Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience

Code de pratiques

disponible sur divers supports

Canada

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : **www.otc.gc.ca**.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc.gc.ca

No de catalogue TT4-4/2014F-PDF

ISBN 978-0-660-23094-8

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada

Décembre 2014

Table des matières

Introduction 1

A. Rôle de l'Office des transports du Canada 1

B. Objet du présent code de pratiques 2

C. Recherche et consultations 3

D. Administration 4

E. Définitions 4

F. Qui sont visés par le présent code 6

Section 1 : Dispositions générales 7

1.1 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts 7

1.2 Accessibilité des sites Web 7

1.3 Guichets libre-service automatisés 8

1.4 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements. 11

Section 2 : Dispositions applicables aux gares 12

2.1 Systèmes de télécommunication dans les gares 12

2.2 Signalisation 13

2.3 Annonces publiques dans les gares 14

2.4 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique 14

2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres 15

2.6 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ 15

2.7 Sécurité dans les aéroports 15

Section 3 : Dispositions pour les communications à bord 16

3.1 Communication des caractéristiques de l'équipement 16

3.2 Vidéos sur la sécurité 16

Annexe A : Politique modèle sur les médias substituts 16

Annexe B :Lignes directrices pour améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience 18

Annexe C : Médias substituts d'usage courant 22
Annexe D : Appareils fonctionnels et aides techniques d'usage courant..... 24
Annexe E : Systèmes de sonorisation assistée d'usage courant 25

Introduction

A. Rôle de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada (l'Office) est un tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement fédéral. En vertu de la législation canadienne, il a le devoir de s'assurer que les personnes ayant une déficience ont accès au réseau canadien des transports de compétence fédérale en supprimant les obstacles inutiles ou injustifiés. L'un des moyens dont il dispose pour atteindre ce but est l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité destinées à l'ensemble des modes de transport de compétence fédérale. Le règlement des plaintes et la consultation des parties prenantes en sont d'autres.

L'Office peut prendre les règlements pour éliminer les obstacles abusifs qui existent dans le réseau de transport de compétence fédérale. En particulier, l'Office peut réglementer :

- la conception, la construction ou la modification des moyens de transport et des installations et locaux connexes, et leurs équipements;
- la signalisation;
- la formation des personnes qui entretiennent des rapports avec les personnes ayant une déficience;
- les tarifs, les taux, les prix des billets, les redevances ainsi que les conditions de transport des personnes ayant une déficience;
- la transmission de renseignements aux personnes ayant une déficience.

L'organisme qui a précédé l'Office a utilisé deux règlements sur l'accessibilité des transports. Le premier, le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, prévoit que le personnel des réseaux de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale doit avoir les connaissances, les compétences et l'attitude nécessaires pour aider efficacement les passagers ayant une déficience, tout en étant sensible à leurs besoins. Le second, la partie VII du Règlement sur les transports aériens, intitulée « Conditions de transport des personnes ayant une déficience », prévoit que les transporteurs aériens doivent fournir des services uniformes aux passagers ayant une déficience qui voyagent au Canada à bord d'aéronefs d'au moins 30 sièges passagers. De plus, l'Office a publié les codes de pratiques suivants :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience;
- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience;
- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience.

Les questions de sécurité à bord ne sont pas du ressort de l'Office. Toutefois, les transporteurs et les exploitants de gare doivent toujours observer la réglementation sur la sécurité, notamment les dispositions de la Loi sur l'aéronautique, de la Loi sur la sécurité ferroviaire et de la Loi sur la marine marchande du Canada. Aucune des dispositions du présent code ne les décharge de l'obligation de se conformer aux dispositions des lois précitées sur la sécurité.

B. Objet du présent code de pratiques

Le présent code vise à améliorer de façon systématique la communication des renseignements relatifs aux transports aux personnes ayant une déficience lorsqu'elles utilisent le réseau de transport de compétence fédérale. Selon la banque d'information TransAccess 1995 (Ces chiffres de la banque d'information TransAccess sont des prévisions ajustées selon l'âge à partir des données relatives aux adultes vivant dans des ménages, lesquelles ont été obtenues à la suite de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités menée par Statistique Canada en 1991.), on estime que 3,8 millions de Canadiens de 15 ans et plus ont une déficience quelconque et que 715 000 d'entre eux ont utilisé les transports aériens en 1995. On estime aussi que 440 000 et 168 000 de ces Canadiens ont utilisé le train et le traversier respectivement cette année-là. Comme l'incidence des déficiences s'intensifie avec l'âge, la demande de transports accessibles augmentera à mesure que la population canadienne vieillira.

Même si ce code est axé sur les renseignements dont ont besoin les personnes ayant une déficience au cours de leurs déplacements, les renseignements améliorés que contient ce code profiteront à tous les voyageurs. L'Office reconnaît que certains des services prescrits par le code ne sont fournis par les fournisseurs de services de transport que lorsque les passagers, avant le déplacement, précisent leurs besoins particuliers en matière de communication. L'Office reconnaît également que les passagers ayant une déficience auront peut-être à s'auto-identifier à différentes étapes de leurs déplacements, de sorte que le personnel soit au courant de leurs besoins spéciaux.

L'Office désire souligner que le présent code établit des normes minimales que les fournisseurs de services de transport devraient respecter et il les encourage à les dépasser dans la mesure du possible. D'autres renseignements sur la façon d'améliorer

la communication d'information aux personnes ayant une déficience sont fournis à l'annexe B. L'Association canadienne de normalisation et l'Office des normes générales du Canada ont élaboré certaines normes qui établissent des critères pouvant s'appliquer à la question de communication d'information aux personnes ayant une déficience. Tous les fournisseurs de services de transport sont donc invités à consulter ces normes et à adopter les spécifications techniques appropriées qui y sont données.

C. Recherche et consultations

L'Office a produit le présent code en consultation avec son Comité consultatif sur l'accessibilité et avec le public. Celui-ci est composé de représentants d'organisations constituées de personnes ayant une déficience ou pour elles, de même que des représentants de l'industrie des transports, y compris les transporteurs, les exploitants de gare, les fabricants et les autres ministères. Le Comité a pour mandat de participer à l'élaboration des règlements et des normes de l'Office sur l'accessibilité des transports.

