



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience

*Pour des aéronefs à voilure fixe  
de 30 sièges passagers ou plus*



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

disponible sur divers supports

Canada

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

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada  
Direction des transports accessibles  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
Téléphone : 1-888-222-2592  
ATS : 1-800-669-5575  
Télécopieur : 819-997-6727  
Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)  
Site Web : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

N° de catalogue TT4-16/2016F-PDF  
ISBN 978-0-660-04879-6

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, mars 2016

## Table des matières

Objectif du Code de pratiques.....	1
Portée.....	2
Qui est visé par le présent code.....	2
Spécifications techniques concernant l'accessibilité .....	2
Section 1 : Accessibilité des aéronefs .....	3
1.0 Signalisation .....	3
1.1 Éclairage.....	4
1.2 Escaliers d'embarquement intégrés.....	4
1.3 Mains courantes .....	5
1.4 Surfaces du plancher.....	6
1.5 Sièges avec espace suffisant pour recevoir un animal aidant .....	6
1.6 Indicateurs tactiles de rangées .....	6
1.7 Espace de rangement pour les fauteuils roulants appartenant aux passagers...	7
1.8 Accoudoirs .....	7
1.9 Toilettes .....	7
1.10 Fauteuils roulants de bord fournis par le transporteur aérien.....	8
Section 2 : Entretien .....	9
Section 3 : Communication .....	9
3.0 Annonces.....	9
3.1 Cartes supplémentaires d'information pour les passagers .....	9
À propos de l'Office .....	10
Le rôle de l'Office en matière de transports accessibles.....	10
Comment l'Office surveille la conformité.....	11
Comment le présent Code de pratiques a été élaboré .....	11
Consultations .....	11
Ressources supplémentaires .....	12
Conception universelle.....	13

## Objectif du Code de pratiques

Ce Code de pratiques (Code) comprend des normes d'accessibilité établies pour améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience qui voyagent par avion, ainsi que les attentes de l'Office des transports du Canada envers les exploitants d'aéronef.

Outre le présent code, l'Office assure l'administration de deux règlements sur l'accessibilité des transports :

1. Le [Règlement sur les transports aériens](#) (RTA), partie VII, Conditions de transport des personnes [ayant une déficience], veille à ce que les transporteurs aériens fournissent des services uniformes aux passagers ayant une déficience qui voyagent au Canada à bord d'aéronefs de 30 sièges passagers ou plus.
2. Le [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#) veille à ce que le personnel travaillant dans le réseau de transport aérien ait les connaissances, les compétences et les comportements nécessaires pour aider efficacement les passagers ayant une déficience, tout en étant sensible à leurs besoins.

Dans ce code de pratiques, l'Office se penche sur l'accessibilité de l'équipement utilisé dans le transport aérien. Dans la mesure du possible, il évite de spécifier les dimensions exactes des dispositifs ou de décrire en détail les procédures à suivre. Le Code offre plutôt des solutions pratiques et fonctionnelles, axées sur les opérations, pour résoudre les problèmes que rencontrent les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent par avion.

Bien que ce code soit axé sur les besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent, la plupart des voyageurs profiteront de ses dispositions.

L'Office souligne que ce code établit des normes minimales que les parties visées par celui-ci doivent respecter, et incite ces dernières à s'efforcer d'excéder ces normes dans la mesure du possible. L'Office encourage également les exploitants d'aéronefs visés par ce code à consulter les personnes ayant une déficience ou les associations de personnes ayant une déficience lors de l'élaboration et de la mise à l'essai de nouvelles conceptions et de nouveaux services.

## Portée

Le Code porte sur trois grands aspects de l'accessibilité des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus :

1. Accessibilité des aéronefs
2. Entretien
3. Communication

Les dispositions sur les aérogares qui font partie du Réseau national des aéroports<sup>1</sup> se trouvent dans le Code de pratiques de l'Office intitulé : [Accessibilité des gares de voyageurs](#). Celles sur les petites aérogares qui n'entrent pas dans la portée du Réseau national des aéroports se trouvent dans le Code de pratiques de l'Office intitulé : [Accessibilité des aérogares qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports](#).

## Qui est visé par le présent code

L'Office s'attend à ce que tous les transporteurs aériens canadiens (au sens de la [Loi sur les transports au Canada](#)) fournissant des services passagers respectent le code aérien, en ce qui concerne l'exploitation d'aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus, et seulement aux endroits de l'aéronef auxquels le public a accès.

Dans certains cas, cependant, certaines dispositions de ce code ne s'appliquent qu'aux gros aéronefs. À noter également que l'Office encourage fortement les transporteurs aériens qui louent un aéronef immatriculé à l'étranger pendant plus de 90 jours afin de répondre à des besoins opérationnels ou pour remplacer un aéronef retiré du service aux fins de réparation ou d'entretien à faire tous les efforts nécessaires pour répondre aux critères du présent Code de pratiques.

**Remarque :** Pour déterminer si le Code s'applique à un aéronef donné, le transporteur aérien devrait considérer un siège passager comme étant un siège à bord d'un aéronef qui est habituellement occupé par un passager.

## Spécifications techniques concernant l'accessibilité

L'Office reconnaît l'expertise de l'Association canadienne de normalisation (CSA) en ce qui concerne l'établissement des dimensions et des caractéristiques de conception

---

<sup>1</sup> Le Réseau national des aéroports s'entend de plusieurs aéroports canadiens désignés par Transports Canada, lequel est modifié de temps à autre, et comprend des aéroports desservant les capitales nationale, provinciales et territoriales. Pour plus de détails, consulter la [Politique nationale des aéroports](#) de Transports Canada.

appropriées des bâtiments et d'autres installations, qui visent à assurer que les personnes ayant une déficience y ont accès et les utilisent.

La norme CAN/CSA-B651 de la CSA, intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti* (norme de conception de la CSA) est une norme technique, de portée nationale, couvrant une vaste gamme de bâtiments et d'installations environnementales sur laquelle diverses autorités peuvent s'appuyer, en tout ou en partie.

Même s'il est reconnu que la CAN/CSA-B651 de la CSA a été élaborée pour les bâtiments, elle contient de nombreux critères qui s'appliquent tout autant à des caractéristiques d'accessibilité dans les aéronefs, comme les commandes accessibles et les systèmes d'opération, les mains courantes, la signalisation et les barres d'appui. Les transporteurs aériens sont donc invités à consulter cette norme et à adopter, s'il y a lieu, les spécifications techniques qui y sont données concernant la conception et la construction d'un nouvel aéronef, ou encore lors de la planification d'une rénovation de grande ampleur ou du remplacement de l'équipement.

L'Office souligne que la norme de conception de la CSA présente des normes minimales et encourage les exploitants de traversiers à les dépasser.

## Section 1 : Accessibilité des aéronefs

### 1.0 Signalisation

La signalisation à bord d'un aéronef à l'intention des passagers devrait satisfaire aux critères énoncés ci-après. (À noter que ces critères ne s'appliquent pas à la signalisation relative à la sécurité ni à celle réservée à l'utilisation de l'équipage, lesquelles sont réglementées par Transports Canada.)

**Remarque :** Pour plus de détails sur la signalisation, consulter le Code de pratiques : [\*L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience.\*](#)

- 1.0.1** La signalisation devrait être installée de manière à éviter les ombrages et l'éblouissement.
- 1.0.2** La signalisation devrait également être placée aux endroits stratégiques où l'on doit faire un choix quant à la direction à prendre, comme les toilettes, les issues de secours, les portes et les escaliers d'embarquement, où il n'y a aucun obstacle.
- 1.0.3** Là où il y a un obstacle, la signalisation devrait être placée à l'endroit de rechange logique le plus près.

- 1.0.4** Les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes devraient être non éblouissants et d'une couleur contrastante vive (p. ex. une couleur pâle sur fond foncé ou l'inverse, la première option étant préférable pour la signalisation). Les combinaisons de couleurs à éviter sont : le jaune/gris, le jaune/blanc, le bleu/vert, le rouge/vert, le noir/violet et le rouge/noir.
- 1.0.5** Les lettres et les chiffres devraient être en caractères sans empattement, et ces derniers devraient être des chiffres arabes. Les lettres et les chiffres devraient au moins avoir un rapport largeur/hauteur entre 3:5 et 1:1 et un rapport largeur du trait/hauteur entre 1:5 et 1:10. On devrait éviter d'utiliser les polices de caractères qui ont des styles gras, arrondi, très épais, très mince ou étroit. On encourage l'utilisation de lettres majuscules et minuscules, tandis qu'on devrait éviter l'utilisation de lettres toutes en majuscules (sauf lorsque des panneaux tactiles sont utilisés).
- 1.0.6** Lorsqu'un panneau ou un indicateur tactile est utilisé, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes devraient avoir un relief d'au moins 0,08 cm (0,8 mm) et une hauteur de 1,6 à 5,0 cm (16 à 50 mm).
- 1.0.7** Si la signalisation est complétée de braille, celui-ci devrait être placé au bas du panneau. En français, on devrait utiliser le braille intégral qui satisfait aux normes du [\*Code braille français uniformisé pour la transcription des textes imprimés\*](#) (CBFU) et, en anglais, le braille intégral (Grade One Braille) conforme aux normes de [Braille Literacy Canada](#).
- 1.0.8** Si la signalisation électronique est utilisée, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes devraient défiler lentement à l'écran. Un lettrage rouge sur fond noir ne devrait pas être utilisé.

## 1.1 Éclairage

- 1.1.1** L'éclairage à bord d'un aéronef, autre que l'éclairage pour la lecture et tout autre éclairage que peut contrôler le passager, devrait être orienté et réglé de manière à réduire l'ombrage et l'éblouissement au minimum.
- 1.1.2** L'éclairage ne devrait pas non plus présenter des contrastes d'intensité très marqués dans la cabine passagers.

## 1.2 Escaliers d'embarquement intégrés

- 1.2.1** Les escaliers d'embarquement intégrés de l'aéronef devraient avoir des contremarches d'une hauteur uniforme et des marches d'une profondeur uniforme. Ils devraient également avoir une marche inférieure et supérieure dont la hauteur ne dépasse pas la hauteur uniforme des contremarches.

- 1.2.2 Les surfaces d'avertissement tactiles devraient s'étendre sur toute la largeur des marches, et commencer à une profondeur de marche à partir du bord de la marche.
- 1.2.3 La surface des marches devrait être ferme, antidérapante et non éblouissante.
- 1.2.4 Une bande de couleur contrastante d'une profondeur de  $50 \pm 10$  cm ( $500 \pm 100$  mm), visible dans les deux sens, devrait être apposée sur le bord supérieur de chaque marche, sur toute sa longueur.
- 1.2.5 Des mains courantes devraient être installées des deux côtés des escaliers d'embarquement intégrés.
- 1.2.6 Si, à cause des limites imposées par la construction, l'aéronef ne peut pas satisfaire aux exigences susmentionnées, le transporteur aérien devrait, sur demande, aider les passagers ayant une déficience à monter et à descendre les escaliers.

**Remarque :** Si aucune limite n'est imposée par la construction, cela ne change en rien la responsabilité du transporteur aérien d'aider les passagers qui le demandent à embarquer et à débarquer, comme l'exigent les dispositions sur les conditions de transport de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*.

### 1.3 Mains courantes

- 1.3.1 Les mains courantes des escaliers d'embarquement intégrés et partout dans l'aéronef devraient être de construction solide, arrondies, lisses et antidérapantes. Elles devraient aussi être d'une hauteur et d'une longueur permettant leur utilisation par tous les passagers.
- 1.3.2 Les mains courantes devraient avoir un diamètre d'au plus 4 cm (40 mm), de sorte que le pouce et les doigts puissent les entourer. Aucune obstruction ne devrait interrompre la prise.
- 1.3.3 Les mains courantes devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement ou être marquées par une bande de couleur contrastante sur toute leur longueur.
- 1.3.4 Les mains courantes devraient aussi être recourbées vers la paroi, le plancher ou le poteau dans une courbe graduelle ou être munies d'un indice tactile à l'extrémité.
- 1.3.5 Si, à cause des limites imposées par la construction, l'aéronef ne peut pas satisfaire aux exigences susmentionnées, le transporteur aérien devrait, sur demande, aider les passagers ayant une déficience à monter et à descendre les escaliers.



**Remarque** : Si aucune limite n'est imposée par la construction, cela ne change en rien la responsabilité du transporteur aérien d'aider les passagers qui le demandent à embarquer et à débarquer, comme l'exigent les dispositions sur les conditions de transport de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*.

## 1.4 Surfaces du plancher

**1.4.1** La surface du plancher à bord de l'aéronef devrait être non éblouissante et antidérapante, et ne pas comprendre une grande quantité de motifs.

## 1.5 Sièges avec espace suffisant pour recevoir un animal aidant

**1.5.1** Dans chaque section de classe de la cabine passagers, par exemple première classe, classe affaire, classe économique, il devrait y avoir des sièges passagers (autres que ceux situés dans les rangées de sortie) qui fournissent chacun un espace suffisant pour qu'un animal aidant<sup>2</sup> puisse se coucher confortablement. La personne devrait également avoir suffisamment d'espace pour ses jambes et ses pieds pour assurer son confort et sa sécurité.

**1.5.2** Cet article devrait être lu conjointement avec le [Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants à bord de grands aéronefs](#).

**Remarque** : L'Office a publié un outil d'information destiné aux transporteurs et aux personnes ayant une déficience pour [Voyager avec des animaux qui fournissent une assistance liée à une déficience](#).

## 1.6 Indicateurs tactiles de rangées

**1.6.1** Des indicateurs tactiles indiquant le numéro des rangées devraient être apposés sur les compartiments de rangement supérieurs ou sur les sièges passagers contigus à l'allée.

**1.6.2** Les indicateurs tactiles devraient être placés de manière à ce que les passagers puissent les atteindre.

**1.6.3** Cet article devrait être lu conjointement avec le [Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs](#).

---

<sup>2</sup> Un « animal aidant » désigne un animal dont une personne ayant une déficience a besoin et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour assister une personne ayant une déficience.

## 1.7 Espace de rangement pour les fauteuils roulants appartenant aux passagers

**1.7.1** Les aéronefs de 100 sièges passagers ou plus devraient être munis d'espace prioritaire dans la cabine passagers désigné pour le rangement d'au moins un fauteuil roulant manuel pliant ou rabattable appartenant à un passager.

**Remarque** : La détermination du lieu de rangement devrait être à la discrétion du transporteur pour assurer la conformité avec les obligations relatives à la sécurité des cabines et permettre au transporteur d'identifier et de déterminer le lieu le plus approprié selon la configuration de l'aéronef.

## 1.8 Accoudoirs

**1.8.1** Au moins 50 pour cent des sièges passagers contigus à l'allée d'un aéronef acheté ou loué après janvier 1999 devraient être munis d'un accoudoir mobile du côté de l'allée. Si possible, les sièges passagers munis d'un accoudoir mobile du côté de l'allée devraient être répartis également dans l'aéronef.

**1.8.2** Lorsque le transporteur aérien remplace des sièges passagers existants d'un aéronef par des sièges nouvellement construits, il devrait s'assurer que les accoudoirs du côté de l'allée des nouveaux sièges passagers sont mobiles. Cette pratique devrait être suivie tant que les exigences spécifiées au paragraphe 1.8.1 ne sont pas satisfaites (au moins 50 pour cent des sièges munis d'un accoudoir mobile et répartition égale dans l'aéronef).

**1.8.3** Si l'espace autour d'un siège passager en première classe ou en classe affaire permet de transférer un passager dans un fauteuil roulant de bord sans le lever au-dessus de l'accoudoir contigu à l'allée, le siège peut alors être considéré comme ayant un accoudoir mobile afin de satisfaire aux critères du paragraphe 1.8.1.

