



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guide sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées

Office des transports du Canada



Canada

Table des matières

1. Objet.....	4
2. Pratiques exemplaires générales	5
3. Pratiques exemplaires pour différents types de handicaps.....	7
Services aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle.....	7
Personnes ayant un trouble de la communication	9
Personnes sourdes et aveugles	11
Personnes qui sont sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes.....	12
Personnes ayant une déficience intellectuelle ou cognitive, ou un trouble d'apprentissage	14
Personnes ayant une incapacité épisodique	15
Personnes ayant un trouble de santé mentale.....	16
Personnes à mobilité réduite	17
4. Nous sommes là pour vous aider	18

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 TT4-50/14-2020F-PDF
ISBN 978-0-660-35426-2

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

1. Objet

Le présent guide renferme des pratiques exemplaires pour les fournisseurs de services de transport qui sont assujettis aux exigences du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH). Ces pratiques exemplaires sont conçues d'une part pour aider le personnel des fournisseurs de services de transport dans ses interactions avec les personnes handicapées et, d'autre part, pour faciliter le respect des obligations du RTAPH concernant la formation du personnel, la communication avec les personnes handicapées et la prestation de services à ces personnes.

Dans la *Loi sur les transports au Canada*, le terme *handicap* est défini comme suit : déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Le présent guide énonce :

- les pratiques exemplaires générales à adopter avec les personnes handicapées;
- les pratiques exemplaires sur la façon d'interagir avec les personnes :
 - aveugles ou ayant une vision partielle;
 - ayant un trouble de la communication;
 - sourdes et aveugles;
 - sourdes, sourdes postlinguistiques (devenues sourdes) ou malentendantes;

- ayant une déficience intellectuelle ou cognitive, ou un trouble d'apprentissage;
- ayant une incapacité épisodique;
- ayant un trouble de santé mentale;
- à mobilité réduite.

Les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations en ce qui concerne la formation du personnel, la communication avec les personnes handicapées et la prestation de services à ces personnes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter [Guides sur les transports accessibles — Introduction](#).

Remarque : 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 des fournisseurs de services de transport, y compris celles concernant la formation du personnel, la communication et les services, sont énoncées dans le [RTAPH](#). En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, ces dernières l'emportent.

2. Pratiques exemplaires générales

Il est recommandé que les membres du personnel des fournisseurs de services de transport suivent les pratiques exemplaires énoncées ci-dessous durant leurs interactions avec toutes les personnes handicapées, quel que soit le handicap, à toutes les étapes des déplacements, depuis la réservation jusqu'à l'arrivée à la gare de destination.

Lorsque vous servez ou aidez une personne handicapée :

- Identifiez-vous (par exemple, montrez-lui votre insigne porte-nom).
- Adressez-vous à elle directement, et non à l'interprète ou à la personne de soutien.
- Offrez votre aide, mais n'insistez pas.
- Demandez comment vous pouvez aider et ce que vous pouvez faire.
Ne faites jamais de supposition concernant ses besoins ou la façon de fournir l'aide, et n'hésitez pas à lui demander de répéter ou de fournir des précisions.
- Reconnaissez que les personnes handicapées ont des besoins divers.
- Permettez à la personne de définir ses propres besoins liés à son handicap et le type d'aide ou de mesure d'accommodement qui permettra d'y répondre.
- Indiquez-lui l'emplacement des installations accessibles.
- Ne lui posez pas de question au sujet de son handicap, à moins que ce soit nécessaire pour comprendre ses besoins et y répondre. Par exemple, il est rarement pertinent de connaître la cause sous-jacente d'un handicap.
- Soyez conscient que les technologies, comme les guichets libre-service, ne conviennent pas à tout le monde, et qu'une assistance personnalisée peut être requise.
- Comme les personnes handicapées se déplacent souvent avec du matériel supplémentaire, offrez-leur de les aider à vérifier qu'elles ont tous leurs effets personnels avant de quitter un lieu, comme le comptoir d'enregistrement, une zone de contrôle de sûreté ou un siège passager.

Rappel :

- Demandez à la personne de vous indiquer la meilleure façon de l'aider.
- Traitez la personne avec dignité.
- Soyez respectueux et prêt à vous adapter aux différentes situations et aux différents besoins.
- Reconnaissez qu'il faudra peut-être plus de temps pour fournir un service à une personne handicapée et pour vous assurer de répondre correctement à ses besoins.
- Écoutez ce que dit la personne.
- Gardez le contact visuel avec la personne sans la fixer.
- Faites en sorte que la personne se sente à l'aise.
- Restez calme et professionnel devant des situations peu courantes.

