Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency

Guide sur les transports accessibles — Préavis et documents à l'appui d'une

Office des transports du Canada

Canada

Table des matières

1. Objet 3

2. Services pour lesquels un préavis n'est pas requis 4

3. Fournir un préavis, des renseignements et des documents 5

4. Conserver les renseignements au dossier 6

5. Délai de préavis requis 7

6. Obligations du transporteur lorsqu'un préavis n'est pas fourni 8

7. Nous sommes là pour vous aider 9

Annexe A : Services pour lesquels un préavis n'est pas requis 10

Annexe B : Services pour lesquels un préavis est requis 13

Annexe C : Obligations prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* en ce qui concerne le préavis et les documents à l'appui 17

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

No de catalogue TT4-50/3-2020F-PDF
ISBN 978-0-660-34996-1

Des formats substituts sont disponibles. *An English version is also available.*

1. Objet

Le présent guide explique les obligations des fournisseurs de services de transport prévues dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) en matière de préavis, de documents et de renseignements qu'ils sont autorisés à demander aux personnes handicapées qui demandent des services.

Le guide traite particulièrement :

- des services pour lesquels aucun préavis n'est requis;
- des services pour lesquels un transporteur peut demander aux personnes handicapées de fournir un préavis, des renseignements et des documents;
- du genre de documents et de renseignements qu'un transporteur peut demander à une personne handicapée;
- du délai de préavis que doit fournir une personne handicapée qui demande des services; et
- de ce qu'un transporteur doit faire si le voyageur ne fournit pas de préavis, de documents ou de renseignements.

Les fournisseurs de services de transport qui ne sont pas visés par le RTAPH pourraient tout de même avoir des obligations à cet égard. 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 sur la prestation de services aux personnes handicapées sont définies dans la partie 2 du RTAPH et à l'annexe C 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 publiques.

2. Services pour lesquels un préavis n'est pas requis

Le RTAPH prévoit un éventail de services que les transporteurs doivent fournir lorsqu'une personne handicapée en fait la demande. Un transporteur doit fournir les services énumérés à l'annexe A peu importe quand le voyageur en fait la demande. Voici certains de ces services :

- L'aider durant l'enregistrement au comptoir ou à un guichet.
- Fournir de l'assistance à bord, y compris :
    - aider avec les bagages de cabine, les systèmes de divertissement et les repas servis;
    - décrire aux personnes ayant une déficience visuelle la configuration de l'aéronef, du train, de l'autobus ou du traversier, ainsi que la nourriture et les boissons qui sont offertes;
    - faire une démonstration de sécurité et un exposé de sécurité individualisés avant le départ; et

- aider le passager à se rendre à la salle de toilette et à en revenir à l'aide d'un fauteuil roulant de bord; et

- S'enquérir périodiquement des besoins du passager et y répondre.

3. Fournir un préavis, des renseignements et des documents

Le RTAPH tient compte du fait que, selon le genre de service demandé par une personne handicapée, un transporteur puisse avoir besoin de temps pour mettre à sa disposition de l'équipement spécialisé ou du personnel ayant suivi une formation particulière. Il se peut aussi qu'il ait besoin de documents et de renseignements de la part de la personne afin d'être en mesure de traiter sa demande et de fournir les services. Si la personne ne donne pas de préavis, le transporteur doit tout de même faire des efforts raisonnables pour fournir le service (voir la section 6 du présent guide).

Les services pour lesquels un transporteur peut demander un préavis, des renseignements et des documents sont énumérés à l'annexe B. Il s'agit notamment des services suivants :

- aider une personne handicapée à franchir les étapes du contrôle de sûreté et du contrôle frontalier, et à se rendre à l'aire d'embarquement;

- fournir un fauteuil roulant de bord ou de l'aide pour passer entre diverses aides à la mobilité;

- transporter une aide à la mobilité;

- établir une « zone tampon » pour une personne ayant une allergie grave;

- accepter un chien d'assistance;

- fournir un siège supplémentaire pour une personne de soutien ou un chien d'assistance, ou pour toute autre raison en vertu de la politique « une personne, un tarif » pour les déplacements intérieurs au Canada.

