

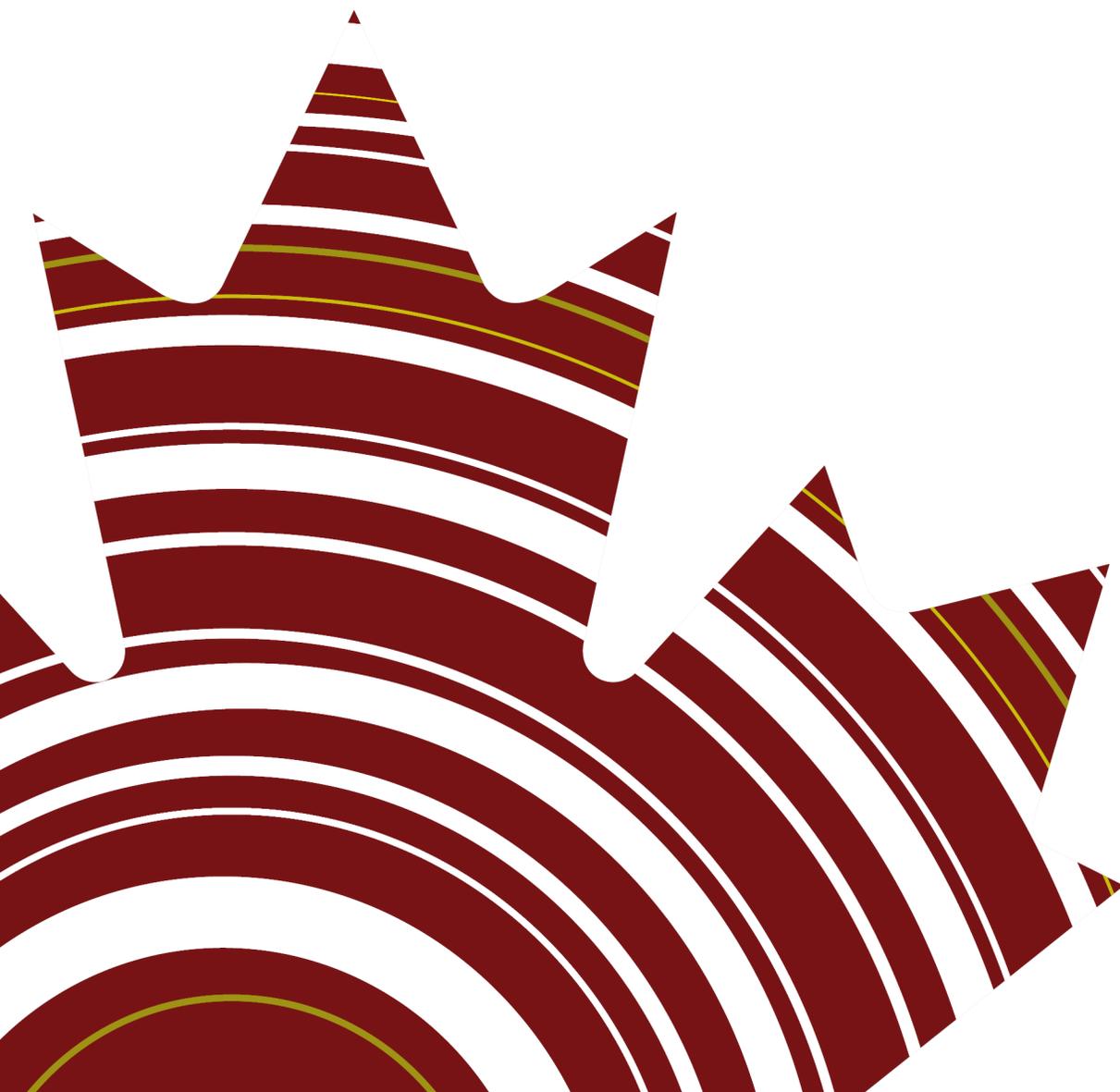


Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Guide sur les transports accessibles — Chiens d'assistance

Office des transports du Canada



Canada 

# Table des matières

1. Objet .....	3
2. Qu'est-ce qu'un chien d'assistance .....	4
3. Aide offerte par les fournisseurs de services de transport .....	6
4. Responsabilités des personnes se déplaçant avec un chien d'assistance .....	13
5. Conseils de voyage pour les personnes se déplaçant avec un chien d'assistance	16
6. Voyager avec des chiens de soutien émotionnel (CSE) .....	17
7. Nous sommes là pour vous aider .....	19
Annexe A : Transport des chiens d'assistance — obligations prévues dans le <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> .....	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 la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-50/6-2023F-PDF  
ISBN 978-0-660-49615-3

