

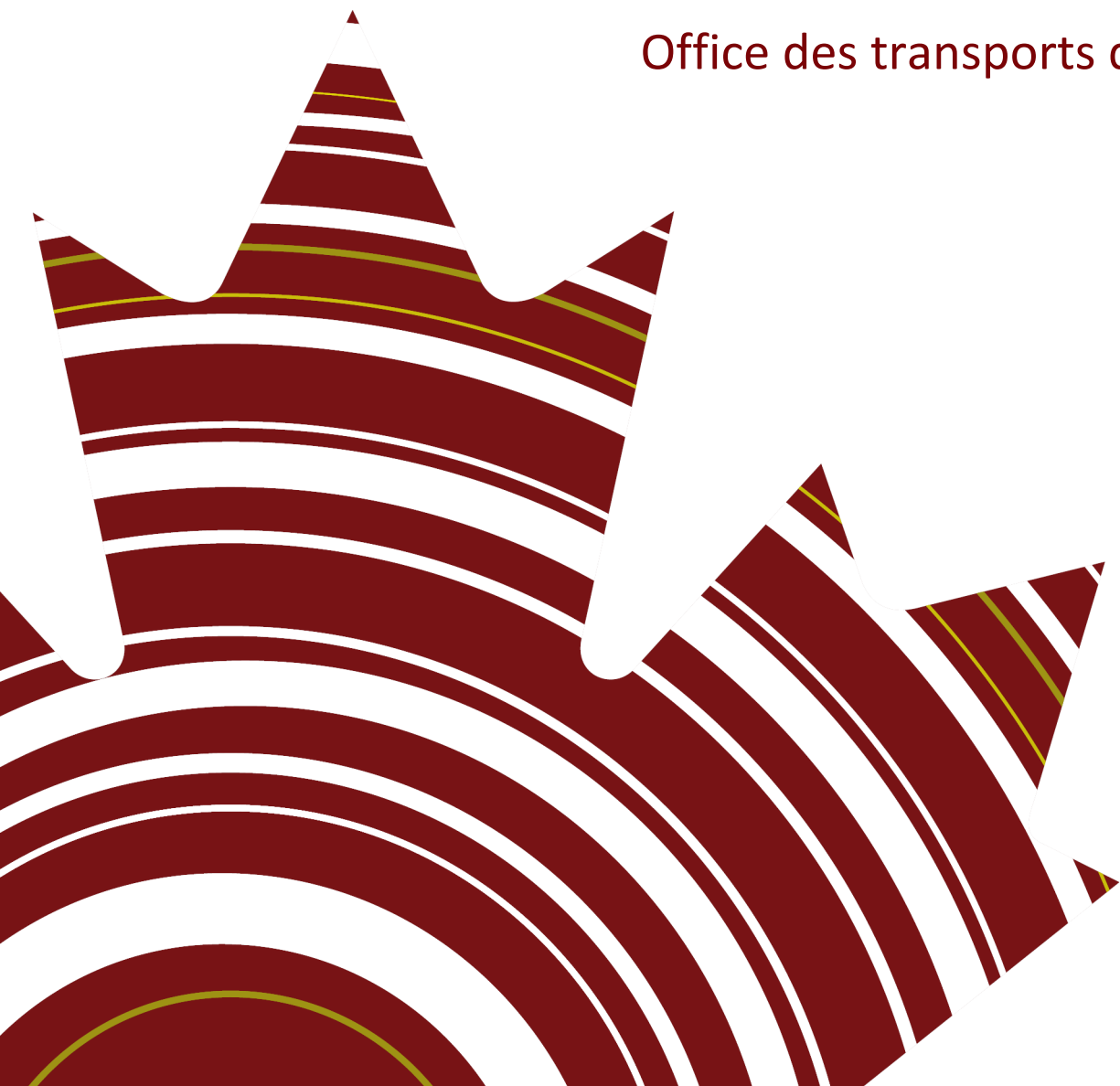


Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes handicapées

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

Introduction.....	4
Comment utiliser ce guide	4
La planification est essentielle	5
Trouver l'information	6
Normes canadiennes en matière de transports accessibles.....	7
Voyager à l'extérieur du Canada	9
Soyez maître grâce à votre plan	11
Préavis, renseignements et documents pour appuyer une demande de service	11
Prendre des dispositions pour recevoir de l'aide.....	13
Sièges et cabines	15
Zones tampons en cas d'allergie.....	17
Aides à la mobilité et dispositifs d'assistance	18
Organisation du transport terrestre	20
Chiens d'assistance.....	20
La gare	22
Se renseigner sur la gare	22
Assistance au débarcadère à votre arrivée à la gare.....	23
Se déplacer dans la gare.....	24
S'enregistrer.....	24
Aides à la mobilité à la gare.....	25
Contrôle de sûreté	25
Embarquement	27

À bord.....	27
Sièges et aménagement	27
Annonces	28
Repas et collations	28
Fauteuils roulants de bord et accès aux toilettes	28
Divertissement à bord	29
Arrivé.....	30
Débarquement	30
Récupération de votre aide à la mobilité.....	30
Contrôle frontalier.....	32
Assistance au débarcadère lorsque vous quittez la gare	32
Transport terrestre à votre destination	33
Régler les problèmes.....	33
Nous sommes là pour vous aider	34
Annexe A – Liste de choses à vérifier au moment de réserver pour les personnes handicapées : un guide étape par étape pour vous aider à planifier votre voyage	35
Les informations que vous devez savoir sur votre voyage	35
Services accessibles aux personnes handicapées	36

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

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-14/2020F-PDF
ISBN 978-0-660-36171-0

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

Introduction

Vous préparez un voyage? Ce guide peut vous aider. Vous y trouverez quelques idées qui vous indiqueront comment planifier et organiser votre voyage. Il décrit les services conçus pour faciliter des déplacements sans obstacle à bord des avions, des trains, des traversiers et des autobus qui traversent des frontières provinciales/territoriales ou nationales. Le présent guide peut vous aider à planifier vos déplacements en toute confiance afin que vous soyez maître de votre expérience de voyage!

Dans les pages du présent guide, il est répété plus d'une fois ce conseil important : communiquez avec votre fournisseur de services de transport bien avant le départ. Indiquez-lui comment les membres de son personnel pourront vous aider. Quand ils savent ce que vous demandez et qu'ils reçoivent un avis assez longtemps à l'avance, vous pouvez vous attendre à recevoir les services dont vous avez besoin.

Comment utiliser ce 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, comme le choix de transporteur.

Vous trouverez des suggestions sur la manière de faire des réservations, que ce soit directement auprès du transporteur, avec l'aide de votre agent de voyages ou par Internet. Nous avons également créé une liste de choses à vérifier au moment de la réservation ([Annexe A : Liste de choses à vérifier au moment de réserver pour les personnes handicapées : un guide étape par étape pour vous aider à planifier votre voyage](#)). Vous pouvez vous en servir pour détailler vos besoins et faciliter le dialogue avec votre agent de voyages ou votre transporteur.

Nous abordons ensuite le voyage comme tel, du point de départ au point d'arrivée. Nous parlerons d'abord des gares, puis de l'embarquement. Nous décrirons quelques problèmes qui peuvent survenir en chemin et parlerons des préparatifs pour votre arrivée à destination. Nous donnerons également quelques conseils sur ce qu'il faut faire si les choses ne se passent pas comme prévu.

De façon générale, l'OTC peut vous fournir des renseignements en matière d'accessibilité pour les déplacements par avion à l'intérieur, à destination ou en provenance du Canada, ainsi que sur l'accès aux aéroports situés au Canada. Les renseignements porteront également sur l'accessibilité à bord des trains, des traversiers et des autobus qui traversent des frontières provinciales, territoriales ou nationales, et l'accès aux gares qui les desservent en sol canadien. L'OTC peut également vous fournir des conseils en matière d'accessibilité en ce qui concerne l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

La planification est essentielle

En tant que voyageur handicapé, vous ne devriez pas rencontrer d'obstacles dans vos déplacements.