Voici des exemples de documents qu'un transporteur pourrait demander :

- un certificat médical afin d'évaluer une demande de zone tampon en raison d'une allergie, ou une demande d'utilisation d'un appareil d'oxygène pendant le voyage;
- une déclaration ou un document attestant la formation reçue par l'animal d'assistance;
- des instructions pour démonter et remonter une aide à la mobilité.

Les transporteurs peuvent exiger que leurs propres formulaires soient utilisés pour fournir des renseignements médicaux. L'utilisation de ces formulaires est susceptible d'accélérer le traitement des demandes.

Le site Web d'un transporteur doit indiquer aux personnes handicapées les services pouvant nécessiter un préavis. S'il n'a pas de site Web, le transporteur devra publier cette information d'une autre façon, par exemple dans un dépliant.

4. Conserver les renseignements au dossier

Si le transporteur a demandé à une personne handicapée de fournir des renseignements ou des documents à l'appui de sa demande d'un service lié à l'accessibilité, il doit lui offrir de conserver une copie électronique de ces renseignements ou de ces documents pendant au moins trois ans.

La prochaine fois que la personne demandera le service, le transporteur pourra consulter le dossier et la personne n'aura pas à soumettre les renseignements ou les documents de nouveau. Les transporteurs sont libres de choisir la façon dont ils conserveront ces dossiers.

Un transporteur peut demander à une personne de confirmer, lors d'une nouvelle réservation faite à l'intérieur de la période de trois ans, si des renseignements ou des documents figurant déjà au dossier doivent être mis à jour, par exemple en raison d'un changement dans l'état de la personne, depuis que les renseignements ou les documents ont été fournis initialement.

5. Délai de préavis requis

Si une personne handicapée a besoin d'un des services décrits à la section 3 et à l'annexe B du présent guide, elle devrait, dans le cadre de sa planification de voyage, vérifier les exigences fixées par le transporteur et déposer sa demande aussi longtemps à l'avance que possible.

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.

Cependant, si le transporteur demande au passager de lui fournir des documents ou des renseignements pour lui fournir le service, il pourrait avoir besoin d'un préavis jusqu'à 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 les renseignements ou les documents fournis ne permettent pas au transporteur d'évaluer la demande ou si le transporteur n'est pas en mesure d'achever son

évaluation dans les 48 heures parce que cette période comprend des jours de fin de semaine ou de congé, il se pourrait qu'il soit incapable de fournir le service. Pour cette raison, il est important que le passager fournisse les renseignements ou les documents requis et qu'il fasse tous les efforts pour déposer sa demande avec au moins deux jours ouvrables de préavis.

6. Obligations du transporteur lorsqu'un préavis n'est pas fourni

Même si le fait de planifier son voyage bien avant la date de départ est toujours une bonne idée, parfois ce n'est pas possible. Lorsqu'une personne handicapée dépose une demande pour un service sans donner le préavis, les documents ou les renseignements nécessaires, les transporteurs doivent tout de même faire des efforts raisonnables pour fournir le service.

Ce qui constituera des efforts raisonnables dépendra de la situation. Il existe parfois des facteurs opérationnels légitimes qui empêchent un transporteur de fournir un service ou qui limitent sa capacité à le faire si le préavis n'a pas été fourni assez tôt.

Exemple : On a demandé à M^{me} Smith, qui se déplace avec un fauteuil roulant électrique, de prendre aujourd'hui un vol d'Ottawa à Vancouver, où elle devra participer à une réunion. M^{me} Smith communique immédiatement avec son transporteur aérien habituel, mais peut donner seulement quelques heures d'avis concernant son besoin de se déplacer avec son fauteuil roulant électrique.

Le transporteur aérien doit faire des efforts raisonnables pour fournir à M^{me} Smith le service qu'elle a demandé. Ces efforts pourraient inclure d'aviser le personnel au sol de l'heure d'arrivée prévue de la passagère, et

de s'assurer que le personnel comprend qu'il devra être prêt à rapidement démonter le fauteuil roulant, l'emballer et le ranger de manière sécuritaire. Le transporteur pourrait également envisager de demander à M^{me} Smith d'envoyer les instructions de démontage du fauteuil par courriel avant de se rendre à l'aéroport.

De plus, le transporteur devrait informer M^{me} Smith de tout problème opérationnel qui pourrait faire en sorte qu'il soit impossible d'embarquer son fauteuil roulant à bord de l'aéronef. Si le transporteur a fait des efforts raisonnables, mais n'est pas capable d'offrir le service à bord du vol que M^{me} Smith a réservé, il devrait lui proposer des solutions de rechange raisonnables (p. ex., offrir de lui trouver une place sur le prochain vol disponible).

7. 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.

Annexe A : Services pour lesquels un préavis n'est pas requis

Un transporteur doit fournir les services suivants même s'ils ont été demandés sans préavis :

- aider la personne handicapée durant l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
- lui permettre d'avancer à l'avant de la file au comptoir d'enregistrement ou à la billetterie si elle est incapable d'utiliser le guichet libre-service automatisé ou un service automatisé d'enregistrement ou de billetterie;
- l'aider à ranger et à récupérer ses bagages de cabine;
- l'aider à se rendre à l'espace réservé à l'aide à la mobilité et à le quitter;
- avant le départ ou, si les contraintes de temps ne le permettent pas après le départ, lui décrire si elle est aveugle ou a toute autre déficience visuelle, la configuration de l'aéronef, du train, du traversier ou de l'autobus, selon le cas, notamment l'emplacement des salles de toilette et des sorties ainsi que l'emplacement et le fonctionnement des commandes qu'elle peut utiliser à son siège passager;
- 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;
- lui faire une démonstration de sécurité et un exposé de sécurité individualisés avant le départ;

- dans le cas d'un aéronef, d'un train ou d'un traversier, l'aider à se déplacer entre son siège passager et la salle de toilette, y compris en l'aidant à passer de son siège au fauteuil roulant de bord et vice-versa;

- dans le cas d'un aéronef, lui permettre d'utiliser la salle de toilette qui offre le plus d'espace, quel que soit l'emplacement de la salle de toilette, si la personne a besoin d'un fauteuil roulant de bord, de l'aide d'une personne de soutien ou d'un chien d'assistance pour utiliser la salle de toilette;

- si un repas est offert à bord, lui décrire, si elle est aveugle ou à toute autre déficience visuelle, les aliments et les boissons qui sont disponibles ou lui fournir un menu en gros caractères ou en braille;

- si un repas lui est servi à bord, ouvrir les emballages, nommer les aliments et indiquer leur emplacement et couper les gros morceaux;

- dans le cas d'un train, si la personne ne peut se rendre à la voiture-restaurant, lui permettre, ainsi qu'à la personne de soutien de commander le repas de son siège passager ou de sa cabine et d'y être servie;

- dans le cas de la personne handicapée qui utilise un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou tout [sic] 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 :

    - lui trouvent un endroit où elle peut attendre près des membres du personnel disponibles pour l'aider;

    - s'enquièrent 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;

- le transporteur veille à ce que les membres du personnel s'enquièrent périodiquement des besoins de la personne handicapée et, s'il s'agit de services qu'il est tenu de fournir aux termes de la présente partie, y répondent, à moins que la personne handicapée soit capable de demander l'aide des membres du personnel au moyen d'un bouton d'appel.

Annexe B : Services pour lesquels un préavis est requis

Un transporteur doit fournir les services ci-après à la personne handicapée qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure prévue du départ de son transport, à moins que le transporteur exige des renseignements ou des documents pour évaluer la demande de la personne. Si tel est le cas, un préavis jusqu'à 96 heures pourrait être requis.

- Permettre à une personne handicapée d'embarquer avant les autres passagers, si elle arrive avant ou pendant la période d'embarquement prioritaire; mais si elle arrive après l'embarquement des autres passagers, le personnel doit l'aider à embarquer;

- faciliter son passage au contrôle de sécurité [sic] à la gare;

- l'aider à se rendre à l'aire d'embarquement après l'enregistrement;

- avant l'embarquement, la faire passer de son aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur;

- aider durant l'embarquement et le débarquement, si elle voyage en traversier, l'aider à se rendre du pont d'accès pour véhicules au pont des passagers et vice-versa;

- la faire passer d'une aide à la mobilité à son siège passager avant le départ et de son siège passager à l'aide à la mobilité à l'arrivée à destination;

- dans le cas d'un aéronef, d'un train ou d'un traversier, lui fournir un fauteuil roulant de bord;

- l'aider à franchir les étapes du processus de contrôle frontalier (immigration et douanes);

- l’aider à récupérer ses bagages enregistrés;

- l’aider après le débarquement à se rendre à l’aire ouverte au public;

- l’aider après le débarquement à se rendre à un endroit où elle peut obtenir l’aide d’un membre du personnel de l’exploitant de gare pour se rendre à l’aire d’arrêt minute;

- si elle effectue une correspondance à partir de la même gare, l’aider à se rendre à un endroit où elle peut obtenir l’aide d’un membre du personnel du transporteur d’accueil;

- le transporteur par autobus veille à ce que les membres du personnel à bord, à la demande de la personne utilisant une aide à la mobilité, lui fournissent les services suivants :

    - dans le cas où l’autobus est dépourvu d’une salle de toilette accessible à une personne utilisant une aide à la mobilité et accompagnée d’une personne de soutien, s’arrêter au moins toutes les deux heures et demie à une halte dotée d’une telle salle de toilette ou une halte choisie par la personne et lui donner assez de temps pour utiliser la salle de toilette;

    - permettre à la personne utilisant une aide à la mobilité de monter à bord de l’autobus ou d’en descendre à l’arrêt de son choix, si le membre du personnel qui conduit l’autobus juge cela sécuritaire, ou, si ce n’est pas le cas, lui indiquer l’emplacement de l’arrêt sécuritaire le plus proche;

- le transporteur par autobus veille à ce que les membres du personnel à bord, à la demande de la personne handicapée, lui fournissent les services suivants :

    - fournir à la personne handicapée, aux arrêts, de l'aide pour l'embarquement, le débarquement et les bagages;

    - aider la personne handicapée à se rendre à l'aire d'arrêt minute;

- si l'aéronef, le train, l'autobus ou le traversier est équipé d'un système de divertissement à bord n'offrant pas le sous-titrage codé et la description sonore, fournir à la personne handicapée à bord du moyen de transport, un appareil électronique personnel offrant du divertissement à bord dont le contenu est comparable à celui du système de divertissement à bord, mais qui offre le sous-titrage codé et la description sonore;

- le transporteur accepte, à la demande de la personne handicapée qui a besoin de son aide à la mobilité pendant le voyage, de transporter cette [sic] aide à la mobilité comme bagage prioritaire, à condition que l'aide à la mobilité puisse être physiquement embarquée à bord de l'aéronef, du train, de l'autobus ou du traversier, sans que la sécurité soit compromise, et qu'elle ne dépasse pas la capacité de charge des plateformes élévatrices, des rampes ou des passerelles; le transporteur doit également 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;

- le transporteur accepte, à la demande de la personne handicapée qui a besoin d'aide d'une personne de soutien, de transporter une personne de soutien, si, en raison de la nature de son handicap, elle a besoin, après le départ et avant l'arrivée, d'aide :

    - pour manger, prendre des médicaments, utiliser la salle de toilette;

    - pour s'installer dans son siège passager ou le quitter;

    - pour s'orienter ou communiquer;

    - physique en cas d'urgence, notamment en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression;

- le transporteur accepte, à la demande de la personne handicapée qui a besoin de voyager avec un chien d'assistance, de transporter le chien d'assistance, et permet que l'animal accompagne la personne à bord (le transporteur peut exiger que la personne munisse le chien d'une laisse ou d'un harnais pendant le voyage, et qu'elle fournisse des documents au moment de la réservation et avant le départ);

- le transporteur fournit à la personne handicapée, à sa demande, un siège passager adjacent à son siège lorsqu'elle a besoin de plus d'un siège passager en raison de la nature de son handicap.

- à la demande de la personne qui a un handicap en raison d'une allergie grave, le transporteur veille à ce qu'une zone tampon soit établie autour de son siège passager :

    - attribuer à la personne un siège passager qui se trouve dans une rangée de sièges différente de la source de l'allergène et dans une rangée de sièges qui n'est pas en face de la source de l'allergène (autrement dit, des sièges passagers qui sont côte à côte et excluant les sièges passagers qui se trouvent de l'autre côté du couloir);

    - aviser les passagers assis dans la même rangée de sièges que la personne de la présence d'une personne ayant une allergie grave et leur mentionner l'allergène;

- le transporteur veille à ce que les annonces publiques faites à bord soient sur support audio ou visuel.

Annexe C : Obligations prévues dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées en ce qui concerne le préavis et les documents à l'appui

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).