

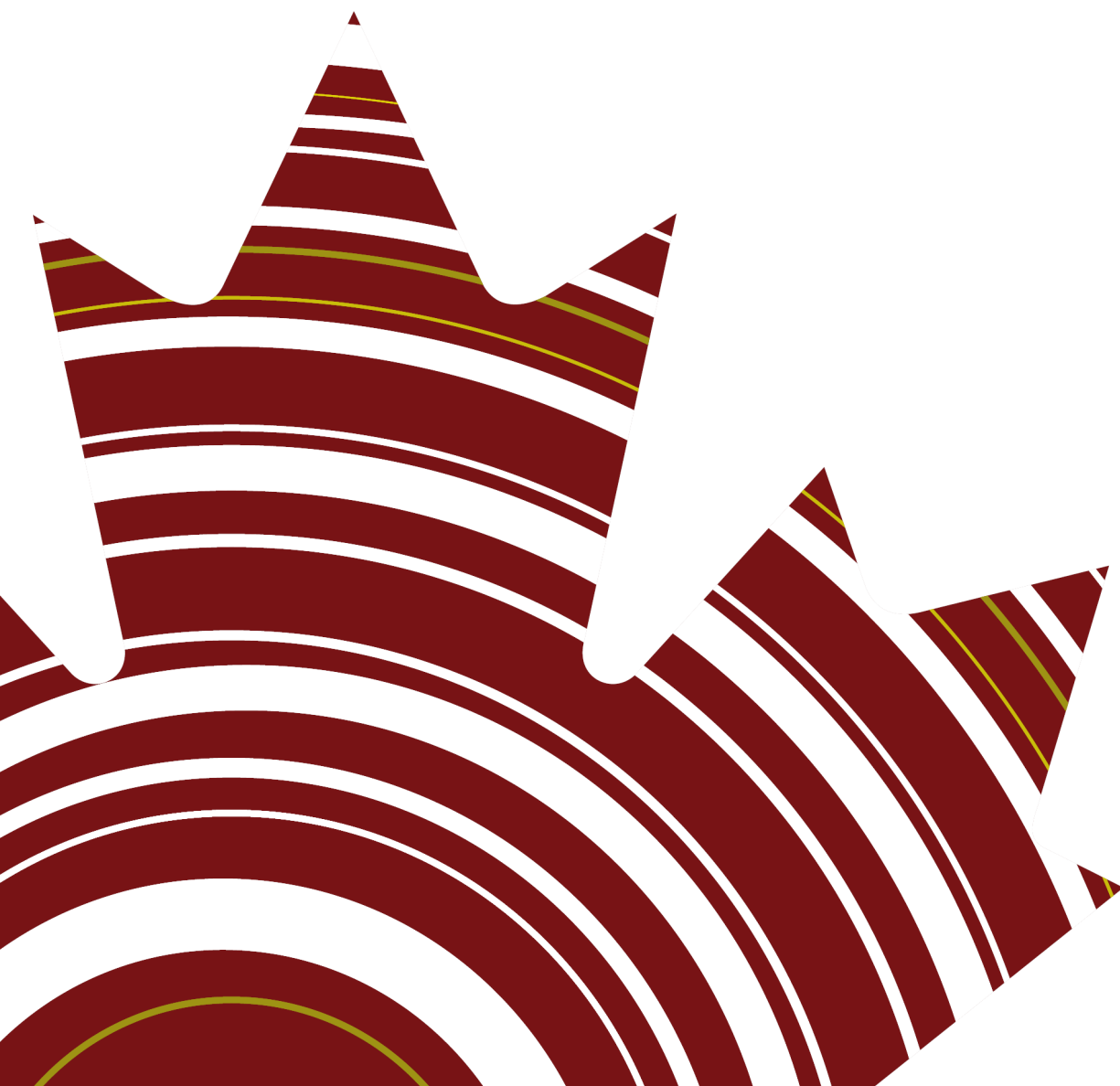


Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Guide sur l'aide pour repérer les sièges passagers et les indicateurs tactiles de rangées

Office des transports du Canada



Canada

# Table des matières

1. Objectif.....	3
2. En quoi consistent les indicateurs tactiles de rangées .....	4
3. Obligations des transporteurs .....	4
Exigences techniques relatives aux indicateurs tactiles de rangées.....	5
4. Responsabilités des personnes handicapées qui ont besoin d'aide pour trouver leur siège passager.....	7
Préavis .....	7
Conditions d'embarquement.....	8
5. Nous sommes là pour vous aider.....	8
Annexe A : Obligations du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées concernant l'aide pour repérer un siège passager et les indicateurs tactiles de rangées .....	9
Aide .....	9

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 TT4-50/15-2020F-PDF  
ISBN 978-0-660-35428-6

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

# 1. Objectif

Le présent guide explique les exigences du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) concernant l'aide pour repérer les sièges passagers et les indicateurs tactiles de rangées. Ce guide décrit en particulier :

- en quoi consistent les indicateurs tactiles de rangées;
- les obligations des transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes (traversiers) et des transporteurs par autobus en ce qui a trait :
  - aux services offerts aux personnes handicapées qui ont besoin d'aide pour trouver leur siège;
  - aux exigences techniques relatives aux indicateurs tactiles de rangées à bord des aéronefs, des trains, des traversiers et des autobus.
- les responsabilités des personnes handicapées qui ont besoin d'aide pour trouver leur siège.

Les fournisseurs de services de transport non visés par le RTAPH peuvent tout de même avoir des obligations en ce qui concerne l'aide pour repérer les sièges passagers et les indicateurs tactiles de rangées à bord d'autres moyens de transport. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter [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 en matière d'aide pour repérer les sièges passagers et les indicateurs tactiles de rangées se trouvent dans la partie 2 du [RTAPH](#) et à [l'annexe A](#) du guide. En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, ces dernières l'emportent.

Il est entendu que le présent règlement 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. En quoi consistent les indicateurs tactiles de rangées

Un indicateur tactile de rangée est une mesure d'orientation pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Il sert à repérer une rangée de sièges et se trouve soit sur le siège passager le plus près de l'allée, soit sur le compartiment de rangement supérieur.

Grâce au toucher, un indicateur tactile de rangée permet aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle de trouver eux-mêmes la rangée de leur siège passager.

## 3. Obligations des transporteurs

### Services pour les personnes handicapées qui ont besoin d'aide pour trouver leur siège

En vertu du RTAPH, les transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes (traversiers) ainsi que les transporteurs par autobus sont tenus d'aider les personnes handicapées à trouver leur siège passager. Les transporteurs doivent également leur permettre, sur demande, de monter à bord avant les autres passagers pour recevoir l'aide requise.

## Recommandations :

Les transporteurs ne doivent pas supposer qu'une personne aveugle ou ayant une déficience visuelle souhaite obtenir de l'aide pour trouver son siège, ni déterminer le type d'aide qu'elle pourrait souhaiter. Le personnel du transporteur devrait plutôt discuter avec elle au moment de l'embarquement et, dans la mesure du possible, cette discussion devrait avoir lieu avant l'embarquement des autres passagers.

Si la personne préfère utiliser les indicateurs tactiles de rangées plutôt que de compter sur le personnel du transporteur pour la guider vers son siège, le personnel du transporteur doit lui fournir les renseignements suivants :

- les caractéristiques des indicateurs tactiles de rangées (caractères en relief et en braille) et leur emplacement (soit sur le côté des sièges et au-dessus des accoudoirs, soit adjacents aux mécanismes d'ouverture des compartiments de rangement supérieurs);
- le numéro de la rangée; l'emplacement de la rangée de sièges contigus où se trouve le siège de la personne (de quel côté du couloir ou, lorsqu'il y a plus d'un couloir, s'il se trouve au milieu de la rangée); et l'emplacement du siège de la personne dans la rangée de sièges contigus (par exemple, du côté du couloir, au milieu ou près de la fenêtre).

## Exigences techniques relatives aux indicateurs tactiles de rangées

Tous les transporteurs canadiens sont tenus de respecter les exigences techniques du RTAPH figurant dans la partie 3. Des renseignements sur l'applicabilité de ces exigences pour tous les modes de transport se trouvent dans le [Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#).

## Aéronefs, trains et autobus

Les aéronefs, les trains et les autobus doivent être équipés d'indicateurs tactiles de rangées, en caractères en relief et en braille, qui sont apposés de façon permanente ou temporaire, soit sur le côté des sièges passagers et au-dessus des accoudoirs, soit adjacents aux mécanismes d'ouverture des compartiments de rangement supérieurs.

## Traversiers

Si un transporteur maritime (exploitant de traversiers) offre le service d'attribution de sièges aux passagers, ces sièges doivent être équipés d'indicateurs tactiles de rangées, en caractères en relief et en braille, qui sont apposés de façon permanente ou temporaire sur le côté des sièges passagers et au-dessus des accoudoirs.

### **Recommandation :**

Les type d'indicateurs tactiles de rangées (permanents ou temporaires) choisis par les transporteurs ainsi que l'emplacement de ces indicateurs (sur les sièges ou au-dessus des compartiments de rangement supérieurs) doivent être identiques pour l'ensemble de leur flotte.

## 4. Responsabilités des personnes handicapées qui ont besoin d'aide pour trouver leur siège passager

Le RTAPH reconnaît que les transporteurs peuvent avoir besoin d'établir des conditions que les personnes handicapées doivent remplir afin d'être en mesure de répondre efficacement et rapidement aux demandes de services.

### Préavis

Un transporteur peut exiger qu'une personne handicapée lui donne un préavis si elle fait une demande liée à l'attribution des sièges, y compris une demande d'embarquement avant les autres passagers parce qu'elle a besoin d'aide pour trouver son siège.

#### Remarque :

Si vous souhaitez réserver des sièges particuliers, vous devez en faire la demande auprès de votre transporteur bien avant le voyage. Un préavis augmente la probabilité que le siège qui répondrait aux besoins liés à votre handicap soit disponible. De plus, si le siège que vous souhaitez réserver se trouve dans une rangée menant sur une issue de secours, des exigences réglementaires liées à la sécurité doivent être respectées et le transporteur pourrait devoir évaluer votre capacité à répondre à ces exigences avant de vous autoriser à vous y asseoir.

Le transporteur doit faire des efforts raisonnables pour fournir à la personne un service lié à son handicap même si celle-ci ne fournit pas de préavis. Vous trouverez de plus amples renseignements sur le préavis dans le [Guide sur le préavis et documents à l'appui d'une demande de services pour les personnes handicapées](#) de l'OTC.

# Conditions d'embarquement

Le transporteur peut dicter l'heure d'embarquement au besoin afin de permettre à son personnel d'aider une personne handicapée à trouver son siège passager.

Le transporteur peut exiger que la personne handicapée :

- monte à bord avant les autres passagers;
- monte à bord après les autres passagers, si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire.

## Conseils pour les personnes handicapées :

- Demandez au transporteur si une personne handicapée qui a besoin d'aide pour trouver son siège passager doit monter à bord avant les autres passagers (préembarquement);
- Si le transporteur exige un préembarquement, arrivez à l'aire d'embarquement plus tôt qu'à l'heure habituelle et faites connaître votre identité au transporteur.
- Demandez au transporteur si vous pouvez monter à bord avant les autres passagers si vous préférez avoir plus de temps pour monter à bord ou plus d'intimité lorsque vous recevez de l'aide pour vous installer à votre place. (Remarque : le RTAPH n'oblige pas le transporteur à autoriser le préembarquement dans ces circonstances, mais il peut choisir de le faire).

## 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 l'adresse [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca).



# Annexe A : Obligations du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées concernant l'aide pour repérer un siège passager et les indicateurs tactiles de rangées

## Aide

Les dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* concernant l'aide pour repérer les sièges passagers sont énoncées dans la partie 2 (Exigences de service applicables aux transporteurs).

### Conditions — embarquement prioritaire

**34 (1)** Le transporteur permet à la personne handicapée qui en fait la demande de monter à bord avant les autres passagers dans les cas suivants :

a) elle a demandé de l'aide pour monter à bord, pour trouver son siège passager ou sa cabine, pour passer d'une aide à la mobilité à son siège passager ou pour ranger ses bagages de cabine;

### Embarquement exigé

**(2)** Lorsque la personne handicapée demande de l'aide visée aux alinéas (1)a) ou b), le transporteur peut, pour que les membres du personnel puissent lui fournir cette aide, exiger qu'elle monte à bord avant les autres passagers ou, si elle arrive à l'aire d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire, après les autres passagers.

## Indicateurs tactiles de rangées

Les dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* concernant les exigences techniques relatives aux indicateurs tactiles de rangées sont énoncées dans la partie 3 comme suit : Section 1 (Exigences techniques applicables aux transporteurs aériens); Section 2 (Exigences techniques applicables aux transporteurs ferroviaires); Section 3 (Exigences techniques applicables aux transporteurs maritimes); Section 4 (Exigences techniques applicables aux transporteurs par autobus).

### Transporteurs aériens

**75** L'aéronef est équipé d'indicateurs tactiles de rangées, en caractères en relief et en braille, qui sont apposés de façon permanente ou temporaire soit sur le côté des sièges passagers et au-dessus des accoudoirs, soit adjacent aux mécanismes d'ouverture des compartiments de rangement supérieurs.

### Transporteurs ferroviaires

**103** Le train est équipé d'indicateurs tactiles de rangées, en caractères en relief et en braille, qui sont apposés de façon permanente ou temporaire soit sur le côté des sièges passagers et au-dessus des accoudoirs, soit adjacent aux mécanismes d'ouverture des compartiments de rangement supérieurs.

### Transporteurs maritimes

**148** Si le transporteur maritime offre le service d'attribution de sièges aux passagers, ces sièges passagers sont équipés d'indicateurs tactiles de rangées, en caractères en relief et en braille, qui sont apposés de façon permanente ou temporaire soit sur le côté des sièges passagers et au-dessus des accoudoirs, soit adjacent aux mécanismes d'ouverture des compartiments de rangement supérieurs.

## Transporteurs par autobus

**194** L'autobus est équipé d'indicateurs tactiles de rangées, en caractères en relief et en braille, qui sont apposés de façon permanente ou temporaire soit sur le côté des sièges passagers et au-dessus des accoudoirs, soit adjacent aux mécanismes d'ouverture des compartiments de rangement supérieurs.