



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience

*Pour des aéronefs à voilure fixe
de 30 sièges passagers ou plus*

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**

N° de catalogue TT4-16/2010

ISBN 978-1-100-51108-5

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
mars 2010

Table des matières

Introduction.....	1
A. Office des transports du Canada	1
B. Objet du Code de pratiques	1
C. Administration	2
Le Code.....	3
Section 1 - Généralités.....	3
1.1 Transporteurs et aéronefs visés par le Code	3
1.2 Quand et comment les transporteurs aériens devraient appliquer le Code	3
Section 2 – Critères d’accessibilité.....	4
2.1 Signalisation	4
2.2 Éclairage	5
2.3 Escaliers d’embarquement intégrés	5
2.4 Mains courantes	6
2.5 Surfaces du plancher	6
2.6 Sièges avec espace suffisant pour recevoir un animal aidant.....	6
2.7 Indicateurs tactiles de rangées.....	7
2.8 Cartes supplémentaires d’information pour les passagers.....	7
2.9 Communication des annonces	7
2.10 Espace de rangement pour les fauteuils roulants appartenant aux passagers.....	8
2.11 Accoudoirs.....	8
2.12 Toilettes	9
2.13 Fauteuils roulants de bord fournis par le transporteur aérien	10
Section 3 – Entretien	11

ANNEXE 1 : Toilettes accessibles aux personnes ayant une déficience, y compris celles dans un fauteuil roulant de bord	12
ANNEXE 2: Toilettes accessibles aux personnes ayant une déficience à l'exception de celles dans un fauteuil roulant de bord	15
ANNEXE 3 : Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants à bord de grands aéronefs	17
ANNEXE 4 : Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs	29

Introduction

A. Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif quasi-judiciaire du gouvernement fédéral. En vertu de la législation canadienne, l'Office a la responsabilité de veiller à ce que les personnes ayant une déficience aient accès au réseau de transport de ce pays en éliminant les obstacles inutiles ou injustifiés.

Un des moyens dont il dispose afin de rendre les transports accessibles, est l'élaboration et l'administration de normes d'accessibilité applicables à l'ensemble des modes de transport de compétence fédérale. Le règlement des plaintes et la consultation des groupes d'intérêt représentent d'autres moyens.

B. Objet du Code de pratiques

Ce Code de pratiques vise à améliorer l'accessibilité du transport aérien pour les personnes ayant une déficience.

Deux règlements concernant les transports accessibles ont été mis en place par l'Office :

1. Le *Règlement sur les transports aériens*, Partie VII, Conditions de transport des personnes ayant une déficience : oblige les transporteurs aériens à fournir des services uniformes aux passagers ayant une déficience qui voyagent au Canada à bord d'aéronefs de 30 sièges passagers ou plus, afin qu'ils puissent voyager en toute confiance et jouir d'un niveau de service minimum, fiable et uniforme.
2. Le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* : veille à ce que le personnel du réseau des transports aériens (et des réseaux ferroviaires et maritimes de compétence fédérale) ait les connaissances, les compétences et l'attitude nécessaires pour aider efficacement les passagers ayant une déficience, tout en étant sensible à leurs besoins.

Dans ce Code de pratiques, l'Office se penche sur l'accessibilité de l'équipement utilisé dans le transport aérien. Dans la mesure du possible, il évite de spécifier les dimensions exactes des dispositifs ou de décrire en détail les procédures à suivre. Le Code offre plutôt des solutions pratiques et fonctionnelles, axées sur les opérations, pour résoudre les problèmes que rencontrent les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent par avion.

Lors de l'élaboration du Code, l'Office visait à favoriser une harmonisation avec les normes appliquées aux États-Unis et les normes internationales élaborées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et la Commission européenne de l'aviation civile (CEAC).

L'Office a rédigé ce Code en étroite consultation avec son Comité consultatif sur l'accessibilité. Ce comité regroupe des représentants d'associations de personnes ayant une déficience, ainsi que des représentants de l'industrie, de fabricants et de divers ministères. Le Comité joue un rôle essentiel dans la progression de l'accessibilité du réseau de transport fédéral; il fournit à l'Office des directives et une tribune pour les consultations tout en élaborant et en examinant les normes et en étudiant les enjeux; et il permet aux intervenants de partager de l'information et d'acquérir des connaissances à propos de l'Office et des autres intervenants.

C. Administration

L'Office effectuera une surveillance périodique de la conformité à ce Code, il entreprendra des activités pour améliorer la conformité et il fera rapport de ses constatations au Comité consultatif sur l'accessibilité.

L'Office procédera également à des examens périodiques du Code. Il traitera alors des problèmes relevés et, s'il y a lieu, entreprendra en consultation avec le Comité consultatif sur l'accessibilité les projets de modification à diffuser au public aux fins de commentaires.

Tout au long du processus, l'Office continuera d'exercer ses pouvoirs en étudiant les plaintes individuelles pour déterminer s'il existe des obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience.

Le Code

Section 1 - Généralités

1.1 Transporteurs et aéronefs visés par le Code

On s'attend à ce que le Code de pratiques soit suivi par tous les transporteurs aériens canadiens¹ qui fournissent des services passagers, plus spécialement par vols réguliers et vols affrétés revendables. En règle générale, le Code s'applique uniquement aux aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus, utilisés pour les services passagers, et seulement aux endroits de l'aéronef auxquels le public a accès.

Pour déterminer si le Code s'applique à un aéronef donné, le transporteur aérien doit considérer un siège passager comme étant un siège à bord d'un aéronef qui est habituellement occupé par un passager.

Dans certains cas, cependant, le Code s'applique uniquement aux gros aéronefs. À noter également que l'Office encourage fortement les transporteurs aériens qui louent un aéronef immatriculé à l'étranger pendant plus de 90 jours afin de répondre à des besoins opérationnels ou pour remplacer un aéronef retiré du service aux fins de réparation ou d'entretien, à faire tous leurs efforts pour répondre aux critères du présent Code de pratiques.

1.2 Quand et comment les transporteurs aériens devraient appliquer le Code

La norme B651 de l'Association canadienne de normalisation, *Conception accessible pour l'environnement bâti*, renferme de nombreux critères qui s'appliquent aux dispositifs d'accessibilité des aéronefs, comme les commandes accessibles, les systèmes d'opération, les mains courantes, la signalisation et les barres d'appui. Les transporteurs aériens sont invités à consulter cette norme et, s'il y a lieu, à adopter les spécifications techniques qui y sont données.

¹ Au sens de la *Loi sur les transports au Canada*.

Il faut rappeler que la sécurité à bord des aéronefs est du ressort de Transports Canada (et non de l'Office) et qu'à cet égard, Transports Canada a établi des règlements de sécurité en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*. Rien dans ce Code de pratiques ne dégage un transporteur aérien de l'obligation d'observer les dispositions de tous ces règlements de sécurité.

