



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

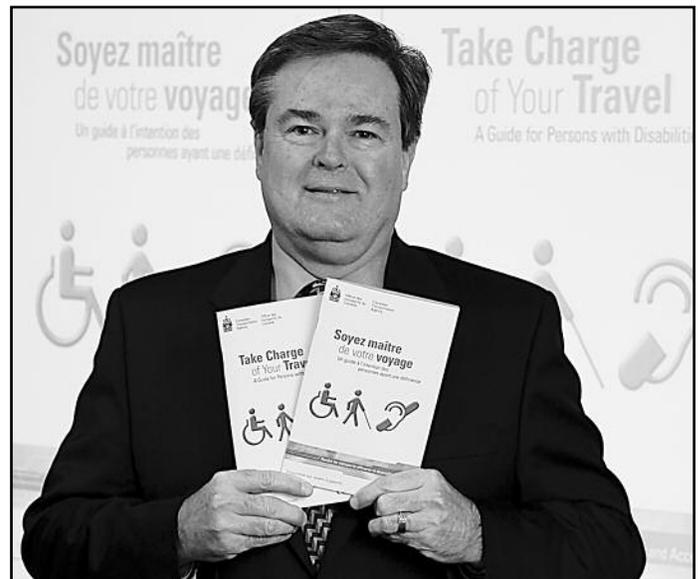
PRINTEMPS 2009

ON VA DE L'AVANT

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Message du président et premier dirigeant

L'année dernière en a été une de développements importants en ce qui concerne les efforts déployés par l'Office des transports du Canada dans l'atteinte d'un réseau de transport toujours plus efficace et accessible. La présente publication met en valeur les principales réalisations rendues possibles par la



Geoff Hare

TABLE DES MATIÈRES

Message du président et premier dirigeant	1	Site Web spécialisé de WestJet pour les personnes ayant une déficience visuelle	13
Le nouveau guide de l'Office aide les voyageurs à gérer leur voyage	3	Travaillons ensemble	14
Le secteur des transports adopte les dispositions du Code de communication	5	À surveiller	
Questions à propos desquelles l'Office consulte	7	À l'étude : Les allergies	16
VIA Rail modifie ses voitures Renaissance	10	L'Office tranche sur la question de l'oxygène thérapeutique	17
Les traversiers aménagés pour en favoriser l'accès	12	Le nouveau site Web de l'Office	19
		À l'affiche : COMOTRED 2010	20
		Comment communiquer avec nous	20

DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

collaboration entre la collectivité des personnes ayant une déficience et l'industrie du transport.

Dans ce numéro, nous nous penchons particulièrement sur les cas où l'industrie a su retirer des obstacles aux possibilités de déplacement des voyageurs à la suite de consultations, de codes de pratiques ou d'exigences réglementaires. Par exemple, des consultations portant sur les indicateurs tactiles de rangée et les exigences d'espace au plancher pour les animaux aidants à bord des aéronefs sont actuellement en cours.

Un des objectifs importants de l'Office est d'améliorer les activités de surveillance et d'augmenter la conformité des exploitants des services de transport. Dans cette optique, l'Office a élaboré et met actuellement en œuvre une méthode de suivi et de surveillance de la conformité dans le but de mettre à profit les activités existantes dans le domaine.

Dans le cadre de cette initiative, l'Office a publié deux rapports de conformité au début d'avril dans lesquels il traite de politiques sur les médias substituts et de systèmes de communications auxiliaires. Les rapports indiquent que tous les fournisseurs de services de transport, à l'exception d'un seul, se sont conformés à ces deux sections importantes du *Code de pratiques : L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*.

En outre, VIA Rail prépare un certain nombre de modifications aux voitures à voyageurs Renaissance de manière à accommoder les personnes ayant une déficience. Ces modifications font suite à deux décisions de l'Office et aux jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada.

Il est essentiel, quand on entreprend un voyage, de bien comprendre ses droits et ses obligations, pour que l'expérience soit réussie. À l'Office, nous nous engageons à rendre disponibles des outils et de l'information pratiques pour les personnes ayant une déficience. La publication *Soyez maître de votre voyage*, qui a été lancée récemment lors d'une réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, est un guide gratuit conçu dans le but d'aider les voyageurs ayant une déficience à anticiper et à aborder les défis qui peuvent se présenter en cours de voyage.