Au cours de l'année 2000, l'Office a effectué un sondage national auprès des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Les résultats du Sondage sur l'accessibilité du transport aérien ont permis de prouver davantage que les lacunes au niveau de la communication de renseignements sur les transports restent des obstacles importants aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. En outre, il a permis de confirmer que la communication aux aéroports et à bord demeure particulièrement problématique pour les personnes ayant une déficience visuelle et/ou auditive. Par exemple, les 1 120 voyageurs ayant une déficience qui ont participé au sondage ont soulevé les problèmes de communication suivants :

- 32 % de tous les répondants, y compris les 53 % qui utilisent un appareil auditif et les 38 % qui ont une déficience visuelle, ont eu de la difficulté à comprendre les annonces publiques dans les gares;
- 20 % des voyageurs ayant une déficience visuelle ont eu de la difficulté à comprendre les annonces faites à bord d'aéronefs;
- les voyageurs ayant une déficience visuelle ont également eu de la difficulté concernant l'accessibilité des écrans de renseignements sur les vols et de la signalisation dans les aéroports.

Ces données viennent appuyer les constatations du rapport que l'Office a produit en 1997 intitulé Entraves à la communication : Un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens. Il répondait aux préoccupations des clients après les consultations menées auprès des transporteurs aériens, des aéroports, des particuliers et des organisations représentant des personnes ayant une déficience. Au cours des consultations, on a jugé que la transmission de renseignements et leur accès étaient les maillons faibles de

l'accessibilité du réseau de transport. Le rapport indiquait également que les passagers ayant une déficience avaient besoin d'être mieux informés au sujet de l'équipement, des aménagements et des services permettant leur accessibilité qui sont à leur disposition.

Même si ce rapport représentait une première mesure visant à améliorer la communication de l'information aux personnes ayant une déficience qui utilisent le transport aérien, l'Office adopte une approche plus systématique pour la mise en œuvre des recommandations de ce rapport et étend l'application de ces dernières aux services ferroviaires et aux services de traversiers de compétence fédérale par le présent code de pratiques.

D. Administration

L'Office mènera des sondages périodiques pour suivre l'application du présent code et vérifiera, par divers moyens, l'information recueillie dans les sondages. Des rapports sur les résultats de ces sondages seront remis au Comité consultatif sur l'accessibilité.

Outre ces sondages, l'Office procédera également à des examens périodiques du code. En consultation avec son Comité consultatif sur l'accessibilité, il traitera alors des problèmes cernés et présentera les projets de modification au public pour observations.

Indépendamment du processus, l'Office continuera d'exercer son pouvoir d'analyser chaque plainte pour déterminer s'il existe des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

E. Définitions

« Exploitants de gare » :

organisations, autorités et exploitants qui administrent une aérogare, une gare ferroviaire ou une gare maritime.

« Fournisseurs de services connexes de transport » :

englobe les contractants ou organismes qui fournissent les services nécessaires au succès du déplacement des passagers qui utilisent les services des transporteurs et des gares visées par le présent code.

« Fournisseurs de services de transport » :

englobe les transporteurs aériens, ferroviaires et par traversier ainsi que les gares visées par le présent code.

« Fournisseurs de services de transport terrestre » :

compagnies de taxis, de limousines, d'autocars, de bus-navettes ou de location de véhicules qui desservent une gare aux termes d'un contrat conclu avec l'exploitant de la gare ou en vertu d'un permis délivré par cet exploitant.

« Guichets automatiques et kiosques d'information relatifs aux transports » :

guichets automatiques ou kiosques électroniques offrant des services contribuant au succès du déplacement, par exemple le paiement des frais d'améliorations aéroportuaires et les kiosques d'enregistrement rapide, excluant les distributeurs d'aliments, de boissons ou de journaux et les kiosques d'information touristique.

« Matériel d'orientation » :

désigne le matériel écrit ou graphique qui décrit l'aménagement et les caractéristiques opérationnelles des gares, des aéronefs, des voitures et des traversiers. Il décrit notamment l'emplacement des toilettes, des aires de services aux passagers et des issues de secours, ainsi que le fonctionnement et l'emplacement des boutons d'appel et de contrôle des sièges passagers et dans les toilettes.

« 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 (voir l'annexe C pour plus de détails).

« Secteur de services aux passagers » :

désigne les aires à l'intérieur des gares où les passagers peuvent interagir avec les employés du fournisseur de services de transport, et où sont situées des installations essentielles au succès d'un déplacement. Mentionnons entre autres les guichets d'enregistrement ou de vente des billets, les secteurs où sont situés les guichets automatiques d'information sur les transports, les kiosques ou les guichets de renseignements pour les passagers, les portes d'embarquement ou les zones de départ, les zones de récupération des publication/bagages, et les secteurs de services de transport terrestre.

« Système de communication auxiliaire » :

signifie un système qui facilite la communication, par exemple un ATS (téléscripteur) et les appareils compatibles que l'on utilise par l'entremise du téléphone et du téléphone par câble (notamment les télécopieurs et le courrier électronique) ainsi que les télé-avertisseurs et les agendas électroniques personnels (Palm Pilots©) qui utilisent l'infrarouge et les satellites. Les ATS constituent le système de communication auxiliaire

le plus courant pour les personnes sourdes ou ayant un trouble de la parole. On reconnaît toutefois que les nouvelles technologies pourraient offrir un service équivalent.

« Transporteurs » :

signifie des lignes aériennes et des transporteurs de passagers par train et traversier.

F. Qui sont visés par le présent code

Les fournisseurs de services de transport ci-après sont tenus d'appliquer le présent code.

Transporteurs aériens :

Transporteurs aériens canadiens (Au sens de la Loi sur les transports au Canada, « Canadien » signifie un citoyen canadien ou d'un résident permanent au sens de la Loi sur l'immigration, d'une administration publique du Canada ou un mandataire, et de sociétés ou autres organismes, constitués au Canada sous le régime des lois fédérales ou provinciales et contrôlés de fait par des Canadiens, dont au moins soixante-quinze pour cent – ou tel pourcentage inférieur désigné par règlement du gouverneur en conseil – des actions assorties du droit de vote sont détenues et contrôlées par des Canadiens.) qui exploitent des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus utilisés pour les services passagers.

