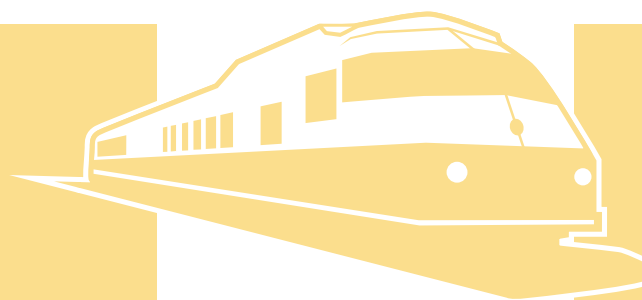


Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience



Disponible sur divers supports



Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Canada

© Ministre des Travaux publics et services gouvernementaux Canada 2004
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-68190-8
N° de catalogue TT4-5/2004

Le présent document et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports et sur Internet à **www.otc.gc.ca**.

On peut obtenir plus d'information au sujet de l'Office en composant le (819) 997-6828 ou 1-888-222-2592. ATS (819) 953-9705 ou 1-800-669-5575.

Toute correspondance doit être adressée à :
Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Table des matières

Introduction	1
---------------------------	---

Section 1 : Dispositions générales

1.1 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substitués	3
1.2 Accessibilité des sites Web	9
1.3 Guichets automatiques et kiosques d'information relatifs aux transports	13
1.4 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements	17

Section 2 : Dispositions applicables aux gares

2.1 Systèmes de télécommunication dans les gares	22
2.2 Signalisation	26
2.3 Annonces publiques dans les gares	31
2.4 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autresignalisation électronique	36
2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres	38
2.6 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ	39
2.7 Sécurité dans les aéroports	42

Section 3 : Dispositions pour les communications à bord

3.1 Communication des caractéristiques de l'équipement	43
3.2 Vidéos sur la sécurité	45

Annexes

Annexe A : Références	47
Annexe B : Comment rendre accessibles les médias imprimés	56
Annexe C : Symboles courants d'accessibilité	59
Annexe D : Sondage de satisfaction	60

Introduction

L'Office des transports du Canada (ci-après l'Office) a préparé ce guide pour aider les transporteurs et les exploitants de terminaux aériens, ferroviaires et maritimes à mettre en oeuvre les dispositions du *Code de pratiques : l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (ci-après le code de communication), et rendre ainsi leurs opérations plus accessibles aux personnes ayant une déficience.

Chaque section du guide commence par énoncer une prescription du code de communication, suivie d'une section « Raison d'être » qui permet de mieux comprendre les obstacles que ces critères visent à corriger. Le reste de ce guide renvoie aux ressources que l'on peut utiliser pour trouver des moyens efficaces pour être plus accessible. Une section sur les « pratiques optimales » présente également des exemples de diverses organisations ou entreprises qui proposent d'excellents outils de communication aux personnes ayant une déficience.

Les adresses de sites Web et autres renvois figurant dans ce document peuvent être modifiées sans préavis et étaient exactes au moment de la publication. Ce guide doit être considéré comme un projet en cours. Nous sollicitons vos réactions sur les adresses de sites Web et autres renvois figurant dans ce document qui, à votre avis, ne sont plus actuelles. Nous vous invitons également à fournir des exemples des « pratiques optimales » de vos activités dont nous n'avons peut-être pas conscience. Vos exemples pourront être soulignés dans de prochaines versions de ce guide.

Pour nous assurer que ce guide reste utile et actuel, nous vous demandons de nous en indiquer votre niveau de satisfaction. L'Office a conçu un court questionnaire qui figure à l'annexe D. Nous utiliserons vos réponses pour déterminer les éléments qui doivent être ajoutés ou retirés du prochain guide. Votre rétroaction nous aidera à créer un guide qui vous aidera à rendre vos opérations plus accessibles à tous les membres du public voyageur.

Vous pouvez faire part de vos remarques en utilisant les vecteurs suivants :

Courrier Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) Canada K1A ON9

Téléphone (819) 997-6828 ou 1 888 222-2592

ATS (819) 953-9705 ou 1 800 669-5575 {Canada SEULEMENT}

Télécopieur (819) 953-6019

Courriel **guide.communicationcode@cta-otc.gc.ca**

Site Web **www.otc.gc.ca**

Section 1 : Dispositions Générales

1.1 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts

Prescription du Code

Les fournisseurs de services de transports doivent élaborer et respecter leur propre politique sur les médias substituts pour s'assurer que les renseignements nécessaires au succès du déplacement sont à la disposition de tous les voyageurs sur des médias qui leur sont accessibles.

Définition de médias substituts : désigne les médias qui remplacent ou complètent les produits imprimés et vidéos classiques dont le but est de répondre aux besoins de communication des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, ainsi que des personnes ayant des troubles cognitifs. Les médias substituts d'usage courant sont : les disquettes informatiques ou copies électroniques, les gros caractères, les cassettes, le braille, les vidéos sous-titrées ou en langage gestuel et les vidéos descriptives.

Raison d'être

Tout le monde n'est pas en mesure de déchiffrer les caractères imprimés classiques. Par exemple, 92 455 Canadiens ont besoin de gros caractères pour pouvoir déchiffrer des documents imprimés¹. Pour d'autres, la seule façon d'avoir accès à des renseignements indépendamment consiste à utiliser des médias comme des supports électroniques ou des caractères en braille.

¹ Caractéristiques choisies des personnes ayant une incapacité et vivant dans un ménage, Enquête sur la santé et les limitations d'activités 1991. Page 112.

Le fait de se doter d'une politique sur les médias substitués permettra aux voyageurs et aux membres du personnel de savoir quels renseignements existent sur quel média et combien de temps il faut pour en obtenir une copie.

Lignes directrices canadiennes

- Le *Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs* a été publié par le Bureau d'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada. Cette publication a pour objectif de rendre les publications du gouvernement plus faciles à comprendre par les personnes incapable de lire les imprimés. Elle répond aux questions sur les médias substitués et indique les raisons pratiques pour lesquelles il faut les fournir. Ce guide insiste sur le besoin de créer une « matrice en texte intégral » du document original. On peut le trouver en ligne à l'adresse www.nlc-bnc.ca/accessinfo/s36-202.001-f.html. Il y a aussi un didacticiel en ligne, à l'adresse www.liens-ta.gc.ca/guide.
- *Pour un style clair et simple* contient des conseils sur la façon de publier des documents clairement écrits. Pour demander cette publication ou toute autre publication fédérale par voie électronique, nous vous renvoyons au site Web des *Publications Gouvernementales* à l'adresse www.pubgouv.com.
- Le site Web de l'Autorité canadienne du braille, www.canadianbrailleauthority.ca/findex.html contient les lignes directrices sur les formats du Code de braille unifié anglais (UEBC) qu'il faut suivre pour publier des documents en braille.

Lignes directrices d'autres pays

- Les *Telecommunications Act Accessibility Guidelines* de l'American Access Board analysent les étapes qui entrent en jeu dans la production de médias substitués multiples en plus de contenir des données sur les prix. Pour plus de précisions, nous vous renvoyons à l'annexe relative à la Sous-partie C, section 1193.33 de ce document à www.access-board.gov/telecomm/html/telfinl2.htm.

Renseignements techniques

Les supports électroniques sont les médias substitués les plus souvent demandés. Nous vous renvoyons à la section 1.2 sur « l'accessibilité des sites Web » pour des précisions sur la façon de rendre votre site Web plus accessible.

- Tout renseignement fourni sous forme d'images ou de graphiques doit être accessible aux personnes ayant une déficience visuelle. Cela peut se faire en leur donnant une brève description de l'image.
- Le site Web de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) (www.cnib.ca) contient un hyperlien appelé « Aides techniques » qui contient des renseignements sur la façon de faire fonctionner les machines qui produisent du braille (imprimantes braille) et les lecteurs d'écran. Ce site renvoie également aux entreprises qui fournissent ces équipements.
- « Produits en Braille » dans « la boîte à outils accessibles pour l'approvisionnement », analyse les techniques nécessaires pour créer des documents en braille au moyen de différents équipements comme des imprimantes braille ou des traducteurs de texte en braille. Pour d'autres précisions, nous vous renvoyons au site [www.apr.gc.ca/dchildProdsF.asp?Action=""&Id=269](http://www.apr.gc.ca/dchildProdsF.asp?Action=).

Conseils sur la façon de créer des documents en gros caractères^{2 3}

- Établir des colonnes dont la largeur varie entre trois et sept pouces.
- Utiliser une combinaison de majuscules et de minuscules.
- Utiliser des lettres foncées sur un fond blanc ou jaune.
- Utiliser des caractères simples sans empattement. La police Arial, qui est utilisée dans tout ce guide, est un exemple de police sans empattement.

Conseils pour commander ou produire des documents sur médias substituts

Pour commander ou produire des documents sur médias substituts de façon efficace, tenez compte des cinq conseils donnés par Diane Croft de la National Braille Press.

1. **Pensez à la longévité du document.** S'agit-il d'un « document bon à jeter » ou a-t-il au contraire une valeur durable? Il est peu pratique de publier chaque document en braille ou en gros caractères. Il est plus utile d'investir son temps et ses efforts à produire des médias substituts pour ce qui est des ressources dont l'utilisation principale vise le long terme.

2 « Fact Sheet 2 Providing Effective Communication », extrait de Americans with Disabilities Act Fact Sheet Series, Adaptive Environments Centre, 1992.

3 « Alternative formats : Factors to consider » : *Accommodating Disabilities*, CCH Inc, 1994. Pages 11 et 12.