Notre rôle, en tant qu'organisme de réglementation, est d'atteindre un équilibre entre les intérêts du public et ceux de l'industrie du transport. Les tribunaux tels que le nôtre doivent soupeser ces intérêts, ce qui représente tout un défi. Nous tâchons de nous laisser guider par notre engagement à rendre des décisions et des arrêtés justes et transparents.

À mesure que la population augmente, de plus en plus de Canadiens ont besoin d'accommodements durant leur voyage. L'Office continuera d'anticiper les obstacles qui peuvent survenir en matière d'accessibilité et de déterminer des façons par lesquelles les fournisseurs de services de transport peuvent les éliminer, idéalement avant même que les voyageurs y soient confrontés.

Nous continuerons aussi de favoriser un dialogue fructueux avec les représentants clés de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie,

ainsi qu'avec les autres intervenants touchés par les questions d'accessibilité. Nous avons le privilège de collaborer avec ces groupes et l'industrie dans le but de faire du transport exempt d'obstacles abusifs une réalité pour tous les Canadiens. ■



Geoff Hare
Président et premier dirigeant

Le nouveau guide de l'Office aide les voyageurs à gérer leur voyage

Soyez maître de votre voyage est un guide gratuit pour les voyageurs ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef ou d'un train, ou encore dans un traversier ou un autocar qui traverse la frontière du Canada ou les frontières interprovinciales.

Ce guide, qui remplace le guide bien connu de l'Office, *Être maître de la situation : Guide de transport aérien*



à l'intention des personnes ayant une déficience, est une mise à jour, augmentée et conviviale.

Il donne des idées sur la manière de profiter des services et des aménagements accessibles, au moment de planifier et d'effectuer le voyage.

Le guide incite les voyageurs à gérer leur voyage en le planifiant à l'avance et en informant les fournisseurs de services de leurs besoins.

Pour les aider dans le processus de planification, le guide comprend une liste de vérification détachable où sont détaillés les services en fonction des différents secteurs, tels que les sièges accessibles, les aides à la mobilité et les aides techniques, de même que les animaux aidants.

Les personnes ayant une déficience peuvent y trouver de l'information sur l'aide disponible à diverses étapes du voyage, telle que :

- l'enregistrement et les bagages;
- les déplacements dans les terminaux;
- 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 aux douanes et aux couloirs de l'immigration.

Conseils importants :

- Ne présumez pas que tous les services requis sont automatiquement disponibles ou que les autres connaissent vos besoins.
- Communiquez avec le transporteur au moins 48 heures à l'avance.
- Comparez, les services ne sont pas les mêmes partout.

Au moment de faire des réservations, le guide suggère aux voyageurs de déterminer leurs besoins relatifs à leur déficience, de s'informer des horaires, des tarifs, des services et du matériel disponibles et de demander une confirmation écrite de toutes les dispositions prises et des services prévus.

Soyez maître de votre voyage est disponible sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Des exemplaires du nouveau guide sont également accessibles sur divers supports ou pour distribution par des organisations. ■

Le secteur des transports adopte les dispositions du Code de communication

Deux rapports sur la conformité publiés récemment par l'Office indiquent que la majorité des fournisseurs de services de transport se sont conformés à deux sections importantes du *Code de pratiques : L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience, c'est-à-dire :*

1. le Rapport sur la conformité relative aux politiques de médias substitués;
2. le Rapport sur la conformité relative aux communications auxiliaires.

Tous les principaux fournisseurs de services de transport canadiens, sauf un, sont en règle et ont élaboré une politique sur les médias substitués qui permet aux voyageurs de demander des documents dans un format accessible, par exemple en gros caractères. De plus, tous les principaux aéroports se sont conformés à la disposition du Code selon laquelle les entreprises de location de véhicules qui exploitent leur service dans les aéroports doivent disposer de moyens de communications auxiliaires qui permettent aux clients d'obtenir de l'information ou d'effectuer des réservations.

1. Rapport sur la conformité relative aux politiques de médias substitués

En vertu du Code, tous les fournisseurs de services sont tenus d'élaborer et de mettre en œuvre une politique sur les médias substitués afin de faire en sorte que les renseignements sur les voyages soient accessibles dans plusieurs formats. Au moment de l'entrée en vigueur du Code de communication en 2007, un seul des 55 fournisseurs assujettis au Code possédait une telle politique.

