



**NRC-CMRC**

# Groupe de travail international sur les codes de demande de service spécial

N° du rapport : LTR-FRL-2022-0029

Date : 31 mars 2022

Auteurs : Shelley Roberts et Caidence Paleske

Aérospatiale



# Table des matières

Sommaire.....	3
Contexte.....	5
Introduction.....	6
Objectif.....	8
Création du Groupe de travail international.....	9
Réunions du GTI.....	10
Recommandations finalisées, priorisation et futures recherches.....	24
Résumé des constatations et plan d'action proposé.....	33
Abréviations.....	36
Annexe 1.....	37
Annexe 2.....	39

© (2022) Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le Conseil national de recherches du Canada.

N° de cat. NR74-5/2022F-PDF

ISBN 978-0-660-45903-5

*Also available in [English](#)*

Ce rapport ne peut être publié en tout ou en partie sans le consentement écrit du portefeuille de l'aérospatiale du Conseil national de recherches du Canada.

## Sommaire

À compter de 2021, en collaboration avec le Conseil national de recherches Canada (CNRC), l'Office des transports du Canada (OTC) a créé un groupe de travail international afin de cibler les difficultés courantes liées à l'utilisation, dans l'industrie du transport aérien, des codes de demande de service spécial, ou codes SSR, de l'Association du transport aérien international. Cette initiative comprenait trois rencontres virtuelles au cours desquelles des intervenants de plusieurs secteurs différents ont discuté des divers facteurs qui pouvaient influencer les questions liées aux codes SSR, et collaboré pour formuler des recommandations et poursuivre les recherches. Parmi les membres du groupe de travail international, il y avait des groupes de défense des droits des personnes handicapées, des compagnies aériennes, des représentants d'aéroports, d'organismes de réglementation et d'organismes gouvernementaux, des agents de voyages, des manutentionnaires au sol, et d'autres intervenants concernés. Les membres du groupe de travail international s'entendaient sur de nombreux points et ont relevé des questions exigeant des discussions et des recherches supplémentaires. Les six points communs sur des recommandations visant à améliorer les codes SSR et les processus connexes tournent autour d'un thème central : valoriser l'autonomie des passagers en les sensibilisant davantage aux services d'assistance offerts. Voici les recommandations du groupe :

- réduire la variabilité dans l'interprétation et l'application des codes SSR;
- améliorer les documents de formation destinés aux employés qui portent sur les codes SSR et les services d'accessibilité auxquels ils sont associés;
- améliorer l'accessibilité et la convivialité des sites Web qui contiennent l'information relative aux services d'accessibilité offerts;
- améliorer l'accès en temps réel aux ressources en matière d'accessibilité pour les passagers;
- réduire le nombre de fois qu'un passager doit soumettre des renseignements pour les services demandés;
- améliorer les communications au sein de l'industrie au sujet des services d'accessibilité demandés tout au long d'un voyage.

Le groupe a également désigné d'autres recherches à mener afin de mieux comprendre les problèmes révélés.

Le contexte actuel est idéal pour envisager comment améliorer l'accessibilité dans les opérations des compagnies aériennes. L'arrivée de la COVID-19 a gravement affecté les activités du secteur aérien et fait ressortir le besoin de moderniser et de repenser son fonctionnement, de même que les services fournis aux passagers handicapés. La situation a aussi entraîné d'importantes contraintes en matière de ressources pour l'industrie et ces contraintes devraient être prises en compte lors de la mise en œuvre des changements à apporter aux opérations et aux services pour améliorer l'accessibilité. Il sera important de fournir à tous et à toutes la meilleure expérience de voyage possible afin d'attirer et de conserver ce segment de la population de voyageurs.

## Contexte

L'OTC est un tribunal spécialisé indépendant et un organisme de réglementation du gouvernement fédéral canadien qui encadre le système de transport au pays. Ses activités contribuent au bien-être économique et social des Canadiens, car l'un de ses principaux mandats est de veiller à ce que les services de transport soient accessibles aux personnes handicapées. En 2016, l'OTC a lancé l'Initiative de modernisation de la réglementation afin de mettre à jour ses règlements et ses outils, et ainsi suivre le rythme des changements dans les modèles opérationnels, les attentes des usagers et les pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation, dont l'accessibilité. Pour créer son nouveau [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH), l'OTC a tenu des consultations à diverses étapes et a reçu des commentaires de passagers handicapés, de l'industrie, des membres de son Comité consultatif sur l'accessibilité, et du grand public.

L'un des problèmes récurrents soulevés au moyen des diverses consultations de l'OTC concernait les systèmes utilisés par les transporteurs aériens pour réserver et effectuer les voyages. Dans leur forme actuelle, ces systèmes sont complexes et n'offrent pas la flexibilité requise pour garantir une expérience de voyage accessible et sans faille aux passagers handicapés. Lorsqu'ils prennent l'avion, les passagers handicapés peuvent avoir besoin de services et d'assistance pour améliorer leur expérience. À l'heure actuelle, les compagnies aériennes reçoivent les demandes de passagers handicapés pour des accommodements particuliers et les consignent dans un système comme celui offert par la SITA (Société internationale de télécommunications aéronautiques) au moyen de codes internationaux standards, qu'on appelle couramment codes SSR (pour *Special Service Request*, soit demande de service spécial), au moment de la réservation et par la suite jusqu'à la fin du vol du passager.

Le Conseil national de recherches Canada (CNRC), en collaboration avec l'OTC, a donc lancé une initiative comprenant la création d'un groupe de travail international (GTI). Son mandat consistait à formuler des recommandations et à proposer des recherches sur des solutions possibles concernant l'utilisation des codes SSR et les services associés à ces codes. Dans le cadre de cette initiative, trois rencontres ont eu lieu en 2021 pour discuter des divers facteurs qui pourraient avoir une incidence sur les questions liées aux codes SSR, et pour formuler ensemble des recommandations et proposer de nouvelles recherches. Parmi les membres du GTI, il y avait des groupes de protection et

de défense des droits des personnes handicapées, des compagnies aériennes, des représentants d'aéroports, d'organismes de réglementation et d'organismes gouvernementaux, des agents de voyages, des manutentionnaires au sol, et d'autres intervenants concernés. Chaque rencontre a servi de catalyseur pour les discussions suivantes, et a amené les membres du GTI à innover.

## Introduction

En 2016, l'OTC a lancé l'Initiative de modernisation de la réglementation afin de mettre à jour ses règlements et ses outils, et ainsi suivre le rythme des changements dans les modèles opérationnels, les attentes des usagers et les pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation, dont l'accessibilité. Pour créer le RTAPH, l'OTC a tenu des consultations à diverses étapes et a reçu des commentaires de passagers handicapés, de l'industrie, des membres de son Comité consultatif sur l'accessibilité, et du grand public. Depuis ce temps, et grâce aux diverses consultations de l'OTC, l'un des problèmes récurrents qui ont été soulevés concernait les systèmes utilisés par les transporteurs aériens pour réserver et effectuer tous les voyages, surtout du fait que ces systèmes sont très complexes et ne seraient pas assez souples pour garantir une expérience de voyage sans faille pour les passagers handicapés.

Lorsqu'ils prennent l'avion, les passagers handicapés peuvent avoir besoin de services et d'assistance pour améliorer leur expérience. À l'heure actuelle, les compagnies aériennes et les agents de voyages traitent les demandes des passagers handicapés pour des accommodements spéciaux et transmettent ces renseignements sous forme de codes de services spéciaux standards, qu'on appelle couramment les codes SSR de l'IATA, au moment de la réservation et par la suite jusqu'à ce que le vol du passager avec la compagnie aérienne soit terminé. Ce processus est régi par la [résolution 700 de l'IATA](#) pour l'industrie mondiale intitulée « *Acceptance and carriage of passengers requiring special assistance* », soit l'acceptation et le transport des passagers qui demandent une assistance particulière.

Les transporteurs et les agents de voyages utilisent les codes SSR à leur disposition pour ajouter des services à un profil électronique, c'est-à-dire le dossier du passager, créé par l'IATA. Même si les processus de voyage sont réglementés par des normes et des protocoles internationaux, les transporteurs et les agents de voyages peuvent utiliser des codes qui ne figurent pas dans la résolution 700 de l'IATA. Comme ces codes ajoutés

ne sont pas normalisés, ils pourraient ne pas être reconnus et traités par d'autres systèmes de billetterie de compagnies aériennes et de mandataires. C'est pourquoi il peut y avoir des disparités dans les services fournis par les différentes compagnies aériennes.

Afin que la chaîne du réseau du transport aérien fonctionne bien, il faut une approche rigoureuse et coordonnée pour uniformiser certaines fonctions de base, comme les codes d'aéroports et de compagnies aériennes, les réservations, la billetterie, ainsi que les services offerts aux passagers. Les transporteurs et l'ensemble des autres acteurs de la chaîne de voyage s'appuient sur l'application correcte des codes SSR de l'IATA; l'utilisation correcte et uniforme des codes devrait permettre que les passagers reçoivent le ou les services demandés. Il est important de noter que même si rien ne régit l'utilisation et la mise en œuvre des codes SSR, il s'agit d'une norme de communication universellement acceptée, et ces codes sont utilisés par les systèmes des agences de voyages et ceux des compagnies aériennes, ainsi que par les différentes compagnies aériennes lorsqu'elles communiquent entre elles.

L'OTC a reçu des commentaires de passagers handicapés et de compagnies aériennes indiquant que les services et les codes SSR pourraient ne pas fonctionner comme voulu et finir par nuire à l'expérience de voyage des passagers et aux activités des compagnies aériennes.

