

ON VA DE L'AVANT

Printemps 2002



OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

à l'intérieur

Message du président . 1

L'Information
pour tous! 4

Aide-mémoire à
l'intention des
agents de voyage 7

Réseau handicap 10

Tout un monde
de choix 11

Exemples de questions
qui ont suscité
des plaintes 13

Aéroport international
de Winnipeg 16

Ressources sur
Internet 19

Comment communiquer
avec nous 20



MESSAGE DU PRÉSIDENT



Marian Robson

« Regardons avec les yeux du cœur et brisons toutes les chaînes ... ainsi pourrons-nous vivre dans un monde meilleur et connaître la noblesse d'âme. » (Helen Keller, 1913)

Ces paroles éloquentes ont été écrites il y a près d'un siècle, en 1913, par la célèbre Helen Keller qui était sourde et aveugle. Elle s'était forgé avec peine une place dans la société et avait lutté pour l'intégration des personnes ayant une déficience à une époque où l'adage « loin des yeux, loin du cœur » aurait reflété de près l'attitude qu'on prenait à leur égard. En effet, la plupart étaient reléguées à des établissements et recevaient les soins de personnes soignantes qui, pour la plupart et même avec les meilleures intentions, ne savaient comment exploiter le potentiel de ces personnes en marge de la société. Le fait que ces mots aient tout autant de poids aujourd'hui qu'en 1913 démontre, bien que nous ayons franchi certaines étapes dans le but d'atteindre l'inclusivité universelle, qu'il existe toujours des obstacles à surmonter pour atteindre notre but ultime.

L'Office des transports du Canada fut un aïde supporter du congrès international « Une société inclusive » tenu récemment au Canada et y a participé dans le but de promouvoir la conception universelle et des stratégies de prestation de services inclusifs. Ainsi, dans cet



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada



élan en vue d'offrir des services communs, le moment est opportun pour s'arrêter et songer au rôle des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports. La tendance qui se manifeste dans le réseau à déplacer des masses considérables en peu de temps sur de grandes distances, surtout dans le domaine du transport aérien, présente des défis considérables quand vient le temps de répondre aux besoins tant uniques que divers de chaque passager. L'élimination d'obstacles abusifs nous rapproche de notre but, soit la création d'un réseau de transport inclusif.

À l'Office des transports du Canada, nous avons pris un engagement envers l'inclusivité au travail. Le personnel de l'Office apprend à reconnaître les obstacles en milieu de travail et à les éliminer, à travailler au sein d'équipes diversifiées, et à fournir des services et des programmes inclusifs. Il sait reconnaître l'importance d'apprendre à connaître et à apprécier des personnes d'origines différentes ayant des habiletés différentes. Petit à petit nous nous préparons pour être mieux aptes à fournir des services convenables à nos divers clients et à trouver des solutions face à des demandes ou à des situations inattendues.

Le Centre de réadaptation d'Ottawa offre régulièrement des séances de sensibilisation interactives sur les déficiences. Cette formation vise à aider le personnel de l'Office dans ses rapports avec les citoyens ayant une déficience. Elle met l'accent sur la sensibilisation du personnel aux besoins des personnes ayant une déficience, surtout au chapitre des voyages et du transport. Les membres de l'Office et moi-même avons également reçu cette formation. En outre, les principaux décideurs de l'organisme ont sciemment fait des efforts pour parfaire leurs connaissances.

Les employés de l'Office occupent des postes divers : certains ont des rapports avec des personnes ayant une déficience qui ont connu des problèmes de transport et qui leur font part de leurs doléances; d'autres reçoivent les demandes et les appels du grand public, dont certains membres ont une déficience; d'autres sont responsables de la mise en place et du maintien de systèmes tel le site Web ou de la distribution d'information comme des brochures. Il importe donc pour eux de bien comprendre l'importance d'offrir des services inclusifs et accessibles. L'effectif de l'Office compte un bon nombre de personnes ayant des déficiences diverses. Ainsi, tous les



employés ont des rapports avec des clients ou côtoient des collègues ayant une déficience, et ce quotidiennement.

