

Guide à l'accessibilité pour les services de transports par autocar

Disponible sur Internet à www.tc.gc.ca/fra/politique/acc-accf-menu.htm et en médias substituts

Table des matières

Section 1 - But du guide	4
Section 2 - Définitions	4
Section 3 - Réservations et achat de billets		
3.1 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements	5
3.2 Préposés aux soins personnels	7
Section 4 - Arrivée et déplacement à l'intérieur des gares		
4.3 Signalisation dans les gares d'autocars	8
4.4 Téléphones publics dans les gares d'autocars	11
4.5 Annonces publiques dans les gares d'autocars	12
4.6 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique dans les gares d'autocars	14
4.7 Guichets automatiques et kiosques d'information informatisés relatifs aux transports	14
4.8 Aires de repos et sièges de courtoisie dans les gares d'autocars	15
4.9 Aires de soulagement pour animaux aidants aux gares d'autocars	16
Section 5 - Embarquement dans l'autocar et débarquement		
5.1 Transport des animaux aidants	17

5.2.2 Charge à admettre des plates-formes élevatrices, des rampes et des espaces de rangement	19
5.4.1 Signalisation	20
Section 6 - Le Voyage		
6.1 Sièges de courtoisie pour les personnes ayant une déficience	21
6.3 Annonces à bord de l'autocar	22
Section 7 - Gares d'autocars et équipement		
7.1 Construction et rénovation de gares	23
Section 8 - Communications des autocaristes et formation des employés		
8.2 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts	26
8.3 Accessibilité des sites Web	28
8.4 Formation	30
8.5 Consultation	31
Section 9 - Plaintes		
9.1 Aides à la mobilité perdues ou endommagées	33
<i>Annexe 1 - Principes de conception universelle©</i>	36
<i>Annexe 2 - Liste partielle des sujets traités dans la norme CAN/CSA B651-04 – Conception accessible pour l'environnement bâti</i>	40

Section 1 - But du guide

Le présent guide est destiné à être lu en parallèle avec le *Code de pratique des autocaristes*.

Il a été préparé pour aider les autocaristes à mettre en œuvre les dispositions du *Code de pratique des autocaristes* et, ainsi, rendre leurs services plus accessibles aux personnes ayant une déficience.

Chaque section du guide énonce en premier lieu la disposition pertinente du *Code de pratique des autocaristes*. Elle est ensuite suivie d'une section « Justification » qui explique les obstacles que les critères visent à éliminer. Le reste du guide porte sur les ressources techniques et communautaires auxquelles on peut faire appel pour trouver des moyens efficaces d'améliorer l'accessibilité.

Il est à souligner que le présent guide a été préparé en tant qu'outil d'information pratique et il ne vise en rien à restreindre ou à préciser les décisions opérationnelles à prendre lors de la mise en œuvre du Code. Les produits ou les services dont fait état le présent **guide ne sont mentionnés qu'à titre informatif** seulement, et ne veut en aucun cas suggérer que Transports Canada endosse **l'utilisation de l'un ou l'autre des** produits ou services présentés. Les personnes visées par le Code sont invitées à consulter le présent guide.

Afin d'accommoder l'industrie des autocars, le présent guide tire certains conseils du *Guide d'accessibilité des gares de voyageurs* et du *Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (tous les deux publiés par l'Office des transports du Canada), et il renferme des renseignements particuliers pour les autocaristes. On invite les usagers à consulter ces guides selon leurs besoins à www.otc-cta.gc.ca/doc.php?lang=fra&sid=1019 et à www.otc-cta.gc.ca/doc.php?did=43&lang=fra.

Section 2 - Définitions

Les définitions des termes pertinents se trouvent dans la section 2 du *Code de pratique des autocaristes*.

Section 3 - Réservations et achat de billets

Disposition du Code

3.1 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements

Les autocaristes qui utilisent des lignes téléphoniques pour les réservations ou pour les renseignements aux gares d'autocars offriront un niveau de service équivalent aux voyageurs ayant une déficience au moyen de systèmes de communication auxiliaires, comme une ligne ATS, un courriel ou une télécopie. Les autocaristes offriront de décrire les services fournis aux personnes ayant une déficience et toute condition qui s'y rattache.

Justification

Compte tenu des divers instruments de télécommunications qu'utilisent différents voyageurs, autres qu'une ligne téléphonique vocale comme une ligne ATS, le courriel ou un système de réservations ou de renseignements en ligne sont souvent des conditions préalables à des communications directes avec certains voyageurs ayant une déficience.

Lignes directrices

- Les numéros ATS doivent être annoncés partout où les numéros de téléphone classiques sont imprimés pour que les voyageurs sourds ou malentendants puissent eux aussi se prévaloir des promotions et spéciaux offerts aux autres voyageurs.
- Un système de messageries automatisées est un moyen rapide et pratique de réserver une place ou de fournir des renseignements, mais il peut également créer des obstacles à des communications fructueuses pour les voyageurs âgés, et pour ceux ayant une déficience auditive, cognitive ou de la parole. Il se peut par ailleurs que les voyageurs ayant une déficience aient des questions ou des besoins spéciaux en matière de réservations qu'il est impossible de satisfaire au moyen des options classiques prévues. Le fait de pouvoir entrer en communication avec un téléphoniste à l'autre bout de la ligne donnera l'assurance aux voyageurs que leurs questions recevront une réponse exacte et que leurs réservations ont bien été prises.
- Conseils sur l'étiquette ATS :
 - Lorsque vous communiquez avec un client, laissez sonner l'appareil ATS au moins 10 fois. Lorsque le client répond, dites-lui pourquoi vous l'appellez et communiquez votre propre identité ainsi que le nom de votre entreprise.
 - Utilisez « xxx » lorsque vous faites une erreur au lieu d'essayer de retaper le mot. Tapez à la même vitesse que le client. N'utilisez des abréviations que si le client en utilise.
 - Écrivez « ne quittez pas » pour mettre un client en attente afin qu'il sache ce qui se passe.

- Après chaque message, tapez « Continuez ». Cela indique à votre interlocuteur que vous avez fini de dactylographier votre message.
- « SK » signifie « Cessez de taper » (de l'anglais Stop Keying). Cela indique que la conversation est sur le point de prendre fin. Tapez « SK » lorsque vous voulez terminer un message.
- Les façons les plus courantes de dire au revoir sont « À la prochaine » ou « Bonjour ».

Renseignements techniques

- Vous trouverez les définitions des ATS et des services de relais téléphonique à la section 4.4 – Téléphones publics dans les **gares d'autocars**.

Fournisseurs

- Le site Web de la Société canadienne de l'ouïe offre un magasin en ligne à l'adresse www.chs.ca/estore2/index.php?main_page=index&language=fr&zenid=npg0abad11i6fhi5ekddo0bl41. La page Web comporte des images, ainsi que de l'information sur les produits et les prix.
- Ultratec Inc.
450, promenade Science
Madison, WI 53711
1-800-482-2424 (vocal/ATS)
www.ultratec.com/ (site en anglais)
- Krown Manufacturing, Inc.
3408, chemin Indale
Fort Worth, TX 76116
Vocal : 817-738-2485
ATS : 817-738-8993
Télécopieur : 817-738-1970
www.krownmfg.com/us/ (site en anglais)
- Clarity Products Inc.
4289, promenade Bonny Oaks
Chattanooga, TN 37406
1-800-426-3738
<http://clarityproducts.com/> (site en anglais)

Disposition du Code

3.2 Préposés aux soins personnels

Sur demande, l'autocariste fournira un billet de transport gratuit au préposé aux soins personnels pour qu'il l'utilise lorsqu'il l'accompagne une personne ayant une déficience sur des liaisons régulières. L'autocariste acceptera la déclaration, faite par la personne ayant une déficience ou en son nom, que cette personne n'a pas besoin d'un préposé aux soins personnels pendant le voyage. Cependant, si elle désire voyager avec un préposé aux soins personnels, la personne doit fournir une lettre d'un professionnel de la santé ou une carte d'accompagnement pour personnes ayant une déficience émise par un organisme reconnu représentant des consommateurs ayant une déficience, qui utilise l'avis d'un professionnel de la santé pour évaluer si une personne ne peut pas voyager seule.

L'autocariste acceptera la déclaration attestant que la personne a besoin d'un préposé aux soins personnels en émettant une carte d'admissibilité ou une autre forme de reconnaissance par écrit. La personne pourra utiliser ce document pour tout voyage ultérieur en autocar sur une liaison régulière avec tout autocariste visé par le présent Code.

Une personne ayant une déficience qui a besoin d'un préposé aux soins personnels lorsqu'il voyage à l'intérieur de la province de Québec doit soumettre un formulaire de demande auprès de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ) pour obtenir la carte québécoise à l'accompagnement en transport par autocar, qui est reconnue par les autocaristes au Québec. Cette carte est reconnue par les autocaristes fournissant un service de transport par autocar dans la province de Québec seulement, et est pour être utilisée par les personnes ayant une déficience significative et permanente.

