de stationnement des pays membres sont disponibles sur le site Internet [www.oecd.org/cem/topics/handicaps/parkingfr.htm](http://www.oecd.org/cem/topics/handicaps/parkingfr.htm)

---

## **ARCHITECTURAL AND TRANSPORTATION BARRIERS COMPLIANCE BOARD**

*Comité consultatif d'accessibilité des navires à passagers*

*par René Campeau*

L'Office a siégé à titre de membre d'office au sein d'un comité américain qui a élaboré des lignes directrices visant l'accessibilité de quelque 10 000 nouveaux navires à passagers et des navires qui ont été remis à neuf. Créé en août 1998, le Passenger Vessel Access Advisory Committee a présenté ses recommandations au US Access Board le 17 novembre 2000.

Le rapport décrit en détail les critères d'accessibilité des traversiers, des casi-

nos flottants, des bateaux d'excursions et des paquebots de croisières, tout en tenant compte de certaines considérations d'ordre structural.

Le Board s'inspirera des recommandations du comité lors de l'élaboration de lignes directrices sur l'accessibilité des navires à passagers.

Le rapport du comité consultatif est disponible à l'adresse Internet suivante :

[www.access-board.gov/pvaac/commrept](http://www.access-board.gov/pvaac/commrept)



# ACCÈS AU TRANSPORT AÉRIEN ET PLAINTES RELATIVES AU SERVICE : LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE

par Julia Seferovic

Bon nombre d'entre vous connaissez déjà en partie les fonctions de la Direction des transports accessibles. Lors d'un récent voyage, peut-être avez-vous consulté « *Être maître de la situation* », un guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience, peut-être avez-vous été contacté pour participer à notre sondage sur l'accessibilité ou peut-être avez-vous fait face à un obstacle abusif et déposé une plainte relative à l'accessibilité auprès de l'Office.

Quoi qu'il en soit, l'Office des transports du Canada s'efforce de répondre aux besoins des Canadiens et de s'adapter aux changements de l'industrie du transport en constante évolution en assurant efficacement la réglementation des voyages. Récemment, le besoin s'est fait sentir de trouver un moyen neutre qui permettrait aux voyageurs de se faire entendre de l'industrie et pour déposer une plainte ou exprimer leurs préoccupations par rapport à une expérience non satisfaisante sur



des lignes aériennes qui desservent le Canada.

Un nouveau Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, Bruce Hood, ainsi que plu-

sieurs experts en relations avec la clientèle ont été nommés en réponse à ce besoin. Cette équipe s'occupe des plaintes que les consommateurs n'ont pu régler directement avec un transporteur aérien ainsi que des plaintes pour lesquelles il n'existe aucun recours (par exemple, pour la qualité du service à la clientèle). Les plaintes concernant l'accessibilité continuent d'être traitées par l'Office comme par le passé.

***Quels types de plaintes peuvent être déposées auprès de l'Office?***

En plus de traiter des questions relatives à l'accessibilité des systèmes



de transport (ferroviaire, maritime et aérien) de compétence fédérale, l'Office a le pouvoir de prendre des décisions concernant :

- *Le prix du transport sur les routes monopolistiques du Canada* – Le prix d'un billet sur une route où la concurrence est limitée peut faire l'objet d'une plainte.
- *Conditions de transport* – Un transporteur est tenu de rendre publiques et de respecter ses politiques concernant entre autres les bagages perdus ou endommagés, le refus d'embarquement (déplacement des passagers) et les enfants voyageant seuls.
- *Réduction d'un service intérieur* – Le dernier ou l'avant-dernier transporteur qui se propose de réduire ou d'interrompre un service intérieur doit émettre un avis avant d'effectuer le changement.
- *Vols affrétés* – Le fonctionnement des services affrétés et des services réguliers n'est pas le même. La compétence de l'Office englobe la partie d'un service aérien acheté à forfait (ex. prix, qualité du service), mais non la partie d'un service sur terre (ex. tours, hôtel, etc.)