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 prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), pour répondre aux besoins des personnes se déplaçant avec un chien d'assistance. Le guide traite particulièrement :

- de ce qui est considéré comme étant un chien d'assistance;
- du type d'assistance que les fournisseurs de services de transport doivent fournir aux personnes se déplaçant avec un chien d'assistance;
- des conditions associées aux déplacements avec un chien d'assistance;
- des conseils de voyage à l'intention des personnes se déplaçant avec un chien d'assistance.

Les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations en ce qui concerne le transport des chiens d'assistance. 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 sur l'aide aux personnes ayant un handicap en raison d'une allergie grave sont définies dans le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (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 publiques.

## 2. Qu'est-ce qu'un chien d'assistance

Selon la définition du RTAPH, un **chien d'assistance** est un chien :

- qui a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche; et
- effectue une tâche consistant à répondre aux besoins d'une personne handicapée liés à son handicap.

### Tâches effectuées par des chiens d'assistance et preuve de dressage :

Les chiens d'assistance effectuent des tâches variées de soutien aux activités quotidiennes d'une personne pour une vaste gamme de handicaps, comme guider une personne aveugle; alerter une personne ayant une déficience auditive de la présence d'une personne ou d'un son, comme celui du téléphone ou d'une alarme; tirer un fauteuil roulant; reconnaître les changements précis qui se produisent lors d'une crise d'épilepsie imminente et alerter quelqu'un; et, pour une personne ayant un trouble de stress post-traumatique, agir comme obstacle entre cette personne et des gens qui s'approchent de trop près.

Diverses organisations et personnes se spécialisent dans le dressage de chiens d'assistance en fonction des tâches liées à un handicap qu'ils doivent effectuer — par exemple, les écoles de chiens-guides pour les personnes aveugles.

Afin d'établir qu'un chien est un chien d'assistance au sens du RTAPH, une personne pourrait devoir fournir des renseignements tels que :

- une carte d'identité ou un autre document, délivré par l'organisme ou la personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, dans lequel la personne handicapée et son chien d'assistance sont nommés;

- s'il s'agit d'un chien d'assistance qui n'est pas un chien-guide, une déclaration de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé en formation de chiens d'assistance qui inclut :
  - une attestation que le chien d'assistance a reçu, de la part de cet organisme ou de cette personne, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins d'une personne handicapée;
  - une description claire des tâches pour lesquelles le chien a reçu une formation individualisée pour répondre aux besoins d'une personne handicapée; les titres de compétence des formateurs, y compris toute qualification, certification et affiliation à une organisation professionnelle de chiens d'assistance (p. ex., la Canadian Association of Service Dog Trainers et l'Association canadienne des écoles de chiens-guides et d'assistance);
  - une description claire du contenu précis des programmes de formation suivis par le chien, y compris la durée des programmes, les objectifs que le chien devait atteindre, la participation du maître, les méthodes d'évaluation utilisées et les résultats de l'évaluation du chien et de son maître.

### 3. Aide offerte par les fournisseurs de services de transport

La personne handicapée qui, dans ses activités de tous les jours, a recours à un chien d'assistance pour répondre à ses besoins liés à son handicap, doit pouvoir voyager avec son chien et en avoir la maîtrise en tout temps pour préserver la plus grande indépendance possible durant ses déplacements. Comme le chien d'assistance d'une personne est essentiel pour qu'elle préserve cette indépendance, il faut accepter l'animal dans les transports selon des conditions conçues de manière à reconnaître l'importance qu'il revêt pour son maître.

Le RTAPH exige que les transporteurs, les exploitants de gare et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) (c.-à-d. les fournisseurs de services de transport), offrent les services ci-après aux personnes se déplaçant avec un chien d'assistance. Pour obtenir ces services, la personne qui souhaite se déplacer avec son chien d'assistance devra, dans certains cas, satisfaire à certaines exigences (voir la section 4).

#### Accepter de transporter les chiens d'assistance

**Tous les transporteurs** doivent accepter, sous réserve des conditions énoncées à la section 4, de transporter le chien d'assistance et permettre que l'animal accompagne la personne à bord.

**Remarque :** Bien que les chiens d'assistance en formation ne figurent pas dans le règlement, il est recommandé d'accepter les chiens qui reçoivent, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisée en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins d'une personne handicapée.

**Remarque :** Les voyageurs handicapés peuvent avoir besoin d'équipement ou de produits liés à leur handicap à leur arrivée à destination – par exemple une aide à la mobilité supplémentaire, une prothèse, ou de la nourriture pour un chien d'assistance. Le fait de refuser d'accepter de tels articles, ou de faire payer les voyageurs pour leur transport, pourrait constituer un obstacle abusif aux déplacements dans le réseau de transport national. Il est fortement recommandé aux transporteurs d'accepter des quantités raisonnables de tels articles sans frais supplémentaires pour le voyageur, à moins d'être en mesure de démontrer que cela leur imposerait une contrainte excessive (par exemple, la configuration d'un petit aéronef pourrait ne pas permettre le transport d'une aide à la mobilité supplémentaire de grande taille). Les voyageurs handicapés sont encouragés à fournir un préavis lorsqu'ils ont l'intention de demander le transport sans frais supplémentaires d'articles liés à leur handicap, et à être prêts, dans certains cas, à fournir les documents médicaux nécessaires pour permettre au transporteur d'évaluer la demande.

## **Siège convenable et espace suffisant pour un chien d'assistance**

**Tous les transporteurs** doivent fournir à un passager se déplaçant avec un chien d'assistance un siège avec assez d'espace au plancher pour que le chien puisse s'étendre aux pieds du passager, de manière à assurer la sécurité et le bien-être de l'un et de l'autre.

Il doit y avoir assez de place au plancher pour les pieds du passager et son chien d'assistance, de manière à leur éviter des blessures et à leur assurer un confort raisonnable. L'espace insuffisant et les objets inadéquats situés sous le siège en avant du passager, par exemple les barres de retenue pour les bagages et les pièces de fixation des sièges, risquent de blesser le chien d'assistance et de l'empêcher de fournir l'assistance dont le passager a besoin en raison de son handicap. Cela signifie également que le passager devra placer ses pieds soit sur son chien, soit de chaque côté, causant de l'inconfort pour les deux.

### **Recommandation :**

Un transporteur doit prendre en compte de nombreux facteurs lorsque vient le temps de déterminer l'espace au plancher qui s'avérera suffisant pour un chien d'assistance. Le transporteur pourrait discuter avec le passager pour obtenir des informations sur ses caractéristiques physiques — par exemple, le passager a de longues jambes ou est incapable de les plier. Le transporteur pourra aussi s'informer de la taille du chien et d'autres caractéristiques, comme sa capacité à rester roulé en boule.

Le document de l'OTC intitulé [Guides sur les transports accessibles — Espace pour les chiens d'assistance à bord des différents moyens de transport](#), renferme de l'information sur la taille des chiens et l'espace recommandé en fonction de cette taille. Les transporteurs peuvent utiliser ces données afin d'établir un processus pour s'assurer de fournir suffisamment d'espace à une personne handicapée qui prend un vol avec son chien d'assistance.

Parfois, en raison d'obstacles sur le plancher, il faudra utiliser l'espace au plancher du siège adjacent pour que le passager et son chien d'assistance puissent partager l'espace de manière sécuritaire et bénéficier d'un confort raisonnable.

À l'exception des transporteurs maritimes qui n'offrent pas le service d'attribution de sièges aux passagers à bord des traversiers, **tous les transporteurs** doivent fournir à la personne handicapée un siège passager adjacent à son siège pour que le chien d'assistance puisse s'étendre à ses pieds de manière à assurer la sécurité et le bien-être de la personne et du chien, si le siège passager de la personne n'offre pas assez d'espace au plancher en raison de la taille du chien.

**Les transporteurs canadiens** sont tenus de fournir un ou plusieurs sièges adjacents sans imposer de frais ni d'autres redevances supplémentaires dans le cas de déplacements à l'intérieur du Canada.

**Exception :** Dans le cas d'un trajet entre le Canada et un pays étranger, le RTAPH n'interdit pas aux transporteurs d'imposer des frais ou autres redevances supplémentaires pour un siège additionnel nécessaire pour un chien d'assistance.

**Remarque :** Dans le cas voyage à l'intérieur du Canada, il est interdit aux transporteurs d'imposer des frais de sélection de sièges pour tout siège adjacent supplémentaire dont a besoin un passager pour son chien d'assistance.

