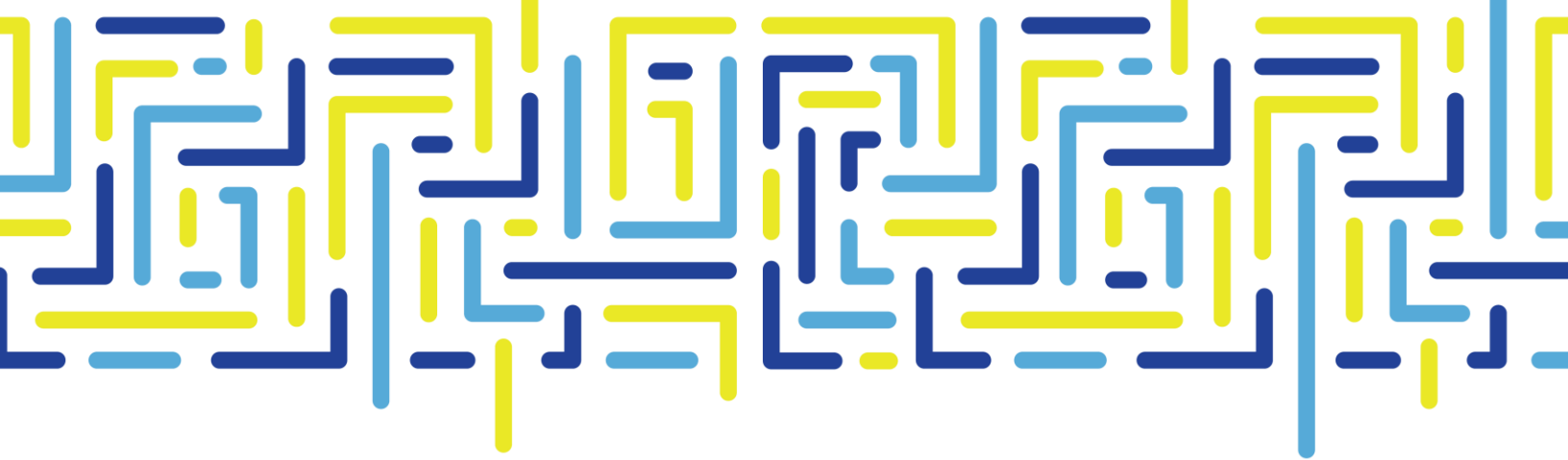




Parcours de voyage accessible

Le 21 mars 2025

Guide technique



Normes d'accessibilité
Canada

Accessibility Standards
Canada

Canada

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation préalable de l'éditeur.

La publication est disponible en format HTML à <https://accessibilite.canada.ca/centre-expertise/technologies-information-communications/guide-technique-systemes-intelligence-artificielle-accessibles>.

Pour de plus amples renseignements ou pour obtenir des formats alternatifs, veuillez communiquer avec :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1 833 854-7628

accessibilite.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap), 2024.

Numéro de catalogue AS4-36/2024F-PDF
ISBN 978-0-660-72445-4

Table des matières.....	3
1 Avis de non-responsabilité	6
2 À propos de ce guide technique.....	8
2.1 Destinataires	9
3 Contexte	10
3.1 Généralités	10
3.2 <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i>	12
3.3 Consultations sur la <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i>	13
3.4 Principes clés de la <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i>	14
3.5 La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies	15
4 Définitions	16
5 Concepts généraux.....	18
5.1 Valeurs directrices	19
5.2 Personnel de soutien.....	21
5.3 Chiens-guides et chiens d’assistance.....	22
5.4 Information et communications.....	23
5.4.1 Communication écrite	24
5.4.2 Communication numérique	24
5.5 Formation	26
5.6 Service à la clientèle	29
5.7 Rétroaction et plaintes.....	30
6 Planification	31
7 Réservation.....	35
7.1 Collecte des renseignements personnels	36
7.2 Communication de renseignements	38
7.3 Achat des billets	39
7.4 Méthodes pour les services de réservation	41

7.5	Réservation de services	42
7.6	Annulation du voyage	44
8	Environnement bâti	45
8.1	Espaces extérieurs	46
8.2	Parcours intérieurs de voyage	48
8.3	Portes et entrées de porte	49
8.4	Installations sanitaires	50
8.5	Signalisation	52
8.6	Pièces manœuvrables	54
8.7	Ameublements	55
8.8	Appareils en libre-service	57
8.9	Escaliers et mains courantes	59
8.10	Ascenseurs	61
8.11	Plateformes élévatrices	62
8.12	Escaliers mécaniques et trottoirs roulants	63
8.13	Entretien	64
8.14	Évacuations	65
9	Communication dans les gares	67
9.1	Kiosques automatisés en libre-service	68
9.2	Systèmes de télécommunication dans les gares	70
9.3	Écrans d'affichage des arrivées et départs	72
9.4	Annonces publiques dans les gares	73
10	Considérations relatives aux gares	74
10.1	Fauteuils roulants fournis dans les gares	75
10.2	Embarquement et débarquement	76
10.3	Transport de passagers à l'intérieur et entre des gares	78
11	Considérations relatives aux passagers	79

11.1 Aide aux passagers	80
11.2 Laissez-passer d'accompagnement.....	81
11.3 Considérations relatives au contrôle de sécurité.....	82
11.4 Appareils fonctionnels et aide à la mobilité	84
11.5 Services liés aux appareils fonctionnels et aux aides à la mobilité endommagées ou perdues.....	87
11.6 Transport de chiens-guides ou de chiens d'assistance	89
12 Considérations et communication à bord du véhicule de transport	90
12.1 Information et communications.....	91
12.2 Alarmes	93
12.3 Entretien.....	94
12.4 Système de divertissement à bord	95
13 Voyage par voie aérienne	96
13.1 Escalier d'embarquement intégré	97
14 Voyage en autobus	98
14.1 Embarquement à bord des autobus.....	99
15 Liens vers d'autres normes d'accessibilité (avec une brève description)	100

1 Avis de non-responsabilité

Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Ce document est fourni sans aucune déclaration ni garantie de quelque nature que ce soit. En aucun cas, Normes d'accessibilité Canada, ses entrepreneurs, ses agents, ses employés, ses directeurs ou ses représentants, ou Sa Majesté le Roi du chef du Canada, ses employés, ses entrepreneurs, ses agents, ses directeurs ou ses représentants ne peuvent être tenus responsables de tout préjudice, de toute blessure ou perte, de tout coût ou de toute dépense résultant de l'accès au document, de la possession ou de l'utilisation du document.

Entre Normes d'accessibilité Canada et les utilisateurs du présent document (qu'il soit imprimé, électronique ou se présente sous une autre forme), Normes d'accessibilité Canada est le propriétaire de tous les droits d'auteur et droits moraux contenus dans le présent document. En outre, Normes d'accessibilité Canada est propriétaire de sa marque officielle. De façon non limitative, l'utilisation, la modification, la copie ou la divulgation non autorisée de ce document pourrait contrevenir aux lois visant la propriété intellectuelle de Normes d'accessibilité Canada et/ou d'autres parties et donner ainsi droit à l'organisme et/ou à une autre partie d'exercer ses recours légaux relativement à une telle utilisation, modification, copie ou divulgation. Dans la mesure prévue par la loi, Normes d'accessibilité

Canada conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à ce document.

Les utilisateurs de ce document ne sont autorisés qu'à télécharger le document sur un ordinateur dans le seul but de le consulter, de le consulter et de le parcourir, de l'imprimer s'il s'agit d'une version électronique et de le diffuser à des fins informationnelles, pédagogiques et non commerciales. Les utilisateurs ne doivent pas faire ce qui suit et ne doivent pas permettre à d'autres personnes de modifier ce document de quelque façon que ce soit ou de retirer le présent avis juridique joint à cette norme, de vendre ce document sans l'autorisation de Normes d'accessibilité Canada, d'utiliser le présent document pour induire en erreur les utilisateurs d'un produit, d'un processus ou d'un service visé dans le présent document, ou de reproduire la totalité ou des parties précises de ce document dans un document ou un ouvrage sur des normes accessible au public sans l'autorisation écrite de Normes d'accessibilité Canada.

Si vous êtes en désaccord avec l'une ou l'autre des conditions du présent avis juridique, vous ne devez pas télécharger ou utiliser le présent document ni en reproduire le contenu. L'utilisation de ce document indique que vous confirmez accepter les conditions de cet avis juridique.

2 À propos de ce guide technique

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Normes d'accessibilité Canada élabore des normes et des directives en matière d'accessibilité fondées sur l'équité. Normes d'accessibilité Canada vise à créer des normes inclusives qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes en situation de handicap, tout en reconnaissant leur intersectionnalité et leur expertise. Normes d'accessibilité Canada partage ce guide technique afin que les organisations puissent commencer à mettre en œuvre cette directive dans leur travail pendant qu'une norme dans ce domaine est en cours d'élaboration. Ce guide technique porte sur les domaines dans lesquels les personnes en situation de handicap sont confrontées à des obstacles tout au long de leur parcours de voyage. Tous les voyageurs méritent une expérience de voyage juste et équitable à toutes les étapes de leur parcours de voyage. L'équité renvoie à l'impartialité, à la justice et à l'absence de discrimination. Le principe d'équité reconnaît que chaque personne se trouve dans une situation différente et s'attache à permettre à toutes les personnes d'obtenir les mêmes résultats.

Ce guide propose des directives et des pratiques exemplaires qui favorisent l'élimination des obstacles pour les personnes en situation de handicap et qui soutiennent une expérience de voyage accessible, inclusive et équitable pour tous les voyageurs.

Ce guide aborde les aspects suivants du parcours de voyage :

- les concepts généraux qui s'appliquent à l'ensemble du parcours d'un voyageur ;
- des renseignements et des communications qui sont fournies aux voyageurs en format écrit et numérique ;
- la formation offerte aux employés ;
- la prestation de services à la clientèle accessibles et les mécanismes de traitement des rétroactions et des plaintes ;
- des renseignements fournis aux voyageurs lorsqu'ils planifient leur voyage ;
- le processus de réservation de voyage ;
- l'environnement bâti ;
- les communications dans les gares ;
- le processus d'embarquement et de débarquement ;
- les considérations relatives aux véhicules de transport à bord ;
- les considérations particulières pour différents types de voyage.

2.1 Destinataires

Ce guide technique est destiné à tous les ministères, organismes et entités sous réglementation fédérale du gouvernement du Canada ainsi qu'à toute personne souhaitant obtenir des directives pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine.

3 Contexte

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

3.1 Généralités

Normes d'accessibilité Canada élabore des guides techniques qui contribuent à la réalisation de sa vision. Cette vision repose sur le respect des principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et du principe « rien sans nous ». Respecter ces principes implique de s'engager à éliminer les obstacles à l'accessibilité qui peuvent avoir une incidence sur toutes les personnes au Canada, en particulier les personnes en situation de handicap et les membres de leur famille, et qui peuvent empêcher les personnes en situation de handicap de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la société.

Dans le cadre du principe « Rien sans nous », Normes d'accessibilité Canada soutient que l'accessibilité nous concerne tous, car elle peut avoir des effets bénéfiques sur l'ensemble de la société. Par conséquent, les guides techniques élaborés par Normes d'accessibilité Canada visent à promouvoir l'accessibilité et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Cela signifie que les conseils techniques présentés dans ce guide tiennent compte des meilleures pratiques, de l'expérience vécue des personnes en situation de handicap et des renseignements destinés à atteindre le plus haut niveau d'accessibilité. Cette approche vise à

encourager l'innovation, à favoriser le changement et à promouvoir des exigences et des pratiques exemplaires qui ont des impacts positifs à grande échelle.

Cette approche cherche à améliorer les résultats pour l'ensemble de la population canadienne, notamment, en créant des possibilités d'emploi et des solutions qui contribuent à la croissance économique du Canada.

L'élimination proactive des obstacles au moyen de ces guides soutient les principes mentionnés ci-dessus, aide les organisations dans leur parcours vers l'accessibilité et fait progresser le Canada vers une société sans obstacles. Cela permet aux groupes suivants de bénéficier du contenu technique de ce guide :

- les personnes en situation de handicap ;
- les personnes sans handicaps ;
- le secteur public fédéral ;
- le secteur privé ;
- les organisations non gouvernementales ;
- les communautés autochtones, et
- la société

Les directives fournies aux sections 4 à 14 soutiennent les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et sont complémentaires à d'autres directives et règlements existants dans le secteur des transports, notamment le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* et les codes de pratiques et lignes directrices existantes de l'Office des transports du Canada.

3.2 *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* permet de manière proactive de recenser, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité partout où la population canadienne a besoin de services de compétence fédérale. Elle met en place des mécanismes permettant d'aborder systématiquement la question de l'accessibilité. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles, d'ici 2040. Il s'agit de recenser, de supprimer et de prévenir les obstacles relevant de la compétence fédérale dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi ;
- l'environnement bâti (édifices et espaces publics) ;
- les technologies de l'information et de la communication ;
- la communication, autre que les technologies de l'information et de la communication ;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations ;
- la conception et la prestation de programmes et de services ;
- les transports (compagnies aériennes, ainsi que les fournisseurs de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

3.3 Consultations sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Afin d'éclairer l'élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le gouvernement du Canada a entrepris en 2016 et 2017 la consultation la plus vaste et la plus accessible sur les questions concernant les personnes en situation de handicap que le Canada n'ait jamais connues. Plus de 6 000 Canadiens et Canadiennes et plus de 90 organismes ont fait part d'idées sur un Canada accessible. Les participants souhaitent que la législation s'applique à tous les domaines relevant du gouvernement du Canada et que le Canada devienne un chef de file en matière d'accessibilité. Tout en reconnaissant que l'élaboration et la mise en œuvre de certaines normes prendront plus de temps que d'autres, les participants ont noté que les orientations devraient être claires et que toute exigence en matière d'accessibilité devrait mener à des changements positifs durables.

Le principe « rien sans nous » signifie que les personnes en situation de handicap participent à la détection, à la prévention et à l'élimination des obstacles. Cela signifie également qu'il faut consulter les personnes en situation de handicap, les diverses communautés de personnes en situation de handicap et d'autres experts, et travailler en étroite collaboration avec eux pour élaborer des orientations en matière d'accessibilité afin d'éliminer les obstacles. Le principe « rien sans nous » est à la base de tout ce que nous faisons aux Normes d'accessibilité Canada, y compris le fait de s'appuyer sur les connaissances et l'expérience des personnes en situation de handicap pour définir des orientations en matière d'accessibilité.

3.4 Principes clés de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La loi doit être mise en œuvre en tenant compte des principes suivants et conformément à ceux-ci :

- le droit de toute personne à être traitée avec dignité ;
- le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement ;
- le droit de pouvoir participer pleinement et de manière égale à la vie de la société ;
- le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide ;
- le fait que les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de la manière dont les différents types d'obstacles et de discriminations se croisent ;
- le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures ;
- des normes d'accessibilité et des règlements doivent être créés dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit.

3.5 La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies

Le Canada a adhéré à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH) en 2010. La Convention protège et promeut les droits et la dignité des personnes en situation de handicap sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres. Les signataires de la CDPH doivent promouvoir et assurer la jouissance pleine et entière des droits des personnes en situation de handicap, y compris leur pleine égalité devant la loi. La CDPH a servi de catalyseur majeur dans le mouvement mondial visant à traiter les personnes en situation de handicap comme des membres à part entière et égaux de la société.

L'approche des droits de la personne a permis de s'éloigner d'une perception des personnes en situation de handicap comme des sujets de charité, de traitements médicaux et de protection sociale. La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, la Charte canadienne des droits et libertés et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* sont les cadres fondamentaux des droits de la personne qui soutiennent l'équité et sur lesquels la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été élaborée.

4 Définitions

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Les définitions suivantes s'appliquent aux termes utilisés dans ce guide technique :

Aide à la mobilité – Un terme utilisé pour englober la variété d'appareils fonctionnels utilisés par les personnes à mobilité réduite ou handicaps physiques, y compris les fauteuils roulants manuels et électriques, les mobylettes, les cannes et les béquilles.

Appareils fonctionnels – Tout appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne en situation de handicap.

Chien d'assistance – Un chien qui :

- A) est formé individuellement par un organisme ou une personne spécialisés dans la formation de chiens d'assistance pour aider une personne ayant un besoin lié à son handicap ;
- B) n'est pas autrement interdit par la loi ;
- C) se comporte d'une manière contrôlée et non agressive tout en aidant la personne en situation de handicap ; et

- D) est facilement identifiable par des indicateurs visuels, tels qu'un gilet ou un harnais, comme un chien d'assistance requis pour un service lié à un handicap.

Chien-guide – Un chien qui est formé pour guider une personne qui est aveugle ou malvoyante et est certifiée comme un chien-guide.

Personne de soutien – Une personne qui accompagne une personne en situation de handicap pour l'aider à répondre à divers besoins, y compris, mais sans s'y limiter, fournir de l'aide pour :

- la communication ;
- la mobilité ;
- les besoins en matière de soins personnels ;
- les besoins en matière de soins médicaux ;
- l'accès aux services ; et
- l'accès aux installations.

Véhicules de transport – Tout véhicule utilisé lors du transport de passagers, y compris :

- les avions ;
- les trains (lorsque les passagers voyagent en train)
- les traversiers ; et
- les autobus.

5 Concepts généraux

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Les personnes en situation de handicap se heurtent à de nombreux obstacles pour voyager. Les obstacles ou les caractéristiques de l'environnement matériel et immatériel des déplacements peuvent conduire à l'exclusion des personnes en situation de handicap et les empêcher de faire l'expérience de visiter des lieux éloignés de leur domicile. Par exemple, les barrières comportementales (comme un comportement discriminatoire de la part d'un agent du service à la clientèle) et les barrières physiques (comme des escaliers menant à une zone d'embarquement), parmi beaucoup d'autres, peuvent empêcher les personnes en situation de handicap de participer au plaisir d'un voyage en toute sécurité.

Les directives suivantes s'appliquent aux fournisseurs de voyages à travers tous les moyens de transport qui souhaitent suivre ces directives.

5.1 Valeurs directrices

Les expériences de voyage peuvent être complexes et avoir de multiples facettes, elles peuvent également comprendre plusieurs interactions entre le voyageur et les fournisseurs de voyages à travers plusieurs endroits et sur une période de temps prolongée. Afin de créer des expériences aussi accessibles que possible, les fournisseurs de voyages devraient comprendre qu'ils ont la responsabilité d'offrir aux voyageurs des expériences justes, équitables et inclusives.

Les fournisseurs de voyages devraient concevoir des expériences de voyage qui permettent aux personnes en situation de handicap de :

- voyager de manière indépendante s'ils le désirent ;
- s'assurer que leur expérience sera comparable à celle d'un voyageur sans handicap ; et
- veiller à ce que tous les voyageurs soient traités avec respect, quels que soient leurs capacités ou leurs besoins.

Les fournisseurs de voyages devraient tenir compte de tous les obstacles qui peuvent exister et devraient rester ouverts à la possibilité de modifier l'expérience de voyage si nécessaire. Le fournisseur devrait également veiller à ce que tous les produits et services avec lesquels les personnes en situation de handicap sont susceptibles d'interagir fassent l'objet d'un examen régulier et systématique, et qu'ils sont appuyés par les politiques et les pratiques de l'entreprise.

Vous trouverez ci-dessous des directives sur la consultation des personnes en situation de handicap que les fournisseurs de voyages devraient suivre.

Consultation des personnes en situation de handicap

Dans toutes les cas, les fournisseurs de voyages devraient s'assurer que les personnes en situation de handicap soient mobilisées à tous les niveaux de leur organisation. Pour certains fournisseurs, vous devez vous assurer que les personnes en situation de handicap sont impliquées (veuillez consulter les ressources de la [section 15](#)). La participation peut se faire idéalement à l'interne (comme l'embauche de personnes en situation de handicap) ou au moyen de consultations continues. Par exemple, une personne en situation de handicap pourrait travailler directement avec les équipes qui s'occupent de l'accessibilité ainsi qu'avec des personnes d'organismes qui représentent les personnes en situation de handicap. Les personnes ayant un large éventail d'expériences vécues devraient faire partie des personnes impliquées. Il peut s'agir de différentes intersections identitaires, telles qu'une diversité de capacités, d'âge, de race, d'origine ethnique, de genre, etc.

5.2 Personnel de soutien

Le personnel de soutien permet aux personnes en situation de handicap de participer pleinement au parcours de voyage tout en contribuant à réduire ou éliminer les obstacles au voyage.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Prendre des mesures raisonnables pour tenir compte de la présence de personnel de soutien.
- Prévoir un siège pour une personne de soutien à côté ou près du siège du passager.
- Accepter du personnel de soutien pour les personnes qui ont besoin d'aide. Il s'agit notamment, mais pas exclusivement, de personnes de soutien qui fournissent de l'aide sur les aspects suivants :
 - la mobilité ;
 - la période des repas ;
 - l'utilisation des salles de bain ;
 - les moments de transferts ; ou
 - la communication.

5.3 Chiens-guides et chiens d'assistance

Les soutiens personnels peuvent également comprendre les chiens-guides et les chiens d'assistance. Les chiens d'assistance permettent aux voyageurs en situation de handicap de voyager de manière autonome, et les personnes en situation de handicap doivent être autorisées à voyager avec leur chien d'assistance.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Permettre aux chiens-guides et aux chiens d'assistance d'avoir accès aux activités de voyage et d'y participer, à condition que les personnes les gardent avec eux et que la loi n'interdise pas le chien-guide ou le chien d'assistance.
 - Si la loi interdit l'accès à un chien-guide ou à un chien d'assistance, le fournisseur de services doit prévoir une autre méthode de livraison (par exemple, si un chien d'assistance ou chien-guide est empêché d'entrer dans une cafétéria parce que sa présence aurait une incidence sur la santé et la sécurité).
- Disposer d'une aire de soulagement réservée aux chiens-guides ou aux chiens d'assistance à proximité immédiate des espaces de voyage ou à bord, si possible (pour les traversiers). Par exemple, une aire de soulagement pour chiens-guides ou chiens d'assistance devrait être disponible dans la zone sécurisée de la gare, de sorte que les passagers ne soient pas obligés de quitter la gare.
- Nettoyer régulièrement les aires de soulagement des chiens-guides ou des chiens d'assistance et prévoir des voies d'accès accessibles à cette aire. Par exemple, avoir une entrée de niveau sans marche vers l'aire de soulagement et l'identifier par des formes de signalisation accessibles, y compris des formes tactiles, en braille et autres.

5.4 Information et communications

Il est important que les fournisseurs de voyages tiennent compte de la manière dont les personnes en situation de handicap communiquent et comprennent l'information. L'information devrait être communiquée dans des formats accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Fournir des formes alternatives de communication dans les formats suivants, chacun étant suivi d'exemples non exhaustifs :
 - Visuel tel que les photographies, diagrammes, pictogrammes ;
 - Texte (écrit) tel que les gros caractères, langage simple ;
 - Tactile (par le toucher) tels que le braille, lettres tactiles (lettres en trois dimensions) ; ou
 - Auditif (par le son) tels que les sons par haut-parleurs, ou la fonction de lecture à haute voix.
- Envisager d'autres formats de présentation de l'information, tels que des instructions (sur un site Web ou en personne) interprétées à l'aide de vidéos en langue des signes.
- Dans la mesure du possible, éliminer les distractions environnementales telles que les écrans qui affichent de l'information à côté des fenêtres où l'éblouissement du soleil empêche les utilisateurs de lire l'information ou de placer une station d'information ou guichet à côté d'un haut-parleur où les annonces sont diffusées. Cela permet aux gens de se concentrer sur la communication et la réception d'informations de voyage cruciales.
- En suivant les directives sur les technologies de l'information et des communications qui se trouvent dans [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC \(EN 301 549:2021, IDT\).](#)

5.4.1 Communication écrite

Les documents écrits devraient être présentés dans des formats accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Fournir tous les documents écrits dans une police de caractères sans empattement dont la taille est de 14 ou plus.
- Fournir un texte écrit bien contrasté par rapport à son arrière-plan (par exemple, un arrière-plan blanc avec un texte noir).
- Veiller à ce qu'un stylo et du papier soient disponibles lors des communications, en particulier pour les personnes souffrant de troubles de la communication et celles qui sont sourdes ou malentendantes.

5.4.2 Communication numérique

Les sites Web devraient être accessibles et les adresses électroniques des fournisseurs de voyages devraient être faciles à localiser.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Fournir des renseignements sur les services disponibles ou relatifs au voyage d'une personne, dans un format accessible.
- Fournir une méthode alternative pour récupérer ou créer les renseignements obtenus en visitant un site Web, lorsqu'il est nécessaire pour les voyageurs de créer un compte personnel (par exemple, pour faire des réservations ou suivre leurs voyages) ou d'accéder à des renseignements relatifs à leur voyage (par exemple, pour accéder à leur itinéraire). La méthode alternative doit être mentionnée sur le site Web.

- En suivant les directives sur les technologies de l'information et des communications qui se trouvent dans [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC \(EN 301 549:2021, IDT\).](#)

5.5 Formation

Tous les employés, quel que soit leur niveau d'interaction avec le public, devraient recevoir une formation sur l'accessibilité. La formation doit être adaptée à leur profession spécifique dans l'industrie du voyage. Les fournisseurs de voyages peuvent utiliser des ressources de formation externes et internes pour proposer des programmes de formation à leurs employés.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- suivre le processus décrit ci-dessous lorsque vous créez et transmettez le matériel de formation ;
 - déterminer la formation nécessaire pour la tâche ;
 - créer ou rechercher des supports de formation ;
 - réaliser la formation ;
 - évaluer l'efficacité de la formation.
- fournir des renseignements sur les 7 domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :
 - l'emploi (par exemple, les soutiens à l'externe et à l'interne pour les employés en situation de handicap) ;
 - l'environnement bâti (par exemple, les exigences en matière d'accessibilité de l'environnement bâti pertinent dans leur secteur, les connaissances des voies d'évacuation en cas d'urgence) ;
 - les technologies de l'information et des communications (TIC) (par exemple, les principes essentiels et les exigences relatives à l'accessibilité du Web et des applications) ;

- les communications, autres que les TIC (par exemple, les besoins de communication des différents groupes de personnes en situation de handicap) ;
- la conception et la prestation de programmes et de services (par exemple, la communication respectueuse et la mise en œuvre de programmes selon de différentes modalités) ;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations (par exemple, l'implication des utilisateurs finaux en situation de handicap dans le processus d'acquisition) ; et
- le transport (par exemple, comprendre les caractéristiques d'accessibilité d'un mode de transport lors d'un voyage).
- fournir des renseignements particuliers à la fonction pendant la formation, par exemple :
 - le moment opportun pour orienter la personne vers quelqu'un pour qu'elle obtienne plus d'information et comment faire remonter les préoccupations dans la structure ;
 - comment apporter un soutien efficace (par exemple, les employés des gares et de bord pourraient également recevoir une formation sur la façon d'aider les passagers en situation de handicap à monter à bord et à débarquer) ;
 - comment utiliser tout équipement spécial pour l'embarquement et le débarquement (par exemple, les ascenseurs, les harnais, le fauteuil roulant étroit) ;
 - comment aider les personnes en situation de handicap lors des évacuations d'urgence ; et
 - comment manipuler et entreposer correctement les appareils fonctionnels et les aides à la mobilité.

- former tous les individus participants dans la prestation de services de voyage (tels que les employés, les personnes élaborant des politiques pour un fournisseur de services de voyages ou travailleurs contractuels), y compris la haute direction ;
- mettre à jour régulièrement les programmes de formation et fournir une « formation de mise à niveau » annuelle qui s'appuie sur les acquis du membre de l'employé. De plus, la formation devrait être requise lors de changements de poste ou à la responsabilité d'un employé ;
- veiller à ce que les dossiers de formation soient tenus à jour ; et
- s'assurer que les employés ont terminé leur formation dans les 60 jours suivant leur embauche. En attendant, le nouveau membre du personnel doit être accompagné d'un membre formé, dans le cadre de son travail.

5.6 Service à la clientèle

Pour fournir un service à la clientèle, les fournisseurs de voyages doivent :

- comprendre les besoins des personnes en situation de handicap ;
- comprendre comment communiquer efficacement avec les personnes en situation de handicap ; et
- disposer d'un système de suivi du service à la clientèle permettant d'identifier les zones d'améliorations.

Le développement d'une culture propice au service à la clientèle commence au niveau de la direction générale.

Pour fournir un service à la clientèle, la haute direction devrait commencer par :

- veiller à ce que les politiques du service à la clientèle soient accessibles sous forme écrite ;
- réitérer l'importance de répondre aux besoins des clients, y compris des clients en situation de handicap ;
- promouvoir l'importance du service à la clientèle inclusif au sein de leurs entreprises ; et
- travailler en permanence à l'amélioration des politiques et des ressources en matière de service à la clientèle et veiller à ce qu'elles soient actualisées.

5.7 Rétroaction et plaintes

Les fournisseurs de voyages doivent être en mesure de gérer les commentaires et les plaintes qu'ils reçoivent du public à toutes les étapes du voyage.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Disposer des mécanismes pour gérer la rétroaction et les plaintes reçues. Ceci comprend :
 - désigner une personne, ou un groupe de personnes, chargées de gérer les rétroactions et les plaintes relatives à l'accessibilité ;
 - informer le public du mécanisme mis en place (par exemple, par le biais du site Web d'un fournisseur de voyages) ;
 - informer le public de la manière dont il peut signaler un problème (par exemple, par téléphone ou par courrier électronique) ; et
 - veiller à ce que les mécanismes de rétroaction ou de plaintes soient accessibles à tous les voyageurs.
- Dans le cas où un problème ne peut être résolu, mettre le voyageur en contact avec une autre personne ou organisation qui peut apporter une aide supplémentaire.
- Contrôler, examiner et réviser le mécanisme de rétroaction et de plaintes afin d'y apporter des améliorations, si nécessaire.

6 Planification

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

La planification de son voyage est essentielle pour une expérience de voyage informée, sûre et agréable. Les considérations de la planification devraient inclure un large éventail de handicaps et ne doivent pas être axées sur un handicap en particulier. Par exemple, les voyageurs peuvent avoir besoin de savoir :

- Si les fauteuils roulants sont disponibles pour emprunter dans une gare, quels types sont offerts et où ils se trouvent.
- Où se trouvent les aires de soulagement pour les chiens-guides ou les chiens d'assistance.
- L'emplacement de la signalisation en braille et d'utilisation de la technologie d'assistance audio.

Le fait de fournir des renseignements sur les caractéristiques et les services accessibles que le public ne connaîtrait pas autrement donne aux fournisseurs de voyages l'opportunité de faciliter une expérience de voyage informée, sécuritaire et agréable.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Permettre au public d'avoir accès à l'information :
 - directement par l'entremise d'un le fournisseur de voyages ;
 - par le biais de différentes méthodes de communication, notamment :
 - les sites Web ;
 - par téléphone ;
 - sur les brochures ;
 - par le biais de communication en personne ; et
 - par le biais de publicités avant de réserver un voyage ou de se rendre à un terminal.
- Veiller à ce que les mêmes renseignements soient fournis dans les différentes méthodes de communication, et plus particulièrement dans celles sur le Web, car de nombreuses personnes utilisent ce type d'accès à l'information.
- Fournir des renseignements sur les sujets suivants dans des formats accessibles :
 - Installations
 - par exemple, inclure des renseignements sur la disponibilité des installations, l'agencement et les dimensions des zones et toutes les caractéristiques d'accessibilité correspondantes. Il peut s'agir d'installations telles que :
 - les toilettes ;
 - les aires de soulagement pour les chiens-guides ou les chiens d'assistance ;
 - les installations de restauration ; et

- les zones pour déposer ou ramasser des passagers.
- offrir des arrangements alternatifs lorsqu'une solution accessible n'est pas disponible (par exemple, une cafétéria peut se trouver au troisième étage d'un traversier et n'est accessible que par des escaliers, mais les passagers peuvent commander de la nourriture qui leur sera livrée).
- Équipement
 - par exemple, de renseignements sur les équipements disponibles à l'utilisation ou au prêt tels que des appareils fonctionnels ou un lève-personne, et des renseignements sur la manière dont les équipements personnels des passagers seront manipulés.
- Services
 - par exemple, il peut s'agir de renseignements tels que :
 - les services que les voyageurs peuvent utiliser ou demander (par exemple, de l'aide pour les bagages), y compris quand ou s'ils doivent être réservés à l'avance et comment le faire (par exemple, avant la réservation, plus de 24 heures avant le voyage, le jour même) ; et
 - comment fournir une rétroaction ou déposer une plainte sur les services, ainsi que l'adresse électronique ou le numéro de téléphone à composer pour le faire.
- Politiques d'accessibilité
 - par exemple, information sur les droits des voyageurs en tant que personne en situation de handicap.

- Expérience sensorielle
 - par exemple, fournir des renseignements sur l'environnement sensoriel, notamment sur :
 - l'éclairage ;
 - les niveaux de bruit typiques ;
 - les zones exemptes d'odeurs ;
 - les espaces réservés au calme ; et
 - les salles sensorielles.
- Incorporer les éléments suivants à l'une des informations fournies dans un format accessible :
 - Disposer de choix technologiques pour recevoir de l'information. Par exemple, il peut s'agir d'une carte utilisant un système de positionnement global (GPS) téléchargeable qui permettrait à un voyageur de connaître son environnement et l'emplacement de tous les dispositifs d'accessibilité dans un espace donné.
 - Intégrer les renseignements sur toute amélioration à l'accessibilité d'une installation ou d'un service sur les sites Web et par d'autres moyens de communication.
 - Informer les voyageurs de la nécessité de communiquer leurs besoins et de s'identifier afin de trouver et de recevoir des services ou d'équipement approprié. Les voyageurs devraient être informés de ce dont ils ont besoin.
 - Maintenir et mettre à jour les informations fournies et ajouter les avertissements préalables concernant toute perturbation prévue.

7 Réserveation

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Les expériences de réservation accessibles sont essentielles pour que le parcours du voyage soit sûr et agréable. Les fournisseurs de voyages devraient rendre le processus de réservation accessible à tous afin que les réservations puissent se faire en temps opportun et de manière flexible. Les personnes en situation de handicap ne doivent pas entraîner des coûts supplémentaires quel que soit le moyen de réservation, y compris, mais sans s'y limiter :

- sur le site Web d'un fournisseur de voyages ou en utilisant une application mobile ;
- en personne ; ou
- par téléphone.

7.1 Collecte des renseignements personnels

Afin de faciliter la réservation, il incombe au fournisseur de voyages de poser des questions au voyageur sur ses besoins éventuels et de lui fournir des renseignements précis sur les possibilités qui lui sont offertes avant la réservation. Les exemples de renseignements demandés peuvent comprendre, mais sans s'y limiter :

- si des mesures d'adaptation sont nécessaires ;
- quels appareils fonctionnels accompagneront le voyageur ; et
- toute allergie connue qui nécessite une mesure d'adaptation (par exemple, une allergie alimentaire ou une allergie aux chiens qui pourrait affecter l'endroit où une personne doit être assise).

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Disposer d'une méthode systématique et cohérente pour recueillir ces renseignements pour chaque voyageur, qu'il s'identifie ou non comme une personne en situation de handicap.
- Lors de la collecte des renseignements personnels, aviser les voyageurs de la façon dont leurs données sont stockées et conservées tout en respectant les lois et les exigences établies en matière de protection de la vie privée.
- Aviser les voyageurs sur :
 - la raison pour laquelle leurs données personnelles sont collectées ;
 - comment ces données seront utilisées ;
 - qui y aura accès ; et
 - pendant combien de temps ces données seront conservées.

- Veiller à ce que les besoins des voyageurs en matière d'accessibilité soient demandés ou confirmés lors de chaque nouvelle réservation, étant donné que les besoins d'une personne peuvent évoluer au fil du temps.

7.2 Communication de renseignements

Le cas échéant, les renseignements sur les mesures d'adaptation d'un voyageur devraient être transmis à tout le personnel concerné tout au long du voyage du voyageur.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Assurer que toutes les informations sont partagées à toutes les étapes du voyage (par exemple, lorsqu'un agent de réservations d'aéroport est informé qu'une personne aura besoin d'un guide pour se rendre à son siège, ce message doit être transmis aux personnels concernés, tels que les agents de la porte d'embarquement qui le transmettent ensuite aux agent(e)s de bord).

7.3 Achat des billets

Les voyageurs doivent avoir la possibilité d'acheter des billets selon différents formats.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Indiquer clairement les renseignements relatifs à la billetterie et les fournir sous plusieurs formes, afin que les voyageurs puissent choisir le prix du billet et la durée du voyage qui leur conviennent. Il peut s'agir, entre autres, de fournir des renseignements dans les formats suivants :
 - sur le site Web d'un fournisseur de voyages ;
 - par le biais d'une application pour téléphone cellulaire ;
 - par le biais d'enregistrements téléphoniques ;
 - en personne par l'entremise des employés ; ou
 - dans des kiosques électroniques.
- Offrir de multiples options accessibles pour acheter, modifier ou annuler un billet.
- Si les fournisseurs de voyages offrent des tarifs réduits aux personnes en situation de handicap qui voyagent avec des personnes de soutien, les offrir la possibilité d'acheter des billets de la même manière que les autres clients (par exemple, les voyageurs ne devraient pas avoir à acheter deux billets et à attendre un remboursement, ou un voyageur ne devrait pas avoir à manquer une vente de sièges ou un vol préférentiel en raison de retards dans l'approbation de leurs demandes).
- Disposer d'un processus rapide d'approbation des billets pour les personnes de soutien et éviter les longs processus d'approbation.

- Si la réservation ne comprend pas de siège assigné, s'assurer que les voyageurs pourront occuper le siège le plus accessible pour eux et veiller à ce que le voyageur en situation de handicap soit assis à côté de sa personne de soutien, le cas échéant.

7.4 Méthodes pour les services de réservation

Les réservations sur le Web, par téléphone, par courrier électronique et en personne sont essentielles pour un service de réservation accessible, et toutes les méthodes de réservation doivent être accessibles. Si vous désirez obtenir plus d'information sur l'accessibilité des méthodes de réservation, consultez l'article [5.4](#) de ce guide technique sur la communication accessible.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Suivre les conseils de l'article [5.4](#) du présent document sur la communication accessible.
- Offrir la possibilité de discuter de la réservation avec un agent de réservations en direct à n'importe quelle étape du processus de réservation, et annoncer des méthodes pour parler à un agent de réservations dans tous les documents de voyage (par exemple, en fournissant un numéro d'une personne-ressource ou en proposant une fonction de rappel).
- Ne pas appliquer de frais supplémentaires pour la réservation de services d'accessibilité.

7.5 Réserveation de services

Les voyageurs devraient être informés de ce qu'il faut faire pour réserver un service lié à l'accessibilité.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Informer les voyageurs actuels et éventuels des services disponibles et du moment où ils doivent être réservés pour les recevoir. Par exemple, un fournisseur de services fournit des renseignements sur son site Web qui indiquent si un préavis est requis pour accéder à un service et, le cas échéant, le préavis que le voyageur doit fournir pour accéder au service avant de réserver un billet (tels que le temps requis pour un préavis lors du transport d'appareils fonctionnels). Les fournisseurs de voyages devraient fournir des services à la demande et, dans la mesure du possible, ne pas exiger de réservation à l'avance.
- Si un voyageur s'identifie comme une personne en situation de handicap, fournir immédiatement des informations sur tous les services et appareils offerts par le fournisseur afin que le voyageur puisse choisir ceux qui lui conviennent le mieux. Cela comprend également la fourniture de renseignements sur les obstacles à l'accessibilité qui peuvent être présents (par exemple, l'incapacité d'un passager d'accéder à une cafétéria ou à une aire de restauration à bord d'un traversier parce que la route vers la cafétéria est inaccessible).
- Dans la plupart des cas, les voyageurs ne devraient pas être tenus de fournir la preuve qu'ils ont besoin d'un service. Si un service exige une preuve pour fournir une mesure d'adaptation, les voyageurs doivent recevoir un préavis suffisant pour pouvoir fournir cette preuve (par exemple, si un voyageur a besoin d'une personne de soutien).

- Convenir des services par écrit, dans un langage simple, afin que les voyageurs puissent être sûrs que leurs besoins seront satisfaits et qu'ils disposent des documents prouvant qu'un service a été réservé selon leurs exigences. Sauvegarder l'information avec les renseignements de réservation du voyageur pour ces services.

7.6 Annulation du voyage

Si le fournisseur de voyages annule une partie du voyage (par exemple, un vol) et qu'un service a été réservé, ce même service doit être transféré sur la partie du voyage qui a été réservée ou reprogrammée (par exemple, un nouveau vol).

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Communiquer les exigences en matière de services de manière à garantir qu'un nouveau fournisseur offrira les mêmes services, peu importe qui est le fournisseur de voyages. Par exemple, si le nouveau vol est réservé à nouveau, toutes les informations sur le voyageur et ses mesures d'adaptation devraient être transmises pour la nouvelle réservation.

8 Environnement bâti

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Les articles suivants s'appliquent à l'environnement bâti spécifiquement pour les aéroports de passagers. Elles ne s'appliquent pas à l'environnement bâti pour les véhicules de transport.

8.1 Espaces extérieurs

Les espaces extérieurs, tels que ceux situés à l'extérieur des bâtiments et des entreprises liés au voyage, doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Fournir un nombre suffisant de places de stationnement accessibles, situées à proximité du bâtiment principal, avec une signalisation appropriée et des dimensions adéquates pour les véhicules équipés de rampes, de palans ou d'ascenseurs auxiliaires.
- Disposer d'aires désignées pour déposer et ramasser les passagers qui sont des personnes en situation de handicap, qui sont situées à proximité des entrées et des sorties.
- Prévoir des arrêts de navette pour les personnes en situation de handicap à proximité des entrées et des sorties.
- Bien entretenir les voies de circulation et les escaliers extérieurs, notamment en enlevant rapidement la neige et la glace pendant les mois d'hiver.
- Veiller à ce que l'éclairage artificiel et naturel soit suffisant à proximité des stationnements, des entrées et des sorties, ainsi que des passages et des voies de circulation.
- Fournir des aires extérieures de soulagement pour les chiens-guides ou les chiens d'assistance dans la zone de la gare, qui soient bien entretenues, propres, avec des entrées sans marches et une signalisation claire et accessible.
- Entretenir les espaces d'embarquement et de débarquement, le cas échéant, y compris l'enlèvement de la neige et de la glace pendant les mois d'hiver.

- Suivre les directives sur les stationnements accessibles du site [ASC-2.1 Espaces extérieurs : Projet d'examen public](#) ainsi que toute orientation supplémentaire sur les espaces extérieurs en général. En particulier, la clause 5.1.5.3 sur les aires de stationnement et la clause 7.2 sur le stationnement et les commodités pour les véhicules.

8.2 Parcours intérieurs de voyage

Les voies de déplacement à l'intérieur des bâtiments doivent être accessibles.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- veiller à ce que les passages soient suffisamment larges et dégagés de tout obstacle pour permettre aux passagers en situation de handicap de se déplacer aisément dans un bâtiment ;
- faire une différenciation marquée du passage lorsqu'il passe d'une surface à l'autre (par exemple, une bande de couleur contrastée ou des textures de surface distinctes) ;
- disposer de surfaces antidérapantes, fermes et stables, exemptes d'obstacles, et utiliser des surfaces et des motifs qui n'affectent pas la perception ou l'orientation ;
- inclure des aires de repos régulières lorsque les trajets sont longs (par exemple, dans les grandes gares) ; et
- suivre l'information conformément aux passages intérieurs de voyage dans [ASC-2.3 - Version ébauche : Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). En particulier, la clause 5 et les paragraphes relatifs aux parcours de voyage.

8.3 Portes et entrées de porte

Les portes et les entrées de porte devraient être accessibles à tous.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- avoir des entrées de portes suffisamment hautes et larges pour permettre le passage des personnes en situation de handicap, en tenant compte de la taille des fauteuils roulants, des bagages, des personnes de soutien, des chiens-guides ou des chiens d'assistance, et des voyageurs en groupe ;
- veiller à ce que les saillies dans les entrées de porte n'entravent pas le passage (par exemple, les panneaux de signalisation suspendus) ;
- disposer d'entrées et d'encadrement de porte qui comportent des mesures de différenciation, telles que des contrastes lumineux ou de couleur ;
- équiper les portes d'un mécanisme de fermeture à retardement pour qu'elles restent ouvertes suffisamment longtemps afin de permettre le passage des personnes en situation de handicap ;
- munir les portes électriques de capteurs de sécurité afin d'éviter tout contact avec les utilisateurs ;
- dans la mesure du possible, utiliser des portes coulissantes à commande électrique plutôt que des portes battantes à commande électrique, car les portes battantes risquent d'obstruer la voie de circulation ; et
- suivre l'information sur les portes dans [ASC-2.3 - Version ébauche - Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). En particulier, à la suite de la clause 5.5 et des paragraphes sur les entrées de porte, les portes et les barrières.

8.4 Installations sanitaires

Les installations sanitaires, y compris les salles de toilettes, les salles de toilettes universelles, les douches (dans les salons des aéroports), les fontaines et les stations-service de bouteilles devraient être accessibles aux voyageurs.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- considérer la proximité des éléments (par exemple, l'emplacement des toilettes, des urinoirs, des miroirs ou d'autres éléments) par rapport à l'entrée et les uns par rapport aux autres. Cela comprend la proximité des murs d'intimité et des barres d'appui ;
- pour ces éléments, tenir compte de la surface de plancher dégagée autour de ces éléments et de la conception des surfaces de plancher dégagées pour limiter la formation de flaques d'eau. S'assurer que la proximité des différents éléments permet aux personnes utilisant des appareils fonctionnels de se déplacer facilement dans les espaces, qu'elles soient seules ou accompagnées d'une personne de soutien, d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance ;
- concevoir des salles de toilettes qui tiennent compte de l'acoustique de l'environnement, entre autres des chasses d'eau ou des sèche-mains bruyants qui peuvent être trop stimulants pour certaines personnes ;
- concevoir et construire des salles de toilettes qui réduisent les obstacles pour les personnes ayant un handicap cognitif en maintenant la cohérence dans l'emplacement des caractéristiques et de la signalisation des salles de toilettes dans l'ensemble d'un bâtiment ;
- utiliser une signalisation pour les toilettes accessibles comprenant un contraste de couleurs élevé ainsi que des indications tactiles et en braille ;

- avoir des salles de toilettes universelles qui :
 - sont sans distinction de sexe ;
 - sont munies d'une entrée indépendante ;
 - sont équipées d'une table à langer pouvant accueillir un adulte et d'un système de lève-personne fixé au plafond ; et
 - ont toutes les autres caractéristiques d'accessibilité requises.
- Fournir des fontaines d'eau qui :
 - sont encastrés dans la mesure du possible pour éviter d'obstruer un chemin de déplacement ;
 - ont une surface de plancher dégagée suffisante et un dégagement suffisant pour les genoux et les orteils pour qu'un utilisateur d'un fauteuil roulant ait accès à la fontaine ;
 - ont des contrôles qui sont faciles à utiliser ; et
 - ont une hauteur de bec avec un débit d'eau à un angle qui permet à tous les utilisateurs d'utiliser la fontaine ou la station-service de bouteilles.
- Suivre l'information conformément au document [ASC-2.3 – Version ébauche : Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). En particulier, la clause 7 sur les installations sanitaires.

8.5 Signalisation

Une signalisation accessible est essentielle pour communiquer des informations cruciales tout au long du voyage.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Placer des panneaux de signalisation à tous les principaux points de prise de décision sur le trajet. Par exemple, les points de prise de décision majeurs comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :
 - les principaux couloirs ;
 - les passages ;
 - les escaliers ;
 - les portes ;
 - les ascenseurs ;
 - les salles de toilettes ;
 - les sorties de secours ; et
 - les zones de départ et d'arrivée.
- Placer la signalisation à une hauteur suffisante pour ne pas entraver la circulation et pour qu'un utilisateur de fauteuil roulant puisse voir la signalisation au-dessus de la tête des personnes debout, avec une hauteur suggérée de 2 030 mm +/- 25 mm.
- Utiliser des couleurs très contrastées pour les lettres et les chiffres, avec un rapport largeur/hauteur compris entre 3:5 et 1:1 et un rapport de largeur du trait/hauteur compris entre 1:5 et 1:10.
- Dans la mesure du possible, inclure la signalisation tactile pour les panneaux réglementaires, les panneaux d'avertissement et les panneaux d'identification. Les lettres, les chiffres et les pictogrammes devraient :

- être surélevés d'au moins 0,8 mm ;
 - avoir une hauteur comprise entre 16 et 50 mm ;
 - être placés à une hauteur suggérée de 1 500 mm +/- 25 mm au-dessus du sol, si un panneau tactile est placé dans le mur ; et
 - avoir de l'écriture en braille intégral (niveau 1) au bas d'un panneau pour ceux comportant dix mots ou moins et de l'écriture en braille abrégé (niveau 2) pour les panneaux comportant dix mots ou plus.
- Suivre l'information conformément à la signalisation dans [ASC-2.3 - Version ébauche : Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). En particulier, suivez la clause 6.3 et les paragraphes relatifs à la signalisation et à l'orientation.

8.6 Pièces manœuvrables

Les pièces manœuvrables peuvent être situées à différentes étapes du parcours de voyage, notamment au niveau des portes, des ascenseurs et des monte-charges. Les exemples de pièces manœuvrables comprennent, entre autres :

- les interrupteurs d'éclairage ;
- les boutons de porte automatiques ;
- les poignées de porte ; et
- les tirettes d'alarme.

Les pièces manœuvrables devraient être accessibles à tous les individus.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Utiliser des pièces manœuvrables qui sont :
 - automatiques ou manœuvrables d'une main, le poing fermé, avec une force minimale ;
 - manœuvrables sans avoir à serrer la main ou à tourner le poignet ;
 - faciles à utiliser sans connaissances spécialisées ; et
 - munies de couleurs très contrastées, ainsi que de mécanismes de réponse aux informations tactiles ou auditifs.
- Suivre l'information conformément aux pièces manœuvrables dans [ASC-2.3 – Version ébauche : Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). En particulier, l'article 4.7 et les paragraphes relatifs aux pièces manœuvrables.

8.7 Ameublements

De nombreuses personnes ont besoin ou profitent de la disponibilité de sièges lors d'un voyage, mais leurs besoins exacts en matière de mobiliers peuvent varier.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Proposer le choix de différents types de sièges. Par exemple, prévoir des sièges :
 - avec ou sans dossier ;
 - avec ou sans accoudoirs ; et
 - de différentes largeurs et hauteurs.
- Fournir différents types de bureaux, de comptoirs et de tables. Par exemple, fournir des bureaux, des comptoirs et des tables de différentes hauteurs, profondeurs et présentations.
- Fournir des places assises adaptées aux aides à la mobilité à roues. Par exemple, prévoir un espace pour les aides à la mobilité à roues de manière à ne pas gêner les autres voies de circulation.
- Prendre en considération les voyageurs qui :
 - utilisent des fauteuils roulants ;
 - ont des bagages ;
 - voyagent avec des personnes de soutien ;
 - voyagent avec des chiens-guides ou des chiens d'assistance ; et
 - voyagent avec d'autres personnes dans leur groupe (une personne en situation de handicap ne devrait pas être assise séparément du groupe avec lequel elle voyage).

- Suivre les directives conformément à la norme [ISO 21902:2021–
Tourisme et services connexes – Tourisme accessible pour tous –
Exigences et recommandations](#) la clause 4.5.20 sur le mobilier.

8.8 Appareils en libre-service

Les appareils en libre-service comprennent des appareils tels que :

- les distributeurs de billets et de cartes d'embarquement ;
- les guichets automatiques bancaires ;
- les parcomètres ; et
- les distributeurs automatiques.

Ces appareils devraient être accessibles à tous les voyageurs.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- disposer les appareils pour une utilisation claire et simple ;
- avoir des instructions d'utilisation disponibles en format visuel, auditif et tactile ;
- dans la mesure du possible, disposer d'écrans permettant aux voyageurs d'agrandir le texte ;
- fournir un espace libre au sol pour le voyageur qui utilise l'appareil en tenant compte des éléments suivants :
 - la présence potentielle d'une personne de soutien ;
 - la présence potentielle d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance ;
 - la taille du fauteuil roulant (par exemple, en tenant compte de l'espace requis pour un utilisateur d'un fauteuil roulant motorisé par rapport à un fauteuil roulant manuel) ;
 - et l'usage de bagages ;
 - et la présence potentielle d'une personne de soutien ;
 - et la présence potentielle d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance ;

- l'utilisation possible des machines par des voyageurs en grands groupes ; et
- la gamme de portée est minimale afin que toutes les fonctions soient accessibles par une personne assise.
- En suivant les renseignements conséquemment aux guichets libre-service dans la norme [CSA/ASC B651.2:22, Conception accessible pour les appareils interactifs en libre-service, notamment les guichets automatiques bancaires.](#)

8.9 Escaliers et mains courantes

Les escaliers sont un élément de conception techniquement complexe. Il est important pour l'accessibilité de tenir compte de la manière dont les personnes en situation de handicap peuvent utiliser les escaliers.

Les escaliers et les mains courantes devraient être accessibles pour permettre aux voyageurs d'accéder en toute sécurité aux aires de voyage.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Utiliser des paliers suffisamment longs et larges pour permettre aux personnes en situation de handicap de les traverser tout en tenant compte des éléments suivants :
 - l'usage de bagages ;
 - la présence potentielle de personnes de soutien ;
 - la présence potentielle de chiens-guides ou de chiens d'assistance ; et
 - la possibilité d'accueillir de grands groupes de voyageurs.
- Inclure des indicateurs tactiles de surface en haut et en bas de chaque marche d'escalier.
- Avoir des mains courantes qui sont :
 - montées des deux côtés d'un escalier ;
 - conçues pour assurer la stabilité et l'orientation des utilisateurs ; et
 - munies d'information en braille concernant le numéro de l'étage et l'emplacement de la voie d'évacuation la plus proche.

- Suivre l'information conformément à [ASC-2.3 – Version ébauche : Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). En particulier, suivez la clause 5.6 et les paragraphes relatifs aux escaliers.

8.10 Ascenseurs

Les ascenseurs sont essentiels pour accéder aux zones de déplacement en toute sécurité.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- prévoir un minimum de deux ascenseurs à un endroit donné, dans la mesure du possible ;
- disposer d'un ascenseur suffisamment grand pour accueillir une civière et qui est facilement identifiable ;
- avoir des panneaux de commande d'ascenseur facilement identifiables et conformes aux principes des pièces manœuvrables décrits dans l'article [8.6](#) du présent guide technique ;
- avoir des numéros affichés en chiffres en relief et en braille, situés dans les montants des portes et les entrées de la voie du palan de l'ascenseur ; et
- suivre l'information conformément aux ascenseurs dans [ASME A17.1-2022/CSA B44 : Safety Code for Elevators and Escalators](#).

8.11 Plateformes élévatrices

Les plateformes élévatrices peuvent être utilisées lorsqu'il n'est pas possible d'installer un ascenseur ou une rampe.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- disposer d'une plateforme élévatrice qui peut être utilisée de manière indépendante, avec tous les panneaux de commande à portée d'une personne assise ;
- veiller à ce que la plateforme élévatrice puisse accueillir une personne en situation de handicap ainsi que sa personne de soutien ou son chien-guide ou son chien d'assistance ;
- s'assurer que la plateforme élévatrice peut accueillir des fauteuils roulants de toute taille ; et
- suivre les directives conformément aux plateformes élévatrices dans [ASME A17.1-2022/CSA B44 : Safety Code for Elevators and Escalators](#)

8.12 Escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Les escaliers mécaniques et les trottoirs roulants peuvent être utiles pour faciliter la circulation des piétons dans les zones à forte densité. Les escaliers mécaniques et les trottoirs roulants devraient être rendus accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs. Il est important de noter que même si l'accessibilité est améliorée, certains utilisateurs peuvent ne pas être en mesure d'utiliser un escalier mécanique en toute sécurité et d'autres solutions doivent être disponibles.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- installer des avertissements de sécurité en haut et en bas des escaliers mécaniques et des trottoirs roulants ;
- disposer de trottoirs roulants inclinés conçus selon les mêmes paramètres que les rampes ; et
- suivre les directives conformément aux escaliers mécaniques et aux trottoirs roulants dans [ASME A17.1-2022/CSA B44 : Safety Code for Elevators and Escalators](#)

8.13 Entretien

Un entretien régulier doit être effectué pour maintenir l'accessibilité des installations.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Maintenir les éléments suivants de l'environnement bâti, y compris, mais sans s'y limiter :
 - les voies de circulation externes, en veillant à ce qu'elles soient exemptes de neige ou d'autres obstacles ;
 - les aires de stationnement et les places de stationnement accessibles ;
 - les portes et les voies d'entrée et de sortie ;
 - les parcours de voyage intérieurs, en veillant à ce qu'ils soient dégagés de tout obstacle (par exemple, de chaises, de jardinières, de poubelles, de débris) ;
 - les surfaces du sol, en veillant à ce qu'elles soient en bon état et ne présentent pas de risques de trébucher ou de glisser ;
 - les salles de toilettes et les installations sanitaires ;
 - le mobilier ;
 - les systèmes de ventilation ;
 - l'éclairage ;
 - la signalisation ; et
 - les méthodes de communication, y compris les systèmes de communication auditive appropriés (par exemple, les systèmes d'annonces publiques).

8.14 Évacuations

Les plans et les installations d'évacuation varient en fonction de l'emplacement, du type de bâtiment ou du type de véhicule de transport. Toutefois, des mesures de base devraient être prises pour que chacun puisse évacuer quelqu'un en toute sécurité en cas d'urgence.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- A) communiquer dans des formats accessibles afin que tous les voyageurs soient avisés qu'il y a une urgence ;
- B) fournir une orientation accessible afin que tout le monde puisse déterminer où se trouve la sortie la plus proche et la plus accessible ; et
- C) s'assurer que les voies d'évacuation sont accessibles afin que tout le monde puisse sortir de la zone.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Fournir des alarmes et toute information qui y est associée d'une manière accessible à tous, y compris :
 - disposer d'alarmes sonores et visuelles ; et
 - afficher les mesures d'urgence avec des sous-titres et en langue des signes si des écrans sont disponibles.
- Fournir des itinéraires d'évacuation accessibles pour permettre aux voyageurs de sortir de manière autonome ou d'arriver dans une zone de refuge.
- Identifier clairement les itinéraires d'évacuation à l'aide du symbole international d'accès.
- Veiller à ce que les voyageurs soient en mesure de s'orienter rapidement pour trouver l'itinéraire d'évacuation accessible le plus proche.

- Fournir l'aide d'employés formés qui devraient être disponibles rapidement pour les voyageurs qui ont besoin d'aide pour évacuer. Ces membres du personnel devraient être très facilement identifiables par les voyageurs (par exemple, en portant un gilet de couleur vive).
- Former les employés sur la manière d'aider les personnes en situation de handicap lors d'une situation d'urgence, ainsi que sur toutes les procédures d'évacuation en cas d'urgence et sur les plans de préparation aux catastrophes.
- Suivre les directives conformément à [ASC-2.3 – Version ébauche : Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti – Entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans la Loi canadienne sur l'accessibilité.](#) – En particulier, les clauses 3.6 et 8 sur installations d'évacuation.

9 Communication dans les gares

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

La communication dans les gares peut être effectuée par différents employés du fournisseur de voyages (par exemple, les employés qui travaillent pour une gare ou pour un transporteur), ou par des appareils automatisés tels que des kiosques en libre-service. Dans tous les cas de communication dans les gares, quelle que soit la méthode de communication, des mesures devraient être prises pour garantir l'accessibilité. Ces étapes sont indiquées ci-dessous pour les différentes méthodes de communication dans les gares.

9.1 Kiosques automatisés en libre-service

Les kiosques automatisés en libre-service sont des appareils que les voyageurs peuvent utiliser pour accéder à des services ou à des informations de manière autonome au cours de leur voyage. Ces kiosques peuvent fournir les services suivants :

- délivrance de billets de stationnement ;
- services d'enregistrement ;
- délivrance de billets de voyage ou de cartes d'embarquement ; ou
- les passagers peuvent choisir les commodités liées au voyage (telles que les préférences en matière de sièges ou de repas).

L'utilisation d'appareils automatisés en libre-service doit être une expérience accessible.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Modifier la mise à disposition d'au moins un appareil dans une zone donnée pour un service donné afin de permettre aux utilisateurs suivants d'utiliser l'appareil de manière indépendante :
 - une personne qui utilise un aide à la mobilité (par exemple, un utilisateur de fauteuil roulant) ;
 - une personne qui a un handicap cognitif ;
 - une personne aveugle ou malvoyante ; ou
 - une personne sourde, assourdissante, malentendante ou sourde-aveugle.
- Envisager la gamme de portée où tous les appareils sont à la portée d'une personne assise.

- Disposer de machines clairement identifiables par le symbole d'accès universel.
- Fournir un niveau de service équivalent lorsqu'une personne n'est pas en mesure d'utiliser un kiosque existant de manière autonome ou lorsqu'il n'est pas possible de mettre en place un kiosque automatisé en libre-service accessible.
- Dans la mesure du possible, s'aligner sur les principes des machines en libre-service décrits dans l'article [8.9](#) du présent guide technique.
- Les nouveaux kiosques devraient conformer à la norme [CSA/ASC B651.2 Conception accessible pour les appareils interactifs en libre-service, notamment les guichets automatiques bancaires](#).

9.2 Systèmes de télécommunication dans les gares

De nombreuses gares mettent encore des téléphones publics à la disposition des voyageurs. Ces téléphones publics devraient être accessibles aux utilisateurs potentiels.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Veiller à ce que, lorsque des téléphones publics sont fournis, ils permettent l'utilisation d'un appareil de manière indépendante aux personnes :
 - qui utilisent un fauteuil roulant ;
 - qui ont un handicap cognitif ;
 - qui sont aveugles ou malvoyantes ; ou
 - qui sont sourdes ou malentendantes.
- Ajouter au moins un téléscripateur ou un « téléphone textuel » (par exemple, service de relais par téléscripateur ou d'autres systèmes de communication alternatifs) dans les banques téléphoniques publiques. Identifier clairement ces téléphones avec le symbole international du service de relais par téléscripateur.
- Mettre à disposition des téléphones publics accessibles, dans :
 - les zones d'arrivée et de départ ;
 - les portes d'embarquement ou les quais de gare ;
 - les zones de récupération des bagages ; et
 - les zones près des sorties.

- Identifier clairement les téléphones accessibles avec les fonctionnalités disponibles à l'aide des symboles d'accès, notamment :
 - le symbole universel de l'accessibilité ;
 - le téléphone télécopieur ;
 - le téléphone de contrôle du volume ; et
 - le symbole international de l'accès pour la perte auditive.
- Si un lieu ne comporte pas de téléphone accessible, prévoir une signalisation claire et accessible pour diriger les voyageurs vers le téléphone accessible le plus proche.

9.3 Écrans d'affichage des arrivées et départs

De nombreuses zones dans une gare peuvent être équipées d'écrans et de signalisation électronique pour afficher l'information sur les arrivées et les départs ou d'autres renseignements importants sur le parcours du voyage. Ces écrans et la signalisation électronique doivent être conçus de manière à offrir une expérience accessible aux voyageurs.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Placer certains des moniteurs à la hauteur des yeux (1 500 mm +/- 25 mm au-dessus du sol). Si un moniteur est placé au-dessus du niveau des yeux, assurer qu'il est à une hauteur ne dépassant pas 2 030 mm +/- 25 mm.
- Afficher l'information en gros caractères et dans des couleurs très contrastées (par exemple, une police claire sur un fond sombre). Éviter les textes clignotants, les polices rouges et les acronymes.
- Éviter le texte défilant, dans la mesure du possible. S'il est nécessaire d'utiliser un texte défilant, veiller à ce que la vitesse de défilement du texte soit lente.

9.4 Annonces publiques dans les gares

De nombreuses gares utilisent des annonces publiques auditives pour informer les voyageurs (par exemple, sur les retards au départ et à l'arrivée, les changements d'horaires, les changements de portes). Les voyageurs devraient être en mesure de comprendre ces annonces publiques, pour une expérience de voyage accessible.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Disposer d'une qualité audio élevée pour faciliter la compréhension de toute annonce auditive.
- Faire une annonce publique en parlant lentement et en utilisant un langage clair et simple, puis répéter le message au moins une fois.
- Les messages préenregistrés peuvent être utilisés pour faciliter la compréhension des annonces auditives.
- Fournir des formats alternatifs pour toute information annoncée afin que les voyageurs puissent accéder à l'information dans des formats qui leur sont accessibles. Ces formats comprennent ce qui suit, sans s'y limiter :
 - MP3 ;
 - vidéos sous-titrées ; et
 - langue des signes.
- Transmettre directement les informations aux passagers en situation de handicap s'il n'existe pas de format alternatif.
- Pour plus d'informations sur les systèmes acoustiques de communication, consulter la norme [ISO 21902:2021 Tourisme et services connexes — Tourisme accessible pour tous — Exigences et recommandations](#), en particulier la clause 4.3.3.5 Système acoustique de communication.

10 Considérations relatives aux gares

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Les gares peuvent comprendre des structures d'environnement bâti qui comportent des caractéristiques telles que des emplacements d'aires d'arrêt minute pour déposer ou prendre des passagers, des aires de repos, des places assises accessibles, etc. Pour plus de détails sur la manière de rendre accessibles des éléments spécifiques de l'environnement bâti, veuillez référer à l'article [8](#) sur l'environnement bâti de ce présent guide technique.

10.1 Fauteuils roulants fournis dans les gares

Les fournisseurs de voyages doivent mettre à la disposition des voyageurs des fauteuils roulants qu'ils peuvent emprunter dans la gare.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Disposer de fauteuils roulants conçus pour permettre à l'utilisateur de s'installer facilement dans le fauteuil et d'en sortir, et de recevoir de l'aide en cas de besoin.
- Inclure les éléments suivants :
 - des repose-pieds (réglables ou amovibles) ;
 - des accoudoirs (réglables ou amovibles) ;
 - des appui-tête (réglables ou amovibles) ;
 - des freins ; et
 - un dispositif de retenue (si nécessaire).

10.2 Embarquement et débarquement

Les fournisseurs de voyages doivent collaborer pour s'assurer que des équipements corrects et appropriés sont utilisés afin de faciliter l'embarquement et le débarquement et d'aider les passagers en situation de handicap.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Veiller à ce que les passagers en situation de handicap puissent procéder à l'embarquement et au débarquement en toute sécurité et dans la dignité, que ce soit par l'itinéraire habituel ou par un itinéraire alternatif.
- Assurer l'entretien et la propreté des équipements spécialisés pour l'embarquement et le débarquement.
- Fournir rapidement l'aide d'un employé qualifié aux voyageurs qui ont besoin d'aide pour l'embarquement ou le débarquement.
- Former les employés à soutenir les personnes en situation de handicap à toutes les étapes du processus d'embarquement et de débarquement.
- Former les employés à manipuler et préparer correctement l'aide à la mobilité personnel du passager pour l'embarquement et le débarquement (y compris, la manipulation en toute sécurité de ces aides vers et depuis le lieu de rangement, en suivant les procédures de manipulation appropriées et en évitant de soulever manuellement des équipements plus lourds, à moins que cela ne soit absolument nécessaire).
- Veiller à ce que l'aide à la mobilité d'un passager soit entreposé en toute sécurité (en position verticale, dans un compartiment ou conteneur séparé empêchant que d'autres objets ne tombent dessus), lorsque cet appareil ne peut pas être mis à sa disposition pendant le voyage.

- Permettre aux personnes en situation de handicap, dans la mesure du possible, d'embarquer et de débarquer du véhicule de transport de manière autonome ou avec l'aide d'une personne de soutien de leur choix ou du fournisseur de transport.
- En raison de la conception du moyen de transport, il peut être impossible pour une personne en situation de handicap d'embarquer ou de débarquer de manière autonome en utilisant son aide à la mobilité personnel. Lorsque cela se produit, il faut prévoir des équipements spécialisés pour aider à monter à bord du véhicule de transport et à en descendre. Voici des exemples d'équipements spécialisés :
 - les plateformes élévatrices ;
 - les élingues de transfert ; et
 - les fauteuils roulants étroits (par exemple, ceux utilisés dans les avions).
- S'attendre à l'utilisation de cet équipement spécialisé par les employés formé de manière à garantir la sécurité, la dignité et l'autonomie des passagers en situation de handicap, et ce à tout moment.

10.3 Transport de passagers à l'intérieur et entre des gares

Certains systèmes dans les gares comprennent des systèmes de transport à l'intérieur ou entre des gares (par exemple, par navette, autobus ou métro léger). Lorsque de tels systèmes de transport existent, ils doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Ramasser et déposer des passagers à des endroits accessibles.
- S'assurer que les passagers peuvent monter et descendre du réseau de transport.
- S'assurer qu'il y a des sièges accessibles disponibles.
- Divulguer toutes les annonces publiques sous forme auditive et visuelle.
- Lorsque des exploitants de services de transport tiers sont engagés à contrat pour travailler dans la propriété de l'aérogare, leurs employés devraient recevoir une formation sur l'accessibilité et de l'information devrait être partagée avec ces exploitants pour s'assurer que ces systèmes de transport sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

11 Considérations relatives aux passagers

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

11.1 Aide aux passagers

L'aide aux passagers peut être demandée ou requise à n'importe quel stade du voyage et en particulier aux principaux points de prise de décision sur le parcours du voyage. Cette aide devrait être mise à la disposition des passagers.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Aider les voyageurs de manière proactive et veiller à ce que l'information et l'aide soient facilement accessibles à toutes les entrées et sorties principales, ainsi que dans les principales zones de transition (par exemple, les zones d'enregistrement, de sécurité ou d'embarquement).
- Faire vérifier par les employés si les besoins de la personne en situation de handicap sont satisfaits à chaque étape importante du voyage, lorsqu'une personne a indiqué à ceux-ci qu'elle est en situation de handicap, notamment :
 - au moment de l'enregistrement ;
 - à la zone de sécurité ;
 - à une porte ; et
 - avant l'embarquement.

11.2 Laissez-passer d'accompagnement

Dans certains cas, une personne en situation de handicap peut être accompagnée dans la gare par une personne de soutien, un membre de sa famille ou de son cercle d'amis qui ne voyagera pas elle-même. Les fournisseurs de voyages doivent veiller à ce que les personnes en situation de handicap puissent être accompagnées par une personne de leur choix.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Mettre en place des politiques et des procédures permettant à une personne en situation de handicap d'être accompagnée par une personne de son choix, y compris à travers les zones sécurisées jusqu'aux zones d'embarquement.

11.3 Considérations relatives au contrôle de sécurité

Il convient d'accorder une attention particulière à l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux procédures de contrôle de sécurité.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Dans la mesure du possible, proposer une alternative aux files d'attente, car les longues files d'attente peuvent poser des problèmes à certains voyageurs.
- Dans la mesure du possible, fournir un autre processus de contrôle qui est accessible, car les méthodes de contrôle traditionnelles peuvent poser des défis à certains voyageurs.
- Contrôler un voyageur en même temps qu'un chien-guide ou un chien d'assistance, si un voyageur est accompagné de celui-ci.
- Fournir aux voyageurs des renseignements relatifs à la sécurité, y compris des instructions et des vidéos d'information, à la fois de manière auditive et visuelle.
- Assurer que les employés formés fournissent une aide rapide aux voyageurs qui ont besoin d'aide pour passer les contrôles de sécurité. Les exemples d'aide peuvent inclure sans s'y limiter :
 - fournir un fauteuil roulant de la gare pendant que l'aide à la mobilité de la personne est soumis à un contrôle ; et
 - aider à monter les bagages sur la plateforme d'inspection et à les descendre.

- Assurer que les employés, qui ont reçu une formation sur la manière d'aider les personnes en situation de handicap, fournissent une aide à toutes les étapes du processus de contrôle de sécurité, y compris en utilisant les signaux visuels et verbaux appropriés pour faire avancer les personnes tout au long du processus de contrôle de sécurité.

11.4 Appareils fonctionnels et aide à la mobilité

Les appareils fonctionnels y compris les aides à la mobilité (par exemple, le fauteuil roulant électrique) sont essentiels pour promouvoir l'indépendance des personnes en situation de handicap. Ces appareils doivent être traités avec soin et considération. Au début d'un voyage (au moment de la réservation), les fournisseurs de voyages et les voyageurs doivent prendre des décisions sur la manière de transporter les appareils fonctionnels et les aides à la mobilité.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Permettre que les petits appareils fonctionnels et les aides à la mobilité soient à bord et restent en possession du voyageur chaque fois que cela est possible. Par exemple, ces appareils peuvent comprendre, entre autres, des :
 - cannes ;
 - béquilles ;
 - concentrateurs d'oxygène portables ; et
 - appareils de communication.
- Ranger, dans la mesure du possible, les appareils fonctionnels et les aides à la mobilité de grande taille dans l'habitacle et à la portée du voyageur. Par exemple, ces appareils peuvent comprendre, entre autres :
 - des déambulateurs ; et
 - des fauteuils roulants pliants manuels.

- Offrir des moyens aux voyageurs pour conserver leurs appareils fonctionnels et leurs aides à la mobilité aussi longtemps que possible au cours de la procédure d'embarquement. En voici des exemples :
 - conservant une aide à la mobilité jusqu'au moment où il est nécessaire de le stocker ;
 - retenant une aide à la mobilité dans les escaliers du véhicule de transport ; et
 - fixant une aide à la mobilité à une porte d'embarquement.
- S'il n'est pas possible pour un voyageur de conserver ses appareils fonctionnels et ses aides à la mobilité, les fournisseurs de voyages devraient travailler avec les personnes en situation de handicap pour répondre à leurs besoins par :
 - Veiller à ce que seuls les employés formés du fournisseur de voyages effectuent, selon les instructions appropriées, le démontage et l'emballage des appareils fonctionnels et des aides à la mobilité.
 - Informer la personne en situation de handicap de la façon dont elle manipule son appareil fonctionnel ou son aide à la mobilité, y compris :
 - s'il y a lieu, leurs procédures de détachement de la batterie ;
 - comment ils sécurisent et stockent l'appareil ; et
 - que faire en cas d'urgence.
 - Communiquer avec le voyageur l'endroit où et comment seront placés les appareils fonctionnels et les aides à la mobilité.

- Veiller à ce que les employés donnent la priorité aux aides à la mobilité sur les effets personnels lors de l'attribution de l'espace de rangement à bord, afin de garantir que ces articles essentiels sont entreposés en toute sécurité.
- Désigner des compartiments ou des zones spécifiques exclusivement destinés au rangement des aides à la mobilité, afin de prévenir les dommages et de garantir un accès facile.
- À l'arrivée, rendre l'appareil fonctionnel ou l'aide à la mobilité à la personne en situation de handicap sans délai.
- Démontez et emballez les appareils fonctionnels et les aides à la mobilité pour le transport, lorsque requis et selon les instructions du voyageur, puis réassemblez à destination avant de les rendre au voyageur.
- Restituer les appareils fonctionnels et les aides à la mobilité aux voyageurs dès que possible après leur arrivée.
- Assurer de former tout le personnel au sol sur les appareils fonctionnels et les aides à la mobilité, qui sont susceptibles d'interagir avec des passagers à l'aide de ces appareils. Par exemple, cela peut inclure :
 - Formation sur les politiques de manipulation des appareils afin que les employés puissent répondre aux questions sur la façon dont les appareils sont manipulés ; et
 - Formation pratique pour les employés qui manipulent et stockent des appareils fonctionnels et des aides à la mobilité.

11.5 Services liés aux appareils fonctionnels et aux aides à la mobilité endommagées ou perdues

Lorsqu'un appareil fonctionnel ou une aide à la mobilité d'un voyageur est endommagé ou perdu par le fournisseur de voyages, il incombe à ce dernier de collaborer avec le voyageur pour trouver une solution qui réponde à ses besoins.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Communiquer immédiatement l'information au passager concerné dans le cas où l'appareil fonctionnel ou l'aide à la mobilité est endommagé ou perdu. Le personnel doit expliquer le processus pour résoudre le problème et fournir des coordonnées directes pour un soutien continu.
- Nommer un membre du personnel dédié à la demande d'indemnisation des dommages ou des pertes subis par le voyageur, qui assure une communication continue pendant toute la durée de la procédure d'indemnisation.
- Assurer la prise en charge des frais par le fournisseur de services de voyage, tels :
 - un remplacement temporaire approprié (déterminé par le voyageur) ; ou
 - la réparation ou le remplacement d'un appareil fonctionnel ou d'une aide à la mobilité endommagée (déterminé par le voyageur) ; ou
 - les deux (déterminés par le voyageur).

- Permettre au voyageur de décider si le dommage justifie un remplacement ou une réparation. Le voyageur peut souhaiter consulter son équipe soignante pour prendre une décision (par exemple, physiothérapeute, ergothérapeute, etc.).