Exploitants d'aérogares :

Exploitants des aérogares faisant partie du Réseau national des aéroports.

Transporteurs ferroviaires :

Transporteurs ferroviaires de compétence fédérale fournissant des services ferroviaires pour le transport de voyageurs au Canada, à l'exception des services touristiques et de banlieue.

Exploitants de gares ferroviaires :

Les exploitants de gares ferroviaires qui ont enregistré 10 000 voyageurs embarqués et débarqués ou plus au cours de chacune des deux dernières années civiles, à l'exclusion des gares utilisées principalement pour des services touristiques ou de banlieue.

Exploitants de traversiers :

Fournisseurs de services de traversier qui assurent le transport des voyageurs entre des provinces ou des territoires ou entre une province ou un territoire et les États-Unis et qui exploitent des traversiers de 1 000 tonneaux de jauge brute pour le transport de passagers.

Exploitants de gares maritimes :

Exploitants canadiens de gares maritimes qui ont enregistré 10 000 voyageurs embarqués et débarqués ou plus au cours de chacune des deux dernières années civiles et où l'on exploite des traversiers de 1 000 tonneaux de jauge brute ou plus pour des services entre des provinces et des territoires ou entre une province ou un territoire et les États-Unis.

Les autres fournisseurs de services de transport du Canada ne sont pas assujettis au présent code, mais ils sont encouragés à appliquer les dispositions qu'il renferme.

Section 1 : Dispositions générales

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

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. (L'annexe C donne des exemples de médias d'usage courant.)

La politique modèle sur les médias substituts contenue dans l'annexe A a été conçue par l'Office pour servir de modèle aux fournisseurs de services de transports qui élaborent leurs propres politiques. Les fournisseurs de services de transports sont fortement encouragés à englober dans leurs propres politiques sur les médias substituts, les éléments clés inclus dans la politique modèle de l'Office.

1.2 Accessibilité des sites Web

Les sites Web doivent être accessibles aux personnes ayant une déficience conformément au guide d'accès au contenu Web du World Wide Web Consortium (W3C). Le guide d'accès au contenu Web W3C (en anglais) peut être consulté à l'adresse www.w3c.org/tr/wai-webcontent. 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.

1.3 Guichets libre-service automatisés

Les guichets libre-service automatisés sont des dispositifs que fournissent les transporteurs et les exploitants de terminaux pour offrir un accès autonome à des services de voyage, comme l’enregistrement et l’émission de billets. Il est important que les personnes ayant une déficience soient capables d’accéder, de façon autonome et sécuritaire, aux services de voyage dans le réseau de transport fédéral, y compris les services de voyage offerts au moyen des guichets libre-service automatisés. À cette fin, tous les transporteurs et les exploitants de terminaux qui possèdent, louent ou contrôlent des guichets automatisés servant à exécuter des fonctions de service à la clientèle liées à l’enregistrement, à l’émission de billets et au choix de commodités de voyage (comme le surclassement de sièges et de repas et l’accès Internet) devraient s’assurer de respecter les normes minimales d’accessibilité.

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.

Les guichets automatiques et les kiosques d'information informatisés accessibles doivent être indiqués de façon appropriée à l'aide du pictogramme international d'accessibilité.

Avant d'installer des guichets automatiques ou des kiosques d'information sur les transports, il importe de consulter les associations composées de personnes ayant une déficience ou pour elles, afin qu'ils soient les plus accessibles possible. L'adoption des spécifications techniques que contiennent les Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires de l'Association canadienne de normalisation (CAN/CSA B651.1-F01) garantira également que les nouveaux équipements seront accessibles et qu'on encouragera leur utilisation.

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 façon indépendante.

Effective à partir du 31 décembre 2016

Ce qui suit remplacera l'information ci-dessus :

La norme CAN/CSA-B651.2-07 – *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service* (B651.2) de l'Association canadienne de normalisation[1], publiée en 2007 et confirmée en 2012, contient les normes minimales d'accessibilité s'appliquant aux guichets libre-service. La B651.2 se compare à la norme d'accessibilité s'appliquant actuellement à la dernière génération de guichets automatiques bancaires accessibles, qui sont équipés de fonctionnalités audio et d'affichage et du contrôle tactile des données entrées, autant d'aspects essentiels pour favoriser et améliorer l'accès autonome des personnes ayant une déficience au réseau de transport fédéral.

Remarque : « La présente section devrait être lue parallèlement à la *Guide de mise en œuvre touchant les guichets libre-service automatisés*.

Mise en œuvre

Les principales spécifications de conception que contient la norme B651.2 et celles de la règle récemment adoptée du département des Transports des É.-U., la 14 CFR partie 382 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel[2]), article 382.57 (What accessibility requirements apply to automated airport kiosks?[3]), et 49 CFR partie 27 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Programs or Activities Receiving Federal Financial Assistance[4]), article 27.71 (Airport facilities[5]), publiée le 29 octobre 2013, sont très semblables et, lorsqu'elles diffèrent, les différences sont mineures. Par conséquent, les fournisseurs de services de transport assujettis à ce Code peuvent installer des guichets libre-service automatisés qui satisfont aux normes soit de l'article 1.3 du présent code (et du guide complémentaire de mise en œuvre), soit de la 14 CFR partie 382 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel), article 382.57 (What accessibility requirements apply to automated airport kiosks?), et 49 CFR partie 27 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Programs

---

[1] L'Office reconnaît l'expertise de la CSA en ce qui concerne l'établissement de normes techniques et de conception appropriées aux guichets libre-service disposés dans les espaces publics. La CSA est un organisme qui se consacre à l'élaboration de normes et à la certification. Les normes qu'elle publie sont le résultat d'un consensus national entre les producteurs et les utilisateurs, y compris des consommateurs, des détaillants, des syndicats, des organismes gouvernementaux et des manufacturiers. Ces normes sont utilisées par l'industrie et ont été adoptées par tous les ordres de gouvernement aux fins de réglementation, notamment en matière de santé, de sécurité, de bâtiments, de construction et d'environnement.

