

## **Formulaire d'évaluation des exigences relatives au transport aérien – Questions et réponses**

### **1. Qu'est-ce que le formulaire d'évaluation des exigences relatives au transport aérien?**

Le formulaire d'évaluation des exigences relatives au transport aérien est un formulaire commun utilisé par les compagnies aériennes membres du Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA) – **Air Canada, Air Transat et WestJet** – qui aide la compagnie aérienne à déterminer si vous pouvez voyager en toute sécurité et quels aménagements ou quelle assistance peuvent être nécessaires pour assurer votre sécurité et votre confort. Le formulaire comporte deux sections : la section 1, qui doit être remplie par vous-même ou votre tuteur, et la section 2, qui doit être remplie par votre prestataire de soins de santé.

### **2. Qui doit remplir ce formulaire?**

Vous devez remplir ce formulaire si vous avez un problème de santé susceptible d'affecter votre capacité à voyager en toute sécurité, si vous avez besoin d'équipement médical ou d'oxygène à bord, ou si vous avez besoin d'une personne de soutien ou d'un siège supplémentaire en raison d'un problème de santé ou d'un handicap. Si vous ne savez pas si vous devez soumettre le formulaire d'évaluation des exigences relatives au transport aérien, veuillez contacter les services d'accessibilité de la compagnie aérienne.

**Remarque :** si vous voyagez à destination ou en provenance des États-Unis, il vous faudra peut-être fournir un certificat médical dans certains cas. Veuillez contacter votre compagnie aérienne pour plus de détails.

### **3. S'agit-il d'une nouvelle exigence pour les passagers ayant des besoins particuliers?**

Non. Ce nouveau formulaire commun n'augmente pas la nécessité pour les passagers de le remplir. Il reste uniquement nécessaire pour les clients ayant un problème de santé susceptible d'affecter leur capacité à voyager en toute sécurité, qui ont besoin d'équipement médical ou d'oxygène à bord, ou qui ont besoin d'une personne de soutien ou d'un siège supplémentaire en raison d'un problème de santé ou d'un handicap. Si vous n'aviez pas besoin de remplir un formulaire d'aptitude au voyage auparavant, vous n'avez pas besoin de remplir le nouveau formulaire commun.

Auparavant, chaque compagnie aérienne membre du CNLA avait son propre formulaire, ce qui obligeait les passagers et les prestataires de soins de santé à remplir un formulaire différent chaque fois qu'un passager voyageait avec une autre compagnie aérienne. Le nouveau formulaire simplifie le processus pour les passagers ayant des besoins particuliers et leurs prestataires de soins de santé, lesquels n'ont plus qu'à remplir un seul formulaire.

#### 4. Quel est l'avantage d'un formulaire commun normalisé?

Les passagers qui voyagent avec différentes compagnies aériennes membres du CNLA (**Air Canada, Air Transat ou WestJet**) n'auront plus besoin de remplir des formulaires différents pour chaque compagnie aérienne. Les passagers et leurs prestataires de soins de santé n'auront désormais plus qu'à remplir un seul formulaire qui pourra être soumis à toutes ces compagnies aériennes, ce qui permettra aux passagers et à leurs prestataires de soins de santé de gagner du temps et de réduire la charge administrative et financière.

#### 5. Quand dois-je soumettre le formulaire?

Soumettez les sections 1 et 2 au moins 48 heures avant votre départ. Les compagnies aériennes feront de leur mieux pour vous accommoder dans la mesure du possible si le formulaire est soumis moins de 48 heures avant le départ, mais certains aménagements ou évaluations peuvent nécessiter un préavis supplémentaire.

#### 6. Ai-je besoin d'un formulaire distinct si je voyage avec plusieurs compagnies aériennes du CNLA?

Le formulaire d'évaluation des exigences relatives au transport aérien est utilisé conjointement par **Air Canada, Air Transat et WestJet**.

#### 7. Autrement dit, si je remplis le formulaire d'une compagnie aérienne participante, je n'aurai pas à remplir le même formulaire pour une autre compagnie aérienne participante?

**C'est exact.** Le formulaire est normalisé et, une fois rempli par vous (ou votre tuteur) et votre prestataire de soins de santé, il peut être soumis à n'importe quelle compagnie aérienne membre du CNLA.

**Remarque :** Les compagnies aériennes ne se transmettront pas le formulaire et ne se soumettront pas mutuellement le formulaire en votre nom une fois rempli. Il vous est recommandé de conserver l'original du formulaire rempli au cas où vous devriez soumettre vos renseignements à plusieurs de ces compagnies aériennes.

#### 8. Que faire si je ne voyage pas avec Air Canada, Air Transat ou WestJet?

Les passagers voyageant avec d'autres transporteurs canadiens ou étrangers devront tout de même remplir les documents exigés par ces transporteurs.

#### 9. Pourquoi mon prestataire de soins de santé doit-il remplir la section 2?

La section 2 du formulaire fournit des informations médicales qui aident la compagnie aérienne à déterminer si vous pouvez voyager en toute sécurité et quels aménagements peuvent être nécessaires. Sans ces renseignements, la compagnie aérienne ne peut pas s'assurer de votre sécurité pendant le voyage ni organiser l'aide et les aménagements nécessaires.

## **10. Mon prestataire de soins de santé peut-il envoyer le formulaire directement à la compagnie aérienne?**

Oui. Une fois que vous avez signé la section « Autorisation et consentement », votre prestataire de soins de santé peut envoyer le formulaire dûment rempli directement au service médical ou au service d'accessibilité de la compagnie aérienne.

**Remarque :** il est recommandé de conserver une copie au cas où vous auriez besoin d'utiliser votre formulaire auprès d'une autre compagnie aérienne. Voir le point 7 ci-dessus.

## **11. Que se passe-t-il si le formulaire est incomplet ou s'il manque des renseignements?**

Les formulaires incomplets ou non signés peuvent être renvoyés, ce qui pourrait retarder votre voyage. Si des renseignements manquent ou que ces derniers ne sont pas clairs, les compagnies aériennes peuvent être amenées à vous consulter directement ou à consulter votre prestataire de soins de santé afin de confirmer les aménagements ou l'assistance dont vous pourriez avoir besoin. Veuillez vous assurer que toutes les sections applicables sont remplies avant de soumettre le formulaire.

## **12. Que faire si mon état de santé ou les détails de mon voyage changent?**

Si votre état de santé ou les détails de votre voyage changent après avoir soumis le formulaire, contactez immédiatement la compagnie aérienne pour l'informer de tout changement.

## **13. Comment mes renseignements personnels et médicaux sont-ils utilisés?**

Vos renseignements sont utilisés uniquement pour faciliter votre voyage et peuvent être conservés en toute sécurité par la compagnie aérienne pendant un maximum de trois ans si vous consentez à ce qu'ils soient stockés. Cette pratique est conforme au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH).

## **14. Qui puis-je contacter pour obtenir de l'aide ou plus d'informations?**

Pour toute question ou mise à jour, veuillez contacter le service d'accessibilité ou le service médical de la compagnie aérienne ci-dessous :

## **Services d'accessibilité d'Air Canada**

**Heures d'ouverture : de 6 h à 22 h HNE, 7 jours sur 7**

### **Téléphone :**

1 800 667-4732 (numéro sans frais au Canada et aux États-Unis)

1 514 369-7039 (frais d'interurbain en vigueur)

ATS (téléimprimeur) : 1 833 754-3650 (numéro sans frais au Canada et aux États-Unis)

437-880-6224 (frais d'interurbain en vigueur)

SRV (service de relais vidéo) : 1 833 768-2256 (numéro sans frais au Canada et aux États-Unis)

437 880-6226 (frais d'interurbain en vigueur)

### **Télécopieur :**

1 888 334-7717 (numéro sans frais au Canada et aux États-Unis)

514 828-0027 (frais d'interurbain en vigueur)

**Courriel :** [accessible@aircanada.ca](mailto:accessible@aircanada.ca)

**Site Web :** <https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/plan/accessibility.html#/>

## **Air Transat**

### **Téléphone**

1 877 TRANSAT (872-6728) (numéro sans frais à partir d'un téléphone fixe au Canada et aux États-Unis)

1 514 636-3630 (frais d'interurbain en vigueur)

Pour les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole, accédez au service de relais téléphonique de Bell :

- 1 800 855-0511 (voix vers ATS)
- 711 (ATS vers voix)
- 1 800 855-1155 (ATS à ATS)

Vous devez ensuite demander à l'opérateur du service de relais téléphonique de Bell de contacter notre centre d'appels aux numéros suivants : 1 866 234-5136 ou 514 906-5196.

**Site Web :** [Accessibilité, besoins spéciaux et équipements médicaux](#)

## **WestJet**

## Téléphone

- Numéro sans frais : 1 888 937-8538

ATS pour les personnes ayant une déficience visuelle :

- Numéro sans frais : 1 877 952-0100

Personnes handicapées ayant des difficultés à accéder au site WestJet.com :

- Numéro sans frais : 1 866 693-7853
- Contactez-nous à l'aide de notre formulaire [Contactez-nous](#)

**Site Web :** <https://www.westjet.com/fr-ca/besoins-speciaux>