Afin d'encourager les fournisseurs à établir une politique, l'Office a prodigué ses conseils et directives, y compris l'ébauche d'une politique sur les médias substitués, en accordant une attention particulière aux fournisseurs qui transportent dans leur ensemble 75 pour cent des passagers d'un mode de transport en particulier. En date du mois de mars 2009, un seul de ces principaux fournisseurs de services n'avait toujours pas présenté sa politique, soit Northumberland and Bay Ferries.

L'Office continuera de collaborer avec les fournisseurs de services qui ont besoin d'aide pour élaborer une politique sur les médias substitués, de manière à favoriser la conformité intégrale.

2. Rapport sur la conformité relative aux communications auxiliaires

Les aéroports sont tenus de faire en sorte que les entreprises de transport terrestre qui exploitent leurs services sur les lieux, incluant les entreprises de location de véhicules, offrent des systèmes de communication auxiliaires pour permettre aux personnes ayant une déficience d'effectuer des réservations ou d'obtenir des renseignements.

Le personnel de l'Office a examiné les sites Web ou placé des appels sur les lignes de réservation des entreprises de location de véhicules situées dans les principaux aéroports du Canada pour vérifier si ces entreprises offraient des solutions de rechange au téléphone pour obtenir de l'information ou faire des réservations, par exemple :

- un site Web avec système intégré de réservation en ligne;
- une adresse courriel;

- un numéro de téléphone ATS;
- un numéro de télécopieur.

Au moment du sondage, toutes les entreprises de location de véhicules offraient au moins un mode de communication auxiliaire.

Ces deux rapports s'inscrivent dans le cadre de l'initiative plus large de l'Office sur la surveillance et la conformité, qui vise l'atteinte du résultat stratégique de l'Office portant sur l'amélioration de l'accessibilité du réseau fédéral de transport par l'élimination des obstacles abusifs et l'augmentation simultanée de l'efficacité et de la pertinence de ses activités de surveillance.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour lire les deux rapports sur la conformité, veuillez visiter le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). ■

Questions à propos desquelles l'Office consulte



Une rencontre du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office

L'Office a entrepris des discussions avec le Comité consultatif sur l'accessibilité à propos de deux questions touchant les personnes ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef d'au moins 30 sièges, exploité par des transporteurs canadiens. Des lignes directrices seront élaborées à la suite de consultations dans le but de favoriser la mise en œuvre de deux dispositions du *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (le Code aérien). Les deux versions provisoires des guides de mise en œuvre, qui traitent de

l'application des paragraphes 2.6 et 2.7 du Code aérien, ont fait partie des sujets de discussion au cours de la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office qui a eu lieu les 30 et 31 mars 2009.

Espace réservé aux animaux aidants

Le *Règlement sur les transports aériens* prévoit que le transporteur aérien doit accepter de transporter sans frais l'animal aidant à bord de vols intérieurs effectués par un aéronef d'au moins 30 sièges passagers et lui permettre de demeurer sur le plancher.

En outre, le Code aérien prévoit que « [d]ans chaque section de classe de la cabine passagers, par exemple première classe, classe affaires, classe économique, il devrait y avoir des sièges passagers (autres que ceux situés dans les rangées de sortie) qui fournissent chacun un espace suffisant pour qu'un animal aidant puisse se coucher. »

L'objectif de la disposition dans le Code aérien est de faire en sorte que les transporteurs aériens fournissent suffisamment d'espace au plancher pour permettre à un animal aidant de demeurer sur le plancher aux pieds de la personne, et de veiller à ce que la personne ayant une déficience et l'animal aidant voyagent en toute sécurité.

Dans une décision de juin 2008, l'Office a déclaré que si l'espace disponible est limité au point qu'il occasionne un inconfort extrême au voyageur et à l'animal aidant, la situation peut augmenter le risque de blessure et mettre en jeu la sécurité et le mieux-être du voyageur et de l'animal aidant. Bien que l'Office ait noté que les transporteurs aériens peuvent avoir recours à différents moyens pour assurer l'accommodement requis et qu'ils soient les mieux placés pour déterminer l'espace disponible à bord de l'aéronef, l'Office a déterminé qu'il s'engagerait dans un processus de consultation pour aider les transporteurs à cerner les exigences en matière d'espace au plancher.

