

# Code de pratique des autocaristes



Le 1<sup>er</sup> avril 2011



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2011.

Transports Canada donne l'autorisation de copier ou de reproduire le contenu de la présente publication pour un usage personnel et public mais non commercial. Les utilisateurs doivent reproduire les pages exactement et citer Transports Canada comme source. La reproduction ne peut être présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite avec l'aide ou le consentement de Transports Canada.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire des pages de cette publication à des fins commerciales, veuillez communiquer avec :

Éditions et services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa ON K1A 0S5  
droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca

TP :15138  
No de catalogue : T42-6/2011  
ISBN : 978-1-100-53117-5

Pour obtenir la présente publication en format substitut, communiquez avec Transports Canada au 1-800-665-6478 (sans frais) ou 1-800-823-3823 (ATS)

Cette publication est aussi disponible en ligne à l'adresse URL suivante :  
<http://www.tc.gc.ca/fra/politique/acc-accf-accesscodeautocariste-711.htm>.

# Table des matières

<b>Administration</b> .....	7
<b>Engagement des autocaristes</b> .....	7
<b>Le Code</b>	
<b>Section 1 - Services d'autocars visés par le présent Code</b> .....	8
<b>Section 2 - Définitions</b> .....	9
<b>Section 3 - Réservations et achat de billets</b>	
3.1 Systèmes de télécommunication pour les réservations et les renseignements .....	10
3.2 Préposés aux soins personnels .....	10
3.3 Voyageurs en fauteuil roulant à cadre rigide (avis préalable de 48 heures) .....	11
3.4 Dispositif de retenue de fauteuil roulant.....	11
3.5 Assistance à la mobilité pour un voyage avec un seul autocariste (avis préalable de 24 heures).....	11
3.6 Voyage requérant plus d'un autocariste (avis préalable de 72 heures) .....	12
3.7 Confirmation des réservations.....	12
<b>Section 4 - Arrivée et déplacement à l'intérieur des gares</b>	
4.1 Arrivée hâtive .....	12
4.2 Aide aux voyageurs dans les gares d'autocars.....	12
4.3 Signalisation dans les gares d'autocars.....	13
4.4 Téléphones publics dans les gares d'autocars .....	13
4.5 Annonces publiques dans les gares d'autocars .....	13

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 ...	14
4.9 Aires de soulagement pour animaux aidants aux gares d'autocars .	14

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

5.1 Transport des animaux aidants .....	15
5.2 Transport des aides à la mobilité comme bagages .....	15
5.2.1 Transport des aides à la mobilité de taille importante, y compris les triporteurs, comme bagages (avis préalable de 24 heures).....	15
5.2.2 Charge à admettre des plates-formes élévatrices, des rampes et des espaces de rangement .....	16
5.2.3 Aucune personne debout sur les plates-formes élévatrices ...	16
5.3 Embarquement et débarquement aux arrêts facultatifs .....	16
5.4 Caractéristiques d'autocars accessibles .....	17
5.4.1 Signalisation .....	17
5.4.2 Éclairage.....	17
5.4.3 Marches .....	17
5.4.4 Mains courantes .....	17
5.4.5 Planchers.....	18
5.4.6 Accoudoirs mobiles.....	18
5.4.7 Fenêtres servant d'issues de secours .....	18
5.4.8 Plates-formes élévatrices et rampes .....	18

## **Section 6 - Le Voyage**

6.1 Sièges de courtoisie pour les personnes ayant une déficience .....	18
6.1.2 Place des préposés aux soins personnels .....	19
6.2 Toilettes accessibles.....	19
6.3 Annonces à bord de l'autocar.....	19

## **Section 7 - Gares d'autocars et équipement**

7.1 Construction et rénovation de gares .....	20
7.2 Achat de nouvel équipement.....	20

## **Section 8 - Communications des autocaristes et formation des employés**

8.1 Tarifs et horaires.....	21
8.2 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substituts.....	21
8.3 Accessibilité des sites Web .....	21
8.4 Formation .....	22
8.5 Consultation .....	22

## **Section 9 - Plaintes**

9.1 Aides à la mobilité perdues ou endommagées .....	23
9.2 Règlement des plaintes.....	24
9.3 Formulaire de plainte pour les services réguliers d'autocars accessibles.....	26



## Administration

Le présent *Code de pratique des autocaristes* remplace la première version publiée en 1998 et il entre en vigueur le **1<sup>er</sup> avril 2011**. La Section 8.3 concernant l'accessibilité des sites Web entre en vigueur le **1<sup>er</sup> avril 2012**.

