

Guide

d'accessibilité des gares de voyageurs



Disponible sur divers supports



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada

© Ministre des Travaux publics et services gouvernementaux Canada, 2007
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0 662 49638 8
N° de catalogue TT4 10/1 2007

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

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

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

Table des matières

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

Section 1 : Détails techniques concernant l'accessibilité	4
--	---

Section 2 : Facteurs propres aux installations

2.1 Facteurs généraux	7
2.2 Installations extérieures	21
2.3 Aires de repos	23
2.4 Embarquement et débarquement	27
2.5 Aires de soulagement pour animaux aidants	32
2.6 Transport dans les gares de voyageurs et entre celles-ci	35
2.7 Transport terrestre	36

Section 3 : Facteurs liés aux services

3.1 Aide aux passagers	39
3.2 Consultation	43
3.3 Service à la clientèle	45
3.4 Laissez-passer d'accompagnateur	47
3.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service	49

**Section 4 : Considérations relatives au contrôle
de sécurité des passagers 55**

Annexes

Annexe 1 – Principes de conception universelle © et lignes directrices 58

Annexe 2 – Ressources 63

Annexe 3 – Liste des normes d’accessibilité de l’Association
canadienne de normalisation 77

Annexe 4 – Liste des organismes nationaux et provinciaux
qui représentent les intérêts des personnes
ayant une déficience 79

Annexe 5 – Sondage d’appréciation à l’égard du Guide
d’accessibilité des gares de voyageurs 84

Introduction

L'Office des transports du Canada (l'Office) a créé le présent guide afin d'aider les exploitants d'aéroports et de gares maritimes et ferroviaires à mettre en œuvre les dispositions du *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs* (le Code des gares) qui rendront leurs installations plus accessibles aux personnes ayant une déficience.

Le guide répertorie un certain nombre de ressources qui pourront aider les exploitants à trouver des façons d'améliorer l'accessibilité de leurs installations. Le guide comporte aussi une série de « bonnes pratiques » provenant d'organisations ou d'entreprises qui ont des pratiques efficaces ou qui sont réputées pour leurs excellentes caractéristiques en matière d'accessibilité ou la qualité des services qu'ils offrent aux personnes ayant une déficience. De plus, le guide contient des conseils pour aider les exploitants de gares à mettre en œuvre les dispositions du Code des gares.

La liste de ressources et de bonnes pratiques du présent guide n'est pas exhaustive. Le répertoire de produits et de services n'est donné qu'à titre informatif et ne veut en aucun cas suggérer que l'Office endosse l'utilisation de l'un ou l'autre des produits ou services présentés.

Bien qu'elles aient été contrôlées au moment de la publication, les adresses de sites Web et autres références données dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Le guide doit être perçu comme un « document vivant ». Par conséquent, si vous constatez que telle ou telle adresse de site Web ou référence n'est plus valide, n'hésitez pas à nous en informer. Nous vous invitons également à nous soumettre les exemples de « bonnes pratiques » de votre organisation, dont nous ignorons peut-être l'existence. Les exemples que vous nous soumettrez pourraient peut-être être cités dans de prochaines éditions du guide.

Le présent document est un outil pour aider les exploitants de gares à mettre en œuvre les dispositions du Code des gares. Il ne contient que les dispositions du Code dont la mise en œuvre pourrait nécessiter, pour les exploitants de gares, des renseignements supplémentaires ou une marche à suivre particulière. Précisons en outre que certaines dispositions du Code ont été reformulées. Par conséquent, le présent guide ne devrait pas être utilisé en remplacement du Code proprement dit, mais bien en parallèle avec lui.

Pour nous assurer que le présent guide demeure pertinent et utile, nous vous demandons de nous communiquer votre appréciation en répondant au court sondage qu'a préparé l'Office à cet effet et qui se trouve à l'annexe 5. Vos réponses serviront à déterminer ce qui devra être ajouté ou retranché lors des prochaines éditions. Comme il a été mentionné plus tôt, nous vous encourageons également à nous faire part de vos suggestions concernant les bonnes pratiques, les renseignements techniques, les fabricants, les lignes directrices, les conseils ou les ressources qu'il pourrait être utile, selon vous, d'inclure dans les prochaines versions du guide. Vos commentaires et suggestions nous permettront de mettre au point un guide d'accessibilité des gares qui vous aidera à rendre vos installations plus accessibles pour tous les voyageurs.

Acheminez vos commentaires par l'une des voies suivantes :

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

Par téléphone 819-997-6828 ou 1-888-222-2592 (seulement au Canada)

Avec ATS 819-953-9705 ou 1-800-669-5575 (seulement au Canada)

Par télécopieur 819-953-6019

Par courriel **cta.comment@cta-otc.gc.ca**

Sur le site Web **www.otc.gc.ca**

Code de communication

La communication efficace est cruciale pour beaucoup d'aspects de l'accessibilité des gares. Sans communication efficace — ce qui comprend la disponibilité d'information en matière d'accessibilité —, les passagers risquent de passer à côté des aménagements et des services qui leur sont offerts.

La communication joue un rôle important pour un grand nombre de considérations des sections 2 et 3 touchant aux installations et aux services, telles que celles qui ont trait à l'orientation, au transport terrestre et à la prestation de renseignements propres aux aménagements et aux services de l'installation.

On rappelle aux exploitants des gares que la publication de l'Office intitulée *Code de pratiques : l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (le Code de communication) comprend des dispositions générales visant à améliorer l'accessibilité en ce qui concerne les imprimés et l'information donnée par téléphone ou diffusée sur les sites Web, ainsi que des dispositions visant à améliorer les communications publiques dans les gares, notamment au chapitre de la signalisation, des annonces publiques, des téléphones publics et des téléscripteurs (ATS), des guichets automatiques et kiosques d'information ainsi que sur les écrans d'affichage des arrivées et des départs.

De plus, le guide qui accompagne celui-ci, nommément, le *Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (Guide de communication), fournit des ressources et de bonnes pratiques susceptibles d'aider les exploitants de gares à communiquer plus efficacement avec les personnes ayant une déficience. Une communication efficace est la clé d'un voyage réussi.

Section 1 : Détails techniques concernant l'accessibilité

Disposition du Code

Les exploitants de gares doivent préciser, dans leurs demandes de propositions, contrats et autres documents applicables à la conception et à la construction de nouveaux bâtiments, lors de la modification, de la reconstruction ou de la rénovation de bâtiments existants, ou lors du remplacement du matériel et de l'équipement, que les travaux effectués respecteront les dispositions pertinentes de la norme de l'Association canadienne de normalisation (CSA), B651, intitulée « *Conception accessible pour l'environnement bâti* ».

Comment se procurer une copie de la norme B651

On peut acheter une copie de la norme B651 à partir du site Web de la CSA, à www.shopcsa.ca (il n'y a qu'à faire une recherche de produits, ou à sélectionner la catégorie « Santé et sécurité », puis « Sécurité et bien-être communautaires » et, finalement, « Accessibilité »), ou en contactant directement la CSA au moyen des coordonnées fournies à l'annexe 2.

Documents de référence

- *Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale : Examen général* (mars 2006) est une étude comparative des critères d'accessibilité des codes et des normes dans le monde. Elle compare les dispositions des normes B651 de la CSA, du Code national du bâtiment du Canada, du *Americans With Disabilities Act Access Guidelines* et d'autres

normes de divers pays. De plus, le document est agrémenté de photos et d'exemples de « bonnes pratiques » sur ce qui se fait à l'étranger. Vous pouvez vous procurer ce document sur demande dans sa version CD ou imprimée. Pour toute information, visitez le site Web de la Commission canadienne des droits de la personne, à www.chrc-ccdp.gc.ca, puis sélectionner sur l'onglet *Publications*.

- Le document *ACCESS: A Guide to Accessible Design for Designers, Builders, Facility Owners and Managers* (3^e édition, 2000) répertorie des bonnes pratiques et des conseils utiles pour se conformer aux exigences du Code national du bâtiment du Canada en matière d'accessibilité. Bien que le guide ait été préparé en fonction du Code national du bâtiment de 1995, la plupart des commentaires qu'il renferme sont encore pertinents. Vous pouvez vous procurer des exemplaires de ce guide par l'entremise du site Web de la librairie Fort Garry de l'Université du Manitoba à <http://umanitoba.ca/bookstore> (site en anglais).
- Le Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada gère une base de données nommée « Réseau des entreprises canadiennes », à laquelle peuvent adhérer (auto-inscription) les entreprises qui offrent des appareils fonctionnels et des produits et services liés à l'accessibilité, et qui désirent donner de l'information sur ce qu'elles ont à offrir. Par l'entremise du lien ci-après, les utilisateurs peuvent naviguer dans la base de données des produits et services, par régions, par types de déficience, ainsi que par types de produits et de services. Pour plus d'information, consultez http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inict-tic.nsf/fr/h_it06119f.html.

Conseils

- Les architectes, les concepteurs, les ingénieurs et les membres concernés du personnel de la gare doivent se familiariser avec les dispositions de la norme B651 afin d'éviter d'avoir à faire des modifications une fois les travaux de construction ou de rénovation terminés.
- Envisagez la possibilité de faire vérifier vos installations afin de déterminer sur quoi devraient porter les améliorations en matière d'accessibilité. Un certain nombre d'organisations, dont certaines firmes de consultants et des organismes de personnes ayant une déficience ou travaillant pour elles, offrent ce service moyennant des honoraires. Pour de plus amples renseignements, consultez la liste des organismes nationaux et provinciaux représentant les intérêts des personnes ayant une déficience à l'annexe 4.

Section 2 : Facteurs propres aux installations

2.1 Facteurs généraux

Disposition du Code

2.1.1 Les besoins des personnes ayant une déficience doivent être pris en considération lors des étapes de conception et de planification des projets. L'Office considère qu'il est important de consulter des personnes connaissant bien les questions de déficience. Cet aspect est particulièrement significatif lorsque l'on doit traiter de questions n'ayant pas été abordées auparavant par d'autres normes d'accessibilité, telles que celles de la CSA en matière de conception.

En outre, à l'étape de la planification des projets, les exploitants de gares doivent appliquer les principes de conception universelle¹.

Nota : À titre d'exemple, les consultations pourront se faire par l'entremise de services de consultants ou de représentants de groupes de personnes ayant une déficience ou travaillant pour elles (pour en savoir plus long sur la consultation, référez-vous à la section 3.2 du présent guide).

¹ The Center for Universal Design (1997). The Principles of Universal Design©, Version 2.0. Raleigh, NC: North Carolina State University. Pour plus de renseignements à ce sujet, visitez www.design.ncsu.edu/cud (site en anglais).

Principes de Conception Universelle©

« Conception universelle » s'entend de la conception de produits et d'environnements physiques qui peuvent être utilisés par tous, de la façon la plus complète qui soit, sans apport d'ajustements spéciaux ou de design particulier.

Les auteurs — des architectes, des concepteurs de produits, des ingénieurs et des chercheurs en conception environnementale constitués en un groupe de travail — ont collaboré pour établir les *Principes de conception universelle*© qui doivent servir de guide à une vaste gamme de disciplines liées à la conception, dont celles qui ont trait à l'environnement physique, aux produits et aux communications. Les sept principes de la conception universelle peuvent être utilisés pour évaluer des conceptions existantes, pour guider le processus de conception et pour informer les concepteurs et les consommateurs au sujet des attributs caractéristiques des produits et des environnements pensés en fonction d'une utilisation élargie.

Bien que la pratique du design ne soit pas limitée à la seule question de la facilité d'utilisation, les principes de la conception universelle ne s'intéressent qu'à la conception d'utilisation universelle. Dans l'exercice de leurs fonctions, les concepteurs doivent prendre en compte une foule d'aspects : finances, génie, culture, sexe et environnement. Les principes de la conception universelle donnent une orientation aux concepteurs afin de les aider à mieux intégrer les traits particuliers qui feront en sorte que leurs réalisations tiennent compte des besoins du plus grand nombre possible d'utilisateurs.

Vous trouverez à l'annexe 1 la liste des principes de la conception universelle et les lignes directrices s'y rattachant, ainsi que quelques exemples pour illustrer leur application.

Conseil

- Quand viendra le temps de planifier une nouvelle construction ou des rénovations, les exploitants de gares devraient envisager la possibilité de recourir aux services d'un consultant en conception universelle ou, à tout le moins, d'aiguiller les architectes sur des ressources concernant les principes de conception universelle.

Bonnes pratiques

- L'aéroport international de Vancouver dispose d'un consultant qui passe en revue les plans des nouvelles constructions envisagées, et ce, dès les premières étapes du processus. L'examen porte sur l'aspect technique des plans ainsi que sur les questions relatives à l'orientation. De plus, l'aéroport veille à ce que des critères d'accessibilité soient ajoutés aux critères de conception destinés aux locataires de ses installations afin de s'assurer que les espaces réservés aux commerces ouverts au public (comme les boutiques et les restaurants) sont accessibles. Pour plus de renseignements, contactez l'aéroport international de Vancouver à www.yvr.ca.
- L'aéroport international d'Edmonton a un comité consultatif sur l'accessibilité composé de représentants d'une variété de groupes de personnes ayant une déficience ou travaillant pour elles, et d'aînés. Le comité se réunit deux fois par année. Outre ses autres fonctions, le comité est consulté sur toutes les rénovations envisagées et sur tout nouveau projet d'importance. Le comité travaille de près avec les gestionnaires de projet et fait, entre autres choses, l'examen des plans. De plus, le comité effectue des visites de reconnaissance à l'aéroport afin de donner son avis sur les projets à l'ordre du jour. Pour obtenir plus d'information à ce sujet, visitez www.edmontonairports.com (traduction partielle).