Le Code aérien définit un « animal aidant » comme étant « un animal dont une personne ayant une déficience a besoin et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour assister une personne ayant une déficience. » Bien que différents types d'animaux soient utilisés par les personnes ayant une déficience pour les aider dans leurs activités quotidiennes, p. ex. des cochons, des furets, des singes et des chevaux miniatures, les chiens représentent l'espèce la plus utilisée. Les recherches révèlent que les établissements professionnels de dressage d'animaux aidants au Canada ne certifient que des chiens comme animaux aidants dressés. Par conséquent, la portée de ce guide de mise en œuvre est limitée à l'espace prévu à bord d'un aéronef pour les personnes ayant une déficience qui voyagent en compagnie d'un chien aidant.

L'Office a entrepris des consultations auprès des transporteurs aériens et des établissements professionnels de dressage d'animaux aidants dans le but d'élaborer l'ébauche d'un guide qui a été examiné par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office. Le processus de consultation comprenait des questionnaires et l'examen de divers types d'aéronefs, de même que leur configuration, par le personnel de l'Office, des représentants des transporteurs aériens et des organismes de dressage de chiens aidants.

Une fois terminé, le guide de mise en œuvre fournira des dimensions approximatives dont les transporteurs aériens pourront se servir pour déterminer la meilleure façon d'assurer sur le plancher l'espace suffisant qui sera partagé sans danger ou inconfort extrême par les personnes ayant une déficience et leur chien aidant. Le guide ne dictera pas aux transporteurs canadiens comment ils devront s'y prendre pour fournir suffisamment d'espace sur le plancher et ainsi permettre au chien aidant de demeurer aux pieds de la personne ayant une déficience, tout en assurant à la personne et à son chien aidant un voyage sécuritaire. Un transporteur peut respecter l'objectif de la section 2.6 du Code aérien de nombreuses façons.

Indicateurs tactiles de rangées

Dans une décision rendue en octobre 2008, l'Office a touché une autre disposition du Code aérien qui prévoit que les indicateurs tactiles de rangées, servant à indiquer les numéros des rangées, devraient être placés « sur les compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée. » L'objectif de cette disposition du Code aérien est de favoriser l'accès indépendant au transport aérien pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Comme il reconnaît la difficulté de mise en œuvre de la

provision, l'Office a décidé de consulter les transporteurs aériens et les organismes nationaux représentant les personnes aveugles afin d'étudier les options qui permettraient aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle de trouver elles-mêmes le siège qui leur a été assigné.

L'Office a élaboré une version provisoire du guide en fonction des résultats des premières consultations. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office a fait l'examen de la version provisoire du guide. Ce dernier couvre les indicateurs tactiles de rangées permanents et temporaires, et présente d'autres moyens d'assurer un accès indépendant au siège.

Prochaines étapes

Les deux versions provisoires de mise en œuvre des guides ont été examinées par l'Office, qui a pris en considération les commentaires recueillis auprès des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Les versions finales des guides seront publiées au cours des prochains mois, et elles feront l'objet d'une distribution à grande échelle de manière à servir de matériel d'orientation dans la détermination de l'espace sur le plancher pour les chiens aidants de tailles diverses de même qu'à valoriser l'accès indépendant au transport aérien pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. ■

VIA Rail modifie ses voitures Renaissance

À la suite de deux décisions de l'Office et de jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada, VIA Rail doit apporter un certain nombre de modifications à ses voitures à voyageurs Renaissance afin d'accommoder les personnes ayant une déficience.

VIA élabore actuellement un plan d'avant-projet détaillé dans le but, par exemple, d'élargir les portes, de fournir des dispositifs de retenue de taille adéquate pour les fauteuils roulants, d'ajouter des compartiments-lits accessibles aux fauteuils roulants dans les voitures-lits et d'assurer l'espace adéquat aux accompagnateurs et aux animaux aidants.

L'Office a donné son approbation provisoire aux modifications effectuées à trois voitures-lits accessibles et à neuf voitures-coach accessibles de la classe économique.

Quelques-unes des principales modifications apportées à la voiture-lit :

- Elle contiendra une suite avec un compartiment-lit et une toilette adjacente accessible aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant et pouvant accommoder leur accompagnateur ou leur animal aidant;

- L'accès à la voiture se fera par une des deux portes extérieures de 810 mm de largeur (32 po) à partir de la voiture de service adjacente;
- L'entrée dans la suite se fera par une porte à manœuvre motorisée de largeur semblable, qui mènera aux toilettes de 1 550 mm par 1 677 mm (61 po par 66 po) munies d'accessoires respectant les normes de la CSA;
- Le compartiment-lit de la suite mesurera 1 310 mm par 2 000 mm (51 po par 78 po) et aura une aire de braquage de 1 500 mm (59 po).

