

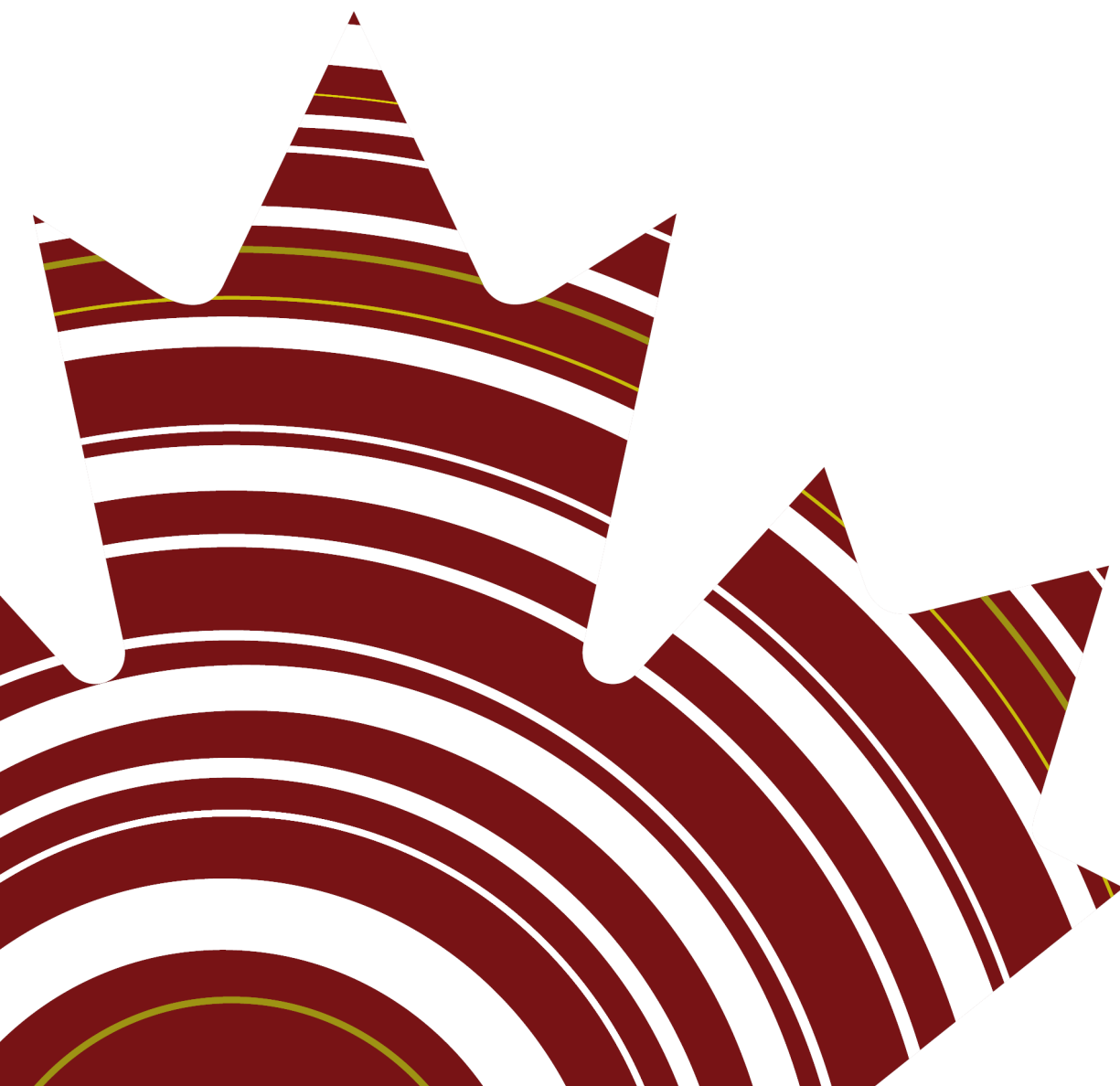


Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Guide sur les transports accessibles — Divertissement à bord

Office des transports du Canada



Canada

# Table des matières

1. Objet .....	3
2. Obligations des transporteurs .....	4
3. Exigences en matière d'équipement pour rendre le divertissement à bord accessible .....	5
4. Exigences relatives aux services offerts aux passagers handicapés qui veulent avoir accès au divertissement à bord .....	8
5. Nous sommes là pour vous aider .....	9
Annexe A : Exigences sur le divertissement à bord prévues dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.....	10

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

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

No de catalogue TT4-50/7-2020F-PDF  
ISBN 978-0-660-35005-9

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

# 1. Objet

Le présent guide explique les exigences prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) en matière de divertissement à bord. Le guide traite particulièrement des obligations des transporteurs concernant ce qui suit :

- l'accessibilité du système de divertissement à bord;
- les services pour les passagers handicapés qui veulent avoir accès au divertissement à bord;
- la publication de l'information sur les services de divertissement à bord et toutes les conditions connexes; et
- la formation du personnel relativement au divertissement à bord.

La plupart de ces exigences s'appliquent seulement aux transporteurs canadiens, mais les obligations de services s'appliquent aux transporteurs canadiens et non canadiens. Le document intitulé [Fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) donne toute l'information sur les exigences applicables aux transporteurs.

Les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations en ce qui concerne le divertissement à bord pour les 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 au divertissement à bord pour les passagers handicapés sont définies dans le [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. Obligations des transporteurs

Pour être accessible aux personnes handicapées, un moyen de transport doit être conforme aux principes d'accessibilité, dont celui de l'égalité d'accès.

Les personnes handicapées ont les mêmes besoins de se déplacer que les autres et devraient pouvoir s'attendre aux mêmes options que les autres dans leurs déplacements, y compris les services conçus pour améliorer l'expérience de voyage et favoriser l'inclusion et la pleine participation des personnes handicapées dans la société.

Les exigences du RTAPH concernant le divertissement à bord reflètent le principe de l'égalité d'accès et définissent les obligations des transporteurs concernant l'équipement des systèmes de divertissement à bord et les services connexes.

### **3. Exigences en matière d'équipement pour rendre le divertissement à bord accessible**

Tous les transporteurs canadiens doivent respecter les exigences relatives à l'équipement des systèmes de divertissement à bord :

#### **Veiller à ce que les systèmes de divertissement à bord soient accessibles**

Les systèmes de divertissement à bord, à l'exception de ceux qui se trouvent à bord d'un aéronef, d'un train, d'un traversier ou d'un autobus préexistant, doivent permettre à un passager handicapé :

- d'accéder à un contenu de divertissement. Ce contenu doit être offert avec sous-titrage codé et description sonore qui est identique à celui offert aux autres passagers ou, si cela est impossible, qui est comparable;
- de démarrer, d'arrêter et de mettre en pause le contenu de divertissement, d'activer et de désactiver le sous-titrage codé et la description sonore, de changer la langue, de régler le volume et de sélectionner les canaux au moyen d'une interface accessible et conforme aux exigences prévues aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Un calque tactile doit être apposé sur toute interface qui n'est pas dans un format accessible. Un calque tactile s'entend d'un calque qui donne un retour d'information à une personne ayant un handicap visuel pour qu'elle puisse utiliser le système de divertissement à bord sans aide.

## Clarification concernant un « contenu comparable »

Par « contenu comparable », on entend un contenu avec sous-titrage codé et description sonore qui est raisonnablement semblable au contenu offert aux autres passagers. Par exemple, les personnes handicapées devraient pouvoir voir des films récemment sortis si le système offre de tels films ou, si c'est impossible, à tout le moins des films aussi récents que possible. De plus, le contenu devrait être aussi varié, ou aussi semblable que possible, à celui offert aux autres passagers (films, émissions de télévision, nouvelles, baladodiffusions).