Justification

Certains passagers ayant une déficience ne peuvent pas voyager en toute autonomie et ont donc besoin de l'aide d'un préposé aux soins personnels, qui offrira un soutien personnel que l'autocariste ne peut fournir.

Ces services comprennent :

- les opérations à la billetterie;
- les déplacements à destination et en provenance de l'aire d'embarquement;
- ranger et récupérer ses bagages;
- manger;
- prendre ses médicaments;
- utiliser les installations de toilettes à bord ou de toilettes à un arrêt;
- démonter et remonter une aide à la mobilité dans des endroits autres que les gares d'autocars; et

- établir un contact pour obtenir de l'aide au nom d'une personne ayant une déficience.

Lignes directrices

- La plupart des passagers qui voyagent avec un préposé aux soins personnels sont en mesure de prendre leurs propres décisions. Il faut donc poser les questions liées aux préférences ou aux décisions nécessaires directement au passager et non au préposé aux soins personnels, à moins de directives contraires.
- En règle générale, si le passager dispose d'un document prouvant qu'il ne peut pas voyager en toute autonomie, on accepte son choix de préposé aux soins personnels et on tient pour acquis que ce dernier peut fournir l'aide dont le passager a besoin, comme il est indiqué au point précédent.

Section 4 - Arrivée et déplacement à l'intérieur des gares

Disposition du Code

4.3 Signalisation dans les gares d'autocars

La signalisation installée dans toutes les zones publiques des gares d'autocars devrait être accessible à tous les voyageurs et respecter la *Norme sur les symboles d'information des voyageurs* de l'Office des normes générales du Canada (CAN/ONGC-109.4-2000), ainsi que le code de pratique relatif à la communication de l'Office des transports du Canada. Généralement, les panneaux de signalisation dans toutes les zones utilisées par les voyageurs, telles que les toilettes, les issues de secours, les ascenseurs, les escaliers, les portes ou les corridors donnant sur les couloirs principaux, devraient comprendre des symboles en braille et des symboles tactiles.

Justification

Des panneaux accessibles améliorent l'accès aux renseignements clés pour tous les voyageurs, en particulier pour les personnes ayant une déficience. Le fait d'installer des panneaux à la hauteur des yeux permet aux voyageurs dont la vue est basse de déchiffrer les panneaux de près en plus d'offrir un meilleur angle visuel aux personnes en fauteuil roulant. Des couleurs bien contrastées améliorent la visibilité des panneaux pour tous les utilisateurs et revêtent une importance cruciale pour les personnes dont la vue est faible ou qui sont daltoniennes. Les panneaux complétés par des symboles en braille ou des symboles tactiles permettent aux passagers ayant une déficience visuelle de voyager de manière plus indépendante. Des panneaux clairs revêtent également une grande importance pour les personnes qui ont de la difficulté à communiquer verbalement ou qui n'arrivent pas à entendre les annonces faites au public.

Lignes directrices

Conseils sur la façon de créer des panneaux accessibles :

- L'uniformité des symboles, des couleurs et des médias sur les panneaux permet aux gens de mieux savoir où ils doivent se rendre.
- Des combinaisons de couleurs comme jaune/gris, jaune/blanc, bleu/vert, noir/violet et rouge/noir n'offrent pas un contraste suffisant. Le rouge et le noir sont la combinaison de couleurs la plus difficile à interpréter pour les gens atteints d'une déficience visuelle quelconque. L'ambre et le noir sont la combinaison de couleurs préférée pour les panneaux électroniques avec affichage à DEL.
- Lorsque des panneaux tactiles sont installés à une entrée sans porte, ils devraient être placés à droite de l'entrée, et non à l'intérieur de l'entrée.

Renseignements techniques

- Le contraste idéal entre deux couleurs est de 70 %. Nous renvoyons le lecteur au document intitulé *Destination autonomie – Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants*, publié par l'INCA, qui contient un tableau d'analyse des couleurs de 3M. Ce tableau permet de comparer facilement deux couleurs pour déterminer si elles satisfont au niveau de contraste de 70 %. Les sections 2.3 et 9 de ce document proposent également des conseils sur la façon de concevoir des panneaux accessibles. Veuillez consulter la page Web de l'INCA à http://webstore.cnib.ca/item_detail.aspx?ItemCode=COM2010010001.
- De nombreux panneaux électroniques DEL sont livrés avec une option « tricolore » qui permet d'utiliser le rouge, le vert ou l'ambre pour représenter le texte ou les symboles du panneau. En remplaçant le rouge par l'ambre et en évitant d'avoir à faire défiler ou clignoter le texte, celui-ci devient beaucoup plus facile à lire pour les voyageurs malvoyants, notamment les daltoniens.
- Les panneaux utilisés pour les toilettes, les sorties de secours, les ascenseurs, les escaliers, les portes ou les couloirs donnant sur des corridors principaux, ainsi que pour les numéros des portes d'embarquement, des voies ou des aires de départ devraient comporter des symboles en braille et des symboles tactiles. Dans le cas des panneaux de signalisation qui ne comportent aucun texte, des symboles tactiles devraient être utilisés.
- Des panneaux de signalisation devraient être installés aux principaux endroits où les gens sont appelés à prendre des décisions, et ces panneaux devraient être situés, dans la mesure du possible, à la hauteur des yeux (1,5 mètre du sol, à 25 mm près). Les panneaux devraient être également placés de manière à éviter les ombrages et l'éblouissement.
- Lorsqu'il s'agit de panneaux de signalisation installés à une hauteur bien supérieure au niveau de la tête, ils devraient être disposés à 2,03 mètres du sol, à 25 mm près, de sorte qu'une personne en fauteuil roulant puisse facilement les voir.
- Les panneaux de signalisation d'une entrée de porte devraient être installés sur le mur à la droite de la porte, et avoir son centre à 1,5 mètre du sol, à 25 mm près.

- Les lettres devraient être sans empattement (Arial, Univers, Helvetica et Zurich, par exemple) et les chiffres devraient être en arabe. Le rapport largeur/hauteur des lettres et des chiffres devraient se situer au moins entre 3:5 et 1:1, et le rapport largeur/hauteur de leur trait devrait se situer entre 1:5 et 1:10.
- Il importe d'utiliser des panneaux tactiles (c.-à-d. dont les lettres, les chiffres et les symboles peuvent être lus au toucher) pour l'information générale d'orientation ainsi que pour des renseignements précis. Lorsque des panneaux ou des indicateurs tactiles sont utilisés, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes devraient avoir un relief d'au moins 0,8 mm et mesurer entre 16 mm et 50 mm de hauteur. Si un panneau tactile est fixé à un mur, le centre de ce panneau devrait se trouver à 1,5 mètre du sol, à 25 mm près.
- Les panneaux en braille doivent être conformes aux normes de la Canadian Braille Authority pour les messages en anglais, et en braille intégral conforme aux normes du Comité interministériel sur la normalisation du Braille pour les messages en français.
- Le tableau suivant indique les distances maximales d'éloignement pour les panneaux dont le lettrage, le numérotage, les symboles et les pictogrammes sont en polices de tailles différentes :

Hauteur minimale des caractères (en mm)	Éloignement maximal (en mètres)	Exemples d'emplacements
200 mm	6 mètres	entrée de la gare
150 mm	4,6 mètres	nom de la gare, nom de la ligne (pour les gares de chemin de fer et les stations de métro)
100 mm	2,5 mètres	nom du véhicule (métros et autobus)
75 mm	2,3 mètres	renseignements sur les correspondances
50 mm	1,5 mètre	renseignements sur l'itinéraire, affichage des cartes
25 mm	0,75 mètre	portes, pièces
20 mm	0,75 mètre	toilettes munies du symbole universel

Fournisseurs

- L'entreprise canadienne Eye Catch Signs est un fournisseur de panneaux comportant des indicateurs en braille et des indicateurs tactiles. Son adresse Internet est www.eyecatchsigns.com/en/home/default.aspx. (site en anglais)

- La compagnie Adaptive Micro Systems Incorporated fournit des panneaux à DEL Alpha livrés avec l'option « tricolore ». PCM Electronic Signs est une entreprise canadienne qui vend de l'équipement Alpha. Voici son adresse Internet : www.pcmsigns.com/Alpha.htm. (site en anglais)

Disposition du Code

4.4 Téléphones publics dans les gares d'autocars

Les autocaristes veilleront à ce qu'au moins un téléphone public accessible aux personnes ayant une déficience visuelle, un trouble de la parole ou aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes et un téléphone, placé à une hauteur appropriée pour une personne assise dans une aide à la mobilité, soient installés à la billetterie ou avec les autres téléphones publics.

Les téléphones accessibles et les lignes d'ATS devraient être clairement identifiés à l'aide du symbole international d'accessibilité ou du symbole d'identification des ATS. La signalisation qui indique l'emplacement des téléphones publics devrait aussi préciser l'emplacement de l'ATS et du téléphone accessible le plus proche.