- L'aéroport international de Winnipeg a intégré les principes de conception universelle à la planification de sa nouvelle aérogare, dont l'ouverture est prévue en 2009. La direction de l'aéroport fait en sorte que son *Universal Design Advisory Committee* (comité consultatif sur la conception universelle) participe à la planification de tout nouvel aménagement. Le comité est composé de représentants de l'autorité aéroportuaire, des transporteurs et de la collectivité, auxquels se joint un consultant en conception universelle. Pour plus d'information, contactez l'aéroport international de Winnipeg à www.waa.ca (site en anglais).
- L'aéroport international d'Ottawa s'est doté d'un système encastré de barrières à ruban qui permet de savoir si les toilettes sont hors d'usage. Le système comporte deux positions de ruban — l'une basse et l'autre élevée — que les personnes ayant une déficience visuelle peuvent déceler avec leur canne. Pour plus d'information à ce sujet, visitez le site Web de l'aéroport à www.ottawa-airport.ca.
- L'aéroport *Phoenix Sky Harbor International* a ajouté des vestiaires pour adultes à même les toilettes familiales de toutes ses aérogares. Dans ces endroits confortables et privés, les personnes ayant une déficience — seules ou avec leur accompagnateur — peuvent faire différentes choses, y compris, changer de vêtements. Le vestiaire est équipé d'une table recouverte d'une toile en vinyle lavable et amovible. La table est à la même hauteur que la toilette et est munie d'une barre d'appui accessible. Pour plus de précisions à ce sujet, consultez http://phoenix.gov/skyharborairport/food_shops_services/specialneeds.html (site en anglais).

Documents de référence

- L'article *The Concept of Universal Design*© écrit par Edward Steinfeld du *Center for Inclusive Design and Environmental Access (IDEA Center)* de Buffalo donne un aperçu de la conception universelle et de ce qui la différencie de l'aménagement à accès facile ou accessible. Cet article est disponible en ligne à www.ap.buffalo.edu/idea/Publications (article et site en anglais).
- Les principes de la conception universelle sont pris en compte dans le guide *Maximizing Abilities in the Workplace* qu'a préparé le groupe PARA (Progressive Accessibility Re-Form Associates). Bien que le guide soit axé sur les lieux de travail, il offre une liste de vérification en dix points pour l'évaluation des bâtiments que les exploitants de gares trouveront sûrement utile. Vous pouvez obtenir ce guide gratuitement en vous adressant à la *Workers Compensation Board* du Manitoba. Pour obtenir de plus amples renseignements, contactez www.wcb.mb.ca (guide et site en anglais).
- Le conseil consultatif sur les services aux personnes ayant une déficience de la Ville d'Edmonton a mis au point une liste de vérification pour l'accessibilité et la conception universelle en architecture (*Checklist for Accessibility and Universal Design in Architecture*) que l'on peut télécharger gratuitement depuis son site Web. Cette liste vise à faciliter l'application des principes d'accessibilité et de conception universelle afin d'appuyer la création d'aménagements accessibles à tous. La liste ne remplace en rien le Code national du bâtiment ou la norme B651 de la CSA. Il s'agit plutôt d'un outil supplémentaire qui pourra être utilisé lors de la planification de nouvelles constructions ou de rénovations, ou pour procéder à la vérification d'un bâtiment. Vous trouverez de plus amples renseignements à ce sujet sur le site Web de la Ville, à www.edmonton.ca (site en anglais).
- La Ville de Winnipeg a une politique de conception universelle qui prévoit le recours aux principes de conception universelle pour la planification de tout nouveau bâtiment, de tout nouvel aménagement extérieur ou de toute nou-

velle rénovation de bâtiments et d'aménagements existants, ainsi que pour l'élaboration de nouveaux services, produits ou systèmes. Entre autres choses, la politique comporte une liste de vérification qui peut être utilisée comme outil pour évaluer à quel point la conception d'un bâtiment, d'un produit ou d'un service respecte les critères propres à la conception universelle. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet en consultant la section *Planning, Property and Development* du site Web de la Ville (www.winnipeg.ca).

- Le site Web *Universal Design Education Online* met à disposition de l'information et des ressources portant sur la conception universelle : des bibliographies, des suggestions de lecture, la *Americans With Disabilities Act* (loi américaine sur les personnes ayant une déficience) et la conception universelle, ainsi qu'une variété d'autres thèmes. Pour en savoir plus long, rendez-vous sur ce site, à www.udeducation.org/index.asp (site en anglais).
- Le *Universal Design Network* met à disposition des nouvelles en ligne au sujet de la conception universelle et fournit une série d'hyperliens vers d'autres sites consacrés à ce sujet. Pour en savoir davantage, consultez www.universaldesign.net (site en anglais).
- *Access Exchange International* (AEI) est un organisme non gouvernemental qui fait la promotion à l'échelle internationale — dont les Amériques — des transports en commun accessibles aux personnes ayant une déficience et aux aînés. AEI intervient auprès des principaux intéressés de par le monde pour les aider à promouvoir, planifier et mettre en place des transports en commun (autobus, trains ou autres) accessibles aux personnes ayant une déficience et aux aînés. L'organisme réalise cela grâce à ses publications, des hyperliens répertoriés sur son site Web, et en offrant des ateliers et un service de consultation. Par exemple, la section consacrée aux ressources en matière de transport en commun prête une attention particulière à la conception et à la mise en service de véhicules, de lieux d'escale, de gares et d'installations accessibles. Pour obtenir plus d'information à ce sujet, visitez www.globalride-sf.org (site en anglais).

Disposition du Code

2.1.2 À l'étape de la conception de nouvelles constructions ou de rénovations, les exploitants de gares doivent intégrer des méthodes d'orientation qui permettent aux personnes de s'orienter et de trouver le parcours menant à destination.

Les bâtiments devraient être conçus de manière à minimiser le recours à des panneaux indicateurs pour s'orienter. Parmi les éléments à considérer à ce chapitre, mentionnons le choix de l'emplacement des entrées et des sorties, l'utilisation de couleurs contrastantes, l'orientation des motifs sur les planchers et les murs, les indicateurs tactiles, ainsi que l'utilisation de caractéristiques architecturales telles que les murs et les colonnes, l'acoustique et l'éclairage. Tous ces éléments peuvent aider les personnes à trouver leur destination.

Rappels

- Le sujet des surfaces tactiles en tant que méthode contribuant à l'orientation des personnes est abordé à la section 4.1.2 de la norme B651, Surfaces repères sur le plancher et le sol.
- Les sections 2.2 du Code de communication et du Guide de communication contiennent des renseignements en matière de signalisation portant entre autres sur les normes, les questions techniques, la signalisation accessible et les fabricants.

Bonnes pratiques

- L'aéroport international de Vancouver dispose d'inscriptions tactiles pour l'orientation particulière des personnes aveugles. Lors de la phase de conception des projets, un consultant passe les plans en revue afin, entre

autres choses, d'y inclure certaines méthodes d'orientation particulières. L'aéroport est aussi équipé de stores qui s'ajustent automatiquement pour contrôler la luminosité et de hauts parleurs capables d'ajuster automatiquement le son qu'ils émettent en fonction du niveau de bruit montant de la foule dans les aires d'embarquement. L'aéroport offre aussi, à ses comptoirs de service à la clientèle, des plans tactiles de l'aérogare internationale. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, contactez l'aéroport international de Vancouver à www.yvr.ca.

- L'aéroport international d'Ottawa utilise des carreaux à motif et des revêtements de sol marqués pour faciliter l'orientation, dont la localisation des escaliers roulants. Pour en savoir plus long à ce sujet, contactez l'aéroport à www.ottawa-airport.ca.
- La conception du centre de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) à Toronto intègre une variété de méthodes visant à faciliter l'orientation, dont des ascenseurs et des écriteaux parlants, le recours à un éclairage naturel et diffus, des revêtements de sol variés, ainsi que des plans et des écriteaux tactiles. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, visitez www.cnib.ca/centre/about-facilities.htm (site en anglais).
- La Ville de Toronto utilise des panneaux de signalisation accessibles pour piétons à plusieurs endroits. Le système fait appel à un message vocal préprogrammé qui donne des renseignements sur les obstacles qui peuvent entraver les voies de circulation, comme les terrepleins. De plus, les dispositifs émettent un signal sonore qui permet à l'utilisateur de trouver le bouton de déclenchement. Ces appareils sont en mesure d'ajuster le volume de leurs signaux et messages afin de compenser le bruit ambiant. Ils sont également munis d'un bouton de commande tactile et d'une flèche de direction surélevée. Cette invention de *Polara Engineering* a reçu le prix Winston Gordon de l'INCA en 2005, soulignant les avancements technologiques qui améliorent la vie des Canadiens qui ont perdu la vue. Consultez le site Web à www.cnib.ca/eng/awards-scholarships/wga/wga_winners.htm (site en anglais).

- L'aéroport international de Hong Kong a des « sentiers » d'orientation tactiles qui vont des trottoirs des départs aux téléphones d'assistance des entrées principales de l'aérogare; des deux niveaux de la gare ferroviaire de l'aéroport au centre des services à la clientèle; et du quai de la gare au centre des services à la clientèle du niveau des départs. Pour obtenir plus d'information à ce sujet, consultez le site Web de l'aéroport à www.hongkongairport.com/eng/tbu/needs_pass.htm (site en anglais).
- L'aéroport international de Narita, au Japon, utilise le marquage du sol pour guider les passagers depuis les stations de train et les endroits où ils sont déposés ou pris en charge à l'aéroport jusqu'au comptoir de renseignements de l'enceinte des embarquements. De plus, des instructions sonores avertissent les voyageurs lorsqu'ils arrivent au bout des trottoirs roulants. Pour en savoir plus long à ce sujet, visitez www.narita-airport.jp/en/bf/index.html (site en anglais).

Ressources

- Le document *Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants*, qui a été préparé par l'Institut national canadien pour les aveugles à l'intention du Centre de développement des transports de Transports Canada, renferme des conseils qui pourraient s'avérer utiles pour la conception de gares qui prennent en compte les besoins des voyageurs ayant une déficience visuelle. Entre autres choses, on y décrit les traits environnementaux qui sont particulièrement importants pour les passagers aveugles ou qui ont une vision diminuée, tels que l'éclairage, l'acoustique, l'information transmise par la texture, la détection de la canne, etc. De plus, ce document contient un encart, soit une charte de différenciation des couleurs mise au point par 3M. Cet outil permet de comparer des couleurs entre elles afin de déterminer si elles présentent un contraste approprié. Vous pouvez vous procurer ce document par l'intermédiaire du site Web du Centre de développement des transports à www.tc.gc.ca/cdt/menu.htm.

- Le document *Clearing our Path: Recommendations on how to make public places accessible to people who are blind, visually impaired, and deafblind* de l'Institut national canadien pour les aveugles, division de l'Ontario, contient des conseils au sujet de méthodes et de principes de conception relatifs à l'orientation, tels que l'éclairage, les couleurs et les tons, les sons, les surfaces d'avertissement détectables, la signalisation, et sur une foule d'autres sujets. Pour obtenir une copie de ce document (en anglais seulement), rendez-vous sur le site Web de l'INCA à **www.cnib.ca**.
- Le document *Effective Color Contrast: Designing for People with Partial Sight and Color Deficiencies* est un outil de référence utile au sujet des contrastes chromatiques. Vous pouvez vous en procurer une copie sur le site Web de *Lighthouse International*, un organisme sans but lucratif aidant les personnes qui ont une déficience visuelle, au **www.lighthouse.org/color_contrast.htm** (document et site en anglais).
- La *Society of Light and Lighting*, qui fait partie des *Chartered Institution of Building Services Engineers*, a publié un document intitulé *Factfile No. 8: Lighting for People who are Visually Impaired*. Il s'agit d'un guide sur l'adaptation efficace de l'éclairage en fonction des besoins des personnes ayant une déficience visuelle. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, rendez-vous sur le site **www.cibse.org** et sélectionnez *Society of Light and Lighting* (document et site en anglais).
- Le centre torontois de l'INCA offre un service de conception accessible qui fournit des conseils experts en matière de conception universelle, d'accessibilité et de technologie d'adaptation. Pour en savoir plus long, consultez **www.cnib.ca/frn/programmes-services/accessibilite/service-de-consultation.htm**.
- Le centre torontois de l'INCA utilise une technologie de communication à l'infrarouge. Cette technologie peut être utilisée partout où il est nécessaire d'identifier des repères ou d'offrir une aide à l'orientation. Pour utiliser le système, l'utilisateur doit sonder l'environnement à l'aide d'un appareil portatif. Quand l'appareil « croise » un signal, un message sonore se fait entendre. Par exemple, en entrant dans un vestibule, la personne

découvrira le « comptoir de renseignements et de la sécurité » en pointant l'appareil droit devant, les « ascenseurs et téléphones publics » en pointant vers la droite et l'« escalier montant au premier » en pointant vers la gauche. Cette technologie est également utilisée dans une variété de stations de transport et d'édifices publics aux États-Unis. Elle est aussi en usage dans un certain nombre d'autres pays, dont le Japon. Pour plus de renseignements à ce sujet, contactez le centre de l'INCA à Toronto.

- Le document *Améliorer l'information des usagers : Lignes directrices pour la conception d'une signalisation favorisant une meilleure accessibilité des transports* contient des renseignements sur une foule de sujets tels que les panneaux parlants, les plans sonores qui permettent à une personne de se déplacer dans un lieu donné grâce à une description orale préenregistrée, les couleurs, les contrastes, l'éclairage, les techniques fonctionnelles pour une variété de déficiences, les points de repère verbaux, les passages sonorisés, l'information transmise tactilement, les plans tactiles, les surfaces d'avertissement détectables, les endroits recommandés pour la prestation d'information ainsi que des exemples de bonnes pratiques venant de fournisseurs de services de transport. Ce document contient également une liste de contrôle servant à vérifier l'accessibilité à l'intérieur et autour de la gare. Vous pouvez vous procurer ce document gratuit en vous adressant au Centre de développement des transports de Transports Canada, à www.tc.gc.ca/cdt/sommaire/12700/12705f.htm.
- Une technologie relativement nouvelle en matière d'orientation est l'utilisation de l'éclairage fluorescent pour transmettre des données. Des lampes fluorescentes ont été modifiées pour être en mesure de transmettre des données qui seront captées par un appareil récepteur ou par un assistant numérique personnel (en plus de la lumière normalement projetée). Les messages reçus peuvent être textuels ou sonores. La technologie permet de transmettre de l'information en matière d'orientation ou d'autres types d'information. Pour en savoir plus long, visitez www.wayfinding.net/iibnNECtexttalkinglights.htm (site en anglais).