Rappelons que le Code renferme les normes minimales que les transporteurs aériens devraient mettre en pratique. L'Office encourage fortement les transporteurs à dépasser ces normes lorsqu'il leur est possible de le faire, et de consulter des groupes de consommateurs lors du développement et de la mise à l'essai de nouvelles conceptions.

Section 2 – Critères d'accessibilité

2.1 Signalisation

La signalisation fournie à bord d'un aéronef pour aider les passagers devrait répondre aux critères énoncés ci-après, qui se trouvent dans la dernière version de la norme B651 de l'Association canadienne de normalisation. (À noter cependant que ces critères ne s'appliquent pas à la signalisation sur la sécurité et réservée à l'utilisation de l'équipage, laquelle doit répondre à des normes particulières établies par Transports Canada.)

La signalisation devrait être placée de manière à éviter les ombrages et l'éblouissement.

Les caractères et symboles devraient être non éblouissants et d'une couleur contrastante.²

Les lettres devraient être sans empattement, les chiffres devraient être des chiffres arabes, et tous les deux devraient avoir un rapport largeur/hauteur entre 3 :5 et 1 :1 et un rapport largeur du trait/hauteur entre 1 :5 et 1 :10.

Les caractères, symboles ou pictogrammes sur les panneaux tactiles devraient être en relief d'au moins 0,8 mm et avoir de 16 à 50 mm de haut.

² «Couleur contrastante» s'entend d'une couleur claire sur fond sombre ou d'une couleur sombre sur fond clair, clair sur sombre étant préférable pour la signalisation.

Si un panneau tactile est fixé à la paroi, son centre devrait être à 1 500 mm du plancher, à 25 mm près.

Si les symboles et les pictogrammes sont complétés de braille, le panneau tactile devrait être placé directement au-dessous du pictogramme ou du symbole et présenté en Braille intégral conforme aux normes du Comité interministériel sur la normalisation du braille en français ainsi qu'en *Grade One Braille* conforme aux normes de la *Canadian Braille Authority* en anglais.

2.2 Éclairage

L'éclairage à bord de l'aéronef, autre que l'éclairage pour la lecture et tout autre éclairage qui peut être contrôlé par le passager, devrait être orienté et réglé de manière à ne pas créer d'ombrage d'éblouissement.

L'éclairage ne devrait pas non plus présenter des contrastes d'intensité très marqués dans la cabine passagers.

2.3 Escaliers d'embarquement intégrés

Les escaliers d'embarquement intégrés de l'aéronef devraient avoir des contremarches d'une hauteur uniforme et des marches d'une profondeur uniforme. Ils devraient également avoir une marche inférieure et supérieure dont la hauteur ne dépasse pas la hauteur uniforme des contremarches.

La surface des marches devrait être ferme, antidérapante et non éblouissante.

Une bande de couleur contrastante, visible dans les deux sens, devrait être apposée sur le bord supérieur de chaque marche, sur toute sa largeur.

Des mains courantes devraient être posées de chaque côté des escaliers.

Si, à cause des limites imposées par la construction, l'aéronef ne peut pas satisfaire aux exigences susmentionnées, le transporteur aérien devrait,

sur demande, aider les passagers ayant une déficience à monter et à descendre les escaliers.³

2.4 Mains courantes

Les mains courantes des escaliers d'embarquement intégrés devraient être de construction solide, arrondies, lisses et antidérapantes. Elles devraient avoir un diamètre extérieur facilitant la préhension et ne présenter aucune obstruction qui pourrait faire lâcher prise.

Les mains courantes devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement ou être marquées par une bande de couleur contrastante sur toute leur longueur.

Elles doivent également retourner au mur ou à la tête et au pied des escaliers dans une courbe graduelle.

Si, à cause des limites imposées par la construction, l'aéronef ne peut pas satisfaire aux exigences susmentionnées, le transporteur aérien devrait, sur demande, aider les passagers ayant une déficience à monter et à descendre les escaliers.³

2.5 Surfaces du plancher

La surface du plancher à bord de l'aéronef devrait être non éblouissante et antidérapante.

2.6 Sièges avec espace suffisant pour recevoir un animal aidant

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 sortie) qui

³ Si aucune limite n'est imposée par la construction, cela ne change en rien la responsabilité du transporteur aérien d'aider les passagers qui le demandent à embarquer et à débarquer comme l'exigent les dispositions sur les conditions de transport de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*.

fournissent chacun un espace suffisant pour qu'un animal aidant⁴ puisse se coucher.

Cet article devrait être lu avec l'annexe 3, le Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants à bord de grands aéronefs.

2.7 Indicateurs tactiles de rangées

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.

Cet article devrait être lu avec l'annexe 4, le *Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs*.

2.8 Cartes supplémentaires d'information pour les passagers

Le transporteur aérien devrait fournir à bord de l'aéronef des cartes supplémentaires d'information imprimées en gros caractères et en braille. Les cartes devraient renfermer une recommandation invitant les passagers à s'assurer de recevoir individuellement de l'information.

Un nombre suffisant de ces cartes (au moins deux) devraient être imprimées en caractères noirs moulés sans empattement d'au moins 14 points, sur fond clair. Elles devraient être rédigées en Braille abrégé étendu conforme aux normes du Comité interministériel sur la normalisation du braille en français, ainsi qu'en *Grade Two Braille* conforme aux normes de la *Canadian Braille Authority* en anglais.

2.9 Communication des annonces

Si le transporteur aérien fait des annonces aux passagers, il devrait avoir les moyens à bord de l'aéronef pour renseigner visuellement et verbalement les personnes ayant une déficience en ce qui a trait

⁴ «Animal aidant» s'entend d'un animal dont une personne ayant une déficience a besoin et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidant pour assister une personne ayant une déficience.

notamment aux arrêts, aux délais, aux changements d'horaire, aux correspondances, aux services en vol et à la réclamation des bagages.

2.10 Espace de rangement pour les fauteuils roulants appartenant aux passagers

Si la configuration d'un aéronef de 100 sièges passagers ou plus le permet, l'aéronef devrait offrir suffisamment d'espace de rangement dans la cabine passagers pour transporter au moins un fauteuil roulant manuel pliant appartenant à un passager.

S'il est impossible de transporter en cabine le fauteuil roulant manuel d'un passager, le transporteur aérien devrait faire tout effort raisonnablement possible pour que le passager ait rapidement accès à son fauteuil transporté en soute. Cet accès devra être accordé non seulement à son arrivée à destination, mais à chaque escale entre son point d'origine et son point de destination, si celui-ci en fait la demande et si l'on permet à tous les passagers de descendre de l'aéronef.

2.11 Accoudoirs

Au moins 50 pour cent des sièges passagers contigus à l'allée d'un aéronef nouvellement construit devraient être munis d'un accoudoir mobile du côté de l'allée. Si possible, les sièges passagers munis d'un accoudoir mobile du côté de l'allée devraient être répartis également dans l'aéronef.

Lorsque le transporteur aérien remplace des sièges passagers existants d'un aéronef par des sièges nouvellement construits, il devrait s'assurer que les accoudoirs du côté de l'allée des nouveaux sièges passagers soient mobiles. Cette pratique devrait être suivie tant que les exigences spécifiées au paragraphe précédent ne sont pas satisfaites (au moins 50 pour cent des sièges munis d'un accoudoir mobile et répartition égale dans l'aéronef).

Si l'espace autour d'un siège passager en première classe ou en classe affaire permet de transférer un passager dans un fauteuil roulant de bord sans le lever au-dessus de l'accoudoir contigu à l'allée, le siège peut alors être considéré comme ayant un accoudoir mobile, aux fins des exigences susmentionnées de 50 pour cent et de répartition égale.

Pour ce qui est des sièges passagers en première classe ou en classe affaire qui n'offrent pas suffisamment d'espace pour ce type de transfert et dont la conception actuelle ne permet pas d'enlever l'accoudoir, l'Office encourage le transporteur aérien à explorer de nouvelles conceptions et technologies qui permettraient aux passagers dans un fauteuil roulant de bord d'effectuer facilement un transfert à un de ces sièges.

2.12 Toilettes

Il existe deux catégories d'aéronefs : ceux qui n'ont qu'une allée et ceux qui en ont plus d'une. Les aéronefs ayant plus d'une allée sont plus spacieux. C'est pourquoi les transporteurs aériens sont censés, tel qu'il est énoncé ci-après, faire réaménager ou concevoir ces aéronefs de manière à y aménager une toilette accessible aux fauteuils roulants. On encourage également les transporteurs à faire preuve d'innovation et à étudier la possibilité d'aménager une toilette à bord de ces aéronefs qui soit suffisamment spacieuse pour accueillir une personne dans un fauteuil roulant de bord et son accompagnateur.

Une toilette accessible aux fauteuils roulants est rendue accessible aux personnes ayant une déficience par l'ajout des caractéristiques liées à l'espace et à l'emplacement des appareils sanitaires afin qu'ils soient utilisés par une personne dans un fauteuil roulant de bord.

Les aéronefs ayant une allée sont plus exigus, ce qui signifie dans la plupart des cas qu'il est impossible d'y aménager une toilette suffisamment grande pour accueillir une personne dans un fauteuil roulant de bord. C'est pour cette raison qu'on ne s'attend pas à ce que les transporteurs aériens fassent concevoir ou réaménager ces appareils pour qu'ils comportent une toilette accessible aux fauteuils roulants. Toutefois, il faut quand même que ces aéronefs soient pourvus d'une toilette possédant certaines caractéristiques d'accessibilité, autres que celles d'espace et d'emplacement des installations qui la rendent accessible aux personnes dans un fauteuil roulant de bord. À nouveau, les transporteurs sont encouragés à faire preuve d'innovation et à étudier la possibilité de trouver

des moyens d'accueillir dans les toilettes de ces aéronefs les personnes dans un fauteuil roulant de bord.

2.12.1 Toilettes à bord d'aéronefs ayant plus d'une allée

Pour tous les aéronefs ayant plus d'une allée, au moins une toilette doit être accessible aux personnes ayant une déficience, y compris les personnes dans un fauteuil roulant de bord. La toilette devrait donc satisfaire aux critères spécifiés dans l'annexe 1.

2.12.2 Toilettes à bord d'aéronefs n'ayant qu'une allée

Pour tous les aéronefs n'ayant qu'une allée, au moins une toilette doit être accessible aux personnes ayant une déficience à l'exception des personnes dans un fauteuil roulant de bord. La toilette devrait donc satisfaire aux critères spécifiés dans l'annexe 2.

2.13 Fauteuils roulants de bord fournis par le transporteur aérien

À bord d'un aéronef ayant une toilette accessible à une personne dans un fauteuil roulant de bord, il devrait y avoir, en tout temps, au moins un fauteuil roulant de bord. Le fauteuil roulant de bord devrait être d'une conception telle qu'il permet de transférer facilement un occupant et de manœuvrer facilement le fauteuil dans l'aéronef avec de l'aide. Il devrait avoir des repose-pieds, des accoudoirs escamotables ou amovibles, un système de retenue pour l'occupant et des roues qui se verrouillent.

Dans certains cas, une personne peut utiliser une toilette qui n'est pas accessible aux fauteuils roulants de bord, mais elle ne peut pas s'y rendre, de son siège passager, sans l'aide d'un fauteuil roulant de bord. Afin de satisfaire à une demande pour ce type de fauteuil roulant faite à l'avance par une telle personne, le transporteur aérien qui exploite un aéronef de 60 sièges passagers ou plus non doté d'une toilette accessible aux fauteuils roulants de bord devrait s'assurer qu'il peut transporter un fauteuil roulant de bord dans la cabine passagers d'un tel aéronef.

Section 3 – Entretien

Le transporteur aérien devrait mettre en place des procédures afin de s'assurer que tous les dispositifs d'accessibilité à bord de l'aéronef sont en bon état de fonctionnement.

ANNEXE 1 : Toilettes accessibles aux personnes ayant une déficience, y compris celles dans un fauteuil roulant de bord

1. Indication

La toilette devrait être indiquée à l'aide d'un panneau tactile sur ou près de la porte portant le pictogramme international d'accessibilité.

2. L'intimité

La toilette devrait être aménagée de manière à préserver l'intimité d'une personne dans un fauteuil roulant de bord.

3. Portes

L'embrasure de la porte devrait être assez large pour permettre le passage d'une personne dans un fauteuil roulant de bord, et devrait aussi laisser suffisamment d'espace pour manoeuvrer un fauteuil roulant de bord du côté extérieur de la porte.

Les seuils, s'il y a lieu, devraient être d'une hauteur d'au plus 13 mm et devraient avoir un bord biseauté.

Les poignées de porte, les loquets, les verrous et autres dispositifs semblables devraient être installés à une hauteur permettant leur utilisation par une personne dans un fauteuil roulant de bord. Ils devraient être maniables d'une seule main avec l'application d'une force minimale et ne pas exiger un fin doigté, une prise ferme, un pincement ou une torsion du poignet. Ils devraient aussi être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement.

4. L'aire de plancher

L'aire de plancher devrait être suffisamment grande pour permettre à une personne dans un fauteuil roulant de bord d'entrer dans la toilette et d'y utiliser toutes les installations.

5. Cuvettes

La cuvette devrait être localisée à un endroit et être d'une hauteur qui permettent le transfert facile d'une personne dans un fauteuil roulant de bord.

Le dispositif de chasse d'eau de la cuvette devrait être d'une couleur contrastante par rapport à son environnement. Il devrait être manoeuvrable à main fermée et par l'application d'une force minimale, ou être à commande automatique.

La cuvette devrait être munie d'un dossier, s'il n'y a pas de couvercle, et d'un distributeur de papier hygiénique qui est proche de la cuvette sans compliquer l'accès aux barres d'appui.

6. Barres d'appui

La toilette devrait avoir des barres d'appui fixes ou escamotables qui sont de construction solide et bien situées sur la paroi à l'arrière de la cuvette, si possible, et sur une des parois latérales. Elles devraient être à une hauteur et d'une longueur permettant leur utilisation par une personne dans un fauteuil roulant de bord.

Les barres d'appui devraient être arrondies, exemptes de tout élément saillant ou abrasif, et antidérapantes. Elles devraient avoir un diamètre extérieur et un dégagement suffisant par rapport à la surface des parois auxquelles elles sont fixées pour permettre de les agripper facilement.

Les barres d'appui devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement ou être marquées par une bande de couleur contrastante sur toute leur longueur. Elles devraient aussi retourner à la paroi dans une courbe graduelle.

7. Lavabos, robinets et autres commandes

Le lavabo devrait être placé de manière à permettre son utilisation par une personne dans un fauteuil roulant de bord.

Les robinets et les autres commandes devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement. Ils devraient être

manoeuvrables avec une main fermée et par l'application d'une force minimale, ou être à commande automatique.

8. Accessoires

Les accessoires tels que les distributeurs de savon et de serviettes et les paniers à rebuts devraient être faciles à utiliser et être montés de façon à pouvoir être utilisés par une personne dans un fauteuil roulant de bord.

Ces accessoires devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement et être indiqués par des panneaux tactiles.

9. Miroirs

Le miroir devrait être installé de manière à permettre son utilisation par une personne dans un fauteuil roulant de bord.

10. Crochets à vêtements

Le crochet à vêtements devrait avoir les bouts arrondis et son extrémité ne devrait pas être à plus de 40 mm de la paroi.

Il devrait être fixé de manière à permettre son utilisation par une personne dans un fauteuil roulant de bord.

11. Boutons d'appel

La toilette devrait être munie d'un bouton d'appel. Ce bouton devrait être d'une couleur contrastante par rapport à son environnement et être indiqué par un panneau tactile.

Le bouton d'appel devrait être placé de manière à permettre son utilisation par une personne dans un fauteuil roulant de bord. Il devrait être maniable d'une seule main avec l'application d'une force minimale et ne pas exiger un fin doigté, une prise ferme, un pincement ou une torsion du poignet.

ANNEXE 2: Toilettes accessibles aux personnes ayant une déficience à l'exception de celles dans un fauteuil roulant de bord

1. Portes

Les poignées de porte, les loquets, les verrous et autres dispositifs semblables devraient être maniables d'une seule main avec l'application d'une force minimale et ne pas exiger un fin doigté, une prise ferme, un pincement ou une torsion du poignet. Ils devraient aussi être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement.

2. Cuvettes

Le dispositif de chasse d'eau de la cuvette devrait être d'une couleur contrastante par rapport à son environnement. Il devrait être manoeuvrable à main fermée et par l'application d'une force minimale, ou être à commande automatique.

La cuvette devrait être munie d'un dossier, s'il n'y a pas de couvercle, et d'un distributeur de papier hygiénique qui est proche de la cuvette sans compliquer l'accès aux barres d'appui.

3. Barres d'appui

La toilette devrait avoir des barres d'appui fixes ou escamotables qui sont de construction solide et bien situées sur la paroi à l'arrière de la cuvette, si possible, et sur une des parois latérales.

Les barres d'appui devraient être arrondies, exemptes de tout élément saillant ou abrasif, et antidérapantes. Elles devraient avoir un diamètre extérieur et un dégagement suffisant par rapport à la surface des parois auxquelles elles sont fixées pour permettre de les agripper facilement.

Les barres d'appui devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement ou être marquées par une bande de couleur contrastante sur toute leur longueur. Elles devraient aussi retourner à la paroi dans une courbe graduelle.

4. Robinets et autres commandes

Les robinets et les autres commandes devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement.

Ils devraient être manoeuvrables avec une main fermée et par l'application d'une force minimale, ou être à commande automatique.

5. Accessoires

Les accessoires tels que les distributeurs de savon et de serviettes et les paniers à rebuts devraient être faciles à utiliser. Ils devraient être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement et être identifiés par des panneaux tactiles.

6. Crochets à vêtements

Le crochet à vêtements devrait avoir les bouts arrondis et son extrémité ne devrait pas être à plus de 40 mm de la paroi.

7. Boutons d'appel

La toilette devrait être munie d'un bouton d'appel. Ce bouton devrait être d'une couleur contrastante par rapport à son environnement et être indiqué par un panneau tactile.

Le bouton d'appel devrait être maniable d'une seule main avec l'application d'une force minimale et ne pas exiger un fin doigté, une prise ferme, un pincement ou une torsion du poignet.

ANNEXE 3 : Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants à bord de grands aéronefs

Introduction

Le guide de mise en œuvre offre des renseignements aux transporteurs aériens assujettis au *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (Code aérien) 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.

Selon le RTA, le transporteur aérien est tenu d'accepter de transporter sans frais un animal aidant (tel qu'un chien aidant) à bord de tout aéronef d'au moins 30 sièges, pourvu que l'animal soit nécessaire aux déplacements de la personne et qu'il est certifié, par écrit, qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

L'article 2.6 du Code aérien, qui s'applique aux aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus utilisés par les transporteurs aériens canadiens, 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 sortie) qui fournissent chacun un espace suffisant pour qu'un animal aidant puisse se coucher ».

Bien que ce guide de mise en œuvre s'applique à l'article 2.6 du Code aérien, il doit être lu conjointement avec d'autres articles du Code.⁵

⁵ Le guide fait particulièrement référence à l'article 1.2 du Code aérien qui, en partie, touche les questions de sécurité. La sécurité à bord d'un aéronef relève de Transports Canada, Aviation civile et les transporteurs aériens doivent exploiter leurs services conformément au *Règlement de l'aviation canadien* qui découle de la *Loi sur l'aéronautique*. Aucune partie du *Règlement sur le transport aérien* ou des Codes de pratiques ne dispense les exploitants aériens de se conformer aux dispositions de tout règlement de sécurité pris en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*.

L'objectif derrière l'article 2.6 du Code aérien est de veiller à ce que les transporteurs aériens offrent suffisamment d'espace au plancher pour permettre à l'animal aidant de demeurer sur le plancher au siège de la personne tout en assurant que la personne ayant une déficience et son animal aidant puissent voyager en toute sécurité. Un espace suffisant permettra également d'éviter des blessures ou un inconfort extrême au passager et d'assurer que l'animal soit en mesure d'effectuer adéquatement les fonctions pour lesquelles il a été formé.

Le Code aérien définit un « animal aidant » comme un « animal dont une personne ayant une déficience a besoin et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour assister une personne ayant une déficience. » Bien que différents types d'animaux (p. ex. chiens, cochons, furets, singes et chevaux miniatures) soient utilisés pour assister les personnes ayant une déficience dans leur vie quotidienne, les chiens sont le plus couramment utilisés.

Au moment de l'élaboration du présent guide, les recherches indiquent que les organismes professionnels de dressage des animaux au Canada ne certifient que les chiens comme animaux dressés aidants. Ainsi, l'étendue de ce guide de mise en œuvre est limitée à l'espace à bord d'un aéronef pour les personnes ayant une déficience qui voyagent avec des chiens aidants.

En plus des deux conditions tel que décrits ci-haut, un chien aidant doit aussi porter un harnais, conformément aux normes établies par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

Processus de consultation

Au cours de l'élaboration du présent guide, l'Office a consulté des transporteurs aériens canadiens et des organismes professionnels de dressage de chiens aidants. Des questionnaires ont été distribués à sept transporteurs aériens et à quatre organismes professionnels de dressage de chiens aidants.

Les données recueillies auprès des transporteurs aériens au moyen de ces questionnaires traitaient de questions comme :

- le type de renseignements demandés aux personnes ayant une déficience qui voyagent avec un chien aidant;
- les facteurs dont les transporteurs tiennent compte au moment de déterminer le type de siège à assigner à un passager qui voyage avec un chien aidant; et
- les dimensions typiques de l'espace au plancher des sièges passagers dans chaque classe de l'aéronef.

Les organismes professionnels de dressage devaient fournir des renseignements sur les caractéristiques physiques et la taille des races de chiens généralement utilisées comme animal aidant, de même que les dimensions approximatives de l'espace au plancher (longueur, largeur et hauteur) nécessaire pour accommoder des chiens de petite, de moyenne et de grande tailles lorsqu'ils se couchent ou s'installent. On a aussi demandé aux organismes d'évaluer l'incidence de la durée du vol sur la capacité du chien aidant de rester assis ou couché aux pieds du passager et les facteurs dont, à leur avis, les transporteurs aériens doivent tenir compte au moment d'assigner un siège à un passager ayant une déficience qui voyage avec un chien aidant.

La consultation comprenait aussi l'examen, par le personnel de l'Office et les représentants de transporteurs aériens et d'organismes de dressage de chiens aidants, de divers types d'aéronefs de configurations diverses. Ces examens ont permis de déterminer la taille de divers types de chiens aidants et l'espace disponible au plancher du passager pour l'animal aidant dans diverses rangées de différentes zones de cabines d'aéronefs.

La taille des chiens aidants a été mesurée lorsque le chien se tenait debout et elle représente :

- la longueur du chien, du bout du museau jusqu'à la base de la queue;
- sa hauteur du plancher à l'os de l'épaule; et
- sa largeur entre les cuisses.

Les dimensions approximatives dont il est fait mention dans ce guide ont été fondées sur les données recueillies durant cet exercice. Elles peuvent servir aux transporteurs aériens dans la détermination de l'espace suffisant au plancher devant être partagé entre la personne ayant une déficience et son chien aidant. Cet espace doit être suffisant pour permettre au chien de se coucher sans se retrouver sur les pieds ou les jambes du passager et ainsi assurer le partage sécuritaire de l'espace entre le passager et le chien, sans toutefois causer un inconfort extrême.

En dernier lieu, le présent guide de mise en œuvre a été préparé suite à des consultations menées auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office.

Ce guide de mise en œuvre ne prévoit pas dicter la façon dont un transporteur doit s'y prendre pour assurer suffisamment d'espace pour le passager et son chien aidant de manière à ce qu'ils voyagent en toute sécurité. Par exemple :

- dans certains cas, il ne sera pas nécessaire d'assigner un siège supplémentaire pour assurer suffisamment d'espace et un seul siège sera donc assigné à la personne ayant une déficience qui voyage avec un chien aidant;
- dans d'autres cas, par exemple lorsque le chien aidant de forte taille ou que la configuration de l'aéronef limite l'espace libre, les transporteurs aériens pourraient être tenus de fournir un siège supplémentaire de manière à ce que l'espace au plancher soit suffisant.

Facteurs à prendre en considération

Dialogue entre le transporteur et une personne ayant une déficience qui voyage avec un chien aidant

Dans le but de garantir qu'un accommodement approprié soit organisé, les personnes ayant une déficience qui voyagent avec un chien aidant sont tenues de discuter de leurs besoins avec le transporteur au moins 48 heures avant le voyage. Tenir cette discussion avant la date du vol permet :

- l'attribution efficace des sièges par le transporteur;
- d'économiser du temps; et
- de réduire le stress lors de l'embarquement, tant pour le passager que pour le personnel du transporteur.

Bien que les transporteurs puissent retarder l'assignation d'un ou de sièges, les personnes ayant une déficience qui voyagent avec un chien aidant ont besoin de savoir qu'elles seront en mesure de voyager en toute sécurité. Laisser la détermination d'un espace suffisant à la journée du voyage voir même au moment de l'embarquement pourrait vraisemblablement compromettre la capacité du transporteur de respecter l'objectif de l'article 2.6 du code aérien.

De plus amples dialogues seront nécessaires, si un changement d'aéronef est apporté après que le voyageur aura confirmé sa réservation, afin d'assurer que la nouvelle assignation de siège offre suffisamment d'espace au plancher.

Lorsque des vols de correspondances sont opérés par un autre transporteur, le premier transporteur devrait communiquer au transporteur correspondant les besoins d'accommodement de la personne et du chien aidant pour faire en sorte qu'il y ait suffisamment d'espace au plancher.

Les transporteurs devraient élaborer des politiques et des procédures de manière à s'assurer que :

- 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 soient assignés un ou des sièges offrant suffisamment d'espace au plancher.
- Lorsqu'une demande est faite à **moins de 48 heures avant** le départ, le transporteur aérien fera des efforts raisonnables pour offrir le service.

Les transporteurs doivent faire 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 de l'Office.

Espace au plancher : considérations

Dans le guide de mise en œuvre, l'espace de plancher pour accommoder une personne ayant une déficience et son chien aidant a été divisé en quatre catégories en fonction des différentes tailles de chien. Ces mesures représentent le besoin approximatif d'espace libre, qui peut comprendre l'espace sous un ou des sièges devant la personne ayant une déficience, mais elles ne comprennent pas l'espace sous le siège occupé par la personne où se trouve une barre de retenue des bagages.

Les objets qui bloquent l'espace libre, comme les coffrets de branchement, le matériel de divertissement et de sécurité, les repose-pieds et les pièces de fixation des sièges, empêchent le chien d'utiliser l'espace sous le ou les sièges devant la personne ayant une déficience. Dans certains cas, la présence d'obstacles obligera l'animal à utiliser l'espace d'un siège adjacent pour que le passager et son chien aidant partagent l'espace en toute sécurité et sans inconfort extrême.

L'espace permettant d'accommoder une personne ayant une déficience et son chien aidant est représenté par une fourchette de dimensions approximatives en raison des différences entre :

- les configurations des aéronefs;
- les capacités des chiens aidants de se recroqueviller; et
- la taille des chiens.

Si le transporteur est en mesure d'accommoder en toute sécurité une personne ayant une déficience et un chien aidant dans un espace plus petit que ce qui est précisé dans la section « Espace approximatif au plancher pour accommoder les personnes ayant une déficience et leurs chiens aidants », sans imposer un inconfort extrême, le transporteur sera présumé avoir respecté le paragraphe 2.6 du Code aérien. De même, certaines personnes ayant une déficience et leur chien aidant peuvent avoir des

exigences en matière d'espace qui excèdent les dimensions établies dans le présent guide de mise en œuvre.

Au moment de déterminer la surface de plancher nécessaire pour accommoder une personne ayant une déficience et son chien aidant, le passager et le transporteur partagent la responsabilité de fournir l'information nécessaire à cette décision.

Les points suivants sont des facteurs que le transporteur doit déterminer lors de sa discussion avec la personne ayant une déficience qui voyage avec un animal aidant :

- La taille du chien aidant (poids, hauteur et longueur) qui fera l'objet d'un accommodement aux pieds du siège de la personne. Ceci permettra au transporteur de prendre les mesures nécessaires pour faire en sorte que l'accommodement prévu pour la personne ayant une déficience et le chien aidant réponde aux besoins réels.
- Les caractéristiques physiques particulières de la personne ayant une déficience qui pourraient avoir des répercussions sur la manière dont elle partagera l'espace avec le chien aidant, p. ex. une personne ayant de longues jambes, de grands pieds, ou qui est incapable de plier un ou les deux genoux.

De plus, les facteurs suivants devraient être pris en considération au moment de déterminer l'espace au plancher requis :

- Un chien aidant ne devrait pas rester recroquevillé trop longtemps. La capacité du chien aidant de rester recroquevillé dépend de sa taille, de sa race et de sa souplesse.
- Les bouts des rangées de sièges ont une incidence sur l'espace disponible à un chien aidant pour se coucher. Dans cette optique, le bout de la rangée est donc mesuré du devant du coussin du siège jusqu'à l'arrière du siège devant la personne ayant une déficience. Le bout de la rangée doit être assez large pour que le chien puisse se glisser dans la rangée et en sortir sans être coincé.
- Les queues et les pattes doivent être protégées des chariots, des pieds, etc., pour la sécurité tant du chien, que celle des passagers et des membres de l'équipage.

- L'espace sur le plancher doit être suffisant pour que le chien aidant puisse se coucher sur le plancher devant le siège de la personne ayant une déficience, que cette dernière ait suffisamment d'espace pour ses jambes et ses pieds, tout en veillant à ce que les deux puissent voyager en toute sécurité. Bien qu'un certain empiètement par le chien aidant sur la surface aux pieds du passager soit acceptable, le transporteur doit faire en sorte que l'espace soit suffisant pour que la personne ayant une déficience puisse s'asseoir en plaçant ses jambes et ses pieds dans une position qui ne lui causera pas d'inconfort ou que le chien n'aura pas à se coucher sur ses jambes et ses pieds.
- Un espace suffisant pour les jambes est nécessaire en avant du siège de la personne ayant une déficience pour que le chien aidant puisse être à ses pieds. Ceci empêchera la personne de placer ses jambes par-dessus le chien aidant dans un espace confiné, ce qui pourrait causer des blessures à la personne si le chien sursautait ou se levait rapidement pour quelque raison que ce soit.
- L'attribution d'un siège avec le moins d'obstacles possible (p. ex. des objets tels que des coffrets électriques, du matériel de divertissement et de sécurité, des repose-pieds, des dispositifs de fixation des sièges) à une personne ayant une déficience et à son chien aidant pourrait diminuer les probabilités que le chien se blesse ou endommage accidentellement le matériel.
- L'utilisation de l'espace sous le ou les sièges en avant de la personne ayant une déficience peut être nécessaire pour recevoir les extrémités de grands et très grands chiens aidants, alors que les petits chiens et les chiens de taille moyenne peuvent utiliser cet espace pour s'étendre, selon la hauteur de l'espace libre entre le plancher et la base du siège.
- Pour être utilisable, l'espace libre sous le siège devant la personne voyageant avec un chien aidant doit compter suffisamment d'espace libre pour qu'un chien puisse y entrer et en sortir sans se blesser. Par exemple, les petits chiens et les chiens de taille moyenne peuvent généralement avoir besoin jusqu'à 25,4 cm (10 pouces) sous le siège, lorsque l'espace entre le plancher et le dessous de la base du siège est de 26,67 cm (10,5 pouces).

- Les gros chiens peuvent généralement nécessiter jusqu'à 38,1 cm (15 pouces) sous le siège, lorsque les sièges dans la pente avant offrent entre 36,83 cm (14,5 pouces) et 26,67 cm (10,5 pouces) sous la base du siège. Pour ce qui est des sièges qui comptent 26,67 cm (10,5 pouces) du plancher à la base du siège, un espace pouvant aller jusqu'à 20,32 cm (8 pouces) est utilisable. Dans ce cas, une portion minimale du corps du chien et ses pattes peuvent se glisser sous le siège.
- Les pattes et peut-être la tête des très gros chiens peuvent nécessiter jusqu'à 25,4 cm (10 pouces) sous le siège, lorsque l'arrière des sièges dans la pente avant offre entre 36,83 cm (14,5 pouces) et 26,67 cm (10,5 pouces) du plancher à la base du siège. Pour ce qui est des sièges qui comptent 26,67 cm (10,5 pouces) entre le plancher et la base du siège, seules les pattes des chiens pourront peut-être se glisser en partie sous le siège.
- L'espace sous les sièges offrant moins que les dimensions susmentionnées pourrait être inutilisable pour les chiens aidants.

Espace approximatif au plancher pour accommoder les personnes ayant une déficience et leurs chiens aidants

Il est recommandé aux transporteurs de se référer aux dimensions (poids et taille) de la section suivante au moment de déterminer l'espace suffisant pour une personne et son chien aidant en particulier.

Petits chiens aidants

Poids approximatif du chien : 7 à 11 kilogrammes (15 à 25 livres)

Taille approximative du chien en position debout :

- longueur : 45,72 à 55,88 cm (18 à 22 pouces)
- hauteur : 20,32 à 40,64 cm (8 à 16 pouces)
- largeur : 12,7 à 17,78 cm (5 à 7 pouces)

Espace libre au plancher pour accommoder une personne ayant une déficience et son chien aidant (dimensions de superficie) – Espace minimum requis : 2 268 centimètres carrés (352 pouces carrés).

Chiens aidants de taille moyenne

Poids approximatif du chien : 12 à 25 kilogrammes (26 à 55 livres)

Taille approximative du chien en position debout :

- longueur : 58,42 à 86,36 cm (23 à 34 pouces)
- hauteur : 38,1 à 53,34 cm (15 à 21 pouces)
- largeur : 15,24 à 20,32 cm (6 à 8 pouces)

Espace libre au plancher pour accommoder une personne ayant une déficience et son chien aidant (dimensions de superficie) – Espace minimum requis : 3 871 à 4 903 centimètres carrés (600 à 760 pouces carrés).

Grands chiens aidants

Poids approximatif du chien : 26 à 39 kilogrammes (57 à 85 livres)

Taille approximative du chien en position debout :

- longueur : 88,9 à 101,6 cm (35 à 40 pouces)
- hauteur : 53,34 à 66,04 cm (21 à 26 pouces)
- largeur : 17,78 à 21,59 cm (7 à 8.5 pouces)

Espace libre au plancher pour accommoder une personne ayant une déficience et son chien aidant (dimensions de superficie) – Espace minimum requis : 4 916 à 5 787 centimètres carrés (762 à 897 pouces carrés).

Très grands chiens aidants

Poids approximatif du chien : 40 à 46 kilogrammes (88 à 100 livres)

Taille approximative du chien en position debout :

- longueur : 104,14 à 116,84 cm (41 à 46 pouces)
- hauteur : 63,5 à 73,66 cm (25 à 29 pouces)
- largeur : 20,32 à 25,4 cm (8 à 10 pouces)

Espace libre au plancher pour accommoder une personne ayant une déficience et son chien aidant (dimensions de superficie) – Espace

minimum requis : 6 190 à 8 681 centimètres carrés (959 à 1 346 pouces carrés).

Calendrier de mise en œuvre

Bien que le présent guide présente les renseignements généraux pouvant être utiles aux transporteurs aériens pour établir un processus d'évaluation leur permettant d'accorder suffisamment d'espace aux personnes ayant une déficience qui voyagent avec un chien aidant, l'Office reconnaît que les transporteurs ont besoin de temps pour élaborer et mettre en œuvre des politiques uniformes à cet égard.

Les transporteurs aériens doivent mettre en œuvre leurs politiques uniformes conformément au présent guide dès que possible, mais au plus tard le 1^{er} décembre 2009.

Vols intérieurs

Dans le contexte national, ce calendrier de mise en œuvre ne doit pas être interprété comme une dispense à la conformité avec les exigences réglementaires établies aux paragraphes 149(1) et 149(2) du *Règlement sur les transports aériens* (RTA), qui s'applique à tous les transporteurs aériens en ce qui concerne tout service intérieur qu'il exploite au moyen d'un aéronef d'au moins 30 passagers.

Selon le RTA, le transporteur aérien est tenu d'accepter de transporter sans frais un animal aidant (tel qu'un chien aidant) à bord de tout aéronef d'au moins 30 sièges passagers, pourvu que l'animal soit nécessaire aux déplacements de la personne et qu'il est certifié, par écrit, qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

De plus, si l'animal porte un harnais convenable selon les normes établies par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants, le transporteur aérien doit permettre que l'animal accompagne la personne à bord de l'aéronef jusqu'à son siège passager et y demeure sur le plancher.

Jusqu'à ce que les politiques uniformes conformément au présent guide soient en place, les transporteurs doivent traiter au cas par cas les

demandes d'espace supplémentaire sur les vols intérieurs de manière à se conformer aux paragraphes 149(1) et 149(2) du RTA.

Vols internationaux

En ce qui concerne les vols internationaux exploités par les transporteurs aériens canadiens exploitant des aéronefs d'au moins 30 passagers, le Code aérien précise les attentes par rapport à l'espace suffisant à fournir au plancher. Cet espace devrait suffire pour qu'un chien se couche et pour veiller à ce que le passager et son chien partagent l'espace en toute sécurité sans vivre un inconfort extrême.

Jusqu'à la mise en œuvre de politiques uniformes, les transporteurs doivent traiter au cas par cas les demandes d'espace supplémentaire sur les vols internationaux afin de rencontrer l'objectif de l'article 2.6 du Code aérien.

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

ANNEXE 4 : Guide de mise en œuvre concernant l'installation d'indicateurs tactiles de rangées dans les gros aéronefs

Introduction

L'Office des transports du Canada a préparé le présent guide pour aider les transporteurs aériens canadiens à mettre en œuvre l'article 2.7 du *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (Code aérien). Cette section traite d'indicateurs tactiles de rangées à bord de gros aéronefs.

L'article 2.7 du Code aérien, qui s'applique aux aéronefs à voilure fixe d'au moins 30 sièges passagers utilisés par les transporteurs aériens canadiens, prévoit que des « indicateurs tactiles indiquant le numéro des rangées devraient être apposés sur les compartiments de rangement supérieurs ou sur les sièges passagers contigus à l'allée ».

Bien que ce guide de mise en œuvre s'applique à l'article 2.7 du Code aérien, il doit être lu conjointement avec d'autres articles du Code.⁶

L'article 2.7 du Code aérien a pour objectif d'augmenter l'autonomie d'accès au transport aérien des personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle, en particulier leur capacité de repérer leur siège à bord d'un aéronef. Cet objectif peut être atteint à l'aide d'indicateurs tactiles de rangées permanents ou amovibles, lesquels peuvent être apposés sur les

⁶ L'article 1.2 du Code aérien reconnaît notamment que la norme CAN/CSA-B651-95 *Accessibilité des bâtiments et autres installations* de l'Association canadienne de normalisation (remplacée par la norme B651-04 *Conception accessible pour l'environnement bâti*) représente une référence appropriée et incite les transporteurs à adopter, s'il y a lieu, les spécifications techniques qui y sont données.

En outre, l'article 1.2 du Code aérien reconnaît la nécessité pour les transporteurs aériens de se conformer aux règlements de sécurité. La sécurité à bord d'un aéronef relève de Transports Canada, Aviation civile et les transporteurs aériens doivent exploiter leurs services conformément au *Règlement de l'aviation canadien* qui découle de la *Loi sur l'aéronautique*. Aucune partie du *Règlement sur le transport aérien* ou du Code aérien ne dispense les exploitants aériens de se conformer aux dispositions de tout règlement de sécurité pris en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*.

compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée.

Malgré l'objectif de la section 2.7 du Code aérien est encouragé, l'Office reconnaît toutefois que certaines personnes peuvent préférer obtenir l'aide du personnel du transporteur pour repérer leur siège.

Pour élaborer le présent guide, l'Office a procédé à des consultations préliminaires auprès de sept transporteurs aériens canadiens et de trois organismes nationaux pour les personnes aveugles. Par la suite, de nouvelles consultations ont eu lieu auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office.

Dialogue entre le personnel de cabine du transporteur et le passager

Les transporteurs sont encouragés à adopter un emplacement et un type uniformes d'indicateurs tactiles de rangées dans leur parc aérien. L'Office reconnaît cependant le besoin de souplesse en ce qui concerne le type et l'emplacement des indicateurs tactiles de rangées en raison de facteurs comme les différents concepts d'aéronefs.

Puisqu'il existe différentes façons pour les transporteurs d'aider à un passager à repérer son siège assigné, un dialogue à propos de l'emplacement du siège devrait être entrepris entre le personnel de cabine du transporteur et le passager au moment de l'embarquement. Lorsque cela est possible, ce dialogue devrait avoir lieu avant l'embarquement des autres passagers.

Dans le but de faciliter la discussion et de faire en sorte qu'il y ait suffisamment de temps pour leur orientation, les personnes aveugles ou qui ont une déficience visuelle et qui ont besoin d'assistance pour repérer leur siège devraient se présenter au transporteur à l'aire d'embarquement. Lorsque cela est possible, le transporteur pourra alors faire bénéficier le passager d'un embarquement prioritaire.

Au moment de l'embarquement à bord de l'aéronef, le personnel de cabine devrait informer le passager des points suivants :

- le type d'indicateurs tactiles de rangées utilisés à bord de l'aéronef pour permettre au passager de repérer son siège sans aide, c.-à-d. des indicateurs permanents ou amovibles;
- les caractéristiques et l'emplacement des indicateurs de rangée (p. ex. numéro de rangée en relief et/ou en braille, sur les compartiments de rangement supérieurs ou sur les sièges passagers contigus à l'allée); et
- le numéro de la rangée, le côté de l'allée et l'emplacement du siège du passager dans la rangée.

Indicateurs tactiles de rangée permanents

Si un transporteur choisit d'installer des indicateurs tactiles de rangées permanents sur les compartiments de rangement supérieurs ou sur les sièges passagers contigus à l'allée, ces indicateurs devraient désigner le numéro de la rangée à l'aide de caractères en relief et en braille. Là où il s'avère impossible d'offrir les indicateurs dans les deux formats, il est préférable de privilégier les caractères en relief puisque la proportion de personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle qui lit le braille est relativement petite.

Les transporteurs qui, au moment de la publication du présent guide, offrent déjà des indicateurs tactiles de rangée permanents dans un seul format (en relief ou en braille), ne seront pas tenus de remplacer ces indicateurs. Il serait par contre souhaitable d'ajouter les indicateurs dans l'autre format, par exemple au moment de l'entretien de routine ou des modifications en rattrapage de l'aéronef.

Les indicateurs tactiles sont lisibles lorsqu'ils satisfont aux critères suivants, comme le prévoit l'article 2.1 du Code aérien de l'Office:

- les indicateurs devraient être placés de manière à éviter les ombrages et les éblouissements;

- les caractères et les symboles devraient être non éblouissants et d'une couleur contrastante;⁷
- les lettres devraient être sans empattement, les chiffres devraient être des chiffres arabes, et tous les deux devraient avoir un rapport largeur/hauteur entre 3:5 et 1:1 et un rapport largeur du trait/hauteur entre 1:5 et 1:10;
- les lettres et les chiffres devraient être en relief d'au moins 0,8 mm et avoir de 16 à 50 mm de haut;
- les caractères en braille devraient être situés au bas du panneau et présenter en braille intégral niveau I conforme aux normes de la *Canadian Braille Authority* en anglais et en braille intégral conforme aux normes du Comité interministériel sur la normalisation du braille en français.

Indicateurs tactiles de rangées amovibles

Un transporteur peut opter pour l'utilisation d'indicateurs tactiles de rangées amovibles sur les compartiments de rangement supérieurs ou sur les dossiers des sièges passagers contigus à l'allée plutôt que des indicateurs tactiles de rangées permanents.

Lorsque les indicateurs tactiles de rangées amovibles ou permanents placés sur les compartiments de rangement supérieurs sont hors d'atteinte du passager, un indicateur tactile de rangée amovible devrait être placé sur le siège contigu à l'allée.

Dans le cas des indicateurs tactiles de rangées amovibles, ces derniers ne doivent pas attirer indûment d'attention induite sur le passager.

⁷ « Couleur contrastante » s'entend d'une couleur claire sur fond sombre ou d'une couleur sombre sur fond clair, clair sur sombre étant préférable pour la signalisation.

En ce qui concerne les couleurs contrastantes, la norme CSA B651-04 contient des renseignements utiles, y compris le suivant : « Parmi les exemples de couleurs contrastantes, plus de 70 pour cent sont bleu marine et blanc mat (95 pour cent), vert pomme et blanc (72 pour cent), de même qu'argent et brun amande (70 pour cent). Les combinaisons de couleurs à éviter sont le jaune/gris, le jaune/blanc, le bleu/vert, le noir/violet et le rouge/noir. »

Solutions de rechange pour offrir un accès indépendant aux sièges

Au moment de la rédaction du présent guide de mise en œuvre, les indicateurs tactiles de rangées sont les principaux moyens d'offrir un accès indépendant aux sièges pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. L'objectif de l'article 2.7 du Code aérien pourrait toutefois être atteint par l'utilisation de méthodes technologiques d'orientation.

Une de ces technologies potentielles est l'identification par radiofréquence (IRF). Le type de système de IRF qui pourrait être utilisé dans ce contexte est composé d'une antenne, d'un émetteur-récepteur et d'un transpondeur (également appelé marqueur). Le marqueur contient de l'information – dans le cas présent, le numéro de siège – qui est transmise à l'émetteur-récepteur qui lit et transfère l'information à un dispositif de traitement tel qu'un lecteur portable.

Si les transporteurs optent pour de tels dispositifs, ou pour des méthodes technologiques semblables pour aider le passager à repérer son siège, ils voudront peut-être tenir compte à ce que le dispositif ou la méthode réponde aux besoins de la personne qui peut également être sourde ou avoir une déficience auditive. Une telle technologie pourrait supposer une mise à l'épreuve et une certification avant de pouvoir être utilisée en vol.

Dans le cas où les transporteurs peuvent trouver des solutions de rechange pour offrir aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle une aide à l'orientation qui leur permet de repérer seules leur siège, ils seront présumés avoir respecté l'objectif de l'article 2.7 du Code aérien.

Calendrier de mise en œuvre

Dans l'éventualité où l'article 2.7 du Code aérien n'aurait pas déjà été entièrement mis en œuvre, il est prévu que les transporteurs, à l'aide du présent guide, devront avoir atteint l'objectif de l'article 2.7 du Code aérien au plus tard le 31 mars 2010.

Bien que l'installation des indicateurs tactiles de rangées permanents puisse s'avérer impossible dans le cadre du calendrier, les transporteurs peuvent utiliser entre temps des indicateurs tactiles de rangées amovibles, en tout temps, pour permettre à une personne de repérer seule son siège ou comme solution provisoire jusqu'à l'installation d'indicateurs tactiles de rangées permanents.

Pour obtenir de plus ample 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