

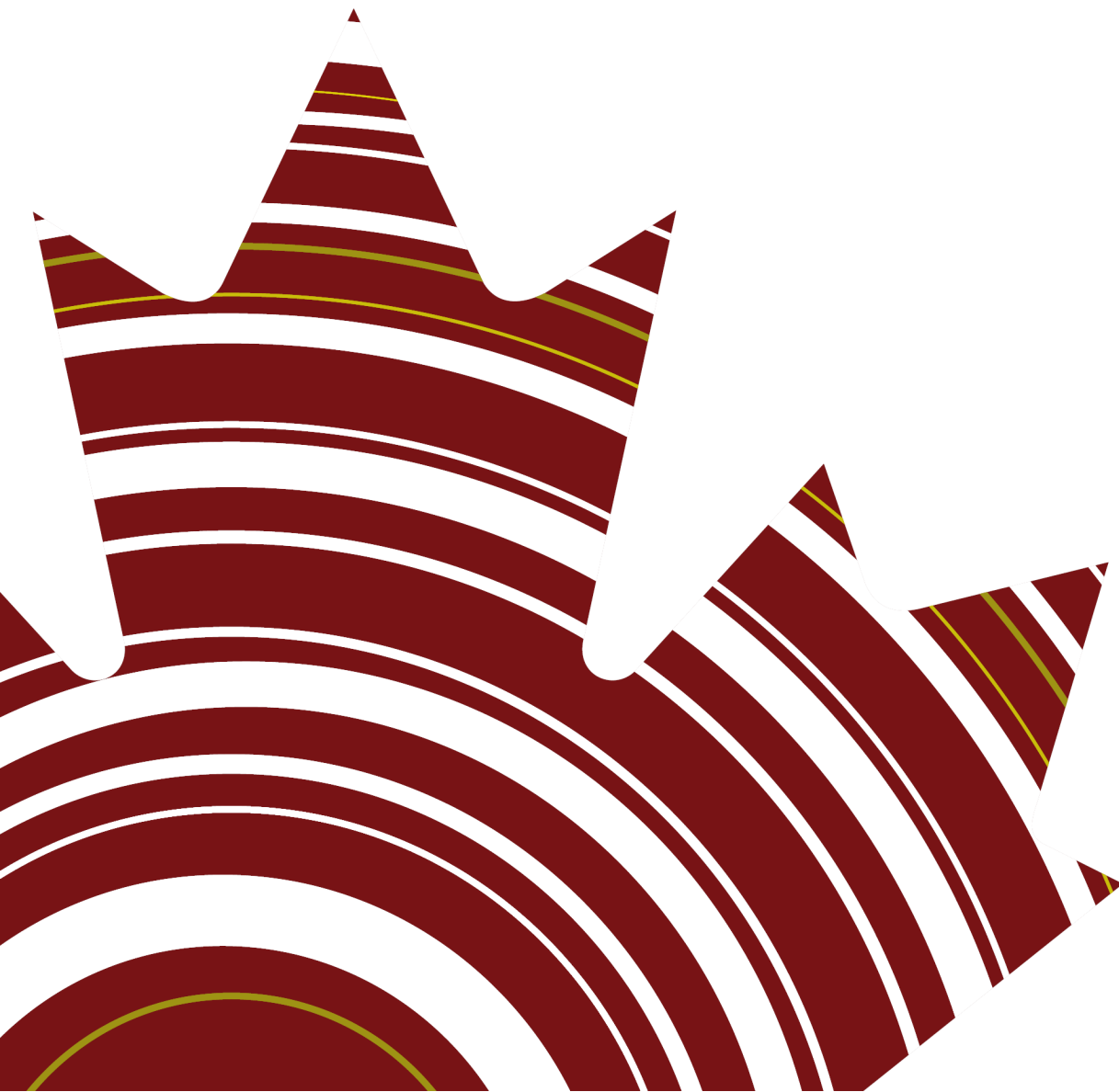


Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guides sur les transports accessibles — Assistance au débarcadère

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

1. Objectif	3
2. Obligations des exploitants de gare en matière d'assistance au débarcadère.....	4
3. Obligations des transporteurs.....	7
4. Conseils à l'intention des voyageurs concernant l'assistance au débarcadère.....	9
5. Nous sommes là pour vous aider	10
 Annexe A : Obligations en matière d'assistance au débarcadère dans le <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>	 11

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 TT4-50/4-2020F-PDF
ISBN 978-0-660-34998-5

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

1. Objectif

Le présent guide explique les obligations des exploitants de gare et des transporteurs en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) pour ce qui est de fournir de l'assistance au débarcadère aux personnes handicapées afin qu'elles puissent se déplacer sans problème à l'intérieur d'une gare. Le guide :

- décrit le type d'aide que les exploitants de gare et les transporteurs doivent fournir, y compris les renseignements qu'ils doivent publier; et
- offre aux passagers des conseils concernant l'assistance au débarcadère.

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 l'assistance au débarcadère. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter [Guides sur les transports accessibles — Introduction](#).

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 en matière d'assistance au débarcadère se trouvent dans la partie 2 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. Obligations des exploitants de gare en matière d'assistance au débarcadère

Services

Lorsqu'une personne handicapée demande de l'assistance au débarcadère, l'exploitant de la gare doit l'aider à entrer dans la gare ou à en sortir. Il doit ainsi :

- aider un voyageur qui arrive à une gare à se déplacer de **l'aire d'arrêt minute**, située à l'extérieur, jusqu'à la zone d'enregistrement qui se trouve à l'intérieur ou, s'il n'y a pas de zone d'enregistrement, de l'aire d'arrêt minute jusqu'à un représentant du transporteur;
- aider un voyageur qui vient d'arriver à la gare à se déplacer de l'aire ouverte au public, située à l'intérieur (où le voyageur se sera rendu grâce à l'aide du transporteur – voir la [section 3](#)), jusqu'à **l'aire d'arrêt minute qui se trouve à l'extérieur**.

L'**aire d'arrêt minute** est l'aire située à l'extérieur de la gare où il est possible de prendre ou de déposer des passagers. À un arrêt d'autobus, il pourrait s'agir, par exemple, d'une aire située près de l'arrêt où un passager peut attendre.

Il s'agit notamment d'aider le passager pour ses bagages, de lui fournir un fauteuil roulant au besoin, de l'aider pour son fauteuil roulant ainsi que de le guider et de l'orienter, s'il en a besoin (par exemple parce qu'il est aveugle).

Recommandations : normes de service

Lorsqu'un passager demande une assistance au débarcadère pour entrer dans une gare ou en sortir, l'exploitant de la gare devrait disposer de personnel prêt à fournir cette assistance sans tarder.

Les exploitants de gare devraient avoir une politique prévoyant des délais appropriés pour répondre aux demandes d'assistance. La norme devrait tenir compte du temps nécessaire pour enregistrer la demande et envoyer un membre du personnel à la rencontre du passager. Dans tous les cas, l'exploitant de la gare devrait indiquer au passager à quel moment il peut s'attendre à recevoir l'assistance demandée. Cette pratique vise à respecter la dignité du passager en lui permettant de se déplacer sans problème dans la gare et de s'enregistrer ou de se rendre à temps à l'endroit où on doit venir le chercher.

Si le transporteur fournit au passager une assistance au débarcadère qui répond aux exigences du RTAPH, l'exploitant de la gare n'est pas tenu de le faire. Dans ces situations, les exploitants de gare doivent s'assurer que le transporteur continue de se conformer aux exigences en matière d'assistance au débarcadère. En cas de non-respect des exigences, les exploitants de gare pourraient être tenus responsables.

Conseils à l'intention des exploitants de gare

Afin de permettre aux passagers de communiquer avec les membres du personnel de la gare lorsqu'ils arrivent dans l'aire d'arrêt minute au début de leur voyage, les exploitants de gare peuvent décider d'utiliser un téléphone ou un interphone. Dans ce cas, le système doit être accessible. Par exemple, il devrait donner aux passagers des instructions au moyen de messages audio et visuels, de braille, de commandes tactiles et de pictogrammes.

Les affiches permettant d'identifier la zone de la gare où une assistance au débarcadère est offerte (y compris l'endroit où se trouvent les téléphones ou les interphones) devraient comprendre un symbole international d'accessibilité afin de bien indiquer aux passagers qu'il s'agit d'une zone prévue pour les personnes handicapées.

Les exploitants de gare devraient s'assurer que les endroits désignés pour prendre ou déposer les passagers sont clairement indiqués et offrent aux personnes handicapées, y compris les personnes en fauteuil roulant, un accès facile et sécuritaire à l'aire d'arrêt minute. L'emplacement des endroits prévus pour déposer et prendre les passagers doit être indiqué sur les sites Web des exploitants de gare.

Renseignements à publier

Les exploitants de gare doivent publier des renseignements au sujet des services et des installations qu'ils offrent aux personnes handicapées. En ce qui concerne l'assistance au débarcadère, les renseignements doivent comprendre les éléments suivants :

- les aires d'arrêt minute et leur emplacement;
- les façons de demander une assistance au débarcadère;
- les conditions à remplir pour obtenir une assistance, par exemple combien de temps d'avance un passager devrait-il arriver à la gare avant l'heure limite prévue par le transporteur pour l'enregistrement, s'il souhaite obtenir ce service.

Ces renseignements doivent être publiés dans le site Web de l'exploitant de la gare. Les exploitants de gare qui n'ont pas de site Web doivent publier ces renseignements autrement, de manière à ce que les passagers puissent les trouver facilement, par exemple dans une brochure.

3. Obligations des transporteurs

Les transporteurs sont chargés d'aider un voyageur handicapé à se déplacer du point d'enregistrement ou d'un endroit particulier dans l'aire ouverte au public jusqu'à son siège à bord de l'appareil.

Le transporteur doit également aider un voyageur qui débarque à une gare à se rendre à un endroit précis dans l'aire ouverte au public où le personnel de la gare pourra l'aider à se diriger vers l'aire d'arrêt minute.

- L'endroit particulier dépend de la gare. Il peut s'agir d'un comptoir de service, ou encore d'un endroit où il y a un téléphone ou un interphone accessible que le passager pourra utiliser pour demander une assistance au débarcadère à l'exploitant de la gare.

Aux arrêts d'autobus, les exploitants d'autobus doivent également aider les passagers handicapés à monter à bord du véhicule ou à en descendre, et à se déplacer entre le l'autobus et une aire d'attente près de l'arrêt d'autobus. L'exploitant d'autobus doit aider un passager à monter dans le véhicule et à en descendre avec ses bagages s'il le demande. Les exploitants d'autobus doivent également aider un passager pour son fauteuil roulant, ainsi que guider et orienter tout passager qui en a besoin (par exemple parce qu'il est aveugle).

Certains transporteurs choisissent d'offrir eux-mêmes une assistance au débarcadère plutôt que de confier les passagers aux exploitants de gare. Les exploitants de gare doivent alors s'assurer que les exigences énoncées plus haut dans la [section 2](#) sont respectées. Ces transporteurs doivent également publier les renseignements concernant leurs services d'assistance au débarcadère et les conditions à remplir pour obtenir ces services. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le [Guide sur les communications avec les personnes handicapées](#).

Pratiques recommandées pour les exploitants de gare et les transporteurs

- **Coordination** : La coordination entre les exploitants de gare et les transporteurs permet de s'assurer que les rôles de chacun sont clairs et que les passagers bénéficient d'un service sans faille répondant à toutes les exigences. Les exploitants de gare sont tenus d'offrir une assistance au débarcadère, à moins qu'un transporteur ne fournisse une assistance conforme aux exigences du RTAPH. Un transporteur qui fournit une assistance au débarcadère devrait indiquer à l'exploitant de la gare le type d'assistance qu'il offre, et il devrait y avoir une entente officielle entre eux. La coordination est également importante pour assurer une transition en douceur entre la fin de l'assistance fournie par l'exploitant de la gare et le début de l'assistance offerte par le transporteur (et vice versa). Par exemple, il serait préférable pour une personne handicapée de ne pas avoir à changer de fauteuil roulant au point de transition.
- **Confirmation du type d'assistance au débarcadère requise** : Les membres du personnel qui fournissent une assistance au débarcadère devraient toujours demander à la personne handicapée le type d'assistance dont elle a besoin. Les personnes aveugles qui demandent une assistance au débarcadère se plaignent souvent qu'on leur offre un fauteuil roulant plutôt qu'un accompagnateur pour les guider et les orienter. Au lieu de présumer des besoins du passager, les personnes qui offrent une assistance devraient confirmer ses besoins afin de respecter sa dignité et d'éviter des frustrations et des retards.
- **Formation du personnel pour fournir une assistance au débarcadère** : Les exploitants de gare et les transporteurs sont tenus de former leur personnel sur la façon de fournir adéquatement des services aux personnes handicapées, y compris en ce qui concerne l'assistance au débarcadère. Le programme de formation de l'OTC, [Transports](#)

[accessibles pour tous](#), fournit de l'information qui peut aider le personnel à déterminer les meilleures façons de confirmer le type d'assistance dont a besoin un passager et de fournir cette aide de manière efficace en respectant la dignité du passager.

4. Conseils à l'intention des voyageurs concernant l'assistance au débarcadère

Un passager handicapé peut prendre un certain nombre de mesures pour s'assurer de recevoir en temps utile une assistance au débarcadère répondant à ses besoins.

Puisque les exploitants de gare n'offrent pas tous les mêmes moyens de demander une assistance au débarcadère (par exemple, un téléphone ou un interphone) et qu'ils peuvent exiger des voyageurs qu'ils arrivent à des heures différentes – en fonction de l'heure de départ indiquée sur leur billet – pour recevoir le service, il serait bon que les voyageurs déterminent :

- comment demander une assistance au débarcadère à la gare;
- combien de temps d'avance ils doivent arriver à la gare pour recevoir l'assistance; et
- où se trouvent les endroits prévus pour prendre et déposer les passagers et recevoir une assistance au débarcadère.

Un voyageur devrait toujours mentionner à l'exploitant de la gare le type d'assistance au débarcadère dont il a besoin (par exemple, une assistance avec

fauteuil roulant, une aide pour ses bagages, ou un accompagnateur pour le guider et l'orienter afin d'entrer ou de sortir de la gare). Une communication claire aidera les membres du personnel qui fournissent une assistance à mieux comprendre les besoins particuliers du voyageur liés à son handicap.

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 info@otc-cta.gc.ca.

Annexe A : Obligations en matière d'assistance au débarcadère dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*

Les dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* applicables à l'assistance au débarcadère sont énoncées à la partie 2 (*Exigences applicables aux transporteurs – services*) et à la partie 4, division 1 (*Exigences applicables aux exploitants de gares – services*).

Transporteurs

Partie 2 : Exigences applicables à l'assistance au débarcadère

35 Le transporteur, à la demande de la personne handicapée, fournit, sans délai, les services ci-après et d'une manière qui respecte sa dignité :

...

- v) l'aider après le débarquement à se rendre à un endroit où elle peut obtenir l'aide d'un membre du personnel de l'exploitant de gare pour se rendre à l'aire d'arrêt minute;

Remarque : L'obligation ci-dessus s'applique aux transporteurs aériens, ferroviaires, maritimes (traversiers) et d'autobus mentionnés à la section 3 de ce guide.

Exploitants de gares

Partie 4, Section 1: Exigences applicables à l'assistance au débarcadère

Communication des renseignements

215 L'exploitant de gare publie, notamment sur son site Web, des renseignements sur les services et les installations disponibles à la gare pour les personnes handicapées, notamment sur :

- a) les aires d'arrêt minute, notamment leur emplacement et la façon de demander de l'aide pour s'y rendre ou les quitter;
- b) le transport terrestre qui est accessible aux personnes handicapées à partir de la gare, y compris si un véhicule capable de transporter une aide à la mobilité qui n'est pas pliable ou rabattable peut être fourni;
- c) l'emplacement des lieux d'aisance désignés pour les chiens d'assistance;
- d) le transport qui est accessible aux personnes handicapées pour les déplacements entre les installations de la gare;
- e) le service de voiturettes électriques et de fauteuils roulants.

Aide aux personnes handicapées

216 (1) L'exploitant de gare fournit, sans délai, les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande :

- a) aider la personne handicapée pour ses bagages ou un fauteuil roulant, y compris lui fournir un fauteuil roulant au besoin;
- b) l'aider à se déplacer de l'aire ouverte au public à l'aire d'arrêt minute;

- c) l'aider à se déplacer de l'aire d'arrêt minute à la zone d'enregistrement ou, s'il n'y a pas de zone d'enregistrement, de l'aire d'arrêt minute à un représentant du transporteur.

Exception

216 (2) Toutefois, l'exploitant de gare n'est pas tenu de fournir l'aide visée au paragraphe (1) si le transporteur la fournit déjà.