Conseils

La liste suivante répertorie un certain nombre de considérations qu'il faudra prendre en compte au moment de planifier l'aspect orientation de vos installations :

- Les références en matière d'orientation devraient être situés aux endroits où il y a des décisions à prendre.
- La couleur est un outil très utile en matière d'orientation, car la plupart des personnes aveugles gardent une certaine vision résiduelle leur permettant de distinguer le contraste des couleurs.
- La couleur peut être utilisée pour identifier certaines voies, aider à localiser les portes et les murs, et pour signaler des risques. Un contraste de couleurs approprié améliore grandement la visibilité pour tous les utilisateurs et il est fondamental pour les personnes dont la vision est basse ou qui sont daltoniennes. Par exemple, le contraste de couleurs des cadres de porte peut aider à localiser les portes, et l'on devrait prévoir un contraste entre les murs et les planchers. De plus, les meubles devraient contraster avec les murs et les planchers afin d'éviter d'en faire des obstacles.
- Les éléments de la structure tels que les colonnes devraient être d'une couleur contrastante ou être signalés de façon éclatante pour que les personnes ayant une déficience visuelle soient en mesure de les repérer.
- En général, on doit éviter de recourir à des motifs pour le recouvrement du plancher ou, à tout le moins, opter pour des motifs simples et discrets afin d'éviter de créer une confusion visuelle.
- Les murs devraient avoir une finition mate et des couleurs claires afin de tirer le meilleur parti possible de l'éclairage disponible.
- Pour s'assurer que personne ne se heurte accidentellement à eux, les murs et les fenêtres en verre de grande dimension doivent être marqués d'attributs graphiques contrastés ou de lettrage, à hauteur des yeux.

- En plus d'identifier certains risques et de servir d'avertissement, la surface tactile des planchers peut aussi informer d'un changement de zone (c.-à.-d., lors du passage d'un corridor à une zone d'embarquement).
- Le système dit tactile devrait être le même d'un bout à l'autre du bâtiment. Par exemple, les zones d'embarquement ne devraient pas avoir tantôt de la moquette, tantôt des carreaux, car cela risque de créer une confusion chez les personnes qui se fient aux surfaces tactiles pour s'orienter. Cette recommandation est particulièrement importante lorsque le système tactile sert d'avertissement; il faut en effet s'assurer que l'avertissement est donné suffisamment en avance du danger qu'il cherche à signaler.
- Une surface dite tactile n'a pas nécessairement besoin d'être un motif en relief. Par exemple, un changement de revêtement — le fait de passer de carreaux à de la moquette ou à des tapis tressés — sera perçu et entendu différemment par une personne ayant une déficience visuelle, lui permettant ainsi de s'orienter.
- La surface tactile des murs peut être conçue pour faciliter l'orientation.
- Le son peut être un outil très utile en matière d'orientation. Par exemple, on peut l'utiliser dans les ascenseurs pour signaler la direction et annoncer les différents étages. Si l'arrivée de l'ascenseur est marquée d'un seul son de cloche, cela signifie qu'il descend, alors que l'arrivée d'un ascenseur qui monte sera marquée par deux sons de cloche.
- Le son provenant d'un jeu d'eau tel qu'une fontaine ou une chute peut servir d'indice aux voyageurs qui cherchent à s'orienter. Toutefois, les sons qui peuvent aider les passagers ayant une déficience visuelle risquent de nuire à ceux qui ont une déficience auditive. En définitive, il est crucial de procéder à des consultations au moment de concevoir le système d'orientation d'une installation donnée.
- L'utilisation de moquette et de carreaux de plafond insonorisants peut contribuer à réduire la pollution sonore en provenance de l'extérieur.

- Un bon éclairage permet aux personnes ayant une déficience visuelle de mieux voir et facilite la lecture sur les lèvres pour les personnes ayant une déficience auditive. Il faut toutefois prendre soin de bien diriger l'éclairage et d'opter pour des finitions mates pour les planchers, les murs et la signalisation, afin d'éviter les éblouissements qui pourraient nuire à l'ensemble des voyageurs.
- Des stores peuvent être utilisés pour régler les niveaux d'éclairage aux endroits où la lumière naturelle varie beaucoup au cours de la journée.
- Il faut éviter les miroirs qui vont du plancher au plafond, car ils peuvent fausser les perceptions spatiales.
- Les attributs du design doivent être cohérents d'un bout à l'autre de l'installation afin d'éviter la confusion chez les passagers qui comptent sur les indices visuels pour s'orienter.

N'oubliez pas de consulter des personnes ou des organismes qui connaissent bien les enjeux relatifs aux personnes ayant une déficience au moment de mettre au point les systèmes d'orientation pour vos installations.

Disposition du Code

2.1.4 Les surfaces inégales doivent être réparées et tous les objets qui empiètent sur les corridors et sur les voies empruntées par les voyageurs doivent être enlevés afin d'éviter de créer des barrières supplémentaires. Tout obstacle ou toute zone nécessitant de l'entretien doit être repérable à l'aide d'une cane.

Conseils

- Les surfaces inégales, le gravier, les trous dans la chaussée et les espaces entre les pavés des voies extérieures peuvent constituer un problème pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou ayant une déficience visuelle.
- Les sources temporaires de risque, telles que les renversements, les fuites et les réparations mineures doivent être facilement repérables. Toute méthode utilisée pour signaler ledit risque doit présenter un contraste chromatique et être repérable à l'aide d'une canne.
- Lorsqu'on effectue des réparations sur une voie où circulent des voyageurs, l'espace libéré pour la circulation doit être suffisamment large pour laisser passer les fauteuils roulants.
- Les obstacles tels que les poubelles ou les distributeurs automatiques doivent être placés en retrait des endroits passants. S'ils doivent rester sur la voie empruntée par les voyageurs, ces objets devront présenter un fort contraste chromatique et être repérables à l'aide d'une canne, afin que les personnes ayant une déficience visuelle soient en mesure de les éviter.

2.2 Installations extérieures

Disposition du Code

- 2.2.1 Les aires de débarquement et de prise en charge des passagers ayant une déficience doivent être situées à la bordure de la voie routière, et aussi près que possible des entrées et des sorties.

Bonne pratique

- À l'aéroport d'Halifax, les aires réservées au débarquement et à la prise en charge des personnes ayant une déficience sont identifiées par le symbole international approprié et sont situées à l'avant de l'édifice. Pour plus d'information à ce sujet, contactez l'aéroport à www.flyhalifax.com/index_fr.html.

Conseils

- Les autobus assurant la navette aux aéroports qui ont plus d'un niveau déposent parfois les passagers au niveau des arrivées, mais pas à celui des départs. Cette situation peut être problématique pour les passagers ayant une déficience visuelle qui essaieront de trouver leur chemin vers le comptoir d'enregistrement depuis un autre niveau. Lorsque c'est le cas, les exploitants de gares doivent s'assurer qu'une aide est disponible pour permettre à ces passagers de trouver leur chemin jusqu'au comptoir d'enregistrement.
- Les aires de débarquement des personnes ayant une déficience doivent être clairement identifiées et procurer un accès sécuritaire aux portes de l'aérogare pour les passagers en fauteuil roulant. Si ces aires ne sont pas directement en bordure de l'aérogare, ou s'il est nécessaire de traverser une voie de circulation, une traverse pour piétons devrait être aménagée. Les sites Web des exploitants de gares devraient du reste indiquer où sont situées ces aires (pour de plus amples renseignements, référez-vous à la section 3.5.2 du Code des gares).

2.3 Aires de repos

Disposition du Code

2.3.1 Les exploitants de gares doivent prévoir des sièges à intervalles réguliers le long des parcours suivis par les voyageurs. S'il n'est pas possible de prévoir des espaces pour s'asseoir, quelque autre moyen devra être mis à la disposition des voyageurs ayant une déficience pour les aider à se rendre à leur destination.

Nota : Parmi les autres moyens envisageables, on suggère, à titre d'exemple, un service de fauteuils roulants ou de voiturettes électriques.

Rappel

- La section 2.6 du Code de communication stipule que, 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 un endroit qui permettra à leur occupant de voir les tableaux de communication électroniques et/ou le personnel, et être marqués du symbole universel d'accessibilité.

Bonnes pratiques

- L'autorité aéroportuaire du Grand Toronto a mis sur pied le Programme d'assistance aux clients de l'aéroport (PACA) afin d'offrir un moyen de transport de point à point et de l'aide aux personnes ayant une déficience ou des difficultés à se déplacer. Le programme vise à assurer un service depuis l'arrivée à l'aéroport jusqu'au siège à bord de l'avion. Les passagers qui doivent prendre un vol rencontrent l'accompagnateur dans le garage du stationnement, sur le trottoir ou à l'intérieur; ceux qui atterrissent rencon-

trent l'accompagnateur à leur avion et se font escorter jusqu'à la personne qui est censée les accueillir, jusqu'au lieu d'embarquement du transport terrestre ou jusqu'à l'aérogare où elles doivent prendre un autre avion. Le service est gratuit. Les membres du personnel de PACA parlent collectivement 60 langues différentes, dont le langage gestuel. Le programme comprend un service de fauteuils roulants, un service de voiturettes électriques et un service de bagagiste. Pour en savoir plus long à ce sujet, contactez **ACAP@gtaa.com** ou téléphonez au (416) 776-2227.

- L'aérogare 3 de l'aéroport international Pearson de Toronto dispose d'une zone prioritaire réservée aux personnes ayant une déficience afin de leur faciliter la tâche de récupérer leurs effets arrivant sur le carrousel à bagages. Cette zone est clairement identifiée du symbole universel d'accessibilité. De plus, un grand nombre d'aéroports, dont l'aéroport international d'Edmonton, installent des sièges dans la zone du carrousel pour bagages afin que les voyageurs puissent s'asseoir en attendant l'arrivée de leurs bagages.
- Bon nombre d'aéroports, dont l'aéroport international de Calgary et l'aéroport international de Vancouver, offrent un service de voiturettes électriques pour transporter les passagers ayant une déficience depuis la zone de contrôle de sécurité jusqu'aux portes d'embarquement.
- Les zones d'arrivée de l'aéroport international de Dubaï disposent d'un salon réservé aux mineurs voyageant seuls et aux personnes ayant une déficience. Le personnel des lignes aériennes ou celui qui s'occupe des passagers au sol se chargera de reconduire lesdits passagers jusqu'au salon, où viendront les chercher leurs proches. Pour plus d'information, visitez **www.dubaiairport.com/DIA/English/MainMenu/Airport+Guide/Arriving/** (site en anglais).

Conseils

- Au moment de déterminer la distance entre les zones de repos, les exploitants de gares doivent prendre en compte la taille de l'aérogare et la disponibilité de services de déplacement en fauteuil roulant ou en voiturette électrique.
- Le document *Améliorer l'accès aux transports pour tous : Guide des bonnes pratiques* publié par la Conférence européenne des ministres des transports suggère comme principe directeur de disposer les sièges de telle sorte que les passagers n'aient pas plus de 50 à 60 mètres à marcher avant de pouvoir s'asseoir pour se reposer. Bien que cette ligne directrice puisse être utile aux exploitants de gares, l'Office souligne que ces derniers devraient faire leur propre enquête afin de trouver ce qui convient le mieux à leurs installations et aux besoins de leur clientèle. Pour en savoir plus long à ce sujet, consultez www.cemt.org.
- Différents types de sièges peuvent répondre à différents besoins. Par exemple, les sièges dépourvus d'appuiebras conviendront peut-être mieux aux passagers plus corpulents, alors que ceux disposant d'appuie-bras feront l'affaire des personnes qui ont besoin d'un point d'appui pour se lever.
- Il peut s'avérer utile que le service de fauteuils roulants offre plusieurs tailles de fauteuils roulants. Les fauteuils roulants plus larges serviront à assurer le déplacement des personnes plus corpulentes et des personnes qui portent de gros habits d'hiver. De plus, les exploitants de gares peuvent envisager la possibilité de se procurer des fauteuils roulants dotés d'options spéciales telles que des repose-pieds rabattables et des appuie-bras relevables. Le fait d'offrir une série de fauteuils roulants différents permettra aux exploitants de gares de répondre à une plus large gamme de besoins.

Disposition du Code

2.3.2 À certains endroits, il peut y avoir de longues périodes d'attente debout ainsi que des problèmes inhérents à la présence de sièges en raison de systèmes de files d'attente, par exemple aux comptoirs de billetterie et d'enregistrement, ou aux points de contrôle de sécurité et aux douanes .

Dans de tels cas, les exploitants de gares ferroviaires et de gares maritimes doivent disposer d'autres moyens qui permettront de répondre aux besoins des personnes qui ont de la difficulté à se tenir debout dans une file d'attente.

Les exploitants d'aérogares doivent étudier, avec les autorités qui exploitent et gèrent les lieux, la possibilité de mettre d'autres moyens à la disposition des personnes ayant une déficience pour leur éviter d'avoir à attendre debout pendant de longues périodes.

Nota : Parmi les autres moyens envisageables, à titre d'exemple, une file rapide pour les personnes qui ont de la difficulté à se tenir debout trop longtemps et la possibilité d'acheter ses billets à l'avance.

Rappel

- Le paragraphe 2.6 du Code de communication traite des places réservées aux portes d'embarquement et dans les aires de départ.

Bonnes pratiques

- VIA Rail permet à sa clientèle d'acheter ses billets à l'avance par Internet ou par téléphone, et de les imprimer à une borne de billetterie libre-service ou de les recevoir par la poste. Cela permet d'éviter que les passagers aient à faire la file à la gare, compte tenu du fait qu'il n'est pas nécessaire de s'« enregistrer » lorsqu'on voyage en train. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, visitez le site Web de VIA Rail à www.viarail.ca.
- Certaines lignes aériennes telles que WestJet et Air Canada permettent à leurs clients de s'enregistrer et de faire imprimer leur billet à traitement automatisé jusqu'à 24 heures avant leur vol. Les passagers voyageant sans bagages enregistrés peuvent pour leur part se rendre directement à l'aire de contrôle de sécurité dès leur arrivée à l'aéroport.

2.4 Embarquement et débarquement

Disposition du Code

- 2.4.1 Des ponts, des passerelles ou des plateformes d'embarquement doivent être accessibles lors des procédures d'embarquement et de débarquement.