Une surveillance périodique des progrès réalisés par Transports Canada et l'industrie du transport par autocar sera assurée pour appuyer la mise en œuvre du présent code de pratique et la conformité des opérations avec celui-ci.

Pour aider les autocaristes à mettre en œuvre les dispositions de ce Code, un *Guide à l'accessibilité pour les services de transports par autocar* a été publié. Ce *guide* a été préparé à titre de source de renseignements utiles. Toutefois, il ne vise pas à préciser les décisions opérationnelles à prendre par les autocaristes lorsqu'ils mettent en œuvre le Code.

Ce *guide* peut se trouver au : <http://www.tc.gc.ca/fra/politique/acc-accf-menu.htm>.

## Engagement des autocaristes

Les autocaristes se sont engagés à améliorer leur réseau de services réguliers au Canada pour fournir un accès, dans l'esprit du respect et de l'inclusion, à toutes les personnes ayant une déficience. Ils leur fourniront des services adaptés grâce à la combinaison de matériel et d'installations accessibles et d'un personnel formé pour aider les voyageurs ayant une déficience. Il existe plusieurs méthodes pour assurer la disponibilité des services réguliers d'autocars accessibles. L'application de ces méthodes variera d'une région à l'autre et d'un autocariste à un autre.

En général, et si demandé par une personne ayant une déficience voyageant sans préposé aux soins personnels, un autocariste lui apportera de l'aide dans les cas suivants :

- l'achat de billets et l'enregistrement au comptoir d'enregistrement ou à la billetterie;
- le déplacement à destination et en provenance de l'aire d'embarquement;
- les annonces publiques;
- l'embarquement et le débarquement;
- l'assemblage et le désassemblage d'une aide à la mobilité à la gare d'autocars;

- le déplacement à destination et en provenance des toilettes à un arrêt;
- le transfert vers un autocar de connexion; et
- l'accès à un téléphone dans une gare d'autocar pour un passager ayant une déficience qui en a besoin.

Les autocaristes vont ranger et récupérer les bagages, les aides à la mobilité et le matériel connexe.

Dans certains cas, il sera nécessaire que les personnes ayant une déficience donnent un préavis aux autocaristes pour faciliter l'établissement des plans de voyage.

Le présent code de pratique expose les moyens par lesquels on fournira des services réguliers d'autocars d'une manière sûre et respectueuse aux voyageurs ayant une déficience. Aucune disposition du présent Code ne décharge les autocaristes de l'obligation de se conformer aux dispositions des règlements de sécurité gouvernementaux applicables.

## **Le Code**

### **Section 1 - Services d'autocars visés par le présent Code**

Le présent Code traite des services réguliers d'autocars. Il vise les autocaristes qui transportent des voyageurs ou des voyageurs et des marchandises par autocar entre et dans les provinces et les territoires du Canada. Si l'un des itinéraires réguliers d'un autocariste traverse une frontière provinciale ou territoriale, le Code couvre toutes les routes offertes par cet autocariste. Le Code vise aussi les gares d'autocars et les arrêts d'autocars ou les agences d'autocars exploités par ces autocaristes.

Le présent Code se rapporte aux services réguliers, c'est-à-dire les services exploités conformément à un horaire sur des itinéraires fixes, y compris les services de banlieue et les navettes aéroportuaires lorsqu'ils sont exploités comme des services réguliers d'autocars. Il ne vise pas les services nolisés, les services de visites touristiques, le transport urbain, ni le transport scolaire.

## Section 2 - Définitions

**Aides à la mobilité** : font référence à de telles aides comme les fauteuils roulants, les triporteurs, les déambulateurs à roulettes, les chaises d'embarquement, les marchettes, les canes, les béquilles et les orthèses. Le matériel connexe comprend des articles comme les chargeurs de batteries, les pièces de rechange, les outils et autre article nécessaire.