Je crois que l'équité d'emploi exige l'engagement des employés à tous les niveaux et que nous sommes tous responsables d'en assurer le succès – surtout les cadres supérieurs de l'Office et ceux qui en assurent le leadership. Cette approche nous oblige tous à examiner d'autres perspectives et à voir les choses sous un angle différent. C'est dans cet esprit de diversité que j'aimerais partager avec vous les pensées suivantes. Ray Barfitt, un des membres du Comité d'équité d'emploi de l'Office a écrit, il y a quelques mois, un court essai intitulé « Accommodating People with Disabilities or Normalizing Disability » (Répondre aux besoins des personnes ayant une déficience ou normaliser la déficience). Il écrit en partie :

Je crois que la majorité des personnes ayant une déficience préféreraient que leur déficience soit normalisée plutôt que l'on s'adapte à elle. L'adaptation est une manifestation de charité et de paternalisme qui nous prive souvent de notre dignité, de notre estime de soi et de notre autonomie. Les bateaux de trottoirs ne sont pas un aménagement pour les personnes en fauteuil roulant. Il s'agit d'une norme d'un service destiné

au public, y compris les personnes en fauteuil roulant. Il en va de même pour les signaux de circulation sonores, les rampes d'accès aux immeubles, le sous-titrage des émissions de télé et des films pour les personnes sourdes, les ascenseurs sonores, les boutons d'ascenseurs munis de braille, les toilettes accessibles en fauteuil roulant, la signalisation tactile et en gros caractères, etc. Ce ne sont pas là des mesures d'adaptation pour les personnes ayant une déficience, ce sont des normes d'installation visant un plus grand nombre de personnes possible. [Traduction libre]

Cette notion nous porte tous à songer à la façon dont nous offrons des services et à nos objectifs. J'encourage toute l'industrie à surpasser ses pratiques exemplaires d'inclusivité. L'Office ne peut se targuer d'être le meilleur, mais il s'efforce de l'être. J'espère que l'industrie saura afficher ses pratiques exemplaires visant l'atteinte de l'inclusivité afin que nous puissions tous apprendre de nos réussites respectives et ainsi accélérer la mise en place des services de transport accessibles à tous.

« Si nous nous préoccupons de nos employés, ils se préoccuperont à leur tour de nos clients et tout rentrera dans l'ordre. »



L'esprit d'inclusivité ressort nettement du discours L'information pour tous prononcé par M. Penner lors d'une conférence internationale, dans lequel il préconise l'accès à l'informa-

tion sur les transports pour les voyageurs qui ont des besoins d'information particuliers. Le discours est repris dans le présent bulletin. ♦

L'INFORMATION POUR TOUS!

Alice, une passagère d'une ligne aérienne, est assise dans la salle d'attente attendant l'embarquement de son vol. Elle est complètement absorbée dans la lecture d'un nouveau roman policier du célèbre auteur britannique, P.D. James. Elle lève la tête, histoire de se reposer les yeux, regarde autour d'elle et constate avec consternation qu'elle est seule, les autres voyageurs ne sont plus là. Un sentiment de panique s'empare d'elle. Elle regarde autour d'elle cherchant désespérément un moniteur de vols. Dès qu'elle en repère un, elle s'y précipite pour obtenir des renseignements sur son vol. « Où est-il? Où est-il? Le voilà! Mon Dieu! On a changé la porte d'embarquement. De la porte 17 à 31. C'est très loin! Vais-je m'y rendre à temps? » Elle jette un coup d'œil à sa montre. Plus que 15 minutes avant le départ. Elle saisit ses bagages à main en toute hâte et se dirige précipitamment vers la nouvelle porte. Son cœur palpite; tout



retard le long du parcours, si minime soit-il, est source d'anxiété. Il faut absolument qu'elle prenne son vol ... vite, vite! Il faut qu'elle soit à bord de l'avion, car elle doit assister au mariage de son frère unique. Si elle rate le vol, elle sera en retard à la grande cérémonie. Finalement, elle arrive à la porte. « Dieu soit loué! J'y suis! »

L'agent de la ligne aérienne lui arrache sa carte d'embarquement, notant d'un air très indigné qu'elle aurait dû être là il y a une demi-heure comme on l'avait annoncé. La passagère ne répond pas, elle ne fait que sourire. Elle n'a rien entendu, car elle est sourde!

Au moment de l'enregistrement, Alice avait pourtant indiqué qu'elle est sourde. D'ailleurs, elle en avait fait autant lors de la réservation de son voyage. Cet élément d'information vital, essentiel, voire très important,



n'avait toutefois pas été transmis et, par conséquent, la terrible expérience qu'elle a vécue s'ensuivit.

Certes, elle avait pu prendre son vol et assister au mariage de son frère. Cependant, pendant près de la moitié du vol d'une durée de quatre heures, elle était restée très agitée, se répétant sans cesse « Un peu plus et ... c'était trop de justesse! »

Ceux qui s'intéressent aux difficultés auxquelles font face les voyageurs ayant une déficience, et qui s'en préoccupent, pourraient qualifier l'incident que je viens de relater comme « un obstacle à la communication », et avec raison. Pour ma part je le qualifie de honteux!

D'aucuns pourraient bien dire, après avoir entendu cette histoire, qu'il devrait y avoir une loi.