2. **Songez à la teneur des renseignements.** Certains types de renseignements se transmettent sur différents médias. Il se peut que les voyageurs ne veuillent consulter que de manière aléatoire certains renseignements lorsqu'ils cherchent des précisions sur leurs voyages. En pareil cas, les médias facilement accessibles sont des copies électroniques, des disquettes, des gros caractères et des documents en braille. Pour des documents volumineux faciles à lire, toutefois, les audio cassettes sont sans doute une meilleure option.
3. **Il faut tenir compte des besoins de la personne en matière de protection des renseignements personnels.** La lecture de renseignements à haute voix est parfois un moyen de communication efficace. Toutefois, vous devez vous assurer que vous ne gênez pas les voyageurs ou que vous ne lisez pas des données confidentielles lorsque vous transmettez des renseignements oralement.
4. **Songez à la nécessité de consulter les renseignements immédiatement.** Veillez à savoir quels documents sont nécessaires dans l'immédiat pour pouvoir les fournir sur demande.
5. **Réfléchissez bien à toutes les options.** Faites preuve d'esprit créateur et réaliste lorsque vous réfléchissez aux meilleurs moyens d'offrir à vos clients des médias substitués.

N'OUBLIEZ PAS : Lorsqu'on publie pour la première fois un document de voyage, il est bon de créer une version du document en texte clair, ce qui comporte une description de toutes les images et graphiques. Cette version peut être utilisée pour convertir le texte en d'autres médias comme les gros caractères ou le braille⁴.

4 *Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs,*
www.nlc-bnc.ca/accessinfo/s36-202.001-f.html.

Fabricants

- Pour une liste des entreprises qui produisent des communications en formats alternatifs, consultez le site Web d'Industrie Canada à l'adresse www.strategis.ic.gc.ca/adio, cliquez sur « Ajouter, mettre à jour ou voir les compagnies de l'industrie d'appareils et accessoires fonctionnels », ensuite cliquez sur « Producteurs des documents en formats alternatifs ».

Liste de contrôle : N'oubliez pas d'insérer des lignes directrices qui analysent les points suivants dans votre politique sur les médias substituts.

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

- Les documents graphiques (comme les tableaux et les graphiques) sont décrits dans le texte. (Voir exemples dans ce guide.)
- Les médias substituts présentent la même qualité que les documents imprimés.
- Il faut promouvoir la disponibilité des médias substituts.

N'OUBLIEZ PAS : En consultant des membres du milieu des personnes ayant une déficience, vous apprendrez à connaître les médias qui sont les plus utiles et les plus pratiques.

1.2 Accessibilité des sites Web

Prescription du Code

Les sites Web des fournisseurs de services de transport doivent être accessibles aux personnes ayant une déficience conformément au guide d'accès au contenu Web du World Wide Web Consortium (W3C). Les pages Web doivent être préparées de manière à pouvoir être converties avec exactitude en d'autres médias par l'utilisateur. Les renseignements fournis sur Internet doivent comporter un lien vers des options électroniques pour les navigateurs qu'utilisent les personnes ayant une déficience. Les renseignements électroniques ayant trait au succès d'un déplacement doivent également être accessibles par d'autres moyens de communication sur demande.

Raison d'être

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

Lignes directrices du World Wide Web consortium (W3C)

W3C est un organisme qui crée des lignes directrices universelles pour rendre les renseignements sur Internet accessibles à tout utilisateur en ligne. W3C offre divers niveaux de lignes directrices pour rendre les sites Web accessibles aux différents stades de la conception d'un site Web.

Par exemple :

- le *Guide d'accès au contenu Web 1.0* contient des « points de référence » pour aider les concepteurs de sites Web à comprendre les critères les plus essentiels lorsqu'ils préparent ou qu'ils actualisent un site Web accessible; se reporter à l'adresse **www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT**;
- pour une liste complète des « points de référence » du guide ou d'autres renseignements fournis par W3C, nous vous renvoyons à leur page Web des documents de la WAI (Web Accessibility Initiative), à l'adresse **www.w3.org/WAI/Resources/#gl**;
- *Creating Pages that Conform to WCAG 1.0* que l'on trouve à l'adresse **www.webaim.org/tutorials** propose des exemples de pages Web à la fois accessibles et inaccessibles, ce qui facilite la façon de comprendre comment se conformer au guide du W3C.

N'OUBLIEZ PAS : Votre premier objectif est de rendre votre site Web conforme au *Guide d'accès au contenu Web 1.0 du W3C*. Cela vous facilitera la tâche de vous conformer aux directives plus avancées du W3C à mesure que vous mettez votre site Web à niveau.

Renseignements techniques

- Une collecte d'informations à propos d'outils d'évaluation, de rectification et de transformation dans le but de rendre les sites Web plus accessibles est disponible à : www.w3.org/WAI/ER/existingtools.html.
- A-Prompt est un autre logiciel qui évalue les pages Web pour déceler les barrières à l'accessibilité et qui fournit des façons rapides et faciles de les rectifier. A-Prompt est mis au point par le *Adaptive Technology Resource Centre de l'Université de Toronto*, qui le rend disponible gratuitement à : <http://aprompt.snow.utoronto.ca/french/index.html>.
- Le Guide d'auto-évaluation de la conformité à la NSI du Secrétariat du Conseil du Trésor (http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/guide/guide_f.asp) est un autre outil pratique qui a été créé pour permettre aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada d'évaluer la conformité de leurs sites Web aux spécifications de la Normalisation des sites Internet.

Conseils sur la façon de concevoir des sites Web accessibles

- Fournir des renseignements comme les horaires, les services disponibles, les cartes et les numéros de téléphone sur le site Web.
- Utiliser, dans la mesure du possible, des feuilles de style en cascade.

- Éviter d'utiliser trop de graphiques ou offrir la possibilité de visionner une version purement textuelle.
- Utiliser un texte simple et un format simple.
- Discuter des caractéristiques d'accessibilité avec des personnes ayant une déficience qui ont le plus de chances d'utiliser le site Web.

Fabricants

- Industrie Canada a une liste des entreprises qui offrent des consultations sur l'accessibilité des sites Web : consultez le site Web à l'adresse **www.strategis.ic.gc.ca/adio**, cliquez sur « Ajouter, mettre à jour ou voir les compagnies de l'industrie d'appareils et accessoires fonctionnels », ensuite cliquez sur « Consultants des sites Web accessibles ».

Pratiques optimales

La Toronto Transit Commission (TTC)

- Le site Web de la TTC fait état des « arrêts d'autobus accessibles » et des autobus accessibles aux fauteuils roulants. Ce site propose un hyperlien avec la brochure en ligne de la TTC « Easier Access Information » qui mentionne l'accessibilité des gares et des transporteurs, les numéros de téléphone et d'ATS importants, les conseils de sécurité et les horaires. Voir le site Web de la TTC à l'adresse **www.city.toronto.on.ca/ttc/accessible.htm**.

REMARQUE : Les gares et les véhicules de la TTC ne sont pas tous entièrement accessibles. En indiquant aux voyageurs les gares et les véhicules munis de caractéristiques d'accessibilité, la TTC permet aux voyageurs de planifier leurs déplacements, munis de tous les renseignements voulus et avec plus d'assurance.

1.3 Guichets automatiques et kiosques d'information relatifs aux transports

Prescription du Code

Là où on utilise des guichets automatiques ou des kiosques d'information informatisés pour fournir un produit ou un service de transport, au moins l'une de ces machines dans chaque secteur de service distinct doit pouvoir être utilisée de façon indépendante et sûre par une personne en fauteuil roulant, aveugle, malvoyante, ayant un trouble de la parole, sourde ou malentendante.

Avant d'installer des guichets automatiques ou des kiosques d'information sur les transports, il importe de consulter les associations de personnes ayant une déficience ou défendant leurs intérêts, pour que ces guichets et kiosques soient les plus accessibles possible.

Lorsqu'un guichet automatique ou un kiosque d'information sur les transports n'est pas encore accessible aux personnes ayant une déficience, il faut s'assurer qu'un niveau de service équivalent est offert aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser le guichet ou le kiosque d'information de manière indépendante.

Raison d'être

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

Directives canadiennes

- Il n'existe pas actuellement de directives canadiennes sur les guichets automatiques et les kiosques d'information. L'Association canadienne de normalisation (CSA) s'occupe d'élaborer une norme pour ce type de technique informatisée. S'adresser à CSA pour des renseignements sur l'élaboration de cette nouvelle norme. Vous pouvez contacter l'organisme en ligne à www.csa.ca.
- Pour en savoir plus long sur les caractéristiques accessibles nécessaires à une technique informatisée de même nature, le guichet automatique bancaire, vous pouvez consulter les « Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires », qui est le projet de norme B651.1-01 de CSA. Visitez le Magasin des produits d'information de CSA à www.csa-intl.org/onlinestore.

Directives d'autre pays

- L'article 4.34 des *Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities* de l'American with Disabilities Act (ADA), « Automated Teller Machines », fixe les normes américaines sur le plancher et un seuil d'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant : consulter l'adresse www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm#4.34. Ce document est en cours

d'actualisation et il comportera des lignes directrices sur les écrans et les claviers numériques aux couleurs contrastées. Pour en savoir plus long sur ces nouveaux développements, visiter le site Web du Access Board à l'adresse **www.access-board.gov**.

- La *ITM Accessibility Checklist* dressée par le ministère de la Justice des États-Unis (DOJ) peut servir de point de référence pour savoir si vos machines d'échange d'informations (ITM) répondent à la norme universelle. Cet outil se trouve à l'adresse **www.usdoj.gov/crt/508/archive/olditm.html**.

