



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Rapport de conformité : Guides de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants et les indicateurs tactiles de rangées dans les gros avions



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

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

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc.gc.ca

Table des matières

Contexte.....	1
Exercice de conformité portant sur l'espace pour les chiens aidants	2
A) Portée de l'examen de la conformité par l'Office	3
B) Processus de l'examen de la conformité de l'Office	4
C) Constatations	5
Exercice de conformité portant sur les indicateurs tactiles de rangées	5
A) Portée de l'examen de la conformité par l'Office	5
B) Processus de l'examen de la conformité par l'Office	6
C) Constatations	7
Projet à venir.....	7

Contexte

L'Office des transports du Canada (Office) doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral, tels que les transports aérien, ferroviaire et le transport extra-provincial par autocar ou par traversier.

L'Office tente d'éliminer ces obstacles en :

- élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes;
- communiquant avec l'industrie du transport et les organismes représentant les personnes ayant une déficience;
- réglant les différends relatifs à l'accessibilité; et ordonnant des mesures correctives au besoin.

En septembre 2009, l'Office a publié le *Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants* et le *Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs* (Guides de mise en œuvre), qui font maintenant partie du *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (Code aérien) de l'Office qui a été à l'origine publié en 1996 et publié de nouveau en avril 2010. Les Guides de mise en œuvre ont été conçus en étroite consultation avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office ainsi que d'autres intervenants par exemple des organismes professionnels de dressage de chiens aidants et trois organismes nationaux pour les personnes aveugles.

Les Guides de mise en œuvre offrent des renseignements aux transporteurs aériens assujettis au Code aérien¹ et au *Règlement sur les transports aériens* (RTA) en ce qui concerne :

- le transport des personnes ayant une déficience qui voyagent avec des chiens aidants pour ce qui est d'assurer l'espace nécessaire pour les chiens;
- l'utilisation d'indicateurs tactiles de rangées permanents ou amovibles, lesquels peuvent être apposés sur les compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée.

Les transporteurs aériens assujettis au Code aérien sont tenus de respecter le *Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants* depuis le 1^{er} décembre 2009 ainsi que le *Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs* depuis le 31 mars 2010. Dans le cadre de ce contrôle continu de la conformité aux règlements, aux codes de pratiques et aux normes, l'Office a récemment mené un exercice de conformité en vue d'évaluer la conformité aux Guides de mise en œuvre. Ce rapport présente les résultats de cet exercice de conformité.

Exercice de conformité portant sur l'espace pour les chiens aidants

Le Code aérien contient des dispositions portant sur l'accessibilité de l'équipement utilisé dans le transport aérien. En ce qui concerne l'espace pour les chiens aidants, l'article 2.6 du Code aérien prévoit que « Dans chaque section de classe de la cabine passagers, par exemple première classe, classe affaire, classe économique, il devrait y avoir des sièges passagers (autres que ceux situés dans les rangées de sorties) qui

¹ Les transporteurs aériens canadiens (selon la définition de la *Loi sur les transports au Canada*) relativement aux services passagers qu'ils fournissent au moyen d'aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus.

fournissent chacun un espace suffisant pour qu'un animal aidant puisse se coucher. »

Le Guide de mise en œuvre doit être lu conjointement avec l'article 2.6 du Code aérien et a été conçu en vue de fournir des renseignements que les transporteurs aériens pourraient trouver utiles pour établir une politique et un processus d'évaluation afin de garantir que l'espace suffisant est fourni aux personnes ayant une déficience qui voyagent avec un chien aidant.

A) Portée de l'examen de la conformité par l'Office

L'exercice de conformité de l'Office consistait en un examen des sites Web, des politiques et des procédures des transporteurs aériens afin d'évaluer si :

- lorsqu'une demande est faite au moins 48 heures avant le départ prévu du vol, les passagers ayant une déficience qui voyagent avec un chien aidant se voient assigner un ou des sièges offrant suffisamment d'espace au plancher;
- lorsqu'une demande est faite moins de 48 heures avant le départ prévu du vol, le transporteur fera tout effort raisonnable pour assigner des sièges offrant suffisamment d'espace au plancher;
- les transporteurs font en sorte que les membres du personnel qui interagissent avec les personnes ayant une déficience connaissent ces politiques et procédures, comme le prévoit le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (RFP) de l'Office;²
- les sites Web des transporteurs aériens indiquent que l'espace suffisant sera fourni aux chiens aidants sur tous les aéronefs de 30 sièges ou plus.

² RFP : <http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=1161&lang=fra#18>

B) Processus de l'examen de la conformité de l'Office

L'initiative de conformité comprenait de nombreuses étapes en vue d'évaluer et de garantir la conformité de transporteurs conformément à l'article 2.6 du Code aérien en adoptant les recommandations du Guide de mise en œuvre.

L'Office a examiné les sites Web des transporteurs aériens canadiens suivants assujettis au Code aérien qui, ensemble, transportent annuellement plus de 80 % du trafic passager au Canada :

1. Air Canada/Air Canada Jazz
2. Air Transat
3. CanJet
4. Porter Airlines
5. Sunwing
6. WestJet

Le projet comprenait les mesures suivantes :

- Un examen des sites Web des transporteurs aériens a été effectué en février 2010 et, le cas échéant, les transporteurs ont reçu une lettre pour les informer de leur non-conformité au Guide de mise en œuvre.
- En mars 2010, on a demandé aux transporteurs aériens de modifier leur site Web et de fournir une confirmation qu'ils ont établi des politiques et des procédures reflétant les dispositions du Guide de mise en œuvre avant le 22 mars 2010.
- Le personnel de l'Office a procédé à un examen final des sites Web des transporteurs aériens au mois d'août 2010, pour communiquer avec eux par la suite afin de les informer des lacunes qui persistaient dans leur site Web et leur offrir de l'aide pour qu'ils se conforment aux articles pertinents du Guide de mise en œuvre.

C) Constatations

Les cinq transporteurs aériens suivants ont démontré qu'ils respectent complètement les dispositions pertinentes du Guide de mise en œuvre en date d'août 2010 :

- 1. Air Canada/Air Canada Jazz**
- 2. Air Transat**
- 3. CanJet**
- 4. Sunwing**
- 5. WestJet**

En date du 1^{er} octobre 2010, **Porter Airlines** n'a pas confirmé qu'elle avait modifié ses politiques et ses procédures afin de refléter les dispositions susmentionnées concernant les demandes faites au moins 48 heures à l'avance pour des sièges qui offrent suffisamment d'espace pour les chiens aidants; les efforts faits pour fournir ce type de sièges lorsque la demande est faite moins de 48 heures avant le départ; la formation offerte au personnel pour renseigner correctement les passagers. En outre, le transporteur n'a pas confirmé que son site Web a été mis à jour.

Exercice de conformité portant sur les indicateurs tactiles de rangées

L'article 2.7 du Code aérien prévoit que « Les indicateurs tactiles indiquant le numéro des rangées devraient être apposés sur les compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée. »

Le Guide de mise en œuvre doit être lu conjointement avec l'article 2.7 du Code aérien et a été conçu en vue de fournir des renseignements que les transporteurs aériens pourraient trouver utiles pour établir une politique et un processus d'évaluation afin de garantir que les indicateurs tactiles sont en place dans tous les gros aéronefs.

A) Portée de l'examen de la conformité par l'Office

L'exercice de conformité de l'Office consiste en un examen des sites Web, des politiques et des procédures des transporteurs aériens afin d'évaluer si :

- les indicateurs tactiles de rangées sont en place dans tous les aéronefs de 30 passagers ou plus;
- le personnel qui interagit avec les passagers ayant une déficience est en mesure de les informer sur les éléments suivants :
 - le type d'indicateurs tactiles de rangées utilisé dans les aéronefs pour permettre aux passagers de trouver eux-mêmes leur siège (p. ex. si les indicateurs sont permanents ou amovibles);
 - les caractéristiques et l'emplacement des indicateurs tactiles de rangées (p. ex. si les caractères sont en relief ou en Braille et s'ils sont situés sur les compartiments de rangement supérieurs ou sur les sièges côté allée);
 - le numéro de la rangée, le côté de l'allée et l'emplacement du siège du passager dans la rangée.
- les sites Web des transporteurs aériens indiquent que les indicateurs tactiles de rangées sont installés dans tous les aéronefs de 30 sièges ou plus et précisent les caractéristiques et l'emplacement des indicateurs tactiles de rangées (p. ex. si les caractères sont en relief ou en Braille et s'ils se trouvent sur les compartiments de rangement supérieurs ou sur les sièges côté allée).

B) Processus de l'examen de la conformité par l'Office

L'Office a examiné les sites Web des transporteurs aériens canadiens suivants assujettis au Code aérien, qui, ensemble, transportent annuellement plus de 80 % du trafic passager au Canada :

1. Air Canada/Air Canada Jazz
2. Air Transat
3. CanJet
4. Porter Airlines

5. Sunwing
6. WestJet

Le projet comprenait les mesures suivantes :

- Un examen des sites Web des transporteurs aériens a été effectué en février 2010 et, le cas échéant, les transporteurs ont reçu une lettre les informant de leur non-conformité au Guide de mise en œuvre.
- En juin 2010, on a demandé aux transporteurs aériens de modifier leur site Web et de fournir une confirmation qu'ils avaient établi des politiques et des procédures reflétant les dispositions du Guide de mise en œuvre en date de juin 2010.
- Le personnel de l'Office a procédé à un examen final des sites Web des transporteurs aériens au mois d'août 2010, pour communiquer avec eux par la suite afin de les informer des lacunes qui persistaient dans leur site Web et leur offrir de l'aide pour qu'ils se conforment aux articles pertinents du Guide de mise en œuvre.

C) Constatations

Les transporteurs aériens suivants semblent respecter complètement les dispositions pertinentes du Guide de mise en œuvre depuis août 2010 :

- 1. Air Transat**
- 2. CanJet**
- 3. WestJet**

Les transporteurs aériens suivants semblent respecter partiellement les dispositions pertinentes du Guide de mise en œuvre, en date du 10 novembre 2010.

- 1. Sunwing**
- 2. Air Canada/Air Canada Jazz**
- 3. Porter Airlines**

Bien que **Sunwing** a installé des indicateurs tactiles de rangées sur l'ensemble de ses aéronefs de 30 sièges ou plus, il n'a pas, en date du

10 novembre 2010, modifié son site Web afin de signaler la présence à bord de ces indicateurs de rangées, ni leurs caractéristiques et leur emplacement.

En date du 10 novembre 2010, **Air Canada** a installé des indicateurs tactiles de rangées dans 87 aéronefs, ce qui représente 43 % de sa flotte en exploitation. Puisque ce n'est pas l'ensemble de sa flotte qui est équipée d'indicateurs tactiles de rangées, Air Canada n'exige pas de son personnel qu'il fournisse des renseignements portant sur les indicateurs tactiles de rangées aux personnes ayant une déficience lorsqu'il informe celles-ci. Le site Web d'Air Canada ne contient aucune information concernant les indicateurs tactiles de rangées.

Pour ce qui est d'**Air Canada Jazz**, toute sa flotte en opération est équipée d'indicateurs tactiles de rangées. Cependant, en date du 10 novembre 2010, Air Canada Jazz n'a pas confirmé si le personnel du transporteur informe les passagers ayant une déficience sur la disponibilité et les caractéristiques des indicateurs tactiles de rangées. Le site Web d'Air Canada Jazz ne contient aucune information concernant les indicateurs tactiles de rangées.

En date du 10 novembre 2010, **Porter Airlines** n'a pas confirmé si les indicateurs tactiles de rangées ont été installés dans tous ses aéronefs de 30 sièges ou plus, ou que le personnel de bord informe les personnes ayant une déficience de la disponibilité et des caractéristiques des indicateurs tactiles de rangées. En outre, le site Web de Porter Airlines ne contient aucune information concernant les indicateurs tactiles de rangées.

Projet à venir

Le personnel de l'Office continuera de travailler avec les transporteurs aériens qui ne respectent pas entièrement les dispositions prévues dans le Guide de mise en œuvre. L'Office fournira des rapports périodiques mis à jour sur son site Web à mesure que ces transporteurs modifieront leur site Web pour y inclure les renseignements nécessaires.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Tél. : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Web : www.otc.gc.ca

Courriel : info@otc-cta.gc.ca