**Animal aidant** : un animal requis par une personne ayant une déficience pour lui fournir de l'aide et qui est certifié, par écrit, attestant que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour aider une personne ayant une déficience.

**Arrêt d'autocars ou agence d'autocars** : lieu d'embarquement et de débarquement des voyageurs qui n'est pas une gare d'autocars à service complet.

**Arrêt facultatif** : lieu d'embarquement et de débarquement des voyageurs situé habituellement le long d'une autoroute et qui ne possède pas d'aire d'attente fermée. Ce lieu n'offre généralement pas la vente de billet, d'autres formes de paiement que l'argent comptant, ni de services liés au transport des voyageurs ou des voyageurs et des marchandises par autocar.

**Autocariste** : une entreprise qui exploite des services d'autocars réguliers conformément à un horaire sur des itinéraires fixes pour le transport de voyageurs ou de voyageurs et de marchandises qui relève de la compétence législative du Parlement.

**Gare d'autocars** : installations ou locaux dont l'activité principale est de fournir des services liés au transport de voyageurs ou de voyageurs et de marchandises par autocar.

**Préposé aux soins personnels** : un individu qui accompagne une personne ayant une déficience qui ne peut pas voyager seule. Le préposé aux soins personnels va aider la personne à effectuer les activités suivantes :

- 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.

## **Section 3 - Réservations et achat de billets**

### **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.

### **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 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.

### **3.3 Voyageurs en fauteuil roulant à cadre rigide (avis préalable de 48 heures)**

Une personne en fauteuil roulant à cadre rigide qui désire demeurer dans son fauteuil roulant pendant le voyage doit communiquer ses besoins à l'autocariste **48 heures** avant le départ. L'autocariste veillera à ce qu'un autocar soit équipé mécaniquement ou conçu pour l'embarquement et le débarquement de voyageurs utilisant des aides à la mobilité et qu'il possède un dispositif de retenue de fauteuil roulant.

### **3.4 Dispositif de retenue de fauteuil roulant**

Un dispositif de retenue de fauteuil roulant sera fourni sur les autocars équipés mécaniquement ou conçus pour l'embarquement et le débarquement de voyageurs utilisant des aides à la mobilité. Le premier voyageur qui demande la place munie de ce dispositif **48 heures** avant le départ aura la priorité. Si, par la suite, d'autres voyageurs demandent un tel dispositif pour un même autocar, après avoir donné également un préavis de **48 heures**, on leur offrira un siège ordinaire avec de l'aide pour l'embarquement et le transfert par l'autocariste et le préposé aux soins personnels si nécessaire. Si cette offre est rejetée, l'autocariste offrira le transport à bord du prochain véhicule accessible aux fauteuils roulants dans un délai raisonnable ne dépassant pas **72 heures**.

### **3.5 Assistance à la mobilité pour un voyage avec un seul autocariste (avis préalable de 24 heures)**

Si une personne ayant une déficience a besoin d'aide pour embarquer dans un autocar ou en débarquer ou pour se déplacer vers une aide à la mobilité ou s'en éloigner, comme un triporteur, elle doit en faire la demande à l'autocariste **24 heures** avant le départ. Les voyageurs qui auront transmis leur demande **24 heures** à l'avance embarqueront en premier.

### **3.6 Voyage requérant plus d'un autocariste (avis préalable de 72 heures)**

Si une personne ayant une déficience a besoin d'aide et doit recourir à plusieurs autocaristes pour son voyage, elle doit en aviser l'autocariste responsable de la première étape de son voyage **72 heures** avant son départ. L'autocariste de la première étape du voyage aidera à organiser la prestation du service d'autocars accessibles requis pour l'ensemble du voyage.

Si une demande est faite par une personne ayant une déficience, l'autocariste ou son agent communiquera avec le représentant approprié de l'autocariste de liaison au point de transfert pour qu'il facilite la liaison.

