



## **Mémoire d'INCA sur le projet de loi C-49 Loi sur la modernisation des transports**

### **Contexte**

INCA fournit avec passion un soutien communautaire, des renseignements et une représentation nationale aux Canadiens aveugles ou ayant une vision partielle afin de s'assurer qu'ils ont la confiance en soi, les compétences et la possibilité de se réaliser pleinement dans la société. Fondé en 1918, INCA amorce sa 100<sup>e</sup> année d'activité et célèbre un siècle consacré à changer la vie des gens et de la société.

L'action d'INCA prend de nombreuses formes. C'est ainsi que, par l'entremise de Réadaptation en déficience visuelle Canada, un nouvel organisme relevant d'INCA, nous offrons des services personnalisés conçus pour rehausser l'autonomie, la sécurité et la mobilité des personnes vivant avec une perte de vision. Les autres services communautaires d'INCA permettent aux Canadiens aveugles ou vivant avec une vision partielle de prendre le contrôle de leur existence afin de mener une vie enrichissante et se sont donné pour mission de bâtir un monde plus accessible et ouvert à tous.

### **Personnes vivant avec une perte de vision qui voyagent au Canada**

#### *Prévoir des aménagements pour les chiens-guides dans les avions*

Les Canadiens vivant avec une perte de vision qui utilisent un chien-guide rencontrent constamment des difficultés lorsqu'ils voyagent au pays et à l'étranger. Les lignes directrices de l'Office des transports du Canada, « Guide de mise en œuvre touchant l'espace pour les chiens aidants à bord de grands aéronefs », sont trop contraignantes pour les

personnes voyageant avec un chien-guide. Les sièges des avions rapetissent et les chiens-guides ont de moins en moins d'espace.

1. L'actuel Règlement sur les transports aériens précise que, dans le cas d'un aéronef comptant au moins 30 sièges passagers, le transporteur offrant un service intérieur doit accepter de transporter sans frais un animal aidant (comme un chien), à condition que la personne concernée en ait besoin et qu'il soit attesté par certificat que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour aider une personne.
2. En ce qui concerne les vols internationaux offerts par les transporteurs aériens canadiens exploitant des aéronefs d'au moins 30 sièges passagers, le Code aérien précise les attentes par rapport à l'espace suffisant à fournir sur le plancher. Cet espace devrait suffire pour qu'un chien se couche et pour s'assurer que le passager et son chien partagent l'espace en toute sécurité sans inconfort.

Il arrive souvent que ces lignes directrices ne soient pas respectées. Les Canadiens vivant avec une perte de vision et leurs chiens-guides sont alors coincés dans des positions inconfortables. C'est particulièrement le cas sur les vols internationaux.

Les Canadiens qui voyagent avec un chien-guide doivent pouvoir faire des choix en fonction de leurs besoins particuliers. Tandis que certains peuvent avoir besoin d'un siège supplémentaire en raison de problèmes de santé ou de la taille de leur chien-guide, un seul siège suffira amplement pour d'autres. L'objectif est d'offrir aux voyageurs avec chiens-guides des aménagements appropriés et raisonnables afin de garantir la sécurité, la dignité, l'autonomie et le confort de la personne concernée et de son chien-guide.

#### *Systeme de divertissement et boutons d'appel*

Des compagnies aériennes canadiennes ont récemment retiré les boutons d'appel tactiles et physiques ou les boutons d'éclairage personnel qui sont souvent situés au-dessus des voyageurs. Ces boutons sont maintenant intégrés à un système de divertissement qui fonctionne grâce à un écran tactile. Or, il doit être possible de demander de l'aide individuelle. Les personnes vivant avec une perte

de vision voyagent régulièrement seules et elles doivent pouvoir demander de l'aide, au besoin, grâce à un dispositif accessible.

### *Sites Web sur les voyages*

Internet a complètement transformé la façon dont le grand public s'informe sur les voyages. Cependant, il est souvent difficile, voire impossible, de faire une réservation en ligne en utilisant un logiciel de grossissement d'écran ou de synthèse vocale.

Les exploitants de sites Web de réservation de voyages doivent appliquer des normes d'accessibilité plus élevées. Les Canadiens vivant avec une perte de vision doivent pouvoir réserver eux-mêmes leur voyage en ligne et répondre à leurs besoins en matière d'aménagement sans avoir à utiliser le téléphone en plus. Les sites Web actuels n'offrent pas cette autonomie. De plus, ils sont trop compliqués et exigent un effort considérable.

### *Accès à l'information en médias substitués*

Le public voyageur compte sur une foule de renseignements exacts. Lorsque des changements sont apportés aux horaires de vol ou de train ou aux points de départ, ces renseignements sont toujours présentés visuellement, ce qui pose problème pour les Canadiens vivant avec une perte de vision. Ces renseignements sont rarement communiqués en médias substitués.

Les voyageurs vivant avec une perte de vision ne sont pas toujours accompagnés par une personne voyante ou un membre du personnel au sol. Nombre d'entre eux voyagent régulièrement seuls. Or, l'absence de renseignements appropriés présentés sur des supports autres que l'imprimé réduit l'autonomie de ces personnes. Un logiciel gratuit installé dans les postes de déclaration des aéroports ou encore de simples fichiers braille d'une ou deux pages insérés dans les courriels de mise à jour peuvent fournir aux voyageurs vivant avec une perte de vision des renseignements à jour sur leur horaire de voyage.

En outre, les exploitants d'installations, quel que soit le mode de transport, doivent être tenus d'adopter les meilleures pratiques d'orientation disponibles. Il s'agit notamment des divers systèmes de géolocalisation intérieure pouvant fournir aux voyageurs vivant avec une perte de vision des renseignements supplémentaires, comme

l'emplacement des aires commerciales ou des aires d'aisance pour chiens-guides, des postes d'embarquement et d'autres commodités publiques. Nous ne souhaitons pas que les technologies naissantes remplacent les lignes directrices actuelles en matière d'accessibilité, mais plutôt que ces technologies complètent les aménagements existants.

### *Déplacements en chemin de fer et en traversier au Canada*

Les installations publiques, comme les gares ferroviaires et maritimes doivent être entièrement accessibles pour tous les voyageurs, quelle que soit leur déficience. Dans le cas des voyageurs vivant avec une perte de vision, cette accessibilité repose sur des stratégies améliorées d'orientation, telles que des bandes d'avertissement tactiles directionnelles, le contraste des couleurs, l'éclairage et la signalisation accessible ainsi que sur l'adoption de nouvelles technologies. Le document d'INCA intitulé « Éliminons les barrières architecturales » énonce d'importantes lignes directrices sur la façon d'améliorer l'accessibilité des espaces publics, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Il peut être extrêmement difficile de se déplacer avec un chien-guide et des bagages dans les grandes gares ferroviaires du Canada. Comme c'est le cas dans le secteur du transport aérien, les passagers qui font état de leur déficience au moment de la réservation doivent recevoir l'aide appropriée de la part de membres compétents du personnel ferroviaire, de l'arrivée à la gare jusqu'à leur sortie, au besoin. Cette assistance devrait être fournie sans égard à l'heure d'arrivée ou à la taille de la gare.

Tous les clients doivent pouvoir avoir accès aux commodités à bord, y compris les services de restauration et de divertissement. INCA encourage les exploitants à s'assurer que tous les efforts raisonnables sont déployés pour s'assurer que tous les comptoirs libre-service sont dotés de caractéristiques d'accessibilité intégrées.

### **Recommandations**

INCA appuie la Déclaration des droits des passagers de l'administration fédérale et recommande que les droits des Canadiens aveugles ou vivant avec une vision partielle y soient intégrés en renforçant le règlement actuel et en veillant à son application.

D'une façon plus précise, le projet de loi doit être modifié de la façon suivante :

19. La même loi est modifiée par adjonction, après l'article 86.1, de ce qui suit :

Règlements – obligations des transporteurs aériens envers les passagers

86.11 (1) L'Office prend, après consultation du ministre, des règlements relatifs aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance, pour :

a) régir l'obligation, pour le transporteur, de rendre facilement accessibles aux passagers en langage simple, clair et concis **ainsi qu'en médias substituts**, les conditions de transport— et les renseignements sur les recours possibles contre le transporteur— qui sont précisés par règlements;

**(g) exiger du transporteur qu'il prévoie des aménagements pour les personnes ayant une déficience, notamment des aménagements pour les chiens-guides accompagnant les personnes vivant avec une perte de vision, des aménagements concernant l'accès à l'information en médias substituts à l'intention des personnes vivant avec une perte de vision et des normes d'accessibilité plus élevées relativement aux réservations en ligne;**

**h)** régir toute autre obligation du transporteur sur directives du ministre données en vertu du paragraphe (2).