Coordonner avec le voyageur la réparation ou le remplacement de l'appareil fonctionnel ou d'une aide à la mobilité endommagée ou perdue. Ce qui pourrait faire vouloir à une coordination éventuelle avec des organisations externes choisies par le voyageur (par exemple, des fabricants de fauteuils roulants) ;

- Veiller à ce que le processus de réparation ou de remplacement soit engagé immédiatement après la découverte ou le signalement d'un dommage ou d'une perte d'un appareil fonctionnel ou d'une aide à la mobilité.
- Assumer la responsabilité financière des coûts de réparation ou de remplacement d'un appareil fonctionnel ou d'une aide à la mobilité. Il peut s'agir de payer directement la réparation ou le remplacement ou de rembourser le voyageur pour les coûts qui y sont associés.
- Fournir aux passagers des instructions détaillées sur la marche à suivre, notamment sur la manière de conclure un contrat avec le fournisseur de voyages et sur les renseignements à fournir.
- Assurer de l'engagement du fournisseur de voyages à résoudre rapidement le problème, y compris des détails sur les politiques d'indemnisation ou de remplacement.

11.6 Transport de chiens-guides ou de chiens d'assistance

Les fournisseurs de voyages doivent permettre aux chiens-guides ou aux chiens d'assistance d'être à bord du véhicule de transport avec le passager et veiller à ce qu'il y ait suffisamment d'espace au sol pour que l'animal puisse s'allonger confortablement et en toute sécurité aux pieds du passager.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Si le service d'attribution de siège aux passagers est offert, prévoir des sièges adjacents pour que les chiens-guides ou les chiens d'assistance disposent de suffisamment d'espace si le chien-guide ou le chien d'assistance est de grande taille et a besoin de plus d'espace.
- Suivre les directives pour se faire accompagner de chiens d'assistance du [Guide sur les chiens d'assistance de l'Office des transports du Canada](#).
- Permettre aux voyageurs accompagnés d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance d'utiliser les salles de bains les plus grandes disponibles à bord, quel que soit l'endroit où elles se trouvent.

12 Considérations et communication à bord du véhicule de transport

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

12.1 Information et communications

Les fournisseurs de voyages devraient veiller à ce que toutes les annonces publiques soient conformes aux directives énoncées à l'article [9](#) du présent document.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Si un fournisseur de voyages utilise des fiches d'information supplémentaires sur la sécurité des passagers, fournir des versions de ces fiches en gros caractères et en braille. Dans la mesure du possible, assurer que deux ou plusieurs de ces fiches soient offertes en format alternatif. Par exemple, ces fiches en format alternatif peuvent comprendre :
 - une police de gros caractères de 14 points et plus, sans empattement ;
 - une fiche de format alternatif très contrastée ; et
 - une fiche en braille de niveau 2 au format alternatif.
- Fournir des vidéos sur la sécurité en American Sign Language (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ), si elles sont demandées lorsque la communication concerne un exposé verbal sur la sécurité avant le voyage.
- Donner aux personnes en situation de handicap des renseignements sur les éléments d'accessibilité (par exemple, les sièges accessibles) et les caractéristiques des véhicules de transport (par exemple, l'emplacement des salles de bains accessibles), sous différentes formes de communication (par exemple, orales, visuelles, ou écrites) lorsqu'elles en font la demande, et rendre ces renseignements disponibles sous différents formats, y compris sur le site Web du fournisseur.

- Pour tous les modes de transport, toutes les annonces doivent être fournies dans un format auditif ou visuel (par exemple, lors de l'annonce de l'arrivée ou s'il y a des retards).

12.2 Alarmes

Toutes les alarmes dans les véhicules de transport devraient avoir des composantes visuelles (par exemple, une lumière clignotante plus brillante que la lumière ambiante) et auditives (par exemple, une sirène à haute voix, un signal sonore puissant ou un klaxon puissant).

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Suivre les renseignements sur la communication d'urgence à l'article [8.14](#) du présent document.

12.3 Entretien

Il incombe au fournisseur de voyages de s'assurer que toutes les caractéristiques et tous les accessoires des véhicules de transport fonctionnent correctement.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Réparer tout équipement dès que possible, afin que les personnes en situation de handicap puissent avoir un accès suffisant à ce dont elles ont besoin.
- Suivre les informations sur la gestion et l'entretien de l'article [8.13](#) du présent guide technique.

12.4 Système de divertissement à bord

Chaque fois qu'il y a des divertissements à bord, les fournisseurs de voyages doivent veiller à offrir différents formats afin qu'une personne en situation de handicap puisse y avoir accès (par exemple, avec des sous-titres ou des descriptions audio), à sa discrétion (comme offrir la possibilité de désactiver des fonctions ou de choisir une langue), et qu'elle ait la possibilité de démarrer, d'arrêter et de mettre en pause les divertissements.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Suivre les exigences conformément aux [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.2](#) et avoir une composante tactile à côté de l'interface.
- Si un service de transport n'a pas les caractéristiques accessibles appropriées dans ses divertissements à bord, fournir un nombre adéquat d'appareils électroniques personnels qui peuvent être remis aux personnes en situation de handicap avec le contenu comparable déjà chargé sur l'appareil, ou un autre moyen pour les utilisateurs d'avoir accès au contenu comparable. Cet appareil doit avoir la capacité :
 - d'accéder à des divertissements dans différents formats ;
 - d'accéder aux divertissements à sa guise ; et
 - de démarrer, d'arrêter et de mettre en pause le divertissement.

13 Voyage par voie aérienne

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Cette section est propre aux éléments du transport aérien qui ne s'appliquent pas à d'autres types de voyages et qui n'ont pas été abordés dans les sections précédentes du présent guide.

13.1 Escalier d'embarquement intégré

Les escaliers sont un élément de conception techniquement complexe, et il est important de prendre en compte l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (par exemple, les personnes malvoyantes, les personnes à mobilité réduite ou les personnes ayant un handicap cognitif) qui peuvent utiliser les escaliers.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- avoir des escaliers conçus avec des hauteurs de contremarches et des profondeurs de marches uniformes ;
- disposer de mains courantes des deux côtés de l'escalier ;
- avoir des surfaces fermes et antidérapantes qui ne créent pas d'éblouissement ;
- fournir des bandes d'avertissements tactiles et des bandes à contraste de couleurs élevé pour aider les personnes malvoyantes ou aveugles ;
- former les employés sur la manière d'aider les personnes en situation de handicap à monter et à descendre les escaliers ;
- Consulter le site Web pour plus d'information sur l'[Accessibilité des aéronefs pour les personnes handicapées : Code de pratiques pour des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus](#), en particulier à l'article 1.2 des codes de pratique.

14 Voyage en autobus

Remarque : Ce document a été élaboré à titre de référence et son utilisation est volontaire. Les directives volontaires qu'il contient ne doivent pas être interprétées comme remplaçant, en tout ou en partie, les obligations auxquelles les entités doivent se conformer. De plus, l'application des directives volontaires de ce document ne signifie pas automatiquement que les obligations sont respectées. Ces obligations incluent celles énoncées dans les lois, les règlements, les politiques, les directives, les codes et les autres instruments qui peuvent s'appliquer aux entités. Il revient aux utilisateurs de ce document d'évaluer sa pertinence selon leurs besoins particuliers.

Cette section est propre aux éléments du voyage en autobus qui ne s'appliquent pas à d'autres types de voyages et qui n'ont pas été abordés dans les sections précédentes du présent guide.

14.1 Embarquement à bord des autobus

Les fournisseurs de voyages devraient proposer une procédure d'embarquement accessible.

Pour se conformer aux directives, commencer par :

- Si une plateforme élévatrice est utilisée pour monter à bord de l'autobus, la plateforme élévatrice devrait :
 - supporter au moins 272 kilogrammes ;
 - disposer de mains courantes des deux côtés de la plateforme élévatrice ; et
 - avoir une surface antidérapante.
- En cas d'utilisation d'une rampe ou d'une plaque de pont, les plaques devraient :
 - disposer une bande de couleur le long du bord inférieur très contrasté et de bords surélevés qui empêchent les aides à la mobilité de glisser sur le côté ;
 - avoir une surface antidérapante ; et
 - supporter au moins 272 kilogrammes.
- Disposer d'autobus équipés d'une plateforme élévatrice, d'une rampe ou d'une plaque de pont si le terminal ne dispose pas de ces éléments ou ne permet pas l'embarquement de plain-pied ;
- Disposer d'escaliers pour l'embarquement et le débarquement qui identifient clairement les marches et les mains courantes.
- Disposer d'escaliers pour l'embarquement et le débarquement qui répondent aux exigences du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées \(DORS/2019-244\)](#) en particulier l'article 192 sur les escaliers.

15 Liens vers d'autres normes d'accessibilité (avec une brève description)

Normes d'accessibilité Canada.(2024, mai). CAN/ASC - EN 301 549:2024 - Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC (EN 301 549:2021, IDT). <https://accessibilite.canada.ca/en-301-549-exigences-daccessibilite-pour-les-produits-et-services-tic-resume> CAN/ASC - EN 301 549 est une adoption identique de l'EN 301 549. Elle spécifie les exigences d'accessibilité applicables aux produits et services des TIC, dans le but de les rendre accessibles aux personnes handicapées. Il est aligné sur les lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web.

Office des transports du Canada (2005). Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs - Services pour personnes ayant une déficience à bord des aéronefs de 29 sièges passagers et moins. [Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs - Services pour personnes ayant une déficience à bord des aéronefs de 29 sièges passagers et moins](#)

Office des transports du Canada (2022). Règlement sur les transports accessible aux personnes handicapées (DORS/2019-244). [Règlement sur les transports accessible aux personnes handicapées.](#)

Office des transports du Canada (2016). Accessibilité des aéronefs pour les personnes handicapées : Code de pratiques pour des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus. [Accessibilité des aéronefs pour les personnes handicapées : Code de pratiques pour des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus.](#)

Office des transports du Canada (2014). Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : Code de pratiques. [Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : Code de pratiques.](#)

Office des transports du Canada (2007). Accessibilité des gares de voyageurs (Codes des gares). [Accessibilité des gares de voyageurs \(Codes des gares\)](#).

Office des transports du Canada (2016). Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience : [Code de pratiques. Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience : Code de pratiques](#).

Le présent code de pratique, élaboré par l'Office des transports du Canada, contient l'information visant à améliorer la communication de l'information sur les transports pour les personnes en situation de handicap sur une base systémique lorsqu'elles utilisent le réseau de transport fédéral.

Bien que le code soit axé sur les besoins des personnes en situation de handicap, l'information contenue profite à la plupart des voyageurs.

Ce code présente les exigences minimales que les personnes assujetties au code sont censées respecter. Cependant, les utilisateurs sont invités à dépasser les exigences dans la mesure du possible.

Institut européen des normes de télécommunications. 2021 EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) : Exigences d'accessibilité pour les produits et services des technologies de l'information et de la communication (TIC). <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/029bd0a8-082f-429f-abdb-da5ecf3dbbfd/sist-en-301-549-v3-2-1-2021>

EN 301 549 est la norme européenne pour les exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC. Il précise les exigences d'accessibilité applicables aux produits et services TIC, dans le but de les rendre accessibles aux personnes en situation de handicap. La norme est alignée sur les Directives pour l'accessibilité des contenus Web et sert de spécification technique pour répondre aux exigences de la directive européenne sur l'accessibilité du Web.

Pour de plus amples renseignements ou pour obtenir des formats alternatifs, veuillez communiquer avec :

Normes d'accessibilité Canada
320, boulevard Saint-Joseph, bureau 246
Gatineau (Québec) J8Y 3Y8
1 833 854-7628

accessibilite.canada.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap), 2024.

Numéro de catalogue AS4-36/2024F-PDF
ISBN 978-0-660-72445-4