« Fauteuil roulant personnel » s'entend d'un fauteuil roulant appartenant à un passager et qui requiert une aire de plancher minimale de 750 mm sur 1 200 mm (30 po sur 47 po) pour recevoir un fauteuil roulant et son occupant et une aire de braquage minimale de 1 500 mm (59 po) de diamètre.

Les principales modifications apportées à la voiture-coach de la classe économique sont :

- Une zone accessible, composée d'un dispositif de retenue de fauteuil roulant et d'un accès indépendant à la toilette accessible, dont les dimensions seront semblables aux dimensions susmentionnées;
- Une rangée abaissée de sièges doubles faisant face au dispositif de retenue de fauteuil roulant pour accommoder deux compagnons de voyage et des préposés;
- De l'espace sera prévu pour un animal aidant ou un préposé près du dispositif de retenue de fauteuil roulant dans les toilettes;
- Dans chaque voiture de la classe économique, deux rangées de sièges doubles se faisant face seront réservées exclusivement pour deux personnes qui voyagent avec deux animaux aidants, sur préavis de 48 heures et selon les disponibilités.

En outre, VIA ajoutera des accoudoirs relevables et abaissera certains sièges dans 38 voitures-coach.

En septembre, VIA doit présenter à l'Office des plans détaillés pour la modification des voitures, y compris un calendrier d'exécution, de manière à obtenir l'approbation finale de l'Office avant de commencer les modifications.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la décision n° 620-AT-R-2003 touchant VIA Rail, visitez le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). ■

Les traversiers aménagés pour en favoriser l'accès

Les caractéristiques d'accessibilité font partie des modifications apportées aux nouveaux ajouts effectués sur le service de traversiers Marine Atlantique dans le détroit de Cabot.

Le traversier de fabrication allemande *Atlantic Vision* transporte 531 véhicules passagers, c'est-à-dire 50 pour cent de plus que le deuxième bâtiment en importance du transporteur.

Il est en cale sèche dans un chantier naval en Finlande pour y subir les transformations nécessaires pour répondre aux besoins de Marine Atlantique. Les travaux comprennent le changement de portes, de rampes, d'alarmes, de cabines, de signalisation et de systèmes téléphoniques afin de respecter les normes du *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*.

Le bâtiment est équipé :

- d'un accès en pente au pont-garage qui sera complété par l'aide accordée par l'équipage de l'*Atlantic Vision*;

- de deux ascenseurs entre les ponts, tous deux dotés d'indicateurs de ponts audibles ou en caractères braille;
- de couleurs contrastantes pour les planchers et les murs;
- d'appareils ATS;
- d'une accessibilité complète dans tous les secteurs du pont des passagers;
- de cabines adaptées, munies de numéros de porte en braille, de sonnettes de porte à lumière stroboscopique à l'intérieur pour les personnes ayant une déficience auditive, de dispositifs de retenue pour fauteuil roulant et de divers accessoires de toilettes modifiées;
- de feux clignotants colorés pour signaler les alarmes générale ou d'incendie.

L'*Atlantic Vision* sera mis en service au printemps 2009.

Visitez le site Web de Marine Atlantique (www.marine-atlantic.ca) pour obtenir plus d'information. ■

Site Web spécialisé de WestJet pour les personnes ayant une déficience visuelle

WestJet a lancé un site Web « Lite » spécialement pour les personnes ayant une déficience visuelle. Le site offre un moteur alternatif de réservation pour les vols.

Le site « Lite » est conçu pour les logiciels de lecture d'écran qui relèvent et lisent les pixels camouflés sur la page de garde de westjet.com. Les visiteurs peuvent se rendre, par hyperlien, sur le site en question qui comprend le message suivant :

Bonjour à vous utilisateurs de lecteurs d'écran, et bienvenue à westjet.com. Si vous utilisez JAWS ou un autre lecteur d'écran et que vous souhaitez effectuer une réservation de vols, cliquez pour accéder à un moteur alternatif de réservations plus convivial pour les lecteurs d'écran. Merci.

Selon des mises à l'épreuve poussées, le processus de réservation est intuitif, se limite à l'information essentielle et est facile à utiliser. Des messages-guides utiles aident à choisir les boutons, les cases et les formulaires. Des instructions orales remplacent les hyperliens.

