



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guide sur les transports accessibles — Voyager avec une aide à la mobilité et autres appareils fonctionnels

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

1. Objet.....	3
2. Aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance visés par le RTAPH.....	4
3. Obligations relatives aux services aux voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance	5
4. Obligations en matière de formation du personnel	18
5. Obligations relatives à l'accessibilité des moyens de transport et des gares pour les voyageurs utilisant une aide à la mobilité	19
6. Responsabilités des voyageurs qui utilisent une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance	22
7. Conseils de voyage pour les passagers se déplaçant avec une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance	24
8. Nous sommes là pour vous aider	26
Annex A: Aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance — Obligations énoncées dans le <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>	27

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

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

Numéro de catalogue TT4-50/13-2020F-PDF
ISBN 978-0-660-35021-9

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

1. Objet

Le présent guide explique les obligations des transporteurs prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) en ce qui concerne l'utilisation, par des personnes handicapées, d'aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance. Le guide traite particulièrement de ce qui suit :

- les aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance visés par le RTAPH;
- les obligations des fournisseurs de services de transport en ce qui a trait :
 - aux services aux voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance;
 - à l'accessibilité des moyens de transport et des gares pour les voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance;
 - à la publication de l'information sur les services et les conditions connexes;
 - à la conservation de l'information et des documents pour de futurs déplacements;
 - à la formation du personnel;
- les responsabilités des voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance;
- des conseils aux voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance.

Les fournisseurs de services de transport non visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations en ce qui concerne l'utilisation d'aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance par des personnes handicapées. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter les [Guides sur les transports accessibles — Introduction](#).

Le présent guide n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il renferme sont présentées à titre indicatif seulement. Les obligations relatives aux aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance sont définies à la partie 1 du [RTAPH](#), et reproduites à l'annexe A du présent guide. En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, ces dernières l'emportent.

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

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

2. Aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance visés par le RTAPH

Le RTAPH prévoit des exigences auxquelles les fournisseurs de services de transport doivent satisfaire, de sorte que les personnes utilisant des aides à la mobilité ou autres dispositifs d'assistance puissent les emporter avec elles dans leurs déplacements.

Aide à la mobilité — Toute aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés à la mobilité d'une personne handicapée, notamment fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, déambulateur, canne, béquille ou prothèse.

Dispositif d'assistance — Appareil médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour répondre aux besoins liés au handicap d'une personne handicapée.

3. Obligations relatives aux services aux voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance

Un transport qui est accessible aux personnes handicapées respecte les principes d'égalité, d'inclusion et de dignité. L'aide à la mobilité du voyageur, ou tout autre dispositif d'assistance, est indispensable à son indépendance, à sa sécurité et à son confort au cours de ses déplacements.

Les exigences du RTAPH relatives aux aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance traduisent ces principes et énoncent les obligations des transporteurs, des exploitants de gare, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Transporteurs — Services aux passagers se déplaçant avec une aide à la mobilité

Les transporteurs sont tenus de fournir les services énumérés ci-après aux passagers qui utilisent des aides à la mobilité ou autres dispositifs d'assistance. Dans certains cas, ils les fourniront si le passager remplit certaines conditions, comme demander les services à l'avance (voir le [Guide sur le préavis et documents à l'appui d'une demande de services pour les personnes handicapées](#)) ou fournir des renseignements ou des documents, par exemple des instructions écrites pour démonter et remonter une aide à la mobilité (voir section 6).

Permettre aux passagers de conserver leur aide à la mobilité le plus longtemps possible

Le transporteur doit permettre à la personne handicapée de garder son aide à la mobilité avec elle jusqu'à ce que le rangement de l'aide soit nécessaire. Dans certains cas, par exemple s'il n'est pas nécessaire de démonter une aide à la mobilité pour la ranger, notamment parce qu'elle est pliable, légère et facile à ranger, le passager pourrait la conserver jusqu'à l'embarquement. Dans d'autres cas, le passager pourrait devoir s'en séparer plus tôt (à l'enregistrement, par exemple) pour que le transporteur ait assez de temps pour déplacer l'aide à la mobilité de la gare jusqu'à l'aire de chargement des bagages, puis de la démonter, de l'emballer et de la charger en toute sécurité avant le départ.

Aider les passagers ne pouvant se déplacer de façon autonome

Dans le cas d'un passager qui utilise un fauteuil roulant ou autre dispositif et, de ce fait, ne peut pas se déplacer de façon autonome et qui, à la gare, attend sa correspondance ou son départ après l'enregistrement, le transporteur veille à ce que les membres du personnel :

- lui trouvent un endroit où elle peut attendre près des membres du personnel disponibles pour l'aider;
- demandent périodiquement au passager s'il a besoin d'aide, et fournissent cette aide.

Transporter les aides à la mobilité en tant que bagages prioritaires

Les transporteurs doivent transporter en tant que bagages prioritaires les aides à la mobilité dont ont besoin les passagers dans leurs déplacements. Il pourrait être nécessaire de retirer les marchandises et les autres bagages qui sont déjà rangés pour permettre le rangement de l'aide.

Les transporteurs doivent aussi :

- démonter et emballer l'aide à la mobilité si nécessaire pour pouvoir la ranger, puis la déballer et la remonter lorsque le passager arrive à destination;
- redonner l'aide à la mobilité au passager dès son arrivée à destination.

Remarque : Il sera peut-être nécessaire de retirer les batteries d'une aide à la mobilité et de les emballer séparément pour les transporter de façon sécuritaire. Lorsqu'un membre du personnel du transporteur remonte l'aide à la mobilité, il doit s'assurer que les batteries qui ont ainsi été retirées soient réinstallées et fonctionnelles avant de redonner l'aide à la mobilité au passager.

Le [Règlement sur le transport de marchandises dangereuses](#) peut interdire le transport de certains types de batteries, en particulier les batteries au lithium métal ou au lithium-ion.

Les transporteurs peuvent refuser de transporter une aide à la mobilité si :

- le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité des installations d'embarquement, comme les plateformes élévatrices et les rampes (applicable aux aéronefs, aux trains, aux traversiers et aux autobus);
- la personne doit demeurer dans l'aide à la mobilité afin de monter à bord et son poids combiné à celui de l'aide à la mobilité dépasse la capacité des installations d'embarquement (applicable aux trains, aux traversiers et aux autobus);
- les portes de la soute à bagages sont trop étroites pour l'aide à la mobilité (applicable aux aéronefs, aux trains et aux autobus);

- le rayon de braquage dans toutes les voitures d'un train n'est pas assez large pour l'aide à la mobilité;
- la soute à bagages est trop petite pour l'aide à la mobilité (applicable aux aéronefs et aux autobus);
- le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef. (Remarque : Cela comprend les facteurs qui nuiraient à l'exploitation sécuritaire de l'aéronef, comme le poids du fret et le centrage de ce poids afin de maintenir un contrôle et une stabilité convenables ou la nécessité de se conformer au [Règlement sur le transport des marchandises dangereuses](#).)

Toutefois, le transporteur qui refuse de transporter une aide à la mobilité doit :

- au moment du refus, indiquer au passager pourquoi son aide à la mobilité n'a pas été acceptée, et lui transmettre les raisons du refus par écrit dans les dix (10) jours qui suivent;
- informer le passager des autres options de transport avec lesquelles l'aide à la mobilité pourra être transportée (même transporteur, même destination) et lui offrir de faire la réservation pour l'option choisie, pour le même prix ou celui de l'autre option s'il est plus bas.

Exemple : Une compagnie aérienne informe M^{me} Tremblay que le transport de son aide à la mobilité est impossible parce que la porte de la soute à bagages est trop étroite pour l'y faire entrer pour le rangement. Elle l'avise cependant d'un autre de ses vols partant le lendemain vers la même destination, avec un aéronef pouvant recevoir son aide à la mobilité. La compagnie aérienne avise aussi M^{me} Tremblay que, même si le prix du billet du nouveau vol est plus élevé, elle paiera le prix du vol initial. Avec l'accord de M^{me} Tremblay, la compagnie aérienne effectue une réservation pour elle à bord de l'autre vol.

Pratique recommandée : Les agents aux réservations doivent obtenir du passager des renseignements sur le poids et les dimensions de son aide à la mobilité et demander si des parties peuvent être enlevées ou repliées pour le rangement. Il faut aussi connaître le type et le nombre de batteries à transporter et aviser le passager de toute restriction et de toute exigence spéciale d’emballage.

Lorsque le moyen de transport change, surtout si sa capacité de chargement est moindre, le transporteur doit immédiatement communiquer avec les passagers ayant besoin d’une aide à la mobilité dans leurs déplacements pour reconfirmer auprès d’eux que leur aide peut effectivement être transportée à bord du moyen de transport de rechange. Cela évitera que des passagers se rendent à la gare le jour du départ pour se faire dire qu’il y a eu substitution du moyen de transport et qu’on ne peut plus transporter leur aide à la mobilité.

Rangement des aides à la mobilité à bord du moyen de transport

Les transporteurs ferroviaires et maritimes doivent permettre aux passagers qui utilisent une aide à la mobilité de la ranger à bord du train ou du traversier. Chaque train doit offrir au moins un espace de rangement, tout comme chaque pont d’un traversier. Les transporteurs ferroviaires et maritimes doivent ranger les aides à la mobilité de manière à les protéger contre les dommages, notamment en ayant recours à un système d’ancrage ou à un lieu de rangement qui n’est pas destiné à être utilisé par les passagers.