Renseignements techniques

- *Which button? Designing user friendly interfaces for people with visual impairments* a été conçu par le Royal National Institute for the Blind (RNIB). Ce document analyse le type et la taille des polices de caractère, l'illumination du clavier et de l'écran et la taille du clavier numérique qu'il faut utiliser pour tous les kiosques. Il explique par ailleurs l'importance qu'il y a à augmenter le délai prévu pour effectuer l'opération et épurer l'écran d'interférences et de texte clignotant. Pour contacter le RNIB par courriel, utiliser l'adresse **webeditor@rnib.org.uk**.
- Technologie des cartes à puces : Des renseignements de base à l'intention des utilisateurs peuvent être stockés sur une carte à puces qui déclenche une configuration sur mesure. Les cartes à puces permettent à un appareil d'augmenter la taille de la police de caractère sur un écran d'affichage ou d'activer la sortie vocale, d'augmenter le volume, de rallonger le délai entre deux opérations ou de permettre d'appuyer sur deux touches séquentiellement plutôt que simultanément. Pour d'autres précisions, se rendre sur le site Web du Telecommunications Act Accessibility Guidelines du Access Board des États-Unis à l'adresse **www.access-board.gov/telcomm/html/telfinal.htm**.

Fabricants

- La société Compar de Markham (Ontario) fournit des kiosques d'information munis d'une sortie son et qui sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant. On trouvera le « Compar Kiosk Virtual Showroom » de cette entreprise canadienne à l'adresse www.comparcorporation.com/index.cfm?mode=kiosk&sub=showcase.
- La société King Products and Solutions de Mississauga (Ontario) est une autre entreprise canadienne qui vend des kiosques accessibles appartenant aux séries « m200 » et « Touch Web ». Ces kiosques sont équipés d'une sortie audio avec commande du volume et offrent la possibilité d'utiliser le clavier ou une carte à puces pour effectuer une opération. King Products and Solutions est accessible en ligne à l'adresse www.kingproducts.com.

Pratiques optimales

Gares Tri-Rail en Floride

- Dans de nombreuses gares Tri-Rail de Floride, on trouve des guichets automatiques accessibles aux malvoyants. En plus de comporter des indicateurs tactiles et en braille sur le clavier, ces guichets comportent une sortie audio. Le fait d'appuyer sur un bouton active un message préenregistré qui indique l'emplacement des différentes gares ferroviaires et des différents modes de paiement accepté pour l'achat d'un billet. Voir le communiqué de presse « Evaluation of Audio/Tactile Instructions for Tri-Rail Ticket Vending Machines » sur la page Web de Tri-Rail à www.tri-rail.org/tvm.

1.4 Systèmes de télécommunications pour les réservations et les renseignements

Prescription du Code

Les fournisseurs de services de transport qui utilisent des lignes téléphoniques pour des réservations, des renseignements ou des services relatifs au succès du déplacement doivent fournir un niveau de service équivalent aux voyageurs ayant une déficience en mettant à leur disposition des systèmes de communication auxiliaires, comme une ligne ATS.

L'information sur la façon d'accéder aux systèmes de communication auxiliaires (numéros de téléphone ATS) doivent être clairement indiquée dans les publications, les annonces publicitaires, sur les sites Web et autres produits d'information, partout où se trouve une liste de numéros de téléphone.

Lorsque des systèmes de messagerie vocale sont utilisés sur une ligne de réservation ou d'information, un lien facilement accessible avec un téléphoniste et/ou l'option de laisser un message pour que l'appel soit retourné, doit être mis en évidence. Il faut également fournir l'option d'une répétition automatique des messages et/ou des menus. Les systèmes informatisés de messagerie vocale ne sont pas accessibles aux personnes qui utilisent un ATS. C'est pourquoi tous les renseignements et les services offerts au moyen de ces systèmes doivent être accessibles au moyen d'un système de communication auxiliaire comme une ligne ATS.

Raison d'être

Compte tenu des divers instruments de télécommunications qu'utilisent différents voyageurs, autre qu'une ligne téléphonique vocale comme une ligne ATS, le courriel ou un système de réservations ou de renseignements exploitable sur le Web sont souvent des conditions préalables à des communications directes avec certains voyageurs ayant une déficience.

Les numéros ATS doivent être annoncés partout où les numéros de téléphone classiques sont imprimés pour que les voyageurs sourds ou malentendants puissent eux aussi se prévaloir des promotions disponibles aux autres voyageurs.

Un système de messageries automatisées est un moyen rapide et pratique de réserver une place ou de fournir des renseignements, mais il peut également créer des obstacles à des communications fructueuses pour les voyageurs âgés, ceux atteints d'une déficience auditive, cognitive ou de la parole. Il se peut par ailleurs que les voyageurs ayant une déficience aient des questions ou des besoins spéciaux en matière de réservations qu'il est impossible de satisfaire au moyen des options classiques prévues. Le fait de pouvoir entrer en communication avec un téléphoniste à l'autre bout de la ligne donnera l'assurance aux voyageurs que leurs questions recevront une réponse exacte et que leurs réservations ont bien été prises.

Remarques du public

- Dans le sondage sur l'accessibilité du transport aérien réalisé en 2000, à peine 40 % des participants sourds et 21 % des participants malentendants ont déclaré qu'ils disposaient d'une ligne ATS pour faire leurs réservations.

Directives d'autre pays

- Le *Train and Station Services for Disabled Passengers : A Code of Practice* de Grande-Bretagne stipule que les compagnies de chemin de fer doivent mettre à la disposition des voyageurs ayant une déficience un système de réservations. Les compagnies de chemin de fer doivent

faire la promotion du système de réservations. Des numéros ATS doivent être offerts pour que les personnes malentendantes puissent faire leurs réservations. Pour avoir accès à ces données, nous vous renvoyons au site Web des publications générales de la Strategic Rail Authority (SRA) à l'adresse **www.sra.gov.uk**, cliquez sur « Publications », ensuite cliquez sur « Consultation Documents ».

Renseignements techniques

- Pour des définitions des ATS et des services de relais téléphonique, nous vous renvoyons à l'annexe D du code de communication.
- *Telecommunication Breakdown : An Overview of Challenges Facing Persons with Disabilities*, publié par l'organisation américaine UCP (United Cerebral Palsy) souligne les gros problèmes auxquels font face les personnes ayant une déficience lorsqu'elles utilisent des systèmes de télécommunications comme des messageries automatiques. Nous vous renvoyons à la page Web **www.atnet.org**.
- Les Services Téléphoniques Réseau (STR) sont reliés à un modem informatique et fonctionnent à la façon des messageries électroniques, tout en étant plus protégés qu'un système de messageries Internet. L'un des principaux avantages de ces systèmes est qu'ils peuvent entrer en communication avec les utilisateurs d'un ATS. À l'instar d'un ATS classique, un système STR peut prendre des messages en plus de sauvegarder et d'imprimer des conversations. Le système autorise également les téléconférences avec les utilisateurs d'un ATS. Une alarme clignotante avise les gens que quelqu'un les appelle. Pour d'autres précisions, nous vous invitons à découvrir le site Web de NXi à **www.nxicom.com**.

Conseils sur l'étiquette ATS⁵

- Si vous communiquez avec un client, laissez sonner l'appareil ATS au moins 10 fois. Lorsque quelqu'un répond, dites au client pourquoi vous l'appellez et déclinez votre propre identité ainsi que le nom de votre entreprise.
- Utilisez « xxx » lorsque vous faites une erreur au lieu d'essayer de retaper le mot. Tapez à la même vitesse que le client. N'utilisez des abréviations que si le client en utilise.
- Écrivez « ne quittez pas » pour mettre un client en attente pour qu'il sache ce qui se passe.
- Après chaque message, tapez « Continuez ». Cela indique à votre interlocuteur que vous avez fini de dactylographier votre message.
- « SK » signifie « Cessez de taper ». Cela indique que la conversation est sur le point de prendre fin. Tapez « SK » lorsque vous voulez terminer un message.
- Les façons les plus courantes de dire au revoir sont « À la prochaine » ou « Bonjour ».

Conseils de l'Office

- Pour être assurés que tous les services demandés à l'étape de la réservation sont bien transmis, les exploitants d'un terminal peuvent utiliser la liste de contrôle des réservations fournie par l'Office. Cette liste permet aux employés d'inscrire les services demandés ainsi que

5 « TTY Etiquette – *Get Connected to Your TTY* ». Société canadienne de l'ouïe, www.chs.ca/info/TTY/index.html#Anchor-TTY-35882

la date à laquelle ils ont été demandés, le nom du voyageur et le numéro du transporteur. Pour une copie de la liste de contrôle, voir « Aide-mémoire pour les réservations – transport aérien » sur notre page Web www.cta-otc.gc.ca/index_f.html et cliquer sur « Transports accessibles », puis sur « Aide-mémoire pour les réservations ».

Fabricants

- Une entreprise de Kanata (Ontario), Sinclair, Nicholson and Associates (SNA) collabore avec une entreprise américaine, NXi Communication, pour promouvoir le système NTS auprès des entreprises canadiennes. Pour plus de renseignements, nous vous invitons à visiter le site Web de SNA à www.sna.com.
- Le site Web de la Société canadienne de l'ouïe propose un magasin en ligne à www.chs.ca/shopping/shopdisplaycategories.asp. Cette page Web propose des photos ainsi que des renseignements sur les produits et leurs prix. Ces renseignements sont disponibles en cliquant sur « Text Telephones TTYs/TDDs » dans la sous-catégorie « Appareils techniques » de « Catégories de produits ».

Pratiques optimales

VIA Rail et Visuor de Bell

- VIA Rail Canada avise les voyageurs de l'existence de sa ligne de réservations ATS en indiquant le numéro sur son site Web et sur d'autres publications de voyages. VIA Rail offre également la possibilité de faire un appel sur le système de relais téléphonique. Visiter la page Web de VIA Rail « Vous avez besoin d'aide? » à www.viarail.ca/fr_index.html afin d'envoyer un courriel à VIA pour obtenir d'autres précisions.

