



Résumé des présentations reçues par l'Office concernant les animaux de soutien émotionnel en 2019



Table des matières

Contexte - Résumé des présentations reçues par l'Office concernant les animaux de soutien émotionnel en 2019.....	3
Introduction.....	4
Aperçu de la consultation.....	5
Points clés.....	5
Questions soumises au public	8
ANNEXE : Liste des présentations reçues au cours de la phase II de la consultation sur le <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)</i>	41

Contexte - Résumé des présentations reçues par l'Office concernant les animaux de soutien émotionnel en 2019

Le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH), nouveau règlement de l'Office des transports du Canada (OTC), est entré en vigueur le 25 juin 2020. Il établit des exigences modernes et juridiquement contraignantes en ce qui a trait aux services accessibles, aux normes techniques pour l'équipement, aux communications, à la formation, au contrôle de sûreté et au contrôle frontalier. L'OTC est allé encore plus loin en lançant des [consultations publiques](#) sur une seconde phase du RTAPH portant sur les éléments suivants : les exigences pour les petits fournisseurs de services de transport, la politique « une personne, un tarif » (1P1T) pour les voyages internationaux, les animaux de soutien émotionnel ainsi que les cadres de planification et de présentation de rapports pour les fournisseurs de services de transport conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

Le 26 novembre 2020, l'OTC a publié son rapport « [Ce que nous avons entendu](#) », qui résume les commentaires reçus durant ses consultations sur la phase II de son Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).

L'Office des transports du Canada (OTC) a publié le [Résumé des soumissions reçues par l'Office concernant les animaux de soutien émotionnel en 2019](#) qui résume les commentaires reçus durant ses consultations sur la phase II de son Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) et portant sur les animaux de soutien émotionnel.

Introduction

Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) – entré en vigueur le 10 juillet 2019 – représente une avancée importante dans l’accessibilité des transports. Ce règlement impose des exigences obligatoires en matière de services, de communication, de formation, de sûreté et de contrôle aux frontières, ainsi que des normes techniques pour l’équipement.

Au cours de l’élaboration du RTAPH, l’Office des transports du Canada (Office) a repoussé à une date ultérieure l’étude d’un certain nombre d’enjeux complexes, mais s’est engagé à les réexaminer après l’entrée en vigueur du Règlement. Le 3 décembre 2019, l’Office a publié un document de consultation en vue de recueillir les commentaires de l’industrie, de la communauté des personnes handicapées et du public sur diverses questions, et notamment sur la question de savoir si les fournisseurs de services de transport (FST) de compétence fédérale devraient être tenus d’accepter de transporter les animaux de soutien émotionnel (ASE).

Ces dernières années, un nombre croissant de personnes ont réclamé de pouvoir être accompagnées de leur ASE dans les transports. Le RTAPH exige déjà que les FST acceptent qu’un chien d’assistance accompagne une personne handicapée à bord d’un véhicule, mais n’exige pas qu’ils acceptent des ASE. Selon la terminologie utilisée dans le RTAPH, la principale distinction entre les deux est que les chiens d’assistance ont été dressés par des professionnels pour accomplir des tâches claires et spécifiques liées au handicap de leur maître, ce qui n’est pas le cas des ASE. Dans ce contexte, l’effet bénéfique potentiel d’un ASE provient plutôt de sa présence au cours d’un trajet qui peut être stressant pour certains voyageurs.

Aux États-Unis, la loi sur l’accessibilité dans les transports aériens (*Air Carrier Access Act*) oblige le transport des ASE depuis une modification apportée en 2008 pour codifier des directives antérieures, mais la mise en œuvre de cette exigence a soulevé de nombreux problèmes. Après avoir mené de vastes consultations et travaillé pour équilibrer efficacement les intérêts à la fois des FST, des personnes handicapées et du public, le département américain des Transports a fait adopter, le 30 novembre 2020, une règle définitive qui n’oblige pas les FST à accepter les ASE dans les transports, mais leur permet plutôt de les traiter comme des animaux de compagnie. Selon le département américain des Transports, cette approche réduit la confusion pour les compagnies aériennes, les passagers, les aéroports et d’autres intervenants puisque la définition d’un animal d’assistance figurant dans son *Air Carrier Access Act* ressemble plus à celle

du département de la Justice dans sa loi sur les Américains handicapés. Le département américain des Transports considère également que les animaux d'assistance font généralement l'objet d'un dressage rigoureux sur le comportement en public, alors que les ASE peuvent ne pas avoir reçu un tel dressage. Le département américain des Transports a également trouvé convaincantes les informations fournies par les compagnies aériennes et d'autres parties concernées selon lesquelles les ASE sont responsables d'un pourcentage élevé d'incidents causés par de mauvais comportements à bord des avions. Enfin, le département américain des Transports a prédit qu'en interdisant les ASE, il constatera une réduction globale du nombre d'animaux sans cage à bord des avions, ce qui réduirait le nombre d'incidents causés par le mauvais comportement de tels animaux, et le nombre de personnes ayant des réactions allergiques dans les avions.

Aperçu de la consultation

Les soumissions résumées dans ce document émanent d'une période de [consultation](#) de 90 jours que l'Office a lancée le 3 décembre 2019, et qui s'est terminée le 28 février 2020. Une liste des présentations écrites figure en annexe du présent rapport.

Points clés

L'industrie des transports

- La plupart des représentants de l'industrie du transport aérien se sont opposés à une réglementation qui obligerait les compagnies à accepter les ASE. Les principales préoccupations étaient la perte de revenus causée par la fraude, et les mauvais comportements des animaux posant des problèmes de sécurité et d'exploitation. Les syndicats, en particulier, ont exprimé leur inquiétude pour la sécurité et le bien-être de leurs membres qui travaillent pour des compagnies aériennes et ont laissé entendre que les FST ne devraient pas être tenus d'accepter les ASE, quelles que soient les conditions.
- Les FST, y compris les représentants syndicaux, ont également indiqué que, si la présence des ASE devait être autorisée, l'Office doit mettre en place des contrôles appropriés. Il pourrait s'agir d'un certificat médical délivré par le professionnel de la santé traitant le patient en rapport avec son handicap, en plus d'une attestation d'un vétérinaire ou d'un organisme spécialisé confirmant que l'animal ne risque pas d'aboyer, de grogner, d'être agressif ou de se soulager

n'importe quand et n'importe où. Parmi les autres suggestions, mentionnons les éléments suivants qu'il faudrait encadrer : comportement et dressage, préavis, limitation du nombre d'animaux par vol, limites de poids et de taille, distance entre les animaux et les voyageurs allergiques, maintien des animaux dans des cages de transport, et refus de transporter les animaux en gestation.

- Certains représentants de l'industrie, par exemple de petits fournisseurs de services de transport aérien, semblaient plus ouverts à accepter les ASE, mais ils soulignaient l'importance d'une documentation appropriée et souhaitaient que la plupart des décisions soient laissées à la discrétion du transporteur.
- Certains représentants de modes de transport autres qu'aériens étaient généralement en faveur d'une réglementation obligeant les FST à accepter les ASE. Ils étaient assez favorables à une série de dispositions, notamment en ce qui concerne la documentation en règle pour les ASE, et l'un des répondants a suggéré l'introduction d'une licence standard.

La communauté des personnes handicapées

- Un certain nombre d'organisations représentant des personnes handicapées – et en particulier des organisations représentant des utilisateurs de chiens d'assistance – se sont opposées à un règlement qui obligerait les compagnies aériennes à accepter les ASE. Elles soulignent que leurs animaux d'assistance doivent suivre un dressage beaucoup plus rigoureux et que les ASE non dressés compromettent leur propre sécurité, ainsi que celle de leur maître et des autres voyageurs.
- Certaines organisations représentant la communauté des personnes handicapées – par exemple, Canada sans barrières – laissent entendre qu'il serait important que les ASE aient une formation comportementale comparable à celle exigée pour les chiens d'assistance.
- Dans un certain nombre de présentations, des membres de la communauté étaient favorables à l'introduction d'exigences pour que les FST transportent des ASE, soulignant que des études montrent que les ASE ont le potentiel d'encourager le mouvement et la socialisation, ce qui contribue à améliorer la santé mentale et la gestion des troubles de santé mentale. Bien que dans leurs présentations, les répondants appuyaient l'idée d'un règlement exigeant le transport des ASE et des animaux d'assistance autres que les chiens, ils ont

souvent insisté sur l'importance d'imposer des exigences en matière de dressage et de documentation normalisées par l'Office ou vérifiées par des tiers.

- Les personnes qui se déplacent avec des ASE insistent sur l'importance de la présence de leur animal avec elles dans les transports, pour leur santé mentale et à titre de prévention contre l'isolement. Elles ont généralement conscience des problèmes liés au transport des ASE et de l'importance d'un comportement, d'un dressage et de documents appropriés.

Le public

- Dans le grand public, beaucoup de particuliers ont exprimé leur opposition à l'idée d'autoriser la présence d'ASE dans les transports, pour les raisons suivantes :
- les comportements inappropriés des ASE;
- les déclarations mensongères de la part de personnes qui cherchent seulement à voyager avec leur animal de compagnie;
- les risques pour les autres voyageurs inquiets des allergies aux animaux.
- L'opposition dans les réponses du public est variable, certaines personnes s'opposant à la présence de tout animal en cabine dans les avions. La plupart reconnaissent toutefois la légitimité d'une exception pour les chiens-guides dressés.
- La plupart des personnes en faveur d'exigences réglementaires pour que les FST acceptent les ASE soulignent également l'importance d'une certification et d'un dressage adéquats. Certaines ont suggéré l'établissement de normes fédérales, notamment la création par l'Office d'un programme d'autorisation de transport. Les répondants combinaient ces exigences à des conditions supplémentaires, comme d'encadrer la limite, la taille et l'emplacement des animaux acceptés à bord des véhicules de transport.

Questions soumises au public

1. Les ASE devraient-ils être acceptés à bord? Si oui, quelles conditions, le cas échéant, devraient s'appliquer?

Dans la grande majorité des commentaires, les répondants étaient opposés à ce qu'un règlement exige que les FST acceptent de transporter des ASE.

L'industrie des transports

Incidence

Certains FST ont soumis des données montrant une augmentation des demandes de transport d'ASE par rapport aux années précédentes.

Marine Atlantique a indiqué que le nombre total d'ASE préapprouvés pour le transport a augmenté de manière constante, de 35 en 2017, à 81 en 2018, et à 101 en 2019. Elle a également indiqué que ces chiffres concernaient les voyageurs ayant suivi son processus de préapprobation, mais que beaucoup plus ne l'ont pas fait et ont été traités au cas par cas dans les gares maritimes et à bord des navires.

WestJet a indiqué que le nombre d'animaux d'assistance et de soutien affectif transportés a augmenté d'environ 50 % de 2016 à 2017 et que ce sont les ASE qui ont enregistré la plus forte croissance avec une augmentation de 63 %, tandis que le transport d'autres animaux d'assistance n'a augmenté que d'environ 30 %.

Selon Airlines for America (A4A), le nombre de passagers se déplaçant avec des ASE est passé de 540 000 à 1,13 million au cours des trois années qui ont précédé la consultation. Cette statistique s'approche rapidement de celle sur le nombre de passagers qui prennent des vols de compagnies aériennes américaines avec des animaux de compagnie gardés en cabine, et elle a dépassé celle sur le nombre de passagers qui prennent les transports avec des animaux de compagnie et des animaux d'assistance. De plus, A4A a fait remarquer que, pour chacun de ses membres en 2019, l'augmentation du nombre de passagers qui prennent des vols avec des ASE a dépassé la croissance globale du nombre de passagers et du nombre d'animaux d'assistance d'au moins 2 %, et jusqu'à 21,8 % dans certains cas.

Fraude

Selon l'Association du transport aérien international (IATA), la précédente réglementation de nature plus générale du département américain des Transports, combinée à l'augmentation soutenue du nombre de « professionnels en santé mentale » ayant obtenu leur attestation en ligne et qui sont prêts à délivrer les documents nécessaires, moyennant des frais, ont entraîné une croissance exponentielle du nombre d'ASE transportés à bord des avions américains. A4A affirme que l'augmentation du nombre d'ASE n'est pas simplement attribuable à l'augmentation du nombre de voyageurs, mais qu'elle reflète plutôt des comportements frauduleux.

Harmonisation

Selon A4A, le département américain des Transports a constaté une augmentation spectaculaire des plaintes liées aux animaux d'assistance. Les ASE ne sont pas reconnus en tant qu'animaux d'assistance dans les hôtels, les restaurants, d'autres formes de transport public et, surtout, dans les aéroports. En outre, A4A affirme qu'à sa connaissance, aucun autre pays ne reconnaît explicitement les ASE en tant qu'animaux d'assistance.

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (AAGT) a indiqué que l'Office devrait reporter la réglementation dans ce domaine jusqu'à ce que les nouvelles règles du département américain des Transports entrent en vigueur et que l'Office ait eu l'occasion de peser le pour et le contre à savoir s'il instaurera des politiques réglementaires similaires. Le Conseil national des lignes aériennes du Canada a également incité l'Office à aller dans le même sens que le département américain des Transports.

Préoccupations en matière de sécurité et d'exploitation

Marine Atlantique a souligné que les préoccupations en matière de sécurité et d'exploitation se confirment particulièrement dans le domaine des transports, où les animaux peuvent être exposés à une grande variété de choses à voir, de sons, d'odeurs et de situations auxquels ils ne sont pas habitués, comme le mouvement du navire dans le cas des fournisseurs de services de transport maritime. Les FST pourraient donc se retrouver avec des corvées de nettoyage supplémentaires si les ASE devaient être admis partout où il y a des passagers.

Air Canada a indiqué avoir vécu plusieurs incidents où des ASE ont blessé des agents de bord et des passagers, ont uriné et déféqué (y compris sur les sièges) et ont eu d'autres comportements problématiques à bord. Air Canada a également mentionné plusieurs cas où des voyageurs ont refusé de suivre les instructions du personnel de bord pour maîtriser leur animal et le garder sur le plancher de l'avion, et l'empêcher de monter sur les sièges ou de se retrouver dans l'allée, ce qui a créé d'importants problèmes de sécurité. La compagnie se disait préoccupée du fait que des animaux non attachés sur un siège pourraient blesser d'autres personnes en cas de turbulences soudaines, et que des animaux non attachés dans l'allée pourraient entraver l'évacuation des voyageurs en cas d'urgence. De même, souvent lorsque les maîtres d'animaux de compagnie qui ont suivi les bonnes procédures voient d'autres animaux en dehors de leur cage (animaux qui ne sont manifestement pas dressés et qui ne sont pas des animaux d'assistance reconnaissables), ils font aussi sortir le leur, ce qui amplifie les risques pour la sécurité. Air Canada a signalé que cette situation est devenue un problème important pour le personnel de bord.

L'AAGT a indiqué que l'augmentation du nombre d'ASE conduirait à un important problème d'hygiène dans les aéroports et les obligerait à avoir des équipes spécialisées de nettoyage pour en assurer la propreté. Il pourrait être nécessaire de multiplier les lieux d'aisance pour animaux, et la présence de certains animaux pourrait constituer un risque d'allergie pour les voyageurs et le personnel des aéroports.

L'AAGT a également fait valoir que sans des règles appropriées pour la tenue en laisse et la contention des ASE, le public voyageur et les travailleurs dans les aéroports sont à risque. À Toronto Pearson, des ASE non dressés ont attaqué des voyageurs, créé des conditions d'insalubrité en se soulageant n'importe où dans l'aérogare, interféré avec des chiens de travail dressés (comme les chiens utilisés par les services gouvernementaux) ou des animaux d'assistance certifiés, et ont causé des problèmes dans des restaurants, car ils voulaient que leur maître ou d'autres clients leur donnent de la nourriture. La possibilité de tels incidents augmente avec la présence accrue d'ASE.

Selon l'AAGT, si toutes les règles habituelles pour le transport d'animaux de compagnie peuvent être respectées et qu'il s'agit simplement d'une question de coûts pour le passager concernant son ASE, le passager devrait être obligé de fournir une preuve qu'il est médicalement apte à prendre les transports sans que son ASE soit sorti de sa cage. En outre, l'AAGT affirme que les passagers devraient être tenus de reconnaître qu'ils sont responsables de tout dégât résultant de la présence de leur ASE à bord du vol, et

qu'il leur reviendra de nettoyer les dégâts en utilisant des trousse de nettoyage obligatoires vendues par la compagnie aérienne.

Les syndicats, en particulier, ont exprimé leur inquiétude pour la sécurité et le bien-être de leurs membres travaillant dans l'industrie des compagnies aériennes, et sont d'avis que les FST ne devraient pas être tenus d'accepter de transporter les ASE, quelles que soient les conditions.

La composante d'Air Canada du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) a mis en évidence le risque que des ASE mal dressés fassent leurs besoins dans l'avion, tandis que les chiens d'assistance ont été dressés de manière à faire le moins de dégâts possible lorsqu'ils se soulagent. Les ASE pourraient ne pas avoir été ou ne pas pouvoir être dressés en conséquence, ce qui augmente la probabilité d'exposition à des organismes biologiques nuisibles.

La composante d'Air Canada du SCFP a effectué un sondage auprès de ses membres et a constaté que 42 % des répondants étaient allergiques à des animaux et à des insectes, et que 66 % étaient préoccupés à l'idée de travailler lorsque des animaux sont à bord des avions. Elle souligne que les membres allergiques portent un fardeau unique en ce sens que les agents de bord ne peuvent pas prendre de médicaments contre les allergies parce que bon nombre réduisent la vigilance.

Le SCFP exprime également ses inquiétudes quant à l'exposition de ses membres à des animaux susceptibles de transmettre des maladies, comme la salmonellose. Puisque les surfaces des avions pourraient n'être nettoyées en profondeur et désinfectées qu'une fois par mois, cela pourrait présenter des risques pour la santé des voyageurs et de l'équipage. Le SCFP donne comme exemple de contamination croisée le cas d'une tortue de soutien affectif qui pourrait être déposée sur une table-plateau et qui entrerait en contact avec les articles de service puis avec les mains de l'agent de bord et ensuite avec d'autres surfaces.

Le SCFP a déclaré que l'obligation de protéger la sécurité globale des travailleurs et du public voyageur dépasse les avantages potentiels qu'une personne pourrait retirer à emmener un ASE dans les transports. Le SCFP indique que ses membres ne sont pas formés pour maîtriser des animaux. Les FST devraient donner à leurs employés de la formation supplémentaire en santé et sécurité et éventuellement leur fournir de l'équipement pour qu'ils puissent faire leur travail à bord en toute sécurité. Le SCFP ne précise pas quels équipements pourraient être nécessaires.

Le SCFP attire l'attention sur l'article 124 du *Code canadien du travail* qui exige que « *L'employeur veille à la protection de ses employés en matière de santé et de sécurité au travail* ». Le SCFP estime qu'un transporteur enfreindrait cette disposition s'il permettait à des ASE non dressés à bord des avions sans se conformer aux règles en vigueur sur les cages de transport pour animaux. De plus, autoriser des ASE non dressés à bord des avions pourrait conduire ses membres à invoquer le « droit de refuser d'exécuter un travail dangereux », ce qui pourrait entraîner des retards et l'immobilisation d'avions.

Les FST, y compris les représentants syndicaux, ont également indiqué que, si la présence des ASE devait être autorisée, l'Office doit mettre en place des contrôles appropriés. Il pourrait s'agir d'un certificat médical délivré par le professionnel de la santé traitant le patient en rapport avec son handicap, en plus d'une attestation d'un vétérinaire ou d'un organisme spécialisé confirmant que l'animal ne risque pas d'aboyer, de grogner, d'être agressif ou de se soulager n'importe quand et n'importe où. Parmi les autres suggestions, mentionnons les éléments suivants qu'il faudrait encadrer : comportement et dressage, préavis, limitation du nombre d'animaux par vol, limites de poids et de taille, distance entre les animaux et les voyageurs allergiques, maintien des animaux dans des cages de transport, et refus de transporter les animaux en gestation.

Le SCFP a fait valoir que toute préoccupation concernant la sécurité ou le comportement d'un ASE devrait amener l'agent d'embarquement ou l'agent de bord à refuser l'embarquement au passager.

Marine Atlantique indique également qu'elle devrait avoir le droit de refuser l'embarquement d'animaux qui ont provoqué des problèmes durant le transport, comme se soulager de manière inappropriée, agir de manière agressive ou faire du bruit, ou lorsque le propriétaire n'a pas la maîtrise de son animal.

Calm Air a fait valoir qu'un chien ne doit pas courir librement, aboyer, mordre ou montrer une quelconque agressivité. Si de tels signes sont observés, l'animal devrait être retiré et interdit de tout transport futur.

Les représentants de l'industrie qui étaient généralement favorables au transport des ASE ou à des règlements qui obligerait les FST à transporter les ASE insistent sur l'importance de la documentation et suggèrent une série de conditions, qui sont abordées dans la question 7 ci-après.

La communauté des personnes handicapées

Un certain nombre d'organisations représentant des personnes handicapées, en particulier des organisations qui représentent des utilisateurs de chiens d'assistance, s'opposent à tout règlement qui obligerait les compagnies aériennes à accepter les ASE. Elles soulignent que leurs animaux d'assistance doivent subir un dressage beaucoup plus rigoureux et que les ASE non dressés compromettent leur propre sécurité et celle de leur maître et des autres voyageurs.

Certaines organisations représentant la communauté des personnes handicapées estiment qu'il serait important que les ASE soient dressés pour apprendre les bons comportements comme les chiens d'assistance.

La Pacific Assistance Dogs Society est opposée à une réglementation obligeant les compagnies aériennes à accepter les ASE en cabine. Elle a fait remarquer que, bien qu'elle ne nie pas les bienfaits de la présence des animaux pour leur maître, il n'en demeure pas moins que si les personnes handicapées souhaitent avoir leur ASE avec elles dans les lieux publics, elles ont une responsabilité envers le public et les animaux eux-mêmes de s'assurer qu'ils respectent les normes d'accès fixées pour les chiens d'assistance certifiés. Les ASE ne sont pas soumis à des normes officielles de dressage et n'apprennent pas comment se comporter dans les lieux publics. La seule exigence est que la personne fournisse un certificat médical indiquant qu'elle a besoin d'un animal pour son bien-être affectif. Cependant, ni le médecin, ni la personne en question n'ont les qualifications requises en matière de comportement ou de dressage des chiens pour déterminer si l'animal est compatible avec ce type d'activité ou d'accès à des lieux publics, ou si le chien est mal préparé (sur le plan du dressage ou de la socialisation) à des environnements stressants avec beaucoup de distractions, tels que les aéroports et les avions, le contact de la foule, les variations de pression atmosphérique, l'altitude, les vibrations et les bruits associés aux transports.

L'organisme Assistance Dogs International, Inc. s'est opposé à des règlements obligeant les compagnies aériennes à accepter les ASE, et fait remarquer que si le contact avec le public et le transport public peuvent être stressants pour n'importe quel animal, il est garanti qu'ils le seront pour un animal qui n'a jamais été dressé au contact du public. L'organisme met également l'Office en garde contre l'assouplissement des exigences réglementaires sur la présence des ASE, alors que d'autres pays et organismes de réglementation tentent de faire changer de telles politiques, notamment le département américain des Transports.

L'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles, le Conseil canadien des aveugles, l'organisme Utilisateurs de chiens-guides du Canada, et la National Coalition of People who use Guide and Service Dogs ont déposé un mémoire conjoint pour faire part de leur opposition à un règlement qui obligerait les compagnies aériennes à accepter les ASE. Ils font d'abord remarquer que la majorité des chiens d'assistance (70 %) au Canada sont des chiens-guides pour les personnes aveugles. Ils soulignent la rigueur du dressage des chiens-guides et font remarquer que des normes internationales de dressage strictes ont été élaborées pour garantir qu'ils accompliront leur tâche de manière sécuritaire et efficace en public.

Ce mémoire décrit en détail comment un chien-guide est dressé, indiquant que chacun la commence quand il n'est encore qu'un chiot. Ils apprennent les comportements de base appropriés, tels que la façon de se tenir en laisse, l'étiquette sur le respect en présence d'autres personnes, les moments et les lieux appropriés pour se soulager, l'habitude de s'allonger ou de s'asseoir calmement dans des lieux publics animés et de ne pas être effrayés par les grosses foules. À l'issue de son dressage, le chien-guide doit être capable de rester calme et posé dans diverses situations : bruits forts et soudains, présence d'autres chiens ou animaux, travail parmi des inconnus, déplacements dans des conditions de circulation complexes et attitude à bord de divers modes de transport. Ils sont extrêmement bien socialisés et ne doivent pas être territoriaux, aboyer de manière inappropriée ni renifler et lécher les gens. Un chiot qui n'a pas les aptitudes pour l'apprentissage des comportements de base sera probablement retiré du programme.

Le mémoire souligne aussi l'importance de la capacité de la personne à gérer de manière responsable le comportement d'un chien de travail et, pour illustrer le propos, on y fait référence aux protocoles d'évaluation et de dressage dont se servent les centres de dressage de chiens-guides. Le maître d'un chien doit être capable de gérer de manière responsable le dressage, les soins et le bien-être de son animal à tout moment avant d'être autorisé à travailler de manière indépendante avec son chien. Avant de pouvoir participer à un programme de dressage de chiens-guides, le futur maître d'un chien doit faire l'objet d'une évaluation complète, en commençant par une évaluation médicale de sa capacité physique à participer avec succès au programme et à gérer un chien. Il appartient aux professionnels qualifiés de l'établissement de dressage de déterminer si la personne peut tirer avantage d'un chien-guide et si elle a la maturité, la capacité, les compétences en matière d'orientation et de mobilité pour gérer et maintenir les normes de dressage du chien-guide. Un maître qui n'est pas en mesure de gérer un chien devra soit participer à une formation complémentaire, soit être informé

que le travail avec un chien-guide n'est pas la meilleure option pour lui. La plupart des centres de dressage de chiens-guides fournissent une assistance continue tout au long du partenariat entre le maître et le chien afin de s'assurer qu'ils continuent à travailler ensemble de manière sécuritaire et efficace.

Ces organismes se sont également posé la question à savoir si les membres du corps médical possèdent réellement les connaissances, la formation et l'expérience requises pour déterminer quel animal conviendrait le mieux, quel genre de dressage est nécessaire et si la personne est en mesure de gérer et de maîtriser le comportement d'un animal. Enfin, ils font remarquer que si de nombreux chiens sont dressés dans des écoles, beaucoup d'autres sont dressés par des particuliers selon les mêmes normes élevées. Un bon exemple est le dressage de chiens pour un maître atteint de trouble de stress post-traumatique, qui englobe les chiens entraînés à détecter les crises d'épilepsie, les hypo et les hyper glycémies et certains sons pour donner l'alerte.

Pour la Fondation INCA, un chien-guide se distingue d'un ASE par le dressage rigoureux qu'il reçoit. Les professionnels qui dressent ces animaux suivent un processus d'accréditation attestant de leur compréhension du comportement canin et, grâce à un programme d'apprentissage professionnel poussé, ils acquièrent une connaissance approfondie du handicap pour lequel un chien sera dressé. La Fondation INCA précise qu'elle n'a pas connaissance d'une accréditation similaire pour la mise en service d'ASE.

La Fondation INCA mentionne également que les chiens-guides sont formés pour rester calmes pendant de longs vols et dans des situations où les lieux d'aisance sont rares et loin les uns des autres. Même dans ce cas, il n'y a aucune garantie qu'en cas de situation stressante, un chien ne réagira pas de manière inappropriée. Les ASE, qui ne font pas l'objet d'une sélection, d'un dressage et d'une certification aussi rigoureux, présentent plus de risques de mauvais comportements en public. Des incidents peuvent survenir lorsque des animaux non entraînés prennent les transports, ce qui peut mettre en danger leur maître.

En conclusion, la Fondation INCA recommande que les FST acceptent les chiens accrédités par un organisme reconnu à l'échelle internationale, comme la Fédération internationale des chiens-guides ou l'organisme Assistance Dogs International, Inc., ou des organismes qui leur sont affiliés.

Le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) fait valoir que les critères de certification des animaux d'assistance, des animaux de soutien psychiatrique et des ASE doivent faire partie d'un processus d'évaluation approfondie effectué par une tierce

partie qui sera tenue de rendre des comptes. Ainsi, l'on garantirait que cette évaluation est conforme aux normes et qu'elle permet de faire la distinction entre l'animal capable d'un autre qui est incapable d'avoir un comportement sécuritaire dans les lieux publics et de pallier les limitations de la personne handicapée qu'il aide. Le Conseil fait aussi valoir que les animaux sont parfois imprévisibles et qu'un comportement inapproprié ou agressif ne peut être toléré, surtout dans un espace confiné ou quand le trajet est long.

Dans un certain nombre de présentations, les répondants étaient également très d'accord pour que les FST acceptent des ASE dans les transports. Selon ces répondants, il serait prouvé que les ASE ont le potentiel d'encourager le mouvement et la socialisation et contribueraient donc à améliorer la santé mentale et la gestion des troubles de santé mentale. Les répondants étaient favorables à ce que les FST soient tenus d'admettre dans les transports un animal d'assistance lorsque la personne a des besoins liés à un handicap, mais dans leurs présentations, ils insistaient souvent sur l'importance que des exigences concernant la documentation et le dressage des animaux soient normalisées par l'Office ou vérifiées par des tiers.

L'Association canadienne pour la santé mentale fait valoir qu'il est important que la présence des ASE soit reconnue comme étant une mesure d'adaptation légitime pour les voyageurs ayant des handicaps épisodiques, car la compagnie d'un animal est associée à une réduction de l'irritabilité, de la dépression et du sentiment de solitude. La compagnie d'un animal représente un soutien affectif et contribue à améliorer le bien-être des personnes lorsque les symptômes d'un trouble de santé mentale se manifestent et sont difficiles à gérer. L'Association cite un article paru dans le magazine *BMC Psychiatry* qui résumerait des études sur les animaux qui accompagnent des personnes ayant des handicaps épisodiques. Il aurait été conclu que les ASE avaient le potentiel d'encourager le mouvement et la socialisation et contribueraient donc à améliorer la santé mentale et la gestion de certains troubles de santé mentale.

L'organisme juridique ARCH Disability Law Center, spécialisé en droit des personnes handicapées, avance qu'il pourrait être conforme au droit de la personne d'autoriser un ASE dans les transports, selon l'animal, le besoin lié au handicap et les circonstances.

De nombreux répondants sont d'accord pour harmoniser la réglementation, mais l'Office a reçu beaucoup de propositions différentes. Par exemple, certains proposaient une harmonisation avec des normes ou des pratiques internationales – bien qu'on ne sache pas nécessairement lesquelles – tandis que d'autres penchaient pour qu'elle cadre avec les politiques du département américain des Transports, mais encore une

fois selon des approches variables. Par exemple, l'Association canadienne pour la santé mentale suggérait que la réglementation soit harmonisée avec ce qui correspondait à l'époque à l'actuel énoncé du département américain des Transports sur les priorités d'application de la loi à l'égard des animaux d'assistance, qui exigeait que les FST acceptent les ASE dans les transports. Air North et Air Canada suggèrent de s'aligner sur l'avis de projet de réglementation du département américain des Transports, maintenant en vigueur aux États-Unis, qui n'oblige pas les FST à accepter les ASE dans les transports. Certains FST qui étaient auparavant opposés à l'harmonisation avec les politiques américaines sont maintenant d'accord en raison de la décision récente des Américains de ne plus accepter les ASE dans les transports.

Et pour terminer, les personnes qui se déplacent avec des ASE soulignent dans leur présentation l'importance pour elles de pouvoir être accompagnées de leur animal, pour leur santé mentale et pour prévenir l'isolement. L'une d'entre elles est allée jusqu'à dire que des règles en faveur des ASE lui sauveraient littéralement la vie. Elles sont tout de même conscientes des préoccupations concernant le transport d'ASE et de l'importance d'un comportement, d'un dressage et de documents appropriés.

Le public

Dans le grand public, beaucoup de particuliers ont exprimé leur opposition à l'idée d'autoriser des ASE dans les transports, car ils craignent :

- (1) les comportements inappropriés des ASE;
- (2) les déclarations mensongères de la part de personnes qui cherchent seulement à voyager avec leur animal de compagnie;
- (3) les risques pour les autres voyageurs inquiets des allergies aux animaux.

Le degré de cette opposition était très variable. Certains particuliers vont jusqu'à suggérer qu'aucun animal ne devrait être autorisé dans les cabines des avions et devraient tous être mis en soute. La majorité reconnaît toutefois la légitimité des chiens-guides bien dressés.

Certains particuliers expriment toutefois des points de vue plus intermédiaires, soulignant l'importance d'une certification et d'un dressage adéquats, ou suggérant des normes fédérales, comme l'instauration par l'Office d'un programme d'autorisation de transport. Les répondants combinaient ces exigences à des conditions supplémentaires,

comme d'encadrer le nombre, la taille et l'emplacement des animaux acceptés à bord des véhicules de transport.

Un particulier faisait remarquer que les organismes de dressage et les maîtres passent beaucoup de temps à dresser les chiens sur le bon comportement en public et ensuite à maintenir leurs acquis, afin de réduire au minimum les perturbations que leur chien représente. Le dressage sur le comportement en public des chiens d'assistance est sans doute la partie la plus difficile de leur dressage et c'est souvent la raison pour laquelle un chien n'obtient pas une attestation ou est retiré tôt du programme. À titre d'exemple, ce particulier souligne le fait que lorsqu'un chien d'assistance est couché sous une table, ce n'est pas pour aider son maître, mais bien pour qu'il ne gêne pas le passage des gens. Autre exemple : les chiens d'assistance sont dressés de façon très stricte à ne pas renifler ou mordre les produits à l'épicerie; là encore ce n'est pas pour le bien du chien et de son maître, mais c'est plutôt pour que le chien ne demande et ne prenne jamais la nourriture des autres. Ce particulier soutient qu'il ne comprend pas pourquoi les personnes ayant des troubles de santé mentale devraient se voir accorder le privilège d'être assistées par un animal en n'ayant aucune responsabilité à l'égard du public, alors que ce n'est pas le cas pour les personnes ayant d'autres types de handicaps.

Un autre particulier parlait de son travail comme bénévole dans des programmes de zoothérapie canine auprès de Therapeutic Paws of Canada et d'Ambulance Saint-Jean. Il souligne que les chiens participant aux programmes de ces organismes doivent subir une évaluation approfondie pour s'assurer qu'ils se comportent correctement en présence d'autres chiens, de personnes étrangères, d'équipements tels que des fauteuils roulants et des marchettes, de bruits soudains et de nourriture. Pour les chiens qui interagissent avec des enfants, l'évaluation est encore plus poussée. Ce particulier fait remarquer qu'il n'existe aucune norme nationale pour les ASE et les chiens d'assistance, et il affirme que pour qu'un animal soit autorisé dans les lieux publics, il devrait y avoir des critères standards nationaux pour garantir que cet animal ne sera pas indiscipliné ou dangereux. Il fait enfin remarquer que l'animal de certains membres de leur groupe de zoothérapie a été attaqué par un chien d'assistance certifié à un endroit où les chiens utilisés pour la zoothérapie avaient été invités à travailler.

2. Les fournisseurs de services de transport devraient-ils être tenus d'accepter seulement certains types ou espèces d'animaux en tant qu'ASE (par exemple, chiens, chats et lapins)? Ou bien toutes les espèces sauf quelques-unes (par exemple, les insectes et les serpents)?

Dans la plupart des commentaires, les personnes suggéraient de limiter le transport aux chiens d'assistance.

Certains réitèrent leur opposition au transport de tout type d'ASE ou d'animal, alors que d'autres soulignent qu'il faudrait laisser les FST établir leurs propres restrictions quant aux espèces admissibles.

Certains suggèrent de n'autoriser que les animaux communs ou dressés, comme les chiens, les chats et les lapins. D'autres suggèrent que les ASE soient limités aux espèces les plus couramment utilisées, dont les chiens, les chats et les lapins, car leur comportement est généralement mieux connu et peut être géré plus facilement du fait que les fournisseurs de services de transport savent plus à quoi s'attendre.

L'industrie des transports

Certains FST sont d'avis qu'ils doivent conserver toute latitude quant aux espèces animales admises dans les transports et aux critères pour les accepter, compte tenu de comportements de certains ASE constatés dans les avions et de la menace que certains d'entre eux ont posée pour des employés des compagnies aériennes et des voyageurs. Certains FST proposent qu'ils soient tenus de ne transporter que des chiens. Il serait alors à la discrétion du transporteur d'accepter d'autres espèces au cas par cas. Ils laissent entendre que le fait de donner des orientations claires basées sur une seule espèce acceptée créera moins d'incertitude, tant pour l'industrie que pour les voyageurs.

Selon Marine Atlantique, les espèces exotiques présentent des risques accrus, car on ne connaît pas leur potentiel de dressage, leur potentiel de transmission de maladies, ni la capacité du propriétaire à maîtriser l'animal. Les autres voyageurs sont également plus susceptibles de réagir à la présence d'espèces exotiques : certains voudront les flatter ou les prendre des photos, tandis que d'autres auront très peur d'eux.

L'Association des autocaristes canadiens a fait remarquer que dans un autocar, il n'y a tout simplement pas assez d'espace pour transporter une grande variété d'espèces, et que si elle acceptait de le faire, elle augmenterait les risques pour la sécurité des autres voyageurs. Les exploitants d'autocar devraient être autorisés à décider quels animaux ils accepteraient de transporter.

La composante d'Air Canada du SCFP a fait valoir que les gros animaux pouvaient empiéter sur l'espace des autres voyageurs ou même poser des risques pour la sécurité.

Le SCFP est également d'avis que, même si les petits animaux semblent moins dangereux, ils peuvent présenter des risques imprévus. Par exemple, s'ils sont séparés de leur propriétaire, ils peuvent ronger des objets. La présence à bord d'animaux de type petits rongeurs devrait être interdite en raison des dangers potentiels pour l'avion s'ils rongent des câbles, ce qui pourrait causer des problèmes électriques ou même un incendie.

Le SCFP affirme également qu'il ne faudrait pas tolérer la présence à bord de tout animal qui peut provoquer des incapacités, par exemple ceux qui, spontanément, se hérissent ou libèrent des particules (araignées) ou du venin (par morsure, piqûre ou jet), ou étouffent sa victime (pythons).

En ce qui concerne le poids des ASE, certains estiment que seuls ceux ne dépassant pas 20 livres devraient être autorisés. Turkish Airlines a indiqué que le poids de l'ASE (cage comprise) ne doit pas dépasser 8 kg et que les dimensions de la cage ne devraient pas dépasser 23 cm de haut x 30 cm de large x 40 cm de long.

Turkish Airlines a également fait valoir que les animaux en gestation ou allaitants, les animaux de moins de 10 semaines ou qui sont encore allaités ne devraient pas être acceptés pour le transport. Enfin, les animaux âgés de 10 à 12 semaines ne devraient pas être acceptés sans autorisation d'un vétérinaire.

La communauté des personnes handicapées

Le CCD est d'avis qu'aucune espèce nuisible ou présentant des risques connus pour la sécurité des autres ne devrait être admise dans les lieux publics. Les chiens doivent être évalués au cours de leur dressage pour atténuer les difficultés liées au handicap d'une personne, être maîtrisés par leur maître et ne montrer aucune agressivité. Les autres espèces doivent être tenues aux mêmes normes minimales.

L'organisme Assistance Dogs International, Inc. laisse entendre que les chevaux miniatures qui sont déjà utilisés pour guider les personnes aveugles pourraient être autorisés; toutefois, une telle autorisation devrait être considérée comme un droit acquis seulement pour les chevaux miniatures actuellement en service ou l'ayant été dans le passé.

Le public

Parmi les particuliers qui acceptent les ASE, la plupart étaient d'accord pour accepter les chiens à titre d'ASE, tandis que d'autres sont également favorables aux chats, aux lapins et, dans un seul cas, aux cochons miniature.

3. Comme solution de rechange à une approche basée sur les espèces, serait-il préférable d'adopter une approche basée sur des critères d'acceptation des ASE?

Les critères qu'utiliseront les transporteurs pour accepter ou refuser de transporter un animal pourraient comprendre les habitudes de l'espèce, l'âge, la taille ou les éventuelles allergies que l'animal peut déclencher. Par exemple, les transporteurs pourraient ne pas accepter les animaux qui mordillent, dont le jeune âge est susceptible d'entraîner un comportement inacceptable, qui présentent un risque allergène élevé ou qui ne peuvent prendre place dans une cage de transport ou sur le sol aux pieds du voyageur.

La plupart des répondants s'opposaient à l'utilisation d'une approche basée sur des critères pour accepter les ASE, car à leur avis, de tels critères seraient inefficaces, subjectifs, compliqués ou susceptibles d'être mal interprétés. Certains étaient d'accord avec l'idée d'imposer des restrictions basées à la fois sur les espèces et sur des critères d'acceptation.

L'industrie des transports

Certaines FST ont fait valoir que la proposition de modifier les critères d'acceptation en fonction des habitudes de l'animal ou de son âge introduit une complexité qui dépasserait la capacité du transporteur à gérer la situation au moment de l'embarquement, et risquerait d'entraîner des retards ou des refus de service pour le passager et l'animal. Ils laissent entendre que le fait de donner des orientations claires

basées sur une seule espèce acceptée créera moins d'incertitude, tant pour l'industrie que pour les voyageurs.

L'Association des autocaristes canadiens s'oppose à une approche basée sur des critères, car la gestion de cette information entraînerait des frais supplémentaires inutiles pour l'industrie, et les décisions seraient subjectives et susceptibles de fraude. Selon l'Association, cela compliquerait excessivement la question.

De son côté, Marine Atlantique s'oppose également à une approche basée sur des critères, parce que, comme ce ne sont pas tous les voyageurs qui donnent des préavis de leurs déplacements, il serait impossible d'établir une politique interne couvrant toutes les situations possibles, de sorte que ce genre de décisions basées sur des critères serait probablement pris au cas par cas par le personnel de première ligne. Une approche basée sur des critères serait par ailleurs hautement subjective, ce qui susciterait des inquiétudes supplémentaires. Ces facteurs augmentent le risque de décisions incohérentes, ce qui desservirait les voyageurs handicapés et les FST.

L'Association du transport aérien international ne croit pas que des critères puissent être efficaces pour imposer des restrictions concernant les animaux qui rongent, présentent un fort potentiel allergène ou risquent d'avoir un comportement inacceptable. Une telle approche imposerait un fardeau excessif aux ressources des compagnies aériennes.

VIA Rail a souligné son engagement à répondre aux besoins des voyageurs et décrit sa pratique actuelle. La compagnie n'accepte pas les ASE suivants : chatons, chiots, rongeurs domestiques (souris, rats, cochons d'Inde), reptiles, furets, hérissons, phalangers, mini-cochons, chevaux miniatures, serpents, oiseaux, insectes et araignées. Même pour les espèces qu'elle accepte, VIA Rail impose des conditions :

- a) l'animal ne doit pas peser plus de 15 kg;
- b) l'animal doit être à pleine maturité;
- c) l'animal doit être stérilisé et avoir une puce d'identification implantée;
- d) l'animal ne doit pas être porteur d'une maladie transmissible à l'humain ou pouvant contaminer la nourriture à bord;
- e) les animaux à cornes ou à sabots ainsi que les animaux appartenant à certaines catégories énumérées ne sont pas admis;

- f) les animaux d'assistance considérés comme des « races dangereuses » (par exemple, les pitbulls) ne sont pas admis;
- g) les animaux doivent être propres et ne doivent pas dégager une odeur forte ou nauséabonde;
- h) pendant les déplacements dans les installations de VIA Rail, les animaux doivent être tenus en laisse, munis d'un harnais ou attachés d'une autre façon;
- i) les animaux doivent être surveillés en tout temps dans les gares et à bord du train; aucun animal ne peut être laissé sans surveillance dans un endroit public ou privé, dans les toilettes ou dans une cabine privée;
- j) les animaux doivent rester sur le sol, soit sous le siège du passager, soit à ses pieds; les animaux ne sont pas autorisés à s'asseoir dans l'allée ou sur les sièges;
- k) dans toute zone publique du train, un animal d'assistance doit porter un gilet ou un collier très visible qui l'identifie en tant qu'un animal d'assistance (identification bilingue si souhaitable – anglais et français);
- l) les passagers sont tenus de noter qu'il n'y a pas toujours suffisamment de temps aux arrêts dans les gares pour sortir et emmener l'animal faire ses besoins;
- m) les passagers doivent avoir le carnet de vaccination de l'animal à portée de main en tout temps pendant le voyage.

VIA Rail a proposé que le nouveau règlement autorise les chiens qui sont des ASE, et que le FST offre gratuitement un siège supplémentaire à côté du passager pour que le chien ait assez d'espace.

La communauté des personnes handicapées

Parmi ceux de la communauté qui appuyaient l'obligation pour les FST de transporter les ASE, seul le Conseil des Canadiens avec déficiences recommande une approche basée sur des critères.

L'Association canadienne pour la santé mentale souligne l'importance de prendre en considération les personnes dont le handicap est épisodique et pourrait être atténué par la présence d'un ASE, tandis qu'il semblerait que dans les politiques du département américain des Transports, les transporteurs doivent répondre seulement aux besoins des personnes ayant des handicaps chroniques. L'Association recommandait également

qu'une approche basée sur des critères pour encadrer l'acceptation des ASE permettrait de normaliser plus efficacement les protocoles des transporteurs et de réduire la possibilité que des obstacles empêchent des personnes dont le handicap est épisodique de prendre les transports avec leur ASE.

Dans un mémoire conjoint, l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles, le Conseil canadien des aveugles, l'organisme Utilisateurs de chiens-guides du Canada et la National Coalition of People who use Guide and Service Dogs expriment leur crainte qu'un animal de compagnie soit porteur de virus susceptibles d'affecter les chiens d'assistance des passagers. Ils soulignent en outre que les chiens-guides et les chiens d'assistance sont bien soignés et font l'objet de contrôles de santé et de vaccinations réguliers. Comme certains ASE pourraient ne pas être aussi bien soignés, ils risqueraient de causer du tort à un passager, y compris à un passager handicapé et à son chien d'assistance. De plus, les passagers devraient avoir le droit de savoir quels types d'animaux sont autorisés dans les transports s'ils sont en cage.

En outre, selon le mémoire conjoint, la réglementation de l'Office devrait exiger que tous les acteurs du réseau de transport publient des rapports annuels obligatoires sur les incidents impliquant le transport d'animaux de compagnie. Cela contribuerait à atténuer les préjudices causés à des passagers, à l'équipage et aux chiens d'assistance, et permettrait d'évaluer les risques advenant qu'un animal soit sorti de sa cage, que ce soit intentionnellement ou par accident.

Le Conseil des Canadiens avec déficiences a exprimé des inquiétudes quant à l'adoption d'un modèle de sélection des animaux pour le transport où la décision de les transporter reviendrait aux employés de première ligne. La certification est un processus par lequel l'animal est évalué par un expert en fonction d'une norme, sur laquelle repose le dressage de l'animal. La certification tend à être documentée et ces documents peuvent être examinés par les employés de première ligne pour s'assurer que l'animal a bien été évalué et qu'il peut être dans un lieu public. Le processus de certification décharge le transporteur de la responsabilité de prendre la décision et la confie, comme il se doit, aux experts qui ont fait l'évaluation. La certification est plus logique pour protéger les droits des personnes handicapées et la sécurité de tous, dans un lieu public et dans un système de transport destiné à être emprunté par le public voyageur.

Le public

Certains particuliers expriment un point de vue intermédiaire, soulignant l'importance d'une certification et d'un dressage adéquats, où certains suggèrent des normes fédérales, notamment l'établissement d'un programme d'autorisation de transport chapeauté par l'Office. Ces exigences ont également été combinées à des conditions supplémentaires encadrant le nombre, la taille et l'emplacement des animaux à bord des véhicules de transport.

Certains particuliers ont suggéré que toute définition inclue l'exigence que le maître du chien soit une personne handicapée et que l'animal ait été spécialement dressé pour bien se comporter dans des lieux publics et pour pallier de quelque manière que ce soit les limitations de la personne qu'il aide. Cela n'empêcherait pas le maître de dresser lui-même son animal, mais on laisse entendre que le maître, même s'il dresse lui-même son ASE, sera tenu de le faire évaluer et certifier par un tiers.

Un particulier dit avoir un chien de soutien affectif encore trop jeune pour être certifié comme chien d'assistance (il a moins de 18 mois). Il entraîne son chien depuis des mois pour le préparer à passer le test de chien d'assistance et a fait appel à des dresseurs professionnels. En attendant, le chien est essentiel à son bien-être et à sa tranquillité d'esprit. Ce particulier prend souvent l'avion pour suivre un traitement médical et il est essentiel pour lui que son chien puisse l'accompagner. Le chien n'a fait l'objet d'aucune plainte concernant son comportement, parce que son maître a investi beaucoup de temps et d'argent pour que son comportement soit irréprochable en public, surtout dans un espace tel qu'un avion. Ce particulier soutient qu'une interdiction totale des ASE serait problématique pour les personnes qui, comme lui, en dépendent dans leur vie de tous les jours et ne sont pas encore en mesure de le faire certifier comme animal d'assistance. Son chien est encore en train d'apprendre ses tâches d'assistance, mais, en attendant, il serait important que le chien soit exposé à des environnements tels qu'un avion, car il devra accomplir ces tâches si nécessaire à l'avenir.

4. Les fournisseurs de services de transport devraient-ils tous être tenus d'accepter les mêmes types d'ASE ou devrait-il y avoir des différences selon le mode de transport (avion, train, bateau ou autobus)? Si vous pensez qu'il devrait y avoir des différences selon le mode de transport, quelles seraient-elles?

Dans les mémoires qui abordaient cette question, la plupart des répondants considéraient qu'il ne devrait pas y avoir de différences selon le mode de transport.

Certains représentants de l'industrie, comme Calm Air, sont d'avis que les exigences doivent être adaptées en fonction du mode de transport et de la taille du véhicule. WestJet fait valoir que les contraintes et les conditions propres à chaque mode doivent être prises en compte et qu'une approche universelle ne serait ni pratique ni réaliste.

Dans des présentations du public, certains étaient d'accord pour qu'il y ait des exigences personnalisées par mode et par taille, mais la plupart laissent entendre que les mêmes exigences devraient s'appliquer à tous les modes de transport.

5. Les exigences en matière de transport d'ASE devraient-elles être les mêmes pour les grands et les petits fournisseurs de services de transport? Devrait-on tenir compte de la taille ou de la capacité de siège des aéronefs, des voitures de chemin de fer, des autobus ou des traversiers?

L'industrie des transports

Certains représentants de l'industrie – en particulier de petits fournisseurs de services de transport aérien – semblaient plus ouverts à la possibilité d'accepter les ASE, mais avec une série de conditions pour leur transport. Ces FST font valoir que la plupart des décisions concernant les conditions particulières de transport des ASE devraient être laissées à la discrétion du transporteur. Ils réaffirment que les transporteurs devraient être en mesure de définir les ASE qui sont acceptables en fonction de leurs avions, de l'espace et de leurs activités, et qu'ils ne devraient pas être tenus d'accepter toutes les espèces, afin de prioriser le confort et la sécurité des passagers.

La communauté des personnes handicapées

Dans leur mémoire conjoint, l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles, le Conseil canadien des aveugles, l'organisme Utilisateurs de chiens-guides du Canada et la National Coalition of People who use Guide and Service Dogs réitèrent leur opposition au transport de tous les types d'ASE ou d'animaux.

La Fondation INCA considère que la cohérence est importante et ne recommande pas d'appliquer des normes différentes pour chaque mode de transport.

Le Conseil des Canadiens avec déficiences répète que les principes d'accessibilité figurant dans les droits de la personne devraient s'appliquer à tous les transporteurs et à tous les modes de transport, et que la protection des droits des personnes handicapées devrait avoir la priorité, peu importe la taille des véhicules du transporteur. Le Conseil reconnaît que certains petits transporteurs ont moins de ressources, mais que cela devrait être pris en compte dans les critères de contrainte excessive.

Le public

Parmi les présentations du public, certains sont d'accord pour des exigences personnalisées en fonction du mode de transport et de la taille du FST, mais la plupart laissent entendre que les mêmes exigences devraient s'appliquer aux grands et aux petits transporteurs dans tous les modes de transport.

6. Aux États-Unis, aucune sanction n'est prise si une compagnie aérienne refuse de transporter plus de trois animaux d'assistance pour un seul voyageur, y compris les ASE. Au Canada, devrait-il y avoir une limite au nombre de chiens d'assistance ou d'ASE qu'une personne handicapée peut prendre avec elle à bord? Si oui, quelle devrait être la limite?

La quasi-totalité des réponses était en faveur d'une limite d'un animal par voyageur.

L'industrie des transports

L'Association des autocaristes canadiens a soutenu que cette question devrait être laissée à l'appréciation du transporteur, en fonction du nombre de demandes reçues, du

nombre de voyageurs qui partageront l'intérieur du véhicule, des types d'animaux transportés et des éventuelles demandes visant à tenir compte d'allergies graves.

Turkish Airlines a suggéré que si un même passager voyage avec plusieurs animaux, seuls les animaux de la même espèce et qui ont l'habitude d'être ensemble devraient être transportés dans la même cage, à condition que leur poids total ne dépasse pas 8 kg.

Marine Atlantique a fait valoir que le passager doit être en mesure de prendre soin et de contrôler correctement son ASE durant le voyage, et que cette tâche est considérablement plus difficile s'il y a plusieurs animaux. Les animaux sont exposés à une grande variété de choses à voir, d'odeurs, de sons et de situations auxquels ils ne sont souvent pas habitués et peuvent nécessiter plus d'attention de la part du passager. Les effets de l'état de la mer sur l'animal et sur le passager doivent également être pris en compte, car les mauvaises conditions météorologiques peuvent provoquer le mal des transports, ce qui peut réduire la capacité d'une personne à s'occuper d'un animal et à le contrôler, et faire en sorte que l'animal ait des besoins plus grands que d'habitude. Si le passager n'est plus en mesure de s'occuper de son animal parce qu'il a le mal de mer, ce sont les membres de l'équipage qui devront gérer la situation. La présence de plusieurs animaux ne ferait qu'amplifier ces préoccupations.

Marine Atlantique s'est aussi inquiétée de la présence de plusieurs animaux par personne en cas d'urgence, si les passagers doivent se rendre aux postes de rassemblement ou être évacués d'une gare ou d'un navire. En cas d'urgence, la sécurité de la vie humaine est la principale préoccupation. La présence de plusieurs animaux, qu'ils soient bien contrôlés ou non, pourrait compliquer considérablement les efforts de l'équipage dans le contexte d'une situation d'urgence.

La communauté des personnes handicapées

La Fondation INCA et le CCD ont tous deux abordé cette question dans le contexte des chiens ou des animaux d'assistance, et non des ASE. La Fondation INCA a recommandé que tout cadre réglementaire n'autorise qu'un seul chien d'assistance par passager, car une personne handicapée n'a pas besoin de plusieurs animaux d'assistance pendant le transport. La présence de plusieurs animaux accompagnant un voyageur entraînerait des désagréments inutiles pour les autres passagers et les fournisseurs de services. De plus, la gestion de plusieurs animaux dans une gare ou dans un autobus, un avion ou un train risque inévitablement de causer des conflits avec les autres passagers.

En revanche, le CCD a fait valoir que certains animaux sont limités dans le nombre de tâches pour lesquelles ils peuvent être dressés et que, lorsque les besoins de la personne handicapée dépassent les capacités d'un seul animal, d'autres animaux sont alors nécessaires pour répondre aux autres besoins de la personne. En pareil cas, plus d'un animal est nécessaire, et les autres animaux doivent être certifiés pour les tâches exigées de chacun.

Le CCD a aussi reconnu que la norme est d'un seul animal par personne handicapée, et que le besoin de plus d'un animal pour une même personne est l'exception, mais qu'il existe des circonstances dans lesquelles les personnes handicapées ont besoin de deux animaux, et dans de très rares cas d'un troisième. Ces exigences sont fondées sur les besoins médicaux de la personne et les limitations des animaux concernés. La position du CCD est que dans de tels cas, les professionnels de la santé et les dresseurs de chiens d'assistance fournissent une documentation complète et une certification individuelle pour chaque animal concerné. Cela ne devrait pas être au fournisseur de services d'imposer des limites à des accommodements légitimes nécessaires, sauf pour ce qui est d'invoquer des contraintes excessives reconnues par la loi.

7. Quels documents, le cas échéant, les fournisseurs de services de transport devraient-ils pouvoir demander concernant les déplacements avec un ASE dans le but d'atténuer les préoccupations en matière de santé, de sécurité ou de fraude?

En vertu du RTAPH, les fournisseurs de transport peuvent exiger qu'une personne handicapée qui se déplace avec un chien d'assistance fournisse des documents délivrés par un organisme ou une personne qui se spécialise dans le dressage de chiens d'assistance. La personne handicapée doit être identifiée dans les documents attestant que le chien d'assistance a été dressé individuellement par l'organisation ou la personne spécialisée pour accomplir une tâche afin d'aider ce voyageur ayant un besoin lié à son handicap.

Quels documents, le cas échéant, les fournisseurs de services de transport devraient-ils pouvoir demander concernant les déplacements avec un ASE dans le but d'atténuer les préoccupations en matière de santé, de sécurité ou de fraude?

Par exemple, des documents attestant que :

- a. le voyageur a besoin de la présence de l'animal pendant ses déplacements pour des raisons médicales précisées par un professionnel de la santé qui traite le voyageur, et qui confirment que le voyageur a un handicap et qu'il a besoin que l'animal l'accompagne pour des raisons liées à ce handicap;
- b. l'animal n'aura pas besoin de se soulager pendant le transport et qu'il n'aboiera pas, ne grognera pas et ne se comportera pas de façon agressive.

La quasi-totalité des réponses soulignait l'importance d'une documentation appropriée. De nombreuses présentations ont suggéré que la documentation comprenne

- (1) une description du dressage comportemental des animaux,
- (2) la justification par un organisme agréé de la nécessité pour le passager de voyager avec un ASE, et
- (3) un certificat médical d'un professionnel de la santé des animaux – comme un vétérinaire – attestant de la santé de l'animal, y compris de ses vaccinations à jour.

L'industrie des transports

Dans la perspective où le transport des ASE pourrait être réglementé, de nombreux représentants de l'industrie ont fait valoir que la documentation devrait être attestée par le professionnel de la santé qui traite un patient en dans le contexte d'un handicap, et par un vétérinaire ou un organisme spécialisé confirmant que l'animal se comportera de manière appropriée et n'aboiera pas, ne grognera pas, n'agira pas de manière agressive et n'aura pas besoin de se soulager.

Beaucoup ont fait des commentaires sur les faux certificats et indiqué que l'Office devrait établir des règles de certification des ASE, puisqu'actuellement il est possible de se procurer, pour une somme modique, une « licence » faisant de n'importe quel animal de compagnie un ASE. Beaucoup se sont dits préoccupés par cette fraude apparente et ont précisé que pour une somme modique, et sans aucun traitement légitime pour un handicap, une personne peut obtenir un certificat attestant qu'elle a besoin d'un ASE pour son prétendu handicap. Le pseudo professionnel de la santé ne rencontre même pas la personne et ne procède à aucune évaluation indépendante et fiable de son handicap ou de son besoin d'être accompagné par un ASE. Certains ont notamment déterminé que de prétendus professionnels de la santé mentale ont signé des centaines

de lettres et qu'un petit nombre d'entre eux ont émis un nombre disproportionné de lettres attestant du besoin d'un ASE.

Certains FST ont soutenu que les lettres ne devraient pas provenir d'un médecin de famille, mais d'un professionnel de la santé mentale reconnu, attestant de la nécessité de l'animal. Ces mêmes FST ont également fait remarquer que les organismes accrédités délivrent tous des cartes d'identité comprenant une photographie à la fois du chien et de la personne handicapée.

Marine Atlantique a aussi indiqué aussi que des sites en ligne permettent d'acheter des documents, des harnais et des vêtements portant la mention d'animal d'assistance ou de travail. Ces sites frauduleux sèment davantage de confusion dans l'esprit des voyageurs et posent d'importants problèmes à la compagnie en ce qui concerne les chiens d'assistance et les ASE. Marine Atlantique a fait valoir que ces questions provoquent souvent des réactions émotives très vives chez les passagers, et son personnel rapporte régulièrement que toute question sur la documentation ou les exigences du voyage suscite immédiatement colère et contrariété chez les passagers. D'autres passagers développent des craintes infondées à l'égard des animaux d'assistance dressés en raison d'expériences qu'ils ont eues avec des ASE, ce qui mène à une stigmatisation imméritée à l'égard des animaux d'assistance dressés.

Marine Atlantique est aussi d'avis que le FST devrait pouvoir tenir le passager responsable du comportement de son animal, notamment en imposant au passager des frais supplémentaires, par exemple pour le nettoyage ou la réparation des dommages causés par un comportement inapproprié de l'animal.

Air Canada a appuyé avec force l'avis de projet de réglementation du département américain des Transports visant à exiger un formulaire émis par le gouvernement. Air Canada a laissé entendre que l'utilisation de ce formulaire dissuaderait les passagers d'acheter des certificats frauduleux en ligne, car la falsification d'un formulaire gouvernemental est un acte passible de sanctions. Toutefois, Air Canada fait remarquer que, pour que cette exigence ait l'effet recherché, le FST doit pouvoir refuser le transport aux passagers qui ne présentent pas le formulaire gouvernemental.

L'IATA et Marine Atlantique ont aussi affirmé que l'Office devrait exiger des passagers qu'ils produisent des documents délivrés par l'Office précisant les situations pour lesquelles l'animal a été dressé et le dressage que l'animal a reçu pour remplir une fonction de service, et attestant que l'animal va se comporter correctement à bord d'un avion. La documentation devrait indiquer clairement que toute fausse déclaration est

punissable en vertu de la loi fédérale. Les FST craignent fortement que même des exigences strictes en matière de documentation ne dissuadent pas les personnes qui sont déterminées à amener leur animal de compagnie à bord de l'avion.

Selon Marine Atlantique, l'Office devrait désigner et autoriser un groupe qualifié pour examiner et approuver les autorisations de voyage des ASE. Cela permettrait aux passagers de donner leurs renseignements médicaux personnels à un seul organisme au lieu de plusieurs FST. Un organisme accrédité aurait plus d'expertise dans ces domaines que les compagnies dont l'activité principale est de fournir des services de transport, et il serait donc mieux placé pour vérifier les documents fournis et assurer une approche cohérente de la vérification et de l'acceptation à la fois des animaux et des besoins liés à un handicap. Les dossiers médicaux des animaux pourraient ainsi être vérifiés pour s'assurer qu'ils ne présentent aucun risque pour les autres animaux et les humains.

Une fois les exigences satisfaites, Marine Atlantique a suggéré que cette tierce partie délivrerait un type de permis standard, un peu comme un permis de conduire, que le passager présenterait au fournisseur de services de transport au moment de réserver son voyage. Le préavis requis serait moins long, car le permis éliminerait la nécessité pour les passagers de présenter d'autres documents pour être contrôlés. Ce type de système permettrait également de protéger les passagers ayant des besoins réels et les fournisseurs de services de transport contre les entités frauduleuses qui cherchent à profiter de la confusion actuelle. Il fournirait aux personnes handicapées une marche à suivre claire à suivre et aiderait les FST à rendre leurs services aussi accessibles que possible.

VIA Rail a détaillé ses procédures actuelles en matière de documentation, et proposé que les exigences réglementaires reflètent cette procédure. Les passagers qui souhaitent voyager avec un animal de thérapie sont tenus de présenter à VIA Rail les renseignements suivants :

- a) une note d'un médecin ou d'un professionnel de la santé mentale agréé qui prescrit l'assistance d'un animal pour le passager et indique que cette assistance est nécessaire pour que le passager puisse voyager;
- b) un engagement écrit du passager selon lequel il doit, en tout temps,
 - