



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Guide sur les transports accessibles — Communications avec les personnes handicapées

Office des transports du Canada

Révisé mars 2023

A large, stylized graphic of the Canadian flag, featuring the red maple leaf and the red and white stripes, rendered in a dark red color with white and yellow accents.

Canada

# Table des matières

1. Objet .....	3
2. Renseignements à publier .....	4
3. Formats de communication de substitution .....	5
4. Besoins individuels en matière de communication .....	7
5. Systèmes téléphoniques.....	8
6. Sites Web .....	9
7. Annonces publiques à l'intérieur de la gare .....	11
8. Guichets libre-service automatisés .....	12
9. Nous sommes là pour vous aider .....	13
Annexe A : Dispositions réglementaires pertinentes .....	14
Annexe B : Normes relatives aux guichets libre-service automatisés .....	20

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

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2023

No de catalogue TT4-50/2-2023F-PDF  
ISBN 978-0-660-48270-5

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

# 1. Objet

Le présent guide explique les obligations des fournisseurs de services de transport en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) pour ce qui est des communications avec les personnes handicapées. Il décrit particulièrement :

- les renseignements qu'ils doivent publier;
- leur obligation de fournir les renseignements dans des formats de substitution;
- les obligations plus précises en matière de communication liées :
  - aux besoins individuels;
  - aux appels téléphoniques;
  - aux sites Web;
  - aux annonces publiques à l'intérieur des gares;
  - aux guichets libre-service automatisés.

Les fournisseurs de services de transport non visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations en ce qui concerne les communications avec les personnes handicapées. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter les [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 concernant les communications avec les personnes handicapées se trouvent dans la partie 1 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.

Il est entendu que le règlement ou le présent guide n'a pas pour effet :

- a. de restreindre quelque obligation d'adaptation sous le régime de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou d'autres lois fédérales;
- b. d'obliger quiconque à faire quelque chose qui mettrait en danger la sûreté, la santé ou la sécurité publique.

## 2. Renseignements à publier

Il est important que les fournisseurs de services de transport mettent à la disposition des personnes handicapées les renseignements dont ces dernières ont besoin pour planifier leurs déplacements, notamment les services d'accessibilité que peuvent demander les voyageurs et le niveau d'accessibilité de l'équipement de transport et des gares auquel ils doivent s'attendre.

Les fournisseurs de services de transport doivent publier les renseignements suivants :

- un avis indiquant leurs obligations (en particulier les dispositions du RTAPH qui s'appliquent);
- les services offerts aux personnes handicapées et toute condition à laquelle ces services sont assujettis;
- les services de résolution des plaintes qui existent et la manière d'y recourir.

Les exigences en matière de communication s'appliquent uniquement aux transporteurs canadiens assujettis au RTAPH :

- les exigences en matière de communication énoncées dans le RTAPH ne s'appliquent pas aux transporteurs étrangers; toutefois, ces derniers sont tenus de publier un avis indiquant qu'ils sont assujettis au RTAPH et dressant la liste de leurs obligations (en particulier les dispositions du RTAPH qui s'appliquent à eux).

**Pratique recommandée :**

Il est recommandé que les fournisseurs de services de transport renseignent les voyageurs sur les services de règlement des différends offerts par l'OTC.

Les fournisseurs de services de transport qui ont un site Web doivent y publier ces renseignements. Ceux qui n'ont pas de site Web doivent publier ces renseignements d'une autre façon qui permettra aux voyageurs de les trouver facilement, par exemple dans une brochure de voyage.

Voici quelques exemples de conditions de service acceptables : exiger que les voyageurs présentent d'avance une demande pour certains types de services liés à l'accessibilité; fournir des documents pour appuyer certaines demandes de service; ou fournir des instructions écrites pour le démontage et le remontage d'une aide à la mobilité. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le [Guide sur le préavis et documents à l'appui d'une demande de services pour les personnes handicapées](#).

## 3. Formats de communication de substitution

Les fournisseurs de services de transport doivent s'assurer que les personnes ayant un handicap visuel ou auditif soient en mesure de recevoir les renseignements publics concernant les services et les installations du fournisseur (notamment son équipement) dans des formats accessibles pour ces voyageurs. Ils doivent donc offrir ces renseignements non seulement dans les formats imprimés et vidéo conventionnels, mais aussi dans des formats de communication de substitution, par exemple :

- en format texte sur support électronique accessible;
- en gros caractères;

- sur support audio;
- en braille.

Les renseignements qui se trouvent sur les **sites Web** ou sur d'autres **supports électroniques** doivent être compatibles avec les technologies d'adaptation, notamment les logiciels qui convertissent le texte en message vocal (lecteurs d'écran) pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

Les fournisseurs de services de transport doivent également fournir aux personnes handicapées qui en font la demande, dans des formats de substitution, les renseignements suivants concernant les services liés au transport :

- Les renseignements sur **support audio doivent être fournis sur support visuel sur demande, et vice versa**. Pour respecter cette exigence, il peut suffire de dire à une personne ce qui est représenté visuellement, par exemple sur un écran indiquant les arrivées et les départs dans un aéroport, ou encore de mettre sur papier les renseignements communiqués dans une annonce ou autrement en format audio.
- Les renseignements uniquement **sur support papier** doivent être fournis sur demande en gros caractères (généralement dans une police de 16 points et sans empattement), en braille et sur support électronique.

Les fournisseurs de services de transport devraient prendre des mesures raisonnables afin d'être prêts à fournir sans délais ces renseignements dans le format de communication de substitution demandé.

## 4. Besoins individuels en matière de communication

Une bonne communication entre les fournisseurs de services de transport et les voyageurs contribue à ce que les déplacements se déroulent bien. Cela peut être d'autant plus important lorsqu'un voyageur a besoin de services en raison d'un handicap.

Un fournisseur de services de transport doit veiller à ce que les membres de son personnel (y compris les contractuels qui fournissent des services en son nom) qui interagissent avec les voyageurs communiquent avec toute personne handicapée en tenant compte de ce qui suit :

- la nature du handicap de la personne, tout particulièrement si la personne a un handicap visuel ou auditif ou un trouble de la communication;
- l'utilisation par la personne d'un dispositif d'assistance pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer;
- l'utilisation par la personne d'une méthode de communication particulière, par exemple la langue des signes;
- les moyens qui peuvent être utilisés pour faciliter la communication avec la personne, par exemple des gestes ou un langage simple;
- la possibilité d'accepter une déclaration verbale plutôt qu'une signature sur les formulaires.

### **Utiliser la technologie**

Il existe une vaste gamme d'outils technologiques servant à favoriser les communications avec les personnes handicapées. Une personne peut utiliser divers dispositifs personnels pour mieux entendre, voir ou communiquer. Cependant, il est également possible d'intégrer une technologie utile à l'infrastructure des édifices et à d'autres installations.

Une pratique exemplaire consiste à utiliser un système de sonorisation assistée, comme une boucle magnétique. Ce type d'outil est conçu pour transmettre sans fil des sons directement à l'aide auditive d'une personne tout en éliminant le bruit ambiant. Ces systèmes peuvent être très utiles aux comptoirs ou aux guichets, car ces principaux endroits où dénicher des renseignements sur le transport se trouvent souvent dans un environnement bruyant.

Les fournisseurs de services de transport sont invités à se renseigner davantage sur les types de technologies disponibles pour favoriser les communications et les façons de les intégrer à leurs services et à leurs installations.

## **5. Systèmes téléphoniques**

Utiliser un téléphone peut être difficile pour certaines personnes handicapées. Les fournisseurs de services de transport qui mettent à la disposition du public un numéro de téléphone à composer pour effectuer des réservations ou obtenir des renseignements sur les services ou installations liés au transport doivent également prévoir d'autres options :

- offrir la possibilité de le faire par courriel ou au moyen d'un service de relais téléphonique ou vidéo;

- publier l'adresse courriel ou le numéro de téléphone permettant d'accéder aux services de relais téléphonique et décrire comment accéder à un service de relais téléphonique ou vidéo.

### **Services de relais téléphonique ou vidéo**

Les services de relais permettent à un voyageur ayant un handicap auditif ou un trouble de la communication d'avoir une conversation téléphonique grâce à un téléphoniste.

Dans le cas d'un service de relais téléphonique, le voyageur utilise un service de télécriteur (ATS) ou un autre appareil pour taper sa conversation et la transmettre directement, par l'entremise d'une ligne téléphonique, à un téléphoniste qui la lit à l'autre personne. Le téléphoniste tape ensuite la réponse destinée au voyageur.

Un service de relais vidéo est semblable, sauf que le téléphoniste utilise la langue des signes pour faciliter les échanges avec le voyageur.

Ces deux services sont offerts gratuitement au Canada. Le [site Web du Service de relais vidéo du Canada](#) contient de plus amples renseignements à ce sujet.

## **6. Sites Web**

Les fournisseurs de services de transport doivent faire en sorte que leurs sites Web, y compris les sites et les plateformes pour les appareils mobiles et toute application semblable, sont accessibles aux personnes handicapées.

Les fournisseurs de services de transport ont parfois un site Web qui permet aux voyageurs d'accéder à leur compte client, de consulter l'itinéraire de voyage, l'horaire de voyage ou l'état du voyage, d'obtenir des coordonnées, d'effectuer une réservation ou de la modifier, ou de s'enregistrer. Si c'est le cas, le fournisseur de services de transport doit offrir à toute personne handicapée la possibilité

d'effectuer ces actions par un autre moyen qui lui est accessible (par exemple, le téléphone, le courriel ou un service de relais téléphonique ou vidéo).

Bien qu'un site Web soit disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, les autres moyens de communication, tels que le téléphone ou les services de relais téléphonique ou vidéo, pourraient n'être disponibles que pendant les heures normales de bureau; le fournisseur de services de transport doit donc publier des renseignements sur les heures de fonctionnement de ces autres services.

Lorsque le fournisseur de services de transport publie l'adresse Web du site permettant aux voyageurs d'obtenir les services et les renseignements ci-dessus, il doit publier son numéro de téléphone et son adresse courriel, ainsi que le numéro de téléphone d'un service de relais téléphonique ou un lien pour accéder à un service de relais vidéo. Il doit également fournir des renseignements sur la façon d'accéder aux services de relais. Lorsque le fournisseur de services de transport utilise un ATS au lieu d'un service de relais, il doit publier le numéro d'ATS. Bien que le fournisseur de services de transport puisse choisir n'importe lequel de ces autres moyens, il doit fournir des renseignements sur les autres moyens offerts aux personnes handicapées.

La publication comprend les annonces en ligne et dans les médias imprimés comme les journaux et les magazines. Étant donné que l'espace peut être restreint dans certains types d'annonces, comme les bannières publicitaires, il est acceptable que l'annonce comporte un lien vers un site Web accessible contenant toutes les coordonnées (numéro de téléphone, adresse courriel, numéro de téléphone du relais téléphonique ou lien pour accéder au service de relais vidéo).

## Accessibilité du site Web

Les sites Web et les applications des fournisseurs de services de transport doivent être conformes aux [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \[Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)\]](#) du World Wide Web Consortium. Ils doivent être accessibles et satisfaire minimalement au niveau AA prévu dans la plus récente version des WCAG. Ces règles sont mises à jour régulièrement, et il incombe aux fournisseurs de services de transport de s'assurer qu'ils se réfèrent à la version la plus récente.