**Remarque :** Est dit préexistant un aéronef, un train, un traversier ou un autobus qui :

- a) soit a été acheté ou loué avant le 25 juin 2020;
- b) soit a été acheté ou loué le 25 juin 2020 ou après, si le transporteur a lancé l'appel d'offres le concernant avant cette date.

**Remarque :** Les exigences du RTAPH concernant les systèmes de divertissement à bord ne s'appliquent pas aux aéronefs fabriqués avant le 13 mai 2009.

Les **Règles pour l'accessibilité des contenus Web** sont en référence à la recommandation du Consortium World Wide Web (W3C) en date de décembre 2008 et intitulée *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0*, avec leurs modifications successives.

**Remarque :** Les exigences du RTAPH concernant les systèmes de divertissement à bord ne visent que les aéronefs fabriqués avant le 13 mai 2009.

## **Veiller à ce que les modifications aux systèmes de divertissement à bord préexistants respectent les exigences du RTAPH**

Les transporteurs canadiens doivent satisfaire aux exigences d'accessibilité pour les modifications apportées au système de divertissement à bord, comme pour toutes les modifications apportées à l'équipement de transport préexistant.

## **Fournir des appareils électroniques personnels avec un contenu accessible lorsque les systèmes de divertissement à bord préexistants ne répondent pas aux exigences du RTAPH**

- Si un système de divertissement à bord d'un aéronef, d'un train, d'un traversier ou d'un autobus préexistant n'offre pas de contenu avec sous-titrage codé et description sonore, il doit y avoir suffisamment d'appareils électroniques personnels à bord de ces moyens de transport pour répondre aux demandes des passagers handicapés. Les transporteurs canadiens doivent fournir un appareil électronique personnel à un passager handicapé qui en fait la demande; les transporteurs peuvent exiger un préavis.
- Un contenu de divertissement avec sous-titrage codé et description sonore est préchargé sur les appareils électroniques personnels fournis par ces transporteurs, ou soit fourni à bord l'aéronef, du train, du traversier ou de l'autobus en diffusion continue sans fil.
- Le contenu des appareils électroniques personnels doit être identique à celui offert au moyen du système de divertissement à bord ou, si c'est impossible, doit être comparable.
- Les transporteurs peuvent exiger un préavis.

**Remarque :** Le transporteur ne peut pas imposer à un passager de payer pour un appareil électronique personnel. Toutefois, le transporteur peut exiger un paiement au passager qui utilise l'appareil pour accéder au contenu de divertissement à bord comme il le ferait pour les autres passagers qui accèdent au contenu de divertissement à bord et qui voyagent dans la même classe de service que le passager qui a besoin de l'appareil.

## **4. Exigences relatives aux services offerts aux passagers handicapés qui veulent avoir accès au divertissement à bord**

Tous les transporteurs, canadiens comme non canadiens, doivent respecter les obligations concernant l'aide à l'utilisation d'un système de divertissement à bord, en ce qui concerne les déplacements à l'intérieur, à destination ou en provenance du Canada. Plus particulièrement, le transporteur doit aider les passagers handicapés à accéder au contenu de divertissement à bord, notamment pour utiliser un appareil électronique personnel qu'il leur fournit (s'il y a lieu) et le calque tactile.

### **Publication d'information sur l'accès au divertissement à bord**

Les passagers handicapés doivent être informés des services d'accessibilité qu'ils peuvent demander et du degré d'accessibilité de l'équipement et des installations de transport auquel ils peuvent s'attendre.



Les transporteurs canadiens doivent faire l'annonce des services qu'ils offrent aux passagers, y compris l'accès au divertissement à bord, et de toute condition rattachée à ces services. Toute l'information sur les exigences en matière de communication se trouve dans le *Guides sur les transports accessibles — communications avec les personnes handicapées* qui sera bientôt disponible sur le [site web de l'OTC](#).

## Obligations de formation du personnel

Les transporteurs canadiens doivent prendre les mesures nécessaires pour que le 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, reçoive la formation nécessaire, notamment en ce qui concerne les systèmes de divertissement à bord accessibles aux passagers handicapés.