Il est toujours recommandé de planifier vos déplacements avant de partir, et de savoir comment obtenir de l'aide en cours de route, si nécessaire. En planifiant tôt, vous obtiendrez plus de renseignements sur les options offertes, et le transporteur aura assez de temps pour vous fournir les services dont vous avez besoin.

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

- déterminez vos besoins liés à votre handicap;
- repérez les transporteurs qui répondront le mieux à vos besoins;

- au moment de faire vos réservations, faites-vous confirmer par écrit les dispositions en matière d'accessibilité qui ont été convenues.

Trouver l'information

Il est toujours recommandé de recueillir les informations sur vos déplacements longtemps avant le jour du départ. Prenez vos renseignements auprès de votre agent de voyages ou du transporteur. Vous trouverez sur leur site Web et auprès de leurs employés du service à la clientèle des réponses à vos questions au sujet des services offerts en matière d'accessibilité qui pourraient vous convenir.

Si vous avez besoin de ces renseignements dans un autre format autre que celui qui est offert, indiquez à votre transporteur le format qu'il vous faut. Par exemple, s'ils sont seulement en format papier, indiquez-leur si vous préférez une version en gros caractères, en braille ou en version électronique. Les grands fournisseurs de services de transport doivent également s'assurer que le support électronique qu'ils utilisent est compatible avec la technologie d'adaptation pour les personnes handicapées. De plus, si l'information est fournie sur support audio, ils doivent également l'offrir sur support visuel (et vice versa) si la personne handicapée en fait la demande. Pour plus d'information, consultez le document de l'OTC intitulé [Guide sur les communications avec les personnes handicapées](#).

Il est souvent avantageux de comparer les services. Le réseau de transport du Canada est complexe, et la taille et les ressources des nombreux fournisseurs de services de transport sont différentes, donc les services varient, et certains ne sont pas offerts partout. Tous les transporteurs sont tenus de répondre aux besoins des voyageurs handicapés en prenant toutes les mesures possibles, mais certains sont mieux équipés que d'autres pour répondre à vos besoins particuliers. Posez des questions. Comparez les réponses. Vous pourrez ainsi être le meilleur maître de votre voyage.

Normes canadiennes en matière de transports accessibles

Il existe une réglementation au Canada sur les transports accessibles que la plupart des fournisseurs de services de transport fédéraux doivent respecter.

Le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH) prévoit un ensemble d'exigences claires, cohérentes, précises et juridiquement contraignantes qui visent les fournisseurs de services de transport. Le règlement est très complet et porte sur la communication et la formation du personnel; les exigences en matière de services et d'éléments techniques pour les transporteurs et les exploitants de gare; ainsi que des exigences visant l'ACSTA et l'AFSC.

Le RTAPH s'applique aux gros transporteurs et aux exploitants de grandes gares dans les modes de transport de compétence fédérale – c.-à-d. tous les services de transport aérien et la plupart des services de transport de voyageurs par train, autobus et traversier au-delà des frontières provinciales, territoriales ou nationales – de même qu'à l'ASFC et à l'ACSTA. De nombreuses exigences du RTAPH s'appliquent uniquement aux fournisseurs de services de transport canadiens, tandis que d'autres s'appliquent à la fois aux fournisseurs canadiens et étrangers. Pour plus d'informations sur l'application du RTAPH, consultez le document de l'OTC intitulé [Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#).

Le RTAPH est un outil important pour rendre les déplacements accessibles. Toutefois, les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas visés par le RTAPH doivent tout de même fournir des services accessibles. L'OTC se demande s'il devrait appliquer les exigences du RTAPH aux petits fournisseurs de services de transport que le règlement ne vise pas à l'heure actuelle, et comment le faire,

le cas échéant. Dans l'intervalle, l'OTC s'attend à ce que les petits fournisseurs respectent les normes suivantes :

- [Règlement sur les transports aériens, partie VII](#) (s'applique aux compagnies aériennes canadiennes qui exploitent des avions de 30 sièges ou plus au Canada)
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#) (obligation de certains fournisseurs de services de transport de former leurs employés et leur personnel contractuel à la façon de fournir des services aux personnes handicapées)
- [Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience : code de pratiques](#) (Code de communication)
- [Accessibilité des aéronefs pour les personnes handicapées : code de pratiques pour des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus](#) (Code aérien)
- [Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs - Services pour personnes ayant une déficience à bord des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins](#) (Lignes directrices visant les petits aéronefs)
- [Accessibilité des voitures de chemin de fer : conditions de transport](#) des personnes handicapées par train (Code ferroviaire)
- Normes d'accessibilité des traversiers : [Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : code de pratiques](#) (Code des traversiers)
- [Accessibilité des gares de voyageurs](#) (Code des gares)
- [Accessibilité des aéroports qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports : code de pratiques](#) (Code non-RNA)

Vous trouverez sur notre [site Web](#) le RTAPH et les guides connexes, la réglementation sur la formation et les services aériens, les codes de pratiques et les lignes directrices. Vous pouvez également communiquer avec nous aux [coordonnées](#) fournies à la fin de ce guide.

Voyager à l'extérieur du Canada

Nos conseils vous aideront également à planifier vos voyages à l'extérieur du pays. Toutefois, n'oubliez pas que les normes et les règles canadiennes ne s'appliquent généralement pas dans d'autres pays (même si l'OTC a parfois appliqué les normes et règles canadiennes à des transporteurs aériens menant leurs activités à l'extérieur du Canada). À certains endroits, les transports sont très accessibles, tandis qu'à d'autres, ils ne le sont pas.

Aide-mémoire : Votre passeport est évidemment un document essentiel pour les voyages à l'étranger, mais il vous faudra probablement d'autres documents, par exemple un visa, un certificat de santé et/ou une preuve de vaccination. Si vous emportez des médicaments avec vous, renseignez-vous sur les procédures en ce qui les concerne aux points de contrôle de sûreté. Il est recommandé que vous gardiez vos médicaments dans votre bagage de cabine pour l'avoir à portée de main durant vos déplacements, en cas de retard de vol ou encore si vos bagages sont perdus ou retardés.

Si vous vous déplacez avec un chien d'assistance, vous devriez toujours demander à l'avance quelles sont les règles et les restrictions à ce sujet, par exemple les éventuelles exigences de quarantaine et de licence pour le chien, qui pourraient être obligatoires dans le pays de destination. Il conviendrait également de demander si un certificat de santé international ou une preuve de vaccination de votre chien, ou les deux, sont exigés. Conservez sur vous les documents

obligatoires concernant votre chien d'assistance, et ce, en tout temps pendant votre séjour dans un pays étranger.

Si vous envisagez de prendre un vol international et d'emporter une aide à la mobilité, votre compagnie aérienne doit vous offrir la possibilité de présenter une déclaration spéciale d'intérêt pour votre aide à la mobilité. Cette déclaration vous permet d'en indiquer la valeur monétaire et de la décrire dans le cas où elle serait endommagée, détruite ou perdue ou si, une fois que vous êtes arrivé à destination, elle ne vous est pas retournée dans les délais habituels. La déclaration spéciale d'intérêt est importante, car si vous n'en avez pas, les règles internationales s'appliqueront. Dans ces règles, les limites de responsabilité des transporteurs aériens sont plafonnées à un niveau bien inférieur à la valeur de la plupart des aides à la mobilité. Donc, si l'aide est perdue, endommagée ou détruite durant un voyage et que le voyageur n'a pas rempli la déclaration, il risque d'avoir seulement droit au remboursement d'une partie de la valeur de son aide à la mobilité. Consultez le site Web de votre compagnie aérienne pour en apprendre davantage à ce propos.