Comme la plupart des personnes ayant une déficience visuelle ne sont pas complètement aveugles, la police, les illustrations, les tableaux, les liens, les couleurs et les caractéristiques de sécurité du site de WestJet ont aussi été améliorés pour accommoder les personnes dont les niveaux de déficience visuelle varient.

WestJet a collaboré étroitement avec l'INCA pour effectuer ces changements. ■

Travaillons ensemble :

Le gouvernement, le secteur privé et les personnes ayant une déficience



Le président et premier dirigeant de l'Office, Geoff Hare, met en lumière les mérites du règlement informel des différends lors de son allocution d'ouverture à la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité

Facilitation : À la recherche de règlements informels

Pour résoudre des différends liés au transport accessible, les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services se tournent de plus en plus vers

la facilitation, un processus fondé sur la confiance et la collaboration. Le processus sous-entend l'intervention du personnel de l'Office auprès des deux parties dans le but d'atteindre un objectif commun : résoudre les problèmes d'accessibilité d'une façon efficace et efficiente.

La facilitation est une expérience d'apprentissage qui aide à prévenir la récurrence des mêmes problèmes.

En 2008-09, 40 pour cent des différends touchant le transport accessible ont été réglés par l'Office au moyen de la facilitation. Voici quelques exemples :

Les appareils auditifs ne doivent pas faire l'objet d'un contrôle de sécurité

Un passager, qui avait eu des problèmes au cours d'un contrôle de sécurité à l'aéroport, a demandé l'aide de l'Office dans le but de prévenir l'occurrence d'incidents semblables. Au cours du processus de contrôle, l'agent de contrôle avait tenté de faire passer son appareil auditif dans le dispositif de dépistage.

Après examen de l'incident par le personnel de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), il a été déterminé que la méthode utilisée était contraire à la procédure normale, qui prévoit que les passagers ayant un appareil auditif doivent subir une

inspection visuelle seulement. Le passager a accepté les excuses de l'ACSTA et s'est dit satisfait des mesures prises par l'ACSTA pour faire en sorte que l'entrepreneur de services chargé du contrôle de la sécurité de l'aéroport soit au courant de l'incident et qu'il discute du processus approprié avec tous les agents de contrôle.



Retour difficile de Cuba

Une femme s'est blessée au pied lors d'une chute au cours d'un voyage à Cuba. À son arrivée à l'aéroport pour le voyage de retour, elle portait un plâtre. Elle n'a pas pu se prévaloir du pré-embarquement, et comme il manquait de passerelles d'embarquement de passagers, elle a dû monter l'escalier qui menait à l'aéronef. Bien qu'elle ait remis à l'équipage de l'aéronef les directives de son médecin voulant qu'elle garde son pied surélevé, on lui a assigné un siège qui ne lui permettait pas de le faire. Elle n'a pu changer de siège malgré le fait qu'il y avait des sièges vacants à bord de

l'aéronef. Elle a perdu toute sensation dans son pied qui s'est décoloré et a enflé avant qu'un autre passager ne lui cède volontairement sa place pour qu'elle puisse soulever sa jambe.

Elle a sollicité l'aide de l'Office pour régler la plainte au moyen de la facilitation.

En plus d'avoir reçu des excuses pour le manque d'assistance, la demanderesse était heureuse d'apprendre que l'incident avait été soulevé auprès du directeur du service de cabine et qu'une formation allait être offerte à tout le personnel pour éviter que de tels incidents se répètent. ■

À surveiller

À l'étude : Les allergies

Dans certains cas remontant à 2000, l'Office avait déterminé qu'une allergie n'est pas automatiquement désignée comme étant une déficience aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*, mais que certaines personnes peuvent être considérées comme ayant une déficience en raison de leurs allergies.

Par conséquent, la détermination de la déficience en raison d'allergies est faite au cas par cas.

Par exemple, dans deux décisions de 2007 et de 2008 portant sur une femme ayant des allergies et une polysensibilité chimique, l'Office a statué que celle-ci était une personne ayant une déficience en vertu de la Loi. L'Office a également conclu qu'elle avait fait face à un obstacle abusif

par rapport à une des questions soulevées, et il a ordonné au transporteur de prendre des mesures correctives relativement aux réservations, à la communication, aux procédures liées au service et à la formation du personnel.

Quatre enquêtes – dont trois portent sur les allergies et l’une sur la polysensibilité chimique – sont actuellement en cours. Dans le cadre de ces enquêtes, l’Office a embauché des experts indépendants dans les domaines des allergies et de la polysensibilité chimique pour accroître les connaissances de l’Office sur ces sujets.

En ce qui concerne les cas reliés aux allergies, l’Office tente actuellement de déterminer si les demanderesse sont des personnes ayant une déficience et, dans l’affirmative, si elles ont fait face à des obstacles abusifs.

En ce qui a trait à l’enquête portant sur la polysensibilité chimique, l’Office a déjà déterminé que la demanderesse est une personne ayant une déficience et qu’elle a bel et bien fait face à un obstacle. L’Office doit maintenant déterminer si l’obstacle était abusif.

Les décisions portant sur ces cas devraient être rendues en 2009.

L’Office tranche sur la question de l’oxygène thérapeutique

Air Canada a reçu l’ordre de prendre une série de mesures correctives avant juin 2009 pour venir en aide aux voyageurs aériens qui ont besoin d’oxygène thérapeutique à bord des aéronefs.

Air Canada ne permettait pas aux passagers d’apporter leur propre oxygène à bord de ses aéronefs, mais elle offrait son propre service d’oxygène gazeux aux passagers, moyennant des frais, à bord de tous ses vols. Dans une décision du 26 juin 2008, l’Office a statué que l’oxygène thérapeutique personnel du passager constitue l’accommodement le plus approprié pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d’oxygène, en particulier l’oxygène gazeux fourni par le passager et les concentrateurs portatifs d’oxygène (CPO) à bord des vols intérieurs, de même que les CPO fournis par les passagers à bord des vols internationaux, sans égard à la forme, tant et aussi longtemps qu’elle respecte les règlements de sûreté et de sécurité. Pendant la moitié de l’année 2008, Air Canada a permis l’usage des CPO fournis par les passagers à bord de ses vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux.