- *Qualité du service à la clientèle* – Si vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction auprès du transporteur, vous pouvez soumettre votre plainte à l'Office pour tenter de régler l'affaire.
- *Routes internationales* – L'Office peut enquêter sur des plaintes concernant le non-respect des dispositions d'une entente internationale sur le transport aérien applicable à un vol donné ainsi que sur des plaintes concernant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport.
- *Transporteurs aériens étrangers* – L'Office essaiera de régler les différents lui-même ou avec le concours d'autres organismes gouvernementaux. (Pour autre types de plaintes, voir page 11)

L'Office traite des plaintes concernant les obstacles à l'accessibilité du transport aérien depuis déjà dix ans. Cela ne changera pas avec le nouveau Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. En fait, les voyageurs ayant une déficience possèdent maintenant plus de moyens pour avoir recours à l'Office.

Par exemple, si durant un vol, les bagages d'un voyageur sont perdus,



y compris son aide à la mobilité, le voyageur devra tout d'abord chercher à résoudre le problème avec le transporteur. Si aucune entente n'est conclue à la satisfaction du voyageur, il pourra contacter l'Office et enregistrer une plainte pour bagages perdus en même temps qu'une plainte relative aux services d'accessibilité du transporteur.

### *Comment déposer une plainte auprès de l'Office?*

Avant de déposer une plainte auprès de l'Office, vous devez tout

d'abord soumettre votre plainte au transporteur. Les plaintes touchant, par exemple, la qualité du service peuvent souvent être résolues directement avec le transporteur.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait des mesures adoptées par la ligne aérienne, vous pourrez communiquer avec l'Office pour déposer une plainte par écrit. Il est important de rassembler tous les documents et faits pertinents concernant votre vol, soit votre reçu, votre confirmation de vol, votre itinéraire, les noms des représentants à qui vous avez parlé et une copie de votre billet.

Lorsque vous déposez une plainte auprès de l'Office, vous devez fournir au responsable des plaintes le plus de détails possibles sur votre voyage. Ces renseignements sont utiles pour accélérer le processus de règlement. Le délai nécessaire dépendra en grande partie des renseignements que vous fournirez, mais soyez assuré que votre plainte sera traitée de toute manière.

Vous pouvez contacter l'Office à notre numéro sans frais, par écrit ou par fax afin d'obtenir un formulaire de plainte. Vous pouvez également présenter une plainte directement sur notre site Web.

## Autres types de plaintes :

Les plaintes liées à la sécurité et la sûreté du transport aérien ainsi qu'aux *transport des marchandises dangereuses* (ex. bonbonnes d'oxygène) à bord d'un aéronef ne relèvent pas du mandat de l'Office des transports du Canada et ne sont traitées que par Transports Canada.

Les problèmes survenant dans un *aérogare* (et non au cours du vol ou avec le transporteur aérien) devraient être réglés directement avec l'administration aéroportuaire. S'il s'agit d'une question d'accessibilité dans l'aérogare et que l'administration aéroportuaire n'a pas réglé le problème à votre satisfaction, vous pouvez contacter l'Office pour déposer une plainte relative à l'accessibilité.

Si vous désirez formuler une plainte touchant les *services bilingues à la clientèle*, vous devez tout d'abord en faire part au transporteur. Si vous n'arrivez pas

à une entente et qu'il s'agit d'Air Canada ou l'un des transporteurs de son groupe (seuls transporteurs assujettis à la *Loi sur les langues officielles du Canada*), vous pouvez poursuivre l'affaire en déposant une plainte auprès du Commissaire aux langues officielles.

Tout problème relié aux *droits de la personne* concernant des préoccupations, litiges ou plaintes relatives au service devraient être soumises directement à la Commission canadienne des droits de la personne.

Pour terminer, les plaintes concernant la partie sur terre d'un *voyage organisé* sont du ressort des provinces et doivent être adressées au bureau de votre province qui traite des voyages. Seule la partie du service aérien du forfait peut être traitée par le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.



## **DIRECTION DES TRANSPORTS ACCESSIBLES OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA**

*(Réimpression autorisée par Le Réseau de leadership)*

### **Quand les transports s'adaptent.**

“Notre approche se résume en trois mots : consulter, consulter et consulter.”

Depuis dix ans, l'industrie des transports a-t-elle changé d'attitude envers les personnes ayant une déficience ? Hélène Nadeau répond par une anecdote.