Remarque : Certains produits vendus sans ordonnance dans les pharmacies du Canada nécessitent une ordonnance dans d'autres pays, comme aux 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'emporter. Par exemple, il pourrait y avoir des restrictions sur les types d'appareils d'oxygène permis et le nombre et le type de batteries pour les aides à la mobilité. Il pourrait également y avoir des restrictions sur les types d'animaux de soutien émotionnel qui peuvent vous accompagner dans vos déplacements, et des conditions sur la manière de les transporter. Informez-vous auprès de votre agence de voyages, de votre transporteur ou du gouvernement du pays que vous visiterez, ou consultez des publications de voyage et les divers sites Web.

Soyez maître grâce à votre plan

À partir des renseignements que vous avez réunis, il est temps de bâtir votre plan de voyage et de faire vos réservations, soit en passant par un agent de voyages, ou en le faisant directement auprès du transporteur, par téléphone ou en ligne.

Lorsque vous faites votre réservation directement auprès du transporteur, mentionnez votre handicap et expliquez vos besoins en matière d'accessibilité. Posez-lui des questions à propos des services et de l'équipement qu'il fournit qui pourront répondre à vos besoins. Vous pouvez également visiter son site Web pour obtenir plus d'information.

Si votre réservation est faite par l'entremise d'un agent de voyages ou d'un tiers, comme une compagnie en ligne qui vous permet de faire des recherches et de réserver un voyage, nous vous recommandons de communiquer directement avec votre transporteur pour confirmer que vos besoins en matière d'accessibilité ont été correctement transmis et qu'il est au courant des services que vous demandez pour répondre à vos besoins.

Préavis, renseignements et documents pour appuyer une demande de service

Si vous demandez des services en matière d'accessibilité auprès de votre transporteur, il est recommandé de lui donner un préavis aussi long que possible. Dans certains cas, il n'est pas nécessaire de fournir un préavis, mais les transporteurs ont l'obligation d'organiser la plupart des services pour vous lorsque vous lui donnez un préavis d'au moins 48 heures. Si vous donnez un avis de moins de 48 heures, ils devront faire des efforts raisonnables pour vous accommoder. Si un transporteur exige que vous lui fournissiez des renseignements ou des documents (par exemple, un certificat médical) pour pouvoir évaluer votre demande de service, un préavis allant jusqu'à 96 heures pourrait être exigé.

Remarque : Si vous donnez un préavis, mais que la période de préavis comprend des jours fériés ou de fin de semaine, le transporteur pourrait ne pas être en mesure d'achever son évaluation de votre demande de service; il pourrait donc ne pas être tenu de fournir le service demandé. Il est donc important de faire tout votre possible pour donner un préavis qui comprend au moins deux jours ouvrables complets.

Habituellement, vous n'avez pas à fournir de renseignements ni de la documentation pour soutenir une demande de service. Toutefois, dans certains cas, par exemple lorsqu'un voyageur utilise une aide à la mobilité ou encore un dispositif d'assistance (comme un concentrateur d'oxygène portatif), les transporteurs pourraient exiger des renseignements (p. ex., le poids et les dimensions de l'aide à la mobilité), ou encore des documents (p. ex., un certificat médical attestant du besoin d'oxygène médical durant les déplacements). Le transporteur pourrait également demander que son personnel médical discute avec le professionnel de la santé traitant le voyageur pour clarifier les besoins de services du voyageur et s'assurer de pouvoir y répondre. Indiquez de manière claire et précise les services dont vous avez besoin et demandez quels services vous pouvez obtenir.

Remarque : Si votre transporteur demande des renseignements ou des documents pour soutenir votre demande de service, il doit offrir d'en conserver une copie électronique pendant au moins trois ans. De cette façon, vous n'aurez pas à fournir les mêmes renseignements ou documents chaque fois que vous utiliserez les services de ce transporteur.

Pour plus d'informations sur les préavis, les renseignements et les documents à l'appui, consultez le document de l'OTC intitulé [Guide sur le préavis et documents à l'appui d'une demande de services pour les personnes handicapées.](#)

Prendre des dispositions pour recevoir de l'aide

Vous pouvez prendre des dispositions pour recevoir de l'aide tout au long de vos déplacements, par exemple :

- transport pour se rendre à un débarcadère (aire d'arrêt minute) d'une gare située au Canada et en revenir;
- enregistrement;
- déplacement dans la gare, y compris au point de contrôle de sûreté;
- embarquement, correspondance et débarquement;
- rangement et récupération des bagages;
- déplacement pour se rendre aux toilettes de bord et en revenir;
- déplacement dans la zone de contrôle frontalier de la gare;
- réservation de transport terrestre accessible à partir de votre gare de destination au Canada.

N'oubliez pas que les transporteurs ne sont pas obligés de fournir de l'aide – ou pourrait être seulement tenu de fournir une aide limitée – pour les éléments suivants :

- manger, prendre des médicaments, utiliser les toilettes;
- s'installer dans son siège passager ou le quitter, après le départ et avant l'arrivée;
- s'orienter ou communiquer;

- fournir une aide physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de décompression.

Si vous avez besoin d'une telle aide, posez des questions à votre transporteur concernant les déplacements avec une personne de soutien. L'aide fournie par une personne de soutien s'ajoute à celle que le transporteur est déjà tenu de fournir aux passagers handicapés. Par exemple, dans le cas des repas servis par le transporteur, la personne de soutien aide le passager à manger les repas en ouvrant les emballages, en identifiant les aliments et leur endroit, ou en coupant les grosses portions de nourriture. Elle peut l'aider pour l'embarquement et le débarquement, l'aider à ranger et à récupérer son bagage de cabine et lui décrire l'aménagement de l'aéronef, du train ou de l'autobus, et l'emplacement des commodités à bord; ou l'aider au transfert entre son aide à la mobilité et son siège passager, avant le départ et après l'arrivée.

Un transporteur canadien doit fournir un ou des sièges adjacents pour votre personne de soutien sans vous imposer de frais supplémentaires si vos déplacements sont à l'intérieur du Canada, sauf si le transport fait partie d'un itinéraire qui pourrait comprendre un trajet à l'extérieur du Canada (par exemple, des segments intérieurs dans le cadre de vols internationaux).

Remarque : Votre transporteur est tenu de vous fournir une confirmation par écrit des services en matière d'accessibilité que vous recevrez. Vous pourrez ainsi vérifier avant de partir et en cours de route les dispositions qui auront été prises.

Vous devrez également planifier vos déplacements entre votre domicile, la gare et votre dernière destination. Dans les grandes villes, il existe une variété de moyens de transport accessibles : taxis, autobus ou voitures de location. Les petites villes n'offrent peut-être pas autant de choix. Il vous faudra sans doute faire des réservations à l'avance pour vous assurer d'avoir du transport entre vos points

A et B. Les exploitants de gare canadiens qui ont des ententes avec des entreprises de transport terrestre doivent s'assurer que le transport à partir de leur gare est accessible (voir la section [Vous voilà arrivé](#) ci-après).

Sièges et cabines

Informez votre transporteur de vos besoins concernant votre siège ou votre cabine. Selon la catégorie de service que vous avez demandée, le transporteur doit vous indiquer les sièges ou les cabines libres, et avoir l'équipement et les installations qui lui permettront de répondre le mieux possible à vos besoins en matière d'accessibilité. Donnez de la rétroaction à votre transporteur, car il doit tenir compte de votre opinion avant de vous attribuer un siège ou une cabine.

Il est interdit au transporteur d'imposer des frais de sélection de sièges accessibles.

Remarque : Si vous souhaitez réserver des sièges particuliers, vous devez en faire la demande auprès de votre transporteur bien avant le voyage. Si vous fournissez à votre transporteur un préavis suffisant concernant votre besoin pour un tel siège, il pourra s'assurer que le siège est fourni et, si nécessaire, changer l'attribution de sièges qui a déjà été faite. De plus, si le siège que vous souhaitez réserver se trouve dans une rangée menant sur une issue de secours, le transporteur doit respecter certaines exigences de sécurité et pourrait devoir évaluer votre capacité à répondre à ces exigences avant de vous attribuer le siège que vous avez choisi.