Durant les consultations, des passagers handicapés ont souvent répété à l'OTC qu'ils pouvaient recevoir des services différents d'un transporteur à l'autre lors de vols internationaux, leur causant inconfort et frustration. Par exemple, en raison d'une mauvaise utilisation ou interprétation de codes SSR, le service d'assistance fourni pourrait ne pas être le bon. Même si les irritants du point de vue des passagers handicapés concernant les codes SSR sont à l'avant-plan, il est important de souligner que les grands transporteurs ont également parlé de leurs propres difficultés avec l'application des codes SSR. Par exemple, comme l'utilisation des services associés aux codes SSR n'est pas cohérente, il est difficile de répondre aux besoins des passagers en matière d'accessibilité, surtout lorsqu'ils transitent par plusieurs aéroports dans le cadre d'un seul voyage. Des problèmes comme ceux-là nous amènent à croire que les codes SSR pourraient ne pas être utilisés de façon uniforme et que les renseignements sur l'accommodement ou les services demandés ne sont pas toujours communiqués en entier d'un transporteur à l'autre, ou de l'agent de voyages au transporteur, et ne

seraient pas non plus appliqués de façon uniforme par les fournisseurs de service dans les aéroports. Le problème pourrait en partie provenir d'une mauvaise compréhension à la fois de ces codes et des renseignements recueillis entre les divers acteurs de la chaîne de voyage. En outre, il pourrait être nécessaire de modifier les codes SSR ou d'en ajouter de nouveaux afin de mieux représenter certaines situations et de permettre que les bons services soient fournis, de manière uniforme, à chaque étape du voyage d'un passager handicapé.

C'est le moment idéal pour se demander comment l'accessibilité des services des compagnies aériennes et des aéroports pourrait être améliorée. L'arrivée de la COVID-19 a gravement affecté les activités du secteur aérien et a entraîné d'importantes contraintes en matière de ressources pour l'industrie. Ces contraintes doivent être prises en compte lors de la mise en œuvre des changements à apporter aux opérations et aux services pour améliorer l'accessibilité. Dans ce contexte, à mesure que l'industrie se reconstruit dans une nouvelle ère post-pandémie de COVID-19, il est important de tenir compte de l'accessibilité à toutes les étapes d'un voyage et de s'assurer que les renseignements sont fiables. De plus, toute nouvelle activité de mise en œuvre doit être conforme aux règles de sécurité et adaptée aux capacités de l'industrie à mesure qu'elle se reconstruit. Il sera également important de fournir à tous et à toutes la meilleure expérience de voyage possible afin d'attirer et de conserver ce segment de la population de voyageurs.

## **Objectif**

L'OTC a confié au Centre pour la recherche sur les voyages aériens du CNRC le mandat de constituer un GTI regroupant des intervenants concernés, dans le but de formuler des recommandations qui permettront à l'industrie d'améliorer les services associés aux codes SSR qui sont fournis aux passagers handicapés.

Le GTI s'est penché sur les problèmes que rencontrent les passagers handicapés et l'industrie dans l'utilisation des codes SSR et la prestation des services associés à ces codes. Il a également facilité de nombreuses interactions avec des passagers handicapés et divers intervenants de l'industrie du transport aérien, leur permettant de participer et de transmettre leurs connaissances et leurs expériences. Après avoir étudié toutes les étapes de voyage d'un passager, le GTI a formulé des recommandations concertées et

des pistes pour d'éventuelles recherches qui permettraient de régler un grand nombre d'irritants et de problèmes parmi ceux soulevés.

Voici certaines activités du projet :

- Former un GTI composé de représentants d'organisations canadiennes et internationales, en vue d'étudier les problèmes liés à l'utilisation des codes SSR;
- Planifier et animer trois forums du GTI;
- Planifier et animer des rencontres individuelles en petits groupes pour les membres du GTI;
- Planifier et animer un sondage concernant les recommandations, les recherches éventuelles, et placer en ordre de priorité les recommandations formulées;
- Préparer les documents du projet, notamment un rapport final portant sur les problèmes liés à l'utilisation des codes SSR et aux services fournis, en plus de recommander des solutions possibles et des éléments de recherches futures pour l'industrie du transport aérien, la communauté des personnes handicapées et le gouvernement.

## **Création du Groupe de travail international**

L'OTC a tout d'abord confié au CNRC le mandat de constituer un GTI. Les codes SSR et les services qui leur sont associés touchent de nombreux intervenants. C'est pourquoi il est important que tous les groupes concernés soient représentés, de sorte que la portée des recommandations soit aussi généralisée que possible. Le GTI était formé de représentants de tous horizons : associations canadiennes et internationales de défense des droits des personnes handicapées; compagnies aériennes canadiennes et étrangères; organisations de compagnies aériennes canadiennes et étrangères; membres de l'Organisation de l'aviation civile internationale et de l'IATA; département des Transports des États-Unis; fournisseurs de services mondiaux de distribution ; agences de voyages; et autres ministères. L'annexe 1 contient la liste des organisations représentées au sein du GTI.

## Réunions du GTI

Les trois réunions du GTI ont été tenues à distance en 2021 et se sont déroulées comme suit :

1. Réunion 1 – Lancement du projet et questions/problèmes soulevés
  - Une réunion inaugurale du GTI a eu lieu le 7 juin 2021; après avoir été présentée, l'équipe de projet a expliqué les objectifs et le mandat du projet, et a entamé une première discussion sur les problèmes liés à l'utilisation des codes SSR en abordant tous les points de vue.
2. Réunion 2 – Discussion sur les recommandations
  - Le 22 juin 2021, le CNRC a présenté les problèmes soulevés lors de la première rencontre, regroupés en catégories, et le GTI a discuté de solutions et de recommandations potentielles.
3. Réunion 3 – Priorisation des recommandations
  - Le 28 octobre 2021, le CNRC a présenté au GTI les recommandations recueillies lors de la deuxième réunion, et les membres ont validé et priorisé les recommandations selon un échéancier à court, à moyen ou à long terme.

Des discussions individuelles ou en petits groupes avec des membres du GTI ont également eu lieu sur demande. De plus, un questionnaire a été distribué aux membres du GTI après la dernière réunion afin de fournir un moyen plus inclusif et quantitatif d'obtenir des commentaires sur les recommandations finales. Les données recueillies à chaque réunion et les résultats du sondage sont présentés dans les prochaines sections.

**REMARQUE :** Les renseignements liés aux difficultés exprimées par l'ensemble des membres du GTI ont été recueillis dans la section suivante consacrée à la première réunion. L'information fournie est présentée sous forme brute et reflète donc les pensées, les sentiments et les points de vue de chaque membre, sans analyse supplémentaire, modification des déclarations ou confirmation de leur exactitude factuelle. Toutes les déclarations et les réflexions ont été prises en compte avant que les membres du groupe formulent ensemble les recommandations finales, lesquelles sont reproduites dans la dernière section du présent rapport.

## Réunion 1 – Lancement du projet

Le CNRC a animé un forum virtuel d'une demi-journée avec les membres du GTI sur la plateforme Zoom le 7 juin 2021. Cette réunion a permis aux membres du GTI de faire part de leurs connaissances et de leurs difficultés concernant le système des codes SSR, en exprimant tous les points de vue. Le CNRC a recueilli et classé par catégories les difficultés dont les membres ont discuté et qui figurent dans la prochaine section.

### Réservations

- Le processus de réservation peut être ardu et inaccessible pour certains passagers. La personne ne sait pas clairement où trouver les renseignements, ni quand et à qui faire connaître ses besoins précis en matière d'accessibilité.
- Les clients ont la possibilité de demander des services liés à l'accessibilité avant d'arriver à l'aéroport, et idéalement au moment où ils font leur réservation. Les agents de voyages et/ou les compagnies aériennes peuvent attribuer ensuite un code SSR à la demande et conserver certains types de renseignements pour chaque segment jusqu'à ce que le vol soit terminé. Les renseignements ne peuvent généralement pas être transférés d'une réservation antérieure à une nouvelle réservation. Le processus soulève des questions concernant la protection des renseignements personnels, les renseignements qui se trouvent dans le Formulaire de renseignements médicaux, la durée de l'admissibilité, ainsi que les réservations qui exigent une autorisation par le transporteur avant que les accommodements puissent être fournis<sup>1</sup>.
- Les passagers risquent de ne pas savoir exactement quels services liés à l'accessibilité sont offerts. Il n'y a pas de liste normalisée des services offerts et ces derniers peuvent varier d'une compagnie aérienne à l'autre.
- Au Canada, la confirmation par écrit des services demandés dépend de la demande de réservation, qui peut être directe ou indirecte; par exemple, la partie qui émet le billet fournit tous les avis et les renseignements au client. Lorsque le client passe par le portail d'un agent de voyages pour faire sa

---

<sup>1</sup>Ce sujet a été abordé lors de ces discussions, mais les sujets qui concernent les renseignements médicaux n'entrent pas dans la portée du mandat du GTI sur les codes SSR.

réserve, les compagnies aériennes s'appuient largement sur les renseignements qu'elles reçoivent des agents de voyages ou des agences de voyages en ligne pour fournir au client le bon service d'accessibilité. On ne sait pas vraiment si tous les intervenants de la chaîne utilisent les bons codes pour permettre à la compagnie aérienne de fournir le service demandé par le passager.

### **Renseignements communiqués au moyen des codes SSR**

- Le problème ne concerne pas nécessairement les codes en soi, mais plutôt la façon dont ils sont interprétés et les services qui y sont associés.
- La terminologie relative aux types de handicaps et aux services offerts n'est pas la même partout dans le monde. Cela peut être attribuable aux différences entre les définitions contenues dans les règlements des diverses administrations.
- Il y a des disparités entre les services offerts par les différents pays et les différentes compagnies aériennes, ce qui nuit souvent à l'uniformité des services d'accessibilité associés à chaque code SSR.
- Les codes SSR ne véhiculent pas toujours des besoins précis.
- Les codes SSR ne sont pas toujours directement associés à un service, et les intervenants pourraient ne pas tous le savoir ou avoir été mis au courant.
- Certaines compagnies aériennes et certains systèmes mondiaux de distribution créent leurs propres codes SSR personnalisés et les utilisent à l'interne. De tels codes ne sont pas conformes à la résolution 700 de l'IATA et pourraient semer de la confusion le long de la chaîne de voyage. Bien que ces codes propres aux compagnies aériennes ne soient généralement pas communiqués à d'autres intervenants, ils peuvent entraîner de la confusion et une mauvaise interprétation des services de soutien lorsqu'ils sont communiqués.