Si un passager qui effectue un voyage à l'étranger achète un siège supplémentaire pour le transport de son chien d'assistance, le transporteur doit s'assurer que ce siège est adjacent à celui du passager. L'OTC s'attend à que les transporteurs n'imposent pas de frais pour la sélection de tels sièges supplémentaires.

La capacité d'un transporteur à répondre au besoin d'une personne de disposer d'un siège supplémentaire afin de s'assurer que son chien d'assistance a suffisamment d'espace au plancher peut être limitée si le vol est complet. Le transporteur peut offrir à la personne handicapée une autre solution de transport avec le transporteur.

## **Autoriser l'utilisation de n'importe quelle toilette d'un aéronef**

Le RTAPH tient compte du fait que souvent, à bord des aéronefs, certaines toilettes sont plus grandes, par exemple celles en classe supérieure, tandis que les toilettes régulières peuvent être trop petites pour un passager qui doit s'y rendre avec son chien d'assistance.

**Les transporteurs aériens** doivent autoriser un passager qui a besoin de l'assistance de son chien pour aller aux toilettes à utiliser celles offrant le plus d'espace, peu importe où elles se situent dans l'avion.

## Fournir un lieu d’aisance pour chien d’assistance

**Les exploitants de gare** doivent avoir aménagé à l’extérieur de la gare un lieu d’aisance désigné pour les chiens d’assistance.

**Les exploitants de gare** doivent également avoir aménagé un lieu d’aisance désigné pour les chiens d’assistance du côté sécurisé de la gare à compter du 25 juin 2021, auquel le passager peut accéder sans avoir à sortir de la zone sécurisée et à entrer de nouveau.

**Les exploitants de traversiers à l’intérieur du Canada** doivent avoir aménagé à bord un lieu d’aisance désigné pour les chiens d’assistance si la traversée du passager doit durer quatre heures consécutives ou plus.

Les lieux d’aisance dans les gares et à bord des traversiers doivent être accessibles aux personnes handicapées, être indiqués par une signalisation tactile et en braille, et être nettoyés et entretenus régulièrement.

**Remarque :** Les exploitants de gare doivent publier sur leur site Web l’endroit où ont été aménagés les lieux d’aisance pour les chiens d’assistance.

On encourage les exploitants de traversier à indiquer aux passagers où trouver un lieu d’aisance à bord (applicable aux traversées de quatre heures consécutives ou plus).

## Fournir le service de transport terrestre à partir des gares

Le RTAPH tient compte du fait que, comme de nombreux passagers, les personnes handicapées ont souvent recours à un moyen de transport terrestre pour compléter leur trajet.

**Les exploitants de gare** qui ont une entente avec un fournisseur de services de transport terrestre à partir de la gare, notamment par taxi, limousine, autobus ou véhicule de location, doivent veiller à ce que le transport soit accessible aux personnes se déplaçant avec un chien d'assistance.

**Recommandation :**

Un exploitant de gare doit, à l'intention des fournisseurs de services avec qui il a une entente de transport terrestre à partir de la gare, mettre l'accent sur l'importance des transports accessibles aux personnes se déplaçant avec un chien d'assistance. L'exploitant doit, entre autres, insister sur le fait qu'un chauffeur ne devrait jamais refuser de transporter un chien d'assistance ni refuser de s'arrêter pour ramasser le passager et son chien.

## Contrôler simultanément une personne et son chien d'assistance

L'**ACSTA** doit, lorsqu'elle contrôle une personne se déplaçant avec un chien d'assistance, déployer des efforts raisonnables pour contrôler son chien en même temps qu'elle.

**Remarque :** Le contrôle des passagers se déplaçant avec un chien d'assistance nécessite parfois des procédures particulières pour ces chiens. Par exemple, les sacs de transport pour les chiens d'assistance doivent être passés dans l'appareil à rayons X et parfois balayés au moyen d'un tampon pour la détection de traces d'explosifs. Pour plus de détails sur le contrôle des chiens d'assistance, visitez le [site Web de l'ACSTA](#).

## Former le personnel

Les fournisseurs de services de transport canadiens doivent veiller à ce que les membres de leur personnel qui pourraient être appelés à interagir avec le public, à participer à la prise de décision, ou à élaborer des politiques et des procédures touchant les personnes handicapées, y compris celles qui voyagent avec un chien d'assistance, reçoivent une formation qui leur apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences sur le rôle et les besoins du chien d'assistance.