Bonnes pratiques

- *GO Transit*, le système de transport interrégional de l'Ontario, possède quelques gares ferroviaires accessibles dotées d'une mini-plateforme à rampe installée à même le quai principal. Lorsque le train arrive en gare, un membre du personnel place un pont amovible entre le

wagon accessible du train et la mini-plateforme, de sorte qu'il est possible d'embarquer dans le train sans avoir à franchir de marches. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, consultez www.gotransit.com/PUBLIC/accessible/accessibletrain.htm (site en anglais).

- La société américaine Amtrak a équipé son système de quais bas et de quais élevés, dépendant des trajets et des gares concernés. Sur les quais élevés, Amtrak aide les passagers à franchir la différence de niveau entre le quai et le train au moyen d'un pont de liaison; pour les quais bas, Amtrak dispose d'un ascenseur spécial. Pour les voitures de train à deux niveaux, Amtrak dispose de rampes pour fauteuils roulants qui permettent aux passagers d'accéder au niveau inférieur. Pour plus d'information à ce sujet, consultez www.amtrak.com (site en anglais).

Disposition du Code

2.4.2 Lorsque le parcours habituel emprunté pour l'embarquement ou le débarquement n'est pas accessible aux personnes ayant une déficience pour une raison donnée — il pourrait s'agir, par exemple, d'un escalier —, une voie de rechange accessible doit être offerte et entretenue adéquatement.

Nota : Une voie de rechange peut être, par exemple, une rampe, un ascenseur ou un fauteuil monte-escalier.

Bonne pratique

- Certaines gares patrimoniales de VIA Rail ont des fauteuils monte-escalier hydrauliques qui permettent d'accéder au niveau du quai d'embarquement (à Montréal, par exemple). Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, visitez www.viarail.ca.

Disposition du Code

2.4.3 Lorsque le passager n'aura pas accès à son aide à la mobilité durant le voyage, celle-ci devra être rangée. Un moyen autre que manuel doit permettre le transfert sécuritaire de l'aide au niveau d'embarquement ou à partir de celui-ci, et ce, afin de minimiser les risques de dommage.

Conseils

- Le fait de transporter manuellement une aide à la mobilité de grosse taille de haut en bas d'un escalier et vice-versa peut causer des blessures au personnel et endommager ladite aide. En fait, on doit faire passer les aides à la mobilité d'un niveau à l'autre au moyen d'un ascenseur ou d'une autre méthode n'ayant pas recours à la force humaine.
- La conception ou la rénovation d'une gare ou d'une partie d'une gare doit prendre en compte le fait que les ascenseurs doivent être placés aussi près que possible des portes d'embarquement.

- Les exploitants de gares doivent aider les transporteurs à optimiser leur efficacité et leur ponctualité en s'assurant que les ascenseurs qui sont situés près des portes d'embarquement sont prêts à être utilisés par le personnel du transporteur pour transférer les aides à la mobilité d'un niveau à l'autre de façon sécuritaire et sans accroc. En gardant ces voies libres et opérationnelles, on permettra au personnel des transporteurs de rendre sans délai les aides à la mobilité des passagers arrivés à destination.

Disposition du Code

2.4.4 Lorsque les exploitants de gares sont eux-mêmes propriétaires ou exploitants des dispositifs ou du matériel d'embarquement, ils doivent veiller à ce que ce matériel soit maintenu en bon état et prêt à être utilisé.

Bonnes pratiques

- L'aéroport de Yellowknife possède et entretient des fauteuils d'embarquement d'usage commun que se partagent les transporteurs basés à cette aéroport. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez www.dot.gov.nt.ca/_live/pages/wpPages/home.aspx (site en anglais).
- L'aéroport international d'Edmonton dispose d'une plateforme élévatrice qui permet aux passagers en fauteuil roulant de monter à bord des avions chargés au sol. Pour en savoir plus long à ce sujet, rendez-vous sur le site de l'aéroport, au www.edmontonairports.com (traduction partielle).
- L'aéroport international de Los Angeles dispose d'un véhicule spécialement adapté pour le transport des passagers ayant une déficience qui fait la navette entre les aéroports et les avions qui ne sont pas desservis par une passerelle d'embarquement. Le véhicule en question peut accueillir 21 passagers ou sept fauteuils roulants. Entre autres attributs, il est équipé

à l'avant d'une plateforme pivotante qui s'ajuste automatiquement afin d'éviter les différences de niveaux entre l'avion et le véhicule. Pour plus d'information à ce sujet, consultez www.lawa.org/lax/elderly.cfm (site en anglais).

- L'aéroport international John F. Kennedy, à New York, utilise des salons mobiles pour transporter les passagers entre les avions qui arrivent ou qui partent et certaines portes. Ces salons mobiles ont des espaces réservés aux passagers en fauteuil roulant et identifiés par le symbole international d'accessibilité. Pour plus d'information, consultez ce site Web : www.panynj.gov/aviation/jadaoverframe.html (site en anglais).

Conseil

- Bien que les exploitants de gares ne soient pas nécessairement eux-mêmes propriétaires ou exploitants d'équipements d'embarquement, ils peuvent contribuer à faciliter le partage de ces équipements entre transporteurs. Dans cette optique, les exploitants de gares peuvent aussi faciliter la prise d'arrangements permettant, par exemple, qu'un transporteur puisse se servir de la plateforme élévatrice pour fauteuils roulants d'un autre transporteur lorsque la sienne n'est pas en état de fonctionner. Ce genre d'arrangement est bénéfique pour les aérogares, les transporteurs et, par-dessus tout, pour les passagers.

Disposition du Code

- 2.4.5 Lorsqu'une gare est la propriété d'un fournisseur de services de transport ou est exploitée par ce dernier, comme c'est par exemple souvent le cas des gares ferroviaires ou maritimes, et que le matériel d'embarquement est disponible aux fins de son utilisation à cet endroit, le fournisseur de services doit alors utiliser le matériel de manière à ce que les personnes ayant une déficience puissent embarquer et débarquer de façon sécuritaire et avec dignité.

Bonnes pratiques

- Quelques-unes des gares exploitées par VIA Rail sont équipées d'ascenseurs hydrauliques pour l'embarquement et le débarquement des passagers en fauteuil roulant. Pour en savoir plus long à ce sujet, consultez www.viarail.ca/planificateur/fr_plan_beso_mobi.html.
- Les bus-navettes de Marine Atlantique servant à l'embarquement des personnes qui n'ont pas leur propre voiture sont équipés d'une plateforme élévatrice automatique pour fauteuils roulants. Pour plus d'information, rendez-vous sur le site de l'entreprise à www.marine-atlantic.ca.
- Northumberland Ferries est équipé de fauteuils roulants et de chariots de golf pour l'embarquement et le débarquement des personnes qui en ont besoin. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, contactez Northumberland Ferries à www.peiferry.com.

2.5 Aires de soulagement pour animaux aidants

Disposition du Code

- 2.5.1 Les exploitants de gares doivent veiller à ce qu'il y ait un endroit, désigné ou non, où les animaux peuvent satisfaire leurs besoins naturels et que le trajet qui y mène soit sécuritaire.

Dans la mesure du possible, les personnes voyageant avec un animal aidant devraient avoir accès à une aire de soulagement pour l'animal à l'intérieur de la zone de sécurité, laquelle pourra être utilisée entre les correspondances. Si cela n'est pas possible, une telle aire devrait être facilement accessible depuis la zone de sécurité, afin de réduire le temps nécessaire pour que l'animal se soulage.

Bonnes pratiques

- Un certain nombre d'aéroports canadiens, dont l'aéroport international de Calgary et l'aéroport international d'Edmonton, ont des aires réservées au soulagement des animaux, dont les animaux d'assistance. Pour en savoir plus long à ce sujet, consultez www.calgaryairport.com/index_fr.cfm et www.edmontonairports.com (traduction partielle).
- Le *Sky Harbour International Airport* de Phoenix offre des aires de soulagement à l'intention des animaux d'assistance (appelées « paw pad » et « bone yard »). Dans ces aires qui restent éclairées toute la nuit, on peut trouver des bols et de l'eau, ainsi que des sacs pour que les propriétaires puissent ramasser les besoins de leur animal. Ces espaces sont réservés aux animaux en transit et aux animaux qui sont au service de l'aéroport. Pour plus de renseignements à ce sujet, visitez www.phoenix.gov/skyharborairport/food_shops_services/specialneeds.html (site en anglais).

Conseils

- Les animaux d'assistance n'ont pas tous les mêmes préférences quant aux surfaces propices à leur soulagement. De façon générale, le gravier et le gazon sont mieux appréciés, compte tenu du fait que ce ne sont pas tous les animaux qui sont à l'aise sur des surfaces dures, comme le béton. Idéalement, les aires de soulagement devraient disposer de plus d'un type de surface.

- L'aménagement d'une aire de soulagement doit aussi prendre en compte les considérations suivantes : l'espace devrait être clôturé et situé en retrait des voies très passantes; il devrait être équipé d'une poubelle ou d'un autre contenant permettant de se débarrasser de façon hygiénique des déchets; il faut prévoir une entrée d'eau pour permettre au personnel de faire un nettoyage périodique de l'endroit. De plus, les exploitants de gares devraient envisager la possibilité d'offrir des sacs en plastique pour le ramassage des besoins des animaux. Il faudrait également prévoir une signalisation quelconque pour rappeler aux voyageurs de nettoyer les besoins de leur animal.

Disposition du Code

2.5.2 Les exploitants de gares doivent veiller à ce que leur personnel ou les bénévoles de la gare qui interagissent avec le public, de même que le personnel des transporteurs exerçant leurs activités depuis cette gare, connaissent bien l'emplacement des aires de soulagement — qu'elles soient désignées à cela ou non — de façon à ce qu'ils puissent indiquer aux voyageurs, lorsque ceux-ci le demandent, où l'animal aidant peut se soulager.

Conseil

- Si aucune aire de soulagement n'a été désignée, le personnel de la gare et les bénévoles qui y travaillent doivent être en mesure de diriger les personnes avec un animal aidant vers l'endroit le plus pratique où l'animal pourra se soulager en toute sûreté. Cette information sera d'une grande utilité pour les personnes qui ne sont pas familières avec l'aménagement de l'aéroport et contribuera à réduire le temps requis pour le soulagement de l'animal, un facteur qui peut être déterminant pour les personnes qui doivent prendre une correspondance.

2.6 Transport dans les gares de voyageurs et entre celles-ci

Disposition du Code

Tous les moyens de transport (les bus-navettes et les trains légers, par exemple) à l'intérieur des gares et entre elles doivent être accessibles, et les annonces à bord de ceux-ci doivent être faites à la fois en format auditif et visuel.

Bonnes pratiques

- L'autorité aéroportuaire du Grand Toronto assure une liaison par train léger accessible entre l'aérogare 1, l'aérogare 3 et l'espace de stationnement à tarif réduit. Ce service est accessible aux personnes se déplaçant à l'aide d'un fauteuil roulant, et toutes les annonces y sont faites en format audio et vidéo. De plus, le train est muni d'un dispositif pour joindre directement le bureau du service à la clientèle et d'un haut-parleur permettant aux deux parties de communiquer. Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez www.gtaa.com.
- L'aéroport international de Los Angeles a un véhicule équipé d'un ascenseur spécial qui fait continuellement la navette, en boucle, entre ses différentes aérogares. Pour en savoir plus long, visitez www.lawa.org/lax/elderly.cfm (site en anglais).

2.7 Transport terrestre

Disposition du Code

2.7.2 Les fournisseurs de services de transport terrestre devraient disposer de véhicules adaptés au transport des personnes ayant une déficience qui se déplacent au moyen d'aides à la mobilité de taille importante.

Dans certaines circonstances limitées, il se peut que les fournisseurs de services de transport terrestre ne soient pas eux-mêmes propriétaires ou exploitants de véhicules adaptés. Lorsqu'ils ne disposent pas des moyens adéquats pour assurer le transport des personnes utilisant des aides à la mobilité de taille importante, les fournisseurs de services de transport terrestre doivent avoir une entente avec un autre fournisseur pour arriver à donner un service équivalent.

Si aucun service équivalent n'est offert, mais qu'il existe d'autres moyens de transport accessibles dans la communauté — qu'il s'agisse d'un autre fournisseur de service ou d'un organisme communautaire —, les exploitants de gares doivent informer le public sur les moyens d'accéder à ces services. Les exploitants de gares doivent également, lorsqu'ils en reçoivent la demande, déployer tous les efforts nécessaires pour venir en aide aux voyageurs ayant une déficience qui éprouvent de la difficulté à prendre des arrangements convenables relativement au transport terrestre.

Rappels

- L'annexe 3 du Code énumère des dispositions clés qui doivent figurer dans les contrats passés avec les fournisseurs de services de transport terrestre, telles que celles concernant la location de voitures, d'autobus, de navettes ou de taxis accessibles aux fins de transport terrestre.

- La section 2.5 du Code de communication et du Guide de communication renferme des renseignements sur le transport terrestre, dont certaines lignes directrices observées dans d'autres pays.

Disposition du Code

2.7.3 Les exploitants de gares doivent avoir des moyens d'informer le public avant le voyage au sujet des types de transport terrestre disponibles et des façons d'y accéder. Lorsqu'il n'y a aucun transport terrestre accessible pour les personnes utilisant des aides à la mobilité de taille importante telles que des fauteuils roulants motorisés ou des triporteurs, cette information devrait figurer dans toute publication ou site Web de l'exploitant concernant le transport terrestre.

Bonnes pratiques

- Étant donné que le fournisseur de services de transport terrestre avec lequel elles ont une entente contractuelle ne dispose pas de véhicules de transport adapté, les autorités aéroportuaires de Charlottetown donnent de l'information sur leur site Web concernant les possibilités locales en matière de transport adapté. Ces renseignements comprennent les exigences en matière de préavis concernant la location de véhicules à boîtier de contrôle manuel. On y apprend aussi comment profiter du transport terrestre adapté pour fauteuils roulants par l'entremise d'une entreprise de la région ou d'un organisme sans but lucratif local. Pour en savoir plus long à ce sujet, visitez www.flypei.com (site en anglais).

- Le site Web de l'aéroport international de Seattle-Tacoma fournit des renseignements au sujet du transport terrestre accessible disponible sur place, dont de l'information sur le transport en commun adapté, la location de véhicules à boîtier de contrôle manuel et les navettes accessibles effectuant la liaison avec les hôtels. Pour tout renseignement supplémentaire, consultez **www.portseattle.org/seatac/services/specialaccess.shtml** (site en anglais).
- Le site Web de l'aéroport international de Los Angeles contient de l'information concernant le *FlyAway Bus Service*, dont les véhicules sont équipés d'une plateforme élévatrice pour fauteuils roulants. Le site donne aussi des conseils rappelant aux passagers concernés de prévoir, au moment de fixer l'heure du vol, un certain temps supplémentaire pour monter dans l'autobus et en descendre, précisant toutefois que les chauffeurs seront là pour les aider dans ces procédures (et avec leurs bagages également). Pour en savoir plus long, rendez-vous à **www.lawa.org/lax/elderly.cfm** (site en anglais).

Conseil

- Pour certains voyageurs, la disponibilité de transport accessible et, en particulier, celle de véhicules adaptés pouvant transporter les personnes se déplaçant au moyen d'une aide à la mobilité de grande taille, est une information essentielle lorsqu'il s'agit de prendre des décisions concernant leur voyage. En fait, il est toujours préférable de donner le plus de renseignements possible sur ce à quoi on peut s'attendre en voyageant depuis une gare donnée.

Section 3 : Facteurs liés aux services

3.1 Aide aux passagers

Disposition du Code

Les exploitants de gares doivent fournir aux passagers un moyen de se procurer de l'information ou de l'aide lorsqu'ils arrivent à la gare. Les passagers doivent être en mesure d'obtenir de l'information ou de l'aide le plus près possible de toutes les entrées principales de la gare.

Nota : Les moyens mis à la disposition des passagers concernés peuvent être, par exemple, un poste d'aide — qui peut être une ligne téléphonique spéciale ou un comptoir avec préposé(s) —, un kiosque d'information et/ou des préposés ou bénévoles ambulants pouvant répondre aux questions et fournir d'autres formes d'aide à l'intention des passagers.

Rappel

- La section 1.3 du Code de communication donne des renseignements sur l'utilisation des kiosques électroniques d'information en matière de transport.

Bonnes pratiques

- Il y a aux entrées de l'aéroport international d'Ottawa des téléphones d'aide en ligne directe opérationnels durant les heures d'ouverture. Ces téléphones disposent d'un affichage en braille et en pictogrammes. Grâce à eux, les passagers peuvent obtenir de l'aide pour trouver leur chemin dans l'aérogare. Pour en savoir plus long à ce sujet, contactez l'aéroport international d'Ottawa, à **www.ottawa-airport.ca**.
- L'aéroport international d'Halifax a un programme permettant à certains membres de son personnel d'apprendre le langage gestuel afin d'être en mesure d'aider les passagers sourds ou malentendants. Pour plus de renseignements, joignez l'aéroport international d'Halifax à **www.flyhalifax.com/index_fr.html**.
- Un certain nombre d'aéroports canadiens peuvent compter sur le service de bénévoles se promenant un peu partout dans l'aéroport afin de venir en aide aux voyageurs. Ces bénévoles sont généralement reconnaissables par la couleur de leurs vêtements ou par le chapeau particulier qu'ils portent. Un exemple de ce genre d'initiative est le programme *White Hat* de l'aéroport de Calgary. Pour en savoir plus long à ce sujet, visitez **www.calgaryairport.com/index_fr.cfm**.

En plus de ses ambassadeurs bénévoles du service à la clientèle, l'aéroport international de Vancouver offre chaque année des emplois d'été à des étudiants pour qu'ils viennent en aide à l'équipe du service à la clientèle en ce qui a trait à la prestation d'une variété de services aux passagers avec des besoins particuliers. On peut repérer les étudiants affectés à ce service grâce à leur veston rouge et leur pantalon noir. Pour en savoir plus long à ce sujet, visitez **www.yvr.ca**.

- L'*Albuquerque International Sunport* met des téléphones à ligne directe à la disposition des personnes ayant une déficience, un peu partout dans l'aéroport, y compris aux entrées et aux sorties. De plus, l'emplacement

de ces téléphones est indiqué sur le plan de l'aéroport que l'on peut se procurer en ligne à www.cabq.gov/airport/terminalmaps.html (site en anglais).

- Plusieurs aéroports américains ont des porteurs qui sont non seulement capables d'aider les passagers ayant une déficience pour le transport de leurs bagages, mais qui peuvent aussi prêter main-forte avec le fauteuil roulant ou agir en tant qu'accompagnateurs. Il est possible de prendre des arrangements à l'arrivée à l'aéroport de départ ou avec le transporteur pour l'arrivée à destination. Le site Web de l'aéroport de Palm Springs donne des renseignements au sujet de ce service, à www.palmspringsairport.com/services.html (site en anglais).

Ressources

- L'Association canadienne de normalisation a élaboré la norme B480, intitulée *Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées*, ainsi que des aides didactiques pour l'accompagner, telles qu'un DVD et des documents de formation. Pour obtenir de l'information concernant l'achat de ces articles, rendez-vous sur le site www.shopcsa.ca.
- Le document *Améliorer l'accès aux transports pour tous : Guide des bonnes pratiques* publié par la Conférence européenne des ministres des transports donne une série de lignes directrices conçues pour favoriser une meilleure compréhension de quelques-uns des problèmes auxquels les personnes ayant une déficience et les aînés doivent faire face lorsqu'ils utilisent les systèmes de transport. Bien qu'elles aient surtout trait à des enjeux relatifs à la formation, ces lignes directrices pourraient être utiles au personnel des gares qui doit venir en aide à ces voyageurs. Consultez le site Web de l'organisme pour en savoir plus long à ce sujet : www.cemt.org.

Conseils

- Les lignes téléphoniques directes devraient être placées de façon stratégique dans l'ensemble de la gare. Les personnes qui répondent aux appels utilisant ces lignes directes devraient avoir une bonne idée du plan de l'installation et savoir quels services y sont offerts.
- Un service utile qui pourrait être dispensé par téléphone en est un de « plan sonore ». Il s'agit d'une description orale du bâtiment avec des précisions sur l'endroit où se trouve la personne qui fait l'appel et sur la localisation de certains secteurs clés par rapport à elle.
- Les plans de la gare devraient être placés de sorte qu'ils puissent être vus facilement par les personnes qui sont debout et par celles qui sont en fauteuil roulant. Idéalement, ils devraient également être accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle (c.-à.-d., des plans tactiles). On peut aussi envisager le recours à des systèmes d'orientation électroniques ou à des « plans sonores ».
- Les comptoirs de renseignements ou d'assistance devraient être situés à proximité des entrées de la gare et être très visibles dès qu'on entre. De plus, ils devraient être clairement identifiés et être accessibles à la fois aux personnes qui sont en fauteuil roulant et à celles qui sont debout. Idéalement, ces comptoirs auront un plan de l'installation que les préposés pourront regarder avec les passagers pour leur donner des directions.
- Il devrait toujours y avoir une borne d'assistance à proximité de l'entrée de la gare pour aider les voyageurs dès leur arrivée.
- Il est préférable de ne pas fondre les comptoirs de renseignements et d'assistance en un seul comptoir, car il s'agit de fonctions distinctes. Si la sécurité est la tâche principale, les préposés pourraient être trop occupés pour les passagers qui ont besoin d'aide.

3.2 Consultation

Disposition du Code

Les exploitants de gares doivent disposer d'un mécanisme de consultation auprès des représentants de divers groupes de personnes ayant une déficience ou qui les représentent afin de se tenir au courant des préoccupations des personnes ayant une déficience concernant l'accessibilité de leur gare et de trouver comment il est possible de les prendre en compte.

Nota : À titre d'exemple, la consultation pourrait s'effectuer auprès de groupes consultatifs en matière d'accessibilité, de comités se réunissant à intervalles fixes ou au besoin, des membres intéressés et actifs d'une liste de diffusion électronique, ou par voie d'une autre méthode de consultation, protocolaire ou officielle.

Bonnes pratiques

- Certains exploitants de gares ont des comités consultatifs officiels en matière d'accessibilité qui se réunissent périodiquement. Par exemple, le comité consultatif de l'aéroport international d'Edmonton tient deux réunions par année, en plus d'être consulté pour tous les travaux de rénovation ou pour tout nouveau projet d'immobilisation. Pour en savoir plus long à ce sujet, visitez le site de l'aéroport à www.edmontonairports.com (traduction partielle).
- L'aéroport de Yellowknife entend le point de vue des personnes ayant une déficience par l'entremise du *Northwest Territories Council of Persons with Disabilities* (un conseil territorial déjà établi pour les personnes ayant une déficience). Consultez le site Web de l'aéroport pour obtenir de plus amples renseignements : www.dot.gov.nt.ca/_live/pages/wpPages/home.aspx (site en anglais).

- VIA Rail a recours à une équipe interfonctionnelle sur l'accessibilité qui se réunit tous les trois mois pour discuter des enjeux en matière d'accessibilité tels que la mise en œuvre des codes de l'Office. Le comité regroupe des représentants de toutes les divisions de VIA qui ont une certaine connaissance ou expérience relativement aux questions de déficience. Vous trouverez plus d'information à ce sujet sur le site **www.viarail.ca**.
- L'autorité aéroportuaire du Grand Toronto prend soin d'inclure des groupes liés à la déficience lorsqu'elle invite les membres du public à prendre part à des simulations visant à tester de nouvelles sections de ses installations. Pour plus d'information à ce sujet, visitez **www.gtaa.com**.

Ressources

- Contactez les organismes locaux, provinciaux et nationaux de personnes ayant une déficience ou travaillant pour elles afin de cerner les ressources qui pourraient faciliter la mise en œuvre des dispositions du Code et pour obtenir des conseils en matière d'accessibilité. L'annexe 4 du présent guide contient une liste des organismes nationaux et provinciaux qui représentent les intérêts des personnes ayant une déficience.
- Le *Directory of Disability Organizations in Canada* répertorie plus de 5 000 organismes œuvrant dans le domaine de la déficience au Canada, avec des adresses et d'autres renseignements. Pour savoir comment se procurer un exemplaire de cet annuaire, contactez le *Canadian Abilities Foundation* à **www.abilities.ca** (site en anglais).
- L'*Accessibility Consultants Association of Ontario* est un réseau ontarien de consultants rémunérés à l'acte. L'objectif de l'organisme est d'offrir une contre-expertise en matière d'accessibilité. Pour en savoir plus long au sujet de cette association, envoyez un courriel à **info@snaconsulting.ca**.

Conseils

- Un comité consultatif doit avoir des représentants d'une variété d'organismes de personnes ayant une déficience ou travaillant pour elles, tant pour ce qui est de la perspective que pour l'expérience.
- Un comité consultatif peut être un comité de travail dont la tâche est d'appuyer les exploitants de gares pour la mise en œuvre des dispositions du Code des gares. Le comité peut également aider les exploitants de gares à résoudre les problèmes opérationnels qu'ils peuvent avoir en tentant de combler les besoins des personnes ayant une déficience.
- Mettre sur pied un groupe de travail qui circulera dans la gare en compagnie de personnes présentant diverses déficiences afin de déterminer ce qui peut constituer un problème dans le cadre d'un voyage. Cette approche proactive aidera les exploitants de gares à éliminer les problèmes potentiels que peuvent présenter leurs installations.

3.3 Service à la clientèle

Disposition du Code

- 3.3.1 Les exploitants de gares devront disposer d'un processus pour capter les préoccupations des passagers et traiter leurs plaintes, et d'une personne ou d'un groupe désigné pour traiter des préoccupations en matière d'accessibilité.

Bonne pratique

- La société Marine Atlantique a un ombudsman qui traite les plaintes, dont celles liées aux enjeux en matière d'accessibilité. De plus, l'ombudsman porte les plaintes sur les questions d'accessibilité devant le comité consultatif sur l'accessibilité de Marine Atlantique aux fins de discussion. Pour plus d'information, consultez www.marine-atlantic.ca.

Conseil

- Une personne ou un groupe de personnes désigné à la tâche sera en mesure de surveiller les tendances et les problèmes récurrents, et de mettre en œuvre les modifications qui doivent être apportées au système. Il est en effet possible que les problèmes systémiques échappent à l'organisation s'ils sont traités au cas par cas et par des personnes différentes d'une fois à l'autre.

Disposition du Code

3.3.2 Les exploitants de gares doivent prendre les mesures pour informer le public sur la façon de leur transmettre leurs préoccupations ou de loger une plainte. Les exploitants de gares doivent afficher l'information à ce sujet sur leur site Web.

Rappel

- La section 1.2 du Code de communication stipule que les sites Web doivent se faire accessibles aux personnes ayant une déficience en se conformant aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium World Wide Web (W3C).

Bonnes pratiques

- La brochure *Barrier Free Access* de l'aéroport international de Vancouver comporte une section invitant les voyageurs à faire des suggestions et à donner des commentaires au sujet des installations et des services. On y trouve les coordonnées de l'exploitant de l'aéroport (adresse postale, numéros de téléphone et de télécopieur), pour la formulation de plaintes et de commentaires. Pour des précisions à ce sujet, consultez le site Web de l'aéroport à www.yvr.ca (brochure en anglais seulement).
- Un cadre bien en vue affiché sur le site Web de l'aéroport international de SeattleTacoma invite les passagers qui auraient pu avoir de la difficulté à accéder aux installations/services de l'aéroport à en informer l'exploitant des lieux. Le cadre comprend un hyperlien courriel ainsi qu'une note indiquant que les passagers devraient envoyer un message à l'exploitant pour l'informer des obstacles qu'ils ont constatés et pour lui donner des suggestions d'améliorations. Pour plus d'information à ce sujet, consultez le site www.portseattle.org/seatac/services/specialaccess.shtml (site en anglais).

3.4 Laissez-passer d'accompagnateur

Disposition du Code

Les exploitants de gare devront travailler en collaboration avec les transporteurs afin de mettre des laissez-passer temporaires à la disposition des accompagnateurs, de sorte que les personnes ayant une déficience puissent être accompagnées par une personne de leur choix, en plus du personnel ou des bénévoles du transporteur ou de la gare, pour franchir l'aire de contrôle de sécurité de la zone d'embarquement.

Bonnes pratiques

- Le site Web de l'aéroport international de Portland donne de l'information sur l'accompagnement des passagers jusqu'à la porte d'embarquement et, en sens inverse, depuis la porte de débarquement. On y indique comment se procurer le laissez-passer approprié du transporteur et le temps supplémentaire qu'il faut prévoir pour passer ce seuil. Le site donne de l'information concernant la photo d'identification gouvernementale et les coordonnées de vol qu'il faudra soumettre pour obtenir le laissez-passer. Pour en savoir plus long à ce sujet, consultez www.flypdx.com/SpecialNeeds.aspx (site en anglais).
- Dans la section « Frequently Asked Questions » (Questions fréquentes) du site Web de l'aéroport international de San Francisco, on explique que les procédures d'obtention d'un laissez-passer d'embarquement varient d'un transporteur à l'autre et que les passagers devraient demander des précisions à ce sujet auprès de la compagnie aérienne avec laquelle ils font affaire avant de quitter la maison. Pour des précisions à ce sujet, visitez www.flysfo.com (site en anglais).
- Le site Web de l'aéroport international de Los Angeles indique que les personnes ayant une déficience peuvent se faire accompagner au-delà de la zone de contrôle de préembarquement et que les passagers doivent obtenir une permission du transporteur pour avoir le privilège d'être accompagnés jusqu'à la porte d'embarquement et, en sens inverse, depuis la porte de débarquement. Pour de plus amples renseignements, consultez www.lawa.org/lax/elderly.cfm (site en anglais).
- Le site Web de l'aéroport international de Dubaï indique que les accompagnateurs de passagers ayant une déficience peuvent se procurer un laissez-passer pour visiteur spécial qui leur permettra de se rendre jusqu'aux zones de départ. Pour des précisions à ce sujet, consultez le site www.dubaiairport.com/DIA/English/MainMenu/Airport+Guide/Transit/Special+Needs (site en anglais).

3.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service

Dispositions du Code

3.5.1 Les exploitants de gares doivent disposer de moyens qui leur permettent de faire connaître aux voyageurs les caractéristiques d'accessibilité et les services accessibles de la gare.

Nota : Ces moyens pourraient comprendre, par exemple, des icônes d'accessibilité sur le site Web des gares, ainsi que sur les téléphones, les brochures et des visites sur place au préalable.

3.5.2 Un nombre minimal de renseignements doit être mis à la disposition du public concernant les caractéristiques et les services de la gare (consultez le Code des gares pour en obtenir la liste).

Rappels

- La section 1.1 du Code de communication stipule que les fournisseurs de services de transport doivent mettre au point leurs propres politiques en matière de médias substitués et s'y conformer, afin de s'assurer que les voyageurs soient en mesure d'obtenir dans plusieurs médias l'information nécessaire pour un voyage réussi.
- La section 1.2 du Code de communication stipule que les sites Web doivent se faire accessibles aux personnes ayant une déficience en se conformant aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium World Wide Web (W3C).

Bonnes pratiques

- Grâce à l'outil Airport Wayfinder™, les voyageurs qui doivent transiter par l'aéroport Montréal-Trudeau peuvent effectuer au préalable une visite virtuelle des différentes parties de l'aérogare afin de se familiariser avec tous les services offerts. Cet outil en ligne qui permet de faire des visites virtuelles des aérogares d'aéroports offre des renseignements sur une foule de sujets, dont les procédures d'embarquement et d'arrivée, les contrôles de sécurité, les formalités de douanes et d'immigration, ainsi que les directives à suivre pour les vols de correspondance. Pour des précisions au sujet du Wayfinder, visitez www.airportwayfinder.com/yul (site en anglais).
- Les autorités aéroportuaires de Thunder Bay publient une brochure au sujet de leurs services accessibles. Le document contient aussi un plan annoté/une description de l'aérogare — son aménagement et l'emplacement de ses escaliers roulants et de ses ascenseurs, des comptoirs des différents transporteurs, des balises, des files d'attente, ainsi que de l'information sur le transport terrestre, les bagages, etc. De plus, la brochure fournit un numéro de téléphone permettant d'obtenir des renseignements sur tout ce qui touche à l'accessibilité. Pour plus d'information à ce sujet, contactez les autorités aéroportuaires de Thunder Bay au (807) 473-2600.
- Le site Web de l'aéroport international de Vancouver a une section d'accès sans barrière qui renferme des renseignements concernant l'accessibilité de ses aérogares pour les vols nationaux et internationaux, et les espaces de stationnement réservés. L'aéroport publie aussi une brochure qui, plan à l'appui, décrit certains des services offerts sur place. Le document contient en outre de l'information sur les bénévoles, l'emplacement des téléphones Internet, les comptoirs de renseignements, le service de recherche de personne (audio et visuel), les toilettes accessibles, les lieux de rencontre, etc. Pour en savoir plus, visitez www.yvr.ca.

- L'aéroport international d'Edmonton publie une brochure intitulée *Access for All* (en anglais seulement) qui donne de l'information visant à faciliter les déplacements des passagers dans l'aéroport. On y apprend comment prendre des arrangements pour circuler une fois à l'aéroport, comment s'enregistrer, comment contacter le personnel bénévole et où trouver une foule de choses telles que le comptoir de renseignements, les toilettes et les téléphones ATS. Le document traite également des étapes du processus de contrôle de préembarquement. Pour plus d'information, rendez-vous sur le site de l'aéroport à **www.edmontonairports.com** (traduction partielle).
- Le site Web de VIA Rail fournit des renseignements très complets à l'intention des personnes ayant une déficience qui aimeraient voyager avec VIA Rail. Entre autres choses, le site donne la liste des gares qui sont accessibles en fauteuil roulant — soit par ascenseurs hydrauliques ou par l'entremise de plateformes —, ainsi que des renseignements sur le voyage avec accompagnateur, la possibilité d'occuper plus d'un siège, le voyage avec un animal aidant et une foule d'autres sujets. Pour en savoir plus long, visitez **www.viarail.ca/planificateur/fr_plan_beso.html**.
- L'aéroport international d'Halifax a mis sur pied un programme pour permettre aux voyageurs — dont ceux ayant une déficience — de se familiariser d'avance avec les procédures entourant ses vols. Si informé à l'avance de besoins particuliers, le responsable de la tournée pourra adapter celle-ci pour que l'accent soit mis sur les aspects pertinents à l'accessibilité du voyageur. Selon les besoins, les tournées couvrent les zones de contrôle de la sécurité gérées par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, consultez **www.flyhalifax.com/index_fr.html**.
- Un certain nombre d'exploitants de gares ont affiché leurs caractéristiques en matière d'accessibilité sur le site Web « Voyage accessible » de Transports Canada. Pour plus d'information, consultez **www.accesstotravel.gc.ca**.

- La société Marine Atlantique offre des visites audioguidées de ses bateaux. Il s'agit d'une description audio de l'aménagement de ceux-ci et des services disponibles, dont ceux ayant trait à l'accessibilité. Pour obtenir davantage d'information à ce sujet, visitez le site **www.marine-atlantic.ca**.
- Le site Web de la *Toronto Transit Commission* (TTC) répertorie les arrêts d'autobus accessibles et les lignes d'autobus accessibles aux fauteuils roulants. Le site comprend aussi un lien permettant d'afficher la brochure électronique « Easier Access Information » qui traite de l'accessibilité des gares et des compagnies de transport, énumère les numéros de téléphone et d'ATS importants, offre des conseils en matière de sécurité et donne de l'information sur les horaires. Consultez le site Web de la TTC à **www.city.toronto.on.ca/ttc/accessible.htm**
- Le site Web de l'aéroport international John F. Kennedy de New York affiche un tableau détaillé qui explique quels sont les services disponibles en matière d'accessibilité pour chacune de ses aérogares. Ce tableau comprend une description physique détaillée des aménagements particuliers à l'accessibilité, tels que la hauteur des boutons de commande dans les ascenseurs, la largeur des corridors, les caractéristiques physiques des téléphones accessibles, etc. Pour plus d'information à ce sujet, consultez **www.panynj.gov/aviation/jshframe.htm** (site en anglais).
- L'aéroport international de Los Angeles publie le *Guide for Individuals with Disabilities* que l'on peut télécharger de son site Web. Ce document de 23 pages donne de l'information sur des sujets tels que la sécurité à l'aéroport, les espaces pour venir cueillir ou déposer les passagers, le stationnement, les bus-navettes équipés d'une plateforme élévatrice qui font le trajet entre le stationnement et l'aérogare, le transport terrestre, les installations et services de l'aéroport, les services assurés par les transporteurs et les services d'information, ainsi que des conseils d'ordre général comme les renseignements pour contacter l'aéroport. Pour en savoir plus long, consultez **www.lawa.org/lax/disabilities.cfm** (site en anglais).

- Le site Web de l'aéroport international Austin-Bergstrom, au Texas, donne des renseignements concernant les services disponibles à ses installations pour les voyageurs ayant une déficience : stationnement accessible, navettes accessibles, service de fauteuils roulants, accompagnateurs, processus de contrôle de la sécurité, orientation particulière le long des trottoirs pour piétons, interprètes du langage American Sign Language, passerelles d'embarquement des passagers et plateformes élévatrices pour fauteuils roulants, et espace de soulagement pour les chiens. Le site offre également un plan annoté qui indique les grandes divisions de l'aéroport et en fait la description. Consultez www.ci.austin.tx.us/austinairport/adaservices.htm (site en anglais) pour obtenir plus d'information.
- Le site Web de l'aéroport international de Narita, au Japon, donne de l'information complète au sujet des services disponibles à ses installations pour les voyageurs ayant une déficience. On y trouve des renseignements sur le marquage du sol, les instructions sonores qui sont données à ceux qui empruntent les trottoirs roulants, les comptoirs de renseignements, le voyage avec un chien-guide, le service de bagages, les services médicaux, les zones de stationnement réservées aux personnes ayant une déficience, le transport entre les aérogares, le transport terrestre, les procédures d'arrivées et de départs, et les autres aménagements sans obstacle. Le site affiche également un plan des aménagements sans obstacle, à la fois en format texte et en format graphique. De plus, le site donne de l'information sur les services disponibles aux personnes ayant une déficience particulière (p. ex., déficience visuelle, difficulté à marcher, incapacité auditive, trouble de la parole, etc.). Pour en savoir plus long, rendez-vous sur le site www.narita-airport.jp/en/bf/service/list02.html (site en anglais).

- Le site Web de l'aéroport Schiphol d'Amsterdam offre un plan de ses installations avec des indications sur le temps approximatif qu'il faut pour marcher entre les différentes divisions de l'aéroport. Ce plan peut aider les usagers à déterminer s'ils auront de la difficulté à marcher d'un endroit à l'autre, compte tenu de la distance ou du temps indiqué. Pour en savoir plus long à ce sujet, visitez **www.schiphol.nl**.
- La *Disabled People's Protection Policy of First ScotRail*, au Royaume-Uni, renferme une description succincte de l'aménagement physique des 336 gares dont cet organisme a la responsabilité. Visitez le site **www.firstgroup.com/scotrail/content/specialneeds/index.php** (site en anglais) pour obtenir plus d'information.

Ressource

- Le site Guide d'accès Canada dont s'occupe la *Canadian Abilities Foundation* renferme des listes de services accessibles d'un peu partout au Canada, dont des services de transport et des gares de voyageurs. Vous trouverez de plus amples renseignements sur le site Web de l'organisme à **<http://abilities.ca/agc>**.

Conseils

- Les documents que vous élaborez, tels que les brochures, le contenu des sites Web, etc., peuvent également servir pour la formation et l'information du personnel de la gare et des bénévoles qui interagissent avec le public.
- Votre comité consultatif ou groupe de travail sur l'accessibilité pourrait constituer une ressource de choix quant à l'élaboration de brochures en matière d'accessibilité ou à la mise au point d'information à ce sujet.

Section 4 : Considérations relatives au contrôle de sécurité des passagers

Disposition du Code

- 4.1 Un autre moyen doit être disponible pour les personnes ayant une déficience en remplacement des files d'attente.

Bonne pratique

- Dans de nombreux aéroports canadiens, l'organisme chargé du contrôle de préembarquement des passagers, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), offre aux voyageurs ayant une déficience la possibilité de passer par une file d'attente rapide.

Disposition du Code

- 4.4 Toute l'information présentée au public dans une vidéo d'instruction ou d'information devra être offerte à la fois en formats audio et visuel.

Bonnes pratiques

- Les instructions données par l'ACSTA au public à son entrée dans l'aire de contrôle de sécurité en prévision du processus de contrôle de préembarquement sont offertes à la fois en formats audio et visuel.

- Les vidéos que présente la société Marine Atlantique sur la sécurité à bord de ses bateaux sont sous-titrées. On peut également se procurer sur demande un document en braille qui reprend l'information contenue dans ces vidéos.

Disposition du Code

- 4.6 Des mesures doivent être en place afin d'informer les voyageurs des services en matière d'accessibilité disponibles, et ce, avant le voyage.

Nota : Les moyens utilisés pour publiciser la disponibilité de ces services peuvent être, par exemple, des icônes d'accessibilité sur le site Web, une ligne téléphonique et des brochures.

Bonnes pratiques

- Une section du site Web de l'ACSTA donne de l'information aux passagers ayant une déficience au sujet du processus de contrôle de préembarquement. Le site offre également des renseignements à l'intention des personnes qui ont des prothèses médicales ou des membres artificiels, ou qui utilisent des aides à la mobilité. Pour en savoir plus long, consultez le site Web de l'organisme à www.catsa-acsta.gc.ca.
- L'organisation *United States Transportation Security Administration* offre une brochure intitulée *Screening tips for persons with disabilities* (conseils au sujet du contrôle de préembarquement à l'intention des personnes ayant une déficience). Les passagers ayant une déficience peuvent y trouver des conseils en ce qui a trait à la préparation de leur voyage et au processus de contrôle de préembarquement, ainsi que des conseils particuliers aux différents types de déficience (p. ex., difficulté à marcher, handicap caché, besoin d'oxygène, etc.). Pour plus d'information, consultez www.tsa.gov (site en anglais).

Disposition du Code

4.8 Les documents publics à l'intention des voyageurs doivent être disponibles en médias substituts.

Ressource

- La section 1.1 du Code de communication donne des renseignements sur la diffusion en médias substituts de différents documents.

Annexe 1 Principes de conception universelle© et lignes directrices

Voici les principes de conception universelle et les lignes directrices s'y rattachant.

PRINCIPE N° 1 : Utilisation égalitaire

La conception est utile et commercialisable auprès de personnes ayant différentes capacités.

Lignes directrices :

- 1a.** Fournir à tous les utilisateurs les mêmes moyens d'utilisation : identiques dans la mesure du possible et équivalents autrement.
- 1b.** Éviter de mettre à part ou de dévaloriser les utilisateurs.
- 1c.** Mettre également à la disposition de tous les utilisateurs des dispositions relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité.
- 1d.** Rendre la conception attrayante pour tous les utilisateurs.

PRINCIPE N° 2 : Flexibilité d'utilisation

La conception peut être conciliée à une vaste gamme de préférences et de capacités individuelles.

Lignes directrices :

- 2a.** Donner un choix de méthodes.
- 2b.** Prévoir l'accès et l'utilisation pour droitiers et gauchers.
- 2c.** Faciliter l'exactitude et la précision pour l'utilisateur.
- 2d.** Fournir une capacité d'adaptation au rythme de l'utilisateur.

PRINCIPE N° 3 : Utilisation simple et intuitive

L'utilisation de la conception est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou de son niveau de concentration au moment de l'utilisation.

Lignes directrices :

- 3a.** Éliminer la complexité inutile.
- 3b.** Être à la hauteur des attentes et de l'intuition de l'utilisateur.
- 3c.** Tenir compte d'un vaste éventail de capacités de lecture et d'écriture et de capacités linguistiques.
- 3d.** Disposer l'information en ordre d'importance.
- 3e.** Fournir des messages guides et des commentaires pendant et après la tâche.

PRINCIPE N° 4 : Information perceptible

La conception communique efficacement à l'utilisateur l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.

Lignes directrices :

- 4a.** Utiliser différents modes (illustré, verbal, tactile) pour la présentation redondante de l'information essentielle.
- 4b.** Fournir un contraste satisfaisant entre l'information essentielle et ce qui l'entoure.
- 4c.** Maximiser la lisibilité de l'information essentielle.
- 4d.** Faire en sorte que les distinctions entre les éléments soient descriptibles (c'est-à-dire, simplifier la présentation d'instructions ou de directives).
- 4e.** Assurer la compatibilité avec une variété de techniques ou d'appareils dont se servent les personnes ayant des limitations sensorielles.

PRINCIPE N° 5 : Tolérance pour l'erreur

La conception réduit au minimum les dangers et les conséquences adverses des accidents ou des actions involontaires.

Lignes directrices :

- 5a.** Disposer les éléments de manière à minimiser les dangers et les erreurs : les éléments les plus utilisés sont les plus accessibles; les éléments les plus dangereux sont éliminés, isolés ou bloqués.
- 5b.** Fournir des avertissements relatifs aux dangers et aux erreurs.
- 5c.** Fournir les caractéristiques de tolérance de pannes.
- 5d.** Dissuader les gestes inconscients dans des tâches exigeant de la vigilance.

PRINCIPE N° 6 : Effort physique minimal

La conception permet une utilisation efficace et confortable, générant une fatigue minimale.

Lignes directrices :

6a. Permettre aux utilisateurs d'adopter une position du corps neutre.

6b. Utiliser des forces raisonnables d'exploitation.

6c. Minimiser les mouvements répétitifs.

6d. Minimiser l'effort physique soutenu.

PRINCIPE N° 7 : Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation

La conception prévoit une taille et un espace adéquats au moment de s'approcher, de saisir, de manipuler et d'utiliser, quelles que soient la taille, la posture ou la mobilité de l'utilisateur.

Lignes directrices :

7a. Offrir une portée optique sans obstacle pour les éléments importants pour les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout.

7b. Faire en sorte que les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout, puissent joindre en tout confort toutes les composantes.

7c. Fournir différentes tailles de prises et de poignées.

7d. Fournir un espace suffisant pour utiliser les aides techniques ou les aides personnelles.

Voici quelques exemples d'applications des principes de conception universelle© :

- l'abaissement des bordures de trottoir facilitent les déplacements de nombreuses personnes, y compris les personnes en fauteuil roulant, celles promenant une poussette et les personnes chargées de bagages sur roulettes;
- les brochures, dépliants et documents en gros caractères sont plus faciles à lire pour tous;
- les boutons et les fentes à faible hauteur des machines distributrices les rendent accessibles à tous, y compris les personnes en fauteuil roulant, les enfants et les personnes de courte stature;
- les planchers surbaissés des autobus facilitent l'accès par toutes les personnes, notamment les enfants, les aînés et les personnes portant des paquets;
- les cabinets de toilette individuels répondent aux besoins des personnes en fauteuil roulant et de leurs accompagnateurs et sont également utiles aux parents qui accompagnent de jeunes enfants de sexe différent et aux personnes qui désirent se changer, tout en offrant des commodités d'usage aux familles.

Annexe 2 Ressources

Une foule de renseignements utiles sont disponibles en ligne. Par souci de brièveté, nous n'avons dans bien des cas fourni que l'adresse Internet où vous pouvez les trouver. Nous admettons toutefois que cette seule information n'est pas toujours suffisante. Entre autres choses, les adresses Internet sont souvent modifiées. Nous savons aussi que ce ne sont pas tous les lecteurs qui ont facilement accès à l'Internet. La présente annexe met à votre disposition des renseignements supplémentaires sur les différentes façons de contacter les ressources mentionnées dans le guide.

Nota : Un grand nombre de documents préparés par le gouvernement du Canada peuvent être commandés en utilisant la page « Commander » du site Web de *Les publications gouvernementales*. Pour ce faire, consultez le site Web à **www.pubgouv.com**.

Access Exchange International

112 San Pablo Avenue,
San Francisco, CA USA 94127
Tél. : (415) 661-6355
Télééc. : (415) 661-1543
Courriel : tom@globalride-sf.org
Site Web : **www.globalride-sf.org** (site en anglais)

Accessibility Consultants Association of Ontario

c/o Sinclair, Nicholson and Associates
377, Pickford Drive
Kanata, ON K2L 3P3
Tél. : (613) 599-1284
ATS : (613) 599-1246
Courriel : info@snaconsulting.ca

Administration aéroportuaire de Winnipeg

Administration Building, Suite 249
2000 Wellington Avenue,
Winnipeg, MB R3H 1C2
Tél. : (204) 987-9400
Télec. : (204) 987-9401
Courriel : reception@waa.ca
Site Web : www.waa.ca (site en anglais)

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

99, rue Bank, 13^e étage
Ottawa, ON K1P 6B9
Tél. : (888) 294-2202 (sans frais)
Télec. : (613) 991-6726
ATS : (613) 949-5534
Site Web : www.catsa-acsta.gc.ca

Aéroport de Yellowknife

Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
C.P. 1320
Yellowknife, T.N.-O. X1A 2L9
Tél. : (867) 873-4680

Aéroport international d'Edmonton

C.P. 9860
Edmonton, AB T5J 2T2
Tél. : (780) 890-8900
Télec. : (780) 890-8329
Courriel : info@edmontonairports.com
Site Web : www.edmontonairports.com

Aéroport international d'Ottawa

1000 Airport Parkway Private, Suite 2500

Ottawa, ON K1V 9B4

Tél. : (613) 248-2000

Télec. : (613) 248-2068

Site Web : www.ottawa-airport.ca

Aéroport international de Calgary

2000, Airport Rd. N.E.

Calgary, AB T2E 6W5

Tél. : (403) 735-1200 ou 1-877-254-7427 (sans frais)

Télec. : (403) 735-1281

Courriel : calgaryairport@yyc.com

Site Web : www.calgaryairport.com

Aéroport international de Dubaï

Department of Civil Aviation

P.O. Box 2525, Dubai, UAE

Tél. : 971 (0) 4 216 2525

Télec. : 971 (0) 4 224 4067

Site Web : www.dubaiairport.com (site en anglais)

Aéroport international de Halifax

1 Bell Blvd.,

Enfield, NS B2T 1K2

Tél. : (902) 873-4422

Télec. : (902) 873-4750

Courriel : info@hiala.ca

Site Web : www.flyhalifax.com

Aéroport international de Hong Kong

1 Cheong Yip Road

Lantau, Hong Kong

Tél. : (852) 2188-3233

Site Web : www.hongkongairport.com (site en anglais)

Aéroport international de Los Angeles

1 World Way West, 9th Floor
Los Angeles, CA, USA 90045

Tél. : (310) 646-5252

ATS : (310) 665-0370

Courriel : LAXAirportManager@lawa.org

Site Web : www.lawa.org/welcomeLAWA.html (site en anglais)

Aéroport international de Narita

NAA Building
Narita City, Chiba, 282-8601 Japan

Tél. : +81 (0) 476-34-5400

Site Web : www.narita-airport.jp/en (site en anglais)

Aéroport international de Palm Springs

3400 East Tahquitz Canyon Way
Palm Springs, CA, USA 92262

Tél. : (760) 318-3800

ATS : (760) 864-9527

Télé. : (760) 318-3815

Courriel : info@palmspringsairport.com

Site Web : www.palmspringsairport.com (site en anglais)

Aéroport international de Portland

7000 NE Airport Way
Portland, OR, USA 97218

Tél. : (503) 460-4040

ATS : (877) 815-4636

Site Web : www.flypdx.com (site en anglais)

Aéroport international de San Francisco

P.O. Box 8097
San Francisco, CA, USA 94128

Tél. : (650) 821-8211

Site Web : www.flysfo.com (site en anglais)

Aéroport international de Thunder Bay

340–100, Princess Street

Thunder Bay, ON P7E 6S2

Tél. : (807) 473-2600

Site Web : www.tbairport.on.ca/toc.htm (site en anglais)

Aéroport international de Vancouver

P.O. Box 23750 Airport Postal Outlet

Richmond, BC V7B 1Y7

Tél. : (604) 207-7077

ATS : (604) 207-7070

Site Web : www.yvr.ca

Aéroport international John F. Kennedy

Building 14

Jamaica, NY, USA 11430

Tél. : (718) 244-4444

Site Web : www.panynj.gov/aviation/jfkframe.HTM (site en anglais)

Aéroport international Phoenix Sky Harbor

3400 E Sky Harbor Blvd, Suite 3300

Phoenix, AZ, USA 85034-4405

Tél. : (602) 273-3300

Site Web : www.phoenix.gov/AVIATION (site en anglais)

Aéroport international Seattle-Tacoma

P.O. Box 68727

Seattle, WA, USA 98168

Tél. : (206) 433-5388

Site Web : www.portseattle.org/seatac (site en anglais)

Airport Wayfinder™

Airports Council International

C.P. 16, 1215

Genève 15 Aéroport, Suisse

Tél. : 41 (0) 22 717 85 85

Télec. : 41 (0) 22 717 88 88

Site Web : www.airportwayfinder.com (site en anglais)

Albuquerque International Sunport

City of Albuquerque, Aviation Department

P.O. Box 9948

Albuquerque, NM, USA 87119

Tél. : (505) 244-7700

Site Web : www.cabq.gov/airport/ (site en anglais)

Amtrak (National Railroad Passenger Corporation)

60 Massachusetts Avenue, NE

Washington, DC, USA 20002

Tél. : (800) 872-7245

ATS : (800) 523-6590

Site Web : www.amtrak.com (site en anglais)

Association Canadienne de Normalisation

5060, Spectrum Way, Suite 100

Mississauga, ON L4W 5N6

Tél. : (416) 747-4000 ou 1-800-463-6727

Télec. : (416) 747-2473

Site Web : www.csa.ca

Austin-Bergstrom International Airport

3600 Presidential Boulevard

Austin, TX, USA 78719

Tél. : (512) 530-2242

Courriel : airportinfo@ci.austin.tx.us

Site Web : www.ci.austin.tx.us/austinairport (site en anglais)

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

Corporate Affairs and Communications
P.O. Box 6031, 3111 Convair Drive
Toronto AMF, ON L5P 1B2
Tél. : (416) 776-3000
Site Web : www.gtaa.com

Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels Industrie Canada

C.P. 11490, succ. H,
Ottawa, ON K2H 8S2
Tél. : (613) 990-4316 ou (613) 990-4297
Télec. : (613) 998-5923
ATS : (613) 998-3288
Courriel : adio@crc.ca
Site Web : www.at-links.gc.ca

Canadian Abilities Foundation

340, College Street, Suite 401
Toronto, ON M5T 3A9
Tél. : (416) 923-1885
Télec. : (416) 923-9829
Courriel : info@enablelink.org
Site Web : www.abilities.ca (site en anglais)

Center for Inclusive Design and Environmental Access

School of Architecture and Planning
University at Buffalo
378 Hayes Hall
3435 Main Street
Buffalo, NY, USA 14214-3087
Tél. : (716) 829-3485, poste 329
ATS : (716) 829-3758
Télec. : (716) 829-3861
Courriel : idea@ap.buffalo.edu
Site Web : www.ap.buffalo.edu/idea (site en anglais)

Center for Universal Design

College of Design
North Carolina State University
Campus Box 8613
Raleigh, NC, USA 27695-8613
Tél./ATS : (919) 515-3082
Télé. : (919) 515-7330
Courriel : cud@ncsu.edu
Site Web : www.design.ncsu.edu/cud (site en anglais)

Centre canadien des codes Conseil national de recherches Canada

1200, ch. Montréal
Ottawa, ON K1A 0R6
Tél. : (613) 993-2607
Télé. : (613) 952-7673
Courriel : Irc.Client-Services@nrc-cnrc.gc.ca
Site Web : http://irc.nrc-cnrc.gc.ca/codes/index_f.html

Centre de développement des transports

800, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal, QC H3B 1X9
Tél. : (514) 283-0000
ATS : (888) 675-6863
Télé. : (514) 283-7158
Courriel : tdccdt@tc.gc.ca
Site Web : www.tc.gc.ca/cdt/menu.htm

Charlottetown Airport Authority

250 Maple Hills Avenue, Suite 132
Charlottetown, PE C1C 1N2
Tél. : (902) 566-7997
Télé. : (902) 566-7929
Courriel : info@flypei.com
Site Web : www.flypei.com (site en anglais)

**Chartered Institute of Building Services Engineers,
Society of Light and Lighting**

222 Balham High Road
Balham, London, SW12 9BS UK
Tél. : 44 (0) 20 8675 5211
Télec. : 44 (0) 20 8675 5449
Site Web : www.cibse.org (site en anglais)

Commission canadienne des droits de la personne

344, rue Slater, 8^e étage
Ottawa, ON K1A 1E1
Tél. : (613) 995-1151 ou (888) 214-1090 (sans frais)
Télec. : (613) 996-9661
ATS : (888) 643-3304
Site Web : www.chrc-ccdp.ca

Conférence européenne des ministres des Transports

2, rue André-Pascal
F-75775 PARIS Cedex 16 France
Tél. : (33-1) 45 24 97 10
Fax : (33-1) 45 24 97 42 / 01 45 24 13 22
Courriel : ecmt.contact@oecd.org
Site Web : www.cemt.org

First Scotrail

P.O. Box 7030, Fort William
United Kingdom, PH33 6WX
Tél. : 0845 601 5929
Courriel : scotrail.enquiries@firstgroup.com
Site Web : www.firstscotrail.com (site en anglais)

Go Transit

20 Bay Street, Suite 600
Toronto, ON M5J 2W3
Tél. : (416) 869-3200
ATS : (800) 387-3652
Télé. : (416) 869-3525
Site Web : www.gotransit.com (site en anglais)

Institut national canadien pour les aveugles

1929 Bayview Avenue,
Toronto, ON M4G 3E8
Tél. : (800) 563-2642 (sans frais)
Télé. : (416) 480-7677
Courriel : info@cnib.ca
Site Web : www.cnib.ca

Lighthouse International

111 East 59th Street
New York, NY, USA 10022-1202
Tél. : (212) 821-9200
ATS : (212) 821-9713
Télé. : (212) 821-9707
Courriel : info@lighthouse.org
Site Web : www.lighthouse.org (site en anglais)

Marine Atlantique

10 Fort William Place, Suite 802
Baine Johnston Center
St. John's, NL A1C 1K4
Tél. : (709) 772-8957
ATS : (877) 820-9252
Télé. : (709) 772-8956
Courriel : info@marine-atlantic.ca
Site Web : www.marine-atlantic.ca

Northumberland Ferries

94 Water Street, P.O. Box 634
Charlottetown, PE C1A 7L3
Tél. : (902) 566-3838
ATS : (902) 626-2561
Télé. : (902) 566-1550
Courriel : comments@canadaferry.com
Site Web : www.peiferry.com

Schiphol Airport

Luchthaven Schiphol,
Postbus 75011118 ZG Schiphol, Nederland
Tél. : +31-207940800
Site Web : www.schiphol.nl

Statistique Canada

Enquête sur la participation et les limitations d'activités (2001)

Édifice Jean-Talon, 6^e étage
Ottawa, ON K1A 0T6
Tél. : (613) 951-8116 ou (800) 263-1136 (sans frais)
ATS : (613) 951-0581 ou (800) 363-7629 (sans frais)
Télé. : (877) 287-4369
Courriel : infostats@statcan.ca
Site Web : www.statcan.ca

Strategic Rail Authority

Train and Station Services for Disabled Passengers:

A Code of Practice 2005 (Great Britain)

55 Victoria Street,
London, England SW1H 0EU
Tél. : (020) 7654 6318
Télé. : (020) 7654 6048
Courriel : accesscop@sra.gov.uk
Site Web : www.sra.gov.uk (site en anglais)

Toronto Transit Commission

1900 Yonge Street

Toronto, ON M4S 1Z2

Tél. : (416) 393-4000

ATS : (416) 481-2523

Site Web : www.toronto.ca/ttc (site en anglais)

Transportation Security Administration

601 South 12th Street

Arlington, VA, USA 22202

Site Web : www.tsa.gov (site en anglais)

Transports Canada

330, rue Sparks

Ottawa, ON K1A 0N5

Tél. : (613) 990-2309

ATS : (888) 675-6863

Télé. : (613) 998-8620

Courriel : webfeedback@tc.gc.ca

Site Web : www.tc.gc.ca

Université du Manitoba, Fort Garry Bookstore

140 University Centre

Winnipeg, MB R3T 2N2

Canada

Tél. : (204) 474-8321

Télé. : (204) 474-7555

Courriel : bookstore_webmaster@umanitoba.ca

Site Web : www.umanitoba.ca/bookstore (site en anglais)

VIA Rail Canada

3, Place Ville-Marie, Bureau 500
Montréal, QC H3B 2C9
Tél. : (514) 871-6000
Site Web : www.viarail.ca

Ville d'Edmonton

3rd Floor, City Hall,
1 Sir Winston Churchill Square
Edmonton, AB T5J 2R7
Tél. : (780) 496-8200
ATS : (780) 944-5555
Télé. : (780) 496-8297
Courriel : cacentre@edmonton.ca
Site Web : www.edmonton.ca (site en anglais)

Ville de Toronto

100 Queen Street W.
Toronto, ON M5H 2N2
Tél. : (416) 338-0338
ATS : (416) 338-0889
Télé. : (416) 338-0685
Courriel : accesstoronto@toronto.ca
Site Web : www.toronto.ca (en anglais seulement)

Ville de Winnipeg

510 Main Street,
Winnipeg, MB R3B 1B9
Tél. : (204) 986-2171 (anglais); (204) 986-5600 (français)
ATS : (204) 986-6698
Télé. : (780) 496-8297
Site Web : www.winnipeg.ca (partiellement traduit)

Workers Compensation Board of Manitoba

333 Broadway

Winnipeg, MB E3C 4W3

Tél. : (204) 954-4321 ou (800) 362-3340 (sans frais)

Télec. : (204) 954-4994 ou (877) 872-3804

Courriel : wcb@wcb.mb.ca

Site Web : www.wcb.mb.ca (site en anglais)

World Wide Web Consortium

c/o MIT

32 Vassar Street, Room 32-G515

Cambridge, MA, USA 02139

Tél. : (617) 253-2613

Télec. : (617) 258-5999

Courriel : site-comments@w3.org

Site Web : www.w3.org (site en anglais)

Annexe 3 Liste des normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation

Vous trouverez ci-après la liste des normes établies par l'Association canadienne de normalisation en matière d'accessibilité. Comme ces normes sont réévaluées périodiquement, il importe de toujours utiliser la dernière version disponible. Pour savoir comment vous les procurer, rendez-vous sur le site www.shopcsa.ca.

CAN/CSA-Z323.1.2

Aides à la conduite automobile pour les personnes handicapées

Z323.3.1

Aides électriques pour les personnes handicapées

CAN/CSA-B355

Appareils élévateurs pour personnes handicapées

D436

Autobus routiers pour le transport accessible

CAN/CSA-D435

Autobus urbains pour le transport accessible

CAN/CSA-B651.2

Conception accessible des guichets interactifs (était en cours de rédaction à l'automne 2005)

CAN/CSA-B651

Conception accessible pour l'environnement bâti

B659

Conception adaptée aux besoins des personnes âgées

CAN/CSA-Z10535

Lève-personnes pour transférer des personnes handicapées Exigences et méthodes d'essai

CAN/CSA-Z604

Moyens de déplacement transportables

CAN/CSA-B651.1

Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires

B480

Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées

CAN/CSA-Z605

Système d'arrimage de moyen de déplacement et de retenue de l'occupant (système MASOR) pour les véhicules automobiles

CAN/CSA-D409

Véhicules automobiles pour le transport des personnes handicapées

Annexe 4 Liste des organismes nationaux et provinciaux qui représentent les intérêts des personnes ayant une déficience

Les organismes nationaux et provinciaux suivants pourront peut-être vous donner le nom d'organismes locaux qui représentent les intérêts des personnes ayant une déficience dans votre région. De plus, il se peut que certains de ces organismes offrent des services de consultation rémunérés à l'acte ou puissent vous diriger vers d'autres organismes qui offrent de tels services.

Organismes nationaux :

Alliance for Equality of Blind Canadians
Kelowna (Colombie-Britannique)
Tél. : 1-800-561-4774
Site Web : www.nfbae.ca (site en anglais)

Association canadienne des centres de vie autonome
Ottawa (Ontario)
Tél. : (613) 563-2581
Site Web : www.cailc.ca
ATS : (613) 563-4215

Association canadienne des paraplégiques
Ottawa (Ontario)
Tél. : (613) 723-1033
Site Web : www.canparaplegic.org

Association canadienne pour l'intégration communautaire
Toronto (Ontario)
Tél. : (416) 661-9611
Site Web : **www.cacl.ca**
ATS : (416) 661-2023

Association des malentendants canadiens
Ottawa (Ontario)
Tél. : (613) 526-1584
Site Web : **www.chha.ca**
ATS : (613) 526-2692

Association des Sourds du Canada
Ottawa (Ontario)
Tél. : (613) 565-2882
Site Web : **www.cad.ca**
ATS : (613) 565-8882

Conseil canadien des aveugles
Ottawa (Ontario)
Tél. : (613) 567-0311
Site Web : **www.ccbnational.net**

Conseil des Canadiens avec déficiences
Winnipeg (Manitoba)
Tél./ATS : (204) 947-0303
Site Web : **www.ccdonline.ca**

Institut national canadien pour les aveugles
Toronto (Ontario)
Tél. : (416) 486-2500
Site Web : **www.cnib.ca**

La Marche des dix sous du Canada
Toronto (Ontario)
Tél. : (416) 425-3463 ou (800) 263-3463 (sans frais)
Site Web : **www.marchofdimescanada.ca**

Société canadienne de l'ouïe
Toronto (Ontario)
Tél. : (416) 928-2500
Site Web : **www.chs.ca** (site en anglais)
ATS : 1-877-347-3429

Société canadienne nationale des sourds-aveugles
cnsdb@canada.com
North York (Ontario)
Site Web : **www.cnsdb.ca**

Utilisateurs de chiens-guides du Canada
guidedogs@gduc.ca
Ottawa (Ontario)
Site Web : **www.gduc.ca** (site en anglais)

Organismes provinciaux :

British Columbia Coalition of People with Disabilities
Vancouver (Colombie-Britannique)
Tél. : (604) 875-0188
Site Web : **www.bccpd.bc.ca** (site en anglais)
ATS : (604) 875-8835

Alberta Committee of Citizens with Disabilities
Edmonton (Alberta)
Tél. : (780) 488-9088
Site Web : **www.accd.net** (site en anglais)
ATS : (780) 488-9090
Sans frais : 1-800-387-2514

Saskatchewan Voice of People with Disabilities
Regina (Saskatchewan)
Tél. : (306) 569-3111
Site Web : www.saskvoice.com (site en anglais)

Manitoba League of People with Disabilities
Winnipeg (Manitoba)
Tél. : (204) 943-6099
Site Web : www.mlpd.mb.ca (site en anglais)

Ontarians with Disabilities Act Committee
Toronto (Ontario)
Tél. : (416) 480-7686
Site Web : www.odacommittee.net (site en anglais)
ATS : (416) 964-0023, poste 343

Confédération des organismes provinciaux des personnes
handicapées du Québec (COPHAN)
Montréal (Québec)
Tél. : (514) 284-0155
Site Web : www.cophan.org

Kéroul
Montréal (Québec)
Tél. : (514) 525-3104
Site Web : www.keroul.qc.ca

Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
Tél. : (506) 444-3000
Site Web : www.gnb.ca/0048/french/index.htm

Nova Scotia League for Equal Opportunities
Halifax (Nouvelle-Écosse)
Tel./ATS : (902) 455-6942
Site Web : www.nsnet.org/leo/ (site en anglais)
Sans frais : 1-866-696-7536

Prince Edward Island Council of the Disabled
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
Tél. : (902) 892-9149
Site Web : www.peicod.pe.ca (site en anglais)

Coalition of Persons with Disabilities – Newfoundland and Labrador
St. John's (Terre-Neuve)
Tél. : (709) 722-7011
Site Web : www.codnl.ca

Yukon Council on Disability
Whitehorse (Yukon)
Tél. : (867) 668-6703
Site Web : www.ycod.yk.ca (site en anglais)

Northwest Territories Council of Persons with Disabilities
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
Tél. : (867) 873-8230
Site Web : www.nwtability.ca (site en anglais)

Annexe 5 Sondage d'appréciation à l'égard du Guide d'accessibilité des gares de voyageurs

Chère lectrice/cher lecteur,

Nous espérons que vous avez trouvé le présent document des plus utiles. Pour nous assurer que nous avons rassemblé l'information la plus pratique qui soit, nous vous demandons de répondre au sondage d'appréciation ci-après. Nous nous servons de vos commentaires pour améliorer les prochaines éditions du guide. Une fois le sondage complété, veuillez nous l'acheminer par l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

Par la poste Direction des transports accessibles
 Office des transports du Canada
 Ottawa, ON K1A 0N9
 Canada

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

ATS (819) 953-9705 ou 1-800-669-5575 (seulement au Canada)

Télécopieur (819) 953-6019

Courriel **cta.comment@cta-otc.gc.ca**

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

Sondage d'appréciation à l'égard du Guide d'accessibilité des gares de voyageurs

1. Le guide est organisé de telle sorte qu'il m'a été facile d'y trouver l'information dont j'avais besoin :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

2. Les adresses de sites Web données dans le guide sont fonctionnelles :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

3. Si une adresse de site Web n'était plus valide, les autres renseignements donnés au sujet de la ressource (c.-à.-d., titre, nom de l'organisme) m'ont permis d'avoir facilement accès à la documentation :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

4. Les coordonnées concernant les documents imprimés qui sont mentionnés dans le guide permettent d'avoir facilement accès à l'information recherchée :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

5. Les ressources, les organismes suggérés, les bonnes pratiques et les conseils ont été utiles et pratiques :

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours



6. Le guide met en relief des moyens efficaces pour améliorer l'accessibilité des gares :

- Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours

7. Mon appréciation générale de ce guide est :

- Très mauvaise Mauvaise Moyenne Bonne Très bonne

8. Veuillez indiquer le genre d'organisme que vous représentez :

- Exploitant d'aéroport
- Exploitant de gare ferroviaire
- Exploitant de gare maritime
- Association de personnes ayant une déficience ou travaillant pour elles
- Médias
- Gouvernement
- Autre (précisez) _____

Autres commentaires : Avez vous d'autres commentaires à ajouter sur ce guide ou des suggestions à faire quant à l'information que vous aimeriez voir inclure dans les prochaines versions? (Ajoutez des feuilles, au besoin.)

Merci de votre participation.