# 7. Annonces publiques à l'intérieur de la gare

Plusieurs voyageurs craignent de manquer des annonces concernant la sécurité et la sûreté ou des modifications aux heures de départ, aux portes d'embarquement ou aux voies. Cela est particulièrement le cas des voyageurs ayant un handicap visuel ou auditif. Ces voyageurs ont besoin de recevoir ces renseignements en même temps que les autres voyageurs.

Les fournisseurs de services de transport qui font des annonces concernant la sécurité ou la sûreté à l'intérieur d'une gare, ou des annonces relatives aux départs, aux portes ou aux voies à l'intention des voyageurs en attente à l'aire d'embarquement doivent faire ces annonces à la fois sur support audio et visuel. Ils pourraient, par exemple, à la fois afficher des messages sur des écrans et faire des annonces audio.

Si aucune annonce de sécurité n'est faite dans une zone particulière d'une gare (c.-à-d. dans les aires d'arrêt minute ou dans les stationnements), il n'y a donc aucune obligation de les offrir sur support audio et visuel.

### **Recommandation :**

Les annonces audio doivent être de bonne qualité, en langage clair et simple, et être prononcées clairement et assez lentement pour être facilement comprises. Les messages devraient être répétés. Des messages préenregistrés devraient être utilisés le plus souvent possible, afin d'accroître la probabilité que les voyageurs comprennent ce qui est dit. Fournir des stylos et du papier à des endroits clés dans une gare permet aux membres du personnel de transmettre de manière accessible les annonces aux voyageurs ayant un handicap auditif. Des appareils électroniques comme des tablettes peuvent également être utilisés.

## **8. Guichets libre-service automatisés**

Les guichets libre-service automatisés permettent aux voyageurs d'obtenir des services liés à leurs déplacements, comme l'enregistrement, l'attribution de sièges, l'impression de cartes d'embarquement et d'étiquettes de bagage et la billetterie. Les fournisseurs de services de transport sont assujettis à une série d'obligations visant à s'assurer que les personnes handicapées ont accès à un guichet libre-service automatisé. Ils doivent respecter ces exigences pour tous les guichets dont ils possèdent, exploitent ou contrôlent le matériel ou les logiciels :

- À compter du 25 juin 2022, les guichets devront respecter certaines exigences prévues dans la Norme nationale du Canada intitulée [Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service](#). De manière générale, ces exigences concernent la conception et la performance de ces guichets, ainsi que le matériel (comme les hauteurs acceptables pour les commandes et les écrans), les logiciels et l'emplacement des guichets. Veuillez consulter l'annexe B pour de plus amples renseignements.
- Entre-temps, si certains de leurs guichets respectent déjà ces normes, les fournisseurs de services de transport doivent munir ces derniers d'affiches

qui donnent un accès prioritaire aux personnes handicapées. Aucune enseigne indiquant l'accès prioritaire n'est exigée si tous les guichets libre-service dont les fournisseurs de services de transport sont propriétaires, et qu'ils exploitent, sont accessibles aux personnes handicapées.

- Les fournisseurs de services de transport doivent veiller à ce que leurs guichets accessibles soient identifiables visuellement et au toucher en apposant un symbole international d'accessibilité sur leur surface avant.
- Les fournisseurs de services de transport doivent s'assurer que leurs guichets sont en bon état de fonctionnement. Dans le cas contraire, ils doivent les réparer sans délais. Entre-temps, ils doivent :
  - soit diriger les personnes handicapées vers le guichet fonctionnel le plus près qui offre le même service;
  - soit laisser ces personnes passer à l'avant de la file au comptoir où elles pourront recevoir le même service que celui qu'elles auraient reçu au guichet.
- Les fournisseurs de services de transport doivent toujours fournir, sans tarder, de l'aide à la personne handicapée qui utilise un guichet si la personne en fait la demande.