Un transporteur canadien doit fournir le siège supplémentaire sans frais supplémentaires pour des déplacements entre différents points situés au Canada si vous avez besoin d'un siège adjacent supplémentaire en raison de votre handicap, par exemple :

- pour une personne de soutien qui vous fournit une aide durant vos déplacements que le transporteur ne fournit pas;

- pour votre chien d'assistance, s'il n'y a pas assez d'espace au plancher à votre siège;
- si la nature de votre handicap est telle que la limite à un seul siège constituera un obstacle à vos déplacements; par exemple, s'il vous est impossible de plier les jambes ou que vous avez une attelle, ou en raison d'un handicap lié à l'obésité.

En ce qui concerne les voyages à l'étranger, même si l'itinéraire comprend un segment entre différents points au Canada, les transporteurs sont tenus de fournir un siège adjacent supplémentaire, mais sont autorisés à imposer des frais.

Remarque : Pour plus d'informations sur les sièges supplémentaires, consultez les guides de l'OTC intitulés [Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicables à Une personne, un tarif pour les voyages intérieurs](#) et [Guide sur l'espace pour les chiens d'assistance à bord des différents moyens de transport](#).

Vous devez être conscient que votre transporteur pourrait vous demander de fournir des renseignements ou des documents, comme un certificat médical, pour justifier votre demande de siège supplémentaire. Certains transporteurs ont une politique indiquant qui peut agir à titre de personne de soutien. C'est pourquoi il est recommandé de poser des questions à ce sujet avant le départ, par exemple pour savoir s'il y a un âge minimum, ou si la personne de soutien doit être physiquement capable de soulever le voyageur handicapé ou de l'aider en cas d'évacuation. Si votre personne de soutien ne répond pas à l'exigence du transporteur concernant l'âge, mais que vous estimez qu'elle est physiquement ou autrement capable de remplir l'ensemble des tâches, vous pouvez demander au transporteur d'évaluer la capacité de la personne à vous apporter le soutien nécessaire.

Zones tampons en cas d'allergie

Si vous avez une allergie grave, informez votre transporteur bien avant vos déplacements, ou au moins 48 heures avant le départ.

Vous pouvez demander à votre transporteur d'établir une zone tampon autour de votre siège. Voici ce que cela signifie :

- vous serez installé dans une banque de sièges libres d'allergène et qui ne fait pas face à une banque de sièges où il pourrait y en avoir;
- les autres passagers assis dans votre banque de sièges seront avertis qu'un passager a une allergie grave (sans vous identifier); on leur dira à quoi vous êtes allergique afin qu'ils ne consomment pas ni n'utilisent les produits qui pourraient déclencher une réaction allergique.

Vous pouvez également demander d'embarquer à l'avance et de nettoyer votre siège afin de retirer les allergènes potentiels. Vous devez donc être conscient :

- soit que l'ACSTA pourrait imposer des restrictions sur les types de produits nettoyants qui peuvent être emportés à bord dans les bagages de cabine;
- soit que votre transporteur pourrait avoir une politique prévoyant qu'il fournira lui-même les produits nettoyants.

Il est important que vous emportiez vos médicaments contre l'allergie dans votre bagage de cabine, comme des autoinjecteurs d'épinéphrine ou d'autres médicaments sur ordonnance ou en vente libre, pour vous assurer d'y avoir rapidement accès.

Vous pourriez vouloir emporter votre propre nourriture à bord si vous avez certaines allergies alimentaires.

Remarque : Le transporteur pourrait vous demander de fournir des renseignements ou des documents à l'appui, par exemple un certificat médical.

Pour plus d'informations sur les déplacements dans le cas de personnes ayant une allergie grave, consultez le document de l'OTC intitulé [Guide sur les allergies graves](#).

Aides à la mobilité et dispositifs d'assistance

Votre transporteur a l'obligation de transporter votre aide à la mobilité, sauf dans les circonstances suivantes :

- le poids de votre aide à la mobilité dépasse la capacité de l'appareil utilisé pour embarquer les aides à la mobilité; cette situation pourrait se produire si vous avez besoin de rester dans votre aide durant l'embarquement à bord d'un train ou d'un autobus, par exemple.
- votre aide à la mobilité n'entre pas dans le moyen de transport (par exemple dans la soute à bagages). Dans un tel cas, le transporteur doit vous informer à l'avance des autres moyens de transport vers votre destination qui pourront transporter votre aide à la mobilité. Il doit également vous offrir de faire cette réservation pour vous, au coût qui sera le moins élevé entre le prix de votre trajet original et le trajet de remplacement. Vous trouverez sur le site Web du transporteur des informations sur le poids et les dimensions maximums des aides à la mobilité qu'il peut transporter.
- vous voyagez par avion et le transport de votre aide à la mobilité risque de compromettre l'exploitation sécuritaire de l'avion.

Vous devez être conscient que votre transporteur pourrait vous demander de fournir des instructions écrites sur le démontage et le réassemblage de votre aide à la mobilité, si c'est nécessaire pour pouvoir l'entreposer durant le trajet.

Lorsque vous prévoyez vos déplacements, posez les questions suivantes :

- Est-ce que mon aide à la mobilité doit être entreposée durant le trajet, et si oui, à partir de quand devrais-je en débarquer (lors de l'enregistrement ou à la porte/plateforme d'embarquement)?
- Les aides à la mobilité peuvent-elles être entreposées à bord, ou doivent-elles être transportées dans les soutes à marchandises/bagages? Soyez prêts à fournir le poids et les dimensions de votre aide à la mobilité.
- Y a-t-il un fauteuil roulant de bord?
- Le fauteuil roulant de bord permet-il d'entrer dans la salle de toilette et d'en sortir?
- Quels sièges seront les plus accessibles pour moi (p. ex., des sièges avec des accoudoirs amovibles qui facilitent le transfert entre mon aide à la mobilité et le fauteuil roulant de bord)?

Remarque : Demandez à votre transporteur si vous pourrez demeurer dans votre aide à la mobilité durant le trajet. Les traversiers sont habituellement assez vastes pour le permettre, tandis que les trains et les autobus nouveaux ou modifiés (sauf quelques exceptions) doivent avoir des espaces aménagés exprès. Si c'est impossible, vous pouvez demander où votre aide sera entreposée durant le trajet. À bord d'un train et sur chaque pont d'un traversier, il doit y avoir un espace pour entreposer au moins une aide à la mobilité. Si possible, un avion ou un autobus doit permettre le rangement d'une marchette ou d'un fauteuil roulant manuel pliant dans la cabine.

Voici des dispositifs d'assistance couramment utilisés par des personnes handicapées : cannes, béquilles, appareils de communication (par exemple, un dispositif qui transforme les messages écrits en paroles numérisées), appareils de positionnement orthopédiques (pour soutenir et positionner une personne ayant des problèmes de

posture) et concentrateurs d'oxygène portatifs. Si vous avez besoin d'un dispositif d'assistance à bord, votre transporteur doit vous laisser l'emporter à condition que ce soit sécuritaire de le faire. Vous devriez fournir au préposé à la réservation des renseignements sur votre dispositif, par exemple indiquer s'il fonctionne avec des batteries ou doit être branché à une source d'alimentation à bord. On pourrait vous demander de fournir des renseignements ou des documents, comme un certificat médical, pour l'utilisation du dispositif d'assistance.

Remarque : Les compagnies aériennes ont des règles concernant l'utilisation de l'oxygène à bord. Renseignez-vous sur leur politique, par exemple pour savoir s'ils fournissent un service d'oxygène ou exigent plutôt l'utilisation d'un concentrateur portatif.

