



# Règlement sur l'accessibilité du transport aérien – résumé



L'information contenue dans cette brochure est une description générale des dispositions du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience, du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et Partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

En cas de conflit entre l'information contenue dans cette brochure et ces dispositions, les dernières auront préséance.

© Ministre des Travaux publics et services gouvernementaux Canada 2004  
Imprimé et relié au Canada

ISBN TT4-8/2004

N° de catalogue 0-662-68535-0

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

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

ATS (819) 953-9705 ou 1-800-669-5575.

Toute correspondance doit être adressée à :

Direction des transports accessibles

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

# Table des matières

---

<b>L'Office des transports du Canada</b> .....	1
<b>Partie VII Conditions de transport des personnes ayant une déficience</b> .....	2
Combler le fossé de la communication .....	2
Accepter le jugement du passager .....	2
Disponibilité des sièges accessibles .....	2
S'il y a plus d'un transporteur .....	3
Avis préalable .....	3
Services au départ et à l'arrivée .....	3
Services à bord d'un avion .....	4
Animaux aidants .....	4
Utilisation de fauteuils roulants manuels personnels .....	5
Transport des aides à la mobilité et des aides techniques .....	5
Exceptions .....	5
Responsabilité en cas de dommage .....	6
Réparations .....	6
Remplacement .....	6
Sécurité .....	6
<b><i>Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience</i></b> .....	7
<b>Plaintes</b> .....	7
<b>Information</b> .....	8



# Office des transports du Canada

---

L'Office des transports du Canada veille à faciliter le déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport du Canada.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de services de transport de compétence fédérale. Autrement dit, le déplacement des personnes ayant une déficience ne doit pas être restreint par des obstacles inutiles ou injustifiés.

L'Office des transports du Canada est responsable de l'élaboration et de l'administration des normes d'accessibilité touchant le réseau de services de transport régi par la *Loi sur les transports au Canada*, y compris :

- les transporteurs aériens et les aéroports;
- les transporteurs ferroviaires de passagers et les gares;
- les traversiers interprovinciaux et leurs terminaux; et
- les services d'autobus interprovinciaux.

## **Partie VII Conditions de transport des personnes ayant une déficience**

---

En vertu des conditions de transports des personnes ayant une déficience, certains transporteurs aériens sont tenus de fournir divers services et renseignements aux voyageurs ayant une déficience. Le règlement s'applique aux transporteurs aériens canadiens exploitant des services au Canada et utilisant des aéronefs d'au moins 30 sièges passagers.

### **Comblent le fossé de la communication**

Les voyageurs ayant une déficience ont le droit de connaître les services qu'ils peuvent choisir afin de réduire au minimum les soucis durant leur voyage.

Le règlement exige que :

- l'information sur les services disponibles et sur les conditions s'y rattachant soit fournie sur demande au moment de la réservation;
- les transporteurs demandent aux passagers ayant une déficience quels services seront requis; et dans la mesure du possible, l'information sur les services à être fournis soit consignée dans le document de réservation du passager; et
- une confirmation par écrit des services à être fournis soit remise au passager.

### **Accepter le jugement du passager**

Les passagers ayant une déficience sont parfois perçus comme des personnes ayant besoin de services particuliers, alors que dans les faits, il n'en est rien. Un transporteur aérien doit accepter la déclaration d'un passager affirmant qu'il n'a pas besoin d'une assistance particulière ou de tout autre service.

### **Disponibilité des sièges accessibles**

Au moment de la réservation, les transporteurs aériens doivent aviser les passagers ayant une déficience des sièges qui offrent le meilleur accès.

Les sièges accessibles pour les passagers ayant une déficience ne devraient être mis à la disposition des autres passagers qu'en tout dernier lieu.

## **S'il y a plus d'un transporteur**

Pour certains voyages, un passager devra faire appel à plus d'un transporteur aérien. Le transporteur prenant la réservation doit acheminer aux autres transporteurs l'information sur les services requis pour le passager.

