

Code de pratiques

Accessibilité des gares de voyageurs



Disponible sur divers supports



Office des
transports du
Canada

Canadian
Transportation
Agency

© Ministre des Travaux publics et services gouvernementaux Canada, 2007
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0 662 49639 6
N° de catalogue TT4 10/2 2007

Le présent document et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports et sur Internet à **www.otc.gc.ca**

On peut obtenir plus d'information au sujet de l'Office en composant le 1-888-222-2592.
ATS (819) 953-9705 ou sans frais 1-800-669-5575.

Toute correspondance doit être adressée à :
Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Table des matières

Introduction	1
A. Rôle de l'Office des transports du Canada	1
B. Objet du présent code de pratiques	3
C. Portée	4
D. Personnes visées par le code	4
E. Recherches et consultations	5
F. Administration	7
G. Définitions	8
H. Formation et communication	9
I. Conception universelle	10
J. Mise en œuvre	11
K. Guide complémentaire	12
Section 1 : Détails techniques concernant l'accessibilité	13
Section 2 : Facteurs propres aux installations	
2.1 Facteurs généraux	15
2.2 Installations extérieures	16
2.3 Aires de repos	17
2.4 Embarquement et débarquement	18

2.5 Aires de soulagement pour animaux aidants	19
2.6 Transport dans les gares de voyageurs et entre celles-ci	21
2.7 Transport terrestre	21

Section 3 : Facteurs liés aux services

3.1 Aide aux passagers	24
3.2 Consultation	24
3.3 Service à la clientèle	24
3.4 Laissez-passer d'accompagnateur	26
3.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service	26

Section 4 : Considérations relatives au contrôle de sécurité des passagers 29

Annexes

1 Principes de conception universelle ©	31
2 Liste partielle des sujets traités dans la norme CAN/CSA B651 – <i>Conception accessible pour l'environnement bâti</i>	33
3 Éléments à inclure dans les contrats de transport terrestre accessible	36

Introduction

A. Rôle de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada (l'Office) est un tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement du Canada. En vertu de la législation canadienne, l'Office a le devoir de s'assurer que les personnes ayant une déficience ont accès au réseau des transports canadien en y supprimant les obstacles inutiles ou injustifiés. Entre autres moyens d'y parvenir, l'Office élabore et administre des normes d'accessibilité visant l'ensemble du réseau des transports de compétence fédérale. Il peut également régler les plaintes au moyen du processus officiel, de la médiation, de la facilitation et de consultations avec les parties prenantes.

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

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

L'Office administre deux règlements concernant les transports accessibles. Le premier, le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (Règlement sur la formation du personnel), prévoit que le personnel du réseau des transports aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale doit avoir les connaissances, les compétences et l'attitude nécessaires pour aider efficacement les passagers ayant une déficience, tout en étant sensible à leurs besoins. En vertu du second règlement — le *Règlement sur les transports aériens, Partie VII, Conditions de transport des personnes (ayant une déficience)* —, les transporteurs aériens doivent fournir des services uniformes aux passagers ayant une déficience qui voyagent au Canada à bord d'aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. Ceci comprend, entre autres choses, l'aide à l'enregistrement, l'accompagnement pour franchir le point de contrôle de sécurité et se rendre à la zone d'embarquement, l'aide pour récupérer les bagages enregistrés et pour se rendre aux aires publiques générales.

Outre ces règlements, l'Office a élaboré les quatre codes de pratiques suivants :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience;
- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience;
- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience;
- L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (le code de communication).

En plus du présent code qui traite des divers aspects de l'accessibilité des gares de voyageurs, deux des normes susmentionnées traitent également de certains aspects de l'accessibilité des gares. Il s'agit du Règlement sur la formation du personnel et du code de communication. On en discute plus en détail à la section H.

B. Objet du présent code de pratiques

Le présent code vise à définir un niveau minimal d'accessibilité aux gares de voyageurs du réseau national de transport du Canada ainsi qu'à faire progresser, sur une base systémique, leur accessibilité pour les personnes ayant une déficience. L'Office est conscient que la situation des gares peut varier grandement, selon le mode de transport, leur emplacement et le nombre de passagers qui y transitent. Ainsi, certaines dispositions du présent code ne s'appliqueront pas à tous les cas.

Dans sa plus récente *Enquête sur la participation et les limitations d'activités*¹, menée en 2001, Statistique Canada estimait que 3,4 millions de Canadiens âgés de 15 ans et plus ont une incapacité, à un degré quelconque. Toujours selon l'enquête, quelque 600 000 adultes ayant une incapacité s'étaient déplacés par avion et 100 000 avaient voyagé en train². Considérant que le taux d'incapacité augmente avec l'âge, la demande de transports accessibles devrait connaître une hausse à mesure que la population canadienne vieillira.

Bien que le présent code mette en évidence les besoins des personnes ayant une déficience lors de leurs déplacements, les améliorations à apporter aux gares, selon le code, profiteront à la majeure partie des voyageurs. L'Office reconnaît que certains services décrits dans le code ne pourront être offerts que si les passagers en manifestent le besoin. Les passagers ayant une déficience devront faire connaître leurs besoins afin de se prévaloir des services offerts.

L'Office souligne que le présent code établit des normes **minimales** que les parties visées par celui-ci devraient respecter. Aussi les incite-il à faire davantage que ce qui est décrit, partout où cela est possible.

¹ http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-577-XIF/index_f.htm

² L'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités* ne porte pas sur les longs déplacements par traversier.

C. Portée

Le présent code s'applique aux installations et services publics exploités et gérés par des exploitants de gares, et situés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la gare centrale même, lesquels sont nécessaires à la réussite d'un déplacement. Ces installations et services incluent les espaces de stationnement et les zones de débarquement et de prise en charge des passagers, le transport à l'intérieur des gares et entre celles-ci, les zones de contrôle de sécurité du public et de récupération des bagages. Le code s'applique aussi aux services que les exploitants de terminaux donnent parfois en sous-traitance et dont l'exécution est nécessaire à la réussite d'un déplacement, tels que les parcs de stationnement ou le transport terrestre. Bien que le code ne vise pas les établissements de vente au détail, par exemple les boutiques et les restaurants, ou autres aires ou services qui ne sont pas essentiels, indispensables ou nécessaires à l'exploitation de la gare, on encourage néanmoins ces derniers à respecter les dispositions du présent code, et ce en vue de mieux servir tous leurs clients.

Les personnes ou organisations visées par le présent code peuvent également être assujetties aux règlements et aux codes de pratiques énumérés dans l'introduction de la section A, lesquels sont déjà en vigueur.

Rien dans le présent code de pratiques n'élimine l'obligation, pour toute organisation visée par celui-ci, de se conformer aux dispositions de toute norme applicable en matière de sécurité et de sûreté ou code du bâtiment.