### **Sensibilisation des passagers**

- Certains passagers ne savaient pas que plusieurs codes SSR pouvaient être utilisés pour chaque voyageur. Les codes SSR élaborés par l'IATA ne sont pas censés être utilisés pour communiquer avec le passager, bien que certaines compagnies aériennes puissent les utiliser de cette manière ou se servir des codes qu'elles ont créés à l'interne.

- Certains passagers ont l'impression que l'information concernant les services de soutien demandés ne leur est aucunement transmise, et n'est pas non plus imprimée sur leurs cartes d'embarquement. Ils ne sont donc pas sûrs qu'on satisfera à leurs besoins.
- Les codes SSR sont transmis d'une compagnie aérienne à l'autre par un système normalisé conforme aux procédures de [l'IATA sur les réservations intercompagnies pour les passagers](#). Toutefois, les personnes handicapées estiment que lorsque leur trajet compte plusieurs arrêts, l'information concernant leur demande d'assistance précise n'est pas cohérente d'un transporteur à l'autre.

### **Sensibilisation du personnel des compagnies aériennes et des aéroports**

- Il peut y avoir un manque d'uniformité ou de justesse dans l'application des codes SSR par les différentes compagnies aériennes et leurs fournisseurs de services tiers.
- Lorsqu'un passager arrive à l'aéroport, le personnel de la compagnie aérienne ou de l'exploitant d'aérogare se concentre à fournir le service, mais sans mettre à jour le dossier du passager. Donc les autres aéroports et compagnies aériennes au fil du trajet n'ont pas les codes SSR requis.

### **Transfert des renseignements associés aux codes SSR**

- Après que le passager a fourni les renseignements sur la demande de service à l'agent de voyages ou à la compagnie aérienne, les renseignements ne sont pas toujours saisis avec exactitude ou communiqués rapidement au personnel des aéroports et des services au sol qui interagit avec les passagers tout au long de leur trajet, dépendamment des processus suivis.
- Les compagnies aériennes mentionnent souvent qu'il est difficile de communiquer les codes et les services demandés aux différents employés et aéroports, et que la communication et l'intégration des technologies dans les systèmes utilisés pourraient être améliorées.
- Certaines compagnies aériennes conçoivent des interfaces pour les utilisateurs de première ligne de manière à ce que les renseignements concernant un passager s'affichent seulement si l'employé en a besoin pour effectuer ses tâches. Cela signifie que, même si une demande SSR est ajoutée au comptoir

d'enregistrement, l'équipe de manutentionnaires sur la piste pourrait ne pas pouvoir voir ces renseignements.

- Les codes SSR peuvent être indiqués sur les cartes d'embarquement, mais la façon d'interpréter et de communiquer les besoins réels d'un passager handicapé n'est pas uniforme d'une compagnie aérienne ou d'un aéroport à l'autre.
- Le transfert des codes SSR se fait à différents moments, qui varient selon la compagnie aérienne et le fournisseur de services tiers qui s'occupent du voyage.
- Il est important de conserver un équilibre entre la protection de la vie privée et l'accès à des renseignements médicaux délicats, et de s'assurer que les principaux intervenants ont assez de renseignements pour répondre aux besoins des passagers. Cela est particulièrement difficile dans le cas des itinéraires assujettis au Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne.

### **Accessibilité des processus à toutes les étapes d'un voyage**

- Les passagers handicapés ne sentent pas qu'on valorise leur autonomie. Les personnes handicapées ne savent pas clairement où et comment elles peuvent contacter le personnel de l'aéroport ou les transporteurs aériens lorsque certains de leurs besoins n'ont pas été satisfaits au cours de leur voyage.
- Les passagers sourds et aveugles ont l'impression que les moyens pour communiquer avec le personnel ne sont pas partout pareils (par exemple des systèmes de sous-titrage ou de messagerie uniformes qui seraient mis à leur disposition dans les aéroports ou auprès des compagnies aériennes), ce qui les empêche de demeurer informés. Les codes SSR associés devraient refléter les services requis pour ce type de handicap.

### **Surutilisation du fauteuil roulant**

- Selon certains passagers, le personnel d'aéroport présume souvent à tort que, parce qu'un voyageur est handicapé, il a forcément besoin d'un fauteuil roulant. Par exemple, lorsqu'une personne aveugle demande l'aide d'un guide, souvent l'employé lui amène un fauteuil roulant.

### **Formation**

- Les compagnies aériennes créent leur propre formation sur les codes SSR de l'IATA, avec leur propre interprétation des services associés à certains codes SSR,

qui peut varier en fonction des différents régimes réglementaires régissant les exigences en matière d'accessibilité. Cela peut être à l'origine de certaines des disparités.

- Bien que certaines compagnies aériennes incluent cet aspect dans leur formation, il pourrait être nécessaire de mieux former le personnel des aéroports pour qu'il communique avec les personnes handicapées plutôt qu'avec la personne qui les accompagne. Par exemple, des passagers handicapés ont vécu des situations où le personnel s'adressait à la personne qui s'occupait de la sécurité de la personne handicapée avant de parler à la personne handicapée elle-même.
- Des passagers ont l'impression que l'industrie fait bien des suppositions à propos des passagers handicapés et de leurs besoins.
- Des passagers ont l'impression que les employés ne comprennent pas bien que deux personnes ayant le même handicap n'ont pas nécessairement les mêmes besoins de services; ou qu'au lieu de demander à la personne ayant un handicap particulier quels sont précisément ses besoins, les employés font des suppositions sur l'assistance requise.
- Il pourrait être nécessaire de réévaluer les obligations de formation prévues dans le RTAPH.
- Il est essentiel de passer à une conception universelle dans le transport aérien.
- Une personne handicapée peut avoir subi un traumatisme ou avoir un handicap invisible, alors le personnel devrait en être conscient et suivre une formation pour communiquer efficacement avec les passagers handicapés.

## **Réunion 2 – Recommandations proposées**

Le deuxième forum d'une demi-journée du GTI a eu lieu le 22 juin 2021. Lors de cette réunion, le CNRC a présenté les problèmes regroupés dans les huit catégories d'irritants établies au cours de la première réunion, et le GTI a discuté de solutions possibles et de recommandations. Les principaux points, dont la liste figure ci-après, résument les éléments abordés pendant le forum, mais il n'est pas indiqué si les membres du GTI étaient d'accord ou non avec ces éléments.

De nombreuses recommandations ont été formulées durant la réunion et ont plus tard été groupées en catégories en fonction de leurs similitudes pour faciliter l'établissement de recommandations générales à titre de solutions à de nombreux irritants. Chacune

des recommandations doit faire l'objet de discussions et de recherches approfondies afin de déterminer la meilleure façon de mettre en œuvre les changements proposés.

Les membres du GTI ont convenu que les recommandations et les solutions proposées devraient être écrites d'une manière qui n'est pas prescriptive. De plus, les recommandations de cette section ne sont pas définitives, mais sont plutôt celles proposées durant la deuxième réunion, lorsque les catégories d'irritants ont été soumises pour discussion. Certaines catégories d'irritants ont été regroupées pour que la communication des recommandations soit plus efficace. Les cinq catégories de recommandations sont présentées ci-après sans ordre de priorité particulier.

**REMARQUE :** Pour la section suivante consacrée à la deuxième réunion, on a recueilli des renseignements sur les recommandations et les solutions proposées par l'ensemble des membres du GTI. L'information fournie est présentée sous forme brute et reflète donc les pensées et les opinions de chaque membre sans analyse supplémentaire, validation de leur exactitude ou modification des déclarations, et sans réflexion sur leur applicabilité, leur portée ou leur faisabilité. Toutes les déclarations et les réflexions ont été prises en compte avant que les membres du groupe formulent ensemble les recommandations finales, lesquelles sont reproduites dans la dernière section du présent rapport.

### **Processus de réservation, sensibilisation des passagers, et accessibilité des processus**

- Fournir, au moment de la réservation, une confirmation aux passagers concernant les services qu'ils recevront à l'aéroport et à bord, de sorte qu'ils sauront à quoi s'attendre avant le départ et pourront modifier leur demande de service si nécessaire.
- Mettre à jour les sites Web pour s'assurer que le contenu concernant les services d'assistance liés aux codes SSR est accessible, clair et conforme aux normes de convivialité.
- Les passagers aimeraient connaître les normes que les compagnies aériennes appliquent concernant les questions d'accessibilité, et voudraient que ces normes soient énoncées clairement dans les sites Web et les documents.

## **Renseignements communiqués au moyen des codes SSR**

- Uniformiser une description en langage simple des services associés aux codes SSR, et veiller à ce qu'à toutes les étapes d'un voyage, cette description soit mise à la disposition de tous les points de contact qui en ont besoin.
- Décortiquer les variations culturelles et réglementaires dans l'interprétation des codes SSR, et établir des normes minimales que les fournisseurs de services pourront s'efforcer de respecter.
- Sélectionner les codes SSR associés aux personnes handicapées et s'assurer que les services correspondent aux attentes, pour les employés aussi bien que pour les passagers.