## **Avis préalable**

Les passagers sont tenus de fournir leur demande de services au moins 48 heures avant le vol. Si l'avis est plus court, le règlement exige des transporteurs aériens qu'ils fassent des efforts raisonnables afin de fournir les services demandés.

## **Services au départ et à l'arrivée**

Le règlement exige des transporteurs aériens qu'ils fournissent sur demande une assistance au voyageur ayant une déficience. Plus particulièrement, l'assistance doit être disponible pour :

- l'enregistrement au comptoir des billets;
- le déplacement vers l'aire d'embarquement;
- l'embarquement<sup>1</sup> et le débarquement;
- la récupération des bagages enregistrés;
- rejoindre un représentant d'un autre transporteur aérien pour une correspondance dans une même aérogare;
- le déplacement jusqu'à l'aire ouverte au public; et
- le transfert de l'aide à la mobilité du voyageur à un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide à la mobilité fournie par le transporteur aérien.

---

<sup>1</sup> Un transporteur peut demander à une personne d'embarquer avant les autres passagers dans l'avion si cette personne requiert de l'assistance.

Le personnel du transporteur aérien est également tenu de s'enquérir périodiquement de l'aide requise par tout passager qui est dans un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide et qui, de ce fait, ne peut se déplacer de façon autonome. De plus, il doit offrir une assistance là ou c'est habituel de le faire pour le transporteur ou encore là où les règlements l'obligent à fournir ces services. Le personnel est tenu d'offrir ce service seulement pendant que le passager attend son vol après l'enregistrement ou lorsqu'il est en transit entre deux vols.

## **Services à bord d'un avion**

Une personne ayant une déficience a le droit de recevoir les services suivants à bord d'un avion :

- de l'assistance pour ranger et récupérer des bagages à main<sup>2</sup>;
- de l'assistance pour le transfert d'un fauteuil roulant, d'un fauteuil d'embarquement ou de toute autre aide à la mobilité à un siège passager<sup>2</sup>;
- de l'assistance – autre que d'être porté – pour se déplacer entre les toilettes de l'avion et le siège, y compris l'assistance pour utiliser un fauteuil roulant de bord si disponible; et
- de la préparation de repas spéciaux, lorsqu'ils sont offerts, et aide pendant les repas notamment ouvrir des emballages, identifier les articles et couper les aliments.

On attend du personnel de bord qu'il s'enquière périodiquement de tout autre besoin du passager.

## **Animaux aidants**

Les chiens-guides dûment entraînés et tout autre animal aidant sont acceptés à bord de l'aéronef, sans frais supplémentaires. Les animaux aidants peuvent demeurer aux pieds du passager à la condition qu'ils aient un harnais convenable. Les passagers sont avisés qu'ils pourraient être appelés à fournir une preuve écrite certifiant que leur animal aidant a été dressé par un organisme professionnel.

---

<sup>2</sup> Un transporteur peut demander à une personne d'embarquer avant les autres passagers dans l'avion si cette personne requiert de l'assistance.

## **Utilisation de fauteuils roulants manuels personnels**

Les passagers utilisant un fauteuil roulant manuel sont autorisés à demeurer dans leur propre fauteuil jusqu'à la porte d'embarquement et, là où le permettent les installations, jusqu'à la porte de l'avion ou à leur siège à bord de l'avion.

## **Transport des aides à la mobilité et des aides techniques**

Les aides à la mobilité et les aides techniques énumérées dans le règlement doivent être transportées, sans frais, à titre de bagages prioritaires. En préparation du vol, un transporteur aérien est responsable de démonter, si nécessaire, et d'emballer un fauteuil roulant ou toute autre aide à la mobilité. À destination, l'aide doit être réassemblée et remise rapidement à son propriétaire.

Si l'espace est suffisant, les passagers sont autorisés à emporter avec eux à bord, sans frais additionnels, un fauteuil roulant manuel pliant et toute aide de petites dimensions.

Les aides énumérées dans le règlement sont :

- les fauteuils roulants manuels et les fauteuils roulants électriques;
- les fauteuils automoteurs;
- les déambulateurs, les cannes, les béquilles ou les orthèses; et
- les appareils de communication, les prothèses ou aides médicales.