[2] [TRADUCTION] Règle finale contre la discrimination fondée sur la déficience présente dans les transports aériens

[3] [TRADUCTION] Quelles exigences d'accessibilité s'appliquent aux guichets automatisés des aéroports?

[4] [TRADUCTION] Règle final contre la discrimination fondée sur la déficience présente dans les programmes ou activités qui reçoivent une aide financière fédérale

[5] [TRADUCTION] Installations aéroportuaires

or Activities Receiving Federal Financial Assistance), article 27.71 (Airport facilities) concernant les guichets automatisés dans les aéroports des États-Unis. Cette alternative facilitera la conformité et permettra aux fournisseurs de services de transport ayant des installations tant au Canada qu'aux États-Unis de mettre en place les mêmes types de guichets, avec un logiciel compatible dans les deux pays.

Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s'assurer qu'au moins 25 pour cent des guichets libre-service automatisés situés dans chaque aire de service d'un aéroport, d'un terminal ferroviaire ou maritime satisfont aux normes énoncées à l'article 1.3 de ce code et dans le guide complémentaire de mise en œuvre, d'ici le 31 décembre 2022.

Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s'assurer que tous les guichets libre-service automatisés qui sont installés le 31 décembre 2016 ou après satisfont aux spécifications de conception et de fonctionnalités énoncées dans l'article 1.3 du présent code et dans le guide complémentaire de mise en œuvre, jusqu'à ce qu'au moins 25 pour cent des guichets situés dans chaque aire de service d'un aéroport, d'un terminal ferroviaire ou maritime satisfassent à cette spécification.

> **Remarque :** « D'ici à ce qu'un guichet accessible soit installé, un niveau de service équivalent doit être fourni aux personnes qui sont incapables d'utiliser, de façon autonome, les guichets non accessibles.

Aux endroits ou aux aires de service où un seul guichet libre-service automatisé est installé, les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s'assurer que ce guichet satisfait aux normes énoncées à l'article 1.3 du présent code et dans le guide complémentaire de mise en œuvre.

> **Remarque :** « Aire de service » signifie une zone d'un aéroport, ou d'un terminal ferroviaire ou maritime où ont été installés des guichets destinés au public qui permettent aux voyageurs d'effectuer des fonctions liées aux voyages. Une aire de service comprend tout endroit public distinct, dans un aéroport, un terminal ferroviaire ou maritime, où un seul guichet ou un ensemble de guichets ont été installés.

Lorsque des guichets libre-service automatisés permettent d'effectuer plus d'une fonction liée aux voyages (comme l'impression de cartes d'embarquement, le surclassement de sièges, de repas et le choix de l'accès Internet), le guichet libre-service automatisé accessible doit offrir toutes les fonctions que permettent les guichets non accessibles de cette aire de service.

Les guichets libre-service automatisés accessibles devraient être indiqués de façon appropriée à l'aide du pictogramme international d'accessibilité.

Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s’assurer que tous les guichets libre-service automatisés accessibles sont maintenus en bon état. Si un guichet accessible est endommagé ou nécessite des réparations, les fournisseurs de services de transport devraient s’assurer que le client est redirigé vers le guichet accessible disponible le plus proche ou qu’un niveau de service équivalent est disponible.

> **Remarque :** « Remarque : La disponibilité de guichets libre-service automatisés accessibles ne devrait d'aucune façon priver les passagers de la possibilité d’obtenir l’assistance d’un employé.

Autres guichets libre-service

L'Office encourage les transporteurs et les exploitants de terminaux visés par le code de communication à se conformer à la norme d’accessibilité CAN/CSA B651.2 en ce qui concerne les autres distributrices et les kiosques d'information sur les voyages (p. ex., le reçu de stationnement et les kiosques de transport terrestre).

Lorsque les autres guichets libre-service n’ont pas encore été rendus accessibles aux personnes ayant une déficience, un niveau équivalent de service doit être fourni aux personnes qui sont incapables d’utiliser le guichet libre-service de façon autonome.

Les autres guichets libre-service devraient être indiqués de façon appropriée à l'aide du pictogramme international d’accessibilité.

1.4 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements

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.

Les fournisseurs de services de transport terrestre doivent eux aussi fournir des systèmes de communication auxiliaires, comme un ATS, afin d'assurer l'égalité d'accès aux lignes de réservation et de renseignements. Il appartient à l'exploitant de la gare de s'assurer que les fournisseurs de services de transport terrestre offrent ces équipements en le mentionnant dans les conditions de leur contrat ou par d'autres moyens.

L'information sur la façon d'accéder aux systèmes de communication auxiliaires (numéros de téléphone de l'ATS) devrait être clairement indiquée dans les publications,

annonces publicitaires, sites Web et autres produits d'information, là 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, doivent 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 les ATS. Donc, 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.

Les systèmes de communication auxiliaires doivent être maintenus en bon état de fonctionnement. Les préposés aux réservations et à l'information devraient recevoir la formation appropriée sur l'utilisation de l'équipement.

Section 2 : Dispositions applicables aux gares

2.1 Systèmes de télécommunication dans les gares

Là où des téléphones publics sont installés, les exploitants de gare doivent s'assurer qu'il y a un nombre adéquat de téléphones publics disponibles pouvant être utilisés de manière 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 (y compris 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 qu'il y ait au moins 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 publication/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 indiquer à l'aide d'un symbole approprié l'emplacement de l'ATS ou des systèmes de communication auxiliaires les plus près. Dans le 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 près devrait être adjacente à ce groupe et marquée par un symbole approprié.

Les exploitants de gare doivent s'assurer que les systèmes de communication auxiliaires sont en bon état de fonctionnement.

