



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guides sur les transports accessibles — Les Exigences applicables à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et à l'Agence des services frontaliers du Canada

Office des transports du Canada

Canada 

Table des matières

1. Objet.....	3
2. Contrôle de sécurité	4
3. Contrôle frontalier	7
4. Signalisation.....	7
5. Nous sommes là pour vous aider	8
 Annexe A : Obligations de l'ACSTA et de l'ASFC dans <i>le Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées</i>	 9

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 TT4-50/10-2020F-PDF
ISBN 978-0-660-35015-8

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

1. Objet

Le présent guide explique les obligations de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) en ce qui a trait aux services qu'elles doivent fournir à l'égard des voyageurs handicapés et aux exigences relatives à la signalisation dans les zones qui relèvent d'elles. Le guide décrit notamment les exigences liées :

1. aux services d'aide aux voyageurs handicapés lors du contrôle de sécurité;
2. au contrôle de sécurité des voyageurs handicapés se déplaçant avec un dispositif d'assistance, une aide à la mobilité, une personne de soutien ou un chien d'assistance;
3. aux services d'aide aux voyageurs handicapés lors du contrôle frontalier;
4. à la signalisation qui relève de l'ACSTA et de l'ASFC.

De plus, l'ACSTA et l'ASFC doivent se conformer aux exigences relatives aux communications et à la formation qui se trouvent dans la Partie 1 du RTAPH. Pour en savoir plus, consultez le [Guide sur les communications avec les personnes handicapées](#) et le [Guide sur la formation du personnel en matière d'aide aux voyageurs handicapés](#).

Le présent guide n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il renferme sont présentées à titre indicatif seulement. Les obligations de l'ACSTA et de l'ASFC se trouvent dans la partie 5 du [RTAPH](#) et dans l'annexe A du présent guide. En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, ces dernières l'emportent.

2. Contrôle de sécurité

Le contrôle de sécurité peut poser des difficultés à certains voyageurs handicapés pour diverses raisons, y compris les longues files d'attente et les procédures qui leur sont peu familières.

Remarque : Sur son site Web, l'ACSTA [fournit des renseignements utiles aux voyageurs handicapés](#) en ce qui concerne le contrôle de sécurité, y compris des renseignements pour planifier un voyage et savoir à quoi s'attendre aux points de contrôle. Les voyageurs handicapés peuvent consulter le site Web de l'ACSTA avant de se déplacer pour se familiariser avec le contrôle de sécurité.

Le RTAPH exige que l'ACSTA fournisse, sans délai, les services ci-après au voyageur handicapé qui en fait la demande :

- afin d'accélérer le contrôle de sécurité, le diriger, de même que la personne de soutien qui voyage avec lui, à l'avant de la file d'attente ou vers une autre file d'attente conçue pour accélérer le contrôle;
- permettre au représentant d'un transporteur aérien ou à une personne détentrice d'un laissez-passer de sécurité délivré par un transporteur aérien

ou l'aéroport d'accompagner le voyageur pour passer le point de contrôle de sécurité;

- l'aider à franchir les étapes du contrôle de sécurité, notamment en donnant des signaux verbaux ou visuels ou en fournissant des instructions supplémentaires;
- l'aider à déposer son bagage de cabine et ses autres articles personnels sur la courroie de l'appareil de radioscopie pour les bagages et à les récupérer.

Dispositifs d'assistance, personnes de soutien et chiens d'assistance

Dans le cas d'un voyageur handicapé qui utilise un dispositif d'assistance ou qui voyage avec une personne de soutien ou un chien d'assistance, l'ACSTA déploie des efforts raisonnables pour procéder simultanément au contrôle du voyageur handicapé et de son dispositif, de sa personne de soutien ou de son chien d'assistance.

Si l'ACSTA retire à un voyageur handicapé son dispositif d'assistance pour procéder à un contrôle de sécurité distinct, l'ACSTA le lui remet immédiatement après le contrôle. Si le dispositif d'assistance retiré au voyageur handicapé par l'ACSTA est une aide à la mobilité, l'ACSTA met une chaise à la disposition du voyageur pendant le contrôle de l'aide.

Dispositif d'assistance désigne tout appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée.

Personne de soutien désigne une personne, autre qu'un compagnon de voyage, dont l'assistance est nécessaire pour la personne handicapée, après le départ et avant l'arrivée :

- pour manger, prendre des médicaments, utiliser les toilettes;
- pour s'installer dans son siège passager ou le quitter;
- pour s'orienter ou communiquer;
- en cas d'urgence, notamment une évacuation ou une décompression.

L'aide fournie par une personne de soutien s'ajoute à celle que le personnel du transporteur est déjà tenu de fournir aux passagers handicapés conformément au RTAPH; par exemple, aider le passager à manger les repas servis par le transporteur en ouvrant les emballages, en identifiant les aliments et leur emplacement ou en coupant les grosses portions de nourriture; l'aider durant l'embarquement et le débarquement, l'aider à ranger et à récupérer son bagage de cabine et lui décrire l'aménagement d'un aéronef et l'emplacement des commodités à bord; ou encore, aider le passager à passer d'une aide à la mobilité à son siège passager, et vice versa, avant le départ et après l'arrivée.

chien d'assistance désigne un chien qui a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée.

Pour en savoir plus sur les voyages avec une personne de soutien ou un chien d'assistance, veuillez consulter les documents de l'OTC [Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicable à Une personne, un tarif pour les voyages intérieurs](#) et [Guide sur les chiens d'assistance](#).

3. Contrôle frontalier

Tous les voyageurs qui arrivent au Canada sont tenus par la loi canadienne de se présenter à un agent des services frontaliers et de se soumettre au contrôle frontalier.

Le RTAPH exige que l'ASFC fournisse, sans délai, les services ci-après au voyageur handicapé qui en fait la demande :

- afin d'accélérer le contrôle frontalier, le diriger, de même que la personne de soutien qui voyage avec lui, à l'avant de la file d'attente ou vers une autre file d'attente conçue pour accélérer le contrôle;
- l'aider à franchir les étapes du contrôle frontalier, notamment en donnant des signaux verbaux ou visuels ou en fournissant des instructions supplémentaires;
- l'aider à remplir sa carte de déclaration ou prendre sa déclaration verbale;
- s'il doit subir un contrôle plus approfondi, l'aider à déposer ses articles personnels sur le comptoir pour qu'ils soient inspectés et à les récupérer.

4. Signalisation

Dans les lieux d'une gare où ont lieu les contrôles de sécurité et frontalier des passagers, l'ACSTA ou l'ASFC veille à ce que la signalisation qui relève d'elle :

- soit placée stratégiquement dans ces lieux, par exemple près des salles de toilette et des sorties;

- soit placée hors des zones d'ombre et de manière à éviter l'éblouissement et soit dotée d'une surface antireflet;
- soit de couleur contrastante par rapport à son fond;
- sauf dans le cas de la signalisation électronique, soit conforme aux exigences prévues aux articles 4.5.3 à 4.5.7 de la norme [Conception accessible pour l'environnement bâti CAN/CSA B651:F18](#).

Dans le cas de signalisation électronique, l'ACSTA et l'ASFC veillent aussi à ce que, à la fois :

- les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes affichés défilent lentement à l'écran et soient de couleur contrastante par rapport à leur fond, mais pas de couleur rouge sur fond noir;
- la signalisation soit conforme aux exigences prévues aux articles 4.5.3 à 4.5.5 de la norme [Conception accessible pour l'environnement bâti CAN/CSA B651:F18](#).

5. 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 : Obligations de l'ACSTA et de l'ASFC dans *le Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées*

Partie 5 : Exigences applicables à l'ACSTA et à l'ASFC

Contrôle de sûreté

Services d'aide aux personnes handicapées

232 Dans le cadre du contrôle de sécurité, l'ACSTA fournit, sans délai, les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande :

- (a)** afin d'accélérer le contrôle de sécurité, la diriger, de même que la personne de soutien qui voyage avec elle, à l'avant de la file d'attente ou vers une autre file d'attente conçue pour accélérer le contrôle;
- (b)** permettre au représentant d'un transporteur aérien ou à une personne détentrice d'un laissez-passer de sécurité délivré par un transporteur aérien ou l'aéroport d'accompagner la personne pour passer le point de contrôle de sécurité;
- (c)** l'aider à franchir les étapes du contrôle de sécurité, notamment en donnant des signaux verbaux ou visuels ou en fournissant des instructions supplémentaires;

(d) l'aider à déposer son bagage de cabine et ses autres articles personnels sur la courroie de l'appareil de radioscopie pour les bagages et à les récupérer.

Dispositifs d'assistance, personne de soutien ou chien d'assistance

233 (1) Dans le cas de la personne handicapée qui utilise un dispositif d'assistance ou qui voyage avec une personne de soutien ou un chien d'assistance, l'ACSTA déploie des efforts raisonnables pour procéder simultanément au contrôle de la personne handicapée et de son dispositif, sa personne de soutien ou son chien d'assistance, selon le cas.

Contrôle distinct du dispositif d'assistance

(2) Si l'ACSTA enlève le dispositif d'assistance de la personne handicapée pour procéder à un contrôle de sécurité distinct, l'ACSTA remet le dispositif immédiatement à la personne après le contrôle.

Contrôle distinct de l'aide à la mobilité

(3) Si le dispositif d'assistance enlevé à la personne handicapée par l'ACSTA pour un contrôle de sécurité distinct est une aide à la mobilité, l'ACSTA met une chaise à la disposition de la personne pendant le contrôle de l'aide

Contrôle frontalier

Services d'aide aux personnes handicapées

234 Dans le cadre du contrôle frontalier, l'ASFC fournit, sans délai, les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande :

(a) afin d'accélérer le contrôle frontalier, la diriger, de même que la personne de soutien qui voyage avec elle, à l'avant de la file d'attente ou vers une autre file d'attente conçue pour accélérer le contrôle;

- (b)** l'aider à franchir les étapes du contrôle frontalier, notamment en donnant des signaux verbaux ou visuels ou en fournissant des instructions supplémentaires;
- (c)** l'aider à remplir sa carte de déclaration ou prendre sa déclaration verbale;
- (d)** si elle doit subir un contrôle plus approfondi, l'aider à déposer ses articles personnels sur le comptoir pour qu'ils soient inspectés et à les récupérer.

Signalisation

Exigences

235 (1) Dans les lieux d'une gare où ont lieu les contrôles de sécurité et frontalier des passagers, l'ACSTA ou l'ASFC, selon le cas, veille à ce que la signalisation qui relève d'elle, à la fois :

- (a)** soit placée stratégiquement dans ces lieux, par exemple près des salles de toilette et des sorties;
- (b)** soit placée hors des zones d'ombre et de manière à éviter l'éblouissement et soit dotée d'une surface antireflet;
- (c)** soit de couleur contrastante par rapport à son fond;
- (d)** sauf dans le cas de la signalisation électronique, soit conforme aux exigences prévues aux articles 4.5.3 à 4.5.7 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Signalisation électronique

(2) Dans le cas de signalisation électronique, l'ACSTA et l'ASFC veillent aussi à ce que, à la fois :

- (a)** les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes affichés défilent lentement à l'écran et soient de couleur contrastante par rapport à leur fond, mais pas de couleur rouge sur le fond noir;
- (b)** la signalisation soit conforme aux exigences prévues aux articles 4.5.3 à 4.5.5 de la norme CAN/CSA B651-F18.