**Remarque :** Bien que les transporteurs étrangers ne soient pas assujettis aux exigences de formation énoncées à la partie 1, tous les transporteurs sont encouragés à offrir de la formation à leur personnel pour s'assurer que les personnes handicapées reçoivent des services dans le respect de leur dignité et de leurs droits fondamentaux.

## Conserver l'information et les documents pour de futurs déplacements

Si un transporteur demande des renseignements et des documents auprès d'une personne qui compte se déplacer avec un chien d'assistance, il doit offrir d'en conserver une copie électronique pendant au moins trois ans.

De cette façon, la personne n'aura pas à fournir les mêmes renseignements ou documents chaque fois qu'elle utilisera les services de ce transporteur.

**Remarque :** Un transporteur peut demander à une personne de confirmer, lors d'une nouvelle réservation, si les renseignements ou les documents déjà au dossier concernant le chien d'assistance de la personne ont changé depuis qu'elle les a déposés.

### **Pratique recommandée aux transporteurs**

Les transporteurs devraient rédiger, et communiquer à tout son personnel visé, une politique sur le transport des chiens d'assistance. Cette politique devra également aborder la question des besoins liés à un handicap qui pourraient être incompatibles, par exemple le besoin de siège d'un passager qui se déplace avec un chien d'assistance et le besoin d'un passager ayant une allergie grave aux chiens.

Les transporteurs devraient, avant le départ et durant le trajet, communiquer avec les passagers qui se déplacent avec un chien d'assistance afin de vérifier qu'ils comprennent les services qu'ils recevront et les exigences connexes, comme l'obligation de fournir des renseignements et des documents sur leur chien d'assistance. Pour plus de renseignements sur les exigences de communication pour les personnes voyageant avec un chien d'assistance, consultez le document intitulé [Guides sur les communications avec les personnes handicapées](#).

## **4. Responsabilités des personnes se déplaçant avec un chien d'assistance**

Dans le RTAPH, il est reconnu que les transporteurs sont responsables de la sécurité de leurs passagers et de leur personnel, et que cela peut les obliger à mettre en place des conditions de transport, y compris pour les personnes se déplaçant avec un chien d'assistance.

### **Fournir un préavis**

Un transporteur peut exiger un avis de la personne qui veut se déplacer avec un chien d'assistance. Le préavis doit habituellement être donné 48 heures avant le départ, mais ce délai peut parfois atteindre 96 heures si le transporteur a besoin de renseignements ou de documents sur le chien d'assistance.

**Remarque :** Si un voyageur handicapé donne un préavis, mais que les renseignements ou les documents fournis sont insuffisants ou que la période de préavis comprend des jours de fin de semaine ou de congé, le transporteur pourrait ne pas être en mesure d’achever son évaluation de la demande; il pourrait donc ne pas être tenu de fournir le service demandé. Par conséquent, il est important que les voyageurs fournissent les documents et les renseignements demandés et fassent tout leur possible pour s’assurer que la période de préavis comprend deux jours ouvrables complets.

Un transporteur doit faire des efforts raisonnables pour transporter un chien d’assistance, même si la personne n’a pas fourni de préavis, les renseignements ou les documents qu’il demande.

Le concept d’efforts raisonnables signifie, par exemple, de demander à un passager de changer de siège pour permettre à une personne et à son chien d’assistance d’occuper des sièges adjacents.

## **L’importance du préavis**

Si la personne informe le transporteur suffisamment d’avance de son besoin de se déplacer avec un chien d’assistance, le transporteur pourra s’assurer qu’il y a assez d’espace pour le chien, et que lui et son maître pourront faire le trajet confortablement et en toute sécurité.

Si un siège supplémentaire est nécessaire en raison de la grande taille du chien d’assistance, le préavis donnera au transporteur une meilleure possibilité d’attribuer des sièges adjacents convenables.

Le préavis facilitera également la tâche à un transporteur qui doit attribuer des sièges convenables à un passager se déplaçant avec un chien d’assistance, mais qui doit aussi établir une zone tampon pour un passager ayant une allergie grave aux chiens.

## Fournir des renseignements et des documents

**Au moment de la réservation**, les transporteurs peuvent exiger qu'une personne souhaitant se déplacer avec un chien d'assistance présente une déclaration attestant que le chien a reçu de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé en formation de chien d'assistance une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins d'une personne liés à son handicap.

**Avant le départ**, les transporteurs peuvent exiger qu'une personne souhaitant se déplacer avec un chien d'assistance présente une carte d'identité ou un autre document, délivrés par l'organisme ou la personne spécialisé en formation de chiens d'assistance. Sur le document devront figurer le nom de la personne et une attestation que le chien d'assistance a reçu de l'organisme ou de la personne une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins d'une personne liés à son handicap.

**Remarque :** Si une personne ne peut pas fournir au transporteur une copie d'une carte d'identité ou d'un autre document attestant de la formation de son chien d'assistance lorsqu'elle fait sa demande de réservation – par exemple parce qu'elle n'a pas accès à un ordinateur pour envoyer une copie électronique – elle peut demander au transporteur s'il accepte une déclaration verbale pour l'instant, puis lui envoyer plus tard une copie du document requis.

La documentation peut être utile pour réduire les risques pour la santé et la sécurité des passagers, du personnel et des autres chiens d'assistance. Il n'en demeure pas moins que les personnes handicapées ont le droit de se déplacer avec un chien d'assistance dûment entraîné et qu'elles ne devraient pas être obligées de prouver, à chaque étape d'un trajet, que leur chien est un chien d'assistance. Pour éviter une telle situation, les transporteurs sont tenus de remettre à la personne une confirmation que son chien d'assistance est approuvé à bord du moyen de transport en le notant sur l'itinéraire de la personne. Ils pourraient également noter la confirmation sur la carte d'embarquement de la personne afin de s'assurer que l'information est accessible au personnel à l'enregistrement, à la porte d'embarquement et à bord de l'avion.

## Maîtriser le chien d'assistance

Les transporteurs peuvent exiger que la personne se déplaçant avec un chien d'assistance utilise une laisse ou un harnais pour maîtriser le chien pendant le transport.

## 5. Conseils de voyage pour les personnes se déplaçant avec un chien d'assistance

Pour éviter les problèmes pendant le voyage, la personne qui veut se déplacer avec son chien d'assistance peut prendre certaines mesures.

- Communiquer avec le transporteur dès que possible (il peut exiger un préavis de 48 à 96 heures) pour savoir quels renseignements ou documents sont exigés. Il se peut qu'il les ait déjà dans un dossier électronique si le passager les a fournis lors d'un déplacement précédent et qu'il a consenti à ce que le transporteur les conserve pour référence future (minimum 3 ans).
- Fournir des renseignements au transporteur sur la taille du chien pour que le passager et son chien d'assistance puissent se déplacer en toute sécurité et confortablement.
- Déterminer d'avance où se trouvent les lieux d'aisance dans la gare (ils doivent être indiqués sur le site Web du transporteur). Si le trajet à bord d'un traversier doit durer quatre heures consécutives ou plus, demander à l'exploitant du traversier où se trouve le lieu d'aisance.
- Obtenir des renseignements sur les règles et les restrictions concernant les déplacements avec un chien d'assistance à l'extérieur du Canada, y compris les exigences en matière de quarantaine et de permis qui pourraient s'appliquer dans le pays de destination.
- Vérifier si un certificat de santé international ou une preuve de vaccination, ou les deux, sont requis pour le chien d'assistance.

- Transporter avec soi les documents de certification du chien d'assistance, comme son certificat de dressage et, pour les voyages internationaux, les carnets de vaccination.
- Vérifier s'il y a des étapes particulières pour le chien d'assistance lors du processus de contrôle de sûreté.

## 6. Voyager avec des chiens de soutien émotionnel (CSE)

Le RTAPH n'énonce que les exigences relatives aux chiens d'assistance et ne traite pas des voyages avec des animaux de soutien émotionnel.

Cependant, le 23 juin 2023, l'Office a publié la décision no 105-AT-C-A-2023 dans laquelle elle a conclu que le fait d'exiger des transporteurs qu'ils acceptent de transporter les CSE dans les cabines de passagers n'entraînera aucune contrainte excessive si les conditions suivantes sont remplies :

1. La personne handicapée fournit des documents remplis par son médecin ou un professionnel de la santé qui détient une licence et est en règle auprès de son ordre professionnel, et qui prouvent qu'il traite la personne pour un handicap lié à la santé mentale, et qu'elle a besoin d'un CSE pour surmonter son handicap.
2. La personne handicapée fournit un certificat délivré par un vétérinaire qui :
  - identifie le CSE par son nom et sa race;
  - identifie la personne handicapée qui a besoin de ce chien en tant que CSE;
  - atteste que le CSE a reçu tous ses vaccins et que son état de santé lui permet de voyager, notamment qu'il n'a pas de maladies contagieuses, de tiques, ni de puces;
  - indique si le vétérinaire a eu connaissance de comportements inappropriés par le CSE, comme des comportements agressifs, des

gémissements ou des jappements excessifs, ou s'il a déjà causé des blessures à autrui.

Si la période de validité du certificat délivré par le vétérinaire n'a pas été prescrite dans le pays, la province, l'État ou le territoire de destination ou de provenance, le certificat devra être daté de moins de deux mois avant la date du trajet initial indiqué sur l'itinéraire.

3. La personne handicapée doit fournir la documentation indiquée ci-dessus au transporteur au moins 96 heures avant le transport. Si la demande est présentée moins de 96 heures d'avance, le transporteur aérien fera tout son possible pour transporter la personne handicapée et son CSE. Toutefois, l'Office encourage fortement l'ensemble des personnes handicapées à fournir un préavis suffisant de même que des documents en règle pour elles-mêmes et leur CSE lorsqu'elles présentent leur demande, afin de réduire au minimum le risque de ne pas recevoir un accommodement convenable.
4. Le CSE doit rester pendant toute la durée du trajet dans une cage de transport adéquate qui doit pouvoir tenir et rester devant le siège que la personne handicapée occupe ou, dans un aéronef, sous le siège qui se trouve devant elle. La cage doit satisfaire aux conditions et aux restrictions du transporteur pour le transport d'un CSE dans une cage en cabine, et le CSE doit rester dans sa cage pendant tout le temps qu'il passera dans la cabine de passagers.
5. La personne handicapée doit démontrer au transporteur que son CSE satisfait à toutes les exigences de transport, d'entrée ou de sortie en vigueur dans le pays, la province, l'État ou le territoire de destination ou de provenance, ce qui inclut celle de fournir toute la documentation exigée, s'il y a lieu.
6. Il est interdit d'imposer des frais à des personnes handicapées qui prennent les transports avec un CSE si elles respectent toutes ces conditions.

Un transporteur pourrait refuser de transporter toute personne handicapée et son CSE si le chien compromet la santé ou la sécurité d'autrui parce qu'il

manifeste de l'agressivité ou à d'autres comportements inappropriés, ou si son propriétaire fait sortir l'animal de sa cage durant le transport.

## **7. 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 : Transport des chiens d'assistance — obligations prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées***

Les dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* applicables à l'aide fournie aux personnes se déplaçant avec un chien d'assistance sont établies comme suit : partie 1 (*Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées*); partie 2 (*Exigences applicables aux transporteurs — services*); partie 3, section 3 (*Exigences techniques applicables aux transporteurs maritimes*); partie 4, section 2 (*Exigences techniques applicables aux exploitants de gares [sic]*); et partie 5 (*Exigences techniques applicables à l'ACSTA*).

## **Partie 1 : Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées**

**16 (1)** Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à interagir avec le public ou à participer à la prise de décision ou à l'élaboration de politiques ou procédures résultant des exigences du présent règlement, doit recevoir la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et compétences pour l'exécution de ses fonctions et porte notamment sur les exigences du présent règlement et les politiques et procédures du fournisseur de services de transport à l'égard des personnes handicapées.

## Contenu de la formation

**(2)** La formation visée au paragraphe (1) doit apporter un niveau adéquat de connaissances à l'égard de ce qui suit :

... **f)** le rôle et les besoins du chien d'assistance.

**Remarque :** Les obligations de formation ne s'appliquent pas aux transporteurs étrangers.

## Partie 2 : Tous les transporteurs

### Exigences de services applicables au transport des chiens d'assistance

#### Obligation de transporter

**51 (1)** Sous réserve du paragraphe (2), le transporteur accepte, à la demande de la personne handicapée qui a besoin de voyager avec un chien d'assistance, de transporter le chien d'assistance et permet que l'animal accompagne la personne à bord.

#### Exigences

**(2)** Le transporteur peut exiger de la personne qui demande de voyager avec un chien d'assistance de munir celui-ci d'une laisse, d'un câble d'attache ou d'un harnais pendant le voyage et qu'elle fournisse ce qui suit :

- a)** au moment de la réservation auprès du transporteur, une déclaration qui atteste que le chien d'assistance a reçu, de la part d'un organisme ou d'une personne spécialisé en formation de chiens d'assistance, une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap de la personne handicapée;
- b)** avant le départ, une carte d'identité ou un autre document, délivrés par l'organisme ou la personne spécialisé en formation de chiens d'assistance,

dans lequel la personne handicapée est nommée et qui atteste que le chien d'assistance a reçu de l'organisme ou la personne une formation individualisée à la tâche pour répondre aux besoins liés au handicap de la personne handicapée.

## **Copie électronique**

**(3)** La condition prévue à l'alinéa (2)b) est remplie si la personne a déjà fourni la carte ou l'autre document au transporteur dans le cadre d'une demande de service précédente et si le transporteur en a conservé une copie électronique.

## **Espace supplémentaire pour le chien d'assistance**

**(4)** Le transporteur fournit à la personne handicapée un siège passager adjacent à son siège pour que le chien d'assistance puisse s'étendre aux pieds de la personne de manière à assurer la sécurité et le bien-être de la personne et du chien si le siège passager de la personne n'offre pas assez d'espace au plancher en raison de la taille du chien.

## **Siège passager supplémentaire**

### **Obligation de fournir de l'espace supplémentaire**

**51 (4)** Le transporteur fournit à la personne handicapée un siège passager adjacent à son siège pour que le chien d'assistance puisse s'étendre aux pieds de la personne de manière à assurer la sécurité et le bien-être de la personne et du chien si le siège passager de la personne n'offre pas assez d'espace au plancher en raison de la taille du chien.

**Remarque 1 :** L'obligation de fournir de l'espace supplémentaire, si nécessaire, sans imposer de frais ou d'autres redevances, ne s'applique pas lorsque les services de transport sont fournis entre le Canada et un pays étranger.

**Remarque 2 :** Si un transporteur maritime n'offre pas la sélection de sièges aux passagers à bord d'un traversier, il n'est pas obligé de fournir un siège adjacent.

## Conservation de la copie électronique

**59** 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.

## Partie 3 : Transporteurs maritimes

### Section 3 : Exigences techniques applicables au transport des chiens d'assistance

#### Lieu d'aisance désigné

**178 (1)** Le traversier à bord duquel les passagers voyagent quatre heures consécutives ou plus comporte un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance auquel les passagers peuvent se rendre en passant par un passage qui est accessible aux personnes handicapées et qui est, à la fois :

- a) indiqué par une signalisation tactile et en braille;
- b) nettoyé et entretenu de manière régulière.

#### Signalisation

**(2)** Le traversier comporte de la signalisation qui indique comment se rendre au lieu d'aisance désigné.

## Partie 4 : Exploitants de gare

### Section 1 : Exigences de services applicables au transport des chiens d'assistance

#### Communication des renseignements

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

... **(c)** l'emplacement des lieux d'aisance désignés pour les chiens d'assistance

#### Fournisseur de services de transport terrestre

**217 (1)** Lorsque l'exploitant de gare conclut avec un fournisseur de service un accord ou une entente pour la fourniture de transport terrestre à partir de la gare, notamment par taxi, limousine, autobus ou véhicule de location, il veille à ce que le fournisseur fournisse du transport accessible à une personne qui utilise une aide à la mobilité ou un autre dispositif d'assistance ou a recours à un chien d'assistance, notamment au moyen de véhicules capables de transporter des aides à la mobilité qui ne sont pas pliables ou rabattables.

### Section 2 : Exigences techniques applicables au transport des chiens d'assistance

#### Lieu d'aisance désigné

**227 (1)** Le lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance est, à la fois :

- a) indiqué par une signalisation tactile et en braille;
- b) nettoyé et entretenu de manière régulière.

## Signalisation

(2) La gare comporte de la signalisation qui indique comment se rendre au lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance.

## Lieu d'aisance désigné à l'extérieur de la gare

(3) La gare est équipée d'un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance qui est situé à l'extérieur de la gare et auquel la personne handicapée peut se rendre à partir de la gare au moyen d'un passage qui est accessible aux personnes handicapées.

## Accès direct de la zone d'accès restreint [sic]

(4) La gare est équipée d'un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance qui est situé à l'intérieur de la gare et auquel la personne handicapée peut se rendre à partir d'une zone dont l'accès est réglementé au moyen d'un passage qui est accessible aux personnes handicapées sans avoir à sortir d'une telle zone et d'y rentrer.

# Partie 5 : ACSTA

## Exigences applicables au contrôle de sûreté des chiens d'assistance et de leur maître

### Dispositif d'assistance, personne de soutien ou chien d'assistance

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