Dans tous les cas, si une personne fait une demande dans un délai plus court que le délai prévu, l'autocariste fera tout son possible pour lui fournir le service demandé.

### **3.7 Confirmation des réservations**

Lorsque qu'une réservation pour un autocar muni d'un dispositif de retenue de fauteuil roulant qui est équipé mécaniquement ou conçu pour l'embarquement et le débarquement des voyageurs utilisant des aides à la mobilité ou d'autres services accessibles pour personnes ayant une déficience est effectuée, la réservation pour ces services sera confirmée d'une façon selon les préférences du voyageur qui fait la demande de service.

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

### **4.1 Arrivée hâtive**

Si un voyageur utilise une aide à la mobilité qui doit être démontée, il devrait se présenter au point de départ au moins **30 minutes** avant l'heure prévue de départ de l'autocar. Les voyageurs sont toutefois incités à déterminer à l'avance quelles conditions s'appliquent.

### **4.2 Aide aux voyageurs dans les gares d'autocars**

Pendant les heures de service, les autocaristes offriront aux voyageurs, dès leur arrivée à une gare d'autocars, un moyen d'obtenir des renseignements ou de l'aide. La billetterie se trouvera aussi près que possible de l'entrée de la gare. Si elle en est éloignée, une signalisation indiquera où se trouve la billetterie.

### **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.

### **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.

### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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. »

#### **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.

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

### 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.

### 5.2 Transport des aides à la mobilité comme bagages

Les aides à la mobilité et le matériel connexe seront transportés sans frais. Ils peuvent être transportés dans la soute à bagages ou dans l'habitacle du véhicule à la discrétion de l'autocariste, là où il est possible de les entreposer de façon sécuritaire.

#### 5.2.1 Transport des aides à la mobilité de taille importante, y compris les triporteurs, comme bagages (avis préalable de 24 heures)

Les autocaristes accepteront de transporter les aides à la mobilité de taille importante comme bagages, y compris les triporteurs, si un avis préalable de **24 heures** est donné. Chaque autocariste affichera ses propres dimensions et poids maximaux pour le transport des aides à la mobilité sur ses véhicules actuels à partir du 1<sup>er</sup> avril 2011. Jusqu'à deux aides à la mobilité de taille importante seront transportées par autocar.

Pour les autobus achetés après le 1<sup>er</sup> avril 2011, les soutes à bagages pourront transporter les triporteurs et les autres aides à la mobilité de taille importante ayant les dimensions suivantes :

- largeur : 43 po ou 109,2 cm
- hauteur : 29 po ou 73,6 cm (avec le siège et la colonne de direction repliés)
- longueur : 89 po ou 226,06 cm
- poids : 500 lb ou 227 kg

L'autocariste fournira les moyens et chargera et déchargera le triporteur ou autre aide à la mobilité de taille importante. Aucuns frais ne seront exigés pour ce service et l'aide à la mobilité ne comptera pas comme bagage excédentaire.

En règle générale, une aide à la mobilité sera pliée et démontée ou ouverte et assemblée par le voyageur ou le préposé aux soins personnels du voyageur. Dans les gares d'autocars, l'autocariste apportera de l'aide au voyageur s'il en fait la demande.

### **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<sup>er</sup> 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).

### **5.2.3 Aucune personne debout sur les plates-formes élévatrices**

Seuls les voyageurs assis dans leur fauteuil roulant seront transportés sur les plates-formes élévatrices pour des raisons de sécurité.

## **5.3 Embarquement et débarquement aux arrêts facultatifs**

Dans la mesure du possible, les voyageurs utilisant une aide à la mobilité peuvent embarquer et débarquer à l'arrêt facultatif de leur choix. Un conducteur n'est pas tenu de faire usage d'un mécanisme de plate-forme élévatrice ou de rampe à tout arrêt facultatif qu'il juge dangereux.

Lorsqu'un voyageur donne un avis préalable de **48 heures** qu'il a besoin d'un autocar équipé d'une plate-forme élévatrice ou d'une rampe, il indiquera à l'autocariste les arrêts d'embarquement et de débarquement choisis. Si l'utilisation de la plate-forme élévatrice ou de la rampe s'avère dangereuse à un des arrêts choisis, le voyageur et l'autocariste conviendront du lieu sûr le plus proche situé à une distance raisonnable de l'arrêt choisi. Cet arrêt sera convenu avant le voyage.