« Quand on a commencé à parler de normes pour l'admission de chiens-guides dans les avions, les gens de l'industrie ont dit : “ Pas question de chiens dans les avions ! Qu'est-ce qu'on fait s'ils prennent le mord aux dents ou qu'ils veulent faire leurs besoins ? ”

En faisant de l'éducation et en favorisant les contacts avec la communauté des aveugles, on a aidé l'industrie à comprendre que ces chiens étaient bien dressés. Et bientôt ils étaient acceptés partout. »



### ***Mais elle se félicite surtout de l'étape suivante :***

« À mesure que les vols longs sont devenus plus communs, les employés des lignes aériennes ont recommencé à s'inquiéter des chiens-guides. Mais là, l'industrie ne nous a même pas contactés, elle a simplement expliqué

aux employés que les chiens étaient bien dressés et ne poseraient aucun problème. »

La Direction des transports accessibles collabore avec l'industrie et les groupes de personnes ayant une déficience afin d'éliminer les obstacles à la mobilité. Hélène

Nadeau signale avec fierté que les programmes de formation chez les transporteurs aériens se sont énormément développés et qu'on embauche de plus en plus de personnes ayant une déficience pour donner des cours.

La Direction a un rôle de facilitateur.  
« Nous avons un comité consultatif

formé de représentants de l'industrie et de toutes les organisations nationales de personnes ayant une déficience. Nous les rencontrons et les consultons régulièrement. »

Il reste du pain sur la planche. Par exemple, il n'est pas facile de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience invisible telle que la surdité ou une déficience cognitive.

« On a trop tendance à cataloguer les gens et à tirer des conclusions hâtives sur leurs besoins. »

« Les transporteurs savent que chaque client est différent », ajoute Hélène Nadeau. Maintenant, grâce à l'équipe de la Direction des transports accessibles, ils apprennent qu'il en va de même des personnes ayant une déficience. ♦

---

## **ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN AU CANADA, DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE**

L'Office des transports du Canada s'emploie à faciliter les déplacements des personnes ayant une déficience au Canada. Dans le cadre de son mandat, l'Office est responsable de l'élaboration, de l'application et du contrôle des règlements en matière d'accessibilité touchant le réseau de transport de compétence fédérale. Ce réseau comprend les transporteurs aériens et les aéroports; les transporteurs ferroviaires fédéraux de voyageurs et les gares; les traversiers interprovinciaux et leurs terminaux.

Après de vastes consultations auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité, de l'industrie du transport aérien, des personnes ayant une

déficience et d'autres parties intéressées, l'Office a rendu public le Code de pratiques – Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (Code aérien) à l'automne 1996. Les transporteurs aériens du Canada avaient jusqu'en 1999 pour se conformer à la plupart des exigences du Code aérien. Les transporteurs aériens ont accepté d'appliquer le Code sur une base volontaire et l'Office s'est engagé à surveiller la mise en oeuvre intégrale de ce dernier.

### **Résultats de 1999**

Comme plusieurs des dispositions du Code aérien devaient être appliquées en 1999, l'Office a effectué son





premier sondage à ce moment. En 1999, l'Office a reçu des réponses de 17 transporteurs qui exploitaient 461 aéronefs. L'industrie du transport aérien a connu une certaine croissance depuis le sondage-repère de 1997, qui avait permis de recenser 16 transporteurs aériens exploitant 410 aéronefs.

L'Office a terminé et interprété le premier sondage du plan quinquennal de mise en oeuvre en vue de garantir que les Canadiens ayant une déficience bénéficient à bord des aéronefs de tous les dispositifs d'accessibilité prévus dans le Code aérien d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2002. Les données fournies par les transporteurs en 1999 donnent un aperçu de la situation. L'Office peut ainsi suivre les progrès de l'industrie du transport aérien, en constatant les critères qui sont respectés, les améliorations et les secteurs auxquels il faudra accorder plus d'attention pour que l'ensemble de la flotte d'aéronefs soit conforme au Code aérien.

Les résultats révèlent que bien des transporteurs canadiens ont installé des dispositifs coûteux qui n'étaient pas requis avant 2002. Par contre, ils ne se sont toujours pas conformés à de nombreuses mesures peu coûteuses qui devaient être en place au plus tard en 1999 aux termes du Code aérien.