Justification

L'accès aux téléphones publics est un élément primordial à l'expérience du voyageur. Les personnes ayant une déficience auditive ou de la parole ont besoin d'appareils ATS publics. Les personnes en fauteuil roulant ont besoin de téléphones installés à un niveau plus bas, pour que les fentes d'encaissement ou d'autres commandes soient à leur portée. Lorsqu'on installe de nouveaux téléphones publics, il faut opter pour de l'équipement doté du plus grand nombre de caractéristiques d'accessibilité possible afin de permettre à une plus grande diversité de voyageurs de les utiliser.

Lignes directrices

La norme B651-04 intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti* de l'Association canadienne de normalisation (CSA), traite des exigences relatives à l'installation des téléphones publics accessibles et des ATS. Pour commander ce document, veuillez consulter le site Web de la CSA à l'adresse <http://shop.csa.ca/fr/canada/page/home>.

Renseignements techniques

Appareils fonctionnels et aides techniques d'usage courant :

- **ATS** : Un télécriteur (ATS) ou dispositif de télécommunication pour les personnes sourdes qui transmet le texte écrit par la ligne téléphonique. Utilisé surtout par les personnes sourdes, sourdes postlinguistiques, malentendantes ou ayant un trouble de la parole et par ceux qui désirent communiquer avec ces personnes.
- **Téléphone à volume réglable** : Téléphone qui permet à l'utilisateur de régler le volume des sons reçus. Utilisé surtout par les personnes malentendantes.
- **Contrôle du volume des téléphones munis d'un capteur** : Un capteur téléphonique est intégré dans le récepteur du combiné et il convertit le flux magnétique en signaux électriques que peuvent percevoir les appareils auditifs munis d'un phonocapteur qui amplifie le son. Utilisé surtout par les personnes qui portent un appareil auditif.

Disposition du Code

4.5 Annonces publiques dans les gares d'autocars

Les annonces publiques devraient être faites en format auditif et visuel, dans la mesure du possible, dans toutes les zones de services aux voyageurs à l'intérieur des gares. Les annonces comprennent, sans toutefois s'y limiter, les renseignements sur les retards des départs, la désignation des portes d'embarquement et les changements d'horaire ou de correspondance. Les annonces publiques devraient être de bonne qualité, préparées dans un langage clair, énoncées distinctement et lentement, ainsi que répétées.

Si seulement une forme d'expression est utilisée pour les annonces (seulement auditive ou seulement visuelle), l'autocariste fournira l'annonce de manière appropriée aux voyageurs ayant une déficience qui en ont fait la demande.

Justification

Les annonces de la gare concernant des changements aux itinéraires de voyage sont essentielles et peuvent survenir à la dernière minute. Les personnes ayant une déficience auditive peuvent éprouver de la difficulté à comprendre le message. À ce titre, offrir les deux types d'annonces, auditifs et visuels, profitera à tous les voyageurs puisque les renseignements sur les voyages seront mieux compris.

Lignes directrices

- Si on n'utilise que des moyens sonores pour diffuser les annonces publiques dans la gare, il faut porter une attention particulière aux passagers ayant une déficience auditive.

- Si le voyageur dit avoir une déficience auditive, il convient d'en informer un membre du personnel et de lui demander de voir à ce que le passager ayant une déficience auditive obtienne les renseignements dont il a besoin pour arriver à bon port.
- Dans la mesure du possible, la personne en question devrait être dirigée à l'aire des sièges de courtoisie qui devrait être située près du comptoir d'enregistrement/zone de départ, et en vue des panneaux indicateurs.
- Il convient de demander à la personne ayant une déficience auditive quel genre de soutien lui serait le plus utile.
- Conseils pour créer des annonces publiques parfaitement claires :
 - Parlez lentement.
 - Répétez les messages pour permettre aux gens de les mémoriser plus facilement.
 - Utilisez les messages préenregistrés qui sont plus faciles à comprendre.
 - Renforcez les annonces verbales par un message textuel sur un tableau d'affichage s'il est possible et pratique de le faire.
 - Minimisez les bruits de fond le plus possible aux endroits où les annonces sont diffusées.
 - Prévoyez des crayons et du papier dans les lieux clés de la gare pour permettre aux employés de transmettre les annonces aux voyageurs ayant une déficience auditive.

Fournisseurs

- « Audiostat », fabriqué par l'entreprise canadienne Smart Speaker, est un exemple de produit qui rend les annonces publiques plus claires pour tous les voyageurs. Cette technologie modifie le volume des haut-parleurs en fonction du niveau de bruit de fond dans la gare. On trouvera une description d'« Audiostat » sur la page Web à www.minelec.com/SmartSpeaker.htm. (site en anglais)
- L'entreprise américaine Innovative Electronic Designs fabrique des systèmes de sonorisation publics qui contrôlent le bruit de fond dans l'installation, peuvent « s'autovérifier » pour corriger toute erreur pouvant exister dans le système, et diffuser les annonces par des moyens à la fois visuels et verbaux. On trouvera le site Web de cette entreprise à l'adresse www.iedaudio.com/. (site en anglais)
- Centrum Sound est un exemple d'entreprise américaine qui fabrique des haut-parleurs, des amplificateurs et des consoles de mixage qui aident à créer des annonces plus claires. On trouvera des précisions sur ce produit dans le répertoire « Sound Reinforcement Systems and Audio Products for Optimal Speech Intelligibility in Public Facilities » à l'adresse www.centrumssound.com/index.html. (site en anglais)

Disposition du Code

4.6 Écrans d'affichage des arrivées et des départs et autre signalisation électronique dans les gares d'autocars

Là où les écrans d'affichage sont installés plus hauts que le niveau des yeux, une personne assise dans une aide à la mobilité sera en mesure de les lire facilement. Les renseignements affichés sur les écrans devraient être rédigés en langage clair.

Justification

Le fait d'installer les écrans au niveau des yeux donne aux personnes en fauteuil roulant un meilleur angle pour voir les renseignements, et permet à celles qui ont une basse vision de lire l'écran de très près. Des couleurs bien contrastées pour le texte ont pour effet d'améliorer la clarté pour tous les passagers et sont particulièrement importantes pour ceux qui ont une basse vision ou qui sont daltoniens. Des renseignements visuels clairs revêtent également une importance cruciale pour les gens qui n'arrivent pas à entendre les annonces sonores. Le fait d'intégrer ces caractéristiques de conception universelle permet à tout le monde de s'orienter dans une gare de manière autonome, alors qu'autrement, certaines personnes auraient besoin de l'assistance du personnel de la gare.

Lignes directrices

- Les écrans ou autres panneaux électroniques devraient être aussi disposés de façon à éviter les reflets et à offrir un bon contraste des couleurs, comme une couleur pâle sur un fond sombre ou l'inverse, la première option étant préférable. Il ne faut pas utiliser des lettres rouges sur un fond noir. Le défilement d'écran, les clignotements ou un texte à matrice à points devraient aussi être évités.
- Le niveau des yeux se situe à 1,5 mètre du sol, à 25 mm près. Lorsque des écrans sont disposés au-dessus du niveau des yeux, ils doivent se trouver à une hauteur de 2,03 mètres, à 25 mm près, de sorte qu'une personne en fauteuil roulant puisse facilement les voir.

Disposition du Code

4.7 Guichets automatiques et kiosques d'information informatisés relatifs aux transports

Là où sont utilisés des guichets automatiques ou des kiosques d'information automatisés pour fournir un produit ou un service relatif au transport, au moins l'une de ces machines permettra à une personne ayant une déficience d'utiliser seule cette machine. Cette machine sera identifiée par le symbole international d'accessibilité.

Lorsqu'un guichet automatique ou un kiosque d'information relatif au transport n'est pas encore accessible, l'autocariste offrira un niveau de service équivalent aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser seules le guichet ou le kiosque d'information.

Justification

Les kiosques d'information informatisés et les guichets automatiques accélèrent la circulation dans les gares. Les caractéristiques d'accessibilité permettent aux personnes ayant une déficience d'utiliser ces machines pour acheter leurs billets et trouver des renseignements de manière indépendante et à leur propre rythme.

