



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

Soyez maître de votre voyage

Un guide à l'intention des
personnes ayant une déficience



Rendre les transports efficaces et accessibles pour tous

Disponible sur divers supports

Canada

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

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter l'Office à :

Office des transports du Canada
Ottawa, ON K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : **www.otc.gc.ca**

N° de catalogue TT4-14/2009F-PDF
ISBN 978-1-100-90165-7

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
mars 2009

An English edition of this Guide is available under the title: *Take Charge of Your Travel – A Guide for Persons with Disabilities*.

Nota : La forme masculine a été utilisée pour alléger le texte

Table des matières

I. Transports accessibles : pour tous, partout	1
A. Comment utiliser ce guide	2
B. La planification facilite la vie	4
II. Trouver l'information	6
A. Normes canadiennes en matière de transports accessibles	7
B. Voyager à l'extérieur du Canada	9
III. Soyez maître grâce à votre plan	11
1. Aides à la mobilité	15
2. Certificat de santé	17
3. Animaux aidants	18
IV. Vous voilà parti	19
A. Se déplacer dans le terminal	20
1. Trouver de l'aide	21
B. S'enregistrer	22
1. Aides à la mobilité	23
2. Contrôles de sécurité	24
C. L'embarquement	25
1. Transport aérien	26
2. Transport ferroviaire	27
3. Traversiers	28
4. Autocars	28

D. Le trajet	29
1. Messages et annonces	29
2. Repas et collations	29
3. Toilettes	30
4. Équipement médical	30
5. Aides à la mobilité	31
6. Aménagements pour passer la nuit	31
E. À l'arrivée	32
1. Aides à la mobilité	32
V. Aide-mémoire	34
VI. Comment résoudre les problèmes	39
A. Comment contacter l'Office des transports du Canada	41
B. Quelques renseignements sur l'Office des transports du Canada	41
VII. Sources de renseignements utiles	43
A. Renseignements à l'international	48
VIII. Choses à vérifier au moment de réserver	49
IX. Index	50

I. Transports accessibles : pour tous, partout



Le présent guide a été écrit pour fournir des renseignements de voyage avant le départ aux personnes à mobilité réduite et à celles qui

ont une incapacité sensorielle et/ou cognitive.

Vous préparez un voyage? Ce guide peut vous aider. Vous y trouverez quelques idées qui vous indiqueront comment planifier et accomplir votre voyage. Il contient une description des services accessibles et des dispositions qui existent à l'intention des personnes ayant une déficience qui prennent les avions, les trains, les traversiers pour passagers et les autocars qui traversent des frontières provinciales ou la frontière canadienne. Il vous permettra d'en savoir plus long sur les services offerts aux voyageurs ayant une déficience. Grâce à lui, vous serez en mesure de planifier et de gérer votre voyage avec confiance!

Le réseau de transport du Canada est ouvert à tous. Les entreprises qui assurent le transport des personnes partout au Canada sont de plus en plus en mesure de répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience.

Malgré l'accessibilité accrue de notre réseau de transport, un voyageur ayant une déficience ne peut présumer que tous les services dont il a besoin seront nécessairement offerts partout. Quel que soit le voyage, il faut le planifier.

Les pages du présent guide répètent plus d'une fois ce conseil important : communiquez avec votre compagnie de transport bien avant le départ. Dites-lui comment elle peut vous aider. Toutes les déficiences ne sont pas nécessairement évidentes, mais lorsque les agences de voyage et les transporteurs connaissent vos besoins et qu'ils ont le temps de prendre les dispositions nécessaires, ils font habituellement tout ce qu'ils peuvent pour vous aider.

A. Comment utiliser le guide

Ce guide a été conçu pour vous aider à planifier votre voyage, et à prévoir les problèmes et les défis qui pourraient survenir. On y explique d'abord certains aspects à prendre en considération lors

de la planification de votre itinéraire et du choix de la compagnie de transport. Vous trouverez des suggestions pour vous aider à réserver vos places, que vous procédiez directement avec la compagnie, avec l'aide de votre agent de voyage ou sur Internet.

Nous abordons ensuite le voyage comme tel, du point de départ au point d'arrivée. Nous parlerons d'abord du terminal, puis de l'embarquement proprement dit. Nous décrirons quelques problèmes qui peuvent survenir en chemin et parlerons des préparatifs que vous devrez prévoir pour l'arrivée. Nous vous suggérerons quelques aide-mémoire pratiques et certains conseils qui vous aideront à mieux réagir si les choses ne se passent pas comme prévu. À la fin du guide, vous trouverez aussi une liste de sources de renseignements utiles, ainsi qu'un index pour vous aider à retrouver les informations que vous cherchez. Nous avons également créé une liste de choses à vérifier au moment de réserver, que vous pourrez détacher du centre de ce guide et utiliser pour planifier votre voyage.

Ce guide ne répond pas à toutes les questions, car nous ne sommes qu'un des nombreux organismes qui gèrent le réseau de transport au Canada. C'est une responsabilité que nous

partageons avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. De façon générale, l'Office peut vous fournir des renseignements en matière d'accessibilité pour les déplacements par avion, par train, à bord de traversiers provinciaux et par autobus ou autocar traversant des frontières provinciales.

Pour savoir qui s'occupe de quoi, appelez-nous au 1-888-222-2592 ou, par ATS, au 1-800-669-5575. Ou encore, envoyez-nous un courriel à info@otc-cta.gc.ca. Nous vous dirons à qui parler.

B. La planification facilite la vie

En tant que voyageur ayant une déficience, vous ne devriez pas avoir de restrictions concernant le moment ou la façon que vous choisirez pour vous déplacer, ni par rapport au tarif payé. On ne devrait pas vous demander de payer un supplément pour un service destiné aux personnes ayant une déficience, mais il y a des exceptions. Il vous faudra planifier votre voyage à l'avance – au moins 48 heures avant le départ – et être au courant des façons

d'obtenir de l'aide en route. En planifiant tôt, vous obtiendrez plus de renseignements sur les options offertes et vous ferez en sorte que la compagnie de transport dispose de suffisamment de temps pour vous offrir les services dont vous avez besoin.

Votre voyage sera plus facile et plus plaisant si vous êtes bien préparé. Voici quatre étapes utiles :

- déterminez quels sont vos besoins;
- obtenez l'information avant de prendre des décisions;
- repérez les transporteurs qui sont en mesure de répondre à vos besoins;
- au moment de réserver votre place, obtenez une confirmation écrite des dispositions en matière d'accessibilité dont vous avez convenu avec votre transporteur.

II. Trouver l'information



Il est toujours recommandé d'obtenir les renseignements au sujet de votre voyage longtemps avant le jour du départ. Votre agent de voyages ou la compagnie de transport peuvent être d'excellentes sources de renseignements. Leurs sites Web et leur personnel du service à la clientèle peuvent répondre à vos questions au sujet des services que vous

recevrez pendant le voyage. Si vous avez besoin de ces renseignements dans un format autre que celui qui est offert, demandez à la compagnie de transport ce qu'elle a à offrir pour répondre à vos besoins (documents imprimés en gros caractères ou en version électronique, par exemple). Ne présumez pas que les autres connaissent vos besoins.

Il est souvent avantageux de comparer. Les services varient. Certains services ne sont pas offerts partout. Vous constaterez peut-être qu'une compagnie donnée est mieux équipée qu'une autre pour répondre à vos besoins particuliers. Posez des questions. Comparez les réponses. Vous serez ainsi en mesure de mieux contrôler votre voyage.

A. Normes canadiennes en matière de transports accessibles

Les transporteurs sont tenus de respecter les normes canadiennes en matière de transports accessibles. Le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* exige des transporteurs qu'ils forment leurs employés et le personnel contractuel sur la façon d'offrir des services aux personnes qui ont une déficience. Certains règlements s'appliquent particulièrement aux aéronefs de passagers de 30 places et plus en usage au Canada.

Outre ces règlements, les compagnies de transport ont convenu de respecter les normes en matière d'accessibilité publiées dans nos codes de pratiques, et même de les dépasser. Ces codes

portent sur les sujets suivants : le transport aérien; le transport ferroviaire; les services de traversiers interprovinciaux ou traversant la frontière nationale; les communications avec les voyageurs ayant une déficience; et l'accessibilité des gares de voyageurs. Les normes ont été élaborées en consultation avec les compagnies de transport et les groupes représentant les personnes ayant une déficience. Les normes devraient être observées partout, **mais elles ne constituent pas pour autant une garantie de services**. La façon la plus sûre de procéder est de demander à votre transporteur de vous expliquer en détail comment il pourra répondre à vos besoins.

Transports Canada a aussi un code de pratiques des autocaristes pour les services d'autocars interurbains réguliers.

Vous pouvez obtenir des renseignements sur les règlements, les codes et d'autres aspects importants du transport accessible en visitant notre site Web ou en communiquant avec nous.

B. Voyager à l'extérieur du Canada

Nos conseils pourront aussi vous être utiles si vous voyagez à l'extérieur du pays. Mais, n'oubliez pas que les normes et règlements canadiens ne s'appliquent pas dans les autres pays. Les transports pourront être très accessibles dans certains pays et pas du tout dans d'autres.

N'oubliez pas :

Vous devrez vous procurer un passeport. Le passeport est un document essentiel pour les voyages internationaux, mais certains pays peuvent aussi exiger un visa, un certificat de santé et des preuves de vaccination.

Si vous vous déplacez avec un animal aidant, assurez-vous de demander à l'avance si votre animal aura besoin d'un certificat international de santé et de preuves de vaccination. Il est recommandé de toujours garder sur vous les certificats de l'animal aidant qui vous accompagne.

Si vous emportez des médicaments avec vous, renseignez-vous sur les procédures aux points de contrôle de sécurité.

Nota :

Certains produits offerts sans ordonnance dans les pharmacies du Canada demandent une ordonnance dans d'autres pays, dont les États-Unis. Sans une ordonnance, il pourrait être interdit d'apporter ces produits dans le pays où vous allez.

Demandez avant de partir ce que vous avez ou n'avez pas le droit d'apporter. Vous pouvez obtenir de l'information de votre agence de voyage ou de votre transporteur, des gouvernements des pays que vous prévoyez visiter, ainsi que dans les revues et les sites Web destinés aux voyages.

III. Soyez maître grâce à votre plan



Maintenant que vous avez tous les renseignements en main, vous êtes prêt à élaborer votre plan de voyage et à effectuer votre réservation auprès d'un agent de voyage, auprès du transporteur ou sur Internet.

Au moment de retenir votre place, informez le personnel de votre déficience

et de vos besoins particuliers. Renseignez-vous auprès du transporteur au sujet d'autres services qu'il pourrait offrir. Vous pouvez également visiter son site Web pour obtenir plus d'information.

Avertissez votre compagnie de transport aussi longtemps à l'avance que possible au sujet des services dont vous pourriez avoir besoin.

On s'attend à ce que les transporteurs soient en mesure de vous fournir les services dont vous aurez besoin pourvu que vous les avertissiez au moins 48 heures à l'avance. Avec moins de 48 heures de préavis, on s'attend à un effort raisonnable de leur part pour vous accommoder.

Vous pouvez faire le nécessaire pour obtenir de l'aide pour différentes étapes de votre voyage, dont :

- la réception/les bagages;
- le déplacement dans le terminal;
- l'embarquement, les correspondances et le débarquement;
- l'entreposage et la récupération des bagages;
- les va-et-vient aux toilettes;
- le transfert du fauteuil roulant personnel au siège, y compris l'utilisation d'un fauteuil d'embarquement;
- le passage des douanes et des couloirs de l'immigration.

Ce serait peut-être une bonne idée d'avoir un ami ou un membre de la famille pour vous aider à vous déplacer dans le terminal. Demandez à l'avance si l'on peut vous procurer un laissez-passer temporaire qui permettra à votre accompagnateur ou votre accompagnatrice de circuler dans les zones sécurisées de l'aire d'embarquement.

Nota :

Dans le cas de terminaux sans personnel, tels que les arrêts de train en régions éloignées, le voyageur devra peut-être prendre ses propres dispositions d'embarquement. Informez-vous au sujet des solutions de rechange possibles auprès de votre agent de voyage ou de la compagnie de chemin de fer.

Il importe de savoir que les compagnies de transport ne sont pas obligées d'offrir de l'aide pour les activités suivantes :

- manger et boire;
- prendre des médicaments;
- utiliser les toilettes;
- communiquer sans crayon et papier ou sans parole.

Si vous avez besoin de ce type d'aide, votre compagnie de transport pourrait exiger que vous voyagiez avec un aidant personnel. Si c'est le cas, il se pourrait que vous obteniez un rabais ou même un billet gratuit pour la personne qui vous accompagnera.

Nota :

Vous devriez obtenir une confirmation écrite au sujet des services qu'on vous promet. Vous pourrez ainsi vérifier les dispositions qui auront été prises avant de partir et en cours de route.

Vous devez également planifier comment vous comptez vous rendre de la maison au terminal et du terminal d'arrivée à votre destination. Dans les grandes villes, il existe une variété de moyens de transport accessibles qui vont des taxis aux autobus en passant par les voitures de location. Les petites villes n'offrent pas autant de choix. Il se pourrait que vous ayez à prendre des dispositions à l'avance pour faire en sorte que votre moyen de transport soit disponible pour vous emmener du point A au point B, le jour où vous en aurez besoin.

1. Aides à la mobilité

Les véhicules de transport n'offrent généralement pas beaucoup d'espace libre. Certaines compagnies peuvent exiger que vous leur disiez 48 heures à l'avance si vous utilisez un fauteuil roulant électrique, un triporteur ou une autre aide à la mobilité du genre. Certaines ne peuvent pas transporter des aides à la mobilité de grande taille. Si c'est le cas, la compagnie devrait vous indiquer quelles dispositions peuvent être prises pour transporter votre appareil.

Lorsque vous planifiez un voyage, posez les questions suivantes :

- Puis-je embarquer avec mon propre fauteuil roulant? Y a-t-il des dispositifs pour retenir les aides à la mobilité en place de manière sécuritaire?
- Les aides à la mobilité peuvent-elles être rangées à bord ou doit-on les enregistrer comme bagage? Assurez-vous de connaître le poids et les dimensions de votre aide à la mobilité avant de poser ce genre de question.
- Y a-t-il un fauteuil roulant de bord?

- Le fauteuil roulant de bord peut-il entrer et sortir des toilettes?
- Quels sièges sont les plus accessibles (par exemple : repose-bras repliables, proximité des toilettes, proximité de l'entrée)?

Nota :

Chaque train devrait avoir au moins un dispositif de retenue permettant à une personne de rester dans son fauteuil roulant, si le fauteuil peut franchir les portes et se déplacer dans les couloirs. Ce ne sont pas tous les trains qui peuvent accueillir les fauteuils roulants de grande taille. Pour ce qui est de passer la nuit, il est mieux de réserver sa place le plus tôt possible, car le nombre de chambres accessibles sont habituellement limitées sur les trains et les traversiers de nuit.

Si vous avez besoin de transport terrestre pour vous mener au terminal ou vous en ramener, il serait préférable de prendre vos dispositions à l'avance. Une compagnie de transport terrestre peut facilement transporter des fauteuils roulants pliables, des marchettes et d'autres aides à la mobilité de petite taille. Si votre aide à la mobilité dépasse les capacités de la compagnie sollicitée, on s'attend à ce qu'elle vous offre une solution de rechange sans coûts additionnels.

2. Certificat de santé

Habituellement, une personne ayant une déficience n'a pas besoin d'un certificat de santé pour voyager. Vous n'êtes pas tenu non plus de donner des détails sur votre déficience, mais il y a des exceptions. Par exemple, si vous utilisez un fauteuil roulant ou que vous avez besoin d'oxygène, il se peut que vous ayez à discuter ouvertement de votre déficience. Une compagnie aérienne pourrait demander que vous ou votre médecin communiquiez avec leurs services médicaux pour discuter du besoin que vous avez de vous déplacer avec un aidant personnel, d'utiliser de l'oxygène ou d'obtenir un siège supplémentaire en raison de votre déficience (ce qui peut inclure l'obésité). Formulez clairement les services dont vous avez besoin et demandez quels services vous sont offerts.

Nota :

Les compagnies aériennes ont des règlements concernant la manutention des contenants d'oxygène. Il se pourrait que le vôtre soit interdit d'accès.

3. Animaux aidants

Lorsque vous voyagez au Canada, vous ne devriez payer aucuns frais pour votre animal aidant. Le transporteur pourra peut-être vous demander de confirmer que votre animal aidant à été dûment entraîné, de produire son certificat d'entraînement et de vous assurer qu'il est convenablement attaché. Vous pouvez demander au transporteur de faire en sorte qu'il y ait suffisamment d'espace sur le plancher pour que votre animal aidant puisse rester à vos pieds. Assurez-vous de bien connaître les différents règlements au sujet des animaux aidants en situation de voyage, surtout si vous allez dans un autre pays. Pour vous aider à trouver des renseignements à ce sujet, consultez la Section VII : Sources de renseignements utiles, à la page 43.

IV. Vous voilà parti



C'est le moment du départ! Vous serez bientôt à destination. Passons en revue un certain nombre de problèmes qui pourraient survenir en cours de route, en commençant par votre trajet jusqu'au terminal.

Vous pouvez vérifier à l'avance l'information concernant les aires de stationnement, les zones de

débarquement et de prise en charge ou tout autre service accessible. Les terminaux donnent ce type de renseignements par téléphone et sur leur site Web. Vous devriez prévoir votre déplacement longtemps à l'avance et choisir s'il se fera en voiture privée, en taxi ou en bus-navette.

Si vous arrivez en véhicule privé, vous disposerez probablement d'une zone de débarquement pratique située près de la porte. Cependant, il est

fort possible qu'il y ait un grand nombre de personnes qui essaient elles aussi de s'approcher le plus possible de la porte, ce qui peut augmenter les risques de congestion et de retard. Vous trouverez peut-être un agent de circulation qui vous permettra d'accéder en toute sécurité au point de débarquement. Si vous choisissez de vous stationner au terminal, il devrait y avoir du stationnement accessible près de l'entrée.

Soyez au courant de l'heure d'enregistrement recommandée par votre compagnie de transport afin de prévoir suffisamment de temps pour vous y rendre et éviter l'enregistrement et l'embarquement de dernière minute. La plupart des transporteurs permettent aux personnes ayant une déficience d'embarquer avant le reste des passagers. Vous devriez également prévoir plus de temps si vous avez besoin d'aide pour vous déplacer dans le terminal ou pour passer à une autre aide à la mobilité.

A. Se déplacer dans le terminal

Le trajet qui mène de l'entrée du terminal à la zone d'embarquement peut être un voyage en lui-même. Les zones d'embarquement sont parfois éloignées les unes des autres. Nombre de terminaux publient

des plans de l'intérieur de leurs bâtiments sur leur site Web. Vous devriez donc en profiter pour tracer votre propre itinéraire à l'avance.

Il y a parfois de longues files aux comptoirs d'enregistrement et aux points de contrôle de sécurité. Si vous n'êtes pas en mesure de tenir debout longtemps, vous pouvez demander qu'on vous fournisse une solution de rechange – telle une chaise – pendant que vous attendez votre tour. À l'intention des personnes qui ont de la difficulté à rester debout ou à se déplacer, les terminaux sont également tenus de fournir des meubles pour s'asseoir à l'entrée et dans les zones d'embarquement ainsi qu'entre ces deux points.

1. Trouver de l'aide

Dans les terminaux de taille importante, vous trouverez probablement un comptoir d'aide près de l'entrée où vous pourrez obtenir des renseignements et de l'aide. Certains terminaux ont des kiosques de renseignements automatisés. Ces derniers sont censés être conçus pour que les voyageurs ayant une déficience puissent s'en servir.

Si vous avez pris des dispositions à l'avance pour qu'un ami ou un membre de la famille vous aide à vous déplacer dans le terminal, votre transporteur remettra un laissez-passer temporaire à votre accompagnateur ou à votre accompagnatrice pour lui permettre de franchir les zones sécurisées.

B. S'enregistrer

Au moment de vous enregistrer, confirmez auprès du personnel que vous recevrez bel et bien les services que vous avez demandés à l'achat de votre billet. Si vous aviez demandé à la compagnie de transport de détailler par écrit les dispositions convenues, apportez ce document avec vous au cas où le personnel du comptoir d'enregistrement ne comprendrait pas certaines de ces dispositions.

Vous pouvez demander au personnel de vous aider à vous déplacer dans le terminal et jusqu'à votre siège à bord. Si vous avez un animal aidant, demandez qu'on vous conduise à un endroit où il pourra se soulager.

1. Aides à la mobilité

Si vous utilisez un fauteuil roulant électrique ou une autre aide à la mobilité, il se peut que votre transporteur ait à le préparer convenablement pour le voyage. Entre l'inscription et l'embarquement, il se peut que vous ayez à quitter votre aide à la mobilité pour un fauteuil roulant d'embarquement. Vous pouvez demander qu'on retarde ce moment le plus longtemps possible et, au besoin, vous pouvez demander qu'on vous aide à vous rendre à la porte d'embarquement. Vous avez aussi le droit de savoir comment votre aide à la mobilité sera amarrée et entreposée une fois à bord.

Une compagnie de chemin de fer pourrait vous demander de passer à un petit fauteuil roulant si votre aide à la mobilité n'entre pas dans le wagon. Or, les trains ont un nombre limité de dispositifs de retenue pour fauteuils roulants, et ce ne sont pas tous les trains qui ont le wagon à bagages dans lequel entreposer votre aide à la mobilité. Par conséquent, si votre fauteuil est trop gros, vous pourriez avoir à vous asseoir dans un siège normal ou prendre un autre train. Voilà pourquoi il est sage de demander longtemps à l'avance à la compagnie de chemin de fer comment elle entend voir à vos besoins.

2. Contrôle de sécurité

Selon le type de voyage, il se peut que vous ayez à franchir un contrôle de sécurité. Les agents responsables du contrôle pourraient demander à voir votre carte d'embarquement et vos ordonnances si vous apportez des médicaments avec vous pour le voyage. Gardez votre passeport, votre carte d'embarquement, vos ordonnances et tout autre document pertinent à portée de main.

Dans les aéroports canadiens, ce sont les agents de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) qui contrôlent les passagers dans les couloirs de la sécurité et dans les zones d'embarquement. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, consultez la Section VII : Sources de renseignements utiles.

Nota :

Il peut arriver que les aides à la mobilité d'une largeur inhabituelle ne passent pas dans certains couloirs du contrôle de la sécurité. En outre, certains passagers ayant une déficience doivent éviter les détecteurs de métal. Les animaux aidants pourraient nécessiter des procédures particulières. Le contrôle de la sécurité comprend parfois une fouille manuelle de la part d'un agent de contrôle. Vous pouvez demander à être fouillé loin de la foule.

C. L'embarquement

Les compagnies de transport permettent habituellement aux personnes ayant une déficience d'embarquer avant les autres passagers pour que vous ayez le temps de bien vous installer dans votre siège. Si vous avez une déficience invisible et que vous souhaitez embarquer avant les autres passagers, faites-le savoir à un des employés, car ceux-ci ne sont peut-être pas au courant de vos besoins particuliers.

Une fois à bord, vous pouvez demander de l'aide pour trouver votre siège ainsi que pour vous installer et pour le quitter. Comme toujours, les choses seront plus faciles si vous avez demandé à l'avance qu'on vous fournisse cette aide, car la compagnie aura déjà pris des arrangements pour vous aider. Vous pouvez aussi demander de l'aide pour remiser vos bagages à main et les récupérer.

Si vous voyagez avec un animal aidant, le transporteur devrait vous asseoir dans une rangée où votre animal aura suffisamment d'espace pour se coucher.

Nota :

Certains règlements de sécurité ne permettent pas à certains voyageurs de s'asseoir dans la rangée de la sortie d'urgence. C'est le cas, par exemple, des enfants, des femmes enceintes et des personnes ayant une déficience qui voyagent avec un animal aidant.

1. Transport aérien

En général, les aéroports d'une certaine importance utilisent un couloir couvert, qu'on appelle passerelle, pour passer de la gare à l'avion. Dans certains aéroports, les passagers doivent aller à l'extérieur et monter un escalier pour embarquer dans l'avion. Si vous avez besoin d'aide ou que vous êtes incapable de gravir un escalier, vous devriez le mentionner à la compagnie de transport au moment de réserver votre place. Comme solution de rechange aux escaliers, certains aéroports mettront un monte-charge mécanique à votre disposition ou vous offriront de vous embarquer sur l'avion à bras d'hommes.

Un grand nombre de sièges situés le long des couloirs ont des repose-bras qui se replient pour faciliter l'accès à la rangée de sièges. Il se peut

cependant que les repose-bras soient fixes. Si c'est le cas, vous pouvez demander à un des membres de l'équipage de vous donner un coup de main.

2. Transport ferroviaire

Si vous demandez que l'on vous accorde de l'aide au moins 48 heures avant votre départ, la compagnie de chemin de fer vous prêtera main-forte à la billetterie, ainsi que pour vous rendre jusqu'au train, ce qui comprend le passage d'escaliers ou des tabourets situés sur le quai.

Certaines gares disposent également de monte-charge.

Les gares de taille importante mettent habituellement un membre du personnel à votre disposition si vous en avez fait la demande à l'avance. Les gares ferroviaires plus modestes n'ont parfois qu'un seul employé, voire aucun. Si vous n'avez pris aucun arrangement préalable, il se pourrait que vous ayez à passer de la gare au quai par vos propres moyens.

Dans la voiture à voyageurs, certains sièges situés le long des couloirs disposent de repose-bras repliables, ce qui permet de s'asseoir et de se relever plus facilement.

3. Traversiers

Les traversiers ont souvent deux ponts ou plus, reliés entre eux par des escaliers. Certains d'entre eux ont des ascenseurs accessibles aux fauteuils roulants, mais pas tous. Il se peut aussi que le traversier soit secoué par de grosses vagues, ce qui rend dangereuse l'utilisation de l'ascenseur. Vous pouvez demander à tout moment l'aide de l'équipage.

4. Autocars

Nombre d'autocars ont des monte-charge ou des rampes d'embarquement et peuvent vous accueillir avec votre aide à la mobilité. D'autres autocars ont des planchers à bas niveau qui permettent de monter à bord depuis l'accotement, mais certains autres n'ont rien de prévu pour l'embarquement. Dans certains cas, le voyageur devra passer à une chaise d'embarquement fournie par la compagnie d'autocars.

Si vous avez besoin d'aide, il est plus prudent d'avertir la compagnie de transport au moins 48 heures avant le départ. Ainsi, la compagnie pourra prévoir un autocar accessible qui réponde à vos besoins. Vous pouvez également demander à la compagnie d'affecter quelqu'un qui vous aidera à circuler dans le terminal, de la billetterie jusque dans l'autocar.

D. Le trajet

1. Messages et annonces

Une fois installé dans votre espace, prenez le temps de trouver la fiche de renseignements sur la sécurité. La plupart des transporteurs expliquent les procédures de sécurité avant d'entreprendre le voyage. Toute personne avec une déficience peut demander que ces explications lui soient données personnellement. Il est de bon conseil de le demander au moment de réserver sa place. Vous pouvez également demander que les employés vous tiennent personnellement au courant des dernières nouvelles concernant la météo, les retards, la récupération des bagages et les correspondances.

2. Repas et collations

L'aide que l'équipage peut apporter pour les collations et les repas est limitée. Les membres de l'équipage peuvent décrire les choix du menu et expliquer comment la nourriture est disposée dans le cabaret, verser la vinaigrette et d'autres liquides, ouvrir des paquets, des sacs et des sachets, et couper la nourriture.

3. Toilettes

Normalement, toutes les toilettes devraient être accessibles aux voyageurs ayant une déficience et posséder des barres d'appui, un bouton d'appel d'urgence et autres aménagements spéciaux. Ce ne sont pas toutes les toilettes qui sont assez grandes pour accueillir une personne utilisant son propre fauteuil roulant. Certaines toilettes sont conçues pour accueillir les fauteuils roulants, alors que d'autres ne le sont pas, dans lequel cas, vous devrez accéder par vous-même à la toilette en vous servant des barres d'appui. Informez-vous d'avance du type de toilettes qui se trouve à bord.

4. Équipement médical

Si vous voyagez avec de l'équipement médical tel qu'un respirateur ou un appareil de ventilation nécessitant une source d'énergie, demandez à votre compagnie de transport quelles sont ses politiques en la matière, car celles-ci pourraient contenir des restrictions.

Il se peut que vous puissiez apporter à bord votre équipement personnel d'approvisionnement en oxygène, tel qu'un concentrateur d'oxygène portatif ou une bouteille d'oxygène. Certains transporteurs fournissent un approvisionnement personnel en oxygène pour la durée du voyage.

Demandez à l'avance quels sont les frais et les conditions qui s'appliquent au service que vous demanderez à ce chapitre.

5. Aides à la mobilité

Tous les trains pour passagers devraient être équipés d'au moins un fauteuil roulant permettant d'accéder à tous les wagons du train. De plus, tous les trains pour passagers devraient être équipés d'au moins un dispositif de retenue pour fauteuil roulant dans une voiture-coach où se trouvent des toilettes accessibles aux fauteuils roulants.

Les trains et les traversiers ont souvent des aires de repos et des cafétérias où vous pouvez vous détendre et prendre un repas. Il devrait y avoir dans ces salles au moins une table accessible aux personnes en fauteuil roulant. Il se peut cependant que vous ayez à vous servir du fauteuil roulant de bord si l'espace est trop limité.

6. Aménagements pour passer la nuit

Les trains et traversiers de nuit sont équipés pour accueillir les voyageurs en fauteuil roulant. La chambre comprend habituellement des toilettes suffisamment grandes pour qu'un fauteuil roulant puisse y entrer et en sortir aisément.

E. À l'arrivée

Vous voilà arrivé à destination. Le temps est maintenant venu de récupérer vos bagages et de vous rendre à la sortie du terminal. Vous pouvez demander au personnel de vous donner un coup de main pour le trajet de votre place jusqu'à la sortie du terminal. Vous pouvez aussi demander au personnel de vous indiquer où votre animal aidant peut aller faire ses besoins.

Dans les grandes villes, il existe une variété de moyens de transport accessibles – des taxis aux autobus, en passant par les voitures de location – alors que les petites villes offrent moins de choix en la matière. La chose la plus sage à faire est de prévoir à l'avance comment se fera le trajet.

1. Aides à la mobilité

Votre aide à la mobilité devrait vous être retournée à l'arrivée dans le même état qu'elle était au moment où vous l'avez confiée au personnel responsable. Si votre aide à la mobilité a été perdue ou endommagée, le transporteur devrait vous fournir une aide de remplacement temporaire adéquate jusqu'à ce qu'il retrouve la vôtre, qu'il la

fasse réparer ou qu'il la remplace. De plus, les coûts de remplacement ou de réparation devraient être assumés par le transporteur. Il est de bon conseil de rapporter les dommages faits à votre aide à la mobilité avant de quitter le terminal, car il pourrait être difficile de statuer que les dommages ont été faits par le transporteur si ces derniers sont rapportés ultérieurement.

V. Aide-mémoire

Voici une liste qui devrait vous aider à prendre en main votre voyage. Tous les voyageurs ayant une déficience peuvent s'en servir, mais certains points ne s'appliquent pas à tous.

Lorsque vous réservez votre place :

- Présentez-vous comme étant une personne ayant des besoins particuliers en matière de services en raison d'une déficience.
- Obtenez tous les renseignements dont vous avez besoin au sujet des horaires, des tarifs, des services et de l'équipement offerts.
- Avertissez votre compagnie de transport au moins 48 heures à l'avance au sujet de vos besoins particuliers et des services qu'il vous faudra.
- Demandez quel type d'aide est disponible au comptoir d'enregistrement pour les déplacements dans le terminal et pour l'embarquement, si besoin est.
- Demandez qu'on vous trouve une place en tenant compte de vos besoins particuliers.

- Demandez qu'on vous envoie une confirmation écrite pour tous les arrangements qui auront été pris et pour les services que vous recevrez.
- Confirmez si tous les renseignements relatifs à votre voyage – tels que la date et l'heure de votre départ – sont exacts.
- Si vous voyagez à l'étranger, informez-vous des exigences en matière de quarantaine et de permis relativement à votre animal aidant.

En prévision du départ :

- Prenez les dispositions nécessaires pour vous rendre au terminal.
- Prenez des arrangements afin d'obtenir de l'aide pour vous rendre au comptoir d'enregistrement, pour circuler dans le terminal et pour vous aider à embarquer.
- Assurez-vous de faire toutes les réservations nécessaires pour vous rendre au terminal et en revenir.
- Procurez-vous tout autre document dont vous pourriez avoir besoin.

Ce dont il faut se munir :

- Apportez vos preuves d'identité avec photo ou votre passeport, et tout autre visa dont vous pourriez avoir besoin.
- Apportez votre carte d'assurance-maladie provinciale de même que vos cartes d'assurance-maladie privée et tout autre document afférent.
- Apportez la confirmation écrite des arrangements qui auront été pris et des services qui ont été convenus avec le transporteur.
- Apportez vos médicaments dans vos bagages à main. Assurez-vous que tous les médicaments sous ordonnance portent une étiquette pharmaceutique, ou une étiquette de pharmacie affichant le même nom que celui qui figure sur votre billet et sur votre carte d'embarquement.
- Apportez le certificat pour votre animal aidant et son certificat sanitaire international de santé dans vos bagages à main.

Avant de quitter pour vous rendre au terminal :

- Vérifiez si l'heure de départ a été retardée.
- Prévoyez du temps pour passer à un fauteuil roulant plus petit, si besoin il y a.
- Placez vos médicaments dans votre bagage à main et gardez-les faciles d'accès.
- Assurez-vous que tous les documents importants – comme votre passeport – sont faciles d'accès.

Une fois rendu au terminal :

- Au comptoir d'enregistrement, confirmez de nouveau tous les arrangements qui ont été pris à votre sujet.
- Demandez qu'on vous mène à un endroit où votre animal aidant pourra se soulager.
- Si vous devez vous départir temporairement de votre aide à la mobilité pour les besoins du voyage, inspectez-le attentivement et prenez note de son état.

Avant de quitter le terminal de destination :

- Inspectez attentivement votre aide à la mobilité de nouveau.
- Rapportez immédiatement à votre compagnie de transport la perte de votre aide à la mobilité ou tout dommage qui aurait pu lui être fait en cours de route.

VI. Comment résoudre les problèmes

Même les voyages les mieux planifiés peuvent comporter des difficultés. Si un problème survient ou si vous avez des inquiétudes concernant votre voyage, informez-en la compagnie de transport. Bien souvent, une simple discussion suffit pour régler un problème ou apaiser une inquiétude.

Gardez tous vos reçus et tous les documents relatifs à votre voyage, ainsi qu'une trace concernant les personnes avec qui vous avez parlé et du moment où ces discussions ont eu lieu. Il est recommandé d'écrire ce qui s'est passé aussitôt que possible après l'événement, pendant que les détails sont encore frais à votre esprit.

Si vous avez tenté de faire part de vos préoccupations à la compagnie et que vous n'êtes pas satisfait des résultats, vous pouvez communiquer avec l'Office des transports du Canada. Notre personnel peut organiser, avec le transporteur, une conversation qui pourrait bel et bien résoudre le problème ou apaiser l'inquiétude en cause.

Si les échanges officieux ne donnent pas les résultats voulus, vous pouvez envisager la médiation. Si le transporteur et vous acceptez ce recours, le sujet en litige pourrait être présenté à un médiateur nommé par l'Office. Le médiateur s'efforcera avec vous et la compagnie de transport de mettre au point une solution acceptable pour les deux parties.

Si ces processus ne fonctionnent pas, vous pouvez demander à l'Office de faire une enquête officielle au sujet de votre plainte. Le transporteur et vous serez tenus de faire des dépositions et de soumettre des preuves. La décision que nous rendrons sera exécutoire. Elle pourrait contenir des mesures de redressement et le remboursement des dépenses que le problème a pu vous occasionner. La décision ne peut toutefois pas demander compensation pour des maux ou des souffrances, ou pour un voyage jugé non agréable.

La plainte officielle conduira à une résolution claire du problème en cause, mais il se peut que ni vous ni le transporteur ne soyez satisfaits de la décision rendue. Une discussion officieuse ou le recours à la médiation donne souvent de meilleurs résultats qu'une plainte officielle, et ce, plus rapidement.

A. Comment contacter l'Office des transports du Canada

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc.gc.ca

B. Quelques renseignements sur l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif indépendant qui fonctionne comme une cour et prononce ses jugements au cas par cas. Tel que stipulé à la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, le devoir de l'Office en ce qui concerne les personnes ayant une déficience est de s'assurer que ces dernières aient un accès adéquat aux services de transport. L'Office prend des décisions et émet des directives afin d'éliminer les obstacles abusifs, dans le réseau de transport fédéral, aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

L'Office est chargé de la gestion des règlements et des codes de pratiques en matière de transport accessible. L'Office a élaboré ces codes en étroite collaboration avec les organismes représentant les Canadiens ayant une déficience, ainsi que l'industrie du transport.

En outre, l'Office reçoit les plaintes des personnes ayant une déficience. Si la facilitation informelle et la médiation ne sont pas en mesure de résoudre une plainte, l'Office recevra officiellement la plainte et rendra son jugement.

Comme pour une cour, les décisions de l'Office sont exécutoires et peuvent faire l'objet d'une révision judiciaire par la Cour d'appel fédérale et, en dernière instance, par la Cour suprême du Canada.

VII. Sources de renseignements utiles

Office des transports du Canada : offre une quantité considérable de renseignements à l'intention des voyageurs ayant une déficience.

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc.gc.ca

Transports Canada : gère le code de pratiques des autocaristes, élabore et met en œuvre les politiques du gouvernement sur le transport accessible et effectue des recherches sur les questions d'accessibilité.

Transports Canada
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Téléphone : 613-990-2309
ATS : 1-888-675-6863
Télécopieur : 613-954-4731 / 613-998-8620
Courriel : Questions@tc.gc.ca
Site Web : **www.tc.gc.ca**

Transports Canada offre également une source de renseignements centralisée au sujet du transport accessible par le biais d'un site Web distinct appelé « Voyage accessible ».

Site Web : **www.accesvoyage.gc.ca**

Bureau de la condition des personnes handicapées : travaille à promouvoir la pleine participation des personnes ayant une déficience à tous les aspects de la vie sociale et communautaire.

Bureau de la condition des personnes handicapées
105, rue Hôtel de Ville, 1^{er} étage
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Téléphone : 1-800-O-Canada (800-622-6232)
ATS : 1-800-465-7735
Télécopieur : 819-953-4797
Site Web : **www.rhdcc.gc.ca**

Pour vous rendre aux pages consacrées au Bureau de la condition des personnes handicapées : dans le menu vertical affiché sur la gauche, cliquez sur « Politiques et programmes », puis choisissez « Condition des personnes handicapées » dans la liste qui s'affichera au centre.

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien : fournit des renseignements en matière d'accessibilité concernant les points de contrôle de la sécurité dans les aéroports.

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
99, rue Bank, 13^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 6B9

Téléphone : 1-888-294-2202
ATS : 613-949-5534
Télécopieur : 613-990-1295
Site Web : www.acsta.gc.ca

Agence des services frontaliers du Canada :
fournit des renseignements concernant le
passage des frontières.

Agence des services frontaliers du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0L8

Téléphone : en français 1-800-959-2036 /
en anglais 1-800-461-9999

ATS : 1-866-335-3237

Courriel : CBSA-ASFC@canada.gc.ca

Site Web : www.asfc.gc.ca

**Affaires étrangères et Commerce international
Canada :** fournit des renseignements au sujet
des voyages à l'étranger.

Affaires étrangères et Commerce
international Canada

Service de renseignements (BCI)

125, promenade Sussex

Ottawa (Ontario) K1A 0G2

Téléphone : 1-800-267-8376 / 613-944-4000

ATS : 613-944-9136

Télécopieur : 613-996-9709

Site Web : www.international.gc.ca

Agence canadienne d'inspection des aliments :
fournit des renseignements au sujet des
exigences auxquelles les animaux doivent se
soumettre à l'étranger.

Agence canadienne d'inspection des aliments
Division de la santé des animaux et de l'élevage
59, promenade Camelot
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9

Téléphone : 613-225-2342
ATS : 1-800-465-7735
Télécopieur : 613-228-6631
Site Web : www.inspection.gc.ca

Gouvernement du Canada : information générale
sur les services offerts par l'État, dont les
services de passeports.