Pour plus d'informations sur les déplacements avec une aide à la mobilité ou un dispositif d'assistance, consultez le document de l'OTC intitulé [Guide pour voyager avec une aide à la mobilité et autres appareils fonctionnels](#).

Organisation du transport terrestre

Si vous avez besoin d'un transport terrestre pour vous rendre à une gare ou en revenir, il est recommandé de l'organiser à l'avance. Consultez ci-après la section sur les transports terrestres intitulée [Vous voilà arrivé](#).

Chiens d'assistance

Votre transporteur demandera habituellement une confirmation que votre chien d'assistance a été dressé à cette fin. Au moment de votre réservation, il pourrait vous demander de fournir une déclaration attestant que votre chien a été entraîné par une organisation ou une personne spécialisée dans le dressage de chien d'assistance pour effectuer une tâche qui répond à vos besoins liés à votre handicap. Votre transporteur pourrait également exiger que vous lui fournissiez,

avant le départ, une carte d'identité ou un autre document qui aura été délivré par l'organisation ou la personne. Le document doit vous identifier et indiquer la même attestation.

Remarque : Si une personne ne peut pas fournir au transporteur une copie d'une carte d'identité ou d'un autre document attestant de la formation de son chien d'assistance lorsqu'elle fait sa demande de réservation – par exemple parce qu'elle n'a pas accès à un ordinateur pour envoyer une copie électronique – elle peut demander au transporteur s'il accepte une déclaration verbale pour l'instant, puis lui envoyer plus tard une copie du document requis.

Votre transporteur doit s'assurer qu'il y a assez d'espace au plancher pour que votre chien d'assistance puisse rester à vos pieds, et que vous et votre chien soyez bien et en sécurité. Vous devriez fournir à votre transporteur des renseignements pertinents sur vos caractéristiques physiques – par exemple si vous avez de longues jambes ou êtes incapable de les plier. Vous devriez également lui indiquer la taille et les autres caractéristiques de votre chien – comme sa capacité à rester roulé en boule. Parfois, en raison d'obstacles sur le plancher, il faudra utiliser l'espace au plancher du siège adjacent pour que le passager et son chien d'assistance puissent partager l'espace de manière sécuritaire et bénéficier d'un confort raisonnable. Si c'est impossible parce que votre chien est trop gros, votre transporteur doit fournir un siège adjacent afin qu'il ait assez d'espace. La seule exception concerne les déplacements à bord des traversiers qui n'offrent pas le service d'attribution de siège aux passagers.

Un transporteur canadien doit fournir le siège adjacent sans vous imposer de frais supplémentaires ni aucuns autres frais, si vos déplacements sont à l'intérieur du Canada.

Pour plus de renseignements sur les déplacements avec un chien d'assistance, consultez les documents de l'OTC intitulés [Guide sur les chiens d'assistance](#) et [Guide sur l'espace pour les chiens d'assistance à bord des différents moyens de transport](#).

La gare

C'est le temps de partir! Il est essentiel que vous connaissiez les heures d'enregistrement du transporteur afin de vous donner assez de temps pour vous rendre à la gare et obtenir de l'aide pour vous enregistrer; déposer vos bagages; vous déplacer dans la gare pour vous rendre à la porte d'embarquement; et pour vous installer dans un fauteuil d'embarquement si vous vous déplacez avec votre propre aide à la mobilité. Sachez que, si vous voulez obtenir certains types d'aides, le transporteur pourrait exiger que vous arriviez à la gare plus tôt que l'heure d'enregistrement prévue. Le transporteur pourrait également imposer des délais pour l'arrivée à l'enregistrement et à la porte d'embarquement que vous devrez respecter, même s'il y a des files d'attente pour l'enregistrement et le contrôle de sûreté.

Se renseigner sur la gare

Beaucoup d'exploitants de gare publient sur leur site Web des cartes de l'intérieur de leurs installations pour vous permettre de tracer votre parcours à l'avance. Ils doivent également publier sur leur site Web les renseignements suivants :

- l'emplacement du débarcadère (l'aire d'arrêt-minute) et comment demander de l'aide à l'arrivée et au départ;
- le transport terrestre accessible à partir de la gare;
- l'emplacement des lieux d'aisance pour les chiens d'assistance;

- le transport accessible entre les différents bâtiments de la gare;
- le service de fauteuil roulant ou de voiturette électrique.

À l'intérieur des grandes gares, vous trouverez probablement un comptoir d'aide près de l'entrée où vous pourrez obtenir des renseignements et de l'aide. Au Canada, certaines gares ont des guichets d'information automatisés qui doivent être accessibles aux personnes handicapées.

Assistance au débarcadère à votre arrivée à la gare

Au Canada, les exploitants de gare doivent vous fournir de l'assistance au débarcadère. Le personnel vous aidera à passer de l'aire d'arrêt minute au comptoir d'enregistrement ou, s'il n'y a pas de lieu particulier pour s'enregistrer, à aller à la rencontre d'un représentant du transporteur. Les exploitants de gare ont également les obligations suivantes : vous aider avec vos bagages; vous fournir un fauteuil roulant si vous en avez besoin ou vous aider avec votre propre fauteuil; ou vous aider à vous orienter si, par exemple, vous êtes aveugle.

Il y a différentes façons d'obtenir de l'aide au débarcadère (par exemple au moyen d'un téléphone ou d'un interphone situé à l'extérieur de la gare). Il vous faudra peut-être arriver à la gare à une heure précise devancée pour recevoir le service. Vous devez vérifier :

- comment demander l'assistance au débarcadère à la gare;
- à quelle heure arriver à la gare pour recevoir l'aide;
- où sont les débarcadères de la gare pour y obtenir de l'assistance.

Il est important que vous disiez à l'exploitant de gare de quel genre d'assistance au débarcadère vous avez besoin afin d'obtenir le bon type d'aide et d'éviter, par exemple, qu'on vous amène un fauteuil roulant alors qu'en fait, vous avez besoin d'aide pour vous orienter.

Remarque : Parfois, c'est le transporteur qui fournit l'assistance au débarcadère plutôt que l'exploitant de la gare. L'exploitant de votre gare vous indiquera si c'est le cas. De plus, aux arrêts d'autobus, le chauffeur d'autobus doit vous aider lorsque vous devez débarquer pour vous rendre à un endroit de l'arrêt où vous pourrez attendre.

Pour plus d'information, consultez le document de l'OTC intitulé [Guide sur l'assistance au débarcadère](#).

Se déplacer dans la gare

Le trajet entre le comptoir d'enregistrement d'un transporteur et l'aire d'embarquement peut être un voyage en soi. Les aires d'embarquement peuvent être très loin. Beaucoup d'exploitants de gare publient sur leur site Web des cartes de l'intérieur de leurs installations pour vous permettre de tracer votre parcours à l'avance.

S'enregistrer

Lorsque vous vous enregistrez, reconfirmez que vous allez recevoir les services que vous avez demandés quand vous avez fait votre réservation et reçu votre confirmation écrite (habituellement sur votre itinéraire).

Votre transporteur doit, sur demande, vous aider à vous déplacer dans la gare pour vous rendre à la porte ou à la plateforme d'embarquement, et jusqu'à votre siège à bord si nécessaire. Si vous avez un chien d'assistance, vous devriez demander des instructions pour vous rendre au lieu d'aisance pour votre chien. Les exploitants de gare doivent avoir désigné des lieux d'aisance à l'extérieur de la gare, mais aussi du côté sécurisé, auquel vous pourrez accéder sans avoir à sortir de la zone sécurisée et à y entrer de nouveau.

Aides à la mobilité à la gare

Si vous utilisez un fauteuil roulant motorisé ou une autre aide à la mobilité de grande taille, votre transporteur aura habituellement besoin de temps pour le préparer en conséquence. Ce qui signifie que, parfois, entre l'enregistrement et l'embarquement, il vous faudra peut-être prendre place dans un fauteuil roulant de bord. Toutefois, votre transporteur doit vous permettre de garder votre aide à la mobilité avec vous jusqu'à ce qu'il soit nécessaire de l'entreposer. Si vous utilisez un fauteuil roulant pliant manuel, votre transporteur vous permettra en général de rester dans votre fauteuil jusqu'à l'embarquement. Il pourrait vous avoir demandé de lui remettre des instructions par écrit pour le démontage et le réassemblage de votre aide à la mobilité. Vous pouvez lui demander qu'il vous dise comment votre aide à la mobilité sera attachée et entreposée.

Contrôle de sûreté

Si vous devez passer au contrôle de sûreté, les agents de contrôle vous demanderont à voir votre carte d'embarquement, et peut-être aussi vos ordonnances si vous emportez vos médicaments à bord. Conservez à portée de main votre passeport, votre carte d'embarquement, vos ordonnances et tous vos autres documents de voyage importants.

Dans les aéroports canadiens, ce sont les agents de l'ACSTA qui contrôlent les passagers avant leur entrée dans les zones sécurisées et les aires d'embarquement. Si vous le demandez, l'ACSTA pourra :

- accélérer le contrôle de sûreté en vous dirigeant vous et, s'il y a lieu, la personne de soutien qui vous accompagne, à l'avant de la file d'attente ou vers une autre file d'attente conçue pour accélérer le contrôle;

- permettre à un représentant d'une compagnie aérienne, ou à une personne ayant laissez-passer de sécurité délivrée par une compagnie aérienne ou l'aéroport, de passer le point de contrôle de sûreté avec vous;
- vous aider à franchir les étapes du processus de contrôle de sûreté, par exemple en vous donnant des signaux verbaux ou visuels ou en fournissant des instructions supplémentaires;
- mettre à votre disposition sur demande une salle privée si une fouille physique est nécessaire;
- vous aider à placer vos bagages de cabine et vos effets personnels sur la courroie de l'appareil de radioscopie et à les récupérer.

Si vous voyagez avec un dispositif d'assistance, une personne de soutien ou un chien d'assistance, l'ACSTA doit faire tout son possible pour contrôler en même temps que vous le dispositif d'assistance, la personne de soutien ou le chien d'assistance. De plus, si l'ACSTA vous enlève votre dispositif d'assistance ou votre aide à la mobilité en vue d'un contrôle séparé, elle doit vous le redonner immédiatement après l'avoir contrôlé et vous offrir une chaise en attendant.

Remarque : Sur son [site Web](#), l'ACSTA fournit des renseignements utiles aux voyageurs handicapés en ce qui concerne les points de contrôle de sûreté. Il est recommandé que vous consultiez le site Web de l'ACSTA avant votre voyage afin de vous familiariser avec le processus de contrôle.

Pour plus d'information, consultez le document de l'OTC intitulé [*Guide sur les exigences applicables à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et à l'Agence des services frontaliers du Canada*](#).

Embarquement

Votre transporteur peut vous fournir de l'aide à l'embarquement et, dans le cas d'un traversier, vous aider dans vos déplacements entre le pont pour véhicules et celui pour les passagers.

Votre transporteur doit vous autoriser à embarquer avant les autres passagers, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- vous avez demandé de l'aide pour embarquer, localiser votre siège ou votre cabine, passer de votre aide à la mobilité à votre siège, ou encore ranger vos bagages de cabine;
- vous êtes aveugle ou avez un autre handicap visuel et avez demandé qu'on vous décrive l'aménagement intérieur de l'aéronef, du train, du traversier ou de l'autobus, ou encore où se trouve les commandes de votre siège et comment elles fonctionnent;
- vous avez un handicap attribuable à une allergie grave et avez demandé à nettoyer votre siège afin d'en retirer les allergènes potentiels.

Remarque : Si vous demandez ce type d'aide, votre transporteur pourrait exiger que vous embarquiez avant les autres passagers ou, si vous arrivez à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire, que vous embarquiez après les autres.

À bord

Sièges et aménagement

Une fois que vous êtes embarqué, si vous êtes aveugle ou avez un autre handicap visuel, votre transporteur doit, si vous le demandez, vous décrire l'aménagement

du moyen de transport, y compris où se trouvent les toilettes et les sorties, mais aussi où sont les commandes de votre siège et comment elles fonctionnent. Vous pouvez également demander de l'aide pour trouver votre siège et vous y asseoir, puis pour ranger vos bagages de cabine et les récupérer.

Annonces

Après être installé dans votre siège, vous devriez prendre un moment pour trouver la carte des mesures de sécurité. La plupart des transporteurs expliqueront les procédures générales de sécurité avant le départ, mais ils seront tenus de vous communiquer personnellement les directives de sécurité si vous le demandez. Ils doivent également faire des annonces (par exemple en ce qui concerne les conditions météorologiques, les retards, la récupération des bagages et les vols de correspondance) sur support audio ou visuel si le voyageur le demande.

Repas et collations

Les membres du personnel de bord doivent fournir une aide limitée avec les repas ou les collations, par exemple ouvrir les emballages, décrire les aliments et leur emplacement, et couper les gros morceaux, mais ils ne sont pas tenus d'aider le passager à manger. Si vous êtes aveugle ou avez un autre handicap visuel, vous pouvez demander à ce qu'ils vous décrivent tous les aliments et les boissons qui sont offerts ou vous remettent un menu en gros caractères ou en braille. De plus, si vous prenez le train et êtes incapable de vous rendre à la voiture-restaurant, vous (et votre personne de soutien, s'il y a lieu) pouvez commander un repas et demander qu'on vous l'amène à votre siège ou dans votre cabine.

Fauteuils roulants de bord et accès aux toilettes

Les membres du personnel à bord des trains et des traversiers, de même qu'à bord des aéronefs dont les allées sont assez larges, peuvent vous aider à vous rendre aux

toilettes à partir de votre siège à l'aide du fauteuil roulant de bord, et vous aider à faire le transfert entre votre siège et le fauteuil roulant de bord. Dans un avion, si vous avez besoin d'un fauteuil roulant de bord ou de l'aide d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance pour vous rendre aux toilettes, vous pouvez utiliser la salle de toilette la plus spacieuse, peu importe où elle est située. Le personnel de bord n'a pas l'obligation d'aider un passager à l'intérieur de la salle de toilette.

Divertissement à bord

Si le transporteur offre le divertissement à bord, il doit vous aider à l'utiliser si vous en faites la demande. Si vous lui avez fourni un préavis pour lui indiquer que vous aimeriez avoir un appareil électronique personnel (par exemple une tablette), votre transporteur vous en remettra une et vous aidera à l'utiliser si vous le demandez.

Remarque : Si le système de divertissement à bord du moyen de transport d'un transporteur canadien n'offre pas du contenu avec sous-titrage codé et description sonore, le transporteur doit vous remettre un appareil électronique personnel si vous en demandez un. Le contenu avec sous-titrage codé et description sonore doit avoir été téléchargé à l'avance dans l'appareil. Sinon, le contenu doit être disponible en diffusion continue sans fil. Le contenu des appareils électroniques personnels doit être identique à celui offert aux autres passagers au moyen du système de divertissement à bord ou, si c'est impossible, il doit être comparable.

Il est interdit à un transporteur de vous imposer des frais pour un appareil électronique personnel. Toutefois, s'il impose des frais aux passagers pour l'accès au divertissement à bord, il peut vous facturer l'utilisation d'un appareil électronique personnel qu'il vous fournit, selon les mêmes modalités qu'il impose

aux autres passagers qui ont accès au contenu de divertissement à bord et qui sont dans la même classe de service que vous.

Pour plus d'information, consultez le document de l'OTC intitulé [Guide sur le divertissement à bord](#).

Arrivé

Vous êtes arrivé à destination! Il est temps de récupérer vos bagages et de vous diriger vers la sortie de la gare ou, si vous prenez une correspondance pour poursuivre votre trajet, de vous rendre vers le transporteur de liaison.

Débarquement

Si vous êtes à la fin de votre trajet, votre transporteur doit vous fournir de l'aide, sur demande, pour débarquer de l'avion, du train, de l'autobus ou du traversier; récupérer vos bagages; vous rendre vers l'aire ouverte au public; et aller à l'endroit où demander de l'aide pour vous rendre à l'aire d'arrêt minute. Si vous devez poursuivre votre route, votre transporteur doit vous aider, sur demande, pour aller à l'endroit où vous pourrez recevoir de l'aide de votre transporteur de liaison.

Récupération de votre aide à la mobilité

Votre aide à la mobilité devrait vous être remise à l'arrivée dans le même état qu'elle était au moment où vous l'avez confiée au personnel responsable. Toutefois, des dommages peuvent survenir. Si c'est le cas, le fait d'avoir avec vous des photos de votre aide à la mobilité pourra vous aider à prouver que les dommages sont survenus pendant que le transporteur l'avait en sa possession. Il est recommandé que vous ayez deux ensembles de photos : vous prendrez les premières juste avant de remettre votre aide à la mobilité à votre transporteur,

et les deuxièmes seront celles des dommages à votre aide à la mobilité. Les deux ensembles de photos pourront ensuite être comparés afin de démontrer la nature et l'emplacement des dommages. Avant de quitter la gare, assurez-vous de remplir une réclamation pour dommage et de la remettre à votre transporteur.

Si votre aide à la mobilité est endommagée, détruite ou perdue, ou si elle ne vous est pas retournée dans les délais habituels après votre arrivée à destination, selon les circonstances, votre transporteur doit prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- vous fournir une aide de remplacement temporaire qui répond à vos besoins;
- rembourser les dépenses que vous aurez supportées en conséquence;
- conclure une entente de réparation de votre aide à la mobilité ou, si c'est impossible, vous fournir une aide de remplacement convenable ou vous rembourser la totalité des coûts de remplacement;
- si votre aide à la mobilité a été détruite ou perdue, vous fournir une aide de remplacement convenable ou vous rembourser la totalité des coûts de remplacement.

Remarque : Si vous prenez un vol international, votre compagnie aérienne doit vous informer à propos de la possibilité de remplir une déclaration spéciale d'intérêt, un document conçu pour protéger la valeur de l'aide à la mobilité du voyageur. Le voyageur y indique la valeur monétaire de l'aide et en décrit les caractéristiques propres dans la déclaration spéciale.

La déclaration spéciale d'intérêt est importante, car si vous n'en avez pas, les règles internationales s'appliqueront. Dans ces règles, les limites de responsabilité des transporteurs aériens sont plafonnées à un niveau bien inférieur à la valeur de la plupart des aides à la mobilité. Donc, si l'aide est perdue, endommagée ou détruite

durant un voyage et que le voyageur n'a pas rempli la déclaration, il risque d'avoir seulement droit au remboursement d'une partie de la valeur de son aide à la mobilité.

Les compagnies aériennes qui exploitent des vols internationaux sont tenues de publier un avis sur leur site Web concernant la possibilité de remplir une déclaration spéciale d'intérêt.

Contrôle frontalier

Lorsque vous revenez au Canada après être allé dans un autre pays, vous devez passer par les contrôles frontaliers.

Voici ce que pourra faire l'AFSC si vous le demandez :

- accélérer le contrôle frontalier en vous dirigeant vous et, s'il y a lieu, la personne de soutien qui vous accompagne, à l'avant de la file d'attente ou vers une autre file d'attente conçue pour accélérer le contrôle;
- vous aider à franchir les étapes du processus de contrôle frontalier, par exemple en vous donnant des signaux verbaux ou visuels ou en fournissant des instructions supplémentaires;
- vous aider à remplir une fiche de déclaration ou recueillir une déclaration verbale;
- vous aider à placer vos effets personnels sur un comptoir pour inspection, puis à les récupérer, si un contrôle frontalier approfondi est nécessaire.

Assistance au débarcadère lorsque vous quittez la gare

Lorsque vous êtes prêt à quitter la gare, votre transporteur peut vous aider à vous rendre vers l'aire ouverte au public et, si vous voulez de l'assistance au

débarcadère, vous amenez à un endroit particulier de l'aire ouverte au public où le personnel de la gare pourra vous aider à vous rendre à l'aire d'arrêt minute. Ce lieu particulier dépendra de la gare. Il peut s'agir d'un bureau de service, ou d'un endroit muni d'un téléphone accessible ou d'un système d'interphone que vous pourrez utiliser pour demander de l'assistance au débarcadère auprès de l'exploitant de la gare.

Transport terrestre à votre destination

Vous devrez également planifier vos déplacements entre la gare et votre dernière destination.

Les exploitants de gare qui ont une entente avec une compagnie de transport terrestre à partir de la gare – taxi, limousine, autobus ou véhicule de location – doivent s'assurer que les véhicules peuvent transporter des aides à la mobilité (et d'autres dispositifs d'assistance). Ils doivent également s'assurer que des véhicules de location sont dotés de mécanismes à commande manuelle.

Régler les problèmes

Parfois, les choses peuvent mal tourner même pour les voyages les mieux planifiés. Si un problème survient ou si vous avez des inquiétudes concernant vos déplacements, informez-en le fournisseur de services de transport. Bien souvent, une simple discussion suffit pour régler un problème ou apaiser une inquiétude.

Gardez tous vos reçus et documents, et tenez un registre des personnes avec qui vous avez parlé et à quel moment. Il est recommandé d'écrire ce qui s'est passé aussitôt que possible, pendant que vous avez encore les détails présents à l'esprit.

Si vous avez tenté de discuter de vos préoccupations avec le fournisseur de services de transport et n'êtes pas satisfait des résultats, vous pouvez communiquer avec

l'OTC. Si vous préférez, vous pouvez communiquer d'abord avec nous pour régler votre problème. Notre personnel est en mesure de faciliter une conversation avec le fournisseur de services de transport, ce qui pourrait permettre de régler le problème.

Si une discussion informelle ne donne aucun résultat, la médiation pourrait fonctionner. Si vous et le fournisseur de services de transport êtes d'accord, un médiateur de l'OTC pourra vous aider à trouver ensemble une solution acceptable pour les deux parties.

Si ces processus ne fonctionnent pas, alors vous pourrez demander à l'OTC d'enquêter officiellement sur votre plainte. Pour commencer, vous devrez déposer une déclaration ainsi que des preuves à l'appui si vous en avez. Le fournisseur de services de transport aura également l'occasion de déposer une déclaration et des preuves. Vous aurez ensuite une dernière possibilité de répliquer à la déclaration et aux preuves du fournisseur de services de transport. L'OTC rendra une décision exécutoire qui pourra comprendre des mesures correctives, le remboursement des dépenses que vous avez engagées en raison du problème, ou une indemnisation pour des souffrances, des douleurs ou un acte délibéré ou inconsideré.

Pour plus de renseignements sur la façon dont l'OTC règle les plaintes relatives aux transports accessibles, consultez son document intitulé [Guide sur les plaintes relatives aux transports accessibles](#).

Nous sommes là pour vous aider

Pour plus de renseignements et de conseils sur les transports accessibles et les services de règlement des différends qu'offre l'OTC, veuillez communiquer avec nous à l'adresse info@otc-cta.gc.ca.

Annexe A – Liste de choses à vérifier au moment de réserver pour les personnes handicapées : un guide étape par étape pour vous aider à planifier votre voyage

Cette liste de vérification est pour votre usage personnel. Elle vous aidera à déterminer vos besoins et vous fournira un résumé utile si vous devez communiquer avec votre agent de voyages ou un transporteur.