Renseignements techniques

- Pour en savoir plus sur les caractéristiques accessibles nécessaires à une technologie informatisée de même nature, comme un guichet automatique bancaire, vous pouvez consulter les « Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires », qui est le projet de norme B651.1-09 de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Visitez le Magasin des produits d'information de la CSA à <http://shop.csa.ca/fr/canada/page/home>.
- *Which button? Designing user friendly interfaces for people with visual impairments* a été conçu par le Royal National Institute for the Blind (RNIB). Ce document porte sur le type et la taille des polices de caractère, l'illumination du clavier et de l'écran et la taille du clavier numérique qui devraient être utilisés pour tous les kiosques. Il explique par ailleurs l'importance qu'il y a à augmenter le délai prévu pour effectuer l'opération et épurer l'écran d'interférences et de texte clignotant. Veuillez consulter le site Web du RNIB à l'adresse www.rnib.org.uk/Pages/Home.aspx. (site en anglais)

Fournisseurs

- La société King Products and Solutions de Mississauga (Ontario) est un exemple d'entreprise canadienne qui vend des kiosques accessibles appartenant aux séries « m200 » et « Touch Web ». Ces kiosques sont équipés d'une sortie audio avec commande du volume et offrent la possibilité d'utiliser le clavier ou une carte à puces pour effectuer une opération. King Products and Solutions est disponible en ligne à l'adresse www.kingproducts.com/. (site en anglais)

Disposition du Code

4.8 Aires de repos et sièges de courtoisie dans les gares d'autocars

Là où il existe des systèmes de files d'attente, comme aux billetteries, aux aires de départ et d'arrivée et dans les longs corridors et passages, des sièges de courtoisie seront mis à la disposition des personnes ayant une déficience. Dans la mesure du possible, ces sièges devraient être situés à distance visible des écrans d'information et du personnel. Ces sièges devraient également être clairement identifiés par le symbole universel des sièges de courtoisie et comprendre un libellé tel que « Veuillez céder ces places aux personnes ayant une déficience. »

Justification

Les personnes ayant une déficience et les personnes âgées peuvent être en mesure de bien s'orienter dans une gare. Toutefois, il leur sera plus facile d'attendre en ligne et de parcourir de longs corridors si des sièges sont disposés un peu partout dans la gare.

La désignation de sièges à distance visible des écrans de communication ou du personnel de service va permettre aux voyageurs ayant une déficience de surveiller les changements qui surviennent dans leur itinéraire de voyage ou de communiquer avec des employés lorsqu'ils ont besoin d'assistance. L'aménagement d'une zone avec des sièges désignés va permettre également aux employés de la gare de repérer les gens qui ont besoin d'une aide supplémentaire au moment d'embarquer ou qui doivent être informés des changements apportés à l'horaire.

Lignes directrices

- Les autocaristes devraient prendre en compte la distance entre les aires de repos et la taille de la gare au moment de déterminer la distance entre les zones où seront installés les sièges désignés.
- Différents types de sièges peuvent répondre à différents besoins. Par exemple, les sièges sans appuie-bras conviendront peut-être mieux aux passagers plus corpulents, alors que ceux disposant d'appuie-bras feront l'affaire des personnes qui ont besoin d'un point d'appui pour se lever.

Disposition du Code

4.9 Aires de soulagement pour animaux aidants aux gares d'autocars

Les autocaristes s'assureront qu'il existe une aire pour permettre aux animaux aidants de satisfaire leurs besoins naturels, avec un parcours sécuritaire et accessible pour se déplacer entre la gare et l'aire de soulagement. Cette aire sera entretenue adéquatement. Le personnel et les bénévoles qui interagissent avec le public seront informés de l'emplacement de l'aire de soulagement.

Justification

Les animaux aidants qui accompagnent leur propriétaire en voyage ont habituellement besoin d'une aire de soulagement aux gares ainsi qu'aux arrêts où les passagers ont l'opportunité de débarquer.

Lignes directrices

- Les animaux aidants peuvent avoir différentes préférences quant aux surfaces propices à leur soulagement. De façon générale, le gravier et le gazon sont mieux appréciés, compte tenu du fait que ce ne sont pas tous les animaux qui sont à l'aise sur des surfaces dures, comme le béton.

- L'aménagement d'une aire de soulagement doit aussi prendre en compte les considérations suivantes : l'espace devrait être situé en retrait des lieux très passants; il devrait y avoir une poubelle ou un autre contenant pour jeter les déchets de façon hygiénique et prévoir une entrée d'eau pour que le personnel puisse nettoyer l'endroit. De plus, les autocaristes devraient envisager d'offrir des sacs en plastique pour le ramassage des besoins des animaux. Il faudrait également prévoir une signalisation quelconque pour rappeler aux voyageurs de nettoyer les besoins de leur animal.

Section 5 - Embarquement **dans l'autocar** et débarquement

Disposition du Code

5.1 Transport des animaux aidants

Les autocaristes accepteront de transporter, sans frais, un animal aidant certifié par voyageur ayant une déficience, et permettront à l'animal d'accompagner cette personne dans l'autocar à condition qu'il soit muni de harnais appropriés. L'animal aidant demeurera sur le plancher, aux pieds du voyageur, durant le voyage.

Les voyageurs devraient prendre note qu'ils sont tenus de fournir à l'autocariste une preuve écrite que l'animal aidant a été dressé et certifié par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants.

Justification

Les personnes ayant une déficience visuelle ont souvent recours à des animaux aidants pour s'orienter. Toutefois, ils servent à diverses autres tâches pour aider les personnes ayant une déficience.

Lignes directrices

- Bien que les personnes ayant une déficience fassent appel à différents types d'animaux dans le cadre de leurs activités quotidiennes, les établissements professionnels de dressage d'animaux aidants au Canada ne certifient que des chiens comme animaux aidants dressés.
- Un chien dressé et certifié a fait l'objet d'une évaluation afin de déterminer si son tempérament est approprié. De plus, il a été conditionné de façon à pouvoir agir efficacement dans des endroits surpeuplés, comme c'est le cas dans une gare ou un autocar.
- Un animal aidant portant correctement un harnais en est un qui se trouve sous l'autorité de son propriétaire et qui peut donc obéir aux consignes de ce dernier en tout temps et pendant une situation d'urgence.
- Le propriétaire du chien devrait être en mesure de présenter à l'autocariste une preuve écrite que l'animal a été dressé et certifié par un établissement agréé.

- Il est important d'éviter toute interaction avec un animal aidant portant un harnais car cet animal est au travail.

Fournisseurs

Voici une liste des organismes canadiens les plus connus qui certifient des animaux aidants qui ont été dressés par des professionnels de façon à pouvoir voyager sans risque dans des espaces clos et qui ont été accrédités par l'*International Guide Dog Federation (IGDF)* et/ou la société *Assistance Dogs International (ADI)* :

Alberta Guide Dog Services
6707, promenade Elbow SW, pièce 303
Calgary (Alberta) T2V 0E5
403-258-0819
www.albertaguidedog.com (site en anglais)

British Columbia Guide Dog Services
6050, 44^e Avenue
Delta (Colombie-Britannique) V4K 3X7
604-940-4504
www.bcguidedog.com (site en anglais)

Pacific Assistance Dog Society
9048, avenue Stormont
Burnaby (Colombie-Britannique) V3N 4G6
604-527-0556
www.pads.ca/index.php (site en anglais)

Canadian Guide Dogs for the Blind
Bureau national et centre de dressage
C.P. 280
4120, promenade Rideau Valley N.
Manotick (Ontario) K4M 1A3
613-692-7777
www.guidedogs.ca/ (site en anglais)

Fondation des Lions du Canada Chiens-Guides
C.P. 907
Oakville (Ontario) L6J 5E8
905-842-2891 ou 1-800-768-3030
www.chiens-guides.com/

Fondation Mira Inc.
1820, rang Nord-Ouest
Sainte-Madeleine (Québec) J0H 1S0
450-795-3725
www.mira.ca/fr/

Dogs with Wings Assistance Dog Society
11343, rue 174 N.W.
Edmonton (Alberta) T5S 0B7
780-944-8011 ou 1-877-252-9433
www.dogswithwings.ca/ (site en anglais)

COPE – Service Dogs
C.P. 20035
Barrie (Ontario) L4M 6E9
705-734-COPE (2673)
www.copedogs.org/ (site en anglais)

National Service Dog
C.P. 28009, comptoir postal Preston
Cambridge (Ontario) N3H 5N4
519-623-4188
www.nsd.on.ca/ (site en anglais)

Disposition du Code

5.2.2 Charge à admettre des plates-formes élévatrices, des rampes et des espaces de rangement

L'autocariste pourra transporter un voyageur et son fauteuil roulant, jusqu'à concurrence de 600 lb ou 272 kg, dans les autocars achetés après le 1^{er} avril 2011. De même, l'autocariste sera en mesure de ranger dans la soute à bagages des aides à la mobilité qui pèsent jusqu'à 500 lb ou 227 kg. Une rampe utilisée pour l'embarquement et le débarquement des voyageurs dans les autocars à plancher surbaissé pourra supporter une charge maximale de 600 lb ou 272 kg (poids combiné du voyageur et de l'aide à la mobilité).

Justification

Le recours à des rampes et à des plates-formes élévatrices peut grandement aider les autocaristes à faire embarquer et débarquer les personnes à mobilité réduite et leurs aides à la mobilité, en plus de réduire les risques de blessure chez le personnel. Les rampes et les plates-formes élévatrices aident aussi à éliminer des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience, puisqu'elles leur permettent de voyager avec leurs aides à la mobilité.

Fournisseurs

- Inspired Solutions International est une entreprise qui offre des rampes que l'on peut utiliser pour charger des triporteurs dans les autocars. Des renseignements concernant ces produits sont disponibles sur le site Web <http://inspiredsolutionsinternational.com/>. (site en anglais)
- La société AlumiRamp conçoit, fabrique et livre une gamme complète de rampes favorisant des modes de vie actifs pour les personnes à mobilité réduite. Des renseignements sur les produits de cette entreprise sont disponibles sur le site Web www.alumiramp.com/. (site en anglais)
- Ez-Access, division de la société Homecare Products Inc., offre diverses rampes portatives, ainsi que des accessoires. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de l'entreprise à www.ezaccess.com/index.asp. (site en anglais)
- Scooterville offre divers produits tels que des fauteuils roulants, des marchettes à roues, des plates-formes élévatrices automatiques, des rampes d'accès pour fauteuils roulants, des triporteurs, des fauteuils roulants électriques, des fauteuils releveurs et des ascenseurs d'escalier. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de l'entreprise à www.scooterville.com/. (site en anglais)

Disposition du Code

5.4. Caractéristiques d'autocars accessibles

5.4.1 Signalisation

Les panneaux indicateurs éviteront les zones d'ombres et l'éblouissement. Les lettres, les numéros, les symboles et les pictogrammes seront non éblouissants et de couleur contrastante.

Justification

Les personnes ayant une déficience visuelle peuvent voyager de manière plus autonome si la signalisation utilisée dans les autocars est conforme aux lignes directrices et est facile à interpréter, quel que soit le niveau de la déficience visuelle.

Lignes directrices

- Les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes doivent être antireflets et présentés en couleurs à fort contraste (c.-à-d. une couleur pâle sur un fond sombre ou l'inverse, la première option étant préférable).
- Lorsque des panneaux ou des indicateurs tactiles sont utilisés, les lettres, les chiffres, les symboles et les pictogrammes auront un relief d'au moins 0,8 mm et seront d'une hauteur entre 16 mm et 50 mm.

Section 6 - Le Voyage

Disposition du Code

6.1 Sièges de courtoisie pour les personnes ayant une déficience

Les autocaristes désigneront les places de la première rangée, des deux côtés du couloir, comme sièges de courtoisie pour les personnes ayant une déficience qui ont de la difficulté à se déplacer dans l'autocar. Une signalisation illustrant le symbole universel pour les sièges de courtoisie et comprenant un libellé tel que « Veuillez céder ces places aux personnes ayant une déficience » sera bien en vue à proximité de ces places. Le voyageur n'aura pas à payer de supplément pour utiliser l'un de ces sièges.

Justification

Offrir des sièges de courtoisie aux personnes ayant une déficience des deux côtés du couloir de l'autocar aidera beaucoup les passagers ayant une déficience qui, bien que mobiles, éprouvent de la difficulté à se déplacer dans ce véhicule.

Lignes directrices

- On tient pour acquis que d'autres passagers peuvent occuper ces sièges de courtoisie si une personne ayant une déficience n'en a pas besoin.
- Toutefois, si une personne sans déficience occupe le siège alors qu'une personne ayant une déficience en a besoin, le conducteur demandera à la personne sans déficience de se déplacer vers un autre siège. On ne s'attend pas à ce que les autocaristes insistent sur ce point, puisque c'est une courtoisie, et non pas des sièges réservés.
- À cette rangée de sièges, aucun article, ni aucun autre objet pouvant constituer un obstacle ne doit être rangé sur les sièges ou dans l'espace réservé aux jambes, des deux côtés de l'autocar.

Fournisseurs

Voici quelques exemples d'entreprises de conception pouvant produire des décalques pour les sièges de courtoisie :

FloPrint Inc.
1785, rue Albert
Regina (Saskatchewan)
S4P 2S7
<http://floprint.com/> (site en anglais)

StarMedia Communications
297, rue Barnett
Montréal (Québec)
H9G 1W7
www.starmedia.ca/french-index.htm

Clean Slate Studios
643, rue Albert, pièce 2
Waterloo (Ontario)
N2L 3V5
www.cleanslatestudios.ca/ (site en anglais)

Annex Graphics
2496, croissant Capilano
Oakville (Ontario)
L6H 6L4
www.annexgraphics.com/ (site en anglais)

StreetArt Graphic Design Inc.
2585, impasse Oshkin
Mississauga (Ontario)
L5N 3Z3
905-812-1112

Disposition du Code

6.3 Annonces à bord de l'autocar

Les annonces seront faites lentement, clairement et précisément et seront répétées au moins une fois :

- aux points de correspondance et de destination;
- aux arrêts imprévus, comme les arrêts causés par un bris mécanique, par la météo ou par une congestion de la route;
- aux autres arrêts qu'un voyageur ayant une déficience a demandé d'annoncer;
- relativement à la durée de chaque arrêt prévu, ou imprévu, y compris la durée de l'attente; et
- relativement à tout changement d'horaire.

Sur demande, l'autocariste fera d'autres arrangements avec un voyageur malentendant ou sourd en vue de communiquer les annonces avant le départ.

Justification

Les personnes ayant une déficience auditive peuvent avoir besoin d'aide pour s'assurer d'être au courant et de bien comprendre les annonces faites à bord de l'autocar.

Lignes directrices

- Si une personne ayant une déficience auditive occupe un siège de courtoisie, elle sera bien placée pour entendre et comprendre les annonces faites par le conducteur.

- De plus, la personne qui occupe le siège de courtoisie peut faire savoir au conducteur si elle n'a pas bien compris l'annonce.
- Si la personne ayant une déficience auditive lit sur les lèvres et que, pour des raisons de sécurité, le conducteur ne peut se tourner vers elle, il peut demander au préalable à un passager n'ayant aucune déficience auditive de communiquer les annonces à la personne ayant une déficience auditive.

Section 7 - Gares d'autocars et équipement

Disposition du Code

7.1 Construction et rénovation de gares

Les gares d'autocars vont respecter toutes les exigences en matière d'accessibilité précisées dans les codes du bâtiment fédéral, provincial ou local qui leurs sont applicables.

Si un contrat a été conclu en vertu duquel un autocar s'arrêtera pour embarquer ou débarquer des voyageurs ou en vertu duquel des billets seront vendus dans des installations qui ne sont pas considérées comme étant des gares, telles qu'un restaurant ou une station-service, tous les efforts nécessaires seront déployés pour veiller à ce que ces installations soient accessibles aux personnes ayant une déficience, en particulier celles qui utilisent des aides à la mobilité.

Les exploitants de gares tiendront compte des besoins des personnes ayant une déficience en se reportant à la norme *CAN/CSA-B651-04* de l'Association canadienne de normalisation, intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti*, qui contient les exigences visant à rendre les édifices et autres installations accessibles aux personnes ayant différentes déficiences. De plus, les exploitants de gares appliqueront les sept (7) principes de la conception universelle (énoncés dans le *Guide à l'accessibilité pour les services de transports par autocar*) durant l'étape de planification et de conception des projets, y compris les rénovations et les nouvelles constructions.

Durant l'étape de conception d'une nouvelle construction et de rénovations, les exploitants de gares devraient aussi s'efforcer de réduire au minimum la dépendance aux panneaux indicateurs et devraient intégrer d'autres méthodes permettant de s'orienter telles que le positionnement des entrées et des sorties, l'utilisation de couleurs contrastantes, des motifs d'orientation sur le sol ou sur les murs, des indicateurs tactiles, des moyens acoustiques et de l'éclairage.

Justification

Certaines gares ont été construites avant que les principes de conception pour les rendre accessibles aux personnes ayant une déficience soient parfaitement connus. Bien que des rectifications peuvent et devraient être apportées dans les gares de ce genre pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, il semble raisonnable de s'attendre à ce que dans tout projet de construction, qu'il s'agisse d'améliorations ou d'un nouveau bâtiment, on prenne en considération des particularités conceptuelles susceptibles d'avantager ces personnes.

Lignes directrices

- À l'étape de la planification des projets, les autocaristes doivent appliquer les principes de conception universelle[©]. « Conception universelle » s'entend de la conception de produits et d'environnements physiques conçus pour être utilisés par tout le monde, dans la mesure du possible, sans besoin de mesures d'adaptation ou de conception spécialisée. L'*annexe 1* renferme une liste des principes de la conception universelle[©] et de leurs lignes directrices, ainsi que quelques exemples de mise en application de ces principes. L'*annexe 2* contient une liste partielle des sujets traités dans la norme CAN/CSA-B651-04, intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti*.
- Au moment de planifier une nouvelle construction ou des rénovations, les autocaristes devraient envisager de recourir aux services d'un consultant en conception universelle ou de mettre les architectes en contact avec des ressources qui connaissent les principes de conception universelle.
- La consultation avec les représentants des personnes ayant des déficiences pendant la phase d'élaboration est souvent essentielle au succès complet du projet. Cela leur permettra d'identifier comment utiliser la conception universelle et les systèmes d'orientation de la manière la plus efficace dans la gare.
- Les bâtiments devraient aussi être conçus de manière à minimiser le recours à des panneaux indicateurs pour s'orienter. Parmi les systèmes d'orientation à envisager, mentionnons le positionnement des entrées et des sorties, l'utilisation de couleurs contrastantes, les motifs d'orientation sur le sol ou les murs, les indicateurs tactiles, ainsi que l'aménagement de caractéristiques architecturales comme des murs ou des colonnes, l'acoustique et l'éclairage. Tous ces éléments peuvent aider les personnes à trouver leur destination.

Renseignements techniques

- La norme *CAN/CSA-B651-04 Conception accessible pour l'environnement bâti* explique les exigences techniques sur la façon de rendre les édifices et les autres installations accessibles et sécuritaires pour les personnes ayant une déficience physique, sensorielle ou cognitive. La norme se trouve à l'adresse <http://shop.csa.ca/fr/canada/page/home>.

- Le Center for Universal Design (CUD) est un centre national de recherche, d'assistance technique et d'information qui évalue, conçoit et fait valoir les questions d'accessibilité et la conception universelle dans les logements et les installations commerciales et publiques. Pour plus d'information, veuillez consulter www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/. (site en anglais)
- Le conseil consultatif sur les services aux personnes ayant une déficience de la Ville d'Edmonton a dressé une liste de vérification pour l'accessibilité et la conception universelle en architecture (*Checklist for Accessibility and Universal Design in Architecture*) que l'on peut télécharger gratuitement depuis son site Web. Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez le site Web de la Ville à www.edmonton.ca/. (site en anglais)
- La Ville de Winnipeg a une politique de conception universelle qui comporte notamment une liste de vérification qui peut être utilisée comme outil pour évaluer à quel point la conception d'un bâtiment, d'un produit ou d'un service respecte les critères propres à la conception universelle. Pour plus de renseignements, consultez le site Web de la Ville à www.winnipeg.ca/ppd/Universal_Design.stm. (site en anglais)
- Le *Universal Design Network* diffuse des nouvelles en ligne au sujet de la conception universelle et fournit une série d'hyperliens vers d'autres sites consacrés à ce sujet. Pour en savoir davantage, consultez www.ihcdstore.org/universaldesign-net/. (site en anglais)
- Le document *Éliminons les barrières architecturales : Recommandations sur les moyens à prendre pour rendre les lieux publics accessibles aux personnes aveugles, handicapées visuelles ou sourdes-aveugles. (Clearing our Path: Recommendations on how to make public places accessible to people who are blind, visually impaired, and deafblind)* de l'Institut national canadien pour les aveugles, division de l'Ontario, contient des conseils sur les méthodes et les principes de conception relatifs à l'orientation, tels que l'éclairage, les couleurs et les tons, les sons, les surfaces d'avertissement détectables, la signalisation, et sur une foule d'autres sujets. Pour obtenir une copie de ce document (en anglais seulement), rendez-vous sur le site Web de l'INCA à www.inca.ca/fr/.
- Le document *Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants*, qui a été préparé par l'Institut national canadien pour les aveugles à l'intention du Centre de développement des transports de Transports Canada, renferme des conseils qui pourraient s'avérer utiles pour la conception de gares qui prennent en compte les besoins des voyageurs ayant une déficience visuelle. On y décrit, entre autres, les traits environnementaux qui sont particulièrement importants pour les passagers aveugles ou qui ont une vision diminuée, tels que l'éclairage, l'acoustique, l'information transmise par la texture, la détection de la canne, etc. Vous pouvez vous procurer ce document par le biais du site Web du Centre de développement des transports à www.tc.gc.ca/fra/innovation/cdt-sommaire-12900-12940e-954.htm.

- Le centre de l'INCA à Toronto offre un service de conception accessible qui fournit des conseils experts en matière de conception universelle, d'accessibilité et de technologie d'adaptation. Pour en savoir davantage, consultez www.inca.ca/fr/services/accessibilite/.
- Le document *Améliorer l'information des usagers : Lignes directrices pour la conception d'une signalisation favorisant une meilleure accessibilité des transports* contient des renseignements sur une foule de sujets : les panneaux parlants; les plans sonores qui permettent à une personne de se déplacer dans un lieu donné grâce à une description orale préenregistrée; les couleurs; les contrastes; l'éclairage; les techniques fonctionnelles pour une variété de déficiences; les points de repère verbaux; les passages sonorisés; l'information tactile; les cartes tactiles; les surfaces d'avertissement détectables; les endroits stratégiques où afficher l'information, et des exemples de bonnes pratiques venant de fournisseurs de services de transport. Ce document renferme également une liste de contrôle servant à vérifier l'accessibilité à l'intérieur et autour de la gare. Vous pouvez vous procurer ce document gratuitement au Centre de développement des transports de Transports Canada. Pour en savoir davantage, consultez le site www.tc.gc.ca/fra/innovation/cdt-sommaire-12700-12705e-786.htm.

Section 8 - Communications des autocaristes et formation des employés

Disposition du Code

8.2 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts

Aux gares d'autocars, les autocaristes s'assureront que les renseignements nécessaires au bon déroulement d'un voyage sont à la disposition de tous les voyageurs ayant une déficience dans un format qui leur est accessible.

Justification

Tout le monde n'est pas en mesure de lire les caractères imprimés classiques. Certaines personnes ont besoin de gros caractères pour pouvoir lire des documents écrits, alors que d'autres ont recours à des médias comme des supports électroniques ou des caractères en braille pour accéder à l'information de manière autonome.

Renseignements techniques

- Le Bureau d'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada a publié le *Guide à l'intention des gestionnaires pour la production des documents en formats alternatifs et/ou substituts*, afin que les personnes incapables de lire les imprimés puissent mieux comprendre les publications du gouvernement. Il répond à de nombreuses questions sur les médias substituts et indique les raisons pratiques pour lesquelles il faut les fournir. Ce guide insiste sur le besoin de créer un « modèle de présentation du texte intégral » du document original. On peut le trouver en ligne à l'adresse www.collectionscanada.gc.ca/accessinfo/005003-4200-f.html.
- Le site Web de l'Autorité canadienne du braille www.canadianbrailleauthority.ca/ contient les lignes directrices sur Le code braille français uniformisé (CBFU) pour produire des documents en braille.
- La rubrique « Services » du site Web de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) (www.inca.ca/fr/) contient un hyperlien appelé « Technologies et produits adaptés » qui renferme des renseignements sur la façon dont fonctionnent les machines qui produisent du braille (imprimantes braille) et les lecteurs d'écran. Ce site renvoie également à des entreprises qui fournissent ces équipements.
- « La boîte à outils pour l'approvisionnement accessible » d'Industrie Canada, analyse les techniques nécessaires pour créer des documents en braille au moyen de différents équipements comme des imprimantes braille ou des traducteurs de texte en braille. Pour d'autres précisions, consultez le site www.boaa.gc.ca/.

Fournisseurs

- Pour une liste d'entreprises qui produisent des communications en formats alternatifs (médias substituts), consultez le site Web d'Industrie Canada à l'adresse www.at-links.gc.ca/as/zx20000f.asp, cliquez sur « Ajouter, mettre à jour ou voir les compagnies de l'industrie d'appareils et accessoires fonctionnels », et ensuite cliquez sur « Producteurs des documents en formats alternatifs ».

Disposition du Code

8.3 Accessibilité des sites Web

D'ici le 1^{er} avril 2012, les sites Web des autocaristes, ou le site Web d'une association au nom d'un autocariste, doivent être rendus accessibles aux personnes ayant une déficience. Les renseignements fournis sur Internet devraient comporter un lien vers des options de textes électroniques pour les navigateurs qu'utilisent les personnes ayant une déficience.

La page principale va permettre de naviguer facilement sur les pages s'adressant aux personnes ayant une déficience. Les pages contiendront, mais sans s'y limiter, de l'information sur les services et les politiques reliés :

- aux heures d'ouverture;
- à la politique et aux procédures de la compagnie pour organiser les services accessibles;
- à un numéro de téléphone pour l'aide aux voyageurs et à de l'information sur les services accessibles pour les personnes ayant une déficience;
- aux aires de stationnement désignées;
- aux aires désignées pour l'embarquement et le débarquement;
- aux aires pour permettre aux animaux aidants de se soulager;
- à la documentation pour les animaux aidants;
- aux préposés aux soins personnels;
- aux dimensions maximales acceptées pour les triporteurs et les autres aides à la mobilité de taille importante transportés comme bagages;
- aux caractéristiques d'accessibilité des autocars;
- à la possibilité pour les voyageurs de transmettre des commentaires à l'autocariste sur ses services aux personnes ayant une déficience;
- au service de règlement des plaintes; et
- au transport terrestre accessible

Justification

La conception d'un site Web accessible donnera accès à des renseignements en ligne à un plus grand nombre de voyageurs. Par exemple, les personnes ayant une déficience visuelle qui utilisent des lecteurs d'écran ou de gros caractères pourront avoir accès à des sites Web pour obtenir des renseignements fréquemment mis à jour auxquels elles risquent de ne pas avoir accès sur des médias imprimés.

Lignes directrices

- Les sites Web seront accessibles aux personnes ayant une déficience en se conformant au *Guide d'accès au contenu Web* du World Wide Web Consortium (W3C). Le W3C est un organisme qui crée des lignes directrices universelles pour rendre les renseignements sur Internet accessibles à tout utilisateur en ligne. Le W3C offre divers niveaux de lignes directrices pour rendre les sites Web accessibles aux différents stades de la conception d'un site Web.
- Conseils sur la façon de concevoir des sites Web accessibles :
 - Fournir des renseignements comme les horaires, les services disponibles, les cartes et les numéros de téléphone sur le site Web.
 - Utiliser, dans la mesure du possible, des feuilles de style en cascade.
 - Éviter d'utiliser trop de graphiques ou offrir la possibilité de visionner une version purement textuelle.
 - Utiliser un texte simple et un format simple.
 - Discuter des caractéristiques d'accessibilité avec des personnes ayant une déficience qui ont le plus de chances d'utiliser le site Web.
 - On peut inclure, sur la page d'accueil, un bouton bien visible accompagné d'une légende telle que « Caractéristiques d'accessibilité », pour expliquer les caractéristiques d'accessibilité que renferme le site Web et faciliter la navigation pour les personnes ayant une déficience.

Renseignements techniques

- Le *Guide d'accès au contenu Web 2.0* contient des « points de référence » pour aider les concepteurs de sites Web à comprendre les critères les plus essentiels lorsqu'ils préparent ou actualisent un site Web accessible. Pour de plus amples renseignements, voir le site www.w3.org/TR/WCAG20/. (site en anglais)
- Pour une liste complète des stratégies, des lignes directrices, des ressources, ou d'autres renseignements fournis par W3C, visitez sa page Web des documents de la WAI (Web Accessibility Initiative), à l'adresse www.w3.org/WAI/Resources/. (site en anglais)
- Un ensemble de renseignements concernant des outils d'évaluation, de rectification et de transformation visant à rendre les sites Web plus accessibles est disponible à www.w3.org/WAI/ER/tools/. (site en anglais)
- A-Prompt est un autre logiciel qui évalue les pages Web pour déceler les barrières à l'accessibilité et qui fournit des façons rapides et faciles d'apporter les modifications qui s'imposent. A-Prompt est mis au point par le *Adaptive Technology Resource Centre* de l'Université de Toronto, qui l'offre gratuitement à www.aprompt.ca/. (site en anglais)
- Le guide d'auto-évaluation de la conformité à la Normalisation des sites Internet (NSI) 2.0 du Secrétariat du Conseil du Trésor (<http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-fra.asp>) est un autre outil pratique qui a été créé pour permettre aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'évaluer si leur site Web est conforme aux spécifications de la Normalisation des sites Internet.

Fournisseurs

- Industrie Canada a une liste des entreprises qui offrent des consultations sur l'accessibilité des sites Web : consultez le site Web à l'adresse www.at-links.gc.ca/as/zx20000f.asp, cliquez sur « Ajouter, mettre à jour ou voir les compagnies de l'industrie d'appareils et accessoires fonctionnels », ensuite cliquez sur « Consultants des sites Web accessibles ».
- WebAim, accessible à l'adresse <http://webaim.org/>, offre des services de formation, d'évaluation, de conception et de livraison en rapport avec les sites Web accessibles. (site en anglais)

Disposition du Code

8.4 Formation

Les autocaristes s'assureront que leurs employés connaissent le contenu du présent code et qu'ils aient la formation voulue pour aider les personnes ayant une déficience. En particulier, les employés et les bénévoles qui interagissent avec le public ou qui prennent des décisions concernant les services à fournir aux voyageurs ayant une déficience, et les employés et les bénévoles qui peuvent être appelés à fournir une aide physique à de tels voyageurs, à manipuler des aides à la mobilité ou à utiliser du matériel spécialisé, recevront un niveau de formation conforme aux besoins de leurs fonctions, y compris une formation sur la sensibilisation à la condition des personnes ayant une déficience.

Pour leurs activités de formation, les autocaristes se serviront du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* de l'Office des transports du Canada.

Justification

Un élément crucial lorsqu'il s'agit d'offrir un service accessible aux passagers ayant une déficience est le fait de pouvoir compter sur des employés, des bénévoles et des entrepreneurs bien informés et formés pour répondre efficacement aux besoins des personnes ayant une déficience tout en préservant leur dignité et leur autonomie.

Lignes directrices

- On recommande que tous les employés, les bénévoles et les entrepreneurs de l'autocariste qui donnent des services liés au transport et qui peuvent être appelés à interagir avec le public ou à prendre des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience reçoivent un niveau de formation correspondant aux exigences de leurs fonctions.
- On recommande aussi que les autocaristes veillent à ce que tous leurs employés, leurs bénévoles et leurs entrepreneurs suivent périodiquement des cours de recyclage selon les exigences de leurs fonctions.

Renseignements techniques

- Pour leurs activités de formation, les autocaristes devraient se fonder sur le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-94-42/index.html>. Le Règlement exige que les employés qui interagissent avec le public ou qui prennent des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience connaissent les politiques et les procédures du fournisseur de services à ce sujet. Le personnel doit aussi recevoir une formation sur la sensibilisation pour être en mesure de déterminer les besoins des voyageurs ayant une déficience et d'y répondre. Le personnel qui donne des services spécialisés, tels que l'aide physique aux personnes ayant une déficience ou la manipulation des aides à la mobilité, doivent recevoir une formation additionnelle pertinente.
- Transports Canada a aussi créé un programme de sensibilisation à la condition des personnes ayant une déficience intitulé *Tous à bord*, à l'intention des fournisseurs de services de transport qui exercent leurs activités au sein du réseau national des transports. La trousse de formation contient une vidéo de formation avec des témoignages de personnes ayant une déficience et des scénarios démontrant l'interaction entre des personnes ayant une déficience et des employés de l'industrie des transports; un manuel de formation sur la sensibilisation à la condition des personnes ayant une déficience; un guide sur l'atelier de formation et un guide sur l'aide physique aux personnes à mobilité réduite. Des exemplaires du programme de sensibilisation à la condition des personnes ayant une déficience sont disponibles sans frais à l'adresse suivante :

Transports Canada
Relations intergouvernementales et accessibilité (ACCF)
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5
Téléphone : 1-800-665-6478
Courrier électronique : buscode@tc.gc.ca

Disposition du Code

8.5 Consultation

Les autocaristes disposeront d'un mécanisme de consultation auprès des personnes ayant une déficience afin de cerner et de traiter leurs préoccupations sur l'accessibilité des gares et sur les services d'autocars offerts. Ce mécanisme peut prendre la forme d'un comité, de cartes de commentaires, d'un formulaire de commentaires électronique ou d'autres mécanismes de consultation.

Justification

Les personnes ayant une déficience sont les mieux placées pour déterminer leurs besoins. Bien que la participation des autocaristes aux travaux du Comité consultatif sur le transport accessible (CCTA) du ministre des Transports puisse constituer un excellent moyen de recueillir ces renseignements, il est également suggéré que les autocaristes puissent vouloir se doter d'un outil leur permettant de consulter régulièrement les personnes ayant une déficience qui ont souvent recours à leurs services, afin de déceler les problèmes plus locaux et propres aux entreprises.

Lignes directrices

- L'autocariste pourrait mettre sur son site Web une section bien en vue invitant les passagers ayant une déficience à formuler des commentaires sur les services accessibles fournis.
- Voici quelques suggestions si un comité consultatif local sur l'accessibilité devait être établi :
 - Consulter les personnes ayant une déficience qui ont régulièrement fait appel aux services de l'entreprise, car elles seront les mieux placées pour formuler des commentaires précis et pertinents.
 - Les consultations devraient avoir lieu à un échelon de l'entreprise où il est possible de donner suite efficacement aux préoccupations soulevées. C'est pourquoi il n'est peut-être pas aussi efficace de consulter un groupe de personnes ayant une déficience à chacune des gares si les changements en matière de gares et de services sont gérés par le personnel au siège social. Dans un tel cas, il conviendrait mieux que le siège social mette sur pied un groupe consultatif unique.

Section 9 - Plaintes

Les problèmes que les personnes ayant une déficience rencontrent durant leur voyage peuvent être réglés immédiatement si le voyageur peut communiquer ses inquiétudes auprès du personnel compétent. Ceci faciliterait leur déplacement et empêcherait le dépôt d'une plainte officielle plus tard. Les autocaristes peuvent envisager de fournir une carte d'affaires avec le nom et le numéro de téléphone d'un membre du personnel compétent qui pourrait aider une personne ayant une déficience pendant le trajet.

Disposition du Code

9.1 Aides à la mobilité perdues ou endommagées

Si une aide à la mobilité est endommagée en cours de transport ou est perdue, l'autocariste fournira, sans frais et le plus vite possible, une aide à la mobilité de remplacement temporaire convenable au propriétaire dès l'arrivée à destination.