## **Exceptions**

Les transporteurs aériens ne sont pas tenus de transporter les fauteuils roulants électriques, les fauteuils automoteurs ou tout fauteuil roulant manuel à cadre rigide sur tout avion de moins de 60 sièges et dont la conception ne permet pas leur transport. Cependant, ils sont responsables d'aviser le passager des autres arrangements disponibles afin de transporter l'aide.

## **Responsabilité en cas de dommage**

Le soin et le transport des aides à la mobilité durant un vol incombent aux transporteurs aériens. Lorsque l'aide à la mobilité d'un passager est endommagée ou perdue au cours d'un vol, le transporteur aérien est tenu de fournir immédiatement à l'arrivée, sans frais, une aide de remplacement temporaire et convenable. Le passager a le droit d'utiliser l'aide temporaire jusqu'à ce que son aide soit réparée ou remplacée.

## **Réparations**

Le transporteur aérien est responsable de réparer et de retourner promptement et adéquatement, à ses frais, une aide à la mobilité endommagée.

## **Remplacement**

Si une aide à la mobilité ne peut être réparée ou si une aide à la mobilité est égarée et ne peut être retrouvée dans les 96 heures suivant l'arrivée à destination du passager, le transporteur aérien est tenu de la remplacer par une aide identique que le passager juge satisfaisante ou de rembourser la valeur de remplacement totale de l'aide.

## **Sécurité**

Lorsqu'ils exploitent leurs services, les transporteurs aériens doivent se conformer aux règlements concernant la sécurité. Le règlement ne permet à aucun transporteur de se soustraire à ses obligations d'observer les dispositions de tout règlement sur la sécurité pris en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*.

# ***Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience***

---

La plupart des transporteurs aériens et des exploitants d'aéroports doivent former leurs employés et leurs entrepreneurs pour que ceux-ci fournissent des services de transport adéquats aux personnes ayant une déficience.<sup>3</sup>

En vertu de ce règlement, les employés qui transigent avec le public ou qui prennent des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience doivent connaître les politiques et les procédures du fournisseur de services qui s'appliquent aux personnes ayant une déficience. Ils doivent aussi recevoir une formation qui les sensibilisera de façon générale aux besoins des voyageurs ayant une déficience pour être en mesure de reconnaître ces besoins et d'y répondre.

Les employés du transporteur qui fournissent des services spécialisés, comme de l'aide physique aux personnes ayant une déficience ou la manipulation des aides à la mobilité, doivent recevoir une formation connexe supplémentaire.

Des exemplaires des programmes de formation doivent être mis à la disposition de l'Office et du grand public pour consultation.

## **Plaintes**

Souvent, des problèmes peuvent être résolus entre le voyageur et la compagnie en cause. Si le problème ne peut être réglé, le transporteur aérien doit informer le passager de l'aide que l'Office des transports du Canada peut être en mesure de lui offrir.

Les personnes croyant qu'un transporteur aérien ne se conforme pas à ses responsabilités telles qu'établies dans les règlements peuvent déposer une plainte auprès de l'Office pour qu'il l'étudie conformément à la Partie V de la loi ou informe l'Office qu'il ou qu'elle est intéressée à utiliser les services de médiation de l'Office pour régler ses différends. Si vous désirez en savoir davantage sur le processus, demandez une copie de la brochure intitulée Guide sur les plaintes liées aux déficiences ou Règlement des différends par la médiation.

---

<sup>3</sup> Les transporteurs ferroviaires et maritimes ainsi que les exploitants de terminaux sont aussi assujettis au règlement.

## Information

---

Si vous désirez plus de renseignements ou une copie de la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience, ou du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* communiquez avec :

La Direction des transports accessibles  
Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9  
**[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)**

VOIX : (819) 997-6828 1-888-222-2592  
ATS : (819) 953-9705 1-800-669-5575  
TÉLÉCOPIEUR : (819) 953-6019  
COURRIEL : **[cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca)**