La flotte d'aéronefs de chaque transporteur canadien a été divisée en trois catégories : petits aéronefs (de 30 à 99 sièges passagers), aéronefs moyens (100 sièges passagers ou plus – une allée), et gros aéronefs (100 sièges passagers ou plus – plus d'une allée).

Les résultats de cette étape de contrôle ont été à la fois étonnants et décevants. Bien des transporteurs canadiens ont mis en place des dispositifs plutôt chers ou difficiles à installer (comme des accoudoirs mobiles du côté de l'allée et des fauteuils roulants de bord) ou qui n'étaient pas requis avant 2002 (plusieurs critères applicables aux toilettes). Cependant, ils n'ont pas procédé à des améliora-





tions qui auraient été faciles et peu coûteuses à apporter (bandes de couleur contrastante et signalisation appropriée).

« Certaines améliorations ont été apportées, mais dans plusieurs secteurs aucun progrès n'a été réalisé et on a même constaté un net recul de la conformité depuis le sondage repère de 1997 », a déclaré Marian Robson, président de l'Office des transports du Canada. « De manière générale, l'absence du progrès dans l'application du Code aérien est décevante, mais j'ai bon espoir que les résultats du sondage de 1999 permettront à l'industrie de faire le nécessaire pour se conformer entièrement au Code d'ici le sondage de 2002. »

D'après les résultats globaux, l'observation de nombreux critères est en baisse dans l'ensemble de la flotte d'aéronefs. Les gros aéronefs sont dotés d'un plus grand nombre de dispositifs d'accessibilité, tandis que les petits aéronefs sont ceux qui en ont le moins. Cette constatation est conforme au sondage-repère de 1997.

Dans toutes les catégories d'aéronefs (petits, moyens et gros), on constate que les critères de signalisation sont moins respectés. Seulement 4 % de la flotte offre un

supplément d'information en braille, alors que 9 % le faisait en 1997. En outre, moins de la moitié des aéronefs fournissent des moyens pour renseigner visuellement les passagers, un pourcentage qui est passé de 57 % en 1997 à 40 % en 1999. Seulement 9 % de la flotte respecte les critères relatifs aux indicateurs tactiles de rangées, ce qui est aussi en baisse.

On note une amélioration notable pour ce qui est de l'exigence de munir 50 % des sièges du côté de l'allée d'accoudoirs mobiles. Le nombre d'aéronefs conformes est passé de 98 en 1997 à 181 en 1999 (soit de 23 % à 39 % de l'ensemble de la flotte). Les aéronefs qui transportent un fauteuil roulant de bord sont également plus nombreux, de sorte que 271 aéronefs (59 %) respectent maintenant cette exigence (il y en avait 194, soit 47 % de la flotte en 1997).

Le taux de conformité aux exigences applicables aux toilettes est très élevé dans les gros aéronefs, relativement élevé dans les aéronefs de taille moyenne et en baisse dans les petits aéronefs. L'utilisation de couleurs contrastantes sur les accessoires et les commandes de la toilette est le critère le moins respecté dans les trois catégories.



Les améliorations constatées quant à la présence d'accoudoirs mobiles aux sièges du côté de l'allée et au respect de plusieurs exigences relatives aux toilettes étaient encourageantes, car ces critères ne sont pas obligatoires avant 2002. Le nombre d'aéronefs transportant un fauteuil roulant de bord en tout temps a lui aussi augmenté. Les critères concernant l'éclairage et les surfaces du plancher sont eux aussi presque entièrement respectés.

### *Petits aéronefs*

Dans l'ensemble, les résultats de cette catégorie, qui représente 44 % de la flotte, sont faibles. Le nombre de dispositifs d'accessibilité a considérablement chuté en 1999 par rapport à 1997.

Les reculs les plus importants ont trait aux critères suivants : signalisation; couleur contrastante sur les escaliers d'embarquement intégrés (de 69 % en 1997 à 47 % en 1999); espace suffisant pour les animaux aidants (de 58 % à 45 %); indicateurs tactiles de rangées (de 20 % à 8 %); moyens de communiquer visuellement et verbalement avec les passagers; et la plupart des critères applicables aux toilettes à bord.



