



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience

*Code de pratiques*



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)

No de catalogue TT4-4/2016F-PDF

ISBN 978-0-660-04897-0

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

## Table des matières

Objet du Code .....	1
Portée.....	1
Qui est visé par le présent Code .....	1
Spécifications techniques concernant l'accessibilité .....	2
Section 1: Dispositions générales .....	3
1.1 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts.....	3
1.2 Accessibilité des sites Web.....	3
1.3 Guichets libre-service automatisés .....	4
1.4 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements ..	7
Section 2: Dispositions applicables aux gares .....	8
2.1 Systèmes de télécommunication dans les gares .....	8
2.2 Signalisation .....	9
2.3 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique .....	10
2.4 Annonces publiques dans les gares .....	11
2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres.....	11
2.6 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ .....	11
2.7 Sécurité dans les aéroports .....	12
Section 3: Dispositions pour les communications à bord .....	12
3.1 Communication des caractéristiques de l'équipement.....	12
3.2 Vidéos sur la sécurité.....	13
À propos de l'Office .....	13
Le rôle de l'Office en matière de transports accessibles.....	13
Comment l'Office surveille la conformité.....	14
Comment le présent Code a été élaboré.....	14
Recherche et ressources supplémentaires .....	15
Conseils de mise en oeuvre .....	17

## Objet du Code

Le présent Code renferme des normes d'accessibilité établies pour améliorer, de façon systémique, la communication d'information sur les transports pour les personnes ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport fédéral.

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 parties visées par le Code à consulter les personnes ayant une déficience ou encore des associations de personnes ayant une déficience lorsqu'elles achètent ou mettent à l'essai de nouveaux équipements et élaborent des politiques et des procédures sur la communication d'information.

## Portée

Le Code porte sur trois grands aspects de la communication d'information sur les transports aux personnes ayant une déficience :

1. Dispositions générales
2. Dispositions applicables aux gares
3. Dispositions pour les communications à bord

## Qui est visé par le présent Code

Ce Code s'applique aux :

### **Transporteurs aériens :**

Transporteurs aériens canadiens<sup>1</sup> qui exploitent des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus utilisés pour les services passagers.

### **Exploitants d'aérogares :**

Exploitants des aérogares faisant partie du Réseau national des aéroports.

---

<sup>1</sup> Au sens de la [Loi sur les transports au Canada](#)

### **Transporteurs ferroviaires :**

Transporteurs ferroviaires de compétence fédérale fournissant des services ferroviaires pour le transport de voyageurs au Canada, à l'exception des services touristiques et de banlieue.

### **Exploitants de gares ferroviaires :**

Les exploitants de gares ferroviaires qui ont enregistré 10 000 voyageurs embarqués et débarqués ou plus au cours de chacune des deux dernières années civiles, à l'exclusion des gares utilisées principalement pour des services touristiques ou de banlieue.

### **Exploitants de traversiers:**

Fournisseurs de services de traversier qui exploitent des traversiers de 1 000 tonnes de jauge brute ou plus entre des provinces ou des territoires, ou entre le Canada et les États-Unis.

### **Exploitants de gares maritimes :**

Exploitants canadiens de gares maritimes qui ont enregistré 10 000 voyageurs embarqués et débarqués ou plus au cours de chacune des deux dernières années civiles et où l'on exploite des traversiers de 1 000 tonnes de jauge brute ou plus pour des services entre des provinces et des territoires ou entre une province ou un territoire et les États-Unis.

Les autres fournisseurs de services de transport du Canada ne sont pas assujettis au présent Code, mais on les encourage à appliquer les dispositions qu'il renferme.

## **Spécifications techniques concernant l'accessibilité**

L'Office reconnaît l'expertise de l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour établir les spécifications appropriées sur le placement et la conception de l'équipement et de la signalisation, qui visent à assurer que les personnes ayant une déficience y ont accès et les utilisent.

La CSA est un organisme qui se consacre à l'élaboration de normes et à la certification. Ses normes sont le résultat d'un consensus national entre les producteurs et les utilisateurs, incluant des consommateurs, des détaillants, des syndicats, des organismes gouvernementaux et des manufacturiers. Les normes sont utilisées par l'industrie et ont été adoptées par tous les ordres de gouvernement aux fins de réglementation, notamment en matière de santé, de sécurité, de bâtiments, de construction et d'environnement. Près d'un tiers des normes de la CSA sont mentionnées dans des lois et des règlements des administrations fédérales et provinciales.

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.

L'Office incorpore dans ses codes de pratiques des normes de la CSA qui s'appliquent à l'accessibilité du réseau de transport fédéral.

## Section 1: Dispositions générales

### 1.1 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts

Les médias substituts sont des moyens de communication qui remplacent ou complètent les produits imprimés et vidéo classiques et dont le but est de répondre aux besoins en communication des personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou cognitive. Les médias substituts comprennent, entre autres : les textes en format électronique accessible, les gros caractères, les formats audios, le braille, techniques de balayage (p. ex., code QR), langage gestuel en direct, les vidéos sous-titrées ou en langage gestuel et les vidéos descriptives.

**1.1.1** Les fournisseurs de services de transports doivent élaborer et respecter leur propre **politique sur les médias substituts** pour s'assurer que les renseignements nécessaires au succès du déplacement sont à la disposition de tous les voyageurs, sur des médias qui leur sont accessibles. L'Office a rédigé, en consultation avec des représentants de l'industrie des transports, une [Politique modèle sur les médias substituts](#) qui renferme notamment des éléments stratégiques clés que les fournisseurs de services de transport pourront intégrer dans leur propre politique.

[Section 1.1 - Conseils de mise en œuvre](#)

### 1.2 Accessibilité des sites Web

Les sites Web doivent être accessibles aux personnes ayant une déficience conformément au [guide d'accès au contenu Web du World Wide Web Consortium \(W3C\)](#). Les renseignements électroniques ayant trait au succès d'un déplacement doivent également être accessibles par d'autres moyens de communication sur demande. L'Office a publié [de l'information utile sur l'accessibilité des sites Web](#).

**1.2.1** Les fournisseurs de services de transport devraient avoir une adresse de courriel facile à repérer sur leur site Web, par laquelle des personnes peuvent expliquer les

problèmes qu'elles rencontrent concernant l'accessibilité du site Web de ce fournisseur de services de transport.

**1.2.2** Si les fournisseurs de services de transport ont donné à contrat la création, l'entretien et la mise à jour d'un site Web, le contrat devrait préciser l'obligation de respecter les lignes directrices en matière d'accessibilité du W3C.

### Section 1.2 - Conseils de mise en œuvre

## **1.3 Guichets libre-service automatisés**

Les guichets libre-service automatisés sont des dispositifs que fournissent les transporteurs et les exploitants de terminaux pour offrir un accès autonome à des services de voyage, comme l'enregistrement et l'émission de billets. Il est important que les personnes ayant une déficience soient capables d'accéder, de façon autonome et sécuritaire, aux services de voyage dans le réseau de transport fédéral, y compris les services de voyage offerts au moyen des guichets libre-service automatisés. À cette fin, tous les transporteurs et les exploitants de terminaux qui possèdent, louent ou contrôlent des guichets automatisés servant à exécuter des fonctions de service à la clientèle liées à l'enregistrement, à l'émission de billets et au choix de commodités de voyage (comme le surclassement de sièges et de repas et l'accès Internet) devraient s'assurer de respecter les normes minimales d'accessibilité.

Là où on utilise des guichets automatiques ou des kiosques d'information informatisés pour fournir un produit ou un service de transport, au moins l'une de ces machines dans chaque secteur de service distinct doit pouvoir être utilisée de façon indépendante et sûre par une personne en fauteuil roulant, aveugle, malvoyante, ayant un trouble de la parole, sourde ou malentendante.

Les guichets automatiques et les kiosques d'information informatisés accessibles doivent être indiqués de façon appropriée à l'aide du pictogramme international d'accessibilité.

Avant d'installer des guichets automatiques ou des kiosques d'information sur les transports, il importe de consulter les organismes de personnes ayant une déficience ou travaillant pour elles, afin qu'ils soient les plus accessibles possible. L'adoption des spécifications techniques que contiennent les Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires de l'Association canadienne de normalisation (CAN/CSA B651.1-F01) garantira également que les nouveaux équipements seront accessibles et qu'on encouragera leur utilisation.

Lorsqu'un guichet automatique ou un kiosque d'information sur les transports n'est pas encore accessible aux personnes ayant une déficience, il faut s'assurer qu'un niveau de service équivalent est offert aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser le guichet ou le kiosque d'information de façon indépendante.

## **À compter du 31 décembre 2016**

Ce qui suit remplacera l'information ci-dessus :

La norme CAN/CSA-B651.2-07 – *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service* (B651.2) de l'Association canadienne de normalisation, publiée en 2007 et confirmée en 2012, contient les normes minimales d'accessibilité s'appliquant aux guichets libre-service. La B651.2 se compare à la norme d'accessibilité s'appliquant actuellement à la dernière génération de guichets automatiques bancaires accessibles, qui sont équipés de fonctionnalités audio et d'affichage et du contrôle tactile des données entrées, autant d'aspects essentiels pour favoriser et améliorer l'accès autonome des personnes ayant une déficience au réseau de transport fédéral.

**Remarque :** Cette section devrait être lue parallèlement au [Guide de mise en œuvre touchant les guichets libre-service automatisés](#).

### **Mise en œuvre**

Les principales spécifications de conception que contient la norme B651.2 et celles de la règle récemment adoptée du département des Transports des É.-U., la 14 CFR partie 382 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel), article 382.57 (What accessibility requirements apply to automated airport kiosks?), et 49 CFR partie 27 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Programs or Activities Receiving Federal Financial Assistance), article 27.71 (Airport facilities), publiée le 29 octobre 2013, sont très semblables et, lorsqu'elles diffèrent, les différences sont mineures. Par conséquent, les fournisseurs de services de transport assujettis à ce Code peuvent installer des guichets libre-service automatisés qui satisfont aux normes soit de l'article 1.3 du présent code (et du guide complémentaire de mise en œuvre), soit de la 14 CFR partie 382 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel), article 382.57 (What accessibility requirements apply to automated airport kiosks?), et 49 CFR partie 27 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Programs or Activities Receiving Federal Financial Assistance), article 27.71 (Airport facilities) concernant les guichets automatisés dans les aéroports des États-Unis. Cette alternative facilitera la conformité et permettra aux fournisseurs de services de transport ayant des installations tant au Canada qu'aux États-Unis de mettre en place les mêmes types de guichets, avec un logiciel compatible dans les deux pays.

Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s'assurer qu'au moins 25 pour cent des guichets libre-service automatisés situés dans chaque aire de service d'un aéroport, ou d'un terminal ferroviaire ou maritime satisfont aux normes énoncées à l'article 1.3 de ce Code et dans le guide complémentaire de mise en œuvre, d'ici le 31 décembre 2022.

Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s'assurer que tous les guichets libre-service automatisés qui sont installés le 31 décembre 2016 ou après



satisfont aux spécifications de conception et de fonctionnalités énoncées dans l'article 1.3 du présent Code et dans le guide complémentaire de mise en œuvre, jusqu'à ce qu'au moins 25 pour cent des guichets situés dans chaque aire de service d'un aéroport, ou d'un terminal ferroviaire ou maritime satisfassent à cette spécification.

**Remarque** : D'ici à ce qu'un guichet accessible soit installé, un niveau de service équivalent doit être fourni aux personnes qui sont incapables d'utiliser, de façon autonome, les guichets non accessibles.

Aux endroits ou aux aires de service où un seul guichet libre-service automatisé est installé, les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s'assurer que ce guichet satisfait aux normes énoncées à l'article 1.3 du présent Code et dans le guide complémentaire de mise en œuvre.

**Remarque** : « Aire de service » signifie une zone d'un aéroport, ou d'un terminal ferroviaire ou maritime où ont été installés des guichets destinés au public qui permettent aux voyageurs d'effectuer des fonctions liées aux voyages. Une aire de service comprend tout endroit public distinct, dans un aéroport, ou un terminal ferroviaire ou maritime, où un seul guichet ou un ensemble de guichets ont été installés.

Lorsque des guichets libre-service automatisés permettent d'effectuer plus d'une fonction liée aux voyages (comme l'impression de cartes d'embarquement, le surclassement de sièges, de repas et le choix de l'accès Internet), le guichet libre-service automatisé accessible doit offrir toutes les fonctions que permettent les guichets non accessibles de cette aire de service.

Les guichets libre-service automatisés accessibles devraient être indiqués de façon appropriée à l'aide du pictogramme international d'accessibilité (consultez les conseils sur la mise en œuvre pour voir un exemple).

Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient s'assurer que tous les guichets libre-service automatisés accessibles sont maintenus en bon état. Si un guichet accessible est endommagé ou nécessite des réparations, les fournisseurs de services de transport devraient s'assurer que le client est redirigé vers le guichet accessible disponible le plus proche ou qu'un niveau de service équivalent est disponible.

**Remarque** : La disponibilité de guichets libre-service automatisés accessibles ne devrait d'aucune façon priver les passagers de la possibilité d'obtenir l'assistance d'un employé.

### ***Autres guichets libre-service***

L'Office encourage les transporteurs et les exploitants de terminaux visés par le Code de communication à se conformer à la norme d'accessibilité CAN/CSA B651.2 en ce qui

concerne les autres distributrices et les kiosques d'information sur les voyages (p. ex., le reçu de stationnement et les kiosques de transport terrestre).

Lorsque les autres guichets libre-service n'ont pas encore été rendus accessibles aux personnes ayant une déficience, un niveau équivalent de service doit être fourni aux personnes qui sont incapables d'utiliser le guichet libre-service de façon autonome.

Les autres guichets libre-service devraient être indiqués de façon appropriée à l'aide du pictogramme international d'accessibilité.

### [Section 1.3 - Conseils de mise en œuvre](#)

## **1.4 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements**

Les fournisseurs de services de transport qui utilisent des lignes téléphoniques pour des réservations, des renseignements ou des services relatifs au succès du déplacement doivent fournir un niveau de service équivalent aux voyageurs ayant une déficience en mettant à leur disposition des systèmes de communication auxiliaires, comme une ligne ATS.

Les fournisseurs de services de transport terrestre doivent eux aussi fournir des systèmes de communication auxiliaires comme un ATS, afin d'assurer l'égalité d'accès aux lignes de réservation et de renseignements. Il appartient à l'exploitant de la gare de s'assurer que les fournisseurs de services de transport terrestre offrent ces équipements, en le mentionnant dans les conditions de leur contrat ou par d'autres moyens.

L'information sur la façon d'accéder aux systèmes de communication auxiliaires devrait être clairement indiquée dans les publications, les annonces publicitaires, les sites Web et les autres produits d'information, là où se trouve une liste de numéros de téléphone.

Lorsque des systèmes de messagerie vocale sont utilisés sur une ligne de réservation ou d'information, un lien facilement accessible avec un téléphoniste, et/ou l'option de laisser un message pour que l'appel soit retourné, doivent être mis en évidence. Il faut également fournir l'option d'une répétition automatique des messages ou des menus. Les systèmes informatisés de messagerie vocale ne sont pas accessibles aux personnes qui utilisent les ATS. Donc, tous les renseignements et les services offerts au moyen de ces systèmes doivent être accessibles au moyen d'un système de communication auxiliaire.

Les systèmes de communication auxiliaires doivent être maintenus en bon état de fonctionnement. Le personnel qui s'occupe des réservations et fournit des renseignements (au moyen d'un système de communication auxiliaire) devrait recevoir une formation pour savoir comment bien utiliser cet équipement.

## **Section 2: Dispositions applicables aux gares**

### **2.1 Systèmes de télécommunication dans les gares**

Là où des téléphones publics sont installés, les exploitants de gare doivent s'assurer qu'il y a un nombre adéquat de téléphones publics disponibles pouvant être utilisés de manière autonome et indépendante par une personne en fauteuil roulant, aveugle, malvoyante, ayant un trouble de la parole, sourde, sourde post linguistique ou malentendante. Il doit y avoir au moins un téléphone public accessible (y compris un ATS ou un autre système de communication auxiliaire) dans chaque aire de départs et d'arrivées à accès non réglementé et réglementé, 24 heures sur 24. Il faut qu'il y ait au moins des téléphones publics accessibles et des ATS (ou d'autres systèmes de communication auxiliaires) dans les secteurs ci-après lorsque des téléphones publics s'y trouvent. Cela englobe les aires d'arrivées et de départs, les portes d'embarquement ou les quais, les aires de récupération des bagages et les couloirs conduisant à chacun de ces secteurs.