**1.8.4** Pour ce qui est des sièges passagers en première classe ou en classe affaire qui n'offrent pas suffisamment d'espace pour ce type de transfert et dont la conception actuelle ne permet pas d'enlever l'accoudoir, l'Office encourage le transporteur aérien à explorer de nouvelles conceptions et technologies qui permettraient aux passagers dans un fauteuil roulant de bord d'effectuer facilement un transfert à un de ces sièges.

## 1.9 Toilettes

Le niveau d'accessibilité attendu des toilettes dépend du nombre d'allées dans l'aéronef.

### **1.9.1 Toilettes à bord d'aéronefs ayant plus d'une allée**

Les aéronefs ayant plus d'une allée sont plus spacieux. Au moins une toilette devrait être accessible pour les personnes ayant une déficience, y compris celles utilisant un fauteuil roulant de bord. La toilette devrait satisfaire aux critères énoncés à l'[annexe 1](#).

On s'attend à ce que les transporteurs aériens fassent concevoir ou réaménager ces aéronefs de manière à y aménager une toilette accessible aux fauteuils roulants. On encourage également les transporteurs à faire preuve d'innovation et à étudier la possibilité d'aménager une toilette à bord de ces aéronefs qui soit suffisamment spacieuse pour accueillir une personne dans un fauteuil roulant de bord et son accompagnateur. Ils pourraient par exemple faire installer un rideau rétractable autour de l'espace à l'extérieur de la salle de toilette pour fournir plus d'espace et d'intimité. Une autre caractéristique de conception pour accommoder une personne dans un fauteuil roulant et son accompagnateur est un système qui permet de faire communiquer deux salles de toilette adjacentes par des murs extensibles et/ou rétractables.

### **1.9.2 Toilettes à bord d'aéronefs n'ayant qu'une allée**

Pour tous les aéronefs n'ayant qu'une allée, au moins une toilette devrait être accessible aux personnes ayant une déficience, à l'exception des personnes dans un fauteuil roulant de bord. La toilette devrait donc satisfaire aux critères de l'[annexe 2](#).

Comme l'espace dans les aéronefs qui n'ont qu'une allée est restreint, dans la plupart des cas, la salle de toilette n'est pas assez spacieuse pour accueillir une personne dans un fauteuil roulant de bord. C'est pour cette raison qu'on ne s'attend pas à ce que les transporteurs aériens fassent concevoir ou réaménager leurs aéronefs pour intégrer une toilette accessible aux fauteuils roulants. On les encourage tout de même à faire preuve d'innovation et à envisager la possibilité de concevoir des moyens pour qu'une personne dans un fauteuil roulant de bord puisse avoir accès à la toilette dans ces aéronefs.

## **1.10 Fauteuils roulants de bord fournis par le transporteur aérien**

- 1.10.1** À bord d'un aéronef ayant une toilette accessible à une personne dans un fauteuil roulant de bord, il devrait y avoir, en tout temps, au moins un fauteuil roulant de bord.
- 1.10.2** Le fauteuil roulant de bord devrait être d'une conception telle qu'il permet de transférer facilement un occupant et de manœuvrer facilement le fauteuil dans

l'aéronef avec de l'aide. Il devrait avoir des repose-pieds, des accoudoirs escamotables ou amovibles, un système de retenue pour l'occupant et des roues qui se verrouillent.

- 1.10.3** Dans certains cas, une personne peut utiliser une toilette qui n'est pas accessible aux fauteuils roulants de bord, mais elle ne peut pas s'y rendre, de son siège passager, sans l'aide d'un fauteuil roulant de bord. Dans de tels cas, lorsque le passager demande un fauteuil roulant de bord avant le vol, et si la conception de l'aéronef le permet, le transporteur aérien devrait veiller à ce qu'il y ait de l'espace dans la cabine passagers pour transporter un fauteuil roulant de bord.

## Section 2 : Entretien

- 2.0.1** Le transporteur aérien devrait mettre en place des procédures afin de s'assurer que tous les dispositifs d'accessibilité à bord de l'aéronef sont en bon état de fonctionnement.