En plus de fournir une aide de remplacement temporaire, l'autocariste prendra l'une des mesures suivantes à ses frais :

- s'il est possible de réparer rapidement et adéquatement l'aide à la mobilité, il organisera sur-le-champ sa réparation et hâtera la remise de cette aide à la personne; ou
- si l'aide à la mobilité est endommagée et ne peut être réparée ou si elle est perdue, soit il devra la remplacer par une aide identique à tous égards importants (ou par une aide différente, mais que la personne juge satisfaisante), soit il remboursera à la personne un montant égal au coût de remplacement total de l'aide à la mobilité, quelle que soit la limite de responsabilité visant les biens énoncée dans tout tarif applicable.

Si l'autocariste lui fournit une aide à la mobilité de remplacement temporaire, la personne pourra continuer d'utiliser cette dernière jusqu'au moment où on lui aura rendu son aide à la mobilité (si cette dernière doit être réparée) ou jusqu'à l'expiration d'un délai raisonnable pour le remplacement de son aide à la mobilité (si l'autocariste a pris des mesures pour remplacer l'aide à la mobilité perdue ou endommagée ou s'il a remboursé la personne).

Toutes les parties impliquées dans la réparation ou le remplacement de l'aide à la mobilité devront communiquer régulièrement durant cette période pour s'assurer que les besoins du voyageur sont satisfaits sans délais et de façon appropriée.

Si les dommages causés à une aide à la mobilité ne sont pas dus à sa négligence, l'autocariste ne sera pas responsable de fournir les services énoncés dans la présente section. Il prendra toutefois des mesures pour que le voyageur ne soit pas laissé tout seul avec une aide à la mobilité qui ne fonctionne pas.

Justification

Le fait de pouvoir voyager de façon autonome, pour les personnes ayant une déficience, peut être subordonné au bon fonctionnement et à la disponibilité d'une aide à la mobilité. La perte ou l'endommagement d'une aide peut compromettre gravement la mobilité ou y mettre un terme. Il est donc très important que l'autocariste corrige rapidement un problème qu'il aurait causé par inadvertance.

Lignes directrices

- Les aides à la mobilité sont généralement personnalisées ou adaptées en fonction des besoins particuliers d'une personne à mobilité réduite, et un appareil de rechange temporaire ne peut habituellement pas offrir le type exact de soutien dont la personne a besoin. Tant qu'il est important de fournir un remplacement temporaire de l'aide perdu ou endommagé, le retour ou le remplacement expéditif de l'aide permanent à la mobilité de la personne est essentiel.

Fournisseurs

Voici quelques exemples de fournisseurs et d'entreprises de location d'aides à la mobilité. Cette liste n'est pas exhaustive.

Brant Arts Dispensary

672, rue Brant

Burlington (Ontario) L7R 2H3

1-866-939-0002

www.brantarts.ca/ (site en anglais)

Eco Medical Equipment

18303, 107^e Avenue

Edmonton (Alberta) T5S 1K4

780-483-6232

www.ecomedical.ca/ (site en anglais)

Croix-Rouge canadienne – Comment nous aidons – Programme de prêt d'équipement médical et de soins de santé

Bureau national

170, rue Metcalfe, pièce 300

Ottawa (Ontario)

K2P 2P2

613-740-1900

Télec. : 613-740-1911

www.croixrouge.ca/article.asp?id=6&tid=003

Jean Coutu – Santé – Soins à la maison, aides à la mobilité

www.jeancoutu.com/

Uniprix – Services UniSanté – Programme de location

www.uniprix.com/fr/

Canada Care Medical Inc.
1644, rue Bank
Ottawa (Ontario)
K1V 7Y6
<http://canadacaremedical.com/> (site en anglais)

MEDlchair
1121, rue Centre NW, pièce 500
Calgary (Alberta)
T2E 7K6
www.medichair.com/ (site en anglais)

Medigas (division de Praxair Canada Inc)
55, rue Frid, pièce 4
Hamilton (Ontario)
L8P 4M3
www.medigas.com/na/ca/mg/medfr.nsf

Quality Life Services Inc.
980, avenue Nairn
Winnipeg (Manitoba)
R2L 0Y2
www.qualitylifecares.com/ (site en anglais)

Annexe 1 - Principes de conception universelle[©]

L'aménagement pour accès facile s'entend généralement d'une conception qui tient compte des aspects particuliers 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 aux abords d'un escalier est un aménagement sans obstacle et permet aux personnes en fauteuil roulant 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 solution de rechange aux escaliers, notamment pour les personnes en fauteuil roulant, et celles qui promènent une poussette ou qui sont chargées de bagages.

La conception universelle des gares profite à tous les voyageurs, notamment aux personnes ayant une déficience, aux personnes âgées, à celles transportant de nombreux bagages, des bagages lourds, des valises à roulettes, et aux 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.

Les sept principes de conception universelle[©] peuvent être utilisés pour évaluer l'aménagement actuel ou pour orienter les nouveaux projets. Le *Center for Universal Design* a élaboré des lignes directrices pour accompagner les sept principes. Ces lignes directrices sont énoncées sur le site Web du centre, à l'adresse www.ncsu.edu/www/ncsu/design/sod5/cud/, sous la rubrique « Publications ». (site en anglais)

Voici une brève description de chacun des principes de conception universelle[©] et des lignes directrices qui s'y rattachent.

PRINCIPE N° 1 : Utilisation égalitaire

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

Lignes directrices :

- 1a. Fournir à tous les utilisateurs les mêmes moyens d'utilisation : identiques dans la mesure du possible et équivalents autrement.
- 1b. Éviter de mettre à part ou de dévaloriser les utilisateurs.
- 1c. Mettre également à la disposition de tous les utilisateurs des dispositions relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité.
- 1d. Rendre la conception attrayante pour tous les utilisateurs.

PRINCIPE N° 2 : Flexibilité d'utilisation

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

Lignes directrices :

- 2a. Donner un choix de méthodes.
- 2b. Prévoir l'accès et l'utilisation pour droitiers et gauchers.
- 2c. Faciliter l'exactitude et la précision pour l'utilisateur.
- 2d. Fournir une capacité d'adaptation au rythme de l'utilisateur.

PRINCIPE N° 3 : Utilisation simple et intuitive

L'utilisation de la conception est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou de son niveau de concentration au moment de l'utilisation.

Lignes directrices :

- 3a. Éliminer la complexité inutile.
- 3b. Être à la hauteur des attentes et de l'intuition de l'utilisateur.
- 3c. Tenir compte d'un vaste éventail de capacités de lecture et d'écriture et de capacités linguistiques.
- 3d. Disposer l'information en ordre d'importance.
- 3e. Fournir des messages guides et des commentaires pendant et après la tâche.

PRINCIPE N° 4 : Information perceptible

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

Lignes directrices :

- 4a. Utiliser différents modes (illustré, verbal, tactile) pour la présentation redondante de l'information essentielle.
- 4b. Fournir un contraste satisfaisant entre l'information essentielle et ce qui l'entoure.
- 4c. Maximiser la lisibilité de l'information essentielle.
- 4d. Faire en sorte que les distinctions entre les éléments soient descriptibles (c'est-à-dire, simplifier la présentation d'instructions ou de directives).
- 4e. Assurer la compatibilité avec une variété de techniques ou d'appareils dont se servent les personnes ayant des limitations sensorielles.

PRINCIPE N° 5 : Tolérance pour l'erreur

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

Lignes directrices :

- 5a. Disposer les éléments de manière à minimiser les dangers et les erreurs : les éléments les plus utilisés sont les plus accessibles; les éléments les plus dangereux sont éliminés, isolés ou bloqués.
- 5b. Fournir des avertissements relatifs aux dangers et aux erreurs.
- 5c. Fournir les caractéristiques de tolérance de pannes.
- 5d. Dissuader les gestes inconscients dans des tâches exigeant de la vigilance.

PRINCIPE N° 6 : Effort physique minimal

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

Lignes directrices :

- 6a. Permettre aux utilisateurs d'adopter une position du corps neutre.
- 6b. Utiliser des forces raisonnables d'exploitation.
- 6c. Minimiser les mouvements répétitifs.
- 6d. Minimiser l'effort physique soutenu.

PRINCIPE N° 7 : Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation

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

Lignes directrices :

- 7a. Offrir une portée optique sans obstacle pour les éléments importants pour les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout.
- 7b. Faire en sorte que les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout, puissent joindre en tout confort toutes les composantes.
- 7c. Fournir différentes tailles de prises et de poignées.
- 7d. Fournir un espace suffisant pour utiliser les aides techniques ou les aides personnelles.

Voici quelques exemples d'applications des principes de conception universelle[®] :

- l'abaissement des bordures de trottoir 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 pour tous;

- 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 personnes âgées et les personnes portant des paquets;
- les cabinets de toilette 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 B651-04 – 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