Service Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0J9
À l'attention de : Site du Canada a/s Centre de
renseignements du Canada

Téléphone : 1-800-O-Canada (800-622-6232)
ATS : 1-800-926-9105
Télécopieur : 613-941-1827
Site Web : www.gc.ca

A. Renseignements à l'international

Forum International des Transports : fournit des renseignements sur le transport accessible. Le Forum est avant tout un organisme d'élaboration de politiques auquel participent plus de 50 pays.

Site Web :

www.internationaltransportforum.org/homefr.html

United States Department of Transportation : fournit des renseignements sur le transport accessible.

Site Web : **www.dot.gov**

(Site exclusivement en anglais)

Ce département a en outre créé un centre de renseignements centralisé.

Site Web : **www.disabilityinfo.gov**

(Site exclusivement en anglais)

United Kingdom government : fournit des renseignements sur le transport accessible.

Site Web : **www.direct.gov.uk**

(Site exclusivement en anglais)

VIII. Choses à vérifier au moment de réserver

Nous avons joint une liste de choses à vérifier pour vous aider lors de vos préparatifs de voyage. Cette liste détachable est fixée au centre du livret. Si vous souhaitez obtenir d'autres exemplaires de cette liste, rendez-vous sur notre site Web ou contactez-nous – nous vous en ferons volontiers parvenir.

IX. Index

A

accompagnateur	13, 22
ACSTA	24, 45
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	24, 45
aéronef	7
Agence des services frontaliers du Canada ...	46
aidant, animal	18
aidant personnel	14, 17
aide(s) à la mobilité	15-16, 23, 31-33
aide à la mobilité, endommagée durant le transport	32
aide à la mobilité, remplacement temporaire ..	32
aide à la mobilité, réparation	32
aires de repos	31

animal aidant	18
annonces (voir messages)	29
ascenseur	28
assurance-maladie, carte d'	36
ATS, Office des transports du Canada	41
autobus	32
autocar(s)	28
autocaristes, code de pratique	8
avion	26
avis, 48 heures	12

B

bagage(s)	23, 25
boire	13, 29
Bureau de la condition des personnes handicapées	44
bus-navette	19

C

cafétéria(s)	31
carte d'assurance-maladie	36
carte d'assurance-maladie privée	36
carte d'embarquement	24
certificat d'entraînement (pour animal aidant)	9
certificat de santé	17
certificat de santé (pour animal aidant)	9
codes de pratiques en matière d'accessibilité	7
compagnie ferroviaire	27
compensation	40
concentrateur d'oxygène	17, 30

confirmation écrite 5

contrôle de sécurité 24

Cour d’appel fédérale 42

Courriel, Office des transports du Canada 41

Cour suprême du Canada 42

D

détecteur(s) de métal 24

divers supports
(voir publications, autres formats) 6

documents d’identification 36

dommage(s) fait(s) aux aides à la mobilité 32

douanes 12

E

embarquement	25
embarquement à l'avance (pré-embarquement)	25
enregistrement	22
équipage, aide	13, 29
équipement de contrôle de sécurité	24
équipement médical	30
escaliers pour embarquer dans l'avion	26
escaliers pour embarquer dans le train	27
États-Unis, renseignements de voyage	48

F

facilitation	39-40
fauteuil(s) roulant(s)	15-17, 23, 31
fauteuil roulant électrique	15
fauteuil roulant, embarquement	23
fauteuil roulant, dispositif de retenue	15, 31
fauteuil roulant, une fois à bord	5-17, 31
fédéral, réseau de transport	41
ferroviaire, transport	27
fiche de renseignements sur la sécurité	29
files d'attente	21
Forum International des Transports	48
frontières	46

G

gouvernement 4, 47

gouvernements provinciaux et territoriaux 4

H

horaires 34

J

judiciaire, révision 42

K

kiosque(s) de renseignements 21

L

laissez-passer, escorte 13, 22

M

manger	13, 29
médecin, documents dont vous pourriez avoir besoin de lui	10, 17
médiateur, Office des transports du Canada	39-40
médiation	39-40
médicaments	10, 24
médicaments sans ordonnance	10
membre de la famille, en tant qu'accompagnateur/accompagnatrice	13, 22
messages (voir annonces)	29

N

normes en matière d'accessibilité	7
normes en matière d'accessibilité dans les pays étrangers	9

O

Office des transports du Canada	39-43
ordonnance	10, 36
oxygène personnel	17, 30-31

P

passport	9
permis, animal aidant	17, 35
plaintes, Office des transports du Canada	39-40
planification	4
point(s) de contrôle de sécurité	24
porte d'embarquement	23, 25
pré-embarquement	25
préparatifs	4
preuves d'identité	36

problèmes, comment résoudre	39-40
procédures de sécurité, explication des	29
produits pharmaceutiques	10
publications, autres formats	6

Q

quarantaine, animal aidant	35
--------------------------------------	----

R

remboursement	40
renseignements, kiosque(s) de	21
repas	13, 29
repose-bras repliable	26-27
retards causés par la météo	29
révision judiciaire	42
Royaume-Uni, renseignements de voyage	48

S

santé, certificat de	17
sécurité	24
sécurité, contrôle de	24
sécurité, renseignements en matière de	29
stationnement	19

T

tabourets, pour embarquer dans le train	27
tarif(s)	4
taxi	14, 32
Télécopieur, Office des transports du Canada	41
Téléphone, Office des transports du Canada	41
terminal	19-21

terminal, plan de l'intérieur	21
terminal, se rendre à	20
terminal, trouver des renseignements une fois à l'intérieur	21
toilette(s)	30
train	27
Transportation, U.S. Department of	48
transport ferroviaire	27
Transports Canada	43
transport terrestre	16
traversier(s)	28
tripporteur	15

V

vaccination 9

visas 9

Z

zone d'embarquement 20