2.2 Signalisation

La signalisation (Voir la section 2.1 du code aérien, la section 1.2.2 du code ferroviaire, et la section 2.1 du code relatif aux traversiers pour les dispositions relatives à la signalisation des transporteurs.) installée dans les zones publiques des gares doit être accessible à tous les passagers. Il est vivement conseillé d'utiliser la Norme sur les symboles d'information des voyageurs de l'Office des normes générales du Canada (CAN/ONGC-109.4-2000), car elle garantit l'application uniforme des critères d'accessibilité relatifs à la signalisation (la signalisation relative à la sécurité et celle réservée à l'utilisation de l'équipage sont réglementées par Transports Canada et ne font pas partie des présentes spécifications).

a. La signalisation utilisée pour les toilettes, les issues de secours, les ascenseurs, les escaliers, les portes ou les corridors donnant sur les couloirs principaux, et pour indiquer le numéro de la porte, du quai ou de la zone de départ, doit comporter des symboles en braille et des symboles tactiles. En ce qui a trait à la signalisation où il n'y a pas de texte, il faut utiliser des symboles tactiles.

b. La signalisation devrait également être placée aux endroits stratégiques où l'on doit faire un choix quant à la direction à prendre. Elle devrait être, dans la mesure du possible, à la hauteur des yeux (1,5 m du niveau du sol, à 25 mm près) de manière à éviter les ombrages et l'éblouissement.

c. Lorsqu'il s'agit d'une signalisation installée à une hauteur bien supérieure au niveau de la tête, elle doit être disposée à 2,03 m, à 25 mm près, de manière à être bien visible des personnes en fauteuil roulant.

d. Si la signalisation se trouve près d'une porte, elle devrait être placée sur le mur, à droite de la porte, et avoir son centre à 1,5 m du sol, à 25 mm près.

e. Les lettres, chiffres, symboles et pictogrammes devraient être non éblouissants et d'une couleur contrastante vive (p. ex., une couleur pâle sur fond sombre ou l'inverse, la première solution étant préférable).

f. Les lettres doivent être sans empattement (Arial, Univers, Helvetica et Zurich sont des exemples de polices de caractère sans empattement. Le présent document est rédigé en Arial 14 points.) et les chiffres en arabe. Les lettres et les chiffres devraient au moins avoir un rapport largeur/hauteur entre 3 :5 et 1 :1 et un rapport largeur du trait/hauteur entre 1 :5 et 1 :10.

g. Les lettres, chiffres, symboles et pictogrammes devraient avoir au moins 200 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 6 m, 100 mm de

hauteur pour être visibles à une distance maximale de 2,5 m et 50 mm de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 1,5 m.

h. Les panonceaux tactiles (dont les lettres, les chiffres et les symboles peuvent être déchiffrés au toucher) doivent être utilisés pour les panneaux d'orientation générale et d'information particulière. Lorsqu'il s'agit de panonceaux ou de marqueurs tactiles, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes doivent avoir un relief d'au moins 0,8 mm et avoir entre 16 et 50 mm de hauteur. Si un panonceau tactile est accroché à un mur, son centre doit se trouver à une hauteur de 1,5 m du sol, à 25 mm près.

i. Le braille devrait être utilisé sur les panneaux le plus souvent possible. Le texte en braille devrait être placé à la portée de la main et à un endroit uniforme du panneau sur sa partie inférieure. On devrait utiliser le braille intégral sur les panneaux contenant au plus dix mots et le braille abrégé sur les panneaux comptant plus de dix mots. Le braille doit être conforme aux normes de la Canadian Braille Authority en anglais, et en braille intégral conforme aux normes du Comité interministériel sur la normalisation du braille en français.

j. Il faut éviter d'utiliser des panneaux où le texte est rouge et illuminé à travers un fond sombre. (Ambre sur noir est la combinaison de couleur idéale lorsque l'affichage D.E.L. est utilisé.)

2.3 Annonces publiques dans les gares

Les annonces publiques nécessaires au succès du déplacement doivent être faites en format auditif et visuel dans toutes les zones de services aux passagers à l'intérieur des gares. Les annonces comprennent, entre autres, l'information sur les retards de 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.

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

Une partie ou la totalité des écrans doit être installé au niveau des yeux (c.-à-d. à 1,5 m du sol, à 25 mm près) dans chaque secteur où se trouvent des écrans. (Se reporter à la Norme CAN/CSA B651.1-F01 Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires pour ce qui est des spécifications techniques des écrans.) Là où les écrans sont plus hauts que le niveau des yeux, ils doivent être à une hauteur de

2,03 m (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'il s'agit d'écrans ou autres panonceaux électroniques, il faut assurer un bon contraste des couleurs, comme une couleur pâle sur un fond sombre ou l'inverse, la première solution étant préférable. 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 et un texte à matrice à points créent également des obstacles pour certains usagers et doivent être évités dans la mesure du possible.

2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres

Lorsque des renseignements sur les services de transport terrestre sont disponibles, les exploitants de gare doivent préciser dans leurs contrats avec les fournisseurs de services de transport terrestre :

a. qu'une signalisation accessible et appropriée doit être placée dans l'aire d'arrivée pour indiquer l'emplacement de chaque type de service de transport terrestre offert;

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.

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

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.

2.7 Sécurité dans les aéroports

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 publication/bagages à main et autres articles sur la courroie du système de détection par 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 moyens sonores et visuels sont particulièrement importants lorsque des mesures

supplémentaires sont nécessaires, par exemple pour effectuer une autre vérification manuelle des publication/bagages à main ou une fouille secondaire de la personne.

Section 3 : Dispositions pour les communications à bord

3.1 Communication des caractéristiques de l'équipement

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. (Voir la section 2.8 du code aérien et la section 2.3 du code relatif aux traversiers pour les dispositions relatives aux publication/cartes supplémentaires d'information pour les passagers qui doivent être offertes en braille et en gros caractères.)

3.2 Vidéos sur la sécurité

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.

Annexe A : Politique modèle sur les médias substituts

La politique ci-après relative aux médias substituts a été élaborée en consultation avec des représentants d'organismes regroupant des personnes ayant une déficience ou agissant en leur nom, ainsi que des représentants de l'industrie des transports. Elle renferme des éléments clés à l'intention des fournisseurs de services de transport qu'ils pourront incorporer à leurs propres politiques.

1. Des renseignements personnalisés sur le déplacement doivent être fournis en médias substituts sur demande, moyennant un délai raisonnable et uniforme, lequel doit être prévu dans la politique sur les médias substituts. Ces documents

englobent, entre autres, les renseignements personnalisés sur les voyages, notamment sur les billets et les modalités de transport du passager.