Section 2 : Dispositions applicables aux gares

2.1 Systèmes de télécommunications dans les gares

Prescription du Code

Là où sont installés des téléphones publics, les exploitants de gare doivent s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de téléphones publics disponibles pouvant être utilisés de façon autonome et indépendante par une personne en fauteuil roulant, aveugle, malvoyante, ayant un trouble de la parole, sourde, sourde postlinguistique ou malentendante. Il doit y avoir au moins un téléphone public accessible (notamment un ATS ou autre système de communication auxiliaire) dans chaque aire de départs et d'arrivées à accès non réglementé et réglementé, 24 heures sur 24. Il faut au minimum qu'il y ait des téléphones publics accessibles et des ATS (ou autres systèmes de communication auxiliaires) dans les secteurs ci-après lorsque des téléphones publics s'y trouvent. Cela englobe les aires d'arrivées et de départs, les portes d'embarquement ou les quais, les aires de récupération des bagages et les couloirs conduisant à chacun de ces secteurs.

Les téléphones et les ATS accessibles doivent être clairement indiqués par le pictogramme international d'accessibilité ou le symbole d'identification des ATS. La signalisation qui indique l'emplacement des téléphones publics doit aussi préciser à l'aide d'un symbole approprié l'emplacement de l'ATS ou des systèmes de communication auxiliaires les plus proches. Au cas où un groupe de téléphones ne serait pas équipé d'un système de communication auxiliaire, la signalisation d'orientation qui indique l'emplacement de l'appareil le plus proche doit être adjacente à ce groupe et marquée par un symbole approprié.

Raison d'être

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

Lignes directrices canadiennes

- La *Boîte à outils accessibles pour l'approvisionnement* d'Industrie Canada fait état des spécifications relatives à l'installation des matériels de télécommunications dans les bureaux en fonction de l'article 508 de la *Rehabilitation Act* des États-Unis. Cette boîte à outils précise que les appareils de télécommunications doivent être installés de telle manière que les personnes à mobilité réduite n'aient aucune difficulté à les faire fonctionner. Ce document discute également d'un niveau de service équivalent pour les utilisateurs d'un ATS. Voir « Les marchés pour Téléphones de bureau ou muraux (connectées) » au site Web [www.apr.gc.ca/dProcClausesF.asp?Action=""&Id=432](http://www.apr.gc.ca/dProcClausesF.asp?Action=).

Normes canadiennes

- La section 6.2.6 de la Norme B651-95 de CSA, *Accessibilité des bâtiments et autres installations* : Règles de conception, traite des exigences relatives à l'installation des téléphones publics accessibles et des ATS. Pour commander ce document, se rendre sur le site Web de la CSA à l'adresse www.csa-intl.org/onlinestore.

Directives d'autre pays

- Les *Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities de l'American with Disabilities Act (ADA)* énoncent les règlements qui régissent la commande du volume, le plancher et les conditions d'installation des ATS et des téléphones publics accessibles dans les infrastructures américaines. On trouvera ces règlements américains aux adresses : **www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm#4.31** ou **[www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm#10.3.1\(12\)](http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm#10.3.1(12))**.
- La ligne directrice sur les « téléphones », que contient le *Train and Station Services for Disabled Passengers : A Code of Practice* en Grande-Bretagne, stipule qu'il faut installer des matériels de télécommunications accessibles près des autres téléphones payants et les annoncer par des panneaux de signalisation. On peut télécharger ce document sur le site Web du Strategic Rail Authority (SRA) à **www.sra.gov.uk**, cliquez sur « Publications », ensuite cliquez sur « Consultation Documents ».

Renseignements techniques

- On trouvera le symbole international d'accès et le symbole international des ATS à l'annexe C.
- La section 5.4 du document intitulé *Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants*, publié par l'INCA, stipule qu'en installant un téléphone « à ligne directe » près de l'entrée, on permet plus facilement aux voyageurs malvoyants de trouver des renseignements sur l'installation. Pour d'autres précisions, visiter le site Web de l'INCA à **www.cnib.ca/frn/index.htm**.

- Les sections 3 et 4 du document *Comments by the RNIB : Public Payphones – OFTEL Consultation, novembre 2001*, publié par le Royal National Institute for the Blind (RNIB), expliquent pourquoi les matériels de télécommunications publics accessibles sont toujours nécessaires en dépit de la généralisation des équipements mobiles. Pour plus de précisions, nous vous renvoyons à l'adresse www.rnib.org.uk/campaign/oftel_pubpayphone.htm.

Fabricants

- La Société canadienne de l'ouïe publie le symbole international d'accès : déficience auditive dans son magasin en ligne. Pour trouver ce symbole, il suffit de cliquer sur le répertoire « General Store Products » sur la page Web « Product Categories » à l'adresse www.chs.ca/shopping/shopdisplaycategories.asp.
- L'entreprise américaine Ultratec fournit des ATS résistant aux actes de vandalisme. On trouvera des renseignements sur ce produit en cliquant sur « TTYs for Public Places » dans le répertoire « Text Telephone Products » à l'adresse www.ultratec.com/ShopATTY.html. La page Web « Contact Us », www.ultratec.com/info/Contact.html, vous permet de commander un catalogue gratuit.

Pratiques optimales

TELUS et le gouvernement provincial de l'Alberta

- Dans un effort conjoint, la compagnie de télécommunications TELUS et le gouvernement de l'Alberta ont installé des ATS publics dans divers restoroutes de la province. Le panneau « ATS » figurera sur les panneaux de signalisation routière pour guider les voyageurs vers le restoroute où cet outil est disponible. Lorsqu'ils utilisent ces machines, les gens peuvent faire un appel ATS ou utiliser le service de relais téléphonique. Nous vous invitons à consulter le communiqué de presse du gouvernement de l'Alberta « TTY Payphones Installed at Provincially Owned Rest Stops » à l'adresse www.gov.ab.ca/acn/200008/9548.html pour d'autres précisions.

2.2 Signalisation

Prescription du Code

Les panneaux de signalisation, qui se trouvent dans toutes les zones publiques des gares et des aéroports, doivent être accessibles à tous les voyageurs et répondre aux critères fixés à la section 2.2 du code de communication.

Raison d'être

Des panneaux accessibles améliorent l'accès aux renseignements clés pour tous les voyageurs, en particulier pour les personnes ayant une déficience. Le fait d'installer des panneaux permet aux voyageurs dont la vue est basse de déchiffrer les panneaux de près en plus d'offrir un meilleur angle visuel aux personnes en fauteuil roulant. Des couleurs bien contrastées améliorent la visibilité des panneaux pour tous les utilisateurs et revêtent une importance cruciale pour les personnes dont la vue est faible ou qui sont daltoniennes. Les panneaux complétés par des symboles en braille ou des symboles tactiles

permettent à un plus grand nombre de passagers aveugles de voyager par leurs propres moyens. Des panneaux clairs revêtent également une grande importance pour les personnes qui ont de la difficulté à communiquer oralement ou qui n'arrivent pas à entendre les annonces faites au public.

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



Remarques du public

- Dans le sondage sur l'accessibilité du transport aérien, réalisé par l'Office en 2000, 63 % des répondants qui étaient aveugles, 13 % de ceux qui avaient une faible vue et 7 % de ceux qui étaient malentendants ont estimé que les panneaux de signalisation leur posaient des problèmes. De nombreux voyageurs qui sont aveugles ont du mal à repérer les lieux essentiels dans l'aérogare.

Normes canadiennes

- La norme CAN/CSA B651-95 de CSA, *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception*, stipule que tous les panneaux doivent utiliser des couleurs contrastantes et être antiéblouissants. Elle prescrit par ailleurs les distances de vision acceptables de même que la taille et le style des polices qu'il faut utiliser. Consulter le site de CSA « Magasin des produits d'information » à l'adresse www.csa-intl.org/onlinestore.

- La section 4.3 B « Panneaux tactiles : système de signes et guide d'installation » du *Manuel du Programme de coordination de l'image de marque* décrit la façon d'installer des panneaux tactiles efficaces. Elle décrit la procédure d'installation sur différentes parois murales et indique les spécifications des compagnies de panneaux de signalisation lorsqu'on achète des panneaux tactiles. Ce document concerne l'installation des panneaux tactiles dans les édifices du gouvernement, mais c'est également un document utile pour tout le monde. On trouvera sur la page Web du Conseil du Trésor du Canada (www.tbs-sct.gc.ca) des renseignements sur la façon de commander ce document.

Renseignements techniques

- Le contraste idéal entre deux couleurs est de 70 %. Nous renvoyons le lecteur au document intitulé *Lignes directrices* pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants, publié par l'INCA, qui contient un tableau d'analyse des couleurs de 3M. Ce tableau permet facilement de comparer deux couleurs pour déterminer si elles satisfont au niveau de contraste de 70 %. Les sections 2.3 et 9 de ce document proposent également des conseils sur la façon de concevoir des panneaux accessibles. Nous vous renvoyons à la page Web de l'INCA à www.cnib.ca/eng/contact.htm#nationaloffice.
- De nombreux panneaux électroniques DEL sont livrés avec une option « tricolore » qui permet d'utiliser le rouge, le vert ou l'ambre pour représenter le texte ou les symboles du panneau. En remplaçant le rouge par l'ambre et en évitant d'avoir à faire défiler ou clignoter le texte, celui-ci devient beaucoup plus facile à lire pour les voyageurs malvoyants, notamment pour ceux qui sont daltoniens.

Le tableau suivant indique les distances maximales d'éloignement pour les panneaux dont le lettrage est en polices de tailles différentes :

Hauteur minimale des caractères (en mm)	Éloignement maximal (en mètres)	Exemples d'emplacements
200 mm	6 mètres	entrée de l'aérogare
150 mm	4,6 mètres	nom de la gare, nom de la ligne (pour les gares de chemin de fer et les stations de métro)
100 mm	2,5 mètres	nom du véhicule (métros et autobus)
75 mm	2,3 mètres	renseignements sur les correspondances
50 mm	1,5 mètres	renseignement sur l'itinéraire, affichage des cartes
25 mm	0,75 mètres	portes, pièces
20 mm	0.75 metres	toilettes munies du symbole universel

Conseils sur la façon de créer des panneaux accessibles

- L'uniformité des symboles, des couleurs et des médias sur les panneaux permettent aux gens de mieux savoir où ils doivent se rendre.
- Des combinaisons de couleurs comme jaune/gris, jaune/blanc, bleu/vert, noir/violet et rouge/noir n'offrent pas un contraste suffisant. Le rouge et le noir sont la combinaison de couleurs la plus difficile à interpréter pour les gens atteints d'une déficience visuelle quelconque⁶. L'ambre et le noir sont la combinaison de couleurs préférée pour les panneaux électroniques avec affichage à DEL.
- Lorsque des panneaux tactiles sont installés à une entrée sans porte, il faut les placer à droite de l'entrée, et pas à l'intérieur de l'entrée. Il risque d'être gênant pour les personnes malvoyantes d'entrer dans les mauvaises toilettes avant d'avoir pu déchiffrer les indicateurs tactiles ou en braille.

Fabricants

- L'entreprise canadienne Eye Catch Signs est un fournisseur de panneaux comportant des indicateurs en braille et des indicateurs tactiles. L'adresse Internet de l'entreprise est **www.eyecatchsigns.com**.
- La compagnie Adaptive Micro Systems Incorporated fournit des panneaux à DEL Alpha livrés avec l'option « tricolore ». La compagnie PCM Electronic Signs est une entreprise canadienne qui vend des équipements Alpha. Son site Web se trouve à l'adresse **www.pcmsigns.com/Alpha.htm**.

⁶ *Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants*, manuel publié en août 1997 par l'Institut national canadien pour les aveugles, pages 15 et 41-42.

Pratiques optimales

Marine Atlantique

Une entreprise qui comprend toute l'importance des panneaux de signalisation est la compagnie canadienne de traversiers Marine Atlantique. Des panneaux accessibles sont installés dans ses gares maritimes et à bord de ses traversiers. Cette entreprise utilise son site Web pour promouvoir cette caractéristique et bien d'autres services aux personnes ayant une déficience. En soulignant leurs services accessibles, Marine Atlantique atténue l'angoisse que certains peuvent éprouver avant d'entreprendre un voyage, et les gens qui consultent leur site Web ont l'assurance qu'ils réussiront à s'orienter dans les gares maritimes et à bord des traversiers. Voir la page Web de Marine Atlantique à l'adresse www.marine-atlantic.ca, cliquez sur « Services à la Clientèle », ensuite, sous « Besoins spéciaux », cliquez sur « Personnes Handicapées ».

2.3 Annonces publiques dans les gares

Prescription du Code

Les annonces publiques nécessaires au succès des déplacements doivent être faites en format auditif et visuel dans toutes les zones de services des passagers à l'intérieur des gares. Les annonces comprennent, entre autres, les renseignements sur les retards des vols, la désignation des portes, les changements d'horaire ou de correspondance.

Les annonces publiques doivent être de bonne qualité avec une élocution claire et un langage simple et prononcées suffisamment lentement pour être faciles à comprendre. Il faut que les messages soient répétés. L'usage de messages préenregistrés doit être maximisé pour améliorer la clarté des annonces.

Raison d'être⁷

Un Canadien sur quatre souffre d'un niveau quelconque d'hypoacousie et a souvent de la difficulté à comprendre les annonces diffusées sur les systèmes de sonorisation publics. Un moyen simple de remédier à ce problème est d'offrir un message visuel en plus d'un message verbal. Les deux types d'annonce seront bénéfiques à tous les voyageurs puisque les renseignements sur les voyages seront d'autant mieux compris qu'ils seront répétés et qu'ils seront confirmés par un dispositif visuel.

Remarques du public

- Dans le sondage sur l'accessibilité du transport aérien, réalisé en 2000, 23 % des participants aveugles, 38 % de ceux qui avaient une basse vision, 66 % de ceux sourds et 43 % des participants malentendants ont déclaré qu'ils avaient de la difficulté à comprendre les annonces parlées.
- Les voyageurs ayant une déficience ont déclaré éprouver de l'anxiété avant de partir de l'aéroport car ils craignaient de manquer les annonces diffusées sur le système de sonorisation public.

⁷ *Caractéristiques choisies des personnes ayant une incapacité et vivant dans un ménage, Enquête sur la santé et les limitations d'activités, 1991.*

Directives d'autre pays

- Les exploitants de gares ferroviaires en Grande-Bretagne doivent installer des haut-parleurs pour que les annonces puissent être entendues d'un peu partout dans les gares. Les systèmes de sonorisation publics doivent être reliés à des systèmes de sonorisation assistée dans ces secteurs. Les annonces doivent donner aux gens suffisamment de temps pour opérer les changements nécessaires à leur horaire de voyage. Les pages 90 et 91 du *Train and Station Services for Disabled Passengers : A Code of Practice* contiennent d'autres précisions à ce sujet. On peut les télécharger sur le site Web des Publications générales de la SRA à l'adresse Internet www.sra.gov.uk, cliquez sur « Publications », ensuite cliquez sur « Consultation Documents ».

Conseils pour créer des annonces publiques parfaitement claires

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

Fabricants

- « Audiostat », fabriqué par l'entreprise canadienne Smart Speaker, est un exemple de produit qui rend les annonces publiques plus claires pour tous les voyageurs. Cette technologie modifie le volume des haut-parleurs en fonction du niveau de bruit de fond dans la gare ou l'aérogare. On trouvera une description d'« Audiostat » sur la page Web www.smartspeaker.com/whatis01.shtml#practicle.
- Un autre exemple, l'entreprise américaine Innovative Electronic Designs. Cette entreprise fabrique des systèmes de sonorisation publics qui contrôlent le bruit de fond dans l'installation, peuvent « s'autovérifier » pour remédier à toute erreur pouvant exister dans le système, et diffuser les annonces par des moyens à la fois visuels et verbaux⁸. On trouvera le site Web de cette entreprise à l'adresse www.iedaudio.com.
- Devant la vogue actuelle des technologies mobiles, les messageries automatiques sont un excellent moyen de fournir d'importants renseignements aux gens sur les voyages. « Tel Alert UMS », créé par l'entreprise américaine Vytek, permet aux voyageurs munis d'appareils cellulaires d'envoyer ou de recevoir des messages. Le site Web, www.vytek.com « Tel-Alert Urgent Messaging System » propose une description plus détaillée de cette technologie.
- Centrum Sound est un exemple d'entreprise américaine qui fabrique des haut-parleurs, des amplificateurs et des consoles de mixage qui contribuent à produire des annonces plus claires. On trouvera des précisions sur ce produit dans le répertoire « Sound Reinforcement Systems and Audio Products for Optimal Speech Intelligibility in Public Facilities » à l'adresse www.centrumsound.com/pa.html.

8 « IEDs' Transit Public Announcement System. Computer managed Public Address System (PAS) provides centralized management ». Site Web *Products of IED Innovative Electronic Designs*, 12 janvier 1998. www.iedaudio.com.

Pratiques optimales

Air Canada et les « services mobiles »

- Les « services mobiles » d'Air Canada sont un nouveau moyen de faire des annonces. Les données sur les retards, les départs et les heures d'arrivée sont souvent actualisées et peuvent être visionnées par les gens qui possèdent un appareil cellulaire. Les « services mobiles » sont particulièrement utiles aux voyageurs souffrant d'une déficience auditive ou à mobilité réduite. Ils leur permettent de connaître les changements de dernière minute qui leur seraient autrement inaccessibles. Pour plus de précisions, nous vous renvoyons à « Mobile Services » à www.aircanada.ca/traveller/mobile.

Les aéroports du Canada font des annonces publiques accessibles

- De nombreux aéroports du Canada comme ceux de Calgary, Dorval, Toronto et Vancouver ont installé des systèmes de sonorisation publics créés par Innovative Electronic Designs (IED). Ces systèmes surveillent le niveau de bruit de fond pour s'assurer que les annonces verbales sont toujours diffusées à un volume susceptible d'être entendu par tous les voyageurs. Le « système d'autosurveillance » indique rapidement aux employés de l'aérogare si le système ne fonctionne pas comme il faut. On trouvera sur le site Web d'IED, www.iedaudio.com, d'autres précisions sur le système de sonorisation de l'aéroport de Vancouver.

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

Prescription du Code

Une partie ou la totalité de l'écran doit être installée au niveau des yeux (c.-à-d. à 1,5 mètre du sol, à 25 mm près) dans chaque secteur où se trouvent des écrans. Là où les écrans sont plus hauts que le niveau des yeux, ils doivent se situer à une hauteur de 2,03 mètres (à 25 mm près) de façon à être bien vus des personnes en fauteuil roulant. Les écrans doivent afficher les renseignements en langage simple et être faciles à déchiffrer, et il faut éviter les acronymes dans la mesure du possible.

Lorsqu'on utilise des écrans ou autres panneaux électroniques, il faut assurer un bon contraste des couleurs, comme une couleur pâle sur un fond sombre ou l'inverse, la première option étant préférable à la deuxième. Les écrans doivent être disposés de façon à éviter les reflets. Il ne faut pas utiliser de lettres rouges sur un fond noir. Le défilement d'écran, les clignotements ou un texte à matrice à points créent également des obstacles pour certains usagers et doivent être évités dans la mesure du possible.

Vous trouverez d'autres précisions sur les panneaux de signalisation accessibles à la section 2.2.

Raison d'être

Le fait d'installer les écrans au niveau des yeux permet aux personnes en fauteuil roulant de visionner les renseignements selon un meilleur angle tout en permettant à ceux qui ont une basse vision de déchiffrer l'écran de très près. Des couleurs bien contrastées pour le texte ont pour effet d'améliorer la clarté pour tous les passagers et sont particulièrement importantes pour les passagers qui ont une basse vision ou qui souffrent de daltonisme. Des renseignements visuels

clairs revêtent également une importance cruciale pour les gens qui n'arrivent pas à entendre les annonces sonores. Le fait d'intégrer ces caractéristiques de conception universelle permet à tout le monde de s'orienter dans une gare ou une aérogare de manière autonome, alors qu'autrement, certaines personnes auraient besoin de l'assistance du personnel de la gare ou de l'aérogare.

Remarques du public

- Dans le sondage sur l'accessibilité du transport aérien, réalisé en 2000, 74 % des participants aveugles, 30 % de ceux malvoyants, 14 % des participants sourds et 13 % des participants malentendants ont affirmé que les écrans des panneaux électroniques étaient difficiles à déchiffrer.

Directives canadiennes

- La *Boîte à outils accessibles pour l'approvisionnement* d'Industrie Canada contient les spécifications établies par CSA pour ce qui est d'installer des écrans d'ordinateur sous une présentation accessible. La *Boîte à outils* analyse les niveaux de brillance et de contraste. Elle précise que les écrans doivent être installés dans le champ de vision des gens. Il faut utiliser des écrans antireflets pour minimiser la quantité de reflets sur l'écran. Alors que la *Boîte à outils* discute de la façon de rendre les bureaux plus accessibles, ces données peuvent également servir à rendre plus accessibles les écrans d'affichage des arrivées et des départs. Voir « Préalable pour moniteurs » sur le site Web à [www.apr.gc.ca/DProdSpecF.asp?Action="&Id=569](http://www.apr.gc.ca/DProdSpecF.asp?Action=).

2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres

Prescription du Code

Lorsqu'il existe des renseignements sur les services de transport terrestre, les exploitants de gare doivent préciser dans leurs contrats avec les fournisseurs de services de transport terrestre :

- a) qu'une signalisation accessible et adaptée doit être placée dans l'aire d'arrivées pour indiquer l'emplacement de chaque type de service de transport terrestre offerts;
- b) que les renseignements doivent être fournis en médias substituts pour ce qui est des options de transport terrestre accessibles à la gare, notamment les horaires et les prix, à défaut de quoi l'exploitant de la gare doit s'assurer que des services personnels sont fournis aux passagers qui ont besoin de ces renseignements.

Nous renvoyons le lecteur à la section 1.1 sur les « Médias substituts » et à la section 2.2 sur la « Signalisation ».

Raison d'être

Si un voyageur a besoin d'outils de communication comme des panneaux de signalisation accessibles pour traiter avec les transporteurs et s'orienter dans une gare ou une aéroport, il a besoin des mêmes outils pour trouver et prendre les dispositions nécessaires pour se déplacer avec un moyen de transport terrestre. Le fait de s'assurer que les voyageurs ayant une déficience peuvent trouver les transports terrestres (là où ils existent) et ont accès aux renseignements clés sur les services et les prix les empêchera de se sentir coincés dans une gare.

Remarques du public

- Dans le sondage sur l'accessibilité du transport aérien, réalisé en 2000, 13 % de tous les participants ayant une déficience ont répondu qu'ils devaient avoir accès à un service de taxis accessibles.
- Douze pour cent de tous les voyageurs ayant une déficience avaient besoin d'une navette accessible.

Directives d'autre pays

- Le *Best Practice Manual for the Publication and Display of Public Transport Information* a été préparé par le NSW (Nouvelles-Galles-du-Sud) Ageing and Disability Department. Le Manuel explique toute l'importance des nombreux outils comme les couleurs contrastées, l'uniformité et la clarté des renseignements, les indicateurs tactiles et la simplicité du langage. Visiter l'adresse www.its.usyd.edu.au/bus_and_coach_themes/BestPractice.pdf.

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

2.6 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ

Prescription du Code

Là où il y a des sièges, certains doivent être réservés aux passagers ayant une déficience près des portes d'embarquement et dans les aires de départ. Ils doivent être situés à distance visible des tableaux de communication électroniques ou du personnel et marqués du symbole universel d'accessibilité.

Raison d'être

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

Remarques du public

- Les plaintes reçues par l'Office révèlent que de nombreuses personnes à mobilité réduite pensent que lorsqu'ils sont dans une zone non balisée d'une gare ou d'une aéroport, le personnel ignore qu'elles peuvent avoir besoin d'assistance. En conséquence, beaucoup d'entre elles doivent attendre longtemps avant qu'on ne vienne les aider et craignent souvent de ne pas réussir à arriver à l'heure à la porte d'embarquement.

Directives d'autre pays

- La section B 4.4 intitulée « Seating », du document *Train and Station Services for Disabled Passengers : A Code of Practice*, stipule qu'il faut installer des sièges réservés, à différentes hauteurs. Pour accueillir les gens en fauteuil roulant, il faut un espace de 900 x 1 350 mm par fauteuil roulant. Les accompagnateurs doivent être autorisés à s'asseoir à côté des gens en fauteuil roulant. Des sièges désignés doivent également être prévus dans les principaux secteurs de l'édifice. On peut télécharger le code de pratiques britannique sur le site Web de la SRA à l'adresse www.sra.gov.uk, cliquez sur « Publications », ensuite cliquez sur « Consultation Documents ».

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

Voici un exemple d'un panneau de siège désigné, qui montre une personne avec une canne devant un siège et qui précise « Sièges prioritaires ». Veuillez offrir ces sièges aux personnes ayant une déficience.



2.7 Sécurité dans les aéroports

Prescription du Code

Le personnel de sécurité doit, par des moyens sonores et visuels, indiquer aux voyageurs quand ils peuvent se rendre à la zone de sécurité comment déposer leurs bagages à main et autres articles sur la courroie du système de détection aux rayons X, quand ils peuvent franchir la porte magnéto métrique, quand l'inspection de sécurité est terminée et quand ils peuvent poursuivre leur chemin. Les dispositifs sonores et visuels sont particulièrement importants lorsque des mesures supplémentaires sont nécessaires, par exemple pour effectuer une autre vérification manuelle des bagages à main ou une fouille secondaire de la personne.

Raison d'être

Des dispositifs sonores et visuels permettent aux personnes malvoyantes et malentendantes de mieux comprendre ce que l'on attend d'elles durant un contrôle de sécurité. Des directives claires ont toutes les chances d'atténuer l'angoisse que les passagers ressentent face à ce processus, ce qui permet aux contrôles de sécurité de se dérouler avec plus d'efficacité.

Section 3 : Dispositions pour les communications à bord

3.1 Communication des caractéristiques des équipements

Prescription du Code

Sur demande, les équipages à bord des aéronefs, des voitures de chemin de fer et des traversiers doivent fournir des renseignements verbalement, par écrit ou visuellement sur les caractéristiques de l'aéronef, du véhicule ou du navire (comme l'emplacement et le fonctionnement des boutons d'appel ou de contrôle situés à même les sièges et dans les toilettes) à l'intention des passagers ayant une déficience. Ces renseignements doivent également être fournis sur médias substituts, dans la mesure du possible.

Raison d'être

Certains passagers ont besoin d'une aide supplémentaire pour trouver les boutons d'appel, les caractéristiques des toilettes à bord ou les brochures sur les mesures de sécurité à bord. Si l'on prend le temps d'orienter comme il se doit les passagers qui en ont besoin, on atténue l'état de confusion où ils se trouvent quant à la façon d'utiliser ces caractéristiques à bord au cours du voyage. Pour bien comprendre ces caractéristiques de bord, les passagers ont également besoin de renseignements sur le véhicule de transport et ce, sous une présentation qu'ils sont capables de comprendre.

Conseils pour faciliter les communications à bord

- La technologie la plus récente n'est pas toujours le meilleur moyen de faciliter les communications avec les passagers ayant une déficience. Par exemple, du papier et un crayon est une façon acceptable de s'entretenir avec des voyageurs malentendants.
- Lorsqu'on discute des équipements de bord, il faut prendre soin de s'adresser directement au voyageur et non pas à son accompagnateur.
- Le fait de fournir des renseignements sur les équipements de bord avant le voyage permet aux passagers d'avoir une compréhension générale des caractéristiques des équipements.
- On peut utiliser quantité de présentations comme les gros caractères et le braille pour décrire les caractéristiques des équipements de bord. Se reporter à la section 1.1 pour en savoir plus long sur les entreprises qui publient des documents en braille.

Pratiques optimales

KLM Royal Dutch Airlines

- Pour améliorer les communications à bord, les agents de bord de KLM utilisent des « schémas gravés » pour indiquer aux passagers malvoyants où se trouvent les caractéristiques de bord (c.-à-d. la cuisine et les toilettes) par rapport à leur siège. Cette compagnie aérienne distribue également des livrets qui décrivent avec force détail les caractéristiques de sécurité à bord à la fois en braille et en gros caractères. Cette sorte de document permet aux voyageurs malvoyants de comprendre ce qu'une description verbale peut ne pas véhiculer comme il faut. Voir le communiqué de presse du 19 avril 2001 « KLM Introduces Flight Safety Instructions in Braille » à l'adresse http://www.klm.com/corporate_en/.

3.2 Vidéos sur la sécurité

Prescription du Code

Les transporteurs doivent s'assurer que tous les renseignements contenus dans les vidéos sur la sécurité à bord présentées en format visuel sont décrits de vive voix, et que ceux en format auditif sont présentés en format visuel.

Raison d'être

En présentant les renseignements sur la sécurité sur un support visuel et verbal, on réduit considérablement les risques de mauvaise interprétation des caractéristiques et des procédures de sécurité. Un moyen de s'en assurer est de faire en sorte que le volet sonore du message de sécurité soit représenté sur des images visuelles en s'assurant que le message de sécurité est complet lorsque l'image sonore ou vidéo n'est pas projetée. Cette présentation des données peut aider tous les voyageurs à mémoriser et à comprendre les directives présentées sur la vidéo sur la sécurité et revêt une importance critique pour les passagers malentendants. Une autre façon de procéder consiste à mettre des sous-titres codés sur les vidéos sur la sécurité. Les sous-titres sont particulièrement utiles pour les voyageurs malentendants, car ils leur donnent l'assurance qu'ils n'ont rien manqué des renseignements cruciaux sur la sécurité.