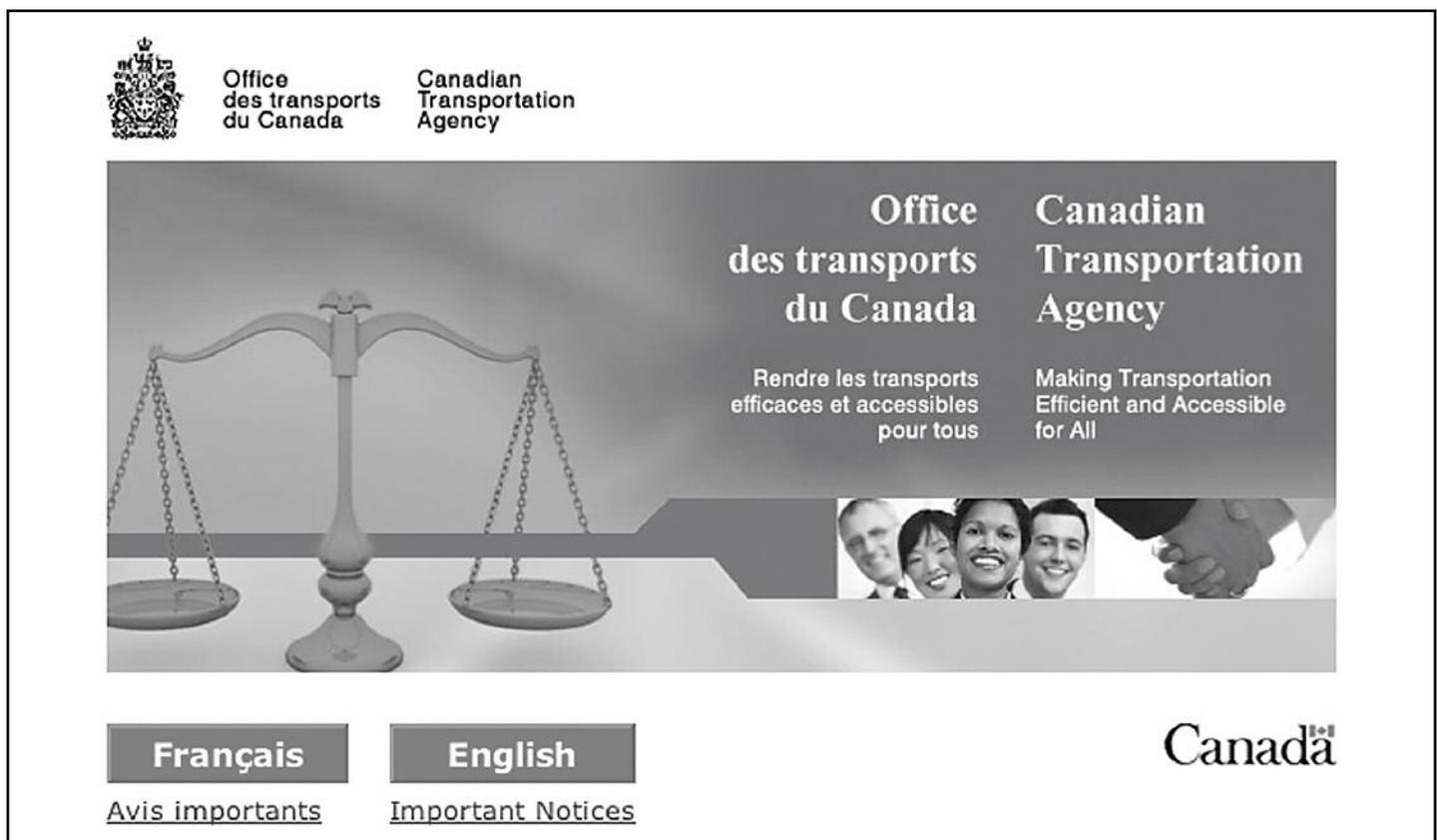


L'Office a convenu de permettre à Air Canada d'offrir un service d'oxygène gazeux plutôt que de permettre aux passagers de transporter leur propre approvisionnement, à condition qu'elle mette en place, avant juin 2009, des mesures correctives en ce qui concerne ses services aériens intérieurs. Les principales mesures sont de fournir :

- un service d'oxygène continu, à partir de l'enregistrement, durant les escales et jusqu'à l'arrivée dans l'aire publique, à destination finale;
- sans frais, à l'exclusion du coût de l'oxygène lui-même et de toutes pièces d'équipement non réutilisables, son service d'oxygène à bord des aéronefs et dans les aéroports.

En outre, l'Office a ordonné la mise en œuvre d'une autre mesure corrective qui s'applique aux services aériens intérieurs et internationaux, c'est-à-dire la modification par Air Canada de son formulaire portant sur l'état de santé des personnes de manière à ne demander que les renseignements touchant les besoins de la personne en matière d'oxygène. ■

Le nouveau site Web de l'Office



L'Office des transports du Canada a lancé son tout nouveau site Web en février 2009!

Une des priorités les plus importantes pour l'Office est d'assurer une communication claire et opportune de son rôle, de ses objectifs et de ses procédés. En appui à cet objectif, le site Web a été complètement réorganisé de manière à valoriser le contenu, de même qu'à améliorer les possibilités de navigation sur le site, son apparence et sa convivialité.

L'Office améliore constamment le contenu informatif et l'accessibilité du site de

manière à augmenter l'interaction entre les voyageurs, les fournisseurs de services de transport et les utilisateurs de l'industrie du réseau fédéral de transport. Le site poursuivra sa croissance pour permettre à l'Office d'offrir ses services et ses programmes, et de fournir des renseignements axés sur la clientèle et conviviaux dont ces utilisateurs peuvent avoir besoin.

Vous êtes invités à vous abonner à notre site dans le but de recevoir les dernières mises à jour des questions touchant le transport accessible. Visitez le nouveau site de l'Office à www.otc.gc.ca. ■

À l'affiche : COMOTRED 2010



La 12^e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED 2010) aura lieu à Hong Kong, du mercredi 2 juin au vendredi 4 juin 2010, au Hong Kong Convention and Exhibition Centre.

La conférence a lieu tous les trois ans. Il s'agit d'un événement marquant dans le domaine du transport accessible,

attirant chercheurs, décideurs, exploitants d'entreprises de transport, consommateurs et autres spécialistes du monde entier qui se réunissent pour partager leurs innovations et pratiques exemplaires.

Des délégués des quatre coins du globe se réuniront à Hong Kong dans le but d'échanger des expériences stratégiques et techniques. La conférence sera axée sur le tourisme accessible et on pourra y visiter des exposants qui présenteront les dernières trouvailles technologiques en matière de transport et d'aménagement accessibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web COMOTRED 2010 à www.transed2010.hk (en anglais seulement). ■

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

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

Tél. : 1-888-222-2592

Télééc. : 819-997-6727

ATS : 1-800-669-5575

Site Web : www.otc.gc.ca

Courriel : info@otc-cta.gc.ca



Les publications sont accessibles en ligne et en divers supports sur demande.