Les compagnies aériennes doivent faire un effort raisonnable pour permettre aux passagers qui utilisent un déambulateur ou un fauteuil roulant manuel pliable de les ranger dans la cabine de l’aéronef. De même, les transporteurs par autobus doivent faire un effort raisonnable pour permettre aux passagers qui utilisent une marchette ou un fauteuil roulant manuel pliable de les ranger dans la section de

l'autobus réservée aux passagers. Si c'est impossible, les aides seront rangées dans un compartiment à bagages.

Remarque : La capacité d'un transporteur à ranger les aides à la mobilité dans la cabine peut dépendre de l'espace disponible dans la cabine. Les compagnies aériennes ne sont pas tenues de bloquer des sièges ou de refuser l'embarquement à des clients afin de loger un fauteuil roulant manuel pliable.

Prendre des mesures si une aide à la mobilité est endommagée, détruite ou perdue pendant le transport

Les transporteurs doivent, sans délai et à leurs propres frais, prendre les mesures suivantes si la personne handicapée n'a pas gardé son aide à la mobilité avec elle pendant le transport et que l'aide a été endommagée, détruite ou perdue pendant le transport ou encore que le transporteur ne la lui a pas redonnée dans les délais habituels une fois que le passager est arrivé à destination :

- fournir temporairement au passager une aide à la mobilité de remplacement qui répond à ses besoins, et lui permettre de l'utiliser jusqu'à ce que son aide à la mobilité lui soit rendue, soit réparée ou remplacée, ou si l'aide a été perdue, jusqu'à ce que le passager soit remboursé;
- rembourser au passager toute dépense qu'elle a engagée parce que son aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue, ou ne lui a pas été rendue à son arrivée à destination;
- si l'aide à la mobilité a été endommagée, organiser sa réparation et la rendre rapidement au passager ou, si l'aide ne peut pas être réparée adéquatement :
 - soit la remplacer par le même modèle ou, si ce n'est pas possible, par une aide d'un modèle présentant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins du passager;

- soit rembourser au passager une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité;
- si l'aide à la mobilité a été détruite ou qu'elle a été déclarée perdue (96 heures après l'arrivée en avion ou 72 heures après l'arrivée en train, en traversier ou en autobus) :
 - soit la remplacer par le même modèle ou, si ce n'est pas possible, par une aide répondant aux besoins du passager et présentant des caractéristiques et des qualités équivalentes à celles de l'aide détruite ou perdue,
 - soit rembourser au passager une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité.

Remarque : Le transporteur doit veiller à ce que toute aide à la mobilité de remplacement provisoire ou permanente réponde aux besoins du passager. Il doit en discuter directement avec le passager et ne pas présumer de ses besoins en matière de déplacements.

Un transporteur est tenu de remplacer une aide à la mobilité perdue dans les délais prescrits après l'arrivée du passager à destination, soit 72 heures dans le cas de déplacements par autobus, traversier ou train et 96 heures dans le cas du transport en avion. Toutefois, si l'aide a seulement été égarée, et non pas définitivement perdue, le passager pourrait accepter volontairement l'offre du transporteur de continuer à utiliser l'aide à la mobilité de remplacement temporaire passé les délais prescrits jusqu'à ce que sa propre aide lui soit rendue. Les passagers dont l'aide à la mobilité est très personnalisée pourraient préférer cette solution à l'acquisition d'une nouvelle aide à la mobilité.

Offrir la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt dans le cas des déplacements aériens internationaux

Dans le cas où la personne handicapée qui utilise une aide à la mobilité effectue une réservation pour un service international auprès d'un transporteur aérien, le transporteur l'informe de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt. Cette déclaration précise la valeur monétaire et les caractéristiques d'une aide à la mobilité advenant sa destruction, sa perte, des dommages ou un retard.

La compagnie aérienne doit permettre au passager de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment avant de lui enlever l'aide pour la ranger dans la soute à bagages de l'aéronef.

La compagnie aérienne exploitant un vol international doit publier sur son site Web un avis indiquant que les passagers qui utilisent une aide à la mobilité ont la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt.

Dans le cas des déplacements intérieurs, les compagnies aériennes doivent savoir que le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) de l'OTC prévoit les mêmes dispositions que celles de la Convention de Montréal en ce qui concerne les bagages perdus, endommagés et retardés sur les vols intérieurs. Pour plus de renseignements sur les exigences du RPPA relatives aux bagages, veuillez consulter le [Guide sur les obligations relatives aux bagages pour les services intérieurs](#).

Transporteurs — Services aux passagers qui se déplacent avec d'autres types de dispositifs d'assistance

Voici des dispositifs d'assistance couramment utilisés par des personnes handicapées : cannes, béquilles, appareils de communication (par exemple, un dispositif qui transforme les messages écrits en paroles numérisées), appareils de positionnement orthopédiques (pour soutenir et positionner une personne ayant des problèmes de posture) et concentrateurs d'oxygène portatifs.

Les transporteurs doivent permettre au passager qui a besoin d'un dispositif d'assistance de petites dimensions pendant le voyage de l'apporter à bord et de le garder avec lui, à condition que ce dispositif ne crée pas de problème de sécurité à bord et qu'il respecte les exigences de sécurité à bord. Pour que ces services soient fournis, il se peut que le passager ait à remplir certaines conditions (voir la section 6).

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

Recommandation

Les transporteurs sont assujettis à un grand nombre de règles et de règlements en matière de sécurité, dont certains peuvent avoir une incidence sur le transport des dispositifs d'assistance.

Les agents aux réservations doivent obtenir du passager des renseignements à propos de son dispositif d'assistance, notamment s'il fonctionne avec des batteries ou une alimentation électrique à bord, et informer le passager de toute restriction applicable.

Publier de l'information sur le transport des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance

Les passagers qui se déplacent avec des aides à la mobilité ou autres dispositifs d'assistance doivent savoir quels services d'accessibilité ils peuvent demander, et à quoi ils peuvent s'attendre en ce qui concerne les types de gares et de moyens de transport.

Les transporteurs doivent publier les renseignements suivants sur le transport des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance :

- un avis énumérant leurs obligations sur le transport des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance (plus précisément quelles dispositions du RTAPH s'appliquent);
- les services qu'ils offrent aux passagers qui se déplacent avec des aides à la mobilité ou autres dispositifs d'assistance, avec toutes les conditions liées à ces services.

Les transporteurs doivent publier sur leur site Web les poids et dimensions maximums des aides à la mobilité que chaque marque et modèle d'aéronef, de train, de traversier ou d'autobus est en mesure de transporter.

Les transporteurs qui n'ont pas de site Web doivent publier ces renseignements d'une autre façon qui permettra aux passagers de les trouver facilement, par exemple dans un dépliant. Cette exigence s'applique à toutes les obligations en matière de publication énoncées dans le présent guide.

Conserver l'information et les documents pour de futurs déplacements

Si un transporteur demande des renseignements ou des documents à une personne qui veut se déplacer avec une aide à la mobilité ou autre dispositif

d'assistance, il doit offrir d'en conserver une copie électronique pendant au moins trois ans.

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

Remarque : Un transporteur peut demander à une personne de confirmer, dans le cas d'une nouvelle réservation, si les renseignements ou les documents déjà au dossier concernant l'aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance de la personne ont changé depuis qu'elle les a déposés.

Exploitants de gare — Services aux voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité

Les exploitants de gare doivent veiller à ce que certains services soient accessibles aux voyageurs qui utilisent une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance.

Pour plus de renseignements sur l'applicabilité de ces exigences aux exploitants de gare, veuillez consulter le [Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#).

Assistance au débarcadère

Les exploitants de gare doivent fournir une assistance au débarcadère (aire d'arrêt minute) aux voyageurs en fauteuil roulant (ou leur en fournir un, si nécessaire) et leur fournir les services suivants :

- les aider à se déplacer de l'aire d'arrêt minute à la zone d'enregistrement à l'intérieur ou, s'il n'y a pas de zone d'enregistrement, de l'aire d'arrêt minute à un représentant du transporteur;

- les aider à se déplacer de l'aire ouverte au public à l'intérieur à l'aire d'arrêt minute après leur débarquement à la gare.

Remarque : À certaines gares, les transporteurs choisissent d'offrir leurs propres services d'assistance au débarcadère au lieu de laisser l'exploitant de gare le faire. Si c'est le cas, l'exploitant de gare doit quand même s'assurer que les exigences susmentionnées sont satisfaites. Pour plus de renseignements, consultez notre [Guide sur l'assistance au débarcadère](#).

Publier de l'information à propos de l'assistance au débarcadère

Les exploitants de gare doivent publier sur leur site Web de l'information sur l'emplacement des aires d'arrêt minute et la façon de demander de l'assistance au débarcadère.

Fournir le service de transport terrestre accessible à partir des gares

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

Si l'exploitant de gare a conclu une entente avec un fournisseur pour des services de transport terrestre à partir de la gare — par taxi, limousine, autobus ou véhicule de location — il veille à ce que le transport soit accessible à une personne qui utilise une aide à la mobilité ou un autre dispositif d'assistance, notamment au moyen de véhicules capables de transporter des aides à la mobilité impossibles à plier ou à rabattre. L'exploitant de gare doit veiller à ce qu'il y ait des véhicules de location à commandes manuelles.