Directives d'autre pays

- *Captioning Key : Guidelines and Preferred Styles* a été conçu par le Captioned Media Program (CMP) afin d'aider les organismes américains de sous-titrage à créer des produits sous-titrés de qualité supérieure. Ce guide indique la façon dont le texte doit apparaître à l'écran, les styles de police à utiliser, lorsque l'édition est acceptable et comment déterminer la durée où le texte doit demeurer à l'écran. Nous vous renvoyons à son site Web www.cfv.org/caai.asp.

Renseignements techniques

- « Frequently Asked Questions » de Motif DVD Studios indique que les DVD (disques numériques polyvalents) présentent de nombreux avantages par rapport aux cassettes VHS. D'une part, on peut y stocker un plus gros volume de données, comme des langues multiples et des sous-titres. Les DVD ont également une durée de vie plus longue. Grâce à cette technologie, vous aurez un moyen facile et rentable de sous-titrer vos vidéos sur la sécurité. Vous trouverez plus de précisions à l'adresse www.motifdvd.com/educate/faqs.html.

Fabricants

- Pour une liste d'entreprises spécialisées pour divers types d'appareils et d'accessoires fonctionnels, consultez le site Web d'Industrie Canada à l'adresse www.strategis.ic.gc.ca/adio, cliquez sur « Ajouter, mettre à jour ou voir les compagnies de l'industrie d'appareils et accessoires fonctionnels ».
- Line 21 Media Services Limited, de Vancouver (Colombie-Britannique), offre des services de sous-titrage codé pour les personnes malentendantes pour les vidéos. Line 21 utilise une approche « multipasse » en vertu de laquelle elle tient rigoureusement compte de l'élément temporel pour s'assurer que les sous-titres s'intègrent en douceur au reste de la vidéo⁹. Nous vous invitons à visiter son site Web à www.line21cc.com/index.html.

⁹ « Closed Captioning Services » Line 21 Media Services Ltd.,
www.line21cc.com/closed_captioning.html.

Annexe A : Références

On trouve une foule de renseignements utiles sur Internet. Pour assurer la brièveté de ce guide, dans bien des cas, nous ne faisons qu'allusion à une adresse Internet où l'on peut trouver ces renseignements. Toutefois, nous savons que ces renseignements peuvent ne pas toujours être suffisants. Les adresses Internet changent souvent. Nous comprenons par ailleurs que chaque lecteur n'a pas forcément accès à l'Internet. Vous trouverez des renseignements plus détaillés dans cette annexe qui offre un autre moyen d'avoir accès aux documents dont il est question tout au long de ce guide.

REMARQUE : Bon nombre des documents conçus par le gouvernement du Canada peuvent être commandés en choisissant « Commande » au site Web de Publications Gouvernementales à l'adresse www.pubgouv.com.

Access Valet

Site Web <http://valet.htmlhelp.com/access>

ADA Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities

The Access Board

1331 F Street NW, Suite 1000

Washington, DC 20004-1111, ÉTATS-UNIS

Page Web des Lignes directrices (principale) :

www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm.

Téléphone (202) 272-0080 ou gratuit 1 800 872-2253

ATS (202) 272-0082 ou gratuit 1 800 993-2822

Télec. (202) 272-0081

Site Web www.access-board.gov

Courriel info@access-board.gov

pubs@access-board.gov

« Alternative formats : Factors to consider »

Diane Croft, directrice

Marketing for the American Organization, National Braille Press

Téléphone (617) 266-6160 ext. : 21

Best Practice Manual for the Publication and Display of Public Transport Information

Ministère du Vieillissement, des Handicaps et des Soins

à domicile des NSW (Nouvelle-Galles-du-Sud)

Level 13, 83 Clarence Street

Sydney, NSW 2000

Téléphone 02 8270 2000

ATS 02 8270 2167

Site Web www.add.nsw.gov.au

Courriel publications@dadhc.nsw.gov.au

Bobby Test

Site Web <http://bobby.watchfire.com>

Courriel bobbysupport@watchfire.com

Siège canadien de Watchfire

1, chemin Hines

Kanata (Ontario) K2K 3C7

Télec. (613) 599-4661

Téléphone (613) 599-3888 ou 1 888 245-5550

Boîte à outils accessibles pour l'approvisionnement

Bureau d'industrie des appareils et accessoires fonctionnels

Industrie Canada

C.P. 11490, succ. H

Ottawa (Ontario) K2H 8S2

Téléphone (613) 990-4316 (Mary Frances Laughton, chef) ou

(613) 990-4297 (Deb Finn, agent de projet)

ATS (613) 998-3288

Télec. (613) 998-5923

Site Web www.apr.gc.ca

Courriel laughton@crc.ca ou finn.deb@ic.gc.ca.

Captioning Key : Guidelines and Preferred Styles

The Captioned Media Program
National Association of the Deaf
1447 E. Main Street
Spartanburg, SC 29307, ÉTATS-UNIS
Téléphone (864) 585-1778 ou 1 800 237-6213
ATS (864) 585-2617 ou 1 800 237-6819
Télec. (864) 585-2611 ou 1 800 538-5636
Site Web www.cfv.org
Courriel info@cfv.org

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

Statistique Canada
Téléphone 1 800 263-1136
ATS 1 800 363-7629
Télec. 1 877 287-4369

Centrum Sound Systems

572 La Conner Drive
Sunnyvale, Californie 94087, ÉTATS-UNIS
Téléphone (408) 736-6500
Télec. (408) 736-6552
Site Web www.centrumsound.com
Courriel sales@centrumsound.com

Comment offrir des médias substitués

Centre de distribution, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Pièce P-135, Tour Ouest, 300, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0G5
Téléphone (613) 995-2855
Télec. (613) 996-0518
Site Web www.tbs-sct.gc.ca
Courriel services-publications@tbs.sct.gc.ca

**Comments by the RNIB : Public Payphones – OFTEL Consultation,
November 2001 (Grande-Bretagne)**

The Royal National Institute of the Blind (RNIB)

Téléphone 0845 - 702 - 3153

ATS (Minicom) 0845 - 58 - 5691

Télec. 01733 - 37 - 15 - 55

Site Web www.rnib.org.uk.

Courriel webeditor@rnib.org.uk

Compar Corporation

85 Spy Court, Markham (Ontario) L3R 4Z4

Téléphone (905) 475-8508

Télec. (905) 475-1722

Site Web www.comparcorporation.com

Courriel sales@comparcorporation.com

Creating Pages that Conform to WCAG 1.0

Centre for Persons with Disabilities

6800 Old Main Hill, Université d'État de l'Utah

Logan, Utah 84322-6800, ÉTATS-UNIS

Téléphone (435) 797-7138

ATS (435) 797-1981

Télec. (435) 797-3944

DVD Demystified

Site Web www.dvddemystified.com/dvdfaq.html

Courriel jtfrog@usa.net

Eye Catch Signs International

2482 Maynard Street

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3K 3V4

Téléphone 1 888 840-1997

Télec. (902) 423-6144

Site Web www.eyecatchsigns.com

Courriel eyecatch@eyecatchsigns.com

« Fact Sheet 2 Providing Effective Communication »

extrait de **Americans with Disabilities Act Fact Sheet Series.**

The Southeast Disability and Business Technical Assistance Center.

Atlanta, Géorgie 30318, ÉTATS-UNIS

Téléphone/ATS (404) 385-0636 ou 1 800 949-4232

Télec. (404) 385-0641

Site Web **www.sedbtac.org**

Courriel **se-dbtac@mindspring.com**

« Frequently Asked Questions »

Motif DVD Studios

Téléphone (604) 880-6670

Site Web **www.motifdvd.com**

Courriel **info@motifdvd.com**

Guide du W3C

Massachusetts Institute of Technology

Laboratory for Computer Science

200 Technology Square, Cambridge, MA 02139, ÉTATS-UNIS

Téléphone (617) 253-2613

Télec. (617) 258-5999

Site Web «How to Contact the W3C» : **www.w3.org/Consortium/Contact**

Site Web W3C **www.w3c.org**

Innovative Electronic Designs

IED Corporate Headquarters

9701 Taylorsville Road, Louisville, Kentucky 40299, ÉTATS-UNIS

Téléphone (502) 267-7436

Télec. (502) 267-9070

Site Web **www.iedaudio.com**

Ventes au Canada : Ivan Vallee, responsable des ventes
régionales au Canada :

Téléphone (514) 697-8028

Télec. (514) 697-5821

ITM Accessibility Checklist

Ministère de la Justice des États-Unis
950 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, D.C. 20530 -0001, ÉTATS-UNIS
Site Web www.usdoj.gov/crt/508/archive/olditm.html
Courriel AskDOJ@usdoj.gov

King Products and Solutions

2525 Meadowvale Blvd.,
Mississauga (Ontario) L5N 5S2
Téléphone (905) 812-5464
Télec. (905) 816-1190
Site Web www.kingproducts.com
Courriel info@kingproducts.com

Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants

Institut national canadien pour les aveugles (Bureau national)
1929 Bayview Avenue, Toronto (Ontario) M4G 3E8
Téléphone (416) 480-7016
Site Web www.cnib.ca

Line 21 Media Services Limited

122-1058 Mainland Street,
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2TA
Téléphone (604) 662-4600
Télec. (604) 662-4606
Site Web www.line21cc.com
Courriel line21@line21cc.com