Rappel :

- Informez le transporteur de la nature de votre handicap
- Obtenez une confirmation écrite des services qui vous seront fournis

Les informations que vous devez savoir sur votre voyage

- Date du voyage
- Numéro de dossier
- Numéro de téléphone/courriel
- Fournisseur de services (transporteur)
- Coordonnées du fournisseur de services (transporteur)
- Heure de départ
- Heures de l'enregistrement et de l'embarquement
- Heure d'arrivée

Services accessibles aux personnes handicapées

1) Assistance au débarcadère

- fournie par l'exploitant de la gare
- fournie par le transporteur
- indiquer où se trouve l'aire d'arrêt minute, comment obtenir l'assistance, quand la demander et quand arriver à la gare pour l'obtenir :

Confirmé le :

Plus d'informations :

2) Renseignements dans un autre format de communication

- l'itinéraire
- les prix
- les services offerts aux personnes handicapées :

Autres formats de communication :

- électronique
- gros caractères
- braille

Confirmé le :

Plus d'informations :

3) Siège répondant à vos besoins

- accoudoir amovible
- accoudoir amovible entre les sièges
- près de l'entrée
- espace supplémentaire pour les jambes
- près des toilettes
- à côté d'une personne de soutien
- siège supplémentaire adjacent (pour la personne de soutien, le chien d'assistance ou pour vous en raison de votre handicap)
- autre :

Confirmé le :

Plus d'informations :

4) Cabine à bord d'un train ou d'un traversier

- accessible en fauteuil roulant
- adjacente à une autre cabine accessible en fauteuil roulant
- adjacente à une salle de toilette accessible en fauteuil roulant (ou à laquelle on peut se rendre en empruntant un passage accessible, ou qui se trouve sur le même pont du traversier)
- près d'une douche accessible en fauteuil roulant

Confirmé le :

Plus d'informations :

5) Mesures d'accommodement en cas d'allergie grave

- informez le transporteur du type d'allergie et des symptômes
- fournir les renseignements ou les documents additionnels exigés par le transporteur
- zone tampon
- embarquement prioritaire pour nettoyer l'endroit où se trouve votre siège
- produits nettoyants – fournis par
 - le transporteur
 - le passager
- médicaments contre les allergies dans le bagage de cabine (avec les ordonnances)

Le transporteur a-t-il besoin de renseignements ou de documents additionnels (p. ex., certificat médical)?

- oui
- non

Si oui, précisez :

Confirmé le :

Plus d'informations :

6) Personne de soutien

Le transporteur a-t-il besoin de renseignements ou de documents additionnels (p. ex., certificat médical)?

- oui
- non

Si oui, précisez :

Le transporteur a-t-il une politique indiquant qui peut être une personne de soutien?

- oui
- non

Si oui, précisez :

Confirmé le :

Plus d'informations :

7) Transport d'une aide à la mobilité

- Type :
- Dimensions et poids :
- Type de batterie ou de piles :
- Instructions écrites nécessaires pour le démontage et le réassemblage :
- Quel est le processus pour remplir une déclaration spéciale d'intérêt (dans le cas d'un vol international)?

Confirmé le :

Plus d'informations :

8) Transport d'un chien d'assistance

- donner au transporteur les mesures de votre chien : hauteur, largeur, et longueur lorsqu'il est debout
- demander au transporteur si un siège supplémentaire est nécessaire
- demander au transporteur quels documents sont exigés pour confirmer que votre chien a été dressé, et quand les documents doivent être présentés
- demander au transporteur si votre chien doit être tenu en laisse ou avec un harnais
- vérifier les exigences dans le cas de voyages à l'étranger (certificat de santé, carnet de vaccination)
- transporter les documents concernant votre chien dans mon bagage de cabine
- transport des fournitures nécessaires à destination. Y a-t-il des frais ou des limites de quantité? Si oui, précisez :

Remarque : Si vous voulez vous déplacer avec un animal de soutien émotionnel, renseignez-vous auprès du transporteur sur sa politique et les conditions de transport qui pourraient s'appliquer.

Confirmé le :

Plus d'informations :

9) Transport d'un dispositif d'assistance de petites dimensions

Description :

Source d'alimentation :

- alimentation électrique à bord
- piles

Type de batterie ou de piles et durée d'autonomie :

Confirmé le :

Plus d'informations :

10) Utilisation d'oxygène gazeux ou d'un concentrateur d'oxygène portatif à bord et/ou dans les gares

- fourni par le transporteur
- fourni par le passager
- aide pour se rendre aux toilettes et en revenir avec de l'oxygène

Renseignements ou documents à fournir au transporteur. Précisez :

Confirmé le :

Plus d'informations :

11) Aide à l'enregistrement

Précisez :

Confirmé le :

Plus d'informations :

12) Au moment du départ, aide pour passer d'une aide à la mobilité...

- à une autre au comptoir d'enregistrement
- à une autre à la porte d'embarquement
- à une autre à la porte de l'avion ou du véhicule au siège passager

Confirmé le :

Plus d'informations :

13) Au moment de l'arrivée, aide pour passer à une aide à la mobilité

- à partir du siège passager
- à la porte de l'avion ou du véhicule
- à la porte d'arrivée
- au carrousel à bagage

Confirmé le :

Plus d'informations :

14) Aide pour se rendre à la porte ou à la plateforme d'embarquement

- voiturette électrique
- fauteuil roulant
- orientation

Confirmé le :

Plus d'informations :

15) Aide pour passer au point de contrôle de sûreté

Qui fournit l'aide :

- ami ou membre de la famille
- personnel du transporteur

Si c'est un ami ou un membre de la famille, qu'est-ce qui est nécessaire pour lui permettre de fournir l'aide en question? Précisez :

Confirmé le :

Plus d'informations :

16) Aide pour parcourir de courtes distances et monter ou descendre les escaliers

Précisez le type d'aide :

Confirmé le :

Plus d'informations :

17) Aide pour embarquer et débarquer

Précisez le type d'aide :

Confirmé le :

Plus d'informations :

18) Y a-t-il un fauteuil roulant de bord?

- oui
- non

Confirmé le :

Plus d'informations :

19) Y a-t-il un espace disponible pour les aides à la mobilité?

- oui
- non

Confirmé le :

Plus d'informations :

20) Services fournis à bord pour les repas

- exigences alimentaires liées à votre handicap (si l'option est offerte)
- description des aliments et des boissons offerts, ou menu en gros caractères ou en braille
- si vous n'avez pas accès à la voiture-restaurant du train, les repas seront servis à votre siège ou dans votre cabine (également pour une personne de soutien)
- ouverture des emballages
- identification des aliments et de leur emplacement
- découpage des gros morceaux

Confirmé le :

Plus d'informations :

21) Aide pour vous rendre à la toilette de bord et en revenir (autrement qu'en vous transportant)

Précisez le type d'aide :

Confirmé le :

Plus d'informations :

22) Divertissement à bord en format accessible

- le contenu du système de divertissement à bord comprend le sous-titrage codé et la description sonore
- le transporteur fournit un appareil électronique personnel dont le contenu comprend le sous-titrage codé et la description sonore

Confirmé le :

Plus d'informations :

23) Aide pour aller à la rencontre d'un représentant d'un autre transporteur dans la même gare

Précisez :

Confirmé le :

Plus d'informations :

24) Aide pour récupérer vos bagages enregistrés

Précisez :

Confirmé le :

Plus d'informations :

25) Aide pour passer le contrôle frontalier

- aide pour remplir la fiche de déclaration
- faire une déclaration verbale,

Confirmé le :

Plus d'informations :

26) Aide pour vous rendre...

- à l'aire ouverte au public
- à un endroit de l'aire ouverte au public pour recevoir une assistance au débarcadère
- à un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance

Confirmé le :

Plus d'informations :

27) Transport terrestre accessible à partir de la gare

- vérifier le site Web de la gare pour voir ce qui est offert
 - réserver un véhicule de location accessible
-