## **Méthodes de communication : transfert des renseignements communiqués au moyen des codes SSR, et sensibilisation du personnel des compagnies aériennes et des aéroports**

- Il est essentiel qu'au moment des réservations, les agents de voyages et les compagnies aériennes utilisent le bon code pour que la compagnie aérienne exploitante et les fournisseurs de services tiers puissent fournir le bon service au passager. Il est recommandé d'envisager d'établir une méthode conviviale pour permettre aux passagers d'entrer et de sauvegarder les services demandés pour de futurs vols, tout en leur donnant la possibilité de mettre à jour ces renseignements au besoin et en s'assurant que les passagers donnent également un préavis pour certains aspects des services demandés lorsque de l'équipement et des arrangements spéciaux sont requis ou qu'il est nécessaire de faire intervenir du personnel ayant suivi une formation particulière (par exemple sur les poids et dimensions des aides à la mobilité et les types de piles utilisées) pour s'assurer que le transporteur a assez de temps pour prendre les dispositions requises et vérifier que l'aide à la mobilité pourra rentrer dans la soute de l'aéronef.
- Veiller à transférer avec exactitude les codes SSR et le service d'assistance demandé pour tous les segments de vol d'un voyage sans que les passagers aient à fournir ou à demander les renseignements chaque fois.
- À titre de pratique exemplaire, les compagnies aériennes pourraient envisager de conserver les codes SSR et les renseignements sur l'aide à la mobilité (type, poids, hauteur, longueur, largeur et type de batterie) associés à chaque passager (par

exemple, programme de voyageurs assidus, ou dossier du passager). Cette méthode, là où il sera possible de l'appliquer (en fonction des règlements sur la protection des données), suppose que les passagers qui sauvegardent leur demande vivent avec un handicap qui perdure dans le temps, de sorte qu'ils reçoivent le même accommodement chaque fois qu'ils prennent un vol de cette compagnie aérienne. Les compagnies aériennes n'ont pas les qualifications requises pour déterminer ou confirmer qu'un handicap est temporaire ou permanent. Cela signifie qu'il faut valoriser l'autonomie des passagers et leur donner accès à ces renseignements pour qu'ils puissent confirmer si les renseignements devraient être mis à jour parce que leur état ou l'aide à la mobilité qu'ils utilisent a changé.

- Chercher des systèmes ou des applications qui donneraient facilement accès aux données associées à des codes SSR à toutes les étapes du voyage. Cela ne s'appliquerait qu'aux codes SSR qui n'exigent pas de remplir un formulaire médical ou d'obtenir l'approbation préalable d'une compagnie aérienne, par exemple quand il s'agit de l'attribution d'un siège supplémentaire ou d'un siège pour un accompagnateur.

### **Accessibilité des processus**

- Donner aux passagers un meilleur accès aux ressources en temps réel, au-delà de l'assistance lors de la réservation. Par exemple, s'ils ont des questions concernant leur vol pendant qu'ils attendent à la porte d'embarquement, il faudrait définir une méthode claire qui leur permettrait de communiquer avec quelqu'un.
- Recommander d'avoir un agent de liaison qui vérifiera que les services associés aux codes SSR sont appliqués de manière uniforme. Un membre du personnel au sol pourrait par exemple être désigné à titre de « champion des réservations ».
- Si la demande est suffisante pour justifier une telle ressource, envisager d'établir des équipes formées d'employés d'expérience ayant reçu une formation approfondie pour effectuer les transferts et vérifier que les besoins des personnes handicapées sont satisfaits. De telles équipes existent déjà, mais il ne semble pas s'agir d'une pratique standard courante.
- Donner aux passagers un moyen de communiquer avec quelqu'un s'ils sont perdus ou ont besoin de savoir où aller pendant leurs déplacements.

## Formation

- S'assurer que les codes SSR ne remplacent jamais une conversation entre la compagnie aérienne et le passager concernant les services dont le passager a besoin.
- Avant de concevoir et de fournir la formation, veiller à ce que les documents de formation comprennent des pratiques exemplaires sur la consultation des passagers handicapés. La formation de sensibilisation met l'accent sur l'importance d'avoir des conversations avec les personnes handicapées lors de la prestation de services ou de créer, dans la mesure du possible, des équipes spécialisées et expérimentées afin de réduire au minimum l'érosion des compétences et d'améliorer l'expérience des clients.
- Recommander que la formation soit plus axée sur la pratique ou l'application.
- Recommander que le personnel ait comme priorité de discuter avec le passager et de lui demander en quoi consistent ses besoins, plutôt que d'essayer de les deviner.

## Réunion 3 – Discussion sur les recommandations

Le troisième et dernier forum d'une demi-journée du GTI a eu lieu le 28 octobre 2021. Le CNRC a présenté sept recommandations groupées au GTI et aux membres, puis les a validées et a tenté de les mettre en ordre de priorité, à savoir les recommandations à court terme (un à trois ans), à moyen terme (trois à cinq ans), ou à long terme (cinq ans ou plus). Après la dernière réunion, le CNRC a distribué un sondage aux membres du GTI afin d'obtenir d'une manière plus inclusive et quantitative de la rétroaction sur les recommandations et sur les recherches futures.

**REMARQUE :** Pour la section suivante consacrée à la troisième réunion, les renseignements sur les commentaires exprimés par l'ensemble des membres du GTI sur les recommandations présentées ont été recueillis. L'information fournie est présentée sous forme brute et reflète donc les pensées et les opinions de chaque membre sans analyse supplémentaire, modification des déclarations ou réflexion sur leur portée. Même si, dans cette section, le GTI s'est rapproché des recommandations définitives, elles n'étaient pas encore considérées comme telles. Les recommandations définitives formulées d'un commun accord se trouvent dans la dernière section du présent rapport.

Voici la liste des sept recommandations, avec leurs objectifs et les irritants connexes.

1. **Donner plus de moyens aux voyageurs** : Veiller à ce que les voyageurs aient accès aux renseignements qui leur permettent de comprendre les processus par lesquels les compagnies aériennes doivent passer pour répondre aux besoins précis des voyageurs afin que leur expérience soit efficace et agréable.
  - A. Approche et résultats :
    - a. Fournir des renseignements sur les sites Web des agents de voyages, des aéroports et des compagnies aériennes qui décrivent exactement les types de services d'assistance offerts aux voyageurs
    - b. Fournir des applications et des ressources aux passagers pour qu'ils se renseignent sur ce à quoi ils peuvent s'attendre pendant leur voyage
  - B. Irritants connexes :
    - a. Processus de réservation
    - b. Sensibilisation des passagers
    - c. Transfert des renseignements associés aux codes SSR
    - d. Sensibilisation des agents de voyages et du personnel des agences de voyages en ligne, des compagnies aériennes et des aéroports
    - e. Accessibilité des processus à toutes les étapes du voyage (réservation, accès aux renseignements, confirmation, changements, renseignements médicaux, etc.)
2. **Donner aux passagers un accès en temps réel aux lignes d'aide et aux services d'information** : Améliorer, pour les passagers handicapés, l'accès en temps réel aux lignes d'aide et aux services d'information tout au long du voyage, depuis la réservation jusqu'à l'assistance sur place à l'aéroport.
  - A. Approche et résultats :
    - a. Ressources accessibles rapidement tout au long du voyage
    - b. Exemples de ressources sur place : ligne d'aide/numéro de téléphone direct; agent de liaison en personne ou virtuel
    - c. Communication accessible.
  - B. Irritants connexes :
    - a. Sensibilisation des passagers

- b. Accessibilité des processus à toutes les étapes du voyage (réservation, accès aux renseignements, confirmation, changements, renseignements médicaux, etc.)
- c. Renseignements associés aux codes SSR
- d. Sensibilisation des agents de voyages et du personnel des agences de voyages en ligne, des compagnies aériennes et des aéroports
- e. Formation

**3. Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés**

**des compagnies aériennes :** Les éléments ci-après sont recommandés si des lacunes sont constatées dans la formation ou l'apprentissage du personnel concernant les codes SSR et les personnes handicapées. Comblent le décalage entre les grandes lignes de la formation et la pratique pour les agents de voyages et le personnel des agences de voyages en ligne, des aéroports et des compagnies aériennes (par exemple, combiner la formation appliquée et la théorie en salle de classe, en insistant sur l'importance des compétences générales) de sorte que les employés reconnaissent que les codes SSR ne permettront jamais de décrire entièrement les besoins de quelqu'un.

**A. Approche et résultats :**

- a. Séances de formation pratique
- b. Séances de formation plus fréquentes ou nouveaux types de formation pour éviter l'érosion des compétences liées aux services d'accessibilité ou faire en sorte que les employés puissent consulter facilement les documents de formation

**B. Irritants connexes :**

- a. Sensibilisation des passagers
- b. Accessibilité des processus à toutes les étapes du voyage (réservation, accès aux renseignements, confirmation, changements, renseignements médicaux, etc.)
- c. Renseignements associés aux codes SSR
- d. Formation
- e. Transfert des renseignements associés aux codes SSR

**4. Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services**

**associés à ces codes :** Lier les codes SSR à des descriptions en langage simple de

ce à quoi pourrait ressembler, pour le voyageur, un service associé à un code. Si les descriptions ne peuvent pas être intégrées dans le système, il faut voir à ce que les employés puissent consulter les documents de référence rapidement et facilement.