3. Pratiques exemplaires pour différents types de handicaps

Services aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle

Il existe divers degrés de cécité; les personnes qui ont une perte de vision ne sont pas toutes complètement aveugles. La plupart ont conservé une certaine vision résiduelle grâce à laquelle elles peuvent se déplacer avec un minimum d'assistance. Pour elles, leur perte de vision peut être considérée comme étant

un handicap invisible, car elles pourraient fonctionner sans difficulté dans certaines situations et ne pas se servir d'une canne blanche ou d'un chien d'assistance.

Toutefois, une déficience visuelle peut restreindre la capacité d'une personne de lire les affiches, de localiser les repères ou de percevoir les dangers. Comme les installations et les services ont été pensés pour les personnes ayant une bonne vision, celles qui sont aveugles ou ont une vision partielle risquent d'avoir de la difficulté à s'y retrouver dans des milieux inconnus.

Pratiques exemplaires

- Demandez toujours à la personne si elle a besoin d'aide; ne tenez jamais pour acquis qu'une personne aveugle ou ayant une vision partielle a besoin d'aide. Si elle en a effectivement besoin, demandez-lui quelle est la meilleure façon de l'aider.
- N'offrez jamais un fauteuil roulant à une personne aveugle ou ayant une vision partielle, à moins que sa mobilité soit réduite, car le fauteuil roulant ne remplace pas les services d'un guide.
- Parlez directement à la personne et identifiez-vous comme étant un représentant du fournisseur de services de transport.
- Dans les milieux bruyants, il peut être nécessaire de vous répéter. Après l'avoir fait, demandez à la personne de confirmer qu'elle a entendu ce que vous avez dit.
- Soyez clair et précis lorsque vous donnez des directives; fournissez de l'information de vive voix à la personne (par exemple, le nombre de marches d'escalier pour monter ou descendre), et arrêtez-vous aux obstacles, par exemple aux escaliers ou aux portes, pour lui en indiquer la présence.

- Si vous offrez un siège à la personne, prenez doucement sa main et placez-la sur le dossier ou le bras du siège (après avoir confirmé qu'elle se sent à l'aise que vous le fassiez); cela l'aidera à savoir où se trouve le siège.
- Dites à la personne quand vous êtes sur le point de partir, et indiquez-lui ce à quoi elle peut s'attendre et à quel moment. Cela lui évitera le stress d'apprendre que l'aide n'est pas offerte de façon continue et de ne pas savoir quand elle pourra avoir de l'aide à nouveau.
- Lorsque vous aidez une personne qui se déplace avec un chien d'assistance, n'ayez pas d'interaction avec le chien et ne lui parlez pas; il ne faut jamais flatter ni nourrir un chien d'assistance, non plus que lui donner des ordres. Le chien travaille et ne doit pas être distrait.
- Dans le cas de transactions en espèces, dites tout haut à la personne la valeur de chaque coupure lorsque vous comptez l'argent qu'elle vous a donné ou que vous lui rendez.
- Demandez à la personne si elle a besoin d'aide pour remplir des formulaires. Par exemple, offrez de prendre une déclaration verbale pour les formalités douanières, et guidez sa main vers l'endroit où elle doit apposer sa signature. Pour ce faire, vous pouvez placer une enveloppe ou un carton juste en dessous de la ligne de signature pour guider la personne.
- Offrez de l'aide si la personne semble avoir de la difficulté à trouver une aire de service en particulier, les toilettes ou un coin restauration.

Personnes ayant un trouble de la communication

Un trouble de la communication touche habituellement la parole ou le langage. Si la personne a un trouble de la parole, elle peut avoir des difficultés

d'articulation, de prononciation ou d'élocution, ou encore de fluidité et d'émission de la voix. Si la personne a un trouble de langage, elle peut avoir de la difficulté à choisir ou à comprendre le sens des mots, ou à les combiner pour former des phrases. Certaines personnes sont incapables de parler et communiquent plutôt en pointant une image ou des lettres sur un tableau, ou en tapant leur message sur un dispositif. La plupart n'ont pas de perte auditive ni de déficience cognitive.