On constate une amélioration pour ce qui est des mains courantes et autres critères liés aux escaliers d'embarquement. De plus, le pourcentage d'aéronefs où 50 % des sièges du côté de l'allée sont dotés d'accoudoirs mobiles est passé de 15 % à 22 %. Il est encourageant de noter que plus des trois quarts des petits aéronefs fournissent maintenant des cartes d'information en braille.

### *Aéronefs moyens*

On note une hausse considérable du nombre d'aéronefs de cette catégorie en 1999. Ces aéronefs représentent 37 % de l'ensemble de flotte en 1999, comparativement à 30 % en 1997.

Comme l'industrie utilise de plus en plus des aéronefs de cette taille, l'Office et les transporteurs aériens devront travailler fort pour s'assurer de respecter tous les critères d'accessibilité afin de garantir que les

Canadiens ayant une déficience ne rencontrent pas d'obstacle dans le transport aérien.

Dans l'ensemble, les améliorations au chapitre de l'équipement (accoudoirs mobiles du côté de l'allée et fauteuils roulants de bord) sont très encourageantes dans cette catégorie. Par contre, le peu d'améliorations et le recul apparent pour ce qui est des dispositifs peu coûteux et faciles à installer (signalisation, couleur contrastante et indicateurs tactiles) sont, ici aussi, très décevants.

Le recul important enregistré dans ce groupe quant à l'observation de divers critères est déconcertant. Beaucoup d'aéronefs, à savoir 58 %, ne respectent pas les critères de signalisation, alors que 96 % des aéronefs les respectaient en 1997. Le pourcentage d'aéronefs qui offrent assez d'espace aux animaux aidants est passé de 100 % à 73 %. L'espace de rangement pour les fauteuils roulants dans la cabine passagers a diminué considérablement; 50 % des aéronefs disposaient d'espace à cette fin en 1997 par rapport à seulement 8 % en 1999. Les aéronefs de cette catégorie n'offrent toujours pas de signalisation complétée de braille.

Les améliorations comprennent une hausse du nombre d'aéronefs fournissant des cartes supplémentaires d'information imprimées en gros caractères et en braille, et l'installation d'accoudoirs mobiles sur 50 % des sièges du côté de l'allée dans près des deux tiers des aéronefs moyens. De plus, on retrouve des fauteuils roulants de bord dans plus de 85 % des aéronefs de cette catégorie. Il s'agit d'une augmentation de plus de 30 % comparativement au sondage repère de 1997. On a également constaté que de nombreux critères applicables aux toilettes sont respectés.

### *Gros aéronefs*

Ce groupe, qui représente 19 % de la flotte, est celui où l'on retrouve le plus d'améliorations. Les résultats du sondage sur la conformité au Code aérien sont très encourageants. Pour 70 % des 43 dispositifs d'accessibilité requis aux termes du Code aérien, on constate une amélioration sur le plan de la conformité ou une conformité totale.

Les critères du Code aérien qui répondent aux besoins des personnes ayant une déficience sensorielle demeurent absents dans bien des aéronefs de cette catégorie. Les trans-



porteurs aériens éprouvent encore de la difficulté à communiquer de l'information aux personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.



Les améliorations les plus importantes en matière d'accessibilité dans cette catégorie concernent le critère visant à doter 50 % des sièges du côté de l'allée d'accoudoirs mobiles (16 % en 1997 contre 42 % en 1999) et les indicateurs tactiles de rangées sur les compartiments de rangement supérieur (0 % contre 22 %). En outre, dans plus de 50 % des aéronefs, les annonces sont aussi communiquées visuellement.

Des améliorations ont été constatées pour 18 des 31 critères concernant les toilettes des aéronefs dans cette catégorie ainsi que pour les mains courantes, crochets à vêtements et boutons d'appel. Les gros aéronefs respectent entièrement

les critères applicables à l'aire de plancher des toilettes pour un fauteuil roulant de bord.

Comme dans les deux autres groupes, on note un net recul quant à la conformité aux critères sur l'emplacement et les caractéristiques de la signalisation, l'espace de rangement pour les fauteuils roulants manuels pliants des passagers et une diminution considérable du nombre d'aéronefs qui offrent des cartes d'information supplémentaire en gros caractères et en braille.