- A. Approche et résultats :
    - a. Décrire sur votre site Web les services offerts aux voyageurs
    - b. Veiller à ce que le personnel des compagnies aériennes ait une description précise des codes SSR afin que les interprétations varient le moins possible
  - B. Irritants connexes :
    - a. Sensibilisation des passagers
    - b. Sensibilisation des agents de voyages et du personnel des agences de voyages en ligne, des compagnies aériennes et des aéroports
    - c. Accessibilité des processus à toutes les étapes du voyage (réservation, accès aux renseignements, confirmation, changements, renseignements médicaux, etc.)
    - d. Renseignements associés aux codes SSR
    - e. Formation
    - f. Transfert des renseignements associés aux codes SSR
5. **Améliorer l'accessibilité et la convivialité du site Web** : Continuer d'améliorer l'accessibilité des sites Web, et en faciliter la navigation. Si l'on décrit clairement les types de services auxquels les voyageurs peuvent s'attendre (qui correspondent aux codes SSR), les voyageurs pourront se renseigner, et l'interprétation des codes SSR sera plus cohérente.
- A. Approche et résultats :
    - a. Page Web en format accessible qui est facile à trouver et comporte des descriptions des services offerts aux voyageurs
    - b. Respecter les normes actuelles sur l'accessibilité des sites Web
  - B. Irritants connexes :
    - a. Processus de réservation
    - b. Sensibilisation des passagers

- c. Accessibilité des processus à toutes les étapes du voyage (réservation, accès aux renseignements, confirmation, changements, renseignements médicaux, etc.)
6. **Créer un système de profil d'utilisateur** : Si l'on permettait aux voyageurs d'enregistrer de manière sécurisée les codes SSR et les services connexes requis dans leur profil de fidélisation, ils n'auraient plus besoin de faire connaître leurs besoins pour chaque vol. Il serait essentiel que les voyageurs puissent mettre à jour ou supprimer ces renseignements.
- A. Approche et résultats :
    - a. Profil du passager
    - b. Passeport
    - c. Modifiable
  - B. Irritants connexes :
    - a. Processus de réservation
    - b. Sensibilisation des passagers
    - c. Sensibilisation des agents de voyages et du personnel des agences de voyages en ligne, des compagnies aériennes et des aéroports
    - d. Transfert des renseignements associés aux codes SSR
7. **Améliorer l'intégration des systèmes logiciels à travers l'industrie** : Régler les problèmes de communication des renseignements relatifs aux codes SSR lorsqu'il y a plusieurs vols ou plusieurs transporteurs, et lors de vols internationaux.
- A. Approche et résultats :
    - a. Faciliter l'échange des renseignements relatifs aux codes SSR et aux services associés à ces codes, au sein d'une même compagnie aérienne ou d'une compagnie aérienne à l'autre
    - b. L'industrie peut transférer efficacement les renseignements à n'importe quelle étape du voyage
  - B. Irritants connexes :
    - a. Processus de réservation
    - b. Renseignements associés aux codes SSR
    - c. Sensibilisation des agents de voyages et du personnel des agences de voyages en ligne, des compagnies aériennes et des aéroports
    - d. Transfert des renseignements associés aux codes SSR

## Recommandations finalisées, priorisation et futures recherches

Après la réunion finale, un sondage a été envoyé au GTI. Un sondage (annexe 2) mené auprès des membres du groupe a permis de classer les recommandations par ordre de priorité et d'obtenir des commentaires sur les recommandations et la recherche. Hébergé sur un lien privé, le sondage a été mené en ligne grâce à la plateforme Qualtrics. Le GTI a classé par ordre de priorité les sept recommandations qui ont fait l'objet de discussions lors de la réunion du 28 octobre, en tenant compte des répercussions de chacune, ainsi que des ressources nécessaires pour les concrétiser. En outre, on demandait aux participants de classer chaque recommandation dans une des catégories suivantes : recommandation à court terme (1 à 3 ans), à moyen terme (3 à 5 ans), ou à long terme (plus de 5 ans), de manière à indiquer quel serait le moment idéal pour commencer à mettre en œuvre la recommandation. Les membres du GTI pouvaient également ajouter des commentaires tout au long du sondage pour expliquer leur choix, et ils pouvaient donner de la rétroaction sur quatre idées de recherche en lien avec les recommandations. En tout, 29 membres ont assisté à la réunion du 28 octobre, et 19 membres ont rempli le sondage. Ces 19 membres comptaient 7 représentants de groupes de défense d'intérêts, 8 représentants de compagnies aériennes, 2 représentants d'aéroports, 1 agent de voyages et 1 représentant d'un organisme gouvernemental.

Les sept recommandations définitives ci-après sont présentées dans l'ordre de priorité établi selon la majorité des votes obtenus lors du sondage, avec une brève description qui inclut les points de discussion mis en lumière lors de la réunion du 28 octobre et dans les cases de commentaires ouverts du sondage. En complément des réunions du groupe de travail, le sondage nous a permis de démontrer avec des preuves quantitatives que la plupart des membres sont d'accord avec l'ordre de priorité des recommandations.

### **1. Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et dans les services associés à ces codes**

Il va sans dire que toutes les compagnies aériennes doivent veiller à utiliser les codes SSR existants pour assurer l'accessibilité des passagers comme l'exige la résolution 700 de l'IATA, qui régit le processus. Des membres de groupes de défense d'intérêts ont

toutefois mentionné qu'il existait plusieurs codes pour des besoins similaires, ce qui pourrait porter à confusion quant à la façon d'appliquer chacun de ces codes, surtout si chaque définition n'est pas claire. De plus, ils ont fait savoir que l'application des services n'était pas toujours uniforme et ont souvent mentionné que les codes SSR liés à l'utilisation d'un fauteuil roulant étaient appliqués à tort à des personnes qui n'ont pas de handicap lié à la mobilité. Des membres représentant l'industrie, c'est-à-dire des représentants de compagnies aériennes et d'aéroports, ainsi que des agents de voyages, ont fait valoir que si l'interprétation et l'utilisation des codes SSR étaient uniformes, l'expérience de voyage des passagers s'en trouverait améliorée, et il y aurait moins de confusion chez les employés. Même si l'IATA a défini chaque code SSR qu'elle a créé, la façon dont l'information est communiquée, interprétée et liée aux services particuliers est source de frustration pour bien des agents de voyages et d'autres intervenants.

En tout, 11 des 19 répondants ont indiqué que cette recommandation est leur première priorité, et tous l'ont classée comme étant une recommandation à court terme dont la mise en œuvre pourrait être entamée au cours des trois prochaines années. Les 11 membres comptaient 3 membres de groupes d'intérêts, 5 représentants de compagnies aériennes, 1 agent de voyages, 1 représentant d'aéroport et 1 représentant d'un organisme gouvernemental, ce qui démontre que tous les types d'intervenants appuient cette recommandation.

## **2. Améliorer les documents de formation destinés aux employés qui portent sur les codes SSR et les services d'accessibilité auxquels ils sont associés**

Les compagnies aériennes doivent s'assurer que les codes SSR définissant les besoins d'assistance des passagers peuvent être consultés par tous les groupes d'employés qui ont des interactions avec les passagers pendant leur voyage, de sorte que ces derniers obtiennent l'aide appropriée. De plus, il est recommandé d'offrir une formation continue et récurrente aux employés des compagnies aériennes sur l'importance et l'utilisation appropriée des codes SSR pour saisir les renseignements des passagers handicapés et leur fournir l'aide dont ils ont besoin. On trouve un guide sur l'élaboration et la mise en œuvre des programmes de formation sur la prestation de services aux personnes handicapées dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) du Canada. Ce guide décrit les obligations des fournisseurs de services de transport en ce qui concerne l'élaboration et la mise en œuvre des programmes de formation expliquant comment traiter les personnes handicapées. Plus

particulièrement, le guide précise que la formation doit être élaborée en consultation avec les personnes handicapées (paragraphe 23(2)) et être suivie tous les trois ans (article 21). Cela étant dit, bon nombre des représentants des compagnies aériennes et des groupes de défense des droits qui ont répondu au sondage ont affirmé qu'il y a matière à amélioration, plus précisément en ce qui concerne les codes SSR et les services d'accessibilité offerts par les compagnies aériennes et les aéroports.

Parmi les améliorations à apporter à la formation sur les services offerts, il y a la façon de structurer la formation en ce qui concerne l'utilisation, l'interprétation et l'application des codes SSR. On a de plus souligné que cette recommandation dépend de la première recommandation, à savoir de réduire la variabilité de l'interprétation des codes SSR dans l'ensemble de l'industrie. Le GTI a également souligné que la conception de la formation, surtout le volet pratique, exigera une participation importante de la part de tous les intervenants, y compris des personnes handicapées, qui devront y consacrer énormément de temps et de ressources.

En tout, 8 répondants ont indiqué que l'amélioration des documents et des méthodes de formation devrait être la deuxième priorité, la moitié d'entre eux ayant mis cette recommandation dans la catégorie à court terme, et l'autre moitié dans la catégorie à moyen terme. Ces 8 membres comptaient 3 représentants de groupes de défense d'intérêts, 4 représentants de compagnies aériennes, et 1 représentant d'un organisme gouvernemental, tous d'accord pour que cette recommandation soit la deuxième priorité, ce qui, une fois de plus, témoigne d'un vaste appui.

### **3. Améliorer l'accès en ligne afin d'assurer la transparence des services offerts pour répondre aux besoins des personnes handicapées**

Les membres handicapés du GTI ont déclaré qu'il est souvent difficile de trouver de l'information concernant les services d'accessibilité sur les sites Web des compagnies aériennes et que l'accès à cette information varie fortement dans l'industrie. Le processus de réservation sur les sites des compagnies aériennes et des agents de voyages et sur les sites de réservation de tiers doit être entièrement accessible et continuer de l'être à mesure que des améliorations sont apportées aux divers systèmes de ces entreprises. Le fait de respecter les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (WCAG) 2.0 garantit que le contenu d'un site Web répondra aux exigences d'accessibilité en vigueur, mais cela ne rend pas automatiquement le contenu plus facile

à utiliser. Par exemple, voici certaines des questions qui pourraient rester sans réponse parce qu'on ne se sera pas soucié de la convivialité de la page Web : « à quel point est-il facile de trouver de l'information sur un site ou une page Web? », ou encore « la disposition de la page Web permet-elle une navigation intuitive? ».

Il a également été souligné que cette recommandation pouvait dépendre en partie de la mise en œuvre complète des deux premières recommandations. De plus, la plupart des régimes de réglementation satisfont aux normes WCAG pour l'accessibilité des sites Web, de sorte que les changements qui passeraient par ces normes seraient plus efficaces pour améliorer tous les sites Web.

En tout, 8 répondants ont indiqué que l'amélioration de l'accessibilité et de la convivialité des sites Web devrait être la troisième priorité; 5 répondants l'ont mise dans la catégorie à court terme, et les 3 autres ont indiqué qu'elle pourrait se faire à moyen terme. Ces 8 répondants comptaient 3 membres de groupes de défense d'intérêts, 4 représentants de compagnies aériennes et 1 représentant d'un aéroport, tous d'accord pour que cette recommandation soit la troisième priorité.