Cela est vrai. De bonnes lois et une réglementation bien précise, appliquées à la lettre, contribueraient certes à prévenir de telles situations fâcheuses et malencontreuses pour les voyageurs ayant une déficience. Mais l'adoption de lois et la prise de règlements, y compris leur approbation et mise en œuvre, comportent des difficultés et des problèmes en soi. Conséquemment, au Canada nous

avons opté pour une approche initiale différente que nous appelons « codes de pratiques ».

Ces codes de pratiques sont conçus pour assurer que les voyageurs ayant une déficience ont le plus possible accès au système de transport canadien. Les codes ont été, et le sont toujours, élaborés conjointement avec les représentants des divers modes de transport et de la communauté des personnes ayant une déficience. Les efforts sont concertés sous l'égide et avec la collaboration de l'Office des transports du Canada. À l'heure actuelle, ce dernier s'affaire à élaborer un code de pratiques relatif à la communication.

La mise en œuvre de ce code, à l'instar de celle des codes visant les industries ferroviaire, aérienne et maritime, sera essentiellement de nature volontaire. C'est-à-dire que le code ne sera pas, au sens strict, juridiquement contraignant. Mais avant et par-dessus tout, l'industrie s'est engagée à assurer la réussite du code. Il est vrai que ces codes ne constituent que des normes minimales que les transporteurs et les exploitants de terminaux conviennent de respecter. Cependant, l'engagement dont je parle comprend également des efforts en vue d'excéder ces normes.



Les voyages, même dans les meilleures circonstances, peuvent souvent être épuisants, voire frustrants. Si le réseau présente d'autres obstacles en raison de lacunes au chapitre des communications, le voyageur ayant une déficience visuelle ou auditive, par exemple, s'en trouve donc d'autant plus désavantagé.

Au Canada, dont la population est d'environ 30 millions de personnes, on évalue à près de 4 millions le nombre de citoyens d'au moins 15 ans qui ont une déficience quelconque. De plus, au fur et à mesure que la population vieillit, les incidences de déficiences accroîtront sûrement avec le temps.

Au cours de n'importe quelle année, un demi-million de Canadiens ayant une déficience utilisent notre réseau ferroviaire; 700 000 personnes ayant une déficience voyagent par avion; et 168 000 utilisent les services de traversiers au Canada. Pas étonnant donc que le Parlement du Canada a enjoint à l'Office, en lui conférant les pouvoirs législatifs, de déployer tous les efforts afin d'assurer que toutes ces personnes aient, dans la mesure du possible, plein accès à notre système de transport.

La communication est une des pierres angulaires de toute société. Or, lorsque cette communication est, pour

une raison quelconque, restreinte, restrictive ou autrement défectueuse, on peut dire que cette société n'est pas entièrement développée. Dans un tel cas, on peut parler d'une société déficiente.

Ainsi, au Canada, avec notre nouveau code de pratiques relatif à la communication, nous nous efforçons d'assurer que toute l'information relative aux transports est immédiatement disponible à ceux et celles qui en ont besoin. Par exemple, les consignes de sécurité, les itinéraires et toutes sortes de brochures sur les voyages doivent être fournis en formats divers, y compris en version audio, en braille et en gros caractères.

Le code propose la diffusion à la fois visuelle et verbale de toutes annonces publiques dans les terminaux et à bord des avions et des voitures. Il ne suffit pas que le chef de train se déplace dans les voitures pour annoncer verbalement la prochaine gare. Il doit être conscient du fait que certains passagers ont une déficience auditive. Ainsi, ces personnes pourront elles aussi être bien informées. Le code préconise l'installation d'ATS (téléscripteurs), s'il y a lieu, et d'une signalisation adéquate à tous les points clés de prise de décisions.



Or, si le code ne donne pas tous les résultats escomptés, et puisque de simples mortels prennent part à sa conception et à sa mise en œuvre, il y aura certes des lacunes de temps à autre.

Dans ces cas, les voyageurs pourront faire part de leurs doléances à l'Office. Nous avons mis en place un système des plus efficaces et réactifs pour le règlement des plaintes. Si l'Office conclut que les déplacements d'une personne ont été entravés par un obstacle quelconque, et si celui-ci est abusif, il peut alors ordonner la prise de mesures correctives.

En dernier lieu, j'aimerais discuter de la conformité avec ces codes de pratiques. Comme je l'ai indiqué auparavant, ils sont essentiellement de nature volontaire, mais après l'entrée

en vigueur du code relatif à la communication, celui-ci, tout comme les autres codes, fera l'objet de suivis périodiques de l'Office afin d'en assurer la mise en œuvre.

La communication d'information aux passagers requiert-elle un code de pratiques?

Peut-être pas. Cependant, l'adoption d'une approche pratique et évidente n'est pas toujours manifeste. En outre, nous ne faisons pas toujours tous appel au bon sens et preuve de sensibilité aux besoins d'autrui.

La mise en œuvre d'un code de pratiques suppose à priori un changement de comportement. Nous espérons et croyons qu'il s'ensuivra un changement d'attitude. ♦

AIDE-MÉMOIRE À L'INTENTION DES AGENTS DE VOYAGE POUR L'ORGANISATION D'UN VOL SANS ENCOMBRE

Un nouvel outil pour le transport aérien est offert – sans frais – par l'Office des transports du Canada. L'*Aide-mémoire pour les réservations – Transport aérien* a été conçu pour simplifier et démystifier le processus visant à satisfaire rapidement aux divers besoins de vos clients

ayant une déficience. Les agents de voyage ont été abondamment consultés pendant l'élaboration de cet outil, et pas moins de 86 % ont indiqué qu'ils allaient utiliser cet aide-mémoire.



Un sondage réalisé récemment par l'Office auprès de 1 120 personnes handicapées qui utilisent le transport aérien a montré que 66 % d'entre elles font leurs réservations en passant par un agent de voyage. Le sondage a aussi révélé que 19 % des demandes spéciales faites au moment des réservations n'étaient pas transmises adéquatement au personnel du transporteur.

Lors d'un voyage, une personne handicapée sur quatre pourrait nécessiter des services additionnels, tels qu'une aide pour le transfert en fauteuil roulant entre des vols de correspondance, une place dans la cabine de l'aéronef pour les animaux aidants ou encore la version écrite des annonces audio. Obtenir une confirmation écrite préalable pour la fourniture de ces services aux passagers ayant une déficience auditive, une déficience visuelle ou une mobilité réduite peut être déroutant et prendre beaucoup de temps. Tous les voyageurs, y compris les personnes handicapées, veulent obtenir les services de transport aérien demandés au moment où ils en ont besoin. Ce nouvel outil présente les services d'accessibilité le plus fréquemment demandés que les transporteurs



aériens fournissent aux voyageurs ayant une déficience.

Grâce à l'*Aide-mémoire pour les réservations – Transport aérien*, il vous sera maintenant beaucoup plus facile de discuter des besoins additionnels requis par vos clients. L'aide-mémoire répertorie, sous 20 grands thèmes, quelque 60 services ou aménagements possibles liés à une déficience, le tout présenté sur deux pages. Un espace est prévu pour indiquer la date où la demande de service

a été soumise à l'agent de réservation, la date où l'agent de réservation en a avisé le transporteur et la date où le transporteur a donné la confirmation à l'agent de réservation que les services allaient être fournis au voyageur handicapé. L'aide-mémoire comprend des éléments comme : les renseignements liés au voyage, les sièges accessibles, le préavis, les services au départ et à l'arrivée, les services à bord de l'aéronef, les animaux aidants, l'utilisation de fauteuils roulants manuels personnels lors du voyage et le transport d'aides à la mobilité et d'aides techniques.

L'*Aide-mémoire pour les réservations* est fondé sur le « Règlement sur les



transports aériens, Partie VII, Conditions de transport des personnes ayant une déficience », qui prévoit les services à fournir aux passagers ayant une déficience. Le règlement exige :

- que l'information sur les services disponibles et sur les conditions en vertu desquelles ils sont offerts soit fournie, au moment de la réservation, à ceux qui en font la demande;
- que les transporteurs demandent aux passagers handicapés quels services seront requis;
- que, dans la mesure du possible, l'information sur les services à fournir soit consignée dans le document de réservation du passager;
- qu'une confirmation écrite des services à fournir soit remise au passager.

La diversité des besoins représente une occasion d'affaires dont peut tirer profit l'agent de voyage dynamique. Cet aide-mémoire fournit un point central utile pour discuter des besoins de services des clients ayant une déficience. Il s'agit d'une approche systématique pour l'échange d'informations essentielles entre le voyageur et le professionnel du voyage qui contribuera à garantir un vol sans encombre.

Pour de plus amples informations sur les services énumérés dans l'aide-mémoire, prière de consulter les publications suivantes de l'Office : *Règlement sur l'accessibilité du transport aérien et le Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience.*

Vos clients ayant une déficience pourraient aussi trouver utile une autre publication de l'Office intitulée Être maître de la situation : *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, pour les aider à planifier leur voyage et à vous fournir les renseignements nécessaires pour remplir l'aide-mémoire.

Une fois l'aide-mémoire rempli, vous pourrez en remettre une copie au client, qui disposera ainsi d'un outil utile pendant le voyage. Tous pourront s'y référer pour savoir quand les services confirmés doivent être fournis et par qui.

On peut se procurer les publications mentionnées dans cet article, y compris l'aide-mémoire, en téléphonant au 1-800-883-1813 (TTY : 1-800-669-5575) ou en consultant le site Web de l'Office à l'adresse : http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html



RÉSEAU HANDICAP

L'Uni-site Internet pour les personnes ayant une déficience

Pour la première fois, les personnes handicapées auront accès à un site Internet conçu à leur intention, appelé Réseau handicap (www.reseauhandicap.ca), qui leur permettra d'obtenir rapidement de l'information sur les programmes et services gouvernementaux qui s'adressent à elles. Cette annonce a été faite aujourd'hui par l'honorable Jane Stewart, ministre de Développement des ressources humaines Canada, et l'honorable Harry Van Mulligen, ministre des Services sociaux de la Saskatchewan, au nom des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux.

Conçu en prenant avis de personnes handicapées et de fournisseurs de services, ce site contient de l'information sur les programmes, services et initiatives pour personnes handicapées et fournit le nom de personnes-ressources. L'information est regroupée sous les rubriques suivantes : accessibilité, éducation, emploi, santé, soutien financier et personnel, logement et services résidentiels, programmes fiscaux, et transport.

Le personnel de tous les ordres de gouvernement ainsi que les autres personnes qui procurent des services aux personnes handicapées et qui ont accès à Internet pourront trouver facilement et rapidement sur ce site l'information nécessaire pour aider leurs clients.

« Je suis très heureuse que tous les gouvernements du pays participent à cette initiative, a déclaré la ministre Stewart. Réseau handicap est le fruit d'une action concertée et c'est un outil pratique grâce auquel les personnes handicapées et d'autres Canadiens auront accès à un site Internet facile à consulter. Ils pourront y trouver rapidement des renseignements à jour sur les programmes et services intéressant les personnes handicapées. »

Développement des ressources humaines Canada administre le site sous la direction des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux. Le site a été spécialement conçu à l'intention des personnes handicapées et sa conception, sa présentation et son aspect technique répondent aux



besoins de cette communauté et sont conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité, acceptées à l'échelle internationale.

« Internet est un outil de communication et d'information que de plus en plus de Canadiens utilisent, a dit le ministre Van Mulligen. Il est important que les gouvernements et les autres fournisseurs d'information tiennent compte des besoins des personnes handicapées lorsqu'ils diffusent

de l'information sur Internet. Réseau handicap est un excellent site et j'espère que d'autres suivront cet exemple. »

Pour nous assurer que Réseau handicap continue d'être pertinent pour les personnes handicapées, nous utiliserons les observations formulées par l'intermédiaire de ce site, et autres commentaires, dans le cadre d'un processus permanent d'évaluation. ♦

TOUT UN MONDE DE CHOIX

par Chris Stark

Les préparatifs du voyage rêvé, souhaité ou essentiel commencent avant tout par la planification. Un des facteurs importants à considérer dans le marché actuel des transports, c'est où arrêter son choix. Dès que vous vous êtes fixé un but, il faut magasiner. Les vols internationaux et intérieurs réguliers et affrétés, ainsi que les forfaits de voyages offrent des services et des options variés. L'époque de l'année à laquelle on voyage et la durée du séjour sont deux des nombreux facteurs qui influent sur le prix des billets, lesquels varient quotidiennement d'une compagnie à l'autre.

Si vous êtes prêts à voyager hors saison ou à séjourner le samedi ou le dimanche à destination, vous pourriez réaliser des économies considérables. Il faut toujours s'enquérir au sujet des options tarifaires et des restrictions applicables à chacune. De façon générale, plus le prix du billet est réduit, moindres sont vos possibilités d'y apporter des changements après paiement. Certains billets ne peuvent être modifiés, alors que d'autres billets à rabais peuvent l'être moyennant des frais additionnels.

En tant que membres du public, les voyageurs ayant une déficience



peuvent voyager en tout temps à bord de n'importe quel aéronef, et ils peuvent se prévaloir de tous les tarifs et les services disponibles. Cependant, un service peut être plus convenable qu'un autre pour répondre à vos besoins. Entre autres facteurs pouvant influencer sur votre choix, notons les suivants :

- le type d'équipement utilisé,
- les services en général qui sont offerts,
- les caractéristiques d'accessibilité telles que :
 - l'espace de rangement à l'intérieur de la cabine passagers pour les fauteuils roulants repliables et d'autres aides,
 - la disponibilité de fauteuils roulants de bord,
 - les toilettes accessibles en fauteuil roulant,
 - les options pour monter à bord de l'aéronef,
 - l'espace pour un animal aidant,
- l'itinéraire,
- le nombre d'escales ou de transferts/changements d'aéronefs,
- les antécédents du transporteur en ce qui a trait au respect des horaires,
- le nombre de passagers,
- les horaires prévus, et
- l'expérience d'autres voyageurs qui ont fait affaire avec un transporteur ou qui ont eu recours à un service particulier.