## Section 3 : Communication

### 3.0 Annonces

- 3.0.1** Les transporteurs aériens devraient avoir des moyens à bord de l'aéronef pour renseigner visuellement et verbalement les personnes ayant une déficience en ce qui a trait notamment aux arrêts, aux retards, aux correspondances et aux services en vol.

### 3.1 Cartes supplémentaires d'information pour les passagers

- 3.1.1** Le transporteur aérien devrait fournir à bord de l'aéronef des publications/cartes supplémentaires d'information imprimées en gros caractères et en braille. Ces cartes devraient informer les personnes ayant une déficience qu'elles peuvent demander de se faire exposer personnellement les consignes, si elles le souhaitent.
- 3.1.2** Un nombre suffisant de ces publications/cartes (au moins deux) devraient être disponibles en caractères foncés sans empattement d'au moins 14 points, sur fond clair. En français, on devrait utiliser le braille intégral conforme aux normes du *Code braille français uniformisé pour la transcription des textes imprimés* (CBFU) et, en anglais, le braille abrégé (Grade Two Braille) conforme aux normes de Braille Literacy Canada.

## Ressources supplémentaires

- [Accessibilité des toilettes](#)
- [Normes et lignes directrices](#)
- [Communications](#)
- [Appareils fonctionnels et aides techniques](#)
- [Accessibilité des installations](#)
- [Coordonnées d'organismes ressources](#)

## Guides de mise en oeuvre

- [Espace pour les chiens aidants](#)
- [Indicateurs tactiles de rangées](#)

## Autres normes qui s'appliquent aux aéronefs

- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#)
- [L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience](#) (Code de communication)

## À propos de l'Office

### Le rôle de l'Office en matière de transports accessibles

L'Office des transports du Canada est responsable de s'assurer que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience sont éliminés des services et des installations de transport aérien, de transport ferroviaire, de transport par autocar et par traversier de compétence fédérale. L'Office s'emploie à éliminer ces obstacles :

- en administrant des règlements et des codes de pratiques;

- en éduquant l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience au sujet de leurs droits et responsabilités;
- en statuant sur les différends liés à l'accessibilité et en ordonnant des mesures correctives au besoin.

**Remarque :** L'Office a élaboré un outil d'information qui donne des renseignements aux personnes ayant une déficience sur la manière de [déposer leur plainte](#). Cet outil d'information explique également les approches utilisées par l'Office pour régler les plaintes sur les transports accessibles.

L'Office a aussi élaboré un outil destiné aux fournisseurs de services de transport pour leur expliquer [comment régler une plainte](#) d'une personne ayant une déficience qui croit avoir rencontré un obstacle abusif.

## Comment l'Office surveille la conformité

L'Office surveillera, de diverses façons, la conformité avec ce code. Par exemple, l'Office peut assurer une surveillance au moyen de visites des lieux, de discussions avec les exploitants d'aéronef, de la consultation des renseignements affichés sur le site Web des exploitants, ou d'autres méthodes jugées appropriées pour obtenir des renseignements. De plus, l'Office effectuera des examens périodiques du Code. Tout problème cerné sera réglé par l'Office.

Il importe de se rappeler que la sécurité à bord des aéronefs n'est pas du ressort de l'Office. Les exploitants d'aéronef doivent continuer de respecter les dispositions de tout règlement de sécurité, y compris la *Loi sur l'aéronautique* ou les dispositions prises en vertu de cette loi, toute règle internationale ou de Transports Canada applicable en matière de sécurité, et toute directive applicable de Santé Canada.

## Comment le présent Code de pratiques a été élaboré

### Consultations

Ce code et les documents de référence ont été élaborés et mis à jour en consultation avec des représentants du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, y compris des exploitants d'aéronef et des associations représentant les personnes ayant une déficience.

## Ressources supplémentaires

### [Plaintes sur les transports accessibles : Outil d'information pour les personnes ayant une déficience](#)

Cet outil d'information comprend des renseignements sur la manière de déposer une plainte au sujet d'un « obstacle abusif » rencontré par une personne ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral.

### [Plaintes sur les transports accessibles : Outil d'information pour les fournisseurs de services](#)

Cet outil d'information comprend des renseignements sur la manière de régler une plainte d'une personne ayant une déficience qui croit avoir rencontré un « obstacle abusif » durant l'utilisation des services liés au transport dans le réseau de transport fédéral.

### [Transport d'aides à la mobilité à bord d'aéronefs, de trains et de traversiers](#)

Cet outil d'information aidera les passagers et les exploitants d'aéronef à planifier les déplacements nécessitant des aides à la mobilité, et à se préparer pour ces déplacements. Cet outil comprend aussi un nouvel aide-mémoire pour les réservations qui peut faciliter la planification du transport des aides à la mobilité.

### [Voyager avec un accompagnateur dans le réseau de transport fédéral : Outil d'information pour les personnes ayant une déficience et les transporteurs](#)

Cet outil d'information comprend des renseignements pour aider les passagers ayant une déficience qui souhaitent ou doivent voyager avec un accompagnateur à le faire tout en comprenant leurs droits et leurs responsabilités.

Cet outil d'information comprend également des renseignements pour aider les exploitants d'aéronef à faciliter le voyage de leurs passagers ayant une déficience qui peuvent avoir besoin d'un accompagnateur pour leur voyage.

### [Voyager avec des animaux qui fournissent une assistance liée à une déficience : Outil d'information pour les personnes ayant une déficience, les transporteurs et les exploitants de gares et d'aérogares](#)

Cet outil d'information comprend des renseignements sur :

- les normes canadiennes relatives au transport des animaux d'assistance;
- la façon dont les animaux d'assistance fournissent de l'aide aux personnes ayant une déficience;
- les facteurs dont les transporteurs tiennent compte pour déterminer selon quelles conditions ils peuvent accepter de transporter un animal d'assistance;

- la façon dont les personnes ayant une déficience devraient planifier leur voyage avec un animal d'assistance;
- les aires de soulagement destinées aux animaux d'assistance dans les gares et les aéroports.

## Conception universelle

L'aménagement à accès facile s'entend généralement d'une conception qui tient compte d'éléments particuliers qui rendent les environnements plus accessibles, qui cible surtout les déficiences et la création d'un environnement qui répond aux besoins des personnes ayant une déficience.

À l'inverse, la conception universelle produit des aménagements utilisables par le plus grand nombre d'utilisateurs plutôt que destinés à l'utilisateur « moyen ». Ainsi, la conception doit se faire en fonction de tous les utilisateurs, et non seulement des personnes ayant une déficience. Il existe par exemple des portes de toilette de bord qui peuvent être actionnées d'une seule main sans exiger un fin doigté, une prise ferme, un pincement ou une torsion du poignet. Ces produits et environnements, de par leur conception, sont faciles à utiliser par tout le monde, dans la plus grande mesure du possible, sans besoin d'adaptation ou de concept spécialisé.

Par exemple, les compagnies aériennes pourraient offrir des éléments fonctionnels faisant appel à des principes de conception universelle pour accommoder les passagers qui ont divers besoins en matière de convivialité, comme des caractères faciles à comprendre sur les panneaux, des symboles qu'on comprend d'un simple regard (pictogrammes), ou des boutons faciles à presser pour les diverses caractéristiques des sièges. Ces caractéristiques profitent à tous les passagers.

La conception universelle profite à tous les voyageurs, y compris les personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les personnes qui transportent des bagages, ainsi que les voyageurs qui transportent de jeunes enfants. Il pourrait en résulter une utilisation accrue du transport en commun, alors que ces moyens de transport deviendront accessibles à tous.

Il faut tenir compte de ces principes de conception chaque fois qu'un exploitant d'aéronef s'engage dans l'acquisition d'un aéronef ou lors de la planification d'une rénovation de grande ampleur.

Des renseignements supplémentaires se trouvent sur le site Web du centre d'excellence en conception universelle (Centre for Excellence in Universal Design), qui contient une liste des [principes de conception universelle](#) et des exemples de leur mise en œuvre.