#### **4. Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources**

Au cours de la réunion du groupe de travail, de nombreux membres représentant des groupes de défense d'intérêts ont mentionné que le fait d'avoir un accès aux communications en temps réel réduirait grandement leur anxiété durant l'expérience de voyage. En outre, il est crucial que les voyageurs sachent comment communiquer avec un représentant du service à la clientèle d'une compagnie aérienne s'ils ont besoin d'aide pendant qu'ils sont à l'aéroport. Des personnes handicapées ont souligné qu'elles-mêmes et d'autres avaient déjà vécu une situation où elles avaient été laissées sans assistance et sans aucun moyen facilement accessible d'aviser quelqu'un de leur besoin d'aide. Il serait très utile de fournir aux clients un accès aux lignes d'aide ou aux applications d'aide virtuelle au cas où ils auraient besoin d'un service lié à un code SSR. Il a été souligné, à titre d'exemple concret d'un accès en temps réel, que le département des Transports des États-Unis oblige déjà les transporteurs à mettre un agent de règlement des plaintes en tout temps à la disposition des passagers handicapés afin de répondre à leurs préoccupations. La forme que prendrait cette recommandation pourrait varier grandement en fonction de la taille de la compagnie aérienne ou de l'aéroport.

En tout, 8 répondants ont indiqué qu'un meilleur accès à des ressources en temps réel pour les passagers devrait être la quatrième priorité; 6 répondants ont placé cette recommandation dans la catégorie à moyen terme, et les 2 autres ont indiqué qu'il pourrait s'agir d'une recommandation à court terme. Ces 8 répondants comptaient 2 membres de groupes de défense d'intérêts, 3 représentants de compagnies aériennes, 1 agent de voyages, 1 représentant d'un aéroport, et 1 représentant d'un organisme gouvernemental, tous d'accord pour que cette recommandation soit la quatrième priorité.

#### **5. Réduire la nécessité, pour les passagers, de répéter leurs renseignements en matière d'accessibilité à chaque réservation**

Durant les réunions du groupe de travail, un grand nombre de personnes handicapées ont fait savoir que, lorsqu'elles réservent un voyage, le processus pour inclure des services associés à des codes SSR implique souvent qu'elles aient à répéter continuellement les renseignements liés au service, surtout dans le cas des itinéraires faisant intervenir plus d'un transporteur. Selon l'article 59 du RTAPH : « Lorsque, à la demande du transporteur, la personne handicapée lui fournit des renseignements, notamment des renseignements personnels sur sa santé, dans le cadre d'une demande de service visé par la présente partie, le transporteur offre de conserver une copie électronique de ces renseignements pour une période minimale de trois ans afin de pouvoir les utiliser à nouveau si la personne fait une autre demande de service. » Dans l'industrie, le stockage des renseignements est différent d'une compagnie aérienne à l'autre, mais aussi d'un pays ou d'une région à l'autre. De nombreux intervenants ont souligné que le transfert des renseignements entre différentes compagnies aériennes est crucial, mais que la démarche est difficile puisque chaque compagnie aérienne peut choisir quel système de réservation utiliser. Il existe également un risque de non-conformité aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels qui régissent le transfert ou le traitement de données médicales de nature délicate. Pour pouvoir échanger des données personnelles, il faudrait probablement conclure une entente de traitement des données entre plusieurs compagnies aériennes et obtenir le consentement des clients pour partager ces données. Il n'est pas possible de le faire à l'heure actuelle dans le cas des réservations effectuées directement auprès de multiples compagnies aériennes, surtout si ces dernières n'ont pas conclu une entente de partage de codes ou un partenariat interligne. En outre, le défi est nettement plus prononcé lorsque les passagers font leurs réservations par l'intermédiaire d'agents tiers, ce qui

peut limiter l'information partagée avec les compagnies aériennes et nuire à leur capacité d'établir des liens entre les réservations passées et actuelles ou de communiquer avec le passager pour obtenir plus de renseignements sur ses besoins liés à son handicap. La mise en œuvre de cette recommandation nécessiterait d'importantes ressources pour les intervenants de l'industrie et dépendrait de la volonté des agents tiers de collaborer à l'initiative.

En tout, 5 répondants ont indiqué que le fait de réduire la nécessité, pour les passagers, de répéter leurs renseignements en matière d'accessibilité à chaque réservation devrait être la cinquième priorité; 4 répondants ont placé cette recommandation dans la catégorie à long terme, et 1 a indiqué qu'elle devrait se faire à court terme. Ces 5 répondants comptaient 4 représentants de compagnies aériennes et 1 membre d'un groupe de défense d'intérêts, tous d'accord pour que cette recommandation soit classée cinquième.

## **6. Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts**

Même si cette recommandation de donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts a été classée sixième sur 7, nous reconnaissons qu'il n'est peut-être pas nécessaire d'en faire une recommandation à part. Les compagnies aériennes, la communauté des personnes handicapées, les aéroports et les organismes gouvernementaux devraient entreprendre de grandes initiatives afin de sensibiliser les passagers à la nécessité de fournir aux compagnies aériennes un préavis de leurs besoins en matière d'accessibilité avant de voyager. Comme on intègre dans les 5 premières recommandations, et peut-être aussi dans la septième, la nécessité de donner encore plus de moyens aux passagers pour qu'ils sachent à quoi s'attendre durant leur voyage, nous proposons que cette recommandation soit intégrée aux 6 autres recommandations plutôt que d'en faire une recommandation à part. Durant la réunion du groupe de travail, beaucoup d'intervenants ont mentionné diverses idées et suggestions, laissant entendre qu'il pourrait s'agir d'un aspect de toutes les recommandations plutôt que d'une recommandation distincte. Par exemple, la recommandation selon laquelle les passagers devraient avoir accès à de meilleures sources de renseignements durant le processus de réservation pourrait être intégrée dans la troisième recommandation qui vise à améliorer le contenu Web. Les nouvelles idées et suggestions concernant cette approche sont les bienvenues.

## **7. Améliorer les communications de l'industrie en ce qui concerne les services d'accessibilité demandés pour en assurer l'uniformité tout au long du voyage**

Une meilleure communication entre les agents de réservations, les compagnies aériennes et les aéroports au niveau des systèmes, améliorerait le transfert de l'information concernant les services d'assistance demandés. Les sites de réservation de tiers et les agents de voyages devraient s'informer sur les besoins des passagers pendant le processus de réservation de manière à rendre le code SSR proprement dit transparent pour le voyageur, puis transmettre cette information aux compagnies aériennes à l'aide des codes SSR définis dans la résolution 700 de l'IATA. Il a été reconnu que l'amélioration de la communication entre les agents de voyages, les aéroports, les compagnies aériennes et les fournisseurs de services tiers peut être une tâche complexe compte tenu des préoccupations relatives à la protection des données et, dans certains cas, lorsque les normes ne sont pas appliquées correctement ou qu'elles sont absentes (c.-à-d. dans le cas des renseignements qui ne figurent pas dans un code SSR). Toutefois, le GTI a également convenu qu'il est essentiel d'assurer une expérience sans heurts pour les passagers. Des membres de compagnies aériennes et de groupes de défense d'intérêts ont mentionné que, selon eux, cette recommandation visant à améliorer la communication dans l'industrie repose sur la réalisation a priori des six recommandations précédentes.

En tout, 8 répondants ont indiqué que le fait d'améliorer, dans l'industrie, la communication concernant les services d'accessibilité demandés tout au long d'un voyage devrait être la septième priorité; 5 répondants ont placé cette recommandation dans la catégorie à long terme, et 3 dans celle à moyen terme. Les 8 membres comptaient 5 représentants de compagnies aériennes, 2 membres de groupes de défense d'intérêts et 1 représentant d'un organisme gouvernemental, tous d'accord pour dire que cette recommandation devrait être la septième priorité.

### **Recherches complémentaires**

Les quatre idées de recherche ci-après et les questions connexes ont été abordées lors de la dernière réunion du groupe de travail, le 28 octobre, et dans le sondage. La liste ci-dessous a été rédigée selon les votes de la majorité pour chaque idée proposée, par ordre de priorité.

1. **Utiliser une approche axée sur les données pour sélectionner les codes SSR les plus utilisés dans le cas des personnes handicapées en vue de les soumettre à une analyse plus poussée :** Parmi les questions soulevées, il y a celle des services demandés le plus souvent par les passagers handicapés. Quels codes SSR sont associés à ces services? Cette recherche permettra de recueillir des éléments probants pour les codes les plus ambigus et les services demandés, de sorte que les ressources puissent être consacrées à créer le changement qui aura le plus d'impact.
2. **Évaluer les similarités et les différences d'interprétation parmi les agents de voyages, les compagnies aériennes et les aéroports dans leur façon de fournir les services associés à chaque code SSR :** Cette idée de recherche pourrait être effectuée en même temps que le sujet de recherche de la première priorité, qui consistait à utiliser une approche axée sur les données pour comprendre l'utilisation des codes SSR. Parmi les questions soulevées, il y a celle de savoir quelle est l'interprétation optimale la plus universelle du service fourni dans le contexte des codes SSR applicables. Quels codes SSR sont interprétés le plus différemment d'une compagnie aérienne à l'autre et à l'intérieur des compagnies aériennes relativement aux services fournis? Quels services répondent le mieux aux besoins des passagers en fonction de chaque code SSR?
3. **Effectuer d'autres recherches pour pallier le manque de connaissances, et déterminer de quel type d'accès aux ressources les voyageurs auraient besoin :** Cette idée de recherche a reçu le même nombre de votes que la précédente, qui était d'« évaluer les similarités et les différences d'interprétation parmi les compagnies aériennes à savoir comment elles fournissent les services, et quel code SSR est associé à chaque service ». Questions possibles : quels services ou quelles ressources causent le plus de frustration aux passagers? Quels médias ou quelles plateformes conviendraient le mieux pour fournir aux passagers les connaissances et les renseignements nécessaires? Quels types de renseignements sont le plus souvent demandés par les passagers et pourquoi?
4. **Effectuer une étude de faisabilité ou un marathon de programmation pour évaluer l'intégration des systèmes de communication de renseignements :** Questions possibles : quelles sont les lacunes dans les systèmes actuels utilisés par l'industrie? Quels outils peuvent être utilisés pour mieux intégrer les renseignements au sein de l'industrie? Quel serait le meilleur moyen pour transférer les renseignements d'un agent de voyages à la compagnie aérienne ou à un aéroport?