**Remarque :** Les guichets libre-service comprennent les bornes de stationnement dont la gare est la propriétaire, qu'elle exploite ou qui sont sous son contrôle.

## 9. 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](mailto:info@otc-cta.gc.ca).

# Annexe A : Dispositions réglementaires pertinentes

## Exigences en matière de communication dans le *Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées*

### Application

#### Transporteurs, exploitants de gare, ACSTA et ASFC

**3 (1)** La présente partie s'applique aux entités suivantes (chacune étant appelée « fournisseur de services de transport » dans la présente partie):

(a) tout transporteur visé par la partie 3;

(b) tout exploitant de gare visé par la section 1 de la partie 4;

(c) l'ACSTA;

(d) l'ASFC.

#### Application de l'alinéa 5a)

(2) En plus des entités mentionnées aux alinéas (1)a) à d), l'alinéa 5a) s'applique à tout transporteur visé par la partie 2 et à tout exploitant de gare visé par la section 2 de la partie 4.

# Communication de renseignements aux personnes handicapées

## Renseignements généraux — format de communication de substitution

**4 (1)** Le fournisseur de services de transport qui met à la disposition du public des renseignements au sujet de ses services ou installations liés au transport veille à ce que ces renseignements :

- (a)** s'ils sont sur support électronique, soient fournis sur support compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées;
- (b)** s'ils sont uniquement sur support papier, soient fournis, sur demande, en gros caractères, en braille ou sur support électronique;
- (c)** s'ils sont sur support audio, soient fournis, sur demande, sur support visuel;
- (d)** s'ils sont sur support visuel, soient fournis, sur demande, sur support audio.

## Délai

(2) Le fournisseur de services de transport qui reçoit une demande visée à l'un des alinéas (1)b) à d) de la part d'une personne handicapée, fournit les renseignements sur le support demandé sans délai.

## Renseignements publiés

**5** Le fournisseur de services de transport publie, notamment sur son site Web, les renseignements suivants :

- (a)** un avis énonçant que le présent règlement s'applique à lui et énumérant les dispositions qui s'appliquent à lui;
- (b)** les services offerts aux personnes handicapées et toute condition à laquelle ces services sont assujettis;
- (c)** les services de résolution des plaintes qui existent et la manière d'y recourir.

## Communication

**6** Le fournisseur de services de transport veille à ce que les membres de son personnel qui interagissent avec les passagers dans le cadre de ses fonctions communiquent avec toute personne handicapée en tenant compte de ce qui suit :

- (a)** la nature du handicap de la personne, tout particulièrement si la personne est aveugle, sourde ou a toute autre déficience visuelle ou auditive ou a un trouble de la communication;
- (b)** l'utilisation par la personne d'un dispositif d'assistance pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer;
- (c)** les méthodes de communication qui peuvent être utilisées par ces personnes, ou qui peuvent faciliter la communication avec celles-ci, par exemple un système de communication de substitution ou un système de suppléance à la communication, la langue des signes ou un langage simple, clair et concis.

## Système téléphonique

**7** Le fournisseur de services de transport qui met à la disposition du public un numéro de téléphone à composer pour effectuer des réservations ou obtenir des renseignements sur les services ou installations liés au transport doit :

- (a)** d'une part, fournir à toute personne qui est sourde ou a toute autre déficience auditive ou qui a un trouble de la communication, la possibilité d'effectuer ces actions par courriel ou services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie;
- (b)** d'autre part, chaque fois qu'il publie le numéro de téléphone à composer pour effectuer ces actions, publier également la manière d'accéder aux services visés à l'alinéa a), notamment son adresse de courriel et le numéro de téléphone pour les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie.