2. Les renseignements fournis au grand public et les documents pouvant aider les voyageurs ayant une déficience devraient être disponibles en temps voulu en médias substituts. Le délai pour obtenir des documents en médias substituts ne devraient pas excéder celui normalement nécessaire pour obtenir les documents en version imprimée standard. Ils comprennent, entre autres, les brochures décrivant les services et l'équipement mis à la disposition des personnes ayant une déficience, les règlements sur le transport de passagers et de publication/bagages, la documentation permettant de s'orienter dans la gare et à bord de l'aéronef, de la voiture de chemin de fer ou du traversier, les renseignements relatifs aux services de transport terrestre dont fait état le paragraphe 2.5b) du présent code, les formulaires de l'Agence des publication/douanes et du revenu du Canada, les formulaires de déclaration de perte de publication/bagages et l'information sur les frais d'améliorations des gares.
3. Le personnel responsable des réservations ou chargé de fournir au public des renseignements ou des documents relatifs au transport devrait détenir une liste des documents immédiatement disponibles en médias substituts et de ceux qui seront produits sur demande. Cette liste doit aussi inclure le préavis nécessaire pour obtenir des documents en médias substituts ou des extraits personnalisés de ces documents.
4. Si un document demandé sur un média particulier n'est pas disponible, les employés doivent être en mesure de décrire les autres moyens ou substituts possibles qui peuvent être mis à la disposition des personnes qui le demande.
5. Les employés doivent donner suite aux demandes de plus d'un média ou de plus d'un exemplaire d'un média disponible.
6. Les documents doivent être publiés en langage simple, clair et facile à comprendre, respectueux des personnes ayant une déficience, et ils doivent utiliser une terminologie adaptée aux personnes ayant une déficience. Ces documents doivent éviter l'emploi d'acronymes ou les expliquer clairement.
7. Tous les médias substituts doivent être vendus au même prix que les documents imprimés. Les passagers qui demandent des documents en médias substituts n'ont pas à payer de supplément.
8. Les éléments graphiques tels que les diagrammes et les tableaux devraient être convertis en formats contenant exclusivement du texte afin qu'ils soient compatibles avec les systèmes de télécommunication vocale et autres médias

substituts. Tous les passagers doivent être en mesure d'avoir accès aux mêmes renseignements, quel que soit le média qu'ils utilisent.

9. Les documents sur médias substituts doivent être de même qualité que les documents imprimés. Afin d'assurer la qualité, la présentation et l'exactitude des données, une personne en mesure d'examiner les documents dans le média substitut doit en faire la relecture. Les documents en média substitut doivent être mis à jour en même temps que les originaux.
10. Lorsque le personnel fait référence à des publications en particulier, il convient de faire connaître la disponibilité des renseignements en médias substituts de vive voix ainsi que sur la couverture des publications conventionnelles. Il convient aussi de faire connaître la disponibilité de documents en médias substituts dans les annonces publicitaires si l'on fait référence à des documents imprimés.

Annexe B :Lignes directrices pour améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience

A) Généralités

1. Les personnes ayant une déficience accordent beaucoup d'importance à la communication directe avec le personnel. La technologie ne doit jamais être considérée comme un remplaçant du contact personnel. L'industrie doit continuer à offrir aux voyageurs ayant une déficience les services personnalisés courants en matière de communication, y compris les services d'accueil assurés par des employés ou des bénévoles. En outre, elle devrait mettre en place des mécanismes visant à assurer un service uniforme et fiable aux voyageurs ayant une déficience. Le personnel devrait prévoir plus de temps pour prêter assistance aux passagers ayant une déficience.
2. Favoriser l'auto-identification. Un grand nombre de voyageurs ayant une déficience ne sont pas au courant des avantages d'exprimer leurs besoins particuliers aux transporteurs avant le voyage. Ceux-ci doivent activement promouvoir les services mis à la disposition des personnes ayant une déficience et les avantages de l'auto-identification.
3. Dans tous les programmes de formation, il faut insister sur l'importance à ce que le personnel possède une connaissance pratique de l'équipement, des services et des politiques relativement aux voyageurs ayant une déficience, y compris

ceux sur la communication. Les personnes ayant une déficience devraient participer à tous les cours de formation. Le présent code de pratiques et ses annexes devraient également être utilisés lorsqu'on donne aux employés une formation sur les services aux personnes ayant une déficience.

4. Les guichets informatisés de renseignements constituent un moyen très utile pour fournir aux voyageurs des renseignements sur les installations et les services de la gare. Quantité de voyageurs préfèrent cependant les communications personnelles. On devrait tenir compte des deux lors de la conception et de l'administration de la gare.

5. L'information donnée au préalable sur l'aménagement d'une gare est très importante et contribue considérablement à réduire le stress et à augmenter la confiance et l'autonomie des voyageurs. Cette information peut porter sur l'aménagement et la conception de la gare, l'emplacement des kiosques d'information sur les services, ainsi que sur les particularités de la gare.

6. Lorsqu'il s'agit de créer de nouvelles technologies ou installations ou de les améliorer, il faudrait appliquer les principes de la conception universelle pour que les produits soient utilisables le plus possible par tous, sans adaptation ni conception spécialisée.

7. L'établissement d'un comité d'accessibilité responsable de surveiller le respect du présent code et d'autres initiatives d'accessibilité contribuera à garantir que les installations répondent aux besoins d'accessibilité du plus grand nombre de personnes ayant une déficience. La participation de ces dernières et des représentants d'associations de personnes ayant une déficience revêt une importance cruciale lorsqu'il s'agit de mettre sur pied des services ou de trouver des solutions aux obstacles à l'accessibilité.

8. Il faut respecter les besoins qu'énonce le passager. Demandez à la personne comment vous pouvez lui venir en aide ou comment faciliter la communication avec elle – chaque personne connaît ses besoins mieux que quiconque. Tous les employés doivent accepter la décision prise par ou pour le compte de la personne ayant une déficience comme quoi celle-ci n'a pas besoin de services exceptionnels au cours d'un déplacement. (La partie VII, Conditions de transport des personnes ayant une déficience du Règlement sur les transports aériens, et le code ferroviaire stipulent que les transporteurs doivent respecter le droit des passagers à déterminer s'ils ont besoin ou non de services exceptionnels.)