Après avoir combiné la rétroaction du sondage avec celle obtenue lors de la troisième réunion, nous avons demandé une dernière fois au GTI de présenter de la rétroaction sur la priorisation, dans un court document. Lorsque les recommandations et les idées de recherche ont été classées par ordre de priorité, il est apparu clairement que les unes s'imbriquent dans les autres et qu'il faudra les traiter toutes ensemble pour qu'elles aient le plus grand impact sur le changement. Pour la suite, le GTI devait proposer les prochaines étapes avec des échéances, y compris un plan de match vers le changement qui renfermerait également des recommandations et des recherches complémentaires. La prochaine section présente le plan d'action final proposé, dont les actions sont classées à court, à moyen et à long terme en fonction de leur impact et des ressources nécessaires.

## Résumé des constatations et plan d'action proposé

Voici une liste des six recommandations, en ordre de priorité, et des recherches connexes nécessaires pour faciliter leur mise en œuvre. Dans toutes les recommandations, il est important que les passagers handicapés continuent de jouer un rôle de premier plan dans le changement. La priorité visant à donner plus de moyens aux passagers pour qu'ils prennent connaissance des services offerts et de la façon de s'assurer de recevoir les services dont ils ont besoin est au cœur de toutes les recommandations et des recherches proposées. De plus, la nécessité de continuer de donner aux passagers les moyens de savoir à quoi s'attendre durant leur voyage est intégrée dans les recommandations. Au cours de la réunion du groupe de travail, de nombreux intervenants ont mentionné diverses idées et suggestions laissant entendre que la recommandation visant à faire en sorte que les personnes handicapées soient au courant des services et du processus (recommandation 6) doit être au cœur de toutes les recommandations plutôt que de constituer une recommandation à part.

### Recommandations à court terme et recherches (1 à 3 ans)

**Recommandation 1 :** Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et dans les services associés à ces codes

- **Recherche proposée 1 :** Recourir à une approche axée sur les données en vue de choisir les codes SSR liés à un handicap qui devraient faire l'objet d'une analyse plus approfondie. Cette analyse permettra de recueillir des éléments probants afin d'améliorer les services là où le besoin s'en fait le plus sentir, de sorte que les ressources puissent être consacrées à créer le changement qui aura le plus d'impact.
- **Recherche proposée 2 :** Évaluer les similarités et les différences d'interprétation entre les compagnies aériennes dans leur façon de fournir les services associés à chaque code SSR. Cette recherche pourrait être effectuée en même temps que celle sur le premier sujet de recherche, qui consistait à utiliser une approche axée sur les données pour comprendre l'utilisation des codes SSR et les services associés à ces codes.
- **Recherche proposée 3 :** Effectuer d'autres recherches pour pallier le manque de connaissances et déterminer la forme que prendrait l'accès aux ressources pour les passagers.

Le GTI croit que la variabilité dans l'interprétation des codes SSR ne diminuera pas tant que nous ne saurons pas quels codes et quels services sont les plus ambigus et lesquels auront les incidences négatives les plus graves. C'est pourquoi la recommandation 1 et les idées de recherche 1, 2 et 3 devront être mises en œuvre en parallèle.

**Recommandation 2 :** Améliorer l'accès en ligne afin d'assurer la transparence des services offerts pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Les trois idées de recherche mises en évidence dans la recommandation 1 contribueraient à améliorer l'accès en ligne aux services requis.

### **Recommandations à moyen terme (3 à 5 ans)**

**Recommandation 3 :** Améliorer le matériel et les méthodes de formation des employés sur les codes SSR et les services en matière d'accessibilité.

**Recommandation 4 :** Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.

Les recherches menées dans le cadre des recommandations à court terme, c'est-à-dire entreprises dans les trois prochaines années, contribueront à la mise en œuvre des recommandations à moyen terme et fourniront des indications concrètes de ce qu'il convient de faire au juste pour améliorer le matériel de formation des employés pour toutes les étapes du voyage et de la façon d'accroître l'accès aux ressources pour les passagers.

### **Recommandations à long terme et recherches (plus de 5 ans)**

**Recommandation 5 :** Réduire la nécessité, pour les passagers ayant une incapacité de longue durée, de fournir leurs renseignements en matière d'accessibilité à chaque réservation. Cette recommandation devrait être considérée comme une pratique exemplaire et impliquerait que le passager est responsable de s'assurer que les renseignements qu'il fournit sont exacts.

**Recommandation 6 :** Améliorer la communication concernant les services d'accessibilité demandés au sein de l'industrie pour assurer l'uniformité des services tout au long du voyage.

- **Recherche proposée 4** : Effectuer une étude de faisabilité ou un marathon de programmation pour évaluer l'intégration des systèmes de communication de renseignements. Questions possibles : quelles sont les lacunes dans les systèmes actuels utilisés par l'industrie? Quels outils peuvent être utilisés pour mieux intégrer les renseignements au sein de l'industrie? Quel serait le meilleur moyen pour transférer les renseignements d'une compagnie aérienne ou d'un aéroport à l'autre? Cette recherche ou ce marathon de programmation pourraient simplifier les façons pour l'industrie de communiquer et de transférer les codes SSR et les services associés à ces codes qui sont demandés par une personne handicapée, y compris une analyse des questions connexes liées aux politiques internationales de sécurité et de protection des renseignements personnels.

Les recommandations 5 et 6 concernent les voies de communication complexes qui sont déjà ancrées dans l'industrie aérienne. L'idée de recherche 4 permettrait de donner suite à ces deux recommandations, et de tirer parti des résultats des recherches menées dans le cadre des recommandations à court et à moyen terme.

## Abréviations

<b>Sigle</b>	<b>Définition</b>
CNRC	Conseil national de recherches Canada
GTI	Groupe de travail international
IATA	Association du transport aérien international
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OTC	Office des transports du Canada
RTAPH	Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées
SITA	Société internationale de télécommunications aéronautiques
SMD	système mondial de distribution
SSR	special service request ou demande de service spécial

# Annexe 1

## Compagnies aériennes et associations

- Air Canada
- Air New Zealand
- Air Transat
- Association du transport aérien du Canada (ATAC)
- Airlines for America
- Alaska Airlines
- American Airlines
- Delta Airlines
- Ethiopian Airlines
- Association du transport aérien international (IATA)
- Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA)
- Sunwing Airlines
- WestJet

## Exploitants d'aéroport

- Aéroport international d'Ottawa

## Organismes de défense des droits des personnes handicapées

- Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada
- Association des sourds du Canada
- Conseil canadien des aveugles
- Institut national canadien pour les aveugles
- Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
- Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD)
- Utilisateurs de chiens-guides du Canada
- Invisible Disabilities Association
- Fédération nationale des retraités
- Obésité Canada
- Open Doors Organization

- Lésions médullaires Canada

### **Organismes gouvernementaux et organismes consultatifs**

- Office des transports du Canada
- Commission européenne
- Transports Canada
- Département américain des transports

### **Agences de voyages**

- Centre Holidays
- Ozion
- Travel for All

## Annexe 2

# Commentaires sur les recommandations du Groupe de travail international sur les codes SSR

Nous vous remercions de votre participation au groupe de travail jusqu'à présent. Nous sommes reconnaissants pour le temps, l'énergie et la réflexion que vous avez consacrés à vos commentaires. Lors de sa dernière réunion, le 28 octobre, notre groupe de travail a discuté de sept recommandations. Dans le sondage, nous aimerions que vous classiez ces sept recommandations par ordre de priorité.

Lorsque vous établirez l'ordre de priorité de ces recommandations, gardez en tête l'**impact** de chacune et les **ressources** nécessaires à leur mise en œuvre.

Pour la classification des recommandations, **court terme** fait référence aux recommandations qui pourraient être mises en œuvre dans les 1 à 3 prochaines années, **moyen terme** dans les 3 à 5 prochaines années et **long terme** fait référence aux recommandations qui pourraient être mises en œuvre après que celles à court et à moyen terme auront été concrétisées.