### *Perspectives d'avenir*

« En tant que président de l'Office, j'attache beaucoup d'importance à l'accessibilité du réseau de transport du Canada », a déclaré <sup>Mme</sup> Robson. « Je suis pleinement consciente de la quantité de travail que cela comporte et je crois que nous pouvons compter sur l'industrie du transport aérien pour la mise en application complète du Code aérien. Les résultats du sondage de 1999 indiquent clairement ce qui a été fait et ce qui reste à faire afin que toutes les dispositions du Code aérien soient respectées dans le réseau de transport aérien du Canada. »

Il sera très important d'établir des rapports opportuns et précis des

résultats du sondage de contrôle de 2002. L'Office continuera de collaborer avec les transporteurs aériens de manière à assurer la conformité au Code aérien sur une base volontaire d'ici l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2002.

Quand le sondage de 2002 sera terminé, l'Office et les intervenants de la communauté des personnes ayant une déficience examineront l'efficacité du Code aérien pour accroître l'accessibilité des aéronefs.

« Nous travaillons actuellement avec l'industrie de manière à assurer la conformité à tous les critères d'accessibilité du Code aérien d'ici janvier 2002 », a déclaré M<sup>me</sup> Robson. « Des

plans d'action révisés définissant les mesures qui seront prises au cours de la prochaine année, et plus précisément au cours des six prochains mois, sont actuellement mis en oeuvre. Nous croyons qu'il sera prioritaire pour tous les transporteurs de respecter tous les critères d'accessibilité du Code aérien, puisque l'industrie préfère un régime volontaire pour garantir l'accessibilité du transport aérien au Canada. Cependant, si l'approche volontaire ne donnait pas les résultats attendus, l'Office envisagera de prendre des règlements en vue d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. » ♦

## RESSOURCES SUR INTERNET

**Air Canada** a publié une brochure révisée sur les services qu'elle offre. Adressez-vous à votre agent de voyage pour en obtenir un exemplaire, ou visitez le site

[www.aircanada.ca/francais/services/services/special/](http://www.aircanada.ca/francais/services/services/special/)

**Marine Atlantique**, North Sydney, Nouvelle-Écosse, exploite tous ses traversiers en conformité avec le Code de pratiques de l'Office des transports

du Canada relatif à l'accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience.

[www.marine-atlantic.ca/marinef/cuserv/nojava/index.htm](http://www.marine-atlantic.ca/marinef/cuserv/nojava/index.htm)

**VIA Rail** offre des services spéciaux aux personnes ayant une déficience qui voyagent d'un océan à l'autre au Canada.

[www.viarail.ca/fr.avot.beso.html](http://www.viarail.ca/fr.avot.beso.html)



**Information pour le consommateur canadien** – La première passerelle d'information en direct au Canada créée par le gouvernement et ses partenaires :

[www.consumerinformation.ca](http://www.consumerinformation.ca)

## **CONFÉRENCES ET SALONS PROFESSIONNELS IMMINENTS**

### *Sur la voie de la sécurité et de l'autonomie*

Il s'agit de la 9<sup>e</sup> conférence internationale sur la mobilité et le transport des aînés et des personnes ayant une déficience. Elle se déroulera à Varsovie (Pologne) du 2 au 5 juillet 2001.

<http://transed2001.idn.org.pl/>

### *Des gens en mouvement*

La première manifestation de ce genre au Canada pour les personnes ayant une déficience, les aînés ayant des besoins spéciaux et les professionnels des domaines connexes. Cette année, les activités se dérouleront à Toronto, les 1<sup>er</sup> et 2 juin 2001.

[www.people-in-motion.com/](http://www.people-in-motion.com/)

### *Une société inclusive, c'est le monde sans obstacles*

Le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail organise cet événement international qui se veut à la fois unique et progressif et qui se déroulera à Montréal du 1<sup>er</sup> au 5 juin 2001.

[www.ccrw.org/ccrw/worldcongress/dates.htm](http://www.ccrw.org/ccrw/worldcongress/dates.htm)

## **COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS**

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

**Voix:** (819) 997-6828  
1-800-883-1813  
(Canada seulement)  
**ATS:** (819) 953-9705  
1-800-669-5575  
**Télécopieur:** (819) 953-6019  
**Site web:** [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)