Publier de l'information à propos des transports terrestres accessibles

Les exploitants de gare doivent publier sur leur site Web de l'information sur les transports terrestres accessibles.

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)

L'ACSTA doit, lorsqu'elle procède au contrôle d'un voyageur utilisant un dispositif d'assistance (par exemple une aide à la mobilité) :

- faire des efforts raisonnables pour procéder simultanément au contrôle de la personne handicapée et de son dispositif;
- remettre le dispositif immédiatement après le contrôle si elle a dû le lui enlever pour le contrôler séparément;
- mettre une chaise à la disposition du voyageur pendant le contrôle de l'aide.

Remarque : Le contrôle des voyageurs utilisant une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance peut nécessiter des procédures spéciales, comme un prélèvement pour la détection de traces d'explosifs. Sur son site Web, l'ACSTA fournit des [renseignements utiles aux voyageurs handicapés](#) en ce qui concerne le contrôle de sûreté, y compris des renseignements pour planifier un voyage et savoir à quoi s'attendre aux points de contrôle. Les voyageurs utilisant des aides à la mobilité ou d'autres dispositifs d'assistance peuvent consulter le site Web de l'ACSTA avant de se déplacer pour se familiariser avec le contrôle de sûreté.

4. Obligations en matière de formation du personnel

Les transporteurs canadiens, les exploitants de gare, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada doivent veiller à ce que les membres de leur personnel qui pourraient être appelés à interagir avec le public, à participer à la prise de décision, ou à élaborer des politiques et des procédures qui ont trait tout particulièrement aux voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité ou d'autres dispositifs d'assistance, suivent une formation sur :

- les dispositifs d'assistance couramment utilisés;
- les divers types d'aides à la mobilité;
- les exigences et les méthodes appropriées pour le transport et le rangement des aides à la mobilité, y compris le démontage, l'emballage, le déballage et l'assemblage de ces aides;
- l'utilisation de l'équipement exploité par le transporteur, y compris une plateforme élévatrice, une rampe et tout autre dispositif de changement de niveau, ou l'aide aux voyageurs handicapés pour l'utilisation de cet équipement.

Bien que les transporteurs étrangers qui exploitent des services à destination et en provenance du Canada ne soient pas assujettis aux exigences de formation décrites dans la partie 1 du RTAPH, tous les transporteurs sont encouragés à s'assurer que leur personnel reçoive une formation identique ou équivalente concernant les aides à la mobilité et les appareils fonctionnels.

5. Obligations relatives à l'accessibilité des moyens de transport et des gares pour les voyageurs utilisant une aide à la mobilité

Un voyageur qui utilise une aide à la mobilité voudra généralement la garder le plus longtemps possible, compte tenu de son importance pour l'autonomie, la dignité, la sécurité et le confort de la personne.

La norme CAN/CSA B651-18, *Conception accessible pour l'environnement bâti* (CAN/CSA B651-18) de l'Association canadienne de normalisation (CSA) contient des exigences visant à rendre les bâtiments et les autres installations accessibles aux personnes présentant diverses incapacités, notamment celles relatives à leurs possibilités de déplacement.

Bon nombre des exigences de CAN/CSA B651-18 sont fondées sur le concept d'un « fauteuil roulant manuel » et axées sur des critères conçus pour permettre aux personnes utilisant un fauteuil roulant ou autres dispositifs d'assistance, comme un déambulateur et des béquilles, d'avoir accès à un espace et d'y manœuvrer de manière à pouvoir utiliser les caractéristiques qu'il offre.

Les exigences pertinentes de CAN/CSA B651-18 sont intégrées dans les dispositions du RTAPH applicables aux moyens de transport et aux gares.

Remarque : Les fauteuils roulants et scooters électriques présentent généralement un encombrement plus long que celui des fauteuils roulants. Les dispositions du RTAPH constituent des exigences minimales, et les transporteurs ainsi que les exploitants de gare peuvent (et devraient, parfois) choisir de les dépasser.

Tous les transporteurs canadiens sont tenus de respecter les exigences techniques de la partie 3 du RTAPH, et les exploitants de gare sont tenus de respecter les exigences techniques de la partie 4 dans le cas des gares situées au Canada. Pour plus de renseignements sur l'applicabilité de ces exigences à tous les modes de transport, consultez le [Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#).

Moyens de transport

Aéronefs

Comme les aéronefs présentent des limites physiques évidentes et des limites structurelles inhérentes, l'espace y est réduit. C'est pourquoi les exigences du RTAPH visent les fauteuils roulants de bord et non les fauteuils roulants plus encombrants ou difficiles à loger qui appartiennent aux passagers.

Trains

Dans les trains, il doit y avoir des espaces réservés aux aides à la mobilité pour que les passagers puissent demeurer dans leur aide à la mobilité pendant le trajet. Il doit aussi y avoir des fauteuils roulants de bord qui seront mis à la disposition des passagers dont l'aide à la mobilité doit être rangée.

Les trains doivent être conçus conformément aux exigences de la norme CAN/CSA B651-18 de manière à permettre aux passagers en fauteuil roulant d'avoir accès, et de se déplacer, entre les différentes zones, y compris, par exemple une cabine accessible, une aire de restauration, une salle de toilette accessible ou un espace réservé aux aides à la mobilité. Les trains doivent aussi être conçus conformément aux exigences de la norme CAN/CSA B651-18 applicables en ce qui concerne des éléments tels que les portes et les commandes, pour les personnes qui utilisent des aides à la mobilité.

Traversiers

Le RTAPH exige que la plupart des zones et des commodités à bord d'un traversier soient accessibles aux passagers qui utilisent des aides à la mobilité, et qu'elles soient conformes aux exigences applicables de la norme CAN/CSA B651-18. Les traversiers, par rapport aux autres moyens de transport, comptent amplement d'espace pour les passagers qui utilisent des aides à la mobilité. La plupart des passagers choisissent donc de demeurer dans leur aide à la mobilité pendant le trajet. Toutefois, comme certains passagers préfèrent ranger leur aide à la mobilité, le RTAPH exige que les traversiers offrent des fauteuils roulants de bord et un espace de rangement pour les aides à la mobilité.

Autobus

À bord des autobus, il doit y avoir des espaces pour les aides à la mobilité afin de permettre aux passagers de demeurer dans leur aide à la mobilité pendant le trajet. Les passagers peuvent aussi ranger leur aide dans le compartiment à bagages. Le RTAPH exige également qu'il y ait à bord des autobus des toilettes accessibles en fauteuil roulant si l'espace le permet. Il renferme également les spécifications relatives au positionnement des commandes, des barres d'appui, des poignées et des montants pour répondre aux besoins des passagers qui resteront dans leur fauteuil roulant.

Gares

Les exploitants de gare sont tenus de satisfaire à toutes les exigences de la norme CAN/CSA B651-18, sauf quelques exceptions, notamment les exigences visant les bains, les places réservées dans les lieux de rassemblement et les aménagements dans les habitations. Les exploitants de gare sont aussi tenus de respecter les exigences sur les plateformes élévatrices, les rampes et les escaliers, de même que celles qui s'appliquent aux systèmes légers sur rail et aux navettes exploités aux gares.

6. Responsabilités des voyageurs qui utilisent une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance

Dans le RTAPH, il est reconnu que les transporteurs sont responsables de la sécurité de leurs passagers et de leur personnel, et que cela peut les obliger à établir des conditions de transport, y compris pour les passagers qui utilisent une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance. Une personne qui souhaite se déplacer avec son aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance peut prendre certaines précautions pour s'éviter des désagréments au cours de ses déplacements.

Fournir un préavis

Le transporteur peut exiger qu'une personne qui compte se déplacer avec son aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance lui fournisse un préavis.

En général, une personne handicapée devra déposer une demande de services au moins 48 heures avant son départ, en communiquant directement avec son transporteur par téléphone, courriel ou par l'entremise de son site Web. Certains transporteurs pourraient diriger les passagers vers un département spécialisé, par exemple un bureau médical.

Si le transporteur demande au passager de lui fournir des documents ou des renseignements, il pourrait toutefois avoir besoin d'un préavis d'au moins 96 heures avant le départ. Dans une telle situation, le passager aurait 48 heures pour fournir les renseignements ou les documents, après quoi le transporteur pourrait prendre 48 heures de plus pour évaluer la demande.

Si la personne handicapée donne un préavis, mais que les renseignements ou les documents fournis sont insuffisants ou que la période de préavis comprend

des jours de fin de semaine ou de congé, le transporteur pourrait ne pas être en mesure d'achever son évaluation de la demande; il pourrait donc ne pas être tenu de fournir le service demandé. C'est pourquoi il est important que les voyageurs fournissent les documents et les renseignements demandés et fassent tout leur possible pour s'assurer que la période de préavis comprend deux jours ouvrables complets.

Remarque : Le transporteur doit faire des efforts raisonnables pour transporter une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance même si la personne n'a pas fourni de préavis, ou encore les renseignements ou les documents demandés par le transporteur.

Pourquoi est-il important de donner un préavis : Si la personne handicapée donne au transporteur un préavis suffisant de son besoin de se déplacer avec une aide à la mobilité ou un autre dispositif d'assistance, il pourra s'assurer que l'aide pourra être transportée à bord du moyen de transport qui sera utilisé. De même, si c'est impossible, il pourra informer le passager des autres itinéraires possibles pour ses déplacements avec une aide à la mobilité ou un autre dispositif d'assistance. Le transporteur pourra aussi expliquer les restrictions, notamment en ce qui a trait au type et au nombre de batteries autorisées pour le transport pour des raisons de sécurité, et indiquer s'il y a une source d'alimentation électrique à bord du moyen de transport pour brancher un dispositif d'assistance.

Fournir des instructions pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité et arriver tôt

S'il sera nécessaire de démonter et d'emballer une aide à la mobilité pour la ranger, puis de la déballer et de la remonter à destination, le transporteur peut demander au passager :

- de fournir au transporteur des instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité;
- de s'enregistrer ou d'arriver à l'aire d'embarquement avant l'heure prévue pour l'enregistrement;
- de fournir des certificats médicaux ou autres renseignements et documents.

Le transporteur peut demander à une personne qui entend se déplacer avec une aide à la mobilité ou un autre dispositif d'assistance de fournir tout renseignement ou document nécessaire pour lui permettre d'évaluer la demande; il peut s'agir par exemple d'instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité, ou encore d'un certificat médical dans le cas de certains appareils (un concentrateur d'oxygène portatif, par exemple).

7. Conseils de voyage pour les passagers se déplaçant avec une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance

Une personne qui souhaite se déplacer avec une aide à la mobilité ou autre dispositif d'assistance peut prendre certaines précautions pour s'éviter des désagréments au cours de ses déplacements :

- Communiquer avec le transporteur dès que possible (il peut exiger un préavis de 48 à 96 heures) pour savoir quels renseignements ou documents sont exigés, par exemple des instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité. Il se peut qu'il les ait déjà dans un dossier électronique si le passager les a fournis lors d'un déplacement précédent et

qu'il a consenti à ce que le transporteur les conserve pour référence future (minimum 3 ans);

- fournir au transporteur des renseignements sur les dimensions et le poids de l'aide à la mobilité et sur le type de batteries utilisées, ainsi que des instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide;
- demander au transporteur si un passager qui se déplace avec une aide à la mobilité doit arriver plus tôt que d'habitude à l'enregistrement et à l'aire d'embarquement;
- demander au transporteur s'il y a des sources d'alimentation électrique à bord du moyen de transport pour brancher un dispositif d'assistance ou, si le dispositif fonctionne avec des batteries, s'il y a des restrictions quant au type ou au nombre de batteries qu'il est possible de transporter;
- demander au transporteur aérien s'il est possible de faire une déclaration spéciale d'intérêt pour l'aide à la mobilité dans le cas de déplacements à l'extérieur du Canada, ou lui demander des renseignements sur les droits prévus dans le *Règlement sur la protection des passagers aériens* en ce qui concerne les bagages perdus, endommagés et retardés sur les vols intérieurs;
- inspecter l'aide à la mobilité à l'arrivée à la gare de destination afin de vérifier qu'elle n'est pas endommagée; si elle l'est, remplir un formulaire de réclamation et la transmettre au personnel du transporteur avant de quitter la gare;
- conserver les reçus pour le remboursement des dépenses engagées parce que l'aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue, ou parce qu'elle ne leur a pas été restituée à leur arrivée à destination;

- communiquer avec l'exploitant de la gare afin d'obtenir des renseignements sur les transports terrestres accessibles pour les personnes qui utilisent une aide à la mobilité.

8. Nous sommes là pour vous aider

Pour plus de renseignements et de conseils sur les transports accessibles et les services de règlement des différends qu'offre l'OTC, veuillez communiquer avec nous à l'adresse info@otc-cta.gc.ca.

Annexe A : Aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance — Obligations énoncées dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*

Les dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* applicables aux aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance pour répondre aux besoins des personnes handicapées sont énoncées dans la partie 1 (Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées) et dans la partie 2 (Exigences applicables aux transporteurs – services); Partie 3, Sections 1 - 4 (Exigences techniques applicables aux transporteurs); Partie 4, Section 1 (Exigences – services applicables aux exploitants de gares) et Section 2 (Exigences techniques applicables aux exploitants de gares); et Partie 5 (Exigences applicables à l'ACSTA et à l'ASFC).

Partie 1

Communication

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

...

- b)** l'utilisation par la personne d'un dispositif d'assistance pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer;

Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées

Interaction avec le public

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

Contenu de la formation

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

... **c)** les différents types d'assistance qui peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées et les obligations du fournisseur de services de transport à leur égard, notamment :

(ii) les dispositifs d'assistance qui sont généralement utilisés par les personnes handicapées et les méthodes de communication qui peuvent être utilisées par ces personnes, ou qui peuvent faciliter la communication avec celles-ci, par exemple un système de communication de substitution ou un système de suppléance à la communication, la langue des signes ou un langage simple, clair et précis;

Manipulation des aides à la mobilité

18 Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à manipuler des aides à la mobilité reçoit la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution ses fonctions. Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- a) les divers types d'aides à la mobilité;
- b) les exigences et les méthodes appropriées pour le transport et le rangement des aides à la mobilité, y compris le démontage, l'emballage, le déballage et l'assemblage de ces aides.

Utilisation de l'équipement spécialisé ou aide

19 (1) Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à utiliser de l'équipement spécialisé, ou à aider la personne handicapée à l'utiliser, reçoit la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et compétences pour l'exécution de ses fonctions.

Définition de équipement spécialisé

(2) Dans le présent article, l'équipement spécialisé s'entend notamment de ce qui suit :

- a) les appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou ayant toute autre déficience auditive;
- b) les plateformes élévatrices, les rampes et les autres dispositifs permettant de changer de palier;
- c) les dispositifs d'alimentation électrique à bord;
- d) les dispositifs de raccordement des systèmes auxiliaires de respiration à bord;

- e) les systèmes de divertissement à bord qui sont accessibles aux personnes handicapées;
- f) les guichets libre-service automatisés qui sont accessibles aux personnes handicapées.

Remarque : Les obligations de formation ne s'applique pas aux transporteurs étrangers

Partie 2

Préavis

Au moins quarante-huit heures

32 (1) Le transporteur fournit tout service prévu à la présente partie à la personne handicapée qui en fait la demande au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ prévue.

Exceptions

(2) Toutefois, le transporteur fournit les services prévus aux alinéas 35a), b), g), i) à l) et n) à r) ou aux articles 37 ou 38 à la personne qui en fait la demande, même moins de quarante-huit heures avant l'heure de départ prévue.

Exception — certaines conditions

(3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas si les conditions suivantes sont remplies :

- a) la personne handicapée demande un service visé à la présente partie, à l'exception des services visés au paragraphe (2), moins de quatre-vingt-seize heures avant l'heure prévue pour le départ;

- b)** au moment de la demande de service, le transporteur avise la personne des renseignements et des documents qui sont raisonnablement nécessaires pour lui permettre d'évaluer la demande et que la personne doit les fournir dans un délai de quarante-huit heures;
- c)** selon le cas :
 - i. la personne ne les fournit pas dans un délai de quarante-huit heures ou la personne les fournit mais ils sont insuffisants pour permettre au transporteur d'évaluer la demande,
 - ii. le transporteur ne peut pas compléter l'évaluation de la demande dans un délai de quarante-huit heures parce que cette période comprend au moins un jour qui n'est pas un jour ouvrable.

Absence de préavis

(4) Malgré les paragraphes (1) et (3), le transporteur fait des efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne handicapée même si elle ne respecte pas les exigences prévues à ces paragraphes.

Certificat médical et autre renseignement ou document

Renseignements exigés

33 (1) Le transporteur peut exiger que la personne handicapée qui demande un service prévu à la présente partie, à l'exception de ceux prévus aux alinéas 35a), b), g), i) à l) et n) à r) ou aux articles 37 ou 38, lui fournisse tout renseignement ou document nécessaire, notamment un certificat médical, pour lui permettre d'évaluer cette demande.

Efforts raisonnables

(2) Le transporteur fait des efforts raisonnables pour fournir le service demandé par la personne handicapée même si elle ne fournit pas les renseignements ou les documents qu'il a demandés, notamment les renseignements ou les documents visés au paragraphe (1) ou aux alinéas 41(2)a) ou 51(2)a) ou b).

Exigences en matière de services applicables aux transports d'aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance

Personne ne pouvant se déplacer de façon autonome

37 Dans le cas de la personne handicapée qui utilise un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou tout autre dispositif et, de ce fait, ne peut se déplacer de façon autonome et qui, à la gare, attend sa correspondance ou son départ après l'enregistrement, le transporteur veille à ce que les membres du personnel :

- a)** lui trouvent un endroit où elle peut attendre près des membres du personnel disponibles pour l'aider;
- b)** s'enquière périodiquement de ses besoins et, s'il s'agit de services que le transporteur est tenu de fournir aux termes de la présente partie, y répondent.

Bagage prioritaire

40 (1) Sous réserve des articles 44 à 47, le transporteur accepte, à la demande de la personne handicapée qui a besoin de son aide à la mobilité pendant le voyage, de transporter cet aide à la mobilité comme bagage prioritaire.

Possibilité de garder l'aide

(2) Le transporteur permet à la personne handicapée de garder son aide à la mobilité avec elle jusqu'à ce que le rangement de l'aide soit nécessaire.

Services

41 (1) Le transporteur fournit les services ci-après à la personne handicapée qui utilise une aide à la mobilité :

- a) si nécessaire, retirer les marchandises et les autres bagages qui sont déjà rangés pour permettre le rangement de l'aide;
- b) s'il est nécessaire de démonter et d'emballer l'aide afin de la ranger, la démonter et l'emballer et la déballer et la remonter dès l'arrivée à destination;
- c) remettre l'aide à la personne dès son arrivée à destination. A carrier must provide the following services to a person with a disability who uses a mobility aid:

Démontage et remontage

(2) Le transporteur peut exiger que la personne qui lui demande le service visé à l'alinéa (1)b) :

- a) lui fournisse des instructions écrites pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité;
- b) s'enregistre ou arrive à l'aire d'embarquement avant l'heure prévue pour l'enregistrement ou l'embarquement.

Rangement à bord — train ou traversier

42 Le transporteur ferroviaire ou maritime permet à la personne handicapée qui utilise une aide à la mobilité de la ranger à bord du train ou du traversier.

Rangement à bord — aéronef ou autobus

43 Le transporteur aérien ou par autobus fait des efforts raisonnables pour permettre que la personne handicapée qui utilise une marchette ou un fauteuil roulant manuel pliant de le ranger à bord de l'aéronef ou de l'autobus.

Refus de transport — aéronef

44 Le transporteur aérien peut refuser de transporter l'aide à la mobilité si, selon le cas :

- a)** la taille de la porte de la soute à bagages ou la taille de la soute à bagages de l'aéronef n'est pas assez large pour permettre le transport de l'aide à la mobilité;
- b)** la navigabilité de l'aéronef serait mise en danger;
- c)** le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe.

Refus de transport — train

45 Le transporteur ferroviaire peut refuser de transporter l'aide à la mobilité si, selon le cas :

- a)** le train n'a pas de voiture dotée de portes et d'un rayon de braquage assez larges pour permettre le transport de l'aide à la mobilité ni de voiture à bagages dotée d'une porte assez large pour permettre le transport de l'aide à la mobilité;
- b)** le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe;

- c) la personne doit demeurer dans l'aide à la mobilité afin de monter à bord du train et son poids combiné à celui de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice ou de la rampe.

Refus de transport — traversier

46 Le transporteur maritime peut refuser de transporter l'aide à la mobilité si, selon le cas :

- a) le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la rampe ou de la passerelle;
- b) la personne doit demeurer dans l'aide à la mobilité afin de monter à bord du traversier et son poids combiné à celui de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la rampe ou de la passerelle.

Refus de transport — autobus

47 Le transporteur par autobus peut refuser de transporter l'aide à la mobilité si, selon le cas :

- a) la taille de la porte de la soute à bagages ou la taille de la soute à bagages de l'autobus n'est pas assez large pour permettre le transport de l'aide à la mobilité;
- b) le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la soute à bagages ou de la plateforme élévatrice, de la rampe ou du pont de liaison;
- c) la personne doit demeurer dans l'aide à la mobilité afin de monter à bord de l'autobus et son poids combiné à celui de l'aide à la mobilité dépasse la capacité de la plateforme élévatrice, de la rampe ou du pont de liaison.

Explication du refus et autres options

48 Le transporteur qui refuse de transporter l'aide à la mobilité d'une personne handicapée doit :

- a) d'une part, fournir à la personne, au moment du refus, les motifs de cette décision et lui faire parvenir dans les dix jours suivant la date du refus un avis écrit énonçant ces motifs;
- b) d'autre part, l'aviser des autres options de transport — avec lesquelles le transport de l'aide à la mobilité ne sera pas refusé — avec le même transporteur vers la même destination et lui offrir de faire la réservation de l'une d'elles et ce, au prix originel ou, s'il est moins élevé, au prix de l'option retenue.

Dispositifs d'assistance de petites dimensions

49 Le transporteur permet à la personne handicapée qui a besoin d'un dispositif d'assistance de petites dimensions pendant le voyage, notamment une canne, des béquilles, un appareil de communication, un appareil de positionnement orthopédique ou un concentrateur d'oxygène portatif, de l'apporter à bord et de le garder avec elle.

Communication de renseignements

Poids et dimensions maximaux des aides à la mobilité

56 Tout transporteur publie, notamment sur son site Web, le poids et les dimensions maximaux des aides à la mobilité que chaque marque et modèle d'aéronef, de train, de traversier ou d'autobus est en mesure de transporter.

Aide à la mobilité endommagée, détruite ou perdue

Obligation du transporteur

61 Si la personne handicapée ne garde pas son aide à la mobilité avec elle pendant le transport et que l'aide est endommagée, détruite ou perdue pendant le transport ou que le transporteur ne peut la mettre à la disposition de la personne à son arrivée à sa destination, le transporteur doit, sans délai et à ses frais, à la fois :

- a)** fournir temporairement à la personne une aide à la mobilité de remplacement qui répond à ses besoins liés à la mobilité et lui permettre de l'utiliser jusqu'à ce que son aide à la mobilité lui soit retournée, soit réparée ou remplacée, lui soit rendue ou lui soit remboursée;
- b)** rembourser à la personne toute dépense qu'elle a engagée parce que son aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue ou n'était pas mise à sa disposition à son arrivée;
- c)** si l'aide à la mobilité est endommagée, organiser sa réparation et la rendre promptement à la personne ou, si l'aide à la mobilité ne peut pas être réparée adéquatement :
 - i.** soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
 - ii.** soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité;
- d)** si l'aide à la mobilité est détruite ou qu'elle a été déclarée perdue (96 heures après l'arrivée en avion ou 72 heures après l'arrivée en train, en traversier ou en autobus) :

- i. soit la remplacer par le même modèle d'aide à la mobilité ou, à défaut, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité,
- ii. soit verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité.

Transport aérien — déclaration spéciale d'intérêt

62 (1) Dans le cas où la personne handicapée qui utilise une aide à la mobilité effectue une réservation auprès d'un transporteur aérien relativement à un service international, ce transporteur l'informe de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt — visée au paragraphe 22(2) de la Convention de Montréal ou au paragraphe 22(2) de la Convention de Varsovie — qui établit la valeur pécuniaire de l'aide à la mobilité et énonce ses particularités.

Moment de faire la déclaration spéciale d'intérêt

(2) Le transporteur aérien permet à la personne handicapée de faire la déclaration spéciale d'intérêt à tout moment avant qu'il ne procède au rangement de l'aide à la mobilité dans la soute à bagages de l'aéronef.

Avis sur le site Web

(3) Le transporteur aérien qui exploite un service international publie, notamment sur son site Web, un avis à l'intention des personnes handicapées utilisant une aide à la mobilité qui les informe de la possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt visée au paragraphe 22(2) de la Convention de Montréal ou au paragraphe 22(2) de la Convention de Varsovie.

Partie 3 — Exigences techniques applicables aux transports d'aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance

Section 1 : Transporteur aérien

Plateforme élévatrice

69 La plateforme élévatrice utilisée pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter à bord d'un aéronef, ou l'aider à en descendre, respecte les exigences suivantes :

- a) elle est équipée d'une main courante de chaque côté et d'une surface antidérapante;
- b) elle peut supporter un poids minimal de 363 kg.

Rampe

70 La rampe utilisée pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter à bord d'un aéronef, ou l'aider à en descendre, respecte les exigences suivantes :

- a) elle est dotée d'une bande de couleur contrastante sur toute la largeur du bord inférieur;
- b) elle est dotée de bords relevés pour éviter qu'une aide à la mobilité tombe de la rampe;
- c) elle est équipée d'une surface antidérapante;
- d) elle peut supporter un poids minimal de 363 kg.

Fauteuil roulant de bord

72 Le fauteuil roulant de bord disponible dans un aéronef est équipé, à la fois :

- a)** d'un repose-pied, d'accoudoirs amovibles, d'un dispositif de retenue et d'un dispositif de blocage des roues;
- b)** d'un dossier d'une hauteur permettant à l'utilisateur de passer facilement et en toute sécurité, du fauteuil à un siège passager et vice-versa;
- c)** d'un siège d'une largeur telle que le fauteuil roulant se manœuvre facilement et en toute sécurité à bord de l'aéronef.

Fauteuil roulant de bord obligatoire

73 L'aéronef équipé d'une salle de toilette accessible en fauteuil roulant compte au moins un fauteuil roulant de bord.

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant

78 La salle de toilette accessible en fauteuil roulant d'un aéronef respecte les exigences prévues à l'article 77 et les exigences suivantes :

- a)** la largeur et l'espace devant la porte ou autre accès à la salle de toilette permettent le passage d'une personne utilisant le fauteuil roulant de bord;
- b)** la salle de toilette offre suffisamment d'espace pour permettre à la personne de passer, avec de l'aide, du fauteuil roulant de bord à la toilette et vice-versa;
- c)** elle procure suffisamment d'intimité, notamment grâce à l'utilisation de rideaux ou de murs rétractables, pour permettre à la personne de soutien ou au chien d'assistance de rester avec la personne;

- d) elle est équipée de robinets positionnés de façon à permettre à la personne utilisant le fauteuil roulant de bord de s'en servir facilement.