1. Selon nos discussions et votre propre opinion, à quelle recommandation parmi les sept donneriez-vous la priorité?
  - Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts.
  - Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.
  - Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés des compagnies aériennes.
  - Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services/besoins connexes.
  - Améliorer l'accessibilité des sites Web et le contenu en matière d'accessibilité.
  - Créer un système avec profil d'utilisateur.
  - Améliorer l'intégration des systèmes de base de données dans l'ensemble de l'industrie.
2. Quand croyez-vous que votre premier choix (INSÉRER LE TEXTE DU CHOIX) pourrait être mis en œuvre?
  - À court terme (1 à 3 ans)
  - À moyen terme (3 à 5 ans)

- À long terme (plus de 5 ans)
3. N'hésitez pas à expliquer pourquoi cette recommandation est votre première priorité.
  4. Veuillez indiquer votre deuxième priorité :
    - Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts.
    - Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.
    - Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés des compagnies aériennes.
    - Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services/besoins connexes.
    - Améliorer l'accessibilité des sites Web et le contenu en matière d'accessibilité.
    - Créer un système avec profil d'utilisateur.
    - Améliorer l'intégration des systèmes de base de données dans l'ensemble de l'industrie.
  5. Quand croyez-vous que votre deuxième choix (INSÉRER LE TEXTE DU CHOIX) pourrait être mis en œuvre?
    - À court terme (1 à 3 ans)
    - À moyen terme (3 à 5 ans)
    - À long terme (plus de 5 ans)
  6. N'hésitez pas à expliquer pourquoi cette recommandation est votre deuxième priorité.
  7. Veuillez indiquer votre troisième priorité :
    - Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts.
    - Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.
    - Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés des compagnies aériennes.
    - Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services/besoins connexes.
    - Améliorer l'accessibilité des sites Web et le contenu en matière d'accessibilité.
    - Créer un système avec profil d'utilisateur.
    - Améliorer l'intégration des systèmes de base de données dans l'ensemble de l'industrie.
  8. Quand croyez-vous que votre troisième choix (INSÉRER LE TEXTE DU CHOIX) pourrait être mis en œuvre?
    - À court terme (1 à 3 ans)
    - À moyen terme (3 à 5 ans)
    - À long terme (plus de 5 ans)

9. N'hésitez pas à expliquer pourquoi cette recommandation est votre troisième priorité.
10. Veuillez indiquer votre quatrième priorité :
  - Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts.
  - Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.
  - Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés des compagnies aériennes.
  - Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services/besoins connexes.
  - Améliorer l'accessibilité des sites Web et le contenu en matière d'accessibilité.
  - Créer un système avec profil d'utilisateur.
  - Améliorer l'intégration des systèmes de base de données dans l'ensemble de l'industrie.
11. Quand croyez-vous que votre quatrième choix (INSÉRER LE TEXTE DU CHOIX) pourrait être mis en œuvre?
  - À court terme (1 à 3 ans)
  - À moyen terme (3 à 5 ans)
  - À long terme (plus de 5 ans)
12. N'hésitez pas à expliquer pourquoi cette recommandation est votre quatrième priorité.
13. Veuillez indiquer votre cinquième priorité :
  - Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts.
  - Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.
  - Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés des compagnies aériennes.
  - Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services/besoins connexes.
  - Améliorer l'accessibilité des sites Web et le contenu en matière d'accessibilité.
  - Créer un système avec profil d'utilisateur.
  - Améliorer l'intégration des systèmes de base de données dans l'ensemble de l'industrie.
14. Quand croyez-vous que votre cinquième choix (INSÉRER LE TEXTE DU CHOIX) pourrait être mis en œuvre?
  - À court terme (1 à 3 ans)
  - À moyen terme (3 à 5 ans)
  - À long terme (plus de 5 ans)

15. N'hésitez pas à expliquer pourquoi cette recommandation est votre cinquième priorité.
16. Veuillez indiquer votre sixième priorité :
  - Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts.
  - Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.
  - Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés des compagnies aériennes.
  - Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services/besoins connexes.
  - Améliorer l'accessibilité des sites Web et le contenu en matière d'accessibilité.
  - Créer un système avec profil d'utilisateur.
  - Améliorer l'intégration des systèmes de base de données dans l'ensemble de l'industrie.
17. Quand croyez-vous que votre sixième choix (INSÉRER LE TEXTE DU CHOIX) pourrait être mis en œuvre?
  - À court terme (1 à 3 ans)
  - À moyen terme (3 à 5 ans)
  - À long terme (plus de 5 ans)
18. N'hésitez pas à expliquer pourquoi cette recommandation est votre sixième priorité.
19. Veuillez indiquer votre septième priorité :
  - Donner plus de moyens aux voyageurs pour prendre connaissance des services offerts.
  - Donner aux passagers un accès en temps réel aux ressources.
  - Améliorer les documents et les méthodes de formation destinés aux employés des compagnies aériennes.
  - Réduire la variabilité dans l'interprétation des codes SSR et des services/besoins connexes.
  - Améliorer l'accessibilité des sites Web et le contenu en matière d'accessibilité.
  - Créer un système avec profil d'utilisateur.
  - Améliorer l'intégration des systèmes de base de données dans l'ensemble de l'industrie.
20. Quand croyez-vous que votre septième choix (INSÉRER LE TEXTE DU CHOIX) pourrait être mis en œuvre?
  - À court terme (1 à 3 ans)
  - À moyen terme (3 à 5 ans)
  - À long terme (plus de 5 ans)

21. N'hésitez pas à expliquer pourquoi cette recommandation est votre septième priorité.

Merci d'avoir classé les sept recommandations en ordre de priorité.

### **Commentaires sur la recherche –**

À la fin de la dernière réunion, nous avons également présenté quatre idées de recherche. La section suivante du sondage est optionnelle, mais si vous avez des commentaires à propos de ces idées de recherche, vous pouvez nous en faire part.

1. Souhaitez-vous commenter les idées de recherche?
  - Oui
  - Non

Les quatre idées de recherche suivantes et les questions qui s'y rapportent ont été présentées lors de la dernière rencontre du groupe de travail, le 28 octobre :

- 1. Effectuer d'autres recherches pour pallier le manque de connaissances, et déterminer de quel type d'accès aux ressources les voyageurs auraient besoin.**
  - Quels services ou quelles ressources causent le plus de frustration aux passagers?
  - Quels médias ou quelles plateformes conviendraient le mieux pour fournir aux passagers les connaissances et les renseignements nécessaires?
  - Quels types de renseignements sont le plus souvent demandés par les passagers et pourquoi?
- 2. Évaluer les similarités et les différences d'interprétation entre les compagnies aériennes dans leur façon de fournir les services associés à chaque code SSR**
  - Quelle est l'interprétation la meilleure et la plus universelle pour chaque code?
  - Quels codes SSR donnent lieu à l'interprétation qui varie le plus au sein d'une même compagnie aérienne et d'une compagnie aérienne à l'autre?
  - Quels services répondent le mieux aux besoins des passagers en fonction de chaque code SSR?

**3. Recourir à une approche axée sur les données en vue de choisir les 10 meilleurs codes SSR pour de futures recherches**

- Quels codes SSR les voyageurs demandent-ils le plus souvent?
- Quels codes SSR sont les moins clairs et pourquoi?

**4. Effectuer une étude de faisabilité ou un marathon de programmation pour évaluer l'intégration des systèmes de communication de renseignements.**

- Quelles sont les lacunes dans les systèmes actuels utilisés par l'industrie?
- Quels outils peuvent être utilisés pour mieux intégrer les renseignements au sein de l'industrie?
- Quel serait le meilleur moyen pour transférer les renseignements d'une compagnie aérienne ou d'un aéroport à l'autre?

Pour établir l'ordre de priorité des idées de recherche, continuez à la page suivante du sondage.

**1. Laquelle des quatre idées de recherche serait votre première priorité?**

- Effectuer d'autres recherches pour pallier le manque de connaissances, et déterminer de quel type d'accès aux ressources les voyageurs auraient besoin.
- Évaluer les similarités et les différences d'interprétation entre les compagnies aériennes dans leur façon de fournir les services associés à chaque code SSR.
- Recourir à une approche axée sur les données en vue de choisir les 10 meilleurs codes SSR pour de futures recherches
- Effectuer une étude de faisabilité ou un marathon de programmation pour évaluer l'intégration des systèmes de communication de renseignements.

**2. Avez-vous des commentaires sur cette idée de recherche? (BOÎTE DE TEXTE INSÉRÉE ICI)**

**3. Laquelle des quatre idées de recherche serait votre deuxième priorité?**

- Effectuer d'autres recherches pour pallier le manque de connaissances, et déterminer de quel type d'accès aux ressources les voyageurs auraient besoin.

- Évaluer les similarités et les différences d'interprétation entre les compagnies aériennes dans leur façon de fournir les services associés à chaque code SSR.
  - Recourir à une approche axée sur les données en vue de choisir les 10 meilleurs codes SSR pour de futures recherches
  - Effectuer une étude de faisabilité ou un marathon de programmation pour évaluer l'intégration des systèmes de communication de renseignements.
4. Avez-vous des commentaires sur cette idée de recherche? (BOÎTE DE TEXTE INSÉRÉE ICI)
5. Laquelle des quatre idées de recherche serait votre troisième priorité?
- Effectuer d'autres recherches pour pallier le manque de connaissances, et déterminer de quel type d'accès aux ressources les voyageurs auraient besoin.
  - Évaluer les similarités et les différences d'interprétation entre les compagnies aériennes dans leur façon de fournir les services associés à chaque code SSR.
  - Recourir à une approche axée sur les données en vue de choisir les 10 meilleurs codes SSR pour de futures recherches
  - Effectuer une étude de faisabilité ou un marathon de programmation pour évaluer l'intégration des systèmes de communication de renseignements.
6. Avez-vous des commentaires sur cette idée de recherche? (BOÎTE DE TEXTE INSÉRÉE ICI)
7. Laquelle des quatre idées de recherche serait votre quatrième priorité?
- Effectuer d'autres recherches pour pallier le manque de connaissances, et déterminer de quel type d'accès aux ressources les voyageurs auraient besoin.
  - Évaluer les similarités et les différences d'interprétation entre les compagnies aériennes dans leur façon de fournir les services associés à chaque code SSR.
  - Recourir à une approche axée sur les données en vue de choisir les 10 meilleurs codes SSR pour de futures recherches
  - Effectuer une étude de faisabilité ou un marathon de programmation pour évaluer l'intégration des systèmes de communication de renseignements.

8. Avez-vous des commentaires sur cette idée de recherche? (BOÎTE DE TEXTE INSÉRÉE ICI)

**Section finale –**

1. Avez-vous participé à la troisième réunion du groupe de travail, le 28 octobre?
  - Oui
  - Non
2. Comme décririez-vous votre rôle au sein du groupe de travail?
  - Membre d'un groupe de défense d'intérêts
  - Représentant d'une compagnie aérienne
  - Agent de voyages
  - Organisme gouvernemental
  - Représentant d'un aéroport
3. Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent à vous :
  - J'ai un handicap auditif.
  - J'ai une déficience intellectuelle.
  - J'ai un handicap physique.
  - J'ai un handicap invisible.
  - J'ai un handicap visuel.
  - Aucune ne s'applique à moi.
  - Je préfère ne pas répondre.
4. Avez-vous un dernier commentaire? (BOÎTE DE TEXTE INSÉRÉE ICI)