## **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.

### **5.4.2 Éclairage**

À l'exception des lumières de lecture et des autres sources de lumière contrôlées par les voyageurs, l'éclairage sera réglé de manière à ne pas créer d'éblouissement, d'ombre ou de contrastes marqués, et servira à accentuer les marches et les mains courantes.

Les ouvertures de portes seront munies d'une lumière extérieure destinée à éclairer la marche inférieure et le sol adjacent à l'ouverture de la porte lorsque cette dernière est ouverte.

Les allées seront éclairées des deux côtés par des lumières de sol installées à intervalles réguliers.

### **5.4.3 Marches**

Toutes les marches auront des contremarches fermées d'une hauteur uniforme et des profondeurs appropriées avec une bande de couleur contrastante marquant le bord supérieur extérieur de chaque marche pour permettre l'embarquement et le débarquement des voyageurs en toute sécurité. La surface des marches sera ferme, antidérapante et non éblouissante. Il y aura également des mains courantes.

Si des limites structurales ne permettent pas de respecter ces critères, l'autocariste fournira de l'aide, si demandé, à la personne ayant une déficience à monter et à descendre les marches. L'autocariste fournira un tabouret si la première marche pour monter dans l'autocar ou la dernière marche pour en descendre dépasse la hauteur uniforme des contremarches.

### **5.4.4 Mains courantes**

Les mains courantes seront solides, arrondies et exemptes d'éléments pointus ou abrasifs. Elles seront également d'une couleur contrastante et seront faciles

à agripper. Elles ne présenteront pas d'obstacles qui pourraient obliger à lâcher prise et se poursuivront vers la paroi ou le plancher en une courbe continue.

#### **5.4.5 Planchers**

Les surfaces de plancher seront antidérapantes, et l'éblouissement sera réduit le plus possible.

#### **5.4.6 Accoudoirs mobiles**

Tous les accoudoirs des sièges du couloir seront mobiles. S'il y a lieu, les accoudoirs des sièges du milieu seront également mobiles ou amovibles.

#### **5.4.7 Fenêtres servant d'issues de secours**

Les fenêtres servant d'issues de secours seront clairement marquées d'une bande de couleur contrastante sur leur contour ou d'un panneau tactile si toutes les fenêtres ne servent pas d'issues de secours.

#### **5.4.8 Plates-formes élévatrices et rampes**

Dans les autocars dotés de plates-formes élévatrices et de rampes, celles-ci doivent être en mesure de répondre aux besoins des charges à admettre telles qu'elles sont décrites au paragraphe **5.2.2 Charge à admettre des plates-formes élévatrices, des rampes et des espaces de rangement.**

## **Section 6 - Le Voyage**

### **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.

### **6.1.2 Place des préposés aux soins personnels**

Lorsqu'on utilise les sièges de courtoisie pour les personnes ayant une déficience, le préposé aux soins personnels s'assoira également dans l'aire de courtoisie.

### **6.2 Toilettes accessibles**

Dans le cas de services non express, les autocars qui ne possèdent pas de toilettes accessibles aux personnes en fauteuil roulant à cadre rigide s'arrêteront au moins toutes les deux heures et demie à une installation munie de toilettes accessibles. Si ce genre d'installations n'est pas disponible sur le trajet, soit que le voyageur et l'autocariste auront convenu au préalable, ou soit que le voyageur et le conducteur conviennent des haltes les plus appropriées. Ces arrêts seront suffisamment longs pour permettre de se rendre aux toilettes et de s'en servir.

### **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.

## **Section 7 - Gares d'autocars et équipement**

### **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.

### **7.2 Achat de nouvel équipement**

Pour rester fidèle à l'engagement qu'ils ont pris d'améliorer l'accessibilité, les autocaristes, en consultation avec les fabricants d'autocars, s'efforceront d'améliorer les caractéristiques d'accessibilité dans les autocars utilisés pour les services réguliers.

À tout le moins, les autocaristes veilleront à ce qu'un nombre approprié de leur flotte d'autocars soient équipés mécaniquement ou conçus pour l'embarquement et le débarquement des voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité, et qu'ils comprennent un dispositif de retenue de fauteuil roulant, afin d'offrir un autocar de ce genre à la suite d'un préavis de **48 heures**.

## **Section 8 - Communications des autocaristes et formation des employés**

### **8.1 Tarifs et horaires**

Les tarifs et les horaires publiés par les autocaristes informeront les voyageurs que les services fournis aux personnes ayant une déficience sont décrits dans le Code de pratique des autocaristes et que des copies du Code sont disponibles sur demande.

### **8.2 Transmission de renseignements relatifs aux transports à l'aide de médias substitués**

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.

### **8.3 Accessibilité des sites Web**

D'ici le 1<sup>er</sup> 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

#### **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.

#### **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.

## **Section 9 - Plaintes**

### **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.

## 9.2 Règlement des plaintes

Les autocaristes veilleront à traiter rapidement et efficacement les plaintes des personnes ayant une déficience. Si un voyageur désire déposer une plainte contre un autocariste, le voyageur doit remplir un formulaire de plainte, le remettre à l'autocariste et en envoyer une copie à Transports Canada. L'autocariste qui recevra une plainte traitera directement de la question avec le voyageur pour régler le différend dans les 30 jours qui suivent. L'autocariste informera son association et Transports Canada du résultat. On s'attend à ce que la plupart des plaintes soient réglées à cette première étape.

Si la plainte n'est pas encore réglée, l'association dont l'autocariste fait partie a 15 jours pour aider ce dernier et le plaignant à parvenir à un accord satisfaisant pour les deux parties. L'association informera Transports Canada du résultat.

Si la plainte n'est toujours pas réglée malgré l'intervention de l'association de l'autocariste, le plaignant peut communiquer avec Transports Canada et demander une résolution par l'entremise des services d'un médiateur indépendant. À la réception de cette demande, Transports Canada dispose de 20 jours pour retenir les services d'un médiateur. Le médiateur a 30 jours pour régler la plainte avec le plaignant et l'autocariste en tenant compte des paramètres du Code. Les autocaristes s'engageront à mettre en œuvre les directives du médiateur.

Le médiateur fournira à toutes les parties une copie de ses recommandations concernant le règlement de la plainte et, le cas échéant, concernant les modifications à apporter au Code.

Le délai maximal de règlement d'une plainte est de 95 jours.

Les autocaristes veilleront à ce que le formulaire de plainte soit disponible sur demande. Le formulaire de plainte sera également disponible en ligne au : <http://www.tc.gc.ca/fra/politique/acc-accf-menu.htm>.

**Envoyez une copie de votre plainte à :**

**Courriel** : [buscode@tc.gc.ca](mailto:buscode@tc.gc.ca)

**Téléphone** : 1-800-665-6478

**ATS** : 1-800-823-3823

**Télécopieur** : 613-991-6422

**Adresse postale :**

Transports Canada

Affaires intergouvernementales et accessibilité (ACCF)

330, rue Sparks

Ottawa (Ontario)

K1A 0N5

### 9.3 Services réguliers d'autocars accessibles

## Formulaire de plainte

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Province : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Numéros de téléphone :

Domicile : (    ) \_\_\_\_\_ Travail : (    ) \_\_\_\_\_

Cellulaire : (    ) \_\_\_\_\_

Télécopieur (le cas échéant) : (    ) \_\_\_\_\_

Date et heure de l'incident :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lieu où l'incident est survenu :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nom de l'autocariste ou de la gare :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



---

---

3. Décrivez la solution que vous envisagez. (Au besoin, utilisez des pages supplémentaires.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4. Donnez tout autre renseignement ou joignez tout autre document qui, à votre avis, pourrait être utile pour appuyer votre plainte.

5. Je crois que les préoccupations exprimées dans le présent formulaire constituent un obstacle à mon déplacement. Je demande que la question soit résolue conformément aux paramètres de la Section 9.2 du présent Code de pratique des autocaristes.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
date