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

## 5. Nous sommes là pour vous aider

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

# Annexe A : Exigences sur le divertissement à bord prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*

## Partie 1 : Exigences de publication et de formation applicables au divertissement à bord

5 Le fournisseur de services de transport publie, notamment sur son site Web, les renseignements suivants :

- (a) un avis énonçant que le présent règlement s'applique à lui et énumérant les dispositions qui s'appliquent à lui;
- (b) les services offerts aux personnes handicapées et toute condition à laquelle ces services sont assujettis.

### 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

...

- (e) les systèmes de divertissement à bord qui sont accessibles aux personnes handicapées;

## Partie 2 : Exigences de service applicables au divertissement à bord

**35** Le transporteur, à la demande de la personne handicapée, fournit, sans délai, les services ci-après et d'une manière qui respecte sa dignité :

...

- (k) l'aider à accéder au contenu de divertissement offert à bord, par exemple en lui fournissant un appareil électronique personnel et en l'aidant à utiliser cet appareil;

## Partie 3 : Exigences applicables à l'équipement de divertissement à bord

**Remarque** : Les exigences prévues dans le RTAPH concernant l'équipement de divertissement à bord sont organisées en Sections, en fonction des différents modes de transport qu'exploitent les transporteurs (aériens, ferroviaires, maritimes et par autobus). Les exigences sur l'équipement de divertissement à bord sont identiques pour les différents modes. Elles sont énoncées ci-après, et les articles applicables sont indiqués en caractère gras.

Exigences par mode de transport :

- **Articles 80 et 81** – Transporteur aérien
- **Articles 116 et 117** – Transporteur ferroviaire
- **Articles 163 et 164** – Transporteur maritime
- **Articles 204 et 205** – Transporteur par autobus

# Système de divertissement à bord

## Articles 80, 116, 163 et 204

Le système de divertissement à bord d'un (aéronef, train, traversier, autobus) permet à la personne handicapée, à la fois :

- (a) d'accéder à un contenu de divertissement avec sous-titrage codé et description sonore qui est identique à celui offert aux autres passagers ou, si cela est impossible, qui y est comparable;
- (b) de démarrer, d'arrêter et de mettre en pause le contenu de divertissement, d'activer et de désactiver le sous-titrage codé et la description sonore, de changer la langue, de régler le volume et de sélectionner les canaux au moyen :
  - (i) d'une interface qui est conforme aux exigences prévues aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web concernant les interfaces,
  - (ii) d'un calque tactile apposé sur l'interface, si celle-ci [sic] n'a pas été conçue [sic] pour les systèmes de divertissement à bord.

## Paragrophes 66(4), 87(4), 135(4) et 185(4)

Dans le présent article, (*aéronef, train, traversier, autobus*) **préexistant** s'entend (de l'aéronef, du train, du traversier, de l'autobus) qui, selon le cas :

- (a) a été acheté ou loué par le transporteur avant la date d'entrée en vigueur du présent article;
- (b) a été acheté ou loué par le transporteur à la date d'entrée en vigueur du présent article ou après cette date, si le transporteur a lancé l'appel d'offres le concernant avant cette date.

# **(Aéronef, Train, Traversier, Autobus) préexistant**

## **Paragraphe (1) des articles 81, 117, 164 et 205**

(L'aéronef, Le train, Le traversier, L'autobus) préexistant visé au paragraphe (66(4), 87(4), 135(4), 185(4)) qui est équipé d'un système de divertissement à bord qui n'offre pas le sous-titrage codé ni la description sonore est équipé d'appareils électroniques personnels en quantité suffisante pour le nombre de personnes handicapées qui en ont fait la demande.

## **Appareils électroniques personnels**

**(2)** Un contenu de divertissement avec sous-titrage codé et description sonore qui est identique à celui offert aux autres passagers ou, si cela est impossible, qui y est comparable, soit préchargé sur les appareils électroniques personnels, ou soit fourni à bord en diffusion continue sans fil.