Pratiques exemplaires

- Donnez le temps à la personne de s'exprimer, et ne l'interrompez pas. Résistez à la tentation de terminer les phrases à sa place.
- Soyez attentif et écoutez bien, car la personne pourrait se servir du langage corporel, de la parole ou d'un dispositif de communication.
- Si la personne a de la difficulté à exprimer ses besoins, résumez ce que vous avez compris et demandez-lui de confirmer que vous avez bien compris (la confirmation peut être donnée de diverses façons). De cette manière, la personne peut alors terminer sa pensée au lieu de tout répéter.
- Ne faites pas semblant d'avoir compris et n'hésitez pas à faire répéter la personne.
- Éloignez-vous des sources de bruit, y compris des autres personnes qui parlent.
- Évitez de parler fort, cela ne sert à rien.
- Si vous avez de la difficulté à comprendre les propos de la personne, songez à utiliser un autre moyen de communication, comme un stylo et du papier, un ordinateur, une tablette ou un téléphone cellulaire, mais demandez-lui d'abord si elle accepte de procéder de cette façon.

- Si les stratégies précédentes ne fonctionnent pas, posez des questions simples qui ne nécessitent que de courtes réponses ou un hochement de tête. Essayez de formuler vos questions de manière à obtenir un « oui » ou un « non ». Le « oui » et le « non » peuvent également être exprimés en pointant vers ces mots sur un bout de papier ou en pointant un pouce vers le haut ou vers le bas. Demandez d’abord à la personne si elle accepte de procéder de cette façon.

Personnes sourdes et aveugles

Une personne sourde et aveugle présente à la fois un handicap auditif et visuel, dont la sévérité peut varier. Lorsque vous avez des interactions avec une personne sourde et aveugle, commencez par déterminer la meilleure façon de communiquer avec elle. Souvent, elles communiquent au moyen de la langue des signes, de l’épellation digitale (« alphabet des doigts » ou « alphabet des mains », utilisé dans de nombreuses langues gestuelles, pour représenter des lettres ou des chiffres à l’aide des mains), de l’alphabet tracé sur la main, de la langue des signes tactiles (langage gestuel main sur main, où les mains de la personne sourde et aveugle sont placées sur celles de son interlocuteur pour sentir et lire les signes à travers les mains de ce dernier) ou de la lecture sur les lèvres. Des appareils électroniques, tels que les téléphones cellulaires, sont parfois aussi utilisés pour transmettre des renseignements oraux et visuels.

Les personnes sourdes et aveugles, en particulier celles qui ont une perte auditive ou visuelle importante ou complète, peuvent être accompagnées pendant leurs déplacements. Un intervenant est une personne qui a reçu une formation pour fournir des renseignements sonores et visuels aux personnes sourdes et aveugles. L’intervenant communiquera ce que vous dites à la personne sourde et aveugle en utilisant la méthode de communication qui lui convient le mieux et vous dira ce qu’elle répond. Une personne sourde et aveugle qui a une vision résiduelle peut communiquer à l’aide d’un stylo et de papier; dans ce cas, répondez de la même façon en utilisant un langage clair et concis.

Pratiques exemplaires

- Attirez l'attention de la personne avant d'entamer une conversation avec elle, par exemple par un léger tapotement sur l'épaule ou le bras.
- Ne présumez pas savoir ce que la personne peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes sourdes et aveugles ont une vision ou une ouïe résiduelle, ou les deux, et certaines n'ont ni l'une ni l'autre.
- Parlez directement à la personne, et non à son intervenant.
- Demandez-lui si les renseignements que vous avez fournis sont clairs.
- Offrez de l'aide si la personne semble avoir de la difficulté à trouver une aire de service en particulier, les toilettes ou un coin restauration.
- En cas d'urgence, si la personne n'est pas accompagnée d'un intervenant, tracez un « X » dans son dos (il s'agit du signe universel d'urgence) et éloignez-la de tout danger.

Personnes qui sont sourdes, sourdes postlinguistiques ou malentendantes

Le terme « sourd » est utilisé pour décrire une personne qui communique au moyen du langage gestuel. Au Canada, deux types de langage visuel sont prédominants : l'*American Sign Language* (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ). La culture sourde est une minorité culturelle linguistique ayant cinq caractéristiques distinctives du point de vue sociologique : la langue, les valeurs, les traditions, les normes et l'identité.

Le terme « sourd postlinguistique » désigne une personne qui est devenue sourde après avoir appris à parler. Le terme « malentendant » désigne une personne qui n'entend pas bien. Les personnes sourdes postlinguistiques ou malentendantes

utilisent diverses techniques de communication, comme la lecture sur les lèvres, ou un système de sonorisation assistée (où un microphone est utilisé pour capter le son et le transmettre sans fil, notamment au moyen d'une boucle d'induction, à une personne qui utilise un récepteur sans fil pour entendre le son).

Pratiques exemplaires

- Attirez l'attention de la personne avant de parler. Un léger tapotement sur l'épaule est acceptable si la personne est près de vous, ou un signe de la main si elle est plus loin.
- Demandez à la personne quel mode de communication elle préfère, et s'il serait utile de communiquer à l'aide d'un stylo et de papier ou d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent.
- Si la personne est accompagnée d'un interprète en langue des signes, parlez directement à la personne et non à l'interprète.
- Gardez le contact visuel avec la personne. Ne regardez pas en bas ou de côté en lui parlant.
- Éliminez les distractions visuelles (p. ex., ne vous tenez pas devant une source de lumière vive) et évitez le bruit ambiant.
- Reformulez ce que vous venez de dire ou proposez d'expliquer les choses par écrit si vous croyez que cela est nécessaire pour clarifier votre message.
- Le langage corporel aide à donner le sens de vos propos; servez-vous d'expressions faciales et de gestes s'il le faut.
- Ne supposez pas que la personne porte un appareil auditif.
- Discutez en privé des questions personnelles (comme des besoins liés à son handicap ou de ses renseignements médicaux).

Personnes ayant une déficience intellectuelle ou cognitive, ou un trouble d'apprentissage

Dans le cas d'une déficience intellectuelle, la personne a du mal à accomplir des activités quotidiennes et peut avoir de la difficulté à communiquer, à résoudre des problèmes, à raisonner, à prendre des décisions ou à apprendre. Dans le cas d'une déficience cognitive, la personne a du mal à se concentrer et à retenir de l'information. La personne ayant un trouble d'apprentissage peut avoir des façons d'apprendre qui diffèrent de celles qu'emploie la majorité des gens. Certains des troubles d'apprentissage les plus courants amènent des difficultés sur le plan de la lecture, de l'écriture, des mathématiques et de la compréhension linguistique.

Pratiques exemplaires

- Offrez de l'aide ou prévoyez plus de temps lorsque la personne remplit des formulaires, cherche à comprendre les directives écrites ou prend une décision; attendez qu'elle accepte l'offre d'aide – évitez de « trop aider » et ne soyez pas condescendant.
- Soyez prêt à reformuler ou à fournir une explication plus d'une fois.
- Soyez flexible et prêt à offrir du soutien; prenez le temps qu'il faut pour comprendre la personne et vous faire comprendre d'elle. Si vous n'êtes pas certain de ce que la personne a dit, demandez-lui des précisions.
- Lorsque la personne parle, écoutez-la attentivement.
- Parlez lentement – donnez l'information en utilisant des phrases courtes et claires.
- Donnez les instructions une à une.
- Vérifiez régulièrement que la personne a compris, en particulier lorsqu'elle ne semble pas avoir compris ce que vous avez dit.

- Demandez à la personne si elle souhaite recevoir les renseignements importants par écrit.
- Songez à vous déplacer vers un endroit calme ou privé, surtout si vous vous trouvez dans un endroit public où il y a de nombreuses distractions.

Personnes ayant une incapacité épisodique

Certains handicaps sont caractérisés par des incapacités et des limitations fonctionnelles de nature épisodique, par exemple, la sclérose en plaques et les crises d'épilepsie, qui peuvent causer des symptômes et des limitations fonctionnelles dont la gravité fluctue. Pour cette raison, une personne ayant une incapacité épisodique peut ne pas avoir besoin de la même aide – ou du même niveau d'aide – que la fois précédente.

Pratiques exemplaires

- Évitez de faire, sur la base d'une expérience antérieure, des suppositions au sujet de la nature ou de la gravité des limitations fonctionnelles épisodiques d'une personne.
- Faites une évaluation individuelle de ce dont la personne a besoin. Les personnes ayant la même incapacité épisodique n'ont pas toutes les mêmes types de limitations fonctionnelles, et la sévérité de ces limitations varie.
- Demandez à la personne l'aide dont elle a besoin en raison de son handicap et posez des questions sur son handicap seulement si cela est nécessaire pour vous assurer de lui fournir l'aide qui lui convient.

Personnes ayant un trouble de santé mentale

Les personnes qui indiquent avoir des problèmes de santé mentale font souvent face à de la stigmatisation, à de la discrimination et à un manque de compréhension en ce qui concerne leur trouble. Bien qu'il existe de nombreuses formes différentes de troubles de santé mentale et que les caractéristiques et les symptômes varient, la plupart sont invisibles. Vous ne saurez donc pas qu'une personne a un trouble de santé mentale à moins que ce renseignement vous soit communiqué. Ces troubles sont souvent épisodiques; les symptômes et les besoins peuvent varier chaque jour, d'une personne à une autre, et une aide peut être nécessaire pour prévenir ou gérer les déclencheurs ou les symptômes, par exemple ceux liés à un état de stress post-traumatique.

Pratiques exemplaires

- Discutez de toute question personnelle (p. ex., des besoins liés à un handicap ou des renseignements médicaux) de façon confidentielle et en privé.
- Énoncez clairement qui vous êtes, et utilisez un ton de voix normal lorsque vous parlez.
- Demandez à une personne qui communique un trouble de santé mentale si elle a besoin d'une aide liée à son trouble. N'oubliez pas que les besoins varient d'une personne à l'autre; demandez donc toujours à la personne de vous faire part de ses besoins particuliers.
- Concentrez-vous sur l'aide requise et évitez les questions inutiles et indiscrètes au sujet du handicap de la personne.
- Parlez directement à la personne et non à quelqu'un qui l'accompagne pendant ses déplacements, à moins que la personne ne vous le demande.

- Si la communication est difficile, utilisez un langage clair et simple et demandez à la personne s’il serait préférable de communiquer par écrit.
- Les personnes ayant un trouble de santé mentale pourraient vouloir se déplacer avec une personne de soutien ou un animal (par exemple, un chien d’assistance ou un animal de soutien émotionnel) qui les aide à gérer leur handicap.

Personnes à mobilité réduite

La réduction de la mobilité existe sous plusieurs formes et les personnes utilisent divers types d’aides à la mobilité. Les personnes ayant une mobilité réduite au bas du corps pourront utiliser des cannes, des déambulateurs ou des fauteuils roulants. Certaines personnes ont plutôt une mobilité réduite au haut du corps, laquelle peut se traduire par une utilisation limitée ou inexistante des extrémités supérieures. Dans ces cas, les fauteuils roulants motorisés sont habituellement utilisés comme aide à la mobilité. L’utilisation d’aides à la mobilité, comme une canne ou une marchette, peut aussi être nécessaire en raison d’étourdissements et de problèmes d’équilibre.

Pratiques exemplaires

- Si la personne est en fauteuil roulant, placez-vous de manière à ce que vos yeux soient à la même hauteur que les siens. Si possible, asseyez-vous à ses côtés lorsque vous avez une conversation avec elle.
- Ne touchez pas à l’aide à la mobilité d’une personne sans sa permission.
- Ne présumez pas qu’une personne en fauteuil roulant veut qu’on la pousse; demandez-le-lui avant.
- Lorsqu’une personne souhaite que vous poussiez son fauteuil roulant, faites-le d’une manière qui respecte sa dignité et son autonomie. Par

exemple, confirmez où elle veut aller, maintenez une vitesse appropriée, et ne la laissez pas seule pendant de longues périodes sans aide ni explication.

- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'obstacle, comme des comptoirs, entre vous et la personne. Au besoin, placez-vous du même côté du comptoir qu'elle durant l'interaction.
- S'il n'y a pas de comptoir assez bas, offrez-lui une planchette à pince pour permettre à la personne d'écrire.
- Enlevez tout obstacle qui pourrait bloquer le trajet vers le point de destination de la personne.
- Offrez de l'aide si la personne semble avoir de la difficulté à ouvrir les portes.
- Si une personne utilise une canne, des béquilles ou une marchette, offrez de transporter ses bagages ou d'autres articles personnels.
- Offrez une chaise si la personne doit rester debout pendant une longue période.

4. Nous sommes là pour vous aider

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