Si vous ne connaissez pas bien votre destination, obtenez le plus de renseignements possible sur les conditions locales et les services qui y sont offerts avant de réserver. Plusieurs villes et provinces canadiennes ont des centres d'information pour les visiteurs que l'on peut joindre par téléphone, sans frais. Si vous obtenez des renseignements par écrit ou en téléphonant, vous saurez mieux à quoi vous attendre, surtout si vous prévoyez voyager à l'étranger. Plusieurs pays ont des centres d'information touristique ici-même au Canada. Renseignez-vous auprès de votre agent de voyages ou visitez votre bibliothèque municipale pour consulter les documents de référence à cet égard. Les guides de voyage,



achetés ou empruntés de votre bibliothèque, peuvent également être utiles. Plusieurs d'entre eux contiennent des sections visant spécifiquement les voyageurs ayant une déficience.

Vous pouvez communiquer avec les fournisseurs de services de transport et leur demander quels services ils offrent aux passagers ayant une déficience. Certaines entreprises pourront même vous transmettre une brochure à titre d'information. Les pages Web de certaines compagnies sur Internet peuvent également constituer une bonne source de renseignements. De plus, le site Web de

l'Office des transports du Canada présente également une foule de renseignements à l'intention des voyageurs ayant une déficience afin de leur permettre de planifier et préparer leurs voyages. De plus, le guide de l'Office sur le transport aérien, conçu à l'intention des personnes ayant une déficience et intitulé Être maître de la situation, renferme une foule de trucs et des conseils utiles. Pourquoi s'en passer?

Rappelez-vous qu'une bonne planification d'un voyage ce n'est pas un luxe ... c'est une nécessité. Bon voyage! ♦

EXEMPLES DE QUESTIONS QUI ONT SUSCITÉ DES PLAINTES DONT FAIT ÉTAT LE RAPPORT ANNUEL 2000 DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Appareils de télécommunications pour sourds (ATS)

Un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) permet aux personnes sourdes ou malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer en transmettant et en recevant des messages écrits au

moyen d'une ligne téléphonique. La personne qui fait l'appel et celle qui le reçoit doivent toutes deux disposer d'un ATS pour pouvoir communiquer.

Compte tenu des plaintes soulevées, l'Office conclut que le manque d'ATS constitue un problème généralisé. Les plaignants ont soulevé deux



questions : s'il y a suffisamment d'ATS dans les aéroports et s'il ne faudrait pas exiger que les fournisseurs de services de transport terrestre aux aéroports soient accessibles par ATS. D'autres plaintes faites en 2000 concernaient des transporteurs qui n'offraient pas de services de communication par ATS ou qui n'indiquaient pas leurs numéros d'ATS de la même façon que leurs numéros réguliers dans leurs annonces, dans leurs horaires de vol, sur leurs sites Web et dans divers autres documents. Les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives ordonnées par l'Office.

L'Office abordera ces questions avec l'industrie, les représentants des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées lors des consultations qu'il mènera en vue d'élaborer un code de pratiques sur les communications.

Assiguation des sièges

Bon nombre de plaintes que l'Office a reçues et examinées concernaient l'assignation des sièges à bord des avions. Selon une des plaintes, la compagnie Royal Aviation Inc. n'avait pas assigné un siège convenable à une personne ayant besoin d'espace supplémentaire pour ses jambes en raison d'un handicap. Un trans-

porteur devrait accorder priorité aux personnes ayant besoin d'un siège offrant plus de place en raison d'un handicap plutôt qu'aux personnes qui préfèrent de tels sièges mais n'en ont pas besoin. L'Office a conclu que Royal Aviation Inc. a créé un obstacle abusif en refusant au plaignant un siège avec de l'espace supplémentaire. Le transporteur a donc été obligé de diffuser à ses agents des réservations un bulletin pour leur rappeler la configuration des sièges à bord des aéronefs. De plus, il a dû modifier sa politique d'assignation des sièges.

Toilettes accessibles

L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroquai de l'aéroport international de Montréal, à Dorval. Bien que la salle soit désignée par un symbole d'accessibilité pour personnes ayant une déficience physique, le plaignant, qui se déplace en fauteuil roulant, a constaté que les cabines de toilette n'étaient pas assez larges pour accueillir son fauteuil roulant.

L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voya-



geurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aéroquai; l'Office a estimé que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport au sol

Une personne se déplaçant en fauteuil roulant électrique a déposé une plainte concernant le manque d'accessibilité des services de transport terrestre à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec ni l'une ni l'autre des deux entreprises assurant le transport terrestre à l'aéroport, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage.

L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les voyageurs puissent choisir différents modes de transport pour se rendre à l'aéroport, ils ne disposent que d'un choix limité de services de transport en partance de l'aéroport, en raison des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport terrestre et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que

l'autorité aéroportuaire avait créé un obstacle abusif pour les personnes handicapées en omettant de s'assurer que les entreprises jouissant d'un contrat étaient réellement dotées de procédures et de politiques pour fournir les services accessibles nécessaires. Il a ordonné à l'autorité aéroportuaire de lui présenter un rapport sur les mesures prises pour empêcher qu'un tel problème ne se reproduise.

De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a dû diffuser, auprès de ses employés et sous-traitants, un bulletin résumant l'incident.

Autodétermination

L'Office a enquêté sur une plainte visant Air Canada, qui avait refusé de permettre à une personne arthritique à mobilité réduite de voyager seule à bord d'un vol de Montréal à Washington, exploité par la compagnie pour le compte de United Air Lines Inc. Un agent de bord d'Air Canada avait proposé à cette personne de s'asseoir au fond de l'avion, pour qu'elle puisse plus facilement se rendre aux toilettes. La personne a refusé, disant qu'elle ne pouvait pas aller aux toilettes seule. L'agent de bord, ayant estimé qu'elle était non ambulatoire et non autonome et qu'elle ne pouvait pas voyager seule,



l'a obligée à descendre de l'avion malgré ses protestations. Le jour suivant, un membre de sa famille a fait le voyage de Washington à Montréal pour l'accompagner en avion jusqu'à Washington.

L'Office a jugé qu'en refusant d'accepter l'autodétermination faite par la voyageuse quant à l'aide dont elle avait ou non besoin pour voyager, l'agent de bord a créé un obstacle abusif. Ce refus a perturbé le voyage

de la passagère et causé des ennuis à sa famille. L'agent de bord aurait dû simplement s'entretenir avec elle pour s'assurer qu'elle pouvait voyager seule et qu'elle n'avait pas besoin de services exceptionnels. L'Office a demandé à Air Canada de faire état des mesures correctives qu'elle a prises pour informer son personnel de l'incident, de fournir le registre de formation de l'employé fautif et de rembourser toutes les dépenses du parent qui a accompagné la voyageuse. ♦

AÉROPORT INTERNATIONAL DE WINNIPEG

NOTES DU UNIVERSAL DESIGN ADVISORY COMMITTEE

L'aéroport international de Winnipeg a depuis plusieurs années un comité qui vise l'élimination des obstacles que doivent surmonter les personnes ayant une déficience qui utilisent les installations et les services de l'aéroport. Le comité est constitué de représentants de Transports Canada et de la communauté des personnes ayant une déficience.

En 1999, le comité a changé de cap, les membres ayant approuvé à l'unanimité un nouveau mandat et la nouvelle appellation de Universal Design Advisory Committee (comité

consultatif de conception universelle). La conception universelle s'entend de la conception de produits et d'aménagements destinés à être utilisés par tous, dans la mesure du possible, sans recours à l'adaptation ou à une conception spéciale.¹ [Traduction libre] Grâce aux efforts soutenus du Barrier Free Committee (comité chargé de l'élimination des obstacles), les membres ont su reconnaître que les changements apportés aux installations pouvaient accroître l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience tout en améliorant l'utilisation pour bon nombre d'utilisateurs des

¹Betty Rose Connell et al, *Principles of Universal Design*, version 2.0, (NC State University: The Center for Universal Design, 1997), 1.



Les rénovations à la passerelle pour piétons comprenaient le remplacement des escaliers par des rampes, des améliorations quant au contraste des couleurs du plancher et des murs, et le changement de couleur et de texture du plancher. Les déplacements entre les deux édifices sont non seulement plus faciles pour les personnes ayant une déficience, mais également pour les voyageurs poussant des chariots à bagages et les enfants en poussette!

services aéroportuaires. Le comité reconnaît que les voyageurs ont des capacités différentes. En outre, les données démographiques d'une population vieillissante démontrent qu'il y a un nombre croissant de personnes ayant des capacités fonctionnelles réduites en raison de l'âge.