D. Personnes visées par le code

Les exploitants de gares suivants doivent se conformer aux dispositions des sections 1 à 3 du présent code :

Les exploitants d'aérogares faisant partie du réseau national d'aéroports. La définition du réseau national d'aéroports peut être trouvée à la page 8.

Les exploitants de gares ferroviaires ayant enregistré au moins 10 000 passagers embarqués et débarqués au cours de chacune des deux dernières années civiles, à l'exclusion des gares exploitées et gérées par des transporteurs qui offrent seulement des services touristiques ou de banlieue.

Les exploitants de gares maritimes au Canada ayant enregistré au moins 10 000 passagers embarqués et débarqués au cours de chacune des deux dernières années civiles et où l'on exploite des traversiers d'au moins 1 000 tonneaux de jauge brute pour des services entre des provinces ou des territoires ou entre une province ou un territoire et les États-Unis.

Bien que d'autres exploitants de gares de voyageurs du Canada ne soient pas assujettis au présent code, ils sont néanmoins encouragés à mettre en œuvre ses dispositions.

Tout organisme ou toute autorité qui doit assurer le contrôle des voyageurs et de leurs effets personnels lors du préembarquement dans les aéroports et les gares ferroviaires ou maritimes visées par le présent code doit se conformer aux dispositions de la section 4 de celui-ci.

E. Recherches et consultations

L'Office a produit le présent code en consultation avec son Comité consultatif sur l'accessibilité et d'autres intéressés. Le Comité regroupe des représentants d'organisations de personnes ayant une déficience ou œuvrant pour elles, des représentants de l'industrie des transports ainsi que des représentants d'autres ministères fédéraux. Le Comité a pour mandat de participer à l'élaboration des règlements et des normes de l'Office sur l'accessibilité des transports.

Les travaux entourant l'élaboration d'une norme d'accessibilité des gares ont débuté en 1983. À cette époque, Transports Canada avait amorcé les consultations en vue de la préparation d'une norme d'aménagement pour accès facile aux aéroports. En 1988, l'Office en assumait la responsabilité et, à partir de 1991, on a commencé à s'intéresser davantage à la réglementation des

services dispensés aux personnes ayant une déficience, plutôt qu'à la réglementation des gares et du matériel. En 1997, on publiait le rapport intitulé *Entraves à la communication – Un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens*. Au cours des consultations portant sur les entraves à la communication, diverses suggestions ont été formulées concernant les caractéristiques matérielles de l'accessibilité des aéroports, et ce dans le but d'améliorer la communication d'information aux voyageurs ayant une déficience. Aucune recommandation n'avait été faite à ce moment concernant les caractéristiques matérielles des gares, le point de vue de l'Office étant que celles-ci devraient plutôt faire l'objet d'une norme complète et globale. Le rapport mentionnait que les voyageurs ayant une déficience doivent avoir accès à l'information au sujet de l'accessibilité du matériel, des installations d'hébergement et des autres services qui leur sont offerts.

Aux fins de l'élaboration du présent code, les recherches de l'Office se sont notamment arrêtées à l'examen des plaintes qu'il a reçues depuis 1989 concernant l'accessibilité des gares, lesquelles portaient sur le transport terrestre et l'accessibilité matérielle des aéroports et du matériel d'embarquement, des questions qui sont toutes couvertes dans le présent code. L'Office a aussi examiné les documents suivants : *Enquête sur l'accessibilité des services de transport terrestre aux aéroports canadiens*, publié en 1994 par l'Office national des transports et la norme B651, publiée en 2004 par l'Association canadienne de normalisation intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti*. En outre, l'Office a examiné le *Compte rendu du sondage sur l'accessibilité du transport aérien*, publié par l'Office en mai 2001. Au cours de l'année 2000, l'Office a mené un sondage national auprès des personnes ayant une déficience et ayant voyagé par avion. Les résultats du *Sondage sur l'accessibilité du transport aérien* ont permis de cerner les problèmes suivants concernant l'accessibilité des aéroports :

- 12 % des répondants avaient éprouvé de la difficulté à se rendre de l'entrée jusqu'au comptoir d'enregistrement;
- 15 % des répondants avaient eu de la difficulté à se rendre au comptoir d'aide;

- 14 % des répondants avaient eu de la difficulté à accéder à l'aire de récupération des bagages;
- 46 % des répondants avaient eu besoin d'un moyen de transport accessible, tel que taxi, navette, autobus ou autre, pour se rendre à l'aéroport ou le quitter, et 13 pour cent ont indiqué que le transport terrestre ne leur était pas accessible.

F. Administration

L'Office fera le suivi, de diverses façons, des progrès réalisés dans l'application du code. Par exemple, l'Office pourrait assurer une surveillance au moyen de visites des lieux, de discussions auprès des exploitants de terminaux, de sites Web, d'examen des contrats, ou autres méthodes jugées appropriées pour obtenir des renseignements sur la conformité par l'industrie. L'Office communiquera les constatations de ce suivi à son Comité consultatif sur l'accessibilité et les résultats de cette démarche seront rendus publics.

L'Office procédera également à des examens périodiques du code. En consultation avec son Comité consultatif sur l'accessibilité, il traitera alors des problèmes cernés et présentera les projets de modifications aux parties intéressées aux fins de commentaires.

En marge de ce processus, l'Office continuera d'exercer ses pouvoirs et d'étudier les plaintes individuelles dont il sera saisi concernant l'accessibilité des gares de transport aérien, ferroviaire et maritime au Canada, et ce dans le but d'identifier tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

G. Définitions

« **Aménagement pour accès facile** » s'entend de la conception des immeubles les rendant accessibles aux personnes ayant une déficience, quelles qu'elles soient.

« **Fournisseurs de services de transport terrestre** » s'entend des entreprises de taxis, de limousines, d'autocars, de bus-navettes ou de location de véhicules qui desservent une gare aux termes d'un contrat conclu avec l'exploitant de la gare ou en vertu d'un permis délivré par cet exploitant.

« **Réseau national d'aéroports** » s'entend de plusieurs aéroports canadiens désignés par Transports Canada, lequel est modifié de temps à autre, ainsi que les aéroports desservant les capitales nationale, provinciales et territoriales³.

« **Exploitants de gare** » s'entend des organisations, autorités et exploitants qui gèrent et administrent une aérogare, une gare ferroviaire ou une gare maritime.

« **Fournisseurs de services de transport** » englobe les transporteurs aériens, ferroviaires et les traversiers visés par le code de communication de l'Office.

« **Conception universelle** » se dit d'un produit ou d'un environnement conçu pour être utilisé par tout le monde, dans la mesure du possible, sans besoin de mesures d'adaptation ou de conception spécialisée⁴.

³ Pour plus de détails sur le réseau national d'aéroports de Transports Canada, on peut consulter le site suivant : <http://www.tc.gc.ca/programmes/aeroports/politique/pna/RNA.htm>

⁴ Ron Mace. Consulter le site <http://www.design.ncsu.edu/cud/> (anglais seulement) pour plus de renseignements sur la conception universelle.

H. Formation et communication

Comme on l'indique ci-dessus, le Règlement sur la formation du personnel et le code de communication de l'Office traitent aussi de l'accessibilité des gares. Les questions de formation et de communication ne sont donc pas traitées dans le présent code.

La formation est indispensable pour la plupart des aspects de l'accessibilité des terminaux et joue un rôle clé dans bon nombre des dispositions que renferme le code de pratiques, notamment celles portant sur l'exploitation d'équipement spécialisé comme des dispositifs d'embarquement, l'aide aux passagers, le transport terrestre et le processus de contrôle de sécurité.

En vertu du Règlement sur la formation du personnel, les exploitants d'aérogares, de gares ferroviaires et de gares maritimes, à l'exception des exploitants de petites aérogares, doivent faire en sorte que leurs employés et les fournisseurs qui offrent des services liés aux transports aux personnes ayant une déficience soient adéquatement formés à cette fin. Les employés et les fournisseurs contractuels des exploitants de gares qui ont des échanges avec le public ou qui prennent des décisions concernant le transport de personnes ayant une déficience doivent connaître les politiques et les procédures des exploitants de gare à cet égard; ils doivent en outre recevoir une formation générale de sensibilisation afin d'être en mesure d'identifier les besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent et d'y répondre.

La communication joue également un rôle clé au chapitre de l'accessibilité des gares. Sans communication efficace, y compris la disponibilité d'information accessible, les voyageurs pourraient ne pas connaître les installations et les services qui leur sont offerts. Bien qu'une communication efficace soit vitale à plusieurs aspects de l'accessibilité d'une gare, elle est d'autant plus importante en ce qui a trait, par exemple, aux transports terrestres, aux services à la clientèle et à la diffusion d'information sur les installations et les services offerts dans la gare.

Le code de communication s'applique aux aéroports compris dans le réseau national d'aéroports ainsi qu'aux gares ferroviaires et aux gares maritimes où embarquent et débarquent annuellement au moins 10 000 passagers. Le code de communication comprend des dispositions générales visant à améliorer l'accessibilité en ce qui concerne les imprimés et l'information donnée par téléphone ou diffusée sur les sites Web, ainsi que des dispositions visant à améliorer les communications publiques dans les gares, notamment aux chapitres de la signalisation, des annonces publiques, des téléphones publics, des téléscripteurs (ATS), des guichets et des kiosques d'information automatiques ainsi que sur les écrans d'affichage des arrivées et des départs. Les recoupements entre le présent code et le code de communication ont été indiqués.

I. Conception universelle

L'aménagement pour accès facile s'entend généralement d'une conception qui tient compte des aspects spécifiques qui rendent les immeubles plus accessibles, qui cible surtout les déficiences et qui vise à créer un environnement qui répond aux besoins des personnes ayant une déficience.

À l'inverse, la conception universelle produit des aménagements utilisables par le plus grand nombre d'utilisateurs plutôt que destinés à l'utilisateur « moyen ». De même, la conception doit se faire en fonction de tous les utilisateurs, et non seulement des personnes ayant une déficience. Par exemple, un ascenseur pour fauteuils roulants aux abords d'un escalier relève de l'aménagement à accès facile et permet aux personnes qui utilisent une telle aide de passer d'un étage à un autre. Par contre, une rampe d'accès ou un ascenseur en plus des escaliers offre à *tous* une autre option que l'usage de l'escalier, y compris aux personnes utilisant un fauteuil roulant, à celles qui promènent une poussette ou encore celles chargées de bagages.

La conception universelle des gares profite à tous les voyageurs, incluant les personnes ayant une déficience, les personnes âgées, celles transportant de nombreux bagages, des bagages lourds, des valises à roulettes, ainsi que

les voyageurs transportant des enfants dans des poussettes. Il pourrait en résulter une utilisation accrue du transport en commun, alors que ces moyens de transport deviendront accessibles à un plus grand nombre.

L'annexe 1 présente les principes de conception universelle⁵ ainsi que des exemples de leur application.

J. Mise en œuvre

Les personnes ou les organisations visées par le présent code doivent mettre en œuvre les dispositions qu'il renferme dès que possible, mais au plus tard d'ici juin 2009 (soit deux années après sa diffusion). Les deux seules exceptions sont la section 1 portant sur les nouvelles constructions et les rénovations et la sous-section 2.7.1 qui traite de transport terrestre.

La section 1 et la sous-section 2.7.1 doivent prendre effet immédiatement afin d'assurer que tout contrat ou document portant sur les nouvelles constructions et les rénovations, ou encore sur le transport terrestre, passé ou renouvelé après l'entrée en vigueur du code, renfermera les dispositions de celui-ci. C'est donc dire qu'au fur et à mesure que les contrats ou autres documents seront établis relativement aux nouveaux immeubles, aux rénovations ou au remplacement d'équipement visé par la norme de l'Association canadienne de normalisation (CSA), ces contrats ou documents seront conformes aux dispositions de la norme en question, comme le prévoit la section 1 du code. En outre, au fur et à mesure que les contrats seront conclus ou renouvelés avec les fournisseurs de services de transport terrestre, ces contrats comprendront des clauses exigeant que des services de transport terrestre accessible soient offerts comme le prévoit la sous-section 2.7.1.

⁵ The Center for Universal Design (1997). The Principles of Universal Design, Version 2.0. Raleigh, NC: North Carolina State University. Pour plus de renseignements, consulter le site www.design.ncsu.edu/cud/ (anglais seulement).

K. Guide complémentaire

Dans le but d'aider les exploitants de gares à mettre en oeuvre les dispositions du présent code, l'Office a aussi préparé le *Guide d'accessibilité des gares de voyageurs*. Le guide propose des sources d'information sur les services techniques et communautaires, ainsi que des exemples de pratiques exemplaires. Il se veut une source pratique de renseignements qui ne vise aucunement à restreindre ou à prescrire les décisions opérationnelles que doivent prendre les fournisseurs de services de transport lors de la mise en oeuvre du code. On encourage ceux qui sont visés par le code à consulter le guide.

Section 1 : Détails techniques concernant l'accessibilité

L'Office reconnaît l'expertise de l'Association canadienne de normalisation (CSA) en ce qui concerne l'établissement des dimensions adéquates et des caractéristiques de conception des immeubles et d'autres installations, de manière que les personnes ayant une déficience puissent y avoir accès et les utiliser.

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

La norme CAN/CSA-B651 de la CSA, intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti* (norme de conception de la CSA), constitue la troisième édition de la norme de conception, initialement publiée en 1990. On indique dans la norme que celle-ci a été rédigée en réponse au besoin manifeste d'une norme technique, de portée nationale, couvrant une vaste gamme de bâtiments et d'installations environnementales et sur laquelle diverses autorités pourraient s'appuyer, en tout ou partie.

La norme de conception de la CSA énonce diverses exigences visant à rendre les édifices et autres installations accessibles à des personnes ayant différents niveaux d'habiletés physiques, sensorielles et cognitives. Les dispositions de la norme représentent des niveaux minimaux et portent, entre autres choses, sur les dispositifs de commande mécanique (poignées de portes, robinets, etc.), les surfaces de planchers et de sols, les éléments en saillie présentant un danger, les revêtements de planchers et de sols détectables, les portes, mains

courantes, escaliers, rampes, ascenseurs, panneaux de signalisation, toilettes, stationnements, distributeurs de billets de stationnement, distributeurs d'eau, etc. (On trouve à l'annexe 2 une liste plus complète des caractéristiques techniques contenues dans la norme de conception de la CSA.)

Comme on l'indique ci-dessus, l'Office reconnaît l'expertise de la CSA. Ainsi, les exploitants de gares doivent préciser dans leurs demandes de propositions, contrats et autres documents applicables à la conception et à la construction de nouveaux bâtiments; à la modification, la reconstruction ou la rénovation de bâtiments existants; ou au remplacement de matériel et d'équipement, que les travaux effectués respecteront les dispositions pertinentes de la norme de conception de la CSA. Donc, au fur et à mesure que de nouveaux bâtiments seront construits, que les bâtiments existants seront rénovés et que l'équipement assujéti à la norme de la CSA sera remplacé — par exemple les distributeurs d'eau ou les mains courantes —, dans chaque cas les travaux et les produits seront conformes aux dispositions de la norme de la CSA.

L'Office souligne que la norme de conception de la CSA établit des normes minimales. Il encourage donc les exploitants de gares à s'efforcer de les excéder lorsque possible.

De plus, les installations des gares peuvent être situées dans des immeubles partagés avec d'autres locataires. Ainsi, il se peut que les aires communes soient exploitées et entretenues par le propriétaire et non par l'exploitant d'une gare, et qu'elles soient régies par d'autres codes et normes, par exemple des codes du bâtiment qui renferment des dispositions visant l'accessibilité. Dans ce cas, on encourage les exploitants de gares à collaborer activement avec les propriétaires afin de s'assurer de répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience. À cet égard, ils pourraient se servir du présent code et du guide complémentaire comme outil de référence.

Rien dans le présent code de pratiques n'élimine l'obligation, pour toute organisation visée par celui-ci, de se conformer aux dispositions de toute autre norme applicable en matière de sécurité et de sûreté ou code du bâtiment.

Section 2 : Facteurs propres aux installations

2.1 Facteurs généraux

2.1.1 On doit prévoir les besoins des personnes ayant une déficience physique, sensorielle ou cognitive aux étapes de la conception et de la planification des projets, tant dans le cas de rénovations que de nouvelles constructions, plutôt qu'une fois les projets réalisés. L'Office considère important de consulter des personnes connaissant bien les questions de déficience. Cet aspect est tout particulièrement important lorsque l'on doit traiter des questions n'ayant pas été abordées auparavant dans d'autres normes d'accessibilité, telles que la norme de conception de la CSA dont il est question à la section 1.

En outre, à l'étape de la planification des projets, les exploitants de gares doivent appliquer les principes de conception universelle ©.

2.1.2 À l'étape de la conception de nouvelles constructions ou de rénovations les exploitants de gares doivent intégrer des méthodes d'orientation qui permettent aux personnes de s'orienter et de trouver le parcours menant à destination.

Les bâtiments devraient être conçus de manière à minimiser le recours à des panneaux indicateurs pour s'orienter. Parmi les éléments à peser à ce chapitre, mentionnons le choix de l'emplacement des entrées et des sorties, l'utilisation de couleurs contrastantes, l'orientation des motifs sur les planchers et les murs, les indicateurs tactiles, ainsi que l'utilisation de caractéristiques architecturales telles que les murs et les colonnes, l'acoustique et l'éclairage. Tous ces éléments peuvent aider les personnes à trouver leur destination.

On trouve dans le guide complémentaire au présent code de plus amples renseignements sur la question de l'orientation, y compris des suggestions de ressources.

2.1.3 Les exploitants de gares doivent veiller à ce que les caractéristiques d'accessibilité soient maintenues en bon état de fonctionnement.

2.1.4 Afin de ne pas créer de nouveaux obstacles, on doit régulièrement réparer les surfaces inégales, enlever les meubles, les accessoires fixes ou toutes autres obstructions qui empiètent sur les corridors ou autre voies de déplacement, et effectuer les autres travaux d'entretien du même ordre.

Lorsque des réparations ou des travaux d'entretien doivent être effectués, ou si un obstacle doit demeurer dans une voie de déplacement, les exploitants de gares doivent veiller à ce que l'obstruction puisse être détectée par une personne utilisant une canne pour s'orienter, de même que colorée de manière contrastée afin de pouvoir être détectée par une personne ayant une déficience visuelle.

2.2 Installations extérieures

2.2.1 Les aires de débarquement et de prise en charge des passagers ayant une déficience doivent être situées à la bordure de la voie routière, et aussi près que possible des entrées et des sorties. Si cela n'est pas possible ou pratique, ces aires devraient être situées le plus près possible des entrées et des sorties.

2.2.2 Pour la sécurité de tous les voyageurs, on doit enlever la neige et la glace des voies de déplacement extérieures accessibles, notamment des aires de stationnement et des aires de débarquement et de prise en charge. On est toutefois conscient qu'il peut y avoir des circonstances atténuantes, comme des tempêtes hivernales ou un bris d'équipement qui pourraient empêcher l'enlèvement en temps voulu de la neige et de la glace.

2.3 Aires de repos

Certaines personnes ont de la difficulté à rester debout pendant de longues périodes ou à parcourir à pied de longues distances et peuvent éprouver des problèmes lorsqu'une gare n'offre pas d'endroit où s'asseoir. Cette situation est plus souvent présente dans les grandes gares où les distances entre les entrées et les zones d'embarquement sont parfois étendues. Parmi les endroits problématiques, notons les aires de récupération des bagages, les longs corridors ainsi que les passages menant aux quais ou aux portes d'embarquement.

2.3.1 Dans de telles situations, les exploitants de gares doivent prévoir des sièges à intervalles réguliers le long des parcours suivis par les voyageurs afin que ceux qui ont besoin de se reposer disposent d'un endroit à cette fin. S'il n'est pas possible de prévoir des espaces pour s'asseoir, il doit prévoir une façon d'aider les voyageurs à mobilité réduite à se rendre à leur destination s'ils en font la demande.

2.3.2 À certains endroits, il peut y avoir de longues périodes d'attente debout ainsi que des problèmes inhérents à la présence de sièges en raison de systèmes de files d'attente, par exemple aux comptoirs de billetterie et d'enregistrement, ou aux points de contrôle de sécurité et aux douanes où l'accès est restreint.

Dans de tels cas, les exploitants de gares ferroviaires et de gares maritimes doivent disposer d'autres moyens qui permettront de répondre aux besoins des personnes qui ont de la difficulté à se tenir debout dans des files d'attente.

Pour leur part, les exploitants d'aérogares doivent discuter avec les autorités qui exploitent et gèrent les lieux des mesures à prendre afin d'éviter que les personnes ayant une déficience attendent debout pendant de longues périodes.

À titre de rappel, les exploitants de gares doivent aussi se conformer au paragraphe 2.6 du code de communication traitant des places réservées aux portes d'embarquements et aux aires de départ.

2.4 Embarquement et débarquement

La propriété et la responsabilité du fonctionnement du matériel d'embarquement varient d'un mode de transport à l'autre. Ainsi, dans le cas du transport ferroviaire et des traversiers, ce sont généralement les transporteurs qui sont propriétaires des gares et du matériel d'embarquement et qui en assurent le fonctionnement. Dans le cas du transport aérien, par contre, on assiste à une diversité d'arrangements, selon que le matériel d'embarquement appartient à un transporteur aérien, à un exploitant d'aéroport, à une entreprise de manutention au sol, ou à une combinaison de ces possibilités.

Compte tenu des diverses possibilités quant à la propriété et au fonctionnement du matériel d'embarquement, on encourage les exploitants d'aéroports à collaborer avec les transporteurs et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de manutention au sol chargées de l'embarquement et du débarquement des passagers, pour s'assurer que, dans la mesure du possible, les transporteurs utilisant les installations disposent du matériel adéquat et qu'ils l'utilisent aux fins de l'embarquement et du débarquement des personnes ayant une déficience.

Des problèmes peuvent aussi se poser au moment du transfert des aides à la mobilité à partir du niveau d'embarquement en vue de leur transport, ou lorsque le matériel d'embarquement est disponible mais n'est pas utilisé, en raison d'un manque de formation ou d'information chez le personnel responsable de l'embarquement et du débarquement.

2.4.1 Les passerelles ou les plates-formes d'embarquement et de débarquement doivent être accessibles aux personnes ayant une déficience.

- 2.4.2** Lorsque les personnes ayant une déficience ne peuvent emprunter le parcours habituel pour l'embarquement ou le débarquement parce qu'il y a des escaliers, des escaliers mécaniques ou pour d'autres raisons, on doit choisir un autre parcours accessible et sécuritaire et qui ne porte pas atteinte à la dignité. Tous les parcours secondaires doivent être maintenus en bon état.
- 2.4.3** Lorsque le passager n'aura pas accès à son aide à la mobilité durant le voyage, celle-ci devra être rangée. Un moyen autre que manuel doit permettre le transfert sécuritaire de l'aide au niveau d'embarquement ou à partir de celui-ci, et ce afin de minimiser les risques de dommage.
- 2.4.4** Lorsque les exploitants de gares sont propriétaires et assurent le fonctionnement des dispositifs ou du matériel d'embarquement, ils doivent veiller à ce que ce matériel soit maintenu en bon état et qu'il soit disponible lorsqu'il est requis pour l'embarquement ou le débarquement.
- 2.4.5** Lorsqu'une gare est la propriété d'un fournisseur de services de transport, ou est exploitée par ce dernier, et que le matériel d'embarquement est disponible aux fins de son utilisation à cet endroit, il doit être utilisé de façon sécuritaire pour l'embarquement et le débarquement des personnes ayant une déficience, sans porter atteinte à leur dignité.

2.5 Aires de soulagement pour animaux aidants

Les personnes se déplaçant avec des animaux aidants doivent pouvoir permettre à ces animaux de se soulager régulièrement, en particulier lors de installations offrent déjà un espace extérieur convenable à cette fin. Par contre, si les voyageurs disposent de peu de temps entre les vols de correspondance, le fait de quitter la zone de contrôle de sécurité et d'y revenir peut être problématique pour ceux qui doivent permettre à leur animal de se soulager. Pour éviter des retards ou des problèmes, le personnel ou les bénévoles devraient obtenir les renseignements nécessaires pour diriger les voyageurs de façon sécuritaire vers l'aire de soulagement convenable la plus proche, qu'elle ait été désignée ou non.

2.5.1 Les exploitants de gares doivent veiller à ce qu'il y ait un endroit où les animaux peuvent satisfaire leurs besoins naturels, que l'endroit ait été désigné ou non. De plus, les exploitants de gares doivent s'assurer que le parcours entre la gare et les aires de soulagement convenables soit sécuritaire.

Dans la mesure du possible, les personnes voyageant avec un animal aidant devraient avoir accès à une aire de soulagement pour l'animal à l'intérieur de la zone de sécurité, laquelle pourra être utilisée entre les correspondances. Lorsque cela n'est pas possible, une telle aire devrait être facilement accessible depuis la zone de sécurité, afin de réduire le temps nécessaire pour que l'animal se soulage.

2.5.2 Les exploitants de gares doivent veiller à ce que leur personnel ou les bénévoles de la gare qui interagissent avec le public, de même que le personnel des transporteurs exerçant leurs activités depuis cette gare, connaissent bien l'emplacement des aires de soulagement — qu'elles aient été désignées ou non — de façon à ce qu'ils puissent indiquer aux voyageurs, lorsqu'ils le demandent, où l'animal aidant peut se soulager.

2.5.3 Les exploitants de gares doivent veiller à ce que le personnel, les bénévoles et les transporteurs connaissent bien les procédures, le cas échéant, pour faciliter les déplacements des voyageurs qui doivent effectuer une correspondance et qui doivent quitter la zone de contrôle de sécurité pour se rendre à l'aire de soulagement pour animaux et ensuite revenir.

2.5.4 Lorsque des aires de soulagement désignées sont aménagées, elles doivent être clairement indiquées par une signalisation accessible. Le parcours pour s'y rendre doit également être clairement indiqué.

La signalisation doit être conforme à l'article 2.2 du code de communication de l'Office.

2.5.5 On doit entretenir adéquatement les aires de soulagement désignées.

2.6 Transport dans les gares de voyageurs et entre celles-ci

Tous les modes de transport dans les gares de voyageurs et entre celles-ci (par exemple, bus-navettes, rail léger) doivent être accessibles.

Les annonces publiques dans les modes de transport mentionnés doivent également être présentées en format auditif et visuel.

2.7 Transport terrestre

Le transport terrestre joue un rôle clé dans la réussite des déplacements des voyageurs qui ne disposent pas de leur propre moyen de transport pour quitter une gare. Ainsi, on s'attend à ce que les exploitants de gares s'assurent que les voyageurs ont accès à des services de transport terrestre accessible et qu'ils passent des contrats à cette fin.

Le transport terrestre aux gares, incluant le transport terrestre accessible, varie selon le type et la disponibilité. En outre, les besoins des voyageurs en matière de transport terrestre peuvent varier grandement d'une personne à l'autre. Par exemple, les aides à la mobilité de petite taille, comme des fauteuils roulants pliants ou des déambulateurs, sont comparables à des bagages et peuvent donc être transportées dans n'importe quel véhicule, en tenant compte du fait que l'espace disponible dépend du nombre de voyageurs et de bagages transportés. Toutefois, les voyageurs qui se déplacent au moyen d'une aide de taille importante comme un fauteuil roulant électrique et un triporteur auront des besoins autres que ceux des personnes dont l'aide est plus petite. Voilà pourquoi les passagers doivent pouvoir obtenir l'information nécessaire sur le type de transport terrestre disponible, incluant le transport terrestre accessible, avant de prendre une décision concernant les déplacements à destination ou au retour d'une gare donnée.

2.7.1 Les exploitants de gares doivent inclure dans les contrats avec les fournisseurs de services de transport terrestre, à mesure que ces contrats sont conclus ou renouvelés, des clauses exigeant la prestation de services de transport terrestre accessible.

2.7.2 Les fournisseurs de services de transport terrestre devraient disposer de véhicules adaptés au transport des personnes ayant une déficience qui se déplacent au moyen d'aides à la mobilité de taille importante.

Dans certaines circonstances limitées, il se peut que les fournisseurs de services de transport terrestre ne soient pas eux-mêmes propriétaires ou exploitants des véhicules adaptés. Lorsque le fournisseur de services de transport terrestre n'est pas en mesure d'assurer lui-même le transport d'une personne ayant une déficience qui utilise une aide à la mobilité de taille importante, il doit conclure une entente avec un autre fournisseur pouvant offrir un service de niveau équivalent.

Lorsque cela est impossible, mais que des services accessibles sont offerts dans la communauté, soit par un autre fournisseur de services commerciaux, soit par une organisation locale, les exploitants de gares doivent informer le public de la façon dont il peut faire appel à ces autres fournisseurs. Les exploitants de gares doivent également, lorsqu'ils en reçoivent la demande, déployer tous les efforts pour aider les voyageurs ayant une déficience qui ont de la difficulté à prendre des arrangements convenables de transport terrestre.

En ce qui concerne les services de transport terrestre accessible qui doivent être offerts, les principaux éléments à inclure dans les contrats que concluent les exploitants de gares avec les fournisseurs de service de transport terrestre, tels que les entreprises de location de voitures et les services d'autobus, de taxis et de bus-navettes, sont présentés à l'annexe 3.

2.7.3 Les exploitants de gares doivent disposer d'une façon d'informer le public au sujet des modes de transport terrestre offerts à la gare et de leur fournir des renseignements sur les sources d'information sur ces services, y compris des modes qui sont accessibles, avant le voyage.

En outre, les exploitants de gares doivent s'assurer de mettre à la disposition du public des renseignements sur les procédures applicables à la prestation des services de transport terrestre dans le cas des personnes ayant une déficience. Par exemple, on devrait informer les passagers de la nécessité, le cas échéant, de réserver à l'avance un transport terrestre accessible.

Comme on l'indique ci-dessus, on s'attend à ce que les exploitants de gares s'assurent que des services de transport terrestre accessibles sont offerts de leurs gares. Cependant, lorsqu'il n'y a pas de services de transport terrestre à une gare pour les personnes utilisant des aides à la mobilité de taille importante, les exploitants de gares doivent l'indiquer dans l'information qui est diffusée publiquement sur les modes de transport terrestre.

À titre de rappel, les exploitants de gares doivent aussi se conformer au paragraphe 2.5 du code de communication traitant des renseignements relatifs aux transports terrestres.

Section 3 : Facteurs liés aux services

3.1 Aide aux passagers

La taille et le niveau de complexité des gares varient grandement. Compte tenu de la complexité de certaines grandes gares, et en particulier de leurs zones d'entrée et de sortie, les exploitants de gares doivent fournir aux passagers un moyen de se procurer de l'information ou de l'aide, pendant les heures de service, lorsqu'ils arrivent à la gare. Les passagers doivent être en mesure de pouvoir demander de l'information ou de l'aide le plus près possible de toutes les entrées principales de la gare.

À titre de rappel, les exploitants de gares doivent également se conformer à l'article 1.3 du code de communication qui traite des guichets d'information automatisés.

3.2 Consultation

Les exploitants de gares doivent disposer d'un mécanisme de consultation auprès des représentants de divers groupes de personnes ayant une déficience ou qui les représentent afin de les informer des préoccupations des personnes ayant une déficience concernant l'accessibilité de leur gare et trouver des façons de les régler.

3.3 Service à la clientèle

Des communications ouvertes entre les parties concernées aident grandement à résoudre les problèmes survenant entre passagers et exploitants de gares. Les passagers qui ont des préoccupations au sujet des questions d'accessibilité devraient en faire part directement aux exploitants de gares pour tenter de les

résoudre le plus tôt possible. Les exploitants de gares ont la responsabilité de répondre à ces préoccupations et ces plaintes aussi rapidement et efficacement que possible, en s'adressant directement au consommateur.

3.3.1 Les exploitants de gares doivent mettre en place une procédure leur permettant de traiter les préoccupations ou les plaintes du public. Celle-ci devrait prévoir l'intervention d'une personne ou d'un groupe désigné pour recevoir et traiter ces préoccupations en matière d'accessibilité.

3.3.2 Les exploitants de gares doivent prendre les mesures pour informer le public de la disponibilité de ce service ainsi que de la procédure à suivre pour formuler une plainte ou faire part d'une préoccupation. Les exploitants de gares doivent afficher l'information à ce sujet sur leurs sites Web.

Les sites Web doivent répondre aux critères énoncés à la section 1.2 du code de communication de l'Office.

L'Office s'efforce de régler les différends que soulève la question d'accessibilité et tente d'alléger les préoccupations à cet égard. Pour ce faire, il recourt soit à la facilitation, soit à la médiation, ou encore il prend des décisions relatives aux plaintes. Lorsque les questions d'accessibilité ne peuvent être résolues entre une personne et un exploitant de gare, on encourage ce dernier à communiquer avec l'Office pour obtenir de l'aide ou à informer la personne qu'elle peut communiquer avec le personnel de la Direction des transports accessibles de l'Office des transports du Canada pour lui faire part de sa préoccupation.

Pour plus de renseignements, veuillez vous adresser à l'Office par :

Téléphone : 1-888-222-2592 (au Canada seulement)

ATS : 1-800-669-5575 (au Canada seulement)

Courrier électronique : [**cta.comment@cta-otc.gc.ca**](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca)

3.4 Laissez-passer d'accompagnateur

Les transporteurs sont tenus de fournir de l'aide aux voyageurs ayant une déficience pendant leurs déplacements, mais il pourrait être utile pour bon nombre de ces voyageurs qu'une personne supplémentaire, qui ne fera pas le voyage, les accompagne jusqu'à la zone d'embarquement. Par exemple, si une personne ne voyage pas fréquemment, ou encore si un voyageur utilise de l'oxygène, mais ne peut monter son propre matériel à bord, un accompagnateur, qui peut être un ami ou un parent, pourrait lui fournir cette assistance supplémentaire.

Les exploitants de gare doivent collaborer avec les transporteurs pour mettre en place un processus pour fournir des laissez-passer temporaires aux accompagnateurs, afin que les personnes ayant une déficience puissent être accompagnées par une autre personne de leur choix en plus du personnel du transporteur ou de la gare ou des bénévoles dans les zones contrôlées vers les aires d'embarquement.

3.5 Programme de sensibilisation aux installations et au service

3.5.1 Les exploitants de gares doivent disposer d'un moyen qui leur permet de faire connaître aux voyageurs les caractéristiques d'accessibilité et les services accessibles de la gare.

Ainsi, les voyageurs ayant une déficience, y compris ceux d'entre eux qui voyagent peu souvent ou qui ne sont pas à l'aise lorsqu'ils le font, peuvent se renseigner avant le voyage sur les caractéristiques d'accessibilité et les services accessibles offerts à la gare.

Ils peuvent également prendre connaissance de toute l'information requise en matière d'accessibilité, avant leur déplacement. En outre, les exploitants de gares qui consacrent des ressources à l'aménagement de caractéristiques et à la prestation de services accessibles, pourront s'assurer que les utilisateurs ciblés seront conscients de leur existence et seront en mesure de s'en servir.

3.5.2 On doit, au minimum, offrir au public de l'information sur les caractéristiques et les services suivants, s'il y a lieu :

- les heures d'ouverture;
- l'emplacement des aires de stationnement désignées;
- l'emplacement des aires désignées de débarquement et de prise en charge des voyageurs;
- l'information sur l'aide offerte aux voyageurs, y compris les numéros de téléphone pour obtenir de l'information sur les services accessibles;
- les services de fauteuils roulants ou de voiturettes électriques;
- l'emplacement des aires désignées pour permettre aux animaux aidants de se soulager;
- le transport accessible entre les gares;

- le transport terrestre accessible;
- le service de règlement des plaintes;
- les laissez-passer d'accompagnateur;
- toute autre information pertinente.

À titre de rappel, les exploitants de gares doivent également répondre aux critères énoncés aux sections 1.1 et 1.2 du code de communication, lesquels portent sur la diffusion d'information sur les services liés au transport à l'aide de médias substitués, et sur l'accessibilité des sites Web.

Section 4 : Considérations relatives au contrôle de sécurité des passagers

Cette section s'applique seulement aux organismes ou autorités en matière de sécurité responsables du contrôle préembarquement des voyageurs et de leurs effets personnels, et dont les activités sont menées dans les aéroports et les gares ferroviaires ou maritimes visées par le présent code.

Les points de vérification où l'accès est contrôlé peuvent présenter des défis additionnels pour certains voyageurs ayant une déficience. Certains par exemple voyagent avec un animal aidant, il peut y avoir de longues files d'attente, il se peut que l'on doive utiliser des méthodes de fouille différentes ou que les aides à la mobilité soient trop larges pour les appareils de détection. Il est essentiel de procéder au contrôle de tous les voyageurs qui doivent s'y soumettre sans compromettre leur dignité et en les respectant.

- 4.1** Un autre moyen doit être disponible pour les personnes ayant une déficience en remplacement des files d'attente.
- 4.2** Des moyens à la fois audibles et visuels doivent être utilisés pour communiquer avec les voyageurs lors du processus de contrôle de la sécurité.
- 4.3** Il se peut que l'on ne puisse procéder à la vérification de certains passagers du fait qu'ils ne peuvent franchir le portique de détection ou qu'on ne peut se servir d'un détecteur manuel de métal. Dans de tels cas, les agents de contrôle doivent offrir l'option d'une fouille physique au lieu d'utiliser le détecteur de métal, en précisant que cette fouille peut aussi être effectuée dans une aire à l'insu du public.

- 4.4** Toute l'information présentée dans une vidéo didactique ou d'instruction destinée au public en format visuel doit l'être également verbalement et toute information audible doit être présentée visuellement.
- 4.5** Si le voyageur le demande, on doit lui prêter une assistance limitée lors du contrôle de la sécurité. Par exemple, il peut s'agir de s'assurer que le voyageur est stable pendant que sa canne est soumise à une vérification au moyen de l'appareil de radioscopie, ou de ramasser une carte d'embarquement qu'un passager aurait laissé tomber par terre et qu'il aurait de la difficulté à ramasser.
- 4.6** Des mesures doivent être en place pour informer les voyageurs au sujet des services accessibles qu'offrent les organismes ou les autorités chargés d'assurer la sécurité. Ainsi, ces derniers pourront en prendre connaissance avant le voyage.
- 4.7** Un mécanisme doit être en place pour gérer les préoccupations ou les plaintes du public et les traiter le plus rapidement et efficacement possible. Ce mécanisme doit comprendre l'intervention d'une personne ou d'une équipe désignée dont le rôle consiste à traiter les plaintes d'accessibilité ou les préoccupations en la matière. L'information sur ce service doit également être présentée sur les sites Web et dans la documentation écrite.
- 4.8** Les documents publics doivent être disponibles aux voyageurs en médias substituts.
- 4.9** Il doit y avoir un mécanisme de consultation auprès des personnes qui s'y connaissent en matière d'accessibilité au fur et à mesure que des questions à cet égard sont soulevées.

Annexe 1 Principes de conception universelle ©

Les sept principes de conception universelle © présentés ci-dessous sont utiles pour évaluer l'aménagement actuel ou pour orienter les nouveaux projets. Chaque principe est accompagné d'une brève description⁶.

PRINCIPE N° 1 : Utilisation équitable

La conception est utile et commercialisable auprès de personnes ayant des capacités diverses.

PRINCIPE N° 2 : Latitude d'utilisation

La conception peut être conciliée à une vaste gamme de préférences et de capacités individuelles.

PRINCIPE N° 3 : Simple et intuitif

La conception est facile à comprendre, quels que soient les niveaux d'expérience, de connaissances et d'habiletés linguistiques de la personne ou son niveau de concentration à un moment donné.

PRINCIPE N° 4 : Information perceptible

La conception permet de communiquer efficacement à l'utilisateur l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.

PRINCIPE N° 5 : Tolérance pour l'erreur

La conception réduit au minimum les dangers et les conséquences adverses des accidents ou des actions involontaires.

⁶ Le Center for Universal Design a aussi élaboré des lignes directrices qui accompagnent les sept principes. On peut en prendre connaissance sur le site Web du Centre au www.design.ncsu.edu/cud/ (anglais seulement), ainsi que dans le guide qui complète le présent code.

PRINCIPE N° 6 : Effort physique peu élevé

La conception permet une utilisation efficace et confortable, générant une fatigue minimale.

PRINCIPE N° 7 : Taille et espace de l'approche et utilisation

La conception prévoit une taille et un espace adéquats au moment de s'approcher, saisir, manipuler et utiliser, quelles que soient la taille, la posture ou la mobilité de l'utilisateur.

Voici quelques exemples d'application des principes de conception universelle © :

- Les bateaux de trottoir (abaissement de la bordure) facilitent les déplacements de nombreuses personnes, y compris les personnes en fauteuil roulant, celles promenant une poussette et les personnes chargées de bagages sur roulettes.
- Les brochures, dépliants et documents en gros caractères sont plus faciles à lire par toute personne.
- Les boutons et les fentes à faible hauteur des machines distributrices les rendent accessibles à tous, y compris les personnes en fauteuil roulant, les enfants et les personnes de courte stature.
- Les planchers surbaissés des autobus facilitent l'accès par toutes les personnes, notamment les enfants, les aînés et les personnes portant des paquets.
- Les cabinets de toilettes individuels répondent aux besoins des personnes en fauteuil roulant et de leurs accompagnateurs et sont également utiles aux parents qui accompagnent de jeunes enfants de sexe différent et aux personnes qui désirent se changer, tout en offrant des commodités d'usage aux familles.

Annexe 2 Liste partielle des sujets traités dans la norme CAN/CSA B651 – *Conception accessible pour l’environnement bâti*

Exigences générales

- superficie des aires (superficie de plancher libre)
- dispositifs de contrôle (y compris la hauteur, le fonctionnement, la configuration, l’affichage, l’éclairage, la couleur contrastante, la signalisation)
- recouvrement des planchers et surfaces (y compris les dénivellations, les moquettes, les grilles)
- les risques que présentent les objets en saillie (y compris la largeur, la hauteur, les objets suspendus)

Exigences intérieures

- circulation (y compris les parcours accessibles, les indicateurs de files, les planchers et les surfaces détectables, les indicateurs de danger, les indicateurs de direction, les portes et les embrasures, les mains courantes, les escaliers, les rampes, les appareils de levage, les mesures et dispositifs d’urgence et de sécurité)

- les distributeurs d'eau
- les toilettes (y compris les cabines, les urinoirs, les lavabos, les barres d'appui et les accessoires)
- la communication (y compris les systèmes d'amplification sonore, les téléphones publics, les ATS et la signalisation)
- places assises (y compris aux tables et aux comptoirs et dans les aires de repos)

Accès des véhicules

- stationnement (y compris la signalisation, les stationnements réservés, les distributeurs de billets ou les guichets de péage et les aires de prise en charge des voyageurs)

Exigences extérieures

- routes accessibles
- escaliers
- rampes
- signalisation
- éclairage

- passages pour piétons
- places assises dans les aires de repos

Note : Les annexes renferment de l'information sur :

Annexe A : Les considérations environnementales (y compris l'orientation, l'acoustique, l'éclairage et la qualité de l'air intérieur)

Annexe B : Anthropométrie

Annexe C : Les aides à la mobilité sur roues

Annexe D : Les risques de chutes que présentent les recouvrements de planchers et les surfaces surélevées

Annexe E : Les exigences relatives aux ascenseurs pour les personnes ayant une déficience physique

Annexe 3 Éléments à inclure dans les contrats de transport terrestre accessible

Les exploitants de gares doivent inclure les principaux éléments suivants⁷, s'il y a lieu, dans les contrats qu'ils concluent avec des fournisseurs de services de transport terrestre, tels que les entreprises d'autobus, de taxis ou de bus-navettes :

- On permettra aux véhicules accessibles dans une file d'attente de taxis de rompre les rangs pour desservir les voyageurs ayant une déficience.
- On permettra aux animaux aidants d'accompagner les passagers dans l'habitacle du véhicule.
- Les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience seront transportées si la configuration du véhicule le permet. Les petites aides à la mobilité tels les déambulateurs, les cannes, les béquilles, les appareils orthopédiques et les fauteuils roulants pliants seront transportés à bord du véhicule.
- Aucuns frais supplémentaires sera exigé pour le transport des animaux aidants ou des aides à la mobilité.
- On disposera de véhicule(s) adapté(s) pouvant accueillir des personnes ayant une déficience qui utilisent une aide à la mobilité de taille importante. Lorsque le fournisseur de services de transport terrestre ne dispose pas des moyens spécialisés requis pour transporter une personne ayant une déficience qui se déplace au moyen d'une telle aide, et lorsque d'autres options sont disponibles auprès d'un autre fournisseur de services, le

⁷ À noter que la liste n'est pas exhaustive.

premier fournisseur doit avoir conclu une entente avec l'autre fournisseur concernant le service requis. Le tarif exigé du passager ne doit pas excéder celui que le premier fournisseur aurait exigé s'il avait été en mesure de transporter le passager.

- Un mécanisme doit être mis en place pour traiter les préoccupations ou les plaintes des voyageurs.
- Le personnel qui est en contact avec les personnes ayant une déficience doit recevoir une formation, conformément aux dispositions du Règlement sur la formation du personnel.

Les exploitants de gares doivent inclure les principaux éléments suivants⁸ dans les contrats qu'ils concluent avec des entreprises de location de voitures concernant les mécanismes à commande manuelle de ces véhicules :

- L'entreprise doit offrir des véhicules à commande manuelle dans le cas de réservations faites au moins 48 heures à l'avance. Lorsqu'une réservation est reçue au moins 48 heures avant que le véhicule à commande manuelle soit requis et que le fournisseur est dans l'impossibilité d'exécuter la réservation à l'arrivée du client, il doit mettre à la disposition de ce dernier un autre moyen de transport convenable jusqu'à ce qu'un véhicule à commande manuelle soit disponible; le fournisseur assumera les frais de l'autre moyen de transport qui dépassent le coût de location du véhicule à commande manuelle pour une période égale.
- Lorsque le fournisseur n'a pas reçu la réservation d'un véhicule à commande manuelle au moins 48 heures à l'avance, il tentera dans la mesure du possible de fournir un tel véhicule, s'il y en a un de disponible au moment où la réservation est reçue.

⁸ À noter que la liste n'est pas exhaustive.

- Les mécanismes à commande manuelle sont fournis sans frais additionnels.
- Les mécanismes à commande manuelle doivent répondre aux exigences de l'Association canadienne de normalisation et à toute autre norme et certification requises par les organismes de réglementation et d'émission de permis ou de licences.
- Un mécanisme doit être mis en place pour traiter les préoccupations ou les plaintes des voyageurs.
- Le personnel qui est en contact avec les personnes ayant une déficience doit recevoir une formation, conformément aux dispositions du Règlement sur la formation du personnel.