B) Directives de communication avec les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes ou ayant un trouble de la parole

1. Il faut être conscient des techniques de communication dont se servent les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes ou qui ont un trouble de la parole. Beaucoup de gens se sentent à l'aise à utiliser un stylo et des blocs-notes. D'autres font la lecture labiale, utilisent le langage gestuel ou un dispositif technique pour malentendants (Voir les annexes C, D et E).
2. Le langage gestuel est un langage distinct visuel-gestuel dont se servent les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes. Il diffère des langues parlées du fait qu'il est visuel plutôt qu'oral. Il a sa propre structure, syntaxe et grammaire. Les deux formes prédominantes en Amérique du Nord sont le American Sign Language (ASL) ou le Langage des signes québécois (LSQ). Les passagers étrangers peuvent utiliser un langage gestuel différent.
3. La lecture labiale est l'observation des lèvres d'un interlocuteur qui ajoute à la compréhension de la parole.
4. Connaissez et soyez en mesure de contacter tout employé qui connaît le langage gestuel, afin de leur faire appel pour aider à communiquer au besoin avec les passagers qui utilise le langage gestuel.
5. Faites face à la personne à laquelle vous parlez. Parlez clairement, normalement, pas trop vite, et évitez de bouger exagérément les lèvres ou d'élever la voix, à moins que l'on vous y invite. Évitez de vous couvrir la bouche, de mâcher de la gomme ou de détourner le visage, surtout au milieu d'une phrase.
6. Répétez, reformulez ou mettez les renseignements par écrit, le cas échéant.
7. Soyez au courant de l'utilisation d'appareils fonctionnels et d'aides techniques (comme les ATS) et de coupleurs à relais téléphoniques qui permettent les communications entre ceux qui utilisent un téléphone et ceux qui se servent d'un ATS (voir annexe D).

C) Directives de communication avec les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle

Les communications avec les passagers ont souvent pour but de leur fournir des directives. À ce titre, cette section comporte des directives pour orienter les passagers

aveugles ou malvoyants, qui ont besoin d'une personne pour les guider et/ou d'un chien-guide pour les aider à trouver leur chemin.

1. Indiquez votre présence, présentez-vous et précisez à la personne les motifs de votre présence. Demandez-lui si elle a besoin d'aide et de quelle façon.
2. Si vous distribuez des renseignements imprimés qui ne sont pas sur un média lisible par le passager, proposez de les lui lire ou de les lui résumer.
3. Soyez clair et précis lorsque vous donnez des directions (p. ex. « deux marches derrière vous », « un mètre à votre gauche », etc.).
4. Offrez d'accompagner la personne là où elle se rend ou de lui fournir un guide.
5. Offrez votre bras à la personne ou demandez-lui comment vous pouvez lui prêter assistance. Marchez à une cadence normale. Le passager en question marchera généralement environ un pas derrière vous. Ne l'agrippez pas et n'essayez pas de le faire changer de direction.
6. Annoncez-lui les rampes d'escalier, les portes (p. ex. « à droite », « pousser pour ouvrir », etc.), le nombre de marches à monter ou à descendre, etc. Marquez une pause devant les obstacles comme les escaliers ou les trottoirs pour avertir le passager.
7. Lorsque vous montez ou que vous descendez des escaliers, soyez toujours une marche en avant de la personne.
8. Si la personne souhaite s'asseoir, offrez-lui de la guider et placez sa main sur le dos de la chaise. Ne faites jamais reculer une personne aveugle pour la faire asseoir. Avisez la personne du type de siège où elle va prendre place (banc à côté d'autres passagers, fauteuil pivotant, fauteuil roulant).
9. N'assoyez pas un passager malvoyant dans un fauteuil roulant sans son approbation. Il ne faut pas non plus pousser ni déplacer le fauteuil roulant sans aviser le passager et sans obtenir son autorisation.
10. Au moment d'aider une personne qui a un chien-guide, ne dérangez pas le chien. Il ne faut pas le caresser, le nourrir, lui parler, lui donner des ordres s'il porte un harnais. Le chien est au travail et il a besoin de se concentrer.
11. Demandez à la personne de quel côté vous devez vous placer. De nombreuses personnes vous demanderont de vous tenir à droite un pas ou deux derrière elles, étant donné que le chien se trouve généralement à la gauche de son propriétaire. Offrez votre bras au passage s'il semble avoir besoin d'un guide supplémentaire.
12. Demandez l'autorisation à une personne malvoyante d'ouvrir une porte à son intention. Peut-être utilise-t-elle l'emplacement de la porte comme point de

repère ou préfère-t-elle manier elle-même la porte pour protéger les pattes de son chien.

D) Directives de communication avec les passagers atteints de surdi-cécité

1. Dans la plupart des cas, la personne atteinte de surdi-cécité vous avisera, soit par la parole, soit par l'entremise d'un intervenant ou d'un compagnon, soit encore par écrit ou en utilisant une carte pré imprimée de son mode de communication préféré.
2. La plupart des personnes atteintes de surdi-cécité communiquent par épellation digitale, impression de lettres dans la paume de la main ou au moyen du langage gestuel tactile. Les passagers atteints de surdi-cécité peuvent également utiliser le braille ou, s'il leur reste un peu de vision, les gros caractères.
3. Demandez à intervalles fréquents si vous vous faites bien comprendre.
4. Les employés doivent être au courant du signe universel servant à indiquer une situation d'urgence, lequel consiste à dessiner du bout des doigts la lettre X sur le dos de la personne atteinte de surdi-cécité.

E) Directives de communication avec les personnes ayant une déficience cognitive ou un trouble d'apprentissage

1. Faites des phrases courtes et claires, en simplifiant au besoin votre vocabulaire.
2. Assurez-vous que le message a été bien compris en demandant à la personne de résumer les principaux points. Soyez prêt à répéter et à reformuler vos phrases.
3. Demandez à la personne si elle souhaite que les renseignements clés lui soient communiqués par écrit.

Annexe C : Médias substituts d'usage courant

Les médias substituts complètent ou remplacent les produits imprimés et vidéos classiques et peuvent répondre aux besoins de communication des personnes ayant une déficience. Certains médias sont utiles à plus d'un groupe.

A) Médias substituts pour les documents

1. Versions électroniques : Disquettes, CD-Rom, et courriers électroniques ou documents sur des sites Web renfermant du texte et des descriptions de graphiques qui sont compatibles avec les lecteurs de texte et les navigateurs. Ils sont principalement utilisés par les personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle.
2. Gros caractères : Publication imprimée en caractères de 14 points ou plus sans empattement et de couleur contrastante. Elle est spécialement utilisée par les personnes ayant une déficience visuelle ou les personnes qui ont une déficience cognitive ou d'apprentissage. (Le présent document est en caractères Arial 14 points).
3. Audio cassettes et disques compacts (CD) : les enregistrements sonores de documents imprimés sont principalement utilisés par les personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle ou par celles qui ont des troubles cognitifs ou d'apprentissage.
4. Braille : Système de lecture tactile au moyen de points surélevés. Le braille est principalement utilisé par les personnes aveugles, atteintes de surdi-cécité ou ayant une déficience visuelle. Le braille intégral est la forme la plus simple et n'utilise pas de contractions. Le braille abrégé est la forme la plus courante et utilise un grand nombre d'abréviations de mots.

B) Médias substituts pour vidéo et signalisation

1. Vidéos et films sous-titrés : Les paroles sont transcrites au bas de l'écran. Les textes comprennent les sous-titrages, l'identification de l'interlocuteur, la description des sons, etc. Elles sont principalement utilisées par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou ayant une déficience auditive. Les sous-titres décodés peuvent être utiles à tous, surtout dans un environnement bruyant. Les sous-titres décodés sont vus par tous, tandis que les sous-titres codés ne peuvent être perçus qu'à l'aide d'un décodeur.
2. Vidéo en langage gestuel : Vidéo comportant un interprète visible en cartouche qui donne l'interprétation gestuelle du dialogue et du texte. Utilisée surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes qui connaissent le langage gestuel.
3. Vidéo descriptive : Vidéo qui offre la description sonore de l'action qui se déroule à l'écran. Utilisée surtout par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

4. Signalisation tactile : Les panneaux tactiles fournissent l'information à l'aide d'images surélevées pouvant être déchiffrées au toucher. Utilisée surtout par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.
5. Panneaux parlants® : Système de communication sans fil à rayons infrarouges utilisé principalement là où sont situés des panneaux imprimés et qui transmet des messages vocaux directionnels à distance aux personnes porteuses d'un récepteur. Ils sont essentiellement utilisés par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle et également par celles dont la capacité de lecture est limitée.

Annexe D : Appareils fonctionnels et aides techniques d'usage courant

1. Sonorisation assistée : Système spécial d'amplification du signal sonore régulier. Ces systèmes sont principalement utilisés par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes. Il existe quatre types de systèmes de sonorisation assistée d'usage courant (voir l'annexe E pour plus de détails).
2. Communication électronique : Le transfert d'information à l'aide des technologies de télécommunication (p. ex. Internet, télécopieur, téléconférences vidéo/audio, courrier électronique, téléphones cellulaires, etc.).
3. ATS : Un téléscripteur (ATS) ou dispositif de télécommunication pour les personnes sourdes qui transmet le texte écrit par la ligne téléphonique. Utilisé surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes ou ayant un trouble de la parole et par ceux qui désirent communiquer avec celles-ci.
4. Service de relais téléphonique : Le service de relais téléphonique permet d'établir le lien entre les personnes qui utilisent la parole et celles qui communiquent à l'aide d'un ATS. Le service est conçu afin de permettre une conversation en temps réel à l'aide d'une tierce personne. Utilisé surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes, les personnes ayant un trouble de la parole ou les personnes qui souhaitent communiquer avec celles-ci.
5. Aides visuelles : Dispositif permettant à une personne de mieux voir, p. ex. une loupe ou une lunette vidéo. Utilisées surtout par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.
6. Téléphone à volume réglable : Téléphone qui permet à l'utilisateur de régler le volume des sons reçus. Utilisé surtout par les personnes malentendantes.

7. Contrôle du volume des téléphones munis d'un capteur : Un capteur téléphonique est intégré dans le récepteur du combiné et il convertit le flux magnétique en signaux électriques que peuvent percevoir les appareils auditifs munis d'un phonocapteur qui amplifie le son. Utilisé surtout par les personnes qui portent un appareil auditif.

Annexe E : Systèmes de sonorisation assistée d'usage courant

Les systèmes de sonorisation assistée servent à accroître la performance des systèmes audio réguliers et sont principalement utilisés par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes.

1. Système de fréquence MF : Les systèmes d'amplification sonore MF émettent les ondes MF invisibles. Ils consistent en un émetteur et un récepteur. Le récepteur capte le signal sonore et le transmet à l'oreille de la personne au moyen des écouteurs qui y sont reliés. Le récepteur MF peut également être couplé aux appareils auditifs munis d'un capteur téléphonique.
2. Détecteur à boucle magnétique : Les systèmes auditifs à boucle d'induction émettent le son par l'entremise d'énergie électromagnétique invisible. Il s'agit d'une « boucle » de fils placée sur la zone de réception du son (par exemple à une billetterie), d'un amplificateur spécial et d'un microphone pour la personne qui parle. Les signaux sonores sont amplifiés et transmis à la boucle. Le signal sonore qui en résulte est capté et amplifié à l'aide du phonocapteur dont sont munis bon nombre d'appareils auditifs, de dispositifs vibrotactiles, d'implants cochléaires ou au moyen des récepteurs à boucle magnétique munis d'écouteurs.
3. Système infrarouge : Les systèmes auditifs à infrarouge émettent le son par l'entremise d'ondes de lumière infrarouge. Ils consistent en un ou plusieurs émetteurs de lumière infrarouge qui transmettent le son, lequel entre dans le microphone émetteur et est transmis au récepteur à infrarouge que porte la personne ayant une déficience auditive, par l'entremise d'écouteurs ou d'un appareil auditif muni d'un phonocapteur.
4. Système de prise directe : Les systèmes câblés ou d'entrée sonore directe requiert une connexion électronique directe entre la source et l'écouteur. Le système typique de ce genre comprend un microphone branché à un amplificateur. La personne ayant une déficience auditive porte un récepteur (c.-à-d. des écouteurs, un appareil auditif ou une cordelette) branché à l'amplificateur.