Le Universal Design Advisory Committee est composé de représentants à la fois du groupe chargé des



L'entrée incurvée des toilettes publiques fait en sorte qu'aucune porte n'est requise. Cette entrée libre est non seulement avantageuse pour les personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite, mais elle facilite la manutention des chariots à bagages et des poussettes. Les voyageurs qui transportent des bagages n'ont pas à se démener pour franchir une porte avec leurs valises. Voilà donc des avantages pour tous les utilisateurs.

installations et du groupe des services à l'intérieur de l'aérogare de l'administration de l'aéroport de Winnipeg (WAA). Ceux-ci coprésident le comité avec un représentant nommé par chaque groupe communautaire siégeant au comité. Parmi les représentants des groupes communautaires, notons les diverses organisations de personnes ayant une déficience, ou représentant des aînés ou des enfants, ainsi que des représen-



tants de lignes aériennes. Un conseiller de la WAA en matière de conception universelle siège également au comité. Les coprésidents se réunissent à tous les trimestres avec ce conseiller.

Lors des rencontres, les membres du comité discutent des projets et des services actuels et prévus à l'aéroport ainsi que des préoccupations et des questions soulevées par les membres, et ce en vue d'obtenir un consensus sur les solutions.

Depuis que le comité a commencé à considérer l'aéroport international de Winnipeg sous l'angle du concept universel, on a réalisé des progrès, notamment :

- La WAA retient les services d'un consultant professionnel en conception universelle, lequel prend part aux étapes de planification de tous les projets;
- On a adopté des normes universelles pour les toilettes; on a ajouté de nouvelles toilettes accessibles au public au niveau de la mezzanine de l'aérogare et avant d'accéder à la zone de dédouanement des É.-U. à l'étage principal;
- On a adopté de nouvelles normes d'éclairage qui a été amélioré aux

comptoirs d'enregistrement, aux portes d'embarquement et aux douanes canadiennes; on prévoit apporter des améliorations de façon continue à ce chapitre;

- De nouveaux ascenseurs ont été installés aux extrémités nord et sud de l'aérogare;
- La passerelle pour piétons reliant l'aérogare et les bureaux d'administration a été rénovée pour répondre aux normes d'aménagement universel;
- Des avertisseurs d'incendie additionnels munis d'une lumière stroboscopique ont été installés;
- Les nez de marches des escaliers de la passerelle reliée à l'hôtel sont de couleur contrastante et antidérapants et ont des surfaces de plancher d'avertissement à tous les paliers.
- Les nez de marches des escaliers entre le niveau supérieur du stationnement et le rez-de-chaussée sont de couleur contrastante et antidérapants;
- L'éblouissement a été réduit dans l'aérogare grâce à un éclairage indirect;



- On a installé des bandes de sécurité de couleur contrastante sur les supports structuraux des dais à l'avant;
- Des indicateurs tactiles ont été installés au plancher à divers endroits où il y a une dénivellation;
- On a créé un programme de sensibilisation aux déficiences; le personnel de la WAA, des volontaires et des entrepreneurs suivent la formation;
- On compte maintenant plus d'ATS sur les téléphones publics, soit (8) huit dans l'aérogare;
- Un ATS a été installé pour obtenir de l'information sur l'aéroport; on reçoit les appels à toute heure de la journée;

- On a installé des panneaux tactiles et en braille pour indiquer l'emplacement des toilettes et des ATS; cette signalisation pour les toilettes et les téléphones payants est maintenant standard.



Cette photographie de l'escalier de la passerelle à piétons reliée à l'hôtel montre la surface d'avertissement du palier et les nez de marches qui sont en contraste avec le reste des girons de marches. Ces caractéristiques offrent des indices visuels et de texture des changements de niveau et sont avantageux pour tous.

RESSOURCES SUR INTERNET

Routes International présente des liens aux modes de transport, aux hôtels et autres lieux d'hébergement et aux organisations traitant de transports accessibles partout au monde.

[www.routesinternational.com/
access.htm](http://www.routesinternational.com/access.htm)



www.airportscanada.com

– Ce site présente des liens aux aéroports, aux lignes aériennes, aux lieux d'hébergement, et à des sites traitant de voyages, etc.

Guide des programmes et services fédéraux pour les aînés, édition 2001

Cette Guide est une source d'information utile sur divers sujets d'intérêt pour les Canadiens âgés, entre autres sur les services aux consommateurs, la recherche, la santé, la sécurité, les pensions, et les programmes destinés aux aînés autochtones, aux anciens combattants et aux femmes. Vous pouvez vous procurer d'autres exemplaires en téléphonant au 1-800-622-6232 ou

www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines

Des boîtes à outils accessibles pour l'approvisionnement

– Un service à l'intention du gouvernement du Canada, assuré par le Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada. Cette trousse fournit aux agents d'approvisionnement ou aux gestionnaires ayant un pouvoir d'achat des exigences particulières qu'ils peuvent ajouter aux documents contractuels en vue de s'assurer que le produit ou le service soit accessible au plus grand nombre de personnes possible.

www.disability.org/toolkit/indexf.asp

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