## Site Web

**8** Le fournisseur de services de transport qui met à la disposition du public un site Web permettant d'accéder au compte-client, de consulter l'itinéraire de voyage, l'horaire de voyage ou l'état du voyage, d'obtenir les coordonnées du fournisseur de services de transport, d'effectuer une réservation ou de la modifier ou de s'enregistrer doit :

- (a)** d'une part, fournir à toute personne handicapée la possibilité d'effectuer ces actions au moyen de systèmes de communication qui n'exigent pas l'utilisation d'un site Web, tels que le téléphone, les courriels ou les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie;
- (b)** d'autre part, chaque fois qu'il publie l'adresse du site Web à consulter pour effectuer ces actions, publier également la manière d'accéder aux services visés à l'alinéa a), notamment ses numéro de téléphone et adresse de courriel et le numéro de téléphone pour les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie.

## Site Web — exigences

**9** Le fournisseur de services de transport veille à ce que tous les sites Web, y compris les sites mobiles qui contiennent d'autres plateformes, par exemple des applications, dont il est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public soient conformes au niveau AA prévu par les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

## Annonces publiques à l'intérieur de la gare

**10 (1)** Le transporteur veille à ce qu'une annonce publique faite à l'intérieur de la gare, à l'intention des passagers en attente à l'aire d'embarquement relative aux départs ou à l'affectation des portes ou des voies soit sur support audio et visuel.

## **Annonces publiques – sécurité ou sûreté**

**(2)** Le fournisseur de services de transport qui fait une annonce publique concernant la sécurité ou la sûreté à l'intérieur de la gare doit faire l'annonce sur support audio et visuel.

## **Guichets libre-service automatisés**

**11 (1)** Le fournisseur de services de transport veille à ce que les composants matériels des guichets libre-service automatisés, ou leurs composants logiciels, dont il est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public dans la gare soient conformes aux exigences prévues aux articles 1.4 et 3 à 7 et aux annexes B et C — sans égard aux notes accompagnant ces articles — de la norme nationale du Canada CAN/CSA-B651.2-07 de l'Association canadienne de normalisation, intitulée *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*, publiée en janvier 2007, avec ses modifications successives.

## **Exigences**

**(2)** Le fournisseur de services de transport veille à ce que les composants matériels des guichets libre-service automatisés visés au paragraphe (1) soient identifiables visuellement et au toucher grâce au symbole d'accès universel apposé sur sa surface avant.

## **Application temporaire**

**12** Pendant deux ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent article, les composants matériels des guichets libre-service automatisés dont le fournisseur de services de transport est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public dans la gare qui respectent les exigences de l'article 11 portent une enseigne précisant que leur utilisation est réservée en priorité aux personnes handicapées.

## **Aide pour l'utilisation d'un guichet libre-service**

**13** Le fournisseur de services de transport aide, sans délai, la personne handicapée qui en fait la demande, à utiliser le guichet libre-service automatisé visé à l'article 11.

### **Guichet libre-service automatisé accessible**

**14 (1)** Le fournisseur de services de transport veille à ce que le guichet libre-service automatisé visé à l'article 11 soit en bon état de fonctionnement et bien entretenu.

### **Réparation**

**(2)** Dans le cas où le guichet est défectueux, le fournisseur de services de transport veille à ce que le guichet soit réparé sans délai et, jusqu'à ce qu'il soit réparé, le fournisseur de services de transport, selon le cas :

**(a)** dirige la personne handicapée vers le guichet libre-service automatisé fonctionnel le plus près qui offre le même service que celui fourni par le guichet défectueux et, à la demande de la personne, l'aide à utiliser le guichet;

**(b)** lui permet d'avancer à l'avant de la file au comptoir où elle peut recevoir le même service que celui fourni par le guichet défectueux.

# Annexe B : Normes relatives aux guichets libre-service automatisés

À compter du 25 juin 2022, les guichets libre-service automatisés devront respecter la Norme nationale du Canada intitulée [Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service](#) (CSA-B651.2-07), en particulier les sections 1.4 et 3 à 7, ainsi que les annexes B et C, avec toutes leurs modifications successives.