**Norme CAN/CSA B651-95 – Règles de conception :
Accessibilité des bâtiments et autres installations**

Association canadienne de normalisation
5060 Spectrum Way, bureau 100
Mississauga (Ontario) L4W 5N6
Téléphone (416) 747-4000 ou 1 800 463-6727
Télec. (416) 747-2473
VENTES (416) 747-4044 ou 1 800 463-6727
Télec. ventes (416) 747-2510
Site Web **www.csa.ca**
Courriel **sales@csa.ca**

PCM Electronic Signs

Téléphone (905) 728-2892 ou 1 800 275-0595
Site Web **www.pcmsigns.com**

Pour un style clair et simple

Les Éditions du gouvernement du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S9
Téléphone 1 (800) 661-2868
Télec. (613) 954-5779
1 (800) 565-7757
Courriel **publications@communication.gc.ca**

Precision Transfer Technologies

Bureau d'Ottawa	Bureau de Toronto
22, avenue Hamilton Nord	47 Colborne Street, Suite 48
Ottawa (Ontario) K1V 1B6	Toronto (Ontario) M5E 1P8
Téléphone (613) 729-8987	Téléphone (416) 366-7525
Site Web www.precisiontransfer.com	
Courriel salestor@precisiontransfer.com	

Sinclair, Nicholson and Associates

Téléphone (613) 599-1284
Télec. (613) 599 1245
ATS (613) 599-1246
Site Web www.sna.com

Smart Speaker (fabricant d'Audiostat)

Téléphone 1 800 700-3291
Site Web www.smartspeaker.com

Société canadienne de l'ouïe

271 Spadina Road
Toronto (Ontario) M5R 2V3
Téléphone (416) 964-595
ATS (416) 964-0023
Télec. (416) 928-2506
Site Web www.chs.ca
Courriel info@chs.ca

Telecommunication Breakdown :

An Overview of Challenges facing Persons with Disabilities

United Cerebral Palsy
1660 L Street NW, Suite 700, Washington, DC 20036
Téléphone 1 800 872-5827
ATS (202) 973-7191
Site Web www.ucp.org

Telecommunications Act Accessibility Guidelines (États-Unis)

The Access Board
1331 F Street, NW Suite 1000,
Washington D.C. 20004-1111
Téléphone (202) 272-0080 ou 1 800 872-2253
ATS (202) 272-0082 ou 1 800 993-2822
Télec. (202) 272-0081
Site Web www.access-board.gov

**Train and Station Services for Disabled Passengers :
A Code of Practice (Grande-Bretagne)**

The Strategic Rail Authority
55 Victoria Street, Londres, Grande-Bretagne SW1H 0EU
Téléphone 020 7654 6318
Télec. 020 7654 6048
Site Web www.sra.gov.uk
Courriel accesscop@sra.gov.uk

UEBC (Unified English Braille Code) Format Guidelines

L'Autorité canadienne du braille
Courriel charltj@lib.cnib.ca
Site Web www.canadianbrailleauthority.ca

Ultratec, Inc.

450 Science Drive
Madison, Wisconsin 53711, ÉTATS-UNIS
Téléphone (608) 238-5400
Télec. (608) 238-3008
Site Web www.ultratec.com

Annexe B : Comment rendre accessibles les médias imprimés

Alors que la section sur les médias substitués donne quelques conseils sur comment rendre accessible les médias substitués, nous avons jugé qu'il vous serait utile de fournir des schémas et des exemples pour accompagner les descriptions.

Par exemple, les caractères sans empattement sont plus accessibles que ceux avec caractères. Les caractères sans empattement n'ont pas de traits en tête et en pied du jambage, comme **T** versus T. Comme exemples de caractères sans empattement, mentionnons :

- Arial
- Humans
- Zurich

Comme exemples de caractères avec empattement, mentionnons :

- Times New Roman
- Garamond
- CG Times

La taille de la police a également son importance. L'utilisation d'une police se situant entre 14 et 18 permet à certaines personnes dont le niveau de vision est bas de déchiffrer le document. Ce document est produit dans une police Arial à 14 caractères.

Les données doivent être présentées de façon claire et simple. Lorsqu'on affiche les données visuellement, il faut éviter les italiques ou les soulignements.

Les italiques peuvent être plus difficiles à lire, car il est plus difficile de faire la distinction entre les lettres.

Les caractères gras doivent être utilisés de façon éparse. L'écriture miroir permet difficilement de comprendre les données sur les panneaux ou les documents de voyage.

LES LETTRES TOUTES EN MAJUSCULES NE FACILITENT PAS LA DISTINCTION ENTRE DIFFÉRENTS MOTS. CELA EST D'AUTANT PLUS VRAI LORSQU'ON UTILISE À LA FOIS DES CARACTÈRES GRAS ET DES LETTRES MAJUSCULES.

Il est important également d'utiliser des couleurs contrastées. Si les données sont sur un arrière-fond semblable à celui du texte, il faut plus de temps pour comprendre les données qui figurent sur le document ou le panneau.

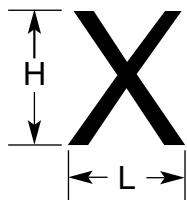
Ces deux graphiques illustrent la façon dont les données doivent apparaître sur un panneau. Le premier illustre un texte foncé sur un fond clair. Le deuxième illustre un texte clair sur un fond.

**Foncé
sur
clair**

**Clair
sur
foncé**

Le rapport largeur/hauteur doit respecter les critères des images ci-après :

LARGEUR



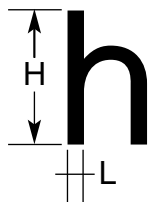
Le rapport entre la largeur et la hauteur d'une lettre majuscule «X» doit être entre 3:5 et 1:1. Les polices d'un X majuscule ne doivent pas être plus larges qu'elles sont hautes¹⁰.

HAUTEUR



Le rapport entre la hauteur d'une lettre minuscule «x» et la hauteur d'une lettre majuscule «X» doit être d'environ 3:4 (les lettres minuscules doivent représenter environ 75 % de la hauteur des lettres majuscules).

POIDS



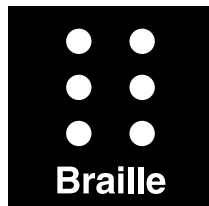
Le rapport largeur du trait/hauteur doit se situer entre 1:5 et 1:10. Le texte ne doit pas être trop mince ni trop léger (par exemple, the Bernhard font) ni trop lourd (comme dans **Kabel Ult** font).

¹⁰Centre de développement des transport, Transports Canada. *Lignes directrices, accessibilité des renseignements – avant-projet de rapport*. Mars 1996.

Annexe C : Symboles courants d'accessibilité



Accessible
aux personnes
malvoyantes



Braille



Renseignements



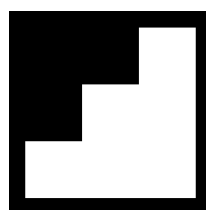
Symbole
d'accès
universel



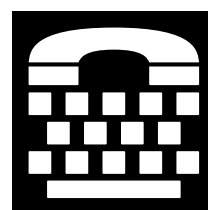
Symbole
international
d'accès : déficience
auditive



Assistants
qualifiés



Escaliers



ATS



Téléphone à
commande
réglable



Autobus
accessible aux
fauteuils roulants



Stationnement
accessible aux
fauteuils roulants



Restaurant
accessible
aux fauteuils
roulants



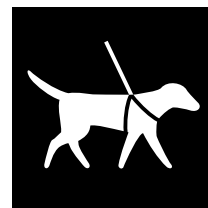
Taxi accessible
aux fauteuils
roulants



Téléphone
accessible aux
fauteuils roulants



Toilettes
accessibles aux
fauteuils roulants



Bienvenue
aux chiens
aidants

Annexe D : Sondage de satisfaction

Cher lecteur,

Nous espérons que ce document vous a été utile. Pour nous assurer que nous avons retenu les données les plus pratiques, nous vous demandons de bien vouloir répondre à ce questionnaire sur votre niveau de satisfaction. Nous tiendrons compte de votre rétroaction pour apporter des changements aux prochaines versions de ce guide. Après avoir répondu à ce questionnaire, vous pouvez envoyer votre réponse en utilisant l'un des moyens suivants :

Courrier Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) Canada K1A ON9

Téléphone (819) 997-6828 ou 1 888 222-2592

ATS (819) 953-9705 ou 1 800 669-5575 {Canada SEULEMENT}

Télec. (819) 953-6019

Courriel **guide.communicationcode@cta-otc.gc.ca**

Site Web **www.otc.gc.ca**

Sondage de satisfaction sur le Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience

1. Le guide est structuré de manière à faciliter la recherche des renseignements dont j'avais besoin :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

2. Les adresses Internet de ce guide sont dans un ordre pratique :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

3. Si l'adresse d'un site Web n'est plus bonne, les autres renseignements sur la ressource (titre, nom de l'organisation) m'ont néanmoins permis d'avoir facilement accès aux documents :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

4. Les données sur les personnes-ressources figurant dans (les documents imprimés de) ce guide permettent d'avoir facilement accès aux renseignements recherchés :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

5. Les ressources, les personnes-ressources, les pratiques optimales et les conseils du guide sont à la fois utiles et pratiques :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

6. Le guide souligne les meilleurs moyens d'accroître l'accessibilité d'une gare ou d'un transporteur :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours



7. Mon niveau de satisfaction globale à l'égard de ce guide est :

- Très bas Bas Modéré Élevé Parfait

8. Veuillez préciser le type de répondant que vous représentez :

- Transporteur aérien
- Transporteur ferroviaire
- Exploitant de traversiers
- Exploitant d'aéroport
- Exploitant de gare ferroviaire
- Exploitant de gare maritime
- Association de personnes ayant une déficience
- Médias
- Gouvernement
- Autre (veuillez préciser) _____

Autres commentaires : avez-vous d'autres commentaires sur ce guide, ou voulez-vous suggérer l'ajout de d'autres renseignements à inclure dans les prochaines versions?

Merci de votre participation.

Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada

