



c o p h a n

.....
ensemble pour l'inclusion

Commentaires sur la phase II du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

Remis à l'Office des transports du Canada (OTC) par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Février 2020

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), organisme à but non lucratif incorporé en 1985, a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Elle regroupe plus de 50 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

La COPHAN tient à soumettre ses commentaires concernant le document de consultation « Phase II du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées » (ci-après le « Règlement »).

Nous vous renvoyons également au mémoire que nous avons produit lors de la consultation de 2016, soit l'[Avis sur l'initiative de modernisation de la réglementation de l'Office des transports du Canada – Transports accessibles](#).

Petits fournisseurs de service de transport

Le document de consultation indique que le Règlement sera applicable aux petits fournisseurs de service de transport « dans la mesure du possible », « en y apportant des modifications », « pour tenir compte de leurs réalités opérationnelles particulières », etc. En mettant bout à bout ces expressions, nous nous questionnons sur l'applicabilité réelle du Règlement aux petits fournisseurs de service de transport.

Selon notre compréhension, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* crée une obligation pour tout fournisseur de produire un plan sur l'accessibilité. Donc, tout nouvel achat sera soumis au meilleur des normes actuelles avec la possibilité que certaines options ne soient pas réalisables, en fonction des capacités et des besoins du fournisseur. Le rattrapage potentiel sera réfléchi au sein du plan, possiblement sous forme d'agenda programmé avec justification possible pour des dérogations. Ce plan devra être soumis à approbation puis approuvé. Le délai pour rédiger ce plan doit être raisonnablement court pour toutes les parties prenantes, attendu que :

- Moins le fournisseur a de moyens, moins il a de choses à renseigner ;
- Le Règlement pose des balises claires et de nombreux guides existent pour le compléter ;
- Suite au dépôt et à l'approbation de l'agenda de réalisation, il y aura de nécessaires délais de mise en œuvre pour certaines actions ;
- Les personnes ayant des limitations fonctionnelles attendent depuis longtemps.

Nous demandons la création d'un comité consultatif de l'OTC avec le milieu communautaire qui aura comme tâche de :

- Valider les demandes de dérogation selon le critère du caractère raisonnable de l'accommodement;

- Prendre acte des plans d'action actuels et des prochains plans sur l'accessibilité ;
- Analyser en détail certains plans sur l'accessibilité.

Pour la COPHAN, le concept d'handi-responsabilité doit être au centre de tout soutien financier direct ou indirect avec les provinces et les territoires. Inspirée du principe d'écoresponsabilité, qui vise à tenir compte du respect à long terme de l'environnement physique, social et économique, l'handi-responsabilité est un concept qui consiste à toujours considérer les obstacles qui peuvent être créés dans l'interaction entre la personne ayant des limitations fonctionnelles et son environnement afin d'éviter, ou de limiter, les situations de handicap.

Une personne, un tarif pour les voyages internationaux et les petits fournisseurs de transport

Dans le document de consultation, il est indiqué que :

« Parallèlement, les compagnies aériennes canadiennes qui mènent des activités à l'étranger ont déclaré que si l'obligation 1p1t devait s'appliquer à leurs vols internationaux, mais non aux vols concurrents des compagnies aériennes étrangères, elles seraient injustement désavantagées. »

Nous tenons à indiquer que le fait que les compagnies aériennes canadiennes se sentent désavantagées par rapport aux autres compagnies n'est pas une raison de ne pas respecter le Règlement et plus largement les droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Actuellement, ce ne sont que les profits des compagnies aériennes qui sont touchés par, selon nous, des dépenses anecdotiques face aux revenus des dites compagnies.

Donc, le principe « une personne, un tarif » doit s'appliquer. Pour les compagnies aériennes non canadiennes, l'OTC doit travailler à leur imposer nos règles communes et faire en sorte que cela produise une règle mondiale.

Animaux de soutien émotionnel et animaux d'assistance autres que les chiens

Il y a présentement des règlements dans certaines provinces qui encadrent très bien les animaux d'assistance. La liste des organismes reconnus est également disponible. De la même façon, nous demandons à l'OTC de mettre en commun ces différentes listes et règlements et que les animaux soient acceptés si ladite réglementation est suivie. De plus, étant donné que nous partageons beaucoup de règles avec les États-Unis, nous trouvons qu'il serait judicieux de se conformer à leur réglementation à ce sujet afin notamment d'éviter les problèmes de correspondances.

Obligations en matière de planification et de production de rapports en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Plans sur l'accessibilité

Concernant les plans sur l'accessibilité, étant indispensables pour rendre accessibles les services offerts, nous croyons que le même comité consultatif devrait être impliqué dans la création et la mise en œuvre des actions concrètes du plan.

Pour le premier plan que les fournisseurs de service de transport auront à fournir, nous proposons de laisser un délai de 12 mois pour les grands fournisseurs de services et d'être plus flexibles pour les petits fournisseurs (soit 18 ou 24 mois).

Concernant les délais de publication, le Règlement précise que la date sera fixée par décret. Or, nous aimerions connaître la date précise afin d'assurer une vigie desdits plans et de s'assurer de leur disponibilité en temps voulu.

Processus de rétroaction

Le même commentaire concernant le comité consultatif s'applique au processus de rétroaction. Le comité consultatif ainsi que des usagers ayant des limitations fonctionnelles doivent être directement impliqués dans le processus de rétroaction des plans sur l'accessibilité.

La date de publication du processus de rétroaction doit être la même que la date fixée pour le plan sur l'accessibilité. De la même façon, un processus de plainte doit être indiqué dans le plan sur l'accessibilité. Une façon intéressante d'assurer des services de qualité accessibles à l'ensemble de la clientèle est de mettre en place un système de « client mystère » concernant spécifiquement l'accessibilité. Cette procédure serait simple à implanter pour les grands fournisseurs de services de transport et permettrait un ajustement rapide le cas échéant. D'expérience, nous savons que les personnes ayant des limitations se plaignent peu. Ainsi, sans enquête spécifique, il y a de peu de chances que les différents problèmes d'accessibilité apparaissent dans les statistiques des différents fournisseurs qui ne chercheront donc pas à pallier la situation.

Publication et communication de documents

Il faut nécessairement que tous les documents soient disponibles sur un site Web, et sur une application mobile le cas échéant. Les documents dans les différents formats accessibles doivent également être fournis sur demande (gros caractère, braille, capsule LSQ, etc.). Un petit transporteur pourrait bénéficier de délais plus longs pour adapter un document le cas échéant.

De plus, nous proposons que le fournisseur signifie à tous les clients qui font une demande d'accommodement l'existence du plan sur l'accessibilité et le processus de rétroaction.

Par rapport aux normes d'accessibilité, les règles d'accessibilité WCAG niveau AA s'appliquent nécessairement aux plans sur l'accessibilité. De la même façon, les documents en format accessibles (gros caractère, braille, etc.) doivent être produits sur demande. Il faut également que les renseignements sur demande soient disponibles en langue signée québécoise (LSQ) et en langue des signes américaine (ASL). Pour les plus petits fournisseurs de service de transport, ils devraient avoir plus de temps pour fournir les différents documents demandés. Toutefois, ces demandes d'accommodements doivent être envoyés au comité consultatif de l'OTC afin de trouver des solutions opérationnelles et pour juger des différentes démarches en cours.

Pour les fournisseurs de services qui n'ont pas de site Web, l'OTC doit impérativement héberger leurs différentes publications.

Réduction du chevauchement des exigences

Concernant l'apparent dédoublement en raison de la nécessité de produire un plan sur l'accessibilité et un plan d'action notamment en emploi qui sera sous l'égide d'Emploi et Développement social du Canada (EDSC), nous ne pouvons pas nous prononcer. En effet, nous n'avons pas accès à l'ébauche du plan d'EDSC. Selon notre compréhension, le rapport de l'OTC est plus large, donc le rapport de l'EDSC pourrait très bien s'inscrire directement dans ce plan. Les deux organismes doivent nécessairement travailler de concert pour une meilleure cohérence et un ajustement de leurs pratiques en matière de conception des différents plans.

À l'annexe C, soit l'ébauche de modèle pour les plans sur l'accessibilité, il est précisé que les plans « tiennent compte des résultats des consultations menées auprès des personnes handicapées ». Nous croyons que dans le détail du plan, nous devrions voir quelles actions sont appuyées par quel acteur qui a participé au plan. Des actions proposées par les personnes ayant des limitations elles-mêmes ou par un comité consultatif n'ont pas la même valeur. La participation des personnes ayant des limitations fonctionnelles à l'élaboration du plan sur l'accessibilité devra nécessairement être indemnisée.

Documents d'information

Nous suggérons de nouveau aux différents fournisseurs de service en transport de signifier au guichet à une personne qui a un handicap visible, ou qui a fait une demande d'accommodement, de l'existence du plan sur l'accessibilité et du mécanisme de rétroaction. Une autre option pourrait être de passer directement par l'OTC. En effet, si un client a une question sur l'accessibilité, elle pourrait être référée au comité consultatif et conjointement, le comité pourrait envisager des solutions à un problème ponctuel.