Les téléphones et les systèmes de communication auxiliaires doivent être clairement indiqués par le pictogramme international d'accessibilité ou le symbole d'identification. La signalisation qui indique l'emplacement des téléphones publics doit aussi indiquer à l'aide d'un symbole approprié l'emplacement des systèmes de communication auxiliaires les plus près. Dans le cas où un groupe de téléphones ne serait pas équipé d'un système de communication auxiliaire, la signalisation d'orientation qui indique l'emplacement de l'appareil le plus près devrait être adjacente à ce groupe et marquée par un symbole approprié.

Les exploitants de gare doivent s'assurer que les systèmes de communication auxiliaires sont en bon état de fonctionnement.

## 2.2 Signalisation

Les transporteurs sont invités à consulter les codes de pratiques pertinents pour connaître les autres dispositions en matière de signalisation :

- [Code aérien : Section 2.1](#)
- [Code ferroviaire : Section 1.2.2](#)
- [Code des traversiers : Section 1.0](#)

La signalisation installée dans toutes les aires publiques des gares doit être accessible à tous les passagers. La signalisation sur la sécurité et celle destinée à l'équipage sont régies par Transports Canada et ne sont pas visées par les présentes spécifications.

**2.2.1** Sauf en cas d'obstacle, la signalisation doit être placée aux endroits clés où l'on doit faire un choix quant à la direction à prendre, comme les toilettes, les issues de secours, les ascenseurs, les portes, les escaliers ou les couloirs étroits transversaux. Un panneau devrait être placé le long du trajet bien au-dessus du niveau de la tête (à au moins 230 cm du sol), de sorte qu'une personne utilisant un fauteuil roulant puisse le voir même en présence de nombreux piétons. De plus, la signalisation devrait être placée de manière à éviter les ombrages et l'éblouissement.

**2.2.2** Là où il y a un obstacle, la signalisation doit être placée à l'endroit de recharge logique le plus près.

**2.2.3** Si la signalisation se trouve près d'une porte, elle devrait être placée sur la paroi, à droite de la porte, et avoir son centre à 150 cm (1 500 mm) du plancher, à 2,5 cm (25 mm) près. En l'absence d'une porte, la signalisation devrait être placée de chaque côté de l'ouverture.

**2.2.4** 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). Il devrait y avoir un contraste d'au moins 70 % entre les lettres, les chiffres, les symboles ou les pictogrammes et le fond.

**2.2.5** Les panneaux où le texte est illuminé à travers un fond foncé ne devraient pas être utilisés.

**2.2.6** Les lettres et les chiffres devraient être 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).

**2.2.7** Pour les indications d'orientation générale et les renseignements particuliers, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes devraient avoir au moins 20 cm (200 mm) de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 600 cm (6 000 mm), 10 cm (100 mm) de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 250 cm (2 500 mm), et 5 cm (50 mm) de hauteur pour être visibles à une distance maximale de 150 cm (1 500 mm).

**2.2.8** Des indicateurs tactiles doivent accompagner le texte inscrit sur les panneaux de réglementation, les panneaux d'avertissement et les panneaux d'identification. Lorsqu'il s'agit de panneaux ou de marqueurs tactiles, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes doivent avoir un relief d'au moins 0,08 cm (0,8 mm) et avoir entre 1,6 cm (16 mm) et 5 cm (50 mm) de hauteur. Si un panneau tactile est fixé à une paroi, son centre devrait être à 150 cm (1 500 mm) du plancher, à 2,5 cm (25 mm) près.

**2.2.9** Si la signalisation est accompagnée de braille, celui-ci devrait être placé au bas du panneau et présenté en *Grade One Braille* qui satisfait aux normes de Braille Literacy Canada, en anglais, et en braille intégral qui satisfait aux normes du *Code braille français uniformisé pour la transcription des textes imprimés* (CBFU), en français.

**2.2.10** 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.

**2.2.11** Lorsque le marquage sur porte en verre est utilisé, il devrait comprendre des autocollants et des gravures à l'eau-forte contrastants.

## [Section 2.2 - Conseils de mise en œuvre](#)

### **2.3 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique**

Une partie ou la totalité des écrans doivent être installés au niveau des yeux (c.-à-d. à 150 cm du sol, à 2,5 cm près) dans chaque secteur où se trouvent des écrans. (Se reporter à la Norme CAN/CSA B651.1-F01 Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires, pour ce qui est des spécifications techniques des écrans.) Là où les écrans sont plus hauts que le niveau des yeux, ils doivent être à une hauteur de 203 cm (à 2,5 cm près) de façon à être bien vus des personnes utilisant un fauteuil roulant. Les écrans doivent afficher les renseignements en langage simple et être faciles à déchiffrer, et il faut éviter les acronymes dans la mesure du possible.

Lorsqu'il s'agit d'écrans ou d'autres panneaux électroniques, il faut assurer un bon contraste des couleurs, comme une couleur pâle sur un fond sombre ou l'inverse, la première solution étant préférable. Les écrans doivent être disposés de façon à éviter les reflets. Il ne faut pas utiliser de lettres rouges sur un fond noir. Le défilement d'écran, les clignotements et un texte à matrice à points créent également des obstacles pour certains usagers et doivent être évités dans la mesure du possible. En cas de défilement à l'écran, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes devraient défiler lentement.

### [Section 2.3 - Conseils de mise en œuvre](#)

## **2.4 Annonces publiques dans les gares**

Les annonces publiques nécessaires au succès du déplacement doivent être faites en format auditif et visuel dans toutes les zones de services aux passagers à l'intérieur des gares. Les annonces comprennent, entre autres, l'information sur les retards de vols, la désignation des portes, les changements d'horaire ou de correspondance.

Les annonces publiques doivent être de bonne qualité avec une élocution claire et un langage simple, et être prononcées suffisamment lentement pour être faciles à comprendre. Il faut que les messages soient répétés. L'usage de messages préenregistrés doit être maximisé pour améliorer la clarté des annonces.

### [Section 2.4 - Conseils de mise en œuvre](#)

## **2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres**

Dans le cas de contrat avec un ou des fournisseurs de services de transport terrestre, l'exploitant de la gare doit s'assurer :

1. qu'une signalisation accessible et appropriée est placée dans l'aire d'arrivée pour indiquer l'emplacement de chaque type de service de transport terrestre offert;
2. que les renseignements sont fournis en médias substituts pour ce qui est des options de transport terrestre accessibles à la gare, notamment les horaires et les prix.

### [Section 2.5 - Conseils de mise en œuvre](#)

## **2.6 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ**

Là où il y a des sièges, ceux réservés aux passagers ayant une déficience devraient être désignés au moyen du [symbole universel d'accessibilité](#). Des sièges désignés doivent être aménagés près des portes d'embarquement et des aires de départ à distance de vue des babillards ou du personnel.

## Section 2.6 - Conseils de mise en œuvre

### **2.7 Sécurité dans les aéroports**

Le personnel de sûreté devrait communiquer avec les passagers tout au long du processus de contrôle (c.-à-d., pour veiller à ce que les passagers sachent où se trouvent leurs effets personnels et ce qu'on en fait).

Le personnel devrait utiliser des moyens sonores et visuels pour indiquer aux passagers :

- quand se rendre à la zone de contrôle de sûreté;
- comment déposer leurs bagages de cabine et autres objets sur la courroie du système de détection par rayons X;
- quand traverser le magnétomètre ou le scanneur corporel;
- quand l'inspection de sûreté est terminée et qu'ils peuvent entrer dans la zone sécurisée.

Les moyens sonores et visuels sont particulièrement importants lorsque des mesures supplémentaires sont nécessaires, par exemple pour effectuer une autre vérification manuelle des bagages de cabine ou une fouille secondaire de la personne. Si une fouille secondaire est nécessaire, le personnel de sûreté devrait offrir à la personne de l'effectuer dans une salle de fouille à l'abri des regards.

## Section 2.7 - Conseils de mise en œuvre

## **Section 3: Dispositions pour les communications à bord**

### **3.1 Communication des caractéristiques de l'équipement**

Sur demande, les équipages à bord des aéronefs, des voitures de chemin de fer et des traversiers doivent fournir des renseignements verbalement, par écrit ou visuellement sur les caractéristiques (comme l'emplacement et le fonctionnement des boutons d'appel ou de contrôle du siège, l'emplacement des toilettes et des sorties, et les caractéristiques des toilettes) à l'intention des passagers ayant une déficience. Ces renseignements doivent également être fournis sur médias substituts, dans la mesure du possible.

Voir la section [2.8 du Code aérien](#) et la section [3.4 du Code des traversiers](#) pour les dispositions relatives aux cartes supplémentaires d'information pour les passagers qui doivent être offertes en braille et en gros caractères.

## 3.2 Vidéos sur la sécurité

Les transporteurs doivent s'assurer que tous les renseignements contenus dans les vidéos sur la sécurité à bord présentées en format visuel sont décrits de vive voix et que ceux en format auditif sont présentés en format visuel.

Les transporteurs doivent fournir un exposé de sécurité individuel à chaque passager qui le demande.

### Ressources supplémentaires

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

### Guide de mise en oeuvre

- [Guichets libre-service automatisés](#)

## À propos de l'Office

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

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif quasi judiciaire et un organisme de réglementation économique du gouvernement du Canada. En vertu de la législation canadienne, l'Office a la responsabilité de veiller à ce que les personnes ayant une déficience aient accès au réseau de transport fédéral en y éliminant les obstacles inutiles ou injustifiés. Entre autres moyens d'y parvenir, l'Office élabore et administre des normes d'accessibilité visant le réseau de transport de compétence



fédérale. Il peut également régler les plaintes au moyen du processus décisionnel formel, de la médiation, de la facilitation et de consultations auprès des intervenants.

En vertu du paragraphe 170(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut prendre des règlements afin d'éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport de compétence fédérale. L'Office peut, par exemple, régler :

- la conception, la construction ou la modification des moyens de transport ainsi que des installations et des locaux connexes, et l'équipement;
- la signalisation;
- la formation du personnel qui interagit avec les personnes ayant une déficience;
- les tarifs, les taux, les prix, les frais ainsi que les conditions de transport des personnes ayant une déficience;
- la communication de renseignements aux personnes ayant une déficience.

**Remarque** : L'Office a conçu un outil d'information expliquant aux personnes ayant une déficience [comment déposer une plainte](#), et quelles méthodes l'Office utilise pour régler les plaintes en matière d'accessibilité des transports.

## 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 fournisseurs de service de transport, 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.

## Comment le présent Code a été élaboré

### Consultations

Ce Code a été élaboré et mis à jour en consultation avec des représentants du [Comité consultatif sur l'accessibilité](#) de l'Office, y compris des exploitants de traversiers et des associations représentant les personnes ayant une déficience.

## Recherche et 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 de traversiers 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 de traversiers 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'aéroports](#)

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.

### [CAN/CSA-B651 de la CSA, Conception accessible pour l'environnement bâti](#)

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.

### [Pratiques exemplaires de services aux clients ayant une déficience : Outil de référence](#)

Cet outil renferme des pages de consultation facile à l'intention du personnel des fournisseurs de services de transport.

## **Conception universelle**

La plupart du temps, la conception universelle fait référence à la conception de produits et d'environnements, mais ses principes s'appliquent aussi aux communications.

La conception universelle est faite de manière à reconnaître, à respecter et à tenter de répondre aux besoins du plus grand nombre d'utilisateurs possible, et non seulement des personnes ayant une déficience. Par exemple, le pictogramme indiquant un homme ou une femme sur la porte des toilettes peut être déchiffré par les personnes ayant une déficience intellectuelle et qui ne peuvent pas lire, mais aussi par des enfants et des personnes qui parlent des langues étrangères. De plus, si ce même pictogramme est accompagné de symboles tactiles ou de braille, les personnes aveugles ou malvoyantes pourront également repérer les toilettes. La conception universelle profite à tous les voyageurs et pourrait faire en sorte que les gens utiliseront davantage les transports publics, à mesure que les transports deviendront de plus en plus accessibles pour tous.

Les fournisseurs de services de transport devraient tenir compte de ces principes de conception lorsqu'ils prévoient faire des rénovations ou des réaménagements, ou changer leurs politiques et leurs procédures sur la communication de renseignements aux voyageurs.

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 de [principes de conception universelle](#) et des exemples de leur mise en œuvre.

# Conseils de mise en œuvre

## 1.1 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts

### Définition de médias substituts

Médias substituts désigne les médias qui remplacent ou complètent les produits imprimés et vidéos classiques dont le but est de répondre aux besoins de communication des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, ainsi que des personnes ayant des troubles cognitifs. Les médias substituts comprennent, entre autres : les textes en format électronique accessible, les gros caractères, les formats audios, le braille, techniques de balayage(p. ex., code QR), langage gestuel en direct, les vidéos sous-titrées ou en langage gestuel et les vidéos descriptives.

### Raison d'être

Tout le monde n'est pas en mesure de déchiffrer les caractères imprimés classiques. Par exemple, plusieurs canadiens ont besoin de gros caractères pour pouvoir déchiffrer des documents imprimés. Pour d'autres, la seule façon d'avoir accès à des renseignements indépendamment consiste à utiliser des médias comme des supports électroniques ou des caractères en braille.

Le fait de se doter d'une [politique sur les médias substituts](#) permettra aux voyageurs et aux membres du personnel de savoir quels renseignements existent sur quel média et combien de temps il faut pour en obtenir une copie.

### Lignes directrices canadiennes

- Le [Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs](#) a été publié par le Bureau d'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada. Cette publication a pour objectif de rendre les publications du gouvernement plus faciles à comprendre par les personnes incapable de lire les imprimés. Elle répond aux questions sur les médias substituts et indique les raisons pratiques pour lesquelles il faut les fournir. Ce guide insiste sur le besoin de créer une « matrice en texte intégral » du document original.
- *Pour un style clair et simple* contient des conseils sur la façon de publier des documents clairement écrits. Pour demander cette publication ou toute autre publication fédérale par voie électronique, nous vous renvoyons à l'adresse [www.publications.gc.ca](http://www.publications.gc.ca).

- Le site Web de [littératie braille canada](#) contient de l'information concernant les lignes directrices sur les formats du Code de braille unifié anglais (UEBC) qu'il faut suivre pour publier des documents en braille.

### **Lignes directrices d'autres pays**

- Les *Telecommunications Act Accessibility Guidelines* de l'American Access Board analysent les étapes qui entrent en jeu dans la production de médias substituts multiples en plus de contenir des données sur les prix. Pour plus de précisions, nous vous renvoyons à l'annexe relative à la [Sous-partie C, section 1193.33](#) de ce document.

### **Renseignements techniques**

Les supports électroniques sont les médias substituts les plus souvent demandés. Nous vous renvoyons à la [section 1.2](#) sur « l'accessibilité des sites Web » pour des précisions sur la façon de rendre votre site Web plus accessible.

- Tout renseignement fourni sous forme d'images ou de graphiques doit être accessible aux personnes ayant une déficience visuelle. Cela peut se faire en leur donnant une brève description de l'image.
- Le site Web de l'[Institut national canadien pour les aveugles](#) (INCA) contient un hyperlien appelé « Aides techniques » qui contient des renseignements sur la façon de faire fonctionner les machines qui produisent du braille (imprimantes braille) et les lecteurs d'écran. Ce site renvoie également aux entreprises qui fournissent ces équipements.

### **Conseils sur la façon de créer des documents en gros caractères**

- Établir des colonnes dont la largeur varie entre trois et sept pouces.
- Utiliser une combinaison de majuscules et de minuscules.
- Utiliser des lettres foncées sur un fond blanc ou jaune.
- Utiliser des caractères simples sans empattement. La police Arial, qui est utilisée dans tout ce guide, est un exemple de police sans empattement.

### **Conseils pour commander ou produire des documents sur médias substituts**

Pour commander ou produire des documents sur médias substituts de façon efficace, tenez compte des cinq conseils donnés par Diane Croft de la National Braille Press.

1. **Pensez à la longévité du document.** S'agit-il d'un « document bon à jeter » ou a-t-il au contraire une valeur durable? Il est peu pratique de publier chaque document en braille ou en gros caractères. Il est plus utile d'investir son temps et

ses efforts à produire des médias substituts pour ce qui est des ressources dont l'utilisation principale vise le long terme.

2. **Songez à la teneur des renseignements.** Certains types de renseignements se transmettent sur différents médias. Il se peut que les voyageurs ne veuillent consulter que de manière aléatoire certains renseignements lorsqu'ils cherchent des précisions sur leurs voyages. En pareil cas, les médias facilement accessibles sont des copies électroniques, des disquettes, des gros caractères et des documents en braille. Pour des documents volumineux faciles à lire, toutefois, les audio cassettes sont sans doute une meilleure option.
3. **Il faut tenir compte des besoins de la personne en matière de protection des renseignements personnels.** La lecture de renseignements à haute voix est parfois un moyen de communication efficace. Toutefois, vous devez vous assurer que vous ne gênez pas les voyageurs ou que vous ne lisez pas des données confidentielles lorsque vous transmettez des renseignements oralement.
4. **Songez à la nécessité de consulter les renseignements immédiatement.** Veillez à savoir quels documents sont nécessaires dans l'immédiat pour pouvoir les fournir sur demande.
5. **Réfléchissez bien à toutes les options.** Faites preuve d'esprit créateur et réaliste lorsque vous réfléchissez aux meilleurs moyens d'offrir à vos clients des médias substituts.

**N'OUBLIEZ PAS** : Lorsqu'on publie pour la première fois un document de voyage, il est bon de créer une version du document en texte clair, ce qui comporte une description de toutes les images et graphiques. Cette version peut être utilisée pour convertir le texte en d'autres médias comme les gros caractères ou le braille. ([Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs](#))

## **Fabricants**

Pour une liste des entreprises qui produisent des communications en formats alternatifs, consultez le site Web d'Industrie Canada et cliquez sur « [Entreprises d'appareils et accessoires fonctionnels](#) ».

**Liste de contrôle** : N'oubliez pas d'insérer des lignes directrices qui analysent les points suivants dans votre politique sur les médias substituts.

- Des renseignements sur les voyages que réclament les voyageurs de même que des renseignements sur les voyages généraux destinés au grand public existent sur médias substituts.

- Un échancier raisonnable et uniforme est fixé pour la fourniture des documents demandés sur médias substitués.
- Les employés sont au courant des médias qui existent pour pouvoir les fournir sur demande.
- Les employés sont au courant du délai qu'il faut pour produire différents médias.
- Des médias adaptés sont suggérés advenant l'inexistence d'une version demandée.
- Les demandes portant sur plus d'un média ou de plus d'un exemplaire d'un média disponible doivent être satisfaites.
- Il faut employer un langage simple et la terminologie qu'il faut à l'intention des personnes ayant une déficience.
- Tous les médias substitués sont vendus au même prix que les documents imprimés.
- Les documents graphiques (comme les tableaux et les graphiques) sont décrits dans le texte. (Voir exemples dans ce guide.)
- Les médias substitués présentent la même qualité que les documents imprimés.
- Il faut promouvoir la disponibilité des médias substitués.

**N'OUBLIEZ PAS** : En consultant des membres du milieu des personnes ayant une déficience, vous apprendrez à connaître les médias qui sont les plus utiles et les plus pratiques.

[Retour à la section 1.1](#)

## 1.2 Accessibilité des sites Web

### Raison d'être

La conception d'un site Web accessible donne accès à des renseignements en direct à un plus grand nombre de voyageurs. Par exemple, les personnes malvoyantes qui utilisent des lecteurs d'écran ou de gros caractères pourront avoir accès à des sites Web pour obtenir des renseignements fréquemment mis à jour auxquels ils risquent de ne pas avoir accès sur des médias imprimés.

### Lignes directrices du World Wide Web consortium (W3C)

W3C est un organisme qui crée des lignes directrices universelles pour rendre es renseignements sur Internet accessibles à tout utilisateur en ligne. W3C offre divers niveaux de lignes directrices pour rendre les sites Web accessibles aux différents

stades de la conception d'un site Web. Vous pouvez consulter leur [site Web](#) pour les lignes directrices à suivre présentement en vigueur.

### Renseignements techniques

- Une collecte d'informations à propos [d'outils d'évaluation, de rectification et de transformation](#) dans le but de rendre les sites Web plus accessibles.
- [A-Prompt](#) est un autre logiciel qui évalue les pages Web pour déceler les barrières à l'accessibilité et qui fournit des façons rapides et faciles de les rectifier. A-Prompt est mis au point par le *Adaptive Technology Resource Centre* de l'Université de Toronto, qui le rend disponible gratuitement.
- Le [Guide d'auto-évaluation de la conformité à la NSI](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor est un autre outil pratique qui a été créé pour permettre aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada d'évaluer la conformité de leurs sites Web aux spécifications de la Normalisation des sites Internet.

### Conseils sur la façon de concevoir des sites Web accessibles

- Fournir des renseignements comme les horaires, les services disponibles, les cartes et les numéros de téléphone sur le site Web.
- Utiliser, dans la mesure du possible, des feuilles de style en cascade.
- Éviter d'utiliser trop de graphiques ou offrir la possibilité de visionner une version purement textuelle.
- Utiliser un texte simple et un format simple.
- Discuter des caractéristiques d'accessibilité avec des personnes ayant une déficience qui ont le plus de chances d'utiliser le site Web.

### Fabricants

Industrie Canada a une [liste des entreprises qui offrent des consultations sur l'accessibilité des sites Web](#).

### Pratiques optimales

**La Toronto Transit Commission (TTC) :** [Le site Web de la TTC](#) fait état des « arrêts d'autobus accessibles » et des autobus accessibles aux fauteuils roulants. Ce site propose un hyperlien avec la brochure en ligne de la TTC « Easier Access Information » qui mentionne l'accessibilité des gares et des transporteurs, les numéros de téléphone et d'ATS importants, les conseils de sécurité et les horaires.

**REMARQUE :** Les gares et les véhicules de la TTC ne sont pas tous entièrement accessibles. En indiquant aux voyageurs les gares et les véhicules munis de



caractéristiques d'accessibilité, la TTC permet aux voyageurs de planifier leurs déplacements, munis de tous les renseignements voulus et avec plus d'assurance.

[Retour à la section 1.2](#)

## 1.3 Guichets libre-service automatisés

### Raison d'être

Les kiosques d'information automatisés et les guichets automatiques accélèrent la circulation dans les gares. Les caractéristiques d'accessibilité permettent aux personnes ayant une déficience d'utiliser ces machines pour acheter leurs billets et trouver des renseignements sur l'installation de manière indépendante et à leur propre rythme. De ce fait, un plus grand nombre de voyageurs feront confiance à ces machines pour obtenir les renseignements ou les documents dont ils ont besoin.

### Lignes directrices canadiennes

Pour en savoir plus long sur les caractéristiques accessibles requis pour les dispositifs interactifs libre-service, vous pouvez consulter les Règles de conception des dispositifs interactifs libre-service (B651.2) de l'Association canadienne de normalisation

### Lignes directrices d'autres pays

- Le département des Transports des États-Unis a récemment adopté des règles très semblables dans la 14 CFR Partie 382 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel), article 382.57 (What accessibility requirements apply to automated airport kiosks?) et 49 CFR Partie 27 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Programs or Activities Receiving Federal Financial Assistance), article 27.71 (Airport facilities).

### Pratiques optimales

**Gares Tri-Rail en Floride** : Dans de nombreuses gares [Tri-Rail](#) de Floride, on trouve des guichets automatiques accessibles aux malvoyants. En plus de comporter des indicateurs tactiles et en braille sur le clavier, ces guichets comportent une sortie audio. Le fait d'appuyer sur un bouton active un message préenregistré qui indique l'emplacement des différentes gares ferroviaires et des différents modes de paiement accepté pour l'achat d'un billet. Voir le communiqué de presse « Evaluation of Audio/Tactile Instructions for Tri-Rail Ticket Vending Machines »

[Retour à la section 1.3](#)

## 1.4 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements

### Raison d'être

Compte tenu des divers instruments de télécommunications qu'utilisent différents voyageurs, autre qu'une ligne téléphonique vocale comme une ligne ATS, le courriel ou un système de réservations ou de renseignements exploitable sur le Web sont souvent des conditions préalables à des communications directes avec certains voyageurs ayant une déficience.

Les numéros ATS doivent être annoncés partout où les numéros de téléphone classiques sont imprimés pour que les voyageurs sourds ou malentendants puissent eux aussi se prévaloir des promotions disponibles aux autres voyageurs.

Un système de messageries automatisées est un moyen rapide et pratique de réserver une place ou de fournir des renseignements, mais il peut également créer des obstacles à des communications fructueuses pour les voyageurs âgés, ceux atteints d'une déficience auditive, cognitive ou de la parole. Il se peut par ailleurs que les voyageurs ayant une déficience aient des questions ou des besoins spéciaux en matière de réservations qu'il est impossible de satisfaire au moyen des options classiques prévues. Le fait de pouvoir entrer en communication avec un téléphoniste à l'autre bout de la ligne donnera l'assurance aux voyageurs que leurs questions recevront une réponse exacte et que leurs réservations ont bien été prises.

### Lignes directrices d'autres pays

Le *Train and Station Services for Disabled Passengers : A Code of Practice* de Grande-Bretagne stipule que les compagnies de chemin de fer doivent mettre à la disposition des voyageurs ayant une déficience un système de réservations. Les compagnies de chemin de fer doivent faire la promotion du système de réservations. Des numéros ATS doivent être offerts pour que les personnes malentendantes puissent faire leurs réservations. Pour avoir accès à ces données, nous vous renvoyons au site Web des publications générales de la Strategic Rail Authority (SRA) à l'adresse [www.dft.gov.uk](http://www.dft.gov.uk), cliquez sur « Publications », ensuite cliquez sur « Consultation Documents ».

### Renseignements techniques

- Il existe des logiciels tels que *SimpliciTTY* qui s'intègre, sans interruption, avec l'équipement de bureau ou de centre d'appel existant, et vous permet d'être en contact avec vos clients immédiatement. Pour d'autres précisions, nous vous invitons à découvrir le [site Web de NXi](#).

## Conseils sur l'étiquette ATS

(« TTY Etiquette – [Get Connected to Your TTY](#) ». Société canadienne de l'ouïe, [www.chs.ca/get-connected](http://www.chs.ca/get-connected))

- Si vous communiquez avec un client, laissez sonner l'appareil ATS au moins 10 fois. Lorsque quelqu'un répond, dites au client pourquoi vous l'appellez et déclinez votre propre identité ainsi que le nom de votre entreprise.
- Utilisez « xxx » lorsque vous faites une erreur au lieu d'essayer de retaper le mot. Tapez à la même vitesse que le client. N'utilisez des abréviations que si le client en utilise.
- Écrivez « ne quittez pas » pour mettre un client en attente pour qu'il sache ce qui se passe.
- Après chaque message, tapez « Continuez ». Cela indique à votre interlocuteur que vous avez fini de dactylographier votre message.
- « SK » signifie « Cessez de taper ». Cela indique que la conversation est sur le point de prendre fin. Tapez « SK » lorsque vous voulez terminer un message.
- Les façons les plus courantes de dire au revoir sont « À la prochaine » ou « Bonjour ».

## Conseils de l'Office

Pour être assurés que tous les services demandés à l'étape de la réservation sont bien transmis, les exploitants d'un terminal peuvent utiliser la [liste de contrôle des réservations](#) fournie par l'Office. Cette liste permet aux employés d'inscrire les services demandés ainsi que la date à laquelle ils ont été demandés, le nom du voyageur et le numéro du transporteur.

## Fabricants

- Une entreprise de Kanata (Ontario), [Sinclair, Nicholson and Associates](#) (SNA) collabore avec une entreprise américaine, NXi Communication, pour promouvoir le système NTS auprès des entreprises canadiennes.
- Le site Web de la [Société canadienne de l'ouïe](#) propose un magasin en ligne à [www.chs.ca](http://www.chs.ca). Cette page Web propose des photos ainsi que des renseignements sur les produits et leurs prix. Ces renseignements sont disponibles en cliquant sur « Text Telephones TTYs/TDDs » dans la sous-catégorie « Appareils techniques » de « Catégories de produits ».

## Pratiques optimales

**VIA Rail et Visior de Bell** : [VIA Rail Canada](#) avise les voyageurs de l'existence de sa ligne de réservations ATS en indiquant le numéro sur son site Web et sur d'autres publications de voyages. VIA Rail offre également la possibilité de faire un appel sur le système de relais téléphonique.

[Retour à la section 1.4](#)

## Section 2.1 Systèmes de télécommunication pour les réservations

### Raison d'être

Des téléphones publics accessibles sont indispensables pour permettre aux voyageurs de faire connaître à d'autres les retards, les annulations ou l'heure de leur arrivée. Les personnes atteintes d'une déficience auditive ou de la parole ont besoin d'appareils ATS publics. Les personnes en fauteuil roulant ont besoin de téléphones installés à un niveau inférieur, pour que les fentes d'encaissement ou d'autres commandes soient à leur portée. Lorsqu'on installe de nouveaux téléphones publics, il faut opter pour des équipements dotés du plus grand nombre de caractéristiques d'accessibilité possible afin de permettre à une plus grande diversité de voyageurs de les utiliser.

### Normes canadiennes

La section 6.6.2 de la [Norme B651-95 de CSA, Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception](#), traite des exigences relatives à l'installation des téléphones publics accessibles et des ATS.

### Directives d'autres pays

- Les *Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities* de l'American with Disabilities Act énoncent les règlements qui régissent la commande du volume, le plancher et les conditions d'installation des ATS et des téléphones publics accessibles dans les infrastructures américaines.

### Renseignements techniques

- La section 5.4 du document intitulé *Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants*, publié par l'[INCA](#), stipule qu'en installant un téléphone « à ligne directe » près de l'entrée, on permet plus facilement aux voyageurs malvoyants de trouver des renseignements sur l'installation.
- Les sections 3 et 4 du document *Comments by the RNIB : Public Payphones – OFTEL Consultation, novembre 2001*, publié par le [Royal National Institute for](#)

[the Blind](#), expliquent pourquoi les matériels de télécommunications publics accessibles sont toujours nécessaires en dépit de la généralisation des équipements mobiles.

## Fabricants

- La [Société canadienne de l'ouïe](#) publie le symbole international d'accès : déficience auditive dans son magasin en ligne.
- L'entreprise américaine [NexTalk](#) est une exemple d'entreprise qui fournit divers logiciels de communication, y compris les logiciels ATS qui s'intègre à l'équipement de centre d'appel existant, conçu spécifiquement pour les personnes qui sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.

[Retour à la section 2.1](#)

## 2.2 Signalisation

### Raison d'être

Des panneaux accessibles améliorent l'accès aux renseignements clés pour tous les voyageurs, en particulier pour les personnes ayant une déficience. Le fait d'installer des panneaux permet aux voyageurs dont la vue est basse de déchiffrer les panneaux de près en plus d'offrir un meilleur angle visuel aux personnes en fauteuil roulant. Des couleurs bien contrastées améliorent la visibilité des panneaux pour tous les utilisateurs et revêtent une importance cruciale pour les personnes dont la vue est faible ou qui sont daltoniennes. Les panneaux complétés par des symboles en braille ou des symboles tactiles permettent à un plus grand nombre de passagers aveugles de voyager par leurs propres moyens. Des panneaux clairs revêtent également une grande importance pour les personnes qui ont de la difficulté à communiquer oralement ou qui n'arrivent pas à entendre les annonces faites au public.



Voici une image d'un panneau bilingue indiquant des toilettes, qui comporte des pictogrammes, des lettres en braille et des symboles tactiles.

## Normes canadiennes

- La norme CAN/CSA B651-95 de CSA, *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception*, stipule que tous les panneaux doivent utiliser des couleurs contrastantes et être antiéblouissants. Elle prescrit par ailleurs les distances de vision acceptables de même que la taille et le style des polices qu'il faut utiliser. Consulter le site de CSA « [Magasin des produits d'information](#) ».
- La section 4.3 B « [Panneaux tactiles : système de signes et guide d'installation](#) » du *Manuel du Programme de coordination de l'image de marque* décrit la façon d'installer des panneaux tactiles efficaces. Elle décrit la procédure d'installation sur différentes parois murales et indique les spécifications des compagnies de panneaux de signalisation lorsqu'on achète des panneaux tactiles. Ce document concerne l'installation des panneaux tactiles dans les édifices du gouvernement, mais c'est également un document utile pour tout le monde.

## Renseignements techniques

- Le contraste idéal entre deux couleurs est de 70 %. Pour plus d'information à ce sujet, ainsi que pour des conseils concernant la création de signalisation accessible, veuillez consulter le site Web de l'INCA, [Éliminons les barrières architecturales](#). De nombreux panneaux électroniques DEL sont livrés avec une option « tricolore » qui permet d'utiliser le rouge, le vert ou l'ambre pour représenter le texte ou les symboles du panneau. En remplaçant le rouge par l'ambre et en évitant d'avoir à faire défiler ou clignoter le texte, celui-ci devient beaucoup plus facile à lire pour les voyageurs malvoyants, notamment pour ceux qui sont daltoniens.

Le tableau suivant indique les distances maximales d'éloignement pour les panneaux dont le lettrage est en polices de tailles différentes :

Hauteur minimale des caractères (en mm) :	Éloignement maximal (en mètres):	Exemples d'emplacements :
200 mm	6 mètres	entrée de l'aérogare
150 mm	4,6 mètres	nom de la gare, nom de la ligne (pour les gares de chemin de fer et les stations de métro)
100 mm	2,5 mètres	nom du véhicule (métros et autobus)
75 mm	2,3 mètres	renseignements sur les correspondances

50 mm	1,5 mètres	renseignement sur l'itinéraire, affichage des publication/cartes
25 mm	0,75 mètres	portes, pièces
20 mm	0,75 mètres	toilettes munies du symbole universel

### Conseils sur la façon de créer des panneaux accessibles

- L'uniformité des symboles, des couleurs et des médias sur les panneaux permettent aux gens de mieux savoir où ils doivent se rendre.
- Des combinaisons de couleurs comme jaune/gris, jaune/blanc, bleu/vert, noir/violet et rouge/noir n'offrent pas un contraste suffisant. Le rouge et le noir sont la combinaison de couleurs la plus difficile à interpréter pour les gens atteints d'une déficience visuelle quelconque. (*Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants*, manuel publié en août 1997 par l'Institut national canadien pour les aveugles, pages 15 et 41-42.) L'ambre et le noir sont la combinaison de couleurs préférée pour les panneaux électroniques avec affichage à DEL.
- Lorsque des panneaux tactiles sont installés à une entrée sans porte, il faut les placer à droite de l'entrée, et pas à l'intérieur de l'entrée. Il risque d'être gênant pour les personnes malvoyantes d'entrer dans les mauvaises toilettes avant d'avoir pu déchiffrer les indicateurs tactiles ou en braille.

### Fabricants

- L'entreprise canadienne [Eye Catch Signs](#) est un fournisseur de panneaux comportant des indicateurs en braille et des indicateurs tactiles.
- La compagnie Adaptive Micro Systems Incorporated fournit des panneaux à DEL Alpha livrés avec l'option « tricolore ». La compagnie [PCM Electronic Signs](#) est une entreprise canadienne qui vend des équipements Alpha.

### Pratiques optimales

**Marine Atlantique** : Une entreprise qui comprend toute l'importance des panneaux de signalisation est la compagnie canadienne de traversiers [Marine Atlantique](#). Des panneaux accessibles sont installés dans ses gares maritimes et à bord de ses traversiers. Cette entreprise utilise son site Web pour promouvoir cette caractéristique et bien d'autres services aux personnes ayant une déficience. En soulignant leurs services accessibles, Marine Atlantique atténue l'angoisse que certains peuvent éprouver avant d'entreprendre un voyage, et les gens qui consultent leur site Web ont

l'assurance qu'ils réussiraient à s'orienter dans les gares maritimes et à bord des traversiers.

[Retour à la section 2.2](#)

## 2.3 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique

### Raison d'être

Le fait d'installer les écrans au niveau des yeux permet aux personnes en fauteuil roulant de visionner les renseignements selon un meilleur angle tout en permettant à ceux qui ont une basse vision de déchiffrer l'écran de très près. Des couleurs bien contrastées pour le texte ont pour effet d'améliorer la clarté pour tous les passagers et sont particulièrement importantes pour les passagers qui ont une basse vision ou qui souffrent de daltonisme. Des renseignements visuels clairs revêtent également une importance cruciale pour les gens qui n'arrivent pas à entendre les annonces sonores. Le fait d'intégrer ces caractéristiques de conception universelle permet à tout le monde de s'orienter dans une gare ou une aéroport de manière autonome, alors qu'autrement, certaines personnes auraient besoin de l'assistance du personnel de la gare ou de l'aéroport.

[Retour à la section 2.3](#)

## 2.4 Annonces publiques dans les gares

### Raison d'être

Un moyen simple de s'assurer que la majorité des gens comprennent le message est d'offrir un message visuel en plus d'un message verbal. Les deux types d'annonces seront bénéfiques à tous les voyageurs puisque les renseignements sur les voyages seront d'autant mieux compris qu'ils seront répétés et qu'ils seront confirmés par un dispositif visuel.

- Les voyageurs ayant une déficience ont déclaré éprouver de l'anxiété avant de partir de l'aéroport car ils craignaient de manquer les annonces diffusées sur le système de sonorisation public.

### Directives d'autre pays

Les exploitants de gares ferroviaires en Grande-Bretagne doivent installer des haut-parleurs pour que les annonces puissent être entendues d'un peu partout dans les gares. Les systèmes de sonorisation publics doivent être reliés à des systèmes de sonorisation assistée dans ces secteurs. Les annonces doivent donner aux gens suffisamment de temps pour opérer les changements nécessaires à leur horaire de



voyage. Les pages 90 et 91 du *Train and Station Services for Disabled Passengers : A Code of Practice* contiennent d'autres précisions à ce sujet.

### **Conseils pour créer des annonces publiques parfaitement claires**

- Parlez lentement.
- Répétez les messages pour permettre aux gens de les mémoriser plus facilement.
- Utilisez les messages préenregistrés qui sont plus faciles à comprendre.
- Renforcez l'annonce verbale par un message textuel sur un tableau d'affichage.
- Minimisez les bruits de fond là où les annonces sont diffusées.
- Prévoyez des crayons et du papier dans les lieux clés de la gare pour permettre aux employés de transmettre les annonces aux voyageurs malentendants.
- Veiller à ce que toutes les messages offre la même information dans toute les langues utilisées pour faire des annonces verbales.

### **Suggestion pour communiquer des informations aux passagers**

En plus de faire des annonces verbales et visuelles dans les terminaux, les fournisseurs de services de transport pourraient utiliser des technologies plus modernes, tels que les téléphones intelligents, afin de fournir l'information à tous ses passagers. À cet égard, l'information pourrait être envoyée par l'intermédiaire de messages texte ou même capsule ASL / LSQ.

### **Fabricants**

- [Audiostat](#), fabriqué par l'entreprise canadienne Smart Speaker, est un exemple de produit qui rend les annonces publiques plus claires pour tous les voyageurs. Cette technologie modifie le volume des haut-parleurs en fonction du niveau de bruit de fond dans la gare ou l'aérogare.
- Un autre exemple, l'entreprise américaine Innovative Electronic Designs. Cette entreprise fabrique des systèmes de sonorisation publics qui contrôlent le bruit de fond dans l'installation, peuvent « s'autovérifier » pour remédier à toute erreur pouvant exister dans le système, et diffuser les annonces par des moyens à la fois visuels et verbaux (« IEDs' Transit Public Announcement System. Computer managed Public Address System (PAS) provides centralized management ». *Site Web Products of IED Innovative Electronic Designs*, 12 janvier 1998. [www.iedaudio.com](http://www.iedaudio.com))
- Devant la vogue actuelle des technologies mobiles, les messageries automatiques sont un excellent moyen de fournir d'importants renseignements

aux gens sur les voyages. « Tel Alert UMS », créé par l'entreprise américaine Vytex, permet aux voyageurs munis d'appareils cellulaires d'envoyer ou de recevoir des messages. Le site Web [www.calamp.com](http://www.calamp.com) «Tel-Alert Urgent Messaging System » propose une description plus détaillée de cette technologie.

- [Centrum Sound](#) est un exemple d'entreprise américaine qui fabrique des haut-parleurs, des amplificateurs et des consoles de mixage qui contribuent à produire des annonces plus claires.

### **Pratiques optimales**

**Les aéroports du Canada font des annonces publiques accessibles :** De nombreux aéroports du Canada comme ceux de Calgary, Dorval, Toronto et Vancouver ont installé des systèmes de sonorisation publics créés par [Innovative Electronic Designs](#). Ces systèmes surveillent le niveau de bruit de fond pour s'assurer que les annonces verbales sont toujours diffusées à un volume susceptible d'être entendu par tous les voyageurs. Le « système d'autosurveillance » indique rapidement aux employés de l'aéroport si le système ne fonctionne pas comme il faut.

[Retour à la section 2.4](#)

## **2.5 Renseignements relatifs aux transports terrestres**

### **Raison d'être**

Si un voyageur a besoin d'outils de communication comme des panneaux de signalisation accessibles pour traiter avec les transporteurs et s'orienter dans une gare ou une aéroport, il a besoin des mêmes outils pour trouver et prendre les dispositions nécessaires pour se déplacer avec un moyen de transport terrestre. Le fait de s'assurer que les voyageurs ayant une déficience peuvent trouver les transports terrestres (là où ils existent) et ont accès aux renseignements clés sur les services et les prix les empêchera de se sentir coincés dans une gare.

### **Lignes directrices d'autres pays**

Le *Best Practice Manual for the Publication and Display of Public Transport Information* a été préparé par le NSW (Nouvelles-Galles-du-Sud) Ageing and Disability Department. Le Manuel explique toute l'importance des nombreux outils comme les couleurs contrastées, l'uniformité et la clarté des renseignements, les indicateurs tactiles et la simplicité du langage. Visiter l'adresse [www.adhc.nsw.gov.au](http://www.adhc.nsw.gov.au).

**N'OUBLIEZ PAS :** L'Internet est un moyen utile de fournir des renseignements sur les horaires et les prix des transports terrestres.

[Retour à la section 2.5](#)

## 2.6 Places réservées aux portes d'embarquement et aux aires de départ

### Raison d'être

La désignation de sièges à distance visible des tableaux de communication ou du personnel permet aux voyageurs ayant une déficience de surveiller les changements qui surviennent dans leur itinéraire de voyage ou de communiquer avec des employés s'ils ont besoin d'assistance. L'aménagement d'une zone avec des sièges désignés permet également aux employés de repérer les gens qui ont besoin d'une aide supplémentaire au moment d'embarquer ou qui doivent être informés des changements apportés à l'horaire.

### Remarques du public

Les plaintes reçues par l'Office révèlent que de nombreuses personnes à mobilité réduite pensent que lorsqu'ils sont dans une zone non balisée d'une gare ou d'une aérogare, le personnel ignore qu'elles peuvent avoir besoin d'assistance. En conséquence, beaucoup d'entre elles doivent attendre longtemps avant qu'on ne vienne les aider et craignent souvent de ne pas réussir à arriver à l'heure à la porte d'embarquement.

### Directives d'autre pays

La section B 4.4 intitulée « Seating », du document *Train and Station Services for Disabled Passengers : A Code of Practice*, stipule qu'il faut installer des sièges réservés, à différentes hauteurs. Pour accueillir les gens en fauteuil roulant, il faut un espace de 900 x 1 350 mm par fauteuil roulant. Les accompagnateurs doivent être autorisés à s'asseoir à côté des gens en fauteuil roulant. Des sièges désignés doivent également être prévus dans les principaux secteurs de l'édifice.

**N'OUBLIEZ PAS** : Il existe quantité de façons d'indiquer la présence de sièges réservés pour les personnes ayant une déficience. Selon le volume d'espace dans l'aérogare, on peut installer des panneaux sur le mur, à côté des sièges ou même coller des étiquettes sur le dossier de chaque siège réservé.



Voici un exemple d'un panneau de siège désigné, qui montre une personne avec une canne devant un siège et qui précise « Sièges prioritaires ». Veuillez offrir ces sièges aux personnes ayant une déficience.

[Retour à la section 2.6](#)

## 2.7 Sécurité dans les aéroports

### Raison d'être

Des dispositifs sonores et visuels permettent aux personnes malvoyantes et malentendantes de mieux comprendre ce que l'on attend d'elles durant un contrôle de sécurité. Des directives claires ont toutes les chances d'atténuer l'angoisse que les passagers ressentent face à ce processus, ce qui permet aux contrôles de sécurité de se dérouler avec plus d'efficacité.

[Retour à la section 2.7](#)

## 3.1 Communication des caractéristiques de l'équipement

### Raison d'être

Certains passagers ont besoin d'une aide supplémentaire pour trouver les boutons d'appel, les caractéristiques des toilettes à bord ou les brochures sur les mesures de sécurité à bord. Si l'on prend le temps d'orienter comme il se doit les passagers qui en ont besoin, on atténue l'état de confusion où ils se trouvent quant à la façon d'utiliser ces caractéristiques à bord au cours du voyage. Pour bien comprendre ces caractéristiques de bord, les passagers ont également besoin de renseignements sur le véhicule de transport et ce, sous une présentation qu'ils sont capables de comprendre.

### Conseils pour faciliter les communications à bord

- La technologie la plus récente n'est pas toujours le meilleur moyen de faciliter les communications avec les passagers ayant une déficience. Par exemple, du papier et un crayon est une façon acceptable de s'entretenir avec des voyageurs malentendants.
- Lorsqu'on discute des équipements de bord, il faut prendre soin de s'adresser directement au voyageur et non pas à son accompagnateur.
- Le fait de fournir des renseignements sur les équipements de bord avant le voyage permet aux passagers d'avoir une compréhension générale des caractéristiques des équipements.
- On peut utiliser quantité de présentations comme les gros caractères et le braille pour décrire les caractéristiques des équipements de bord. Se reporter à

la [section 1.1](#) pour en savoir plus long sur les entreprises qui publient des documents en braille.

## Pratiques optimales

**KLM Royal Dutch Airlines** : Pour améliorer les [communications à bord](#), les agents de bord de KLM utilisent des « schémas gravés » pour indiquer aux passagers malvoyants où se trouvent les caractéristiques de bord (c.-à-d. la cuisine et les toilettes) par rapport à leur siège. Cette compagnie aérienne distribue également des livrets qui décrivent avec force détail les caractéristiques de sécurité à bord à la fois en braille et en gros caractères. Cette sorte de document permet aux voyageurs malvoyants de comprendre ce qu'une description verbale peut ne pas véhiculer comme il faut.

[Retour à la section 3.1](#)

## 3.2 Vidéos sur la sécurité

### Raison d'être

En présentant les renseignements sur la sécurité sur un support visuel et verbal, on réduit considérablement les risques de mauvaise interprétation des caractéristiques et des procédures de sécurité. Un moyen de s'en assurer est de faire en sorte que le volet sonore du message de sécurité soit représenté sur des images visuelles en s'assurant que le message de sécurité est complet lorsque l'image sonore ou vidéo n'est pas projetée. Cette présentation des données peut aider tous les voyageurs à mémoriser et à comprendre les directives présentées sur la vidéo sur la sécurité et revêt une importance critique pour les passagers malentendants. Une autre façon de procéder consiste à mettre des sous-titres codés sur les vidéos sur la sécurité. Les sous-titres sont particulièrement utiles pour les voyageurs malentendants, car ils leur donnent l'assurance qu'ils n'ont rien manqué des renseignements cruciaux sur la sécurité.

### Directives d'autres pays

*Captioning Key : Guidelines and Preferred Styles* a été conçu par le [Captioned Media Program](#) afin d'aider les organismes américains de sous-titrage à créer des produits sous-titrés de qualité supérieure. Ce guide indique la façon dont le texte doit apparaître à l'écran, les styles de police à utiliser, lorsque l'édition est acceptable et comment déterminer la durée où le texte doit demeurer à l'écran.

### Fabricants

- Pour une liste d'entreprises spécialisées pour divers types d'appareils et d'accessoires fonctionnels, consultez le [site Web d'Industrie Canada](#).
- [Line 21 Media Services Limited](#), de Vancouver (Colombie-Britannique), offre des services de sous-titrage codé pour les personnes malentendantes pour les

vidéos. Line 21 utilise une approche « multipasse » en vertu de laquelle elle tient rigoureusement compte de l'élément temporel pour s'assurer que les sous-titres s'intègrent en douceur au reste de la vidéo.

[Retour à la section 3.2](#)