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant obligatoire

79 Toutes les salles de toilette d'un aéronef doivent être accessibles en fauteuil roulant, à moins que, à la fois :

- a) la largeur et l'espace devant la porte ou autre accès à la salle de toilette ne permettent pas le passage d'une personne utilisant le fauteuil roulant de bord;
- b) la salle de toilette n'offre pas suffisamment d'espace pour permettre à la personne de passer, avec de l'aide, du fauteuil roulant de bord à la toilette et vice-versa.

Section 2 : Transporteur ferroviaire

Marchepied

90 Le marchepied utilisé pour aider la personne handicapée à monter à bord d'un train ou à en descendre respecte les exigences suivantes :

- a) il est solidement construit;
- b) il est doté d'une surface de marche ferme et antidérapante;
- c) il est doté d'une surface antireflet;
- d) il est doté d'une bande de couleur contrastante sur toute la largeur du bord extérieur supérieur.

Marchepied obligatoire

91 La voiture du train est équipée d'un marchepied si la hauteur de la contremarche de la première ou de la dernière marche de l'escalier utilisé par les passagers pour monter à bord du train ou en descendre est plus élevée que la hauteur des autres contremarches.

Plateforme élévatrice

92 La plateforme élévatrice utilisée pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter à bord d'un train, ou l'aider à en descendre, respecte les exigences suivantes :

- a) elle est équipée d'une main courante de chaque côté et d'une surface antidérapante;
- b) elle peut supporter un poids minimal de 363 kg.

Rampe

93 La rampe utilisée pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter à bord d'un train, ou l'aider à en descendre, respecte les exigences suivantes :

- a) elle est dotée d'une bande de couleur contrastante sur toute la largeur du bord inférieur;
- b) elle est dotée de bords relevés pour éviter qu'une aide à la mobilité tombe de la rampe;
- c) elle est équipée d'une surface antidérapante;
- d) elle peut supporter un poids minimal de 363 kg.

Absence d'embarquement à niveau

94 Si la gare ferroviaire ne permet pas l'embarquement à niveau dans le train et n'est pas dotée d'une plateforme élévatrice ou d'une rampe, le train est équipé d'une plateforme élévatrice ou d'une rampe.

Autre arrêt

95 Le train qui s'arrête à un endroit qui n'est pas une gare et où des passagers peuvent monter à bord ou descendre, est équipé d'une plateforme élévatrice ou d'une rampe.

Fauteuil roulant de bord

97 Le fauteuil roulant de bord disponible dans un train est équipé, à la fois :

- a) d'un repose-pied, d'accoudoirs amovibles, d'un dispositif de retenue et d'un dispositif de blocage des roues;
- b) d'un dossier d'une hauteur permettant à l'utilisateur de passer facilement et en toute sécurité, du fauteuil à un siège passager et vice-versa;
- c) d'un siège d'une largeur telle que le fauteuil roulant se manœuvre facilement et en toute sécurité à bord du train.

Fauteuils roulants de bord obligatoires

98 Le train compte un nombre de fauteuils roulants de bord égal au moins à la moitié de la somme du nombre d'espaces réservés aux aides à la mobilité à bord et du nombre de cabines accessibles en fauteuil roulant.

Passages accessibles

99 (1) Le passage est accessible aux personnes handicapées dans un train s'il respecte les exigences prévues aux paragraphes (2) et (3) et à l'article, 4.4.2, aux alinéas 5.1.1a) à d) et à l'article 5.1.2 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Vestibule, passage ou espace de virage

(2) Dans le cas où il est nécessaire de franchir un vestibule ou un passage ou d'effectuer un virage de quatre-vingt-dix degrés ou un virage semblable pour se rendre au passage accessible aux personnes handicapées à partir d'une porte extérieure, le vestibule ou le passage ou l'espace de virage est d'une largeur réelle minimale de 1 115 mm et d'un diamètre réel minimal de 1 500 mm.

Largeur du couloir

(3) La largeur du couloir entre les sièges passagers est suffisante pour permettre le passage d'un fauteuil roulant de bord.

Passages accessibles obligatoires

100 (1) Le train compte des passages accessibles aux personnes handicapées qui permettent à celles-ci de se rendre aux points ci-après, et d'en revenir et de circuler entre eux :

- a)** toute porte extérieure utilisée par les passagers pour monter à bord du train ou en descendre;
- b)** les espaces réservés aux aides à la mobilité ou les sièges de transfert;
- c)** les salles de toilette accessibles en fauteuil roulant.

Lieu accessible en fauteuil roulant

(2) Tout lieu destiné à accueillir une personne qui utilise un fauteuil roulant dans un train, notamment une cabine ou une aire de restauration accessibles en fauteuil roulant, est doté d'un passage accessible aux personnes handicapées vers toute voiture adjacente comprenant un espace réservé aux aides à la mobilité, un siège de transfert ou une salle de toilette accessible en fauteuil roulant.

Installations pour la douche et la cabine

(3) Le train compte, un passage accessible aux personnes handicapées entre les cabines accessibles en fauteuil roulant et les installations pour la douche accessibles en fauteuil roulant.

Espace réservé aux aides à la mobilité

104 L'espace réservé aux aides à la mobilité dans un train respecte les exigences suivantes :

- a)** il a une aire de plancher libre minimale de 815 mm sur 1 650 mm;
- b)** il est équipé d'un bouton d'appel qui se trouve à la portée d'une personne assise dans l'espace réservé aux aides à la mobilité, qui est identifiable au toucher et de couleur contrastante par rapport à son fond, et qui peut être actionné à l'aide d'une force minimale;
- c)** il est équipé d'une table ou d'un comptoir pour le service des repas qui, si l'espace se trouve dans une voiture-restaurant qui comporte des tables, est conforme aux exigences prévues aux articles 6.7.1.2 et 6.7.1.3 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Siège de transfert

105 Le siège de transfert d'un train est équipé d'une table ou d'un comptoir pour le service des repas.

Espace réservé aux aides à la mobilité et siège de transfert obligatoire

106 (1) Chaque classe de service d'un train compte au moins deux espaces réservés aux aides à la mobilité adjacents et deux sièges de transfert adjacents ainsi qu'un espace réservé aux aides à la mobilité et un siège de transfert sur soixante-quinze sièges.

Maximum – deux aides à la mobilité

(2) Chaque voiture du train compte au plus deux espaces réservés aux aides à la mobilité.

Voiture-restaurant

(3) La voiture-restaurant qui compte des sièges passagers compte au moins deux espaces réservés aux aides à la mobilité. Si la voiture-restaurant compte deux niveaux, elle compte, au niveau inférieur, au moins deux espaces réservés aux aides à la mobilité.

Rangement des aides à la mobilité

107 (1) Le train compte un espace de rangement pour au moins une aide à la mobilité dans au moins une voiture.

Protection contre les dommages

(2) L'aide à la mobilité est rangée dans le train de manière à ce qu'elle soit protégée contre les dommages, notamment grâce au recours à un système d'ancrage ou à un lieu de rangement qui n'est pas destiné à être utilisé par les passagers.

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant

111 La salle de toilette accessible en fauteuil roulant d'un train respecte les exigences suivantes :

- a)** elle est conforme aux exigences prévues à l'article 6.3 de la norme CAN/CSA B651-F18, à l'exception de l'alinéa 6.3.1.1a);
- b)** elle a une superficie libre d'au moins 1500 mm sur 1500 mm;
- c)** elle est équipée d'au moins deux boutons d'appel ou autres dispositifs permettant de signaler une urgence qui respectent les exigences prévues à l'alinéa 110b).

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant obligatoire

112 (1) Chaque voiture du train qui compte un espace réservé aux aides à la mobilité, à l'exception de la voiture-restaurant, compte au moins une salle de toilette accessible en fauteuil roulant.

Voiture-restaurant

(2) La voiture-restaurant qui compte au moins une salle de toilette compte au moins une salle de toilette accessible en fauteuil roulant.

Cabine accessible en fauteuil roulant

119 La cabine accessible en fauteuil roulant d'un train respecte les exigences suivantes :

- a)** elle a une aire de plancher libre d'au moins conforme aux exigences de l'alinéa 4.1b) de la norme B651-F18 de la CSA;
- b)** elle est équipée de commandes conformes aux exigences prévues à l'article 4.2 de la norme CAN/CSA B651-F18;

- c) elle est conforme aux exigences prévues à l'article 4.4.2 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- d) elle est équipée d'une porte d'entrée indiquée par le Symbole d'accès universel et est conforme aux exigences prévues à l'article 5.2 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- e) elle est équipée d'au moins deux boutons d'appel ou autres dispositifs permettant de signaler une urgence qui respectent les exigences prévues à l'alinéa 118(1)c);
- f) elle est adjacente à une salle de toilette accessible en fauteuil roulant ou offre un accès à une telle salle de toilette par un passage adjacente qui est accessible aux personnes handicapées.

Cabine accessible en fauteuil roulant obligatoire

120 Le train qui compte des cabines compte au moins deux cabines accessibles en fauteuil roulant adjacentes.

Installations pour la douche accessible en fauteuil roulant

122 Les installations pour la douche accessibles en fauteuil roulant d'un train respectent les exigences suivantes :

- a) elles sont conformes aux exigences prévues à l'article 6.5 de la norme CAN/CSA B651-F18, à l'exception des articles 6.5.5.1 et 6.5.5.2;
- b) elles ont une superficie libre intérieure d'au moins 900 mm sur 1500 mm;
- c) elles ont une aire de plancher libre devant l'entrée de la cabine de douche d'au moins 900 mm sur 1500 mm, cette dernière dimension étant parallèle à l'entrée de la cabine;
- d) elles sont situées à proximité d'une cabine accessible en fauteuil roulant.

Installations pour la douche accessible en fauteuil roulant obligatoire

123 Le train qui compte une installation pour la douche standard compte au moins une installation pour la douche accessible en fauteuil roulant.

Porte intérieure et entrée de porte

124 (1) La porte intérieure et l'entrée de porte d'un train respectent les exigences prévues aux articles 5.2.1 et 5.2.6 à 5.2.8 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Exigences

(2) La porte intérieure respecte les exigences suivantes :

- a)** dans le cas d'une porte automatique ou semi-automatique, elle comporte des dispositifs qui l'empêchent de se fermer lorsqu'une personne se trouve dans l'entrée de porte et, dans le cas de la porte automatique reliant les voitures du train, elle s'ouvre et se ferme automatiquement par détection de mouvement;
- b)** elle est équipée d'indicateurs visuels si soixante-quinze pourcent de sa surface est composée de matériaux transparents;
- c)** dans le cas d'une porte qui mène à un espace clos dans un lieu qui n'a pas d'autre porte de sortie, elle est équipée d'un mécanisme de sécurité qui n'est pas un pêne dormant et qui peut être manipulé de l'extérieur;
- d)** dans le cas d'une porte qui doit être utilisée par une personne utilisant une aide à la mobilité, elle est conforme aux exigences prévues aux articles 4.2.2 et 5.2.2 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Porte extérieure

125 La porte extérieure d'un train respecte les exigences suivantes :

- a)** elle est conforme aux exigences prévues à l'article 5.2.1 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- b)** elle est équipée d'une main courante :
 - i.** située de chaque côté et fixée le plus près possible du mur extérieur de la voiture du train,
 - ii.** située d'un seul côté dans le cas :
 - A.** d'une entrée de porte équipée d'un dispositif pour l'embarquement ou le débarquement, par exemple une plateforme élévatrice,
 - B.** d'une trappe d'accès à laquelle un escalier est fixé;
- c)** si la porte doit être utilisée par une personne utilisant une aide à la mobilité, elle est conforme aux exigences prévues aux alinéas 5.2.2a) et b) de la norme CAN/CSA B651-F18.

Commandes

129 Les commandes qui se trouvent dans un train sont conformes, à la fois :

- a)** aux exigences prévues aux articles 4.2.1, 4.2.3 à 4.2.6 et 4.2.8 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- b)** si elles doivent être utilisées par une personne utilisant un fauteuil roulant, aux exigences prévues à l'article 4.2.2 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Section 3 : Transporteur maritime

Marchepied

138 Le marchepied utilisé pour aider la personne handicapée à monter à bord d'un traversier ou à en descendre respecte les exigences suivantes :

- a) il est solidement construit;
- b) il est doté une surface de marche ferme et antidérapante;
- c) il est doté d'une surface antireflet;
- d) il est doté d'une bande de couleur contrastante sur toute la largeur du bord extérieur supérieur.

Marchepied obligatoire

139 Le traversier est équipé d'un marchepied si la hauteur de la contremarche de la première ou de la dernière marche de l'escalier utilisé par les passagers pour monter à bord traversier ou en descendre est plus élevée que la hauteur des autres contremarches.

Rampe ou passerelle

140 La rampe ou la passerelle utilisées pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter à bord d'un traversier, ou descendre, respectent les exigences suivantes :

- a) elles sont dotées d'une bande de couleur contrastante sur toute la largeur du bord inférieur;
- b) elles sont dotées de bords relevés pour éviter qu'une aide à la mobilité tombe de la rampe;

- c) elles sont équipées d'une surface antidérapante;
- d) elles peuvent supporter un poids minimal de 363 kg.

Absence d'embarquement à niveau

141 Si la gare de traversiers ne permet pas l'embarquement à niveau dans le traversier, ce dernier est équipé d'une rampe ou d'une passerelle ou d'un pont pour véhicules que les passagers peuvent utiliser pour monter à bord ou descendre.

Fauteuil roulant de bord

143 Le fauteuil roulant de bord disponible dans un traversier est équipé d'un repose-pied et d'un dispositif de blocage des roues.

Fauteuil roulant de bord obligatoire

144 Chaque pont de passagers du traversier, à l'exception des ponts qui ne sont pas accessibles aux personnes utilisant un fauteuil roulant, compte au moins un fauteuil roulant de bord.

Passages accessibles

145 (1) Le passage est accessible aux personnes handicapées dans un traversier s'il respecte les exigences prévues aux paragraphes (2) et (3) et aux articles 4.4.2, 5.1.1 et 5.1.2 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Vestibule, passage ou espace de virage

(2) Dans le cas où il est nécessaire de franchir un vestibule ou un passage ou d'effectuer un virage de quatre-vingt-dix degrés ou un virage semblable pour se rendre au passage accessible aux personnes handicapées à partir d'une porte extérieure, le vestibule ou le passage ou l'espace de virage est d'une largeur réelle minimale de 1 115 mm et d'un diamètre réel minimal de 1 500 mm.

Largeur du couloir

(3) La largeur du couloir entre les sièges passagers est suffisante pour permettre le passage d'un fauteuil roulant de bord.

Passages accessibles obligatoires

146 Tout passage qui est dans un traversier et qui doit être utilisé par les passagers est un passage accessible aux personnes handicapées.

Espace réservé aux aides à la mobilité

149 L'espace réservé aux aides à la mobilité dans un traversier respecte les exigences suivantes :

- a) il a une aire de plancher libre minimale de 815 mm sur 1 650 mm;
- b) il est situé de manière à ce que la personne utilisant une aide à la mobilité ait assez d'espace de manœuvre pour pouvoir y entrer;
- c) il est équipé d'une table ou d'un comptoir conforme aux exigences prévues aux articles 6.7.1.2 et 6.7.1.3 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Siège de transfert

150 Le siège de transfert d'un traversier est équipé d'une table ou d'un comptoir pour le service des repas.

Espace réservé aux aides à la mobilité et sièges de transfert obligatoire

151 (1) Chaque lieu d'un traversier qui compte des sièges passagers compte au moins deux espaces réservés aux aides à la mobilité adjacents et deux sièges de transfert adjacents.

Aire de restauration et de détente

(2) L'aire de restauration ou de détente qui compte des sièges passagers compte au moins deux espaces réservés aux aides à la mobilité adjacents.

Rangement des aides à la mobilité

152 (1) Chaque pont du traversier compte de l'espace de rangement pour au moins une aide à la mobilité.

Protection contre les dommages

(2) L'aide à la mobilité est rangée dans le traversier de manière à ce qu'elle soit protégée contre les dommages, notamment grâce au recours à un système d'ancrage ou à un lieu de rangement qui n'est pas destiné à être utilisé par les passagers.

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant

156 La salle de toilette accessible en fauteuil roulant d'un traversier respecte les exigences suivantes :

- a)** elle est conforme aux exigences prévues à l'article 6.3 de la norme CAN/CSA B651-F18, à l'exception de l'alinéa 6.3.1.1a);
- b)** elle a une superficie libre d'au moins 1500 mm sur 1500 mm;
- c)** elle est équipée d'au moins deux boutons d'appel ou autres dispositifs permettant de signaler une urgence qui respectent les exigences prévues à l'alinéa 155b).

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant obligatoire

157 Le pont du traversier, dans l'aire de restauration ou dans l'aire de détente d'un traversier qui compte au moins une salle de toilette compte au moins une salle de toilette accessible en fauteuil roulant.

Cabine accessible en fauteuil roulant

166 La cabine accessible en fauteuil roulant d'un traversier respecte les exigences suivantes :

- a) elle a une aire de plancher conforme aux exigences de l'alinéa 4.1b) de la norme CAN/CSA B651-F18;
- b) elle est équipée de commandes qui sont conformes aux exigences prévues à l'article 4.2 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- c) elle est conforme aux exigences prévues à l'article 4.4.2 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- d) elle est équipée d'une porte d'entrée indiquée par le Symbole d'accès universel et est conforme aux exigences prévues à l'article 5.2 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- e) elle est équipée d'au moins deux boutons d'appel ou autres dispositifs permettant de signaler une urgence qui respectent les exigences prévues à l'alinéa 165(1)c);
- f) elle est adjacente à une salle de toilette accessible en fauteuil roulant ou elle est située à proximité d'une telle salle de toilette sur le même pont.

Cabine accessible en fauteuil roulant obligatoire

167 Le traversier qui compte des cabines compte au moins cinq pourcent de cabines accessibles en fauteuil roulant, dont au moins deux sont adjacentes.

Installations pour la douche accessibles en fauteuil roulant

169 Les installations pour la douche accessibles en fauteuil roulant d'un traversier respectent les exigences suivantes :

- a) elles sont conformes aux exigences prévues à l'article 6.5 de la norme CAN/CSA B651-F18, à l'exception des articles 6.5.5.1 et 6.5.5.2;
- b) elles ont une superficie libre intérieure d'au moins 900 mm sur 1500 mm;
- c) elles ont une aire de plancher libre devant l'entrée de la cabine de douche d'au moins 900 mm sur 1500 mm, cette dernière dimension étant parallèle à l'entrée de la cabine;
- d) elle est située sur le même pont qu'une cabine accessible en fauteuil roulant.

Installation pour la douche accessible en fauteuil roulant obligatoire

170 Le traversier qui compte une installation pour la douche standard compte au moins une installation pour la douche accessible en fauteuil roulant.

Porte intérieure et entrée de porte

171 (1) La porte intérieure et l'entrée de porte d'un traversier respectent les exigences prévues aux articles 5.2.1 et 5.2.6 à 5.2.8 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Exigences

(2) La porte intérieure respecte les exigences suivantes :

- a) dans le cas d'une porte automatique ou semi-automatique, elle comporte des dispositifs qui l'empêchent de se fermer lorsqu'une personne se trouve dans l'entrée de porte et elle s'ouvre et se ferme automatiquement par détection de mouvement;
- b) elle est équipée d'indicateurs visuels si soixante-quinze pourcent de sa surface est composée de matériaux transparents;

- c) dans le cas d'une porte qui mène à un espace clos dans un lieu qui n'a pas d'autre porte de sortie, elle est équipée d'un mécanisme de sécurité qui n'est pas un pêne dormant et qui peut être manipulé de l'extérieur;
- d) dans le cas d'une porte qui doit être utilisée par une personne utilisant une aide à la mobilité, elle est conforme aux exigences prévues aux articles 4.2.2 et 5.2.2 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Porte extérieure

172 La porte extérieure d'un traversier respecte les exigences suivantes :

- a) elle est conforme aux exigences prévues à l'article 5.2.1 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- b) elle est équipée d'une main courante :
 - i. située de chaque côté et fixée le plus près possible du mur extérieur du traversier,
 - ii. située d'un seul côté dans le cas :
 - A. d'une entrée de porte équipée d'un dispositif pour l'embarquement ou le débarquement, par exemple une plateforme élévatrice,
 - B. d'une trappe d'accès à laquelle un escalier est fixé;
- c) si la porte doit être utilisée par une personne utilisant une aide à la mobilité, elle est conforme aux exigences prévues aux alinéas 5.2.2a) et b) de la norme CAN/CSA B651-F18.

Commandes

176 Les commandes qui se trouvent dans un traversier sont conformes, à la fois :

- a) aux exigences prévues aux articles 4.2.1, 4.2.3 à 4.2.6 et 4.2.8 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- b) si elles doivent être utilisées par une personne utilisant un fauteuil roulant, aux exigences prévues à l'article 4.2.2 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Section 4 : Transporteur par autobus

Plateforme élévatrice

188 La plateforme élévatrice utilisée pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter bord d'un autobus, ou l'aider à en descendre, respecte les exigences suivantes :

- a) elle est équipée d'une main courante de chaque côté et d'une surface antidérapante;
- b) elle peut supporter un poids minimal de 272 kg.

Rampe ou pont de liaison

189 La rampe ou le pont de liaison utilisé pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter à bord d'un autobus, ou l'aider à en descendre, respectent les exigences suivantes :

- a) il est doté d'une bande de couleur contrastante sur toute la largeur du bord inférieur;
- b) il est doté de bords relevés pour éviter qu'une aide à la mobilité tombe de la rampe;
- c) il est équipé d'une surface antidérapante;

d) il peut supporter un poids minimal de 272 kg.

Absence d'embarquement à niveau

190 Si la gare routière ne permet pas l'embarquement à niveau dans l'autobus et n'est pas dotée d'une plateforme élévatrice, d'une rampe ou d'un pont de liaison, l'autobus est équipé d'une plateforme élévatrice, d'une rampe ou d'un pont de liaison.

Autre arrêt

191 L'autobus qui s'arrête à un endroit qui n'est pas une gare et où des passagers peuvent monter à bord ou descendre, est équipé d'une plateforme élévatrice, d'une rampe ou d'un pont de liaison.

Espace réservé aux aides à la mobilité

196 L'espace réservé aux aides à la mobilité d'un autobus a une aire de plancher libre minimale de 1 220 mm sur 760 mm.

Espace réservé aux aides à la mobilité obligatoire

197 L'autobus compte au moins deux espaces réservés aux aides à la mobilité.

Rangement des aides à la mobilité

198 L'autobus est doté d'un compartiment à bagages permettant le rangement d'au moins deux aides à la mobilité dont chacune a une largeur maximale de 1092 mm, une hauteur maximale de 736 mm (avec siège et colonne de direction rabattus) et une longueur maximale de 2260,6 mm et pèse jusqu'à 227 kg.

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant

202 La salle de toilette accessible en fauteuil roulant d'un autobus respecte les exigences prévues à l'article 201 et les exigences suivantes :

- a) la largeur et l'espace devant la porte ou autre accès à la salle de toilette permettent le passage d'une personne utilisant le fauteuil roulant;
- b) la salle de toilette offre suffisamment d'espace pour permettre à la personne de passer, avec de l'aide, du fauteuil roulant à la toilette et vice-versa;
- c) elle procure suffisamment d'intimité, notamment grâce à l'utilisation de rideaux ou de murs rétractables, pour permettre à la personne de soutien ou au chien d'assistance de rester avec la personne utilisant le fauteuil roulant;
- d) elle est équipée de robinets positionnés de façon à permettre à la personne utilisant le fauteuil roulant de s'en servir facilement.

Salle de toilette accessible en fauteuil roulant obligatoire

203 Toutes les salles de toilette d'un autobus doivent être accessibles en fauteuil roulant, à moins que, à la fois :

- a) la largeur et l'espace devant la porte ou autre accès à la salle de toilette ne permettent pas le passage d'une personne utilisant le fauteuil roulant;
- b) la salle de toilette n'offre pas suffisamment d'espace pour permettre à la personne de passer, avec de l'aide, du fauteuil roulant à la toilette et vice-versa.

Commandes

209 Les commandes qui se trouvent dans un autobus sont conformes, à la fois :

- a) aux exigences prévues aux articles 4.2.1, 4.2.3 à 4.2.6 et 4.2.8 de la norme CAN/CSA B651-F18;
- b) si elles doivent être utilisées par une personne utilisant un fauteuil roulant, aux exigences prévues à l'article 4.2.2 de la norme CAN/CSA B651-F18.

Partie 4 — Exigences applicables aux exploitants de gares

Section 1 : Exigences— services

Communication des renseignements

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

- a) les aires d'arrêt minute, notamment leur emplacement et la façon de demander de l'aide pour s'y rendre ou les quitter;
- b) le transport terrestre qui est accessible aux personnes handicapées à partir de la gare, y compris si un véhicule capable de transporter une aide à la mobilité qui n'est pas pliable ou rabattable peut être fourni;
- c) l'emplacement des lieux d'aisance désignés pour les chiens d'assistance;
- d) le transport qui est accessible aux personnes handicapées pour les déplacements entre les installations de la gare;
- e) le service de voiturettes électriques et de fauteuils roulants.

Aide aux personnes handicapées

216 (1) L'exploitant de gare fournit, sans délai, les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande :

- a) aider la personne handicapée pour ses bagages ou un fauteuil roulant, y compris lui fournir un fauteuil roulant au besoin;
- b) l'aider à se déplacer de l'aire ouverte au public à l'aire d'arrêt minute;

- c) l'aider à se déplacer de l'aire d'arrêt minute à la zone d'enregistrement ou, s'il n'y a pas de zone d'enregistrement, de l'aire d'arrêt minute à un représentant du transporteur.

Exception

(2) Toutefois, l'exploitant de gare n'est pas tenu de fournir l'aide visée au paragraphe (1) si le transporteur la fournit déjà.

Fournisseur de services de transport terrestre

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

Véhicule de location

(2) Lorsque l'exploitant de gare conclut avec un fournisseur de service un accord ou une entente pour la location des véhicules à partir de la gare, il veille à ce que le fournisseur fournisse des véhicules de location à commandes manuelles.

Section 2 : Exigences techniques

Gare — exigences

222 Toute gare est conforme aux exigences de la norme CAN/CSA B651-F18, à l'exception de celles énoncées aux articles 5.6.2, 6.5.6, 6.6.2.2, 6.6.2.7.1, 6.7.3, 7 et 8.5, aux annexes et dans les commentaires et les figures de la norme CAN/CSA B651-F18.

Plateforme élévatrice, rampe ou escalier — exigences

223 La plateforme élévatrice, la rampe ou l'escalier utilisé à la gare pour l'embarquement ou le débarquement d'une personne handicapée respecte les exigences prévues à l'article 69, à l'article 70 ou au paragraphe 71(1), selon le cas.

Pas d'embarquement à niveau — aéroport

224 L'aéroport qui ne permet pas l'embarquement à niveau dans l'aéronef, est équipé d'une plateforme élévatrice, d'une rampe ou d'un escalier mobile.

Partie 5 — Exigences applicables à l'ACSTA et à l'ASFC

Contrôle de sécurité

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

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

Contrôle distinct du dispositif d'assistance

(2) Si l'ACSTA enlève le dispositif d'assistance de la personne handicapée pour procéder à un contrôle de sécurité distinct, l'ACSTA remet le dispositif immédiatement à la personne après le contrôle.

Contrôle distinct de l'aide à la mobilité

(3) Si le dispositif d'assistance enlevé à la personne handicapée par l'ACSTA pour un contrôle de sécurité distinct est une aide à la mobilité, l'ACSTA met une chaise à la disposition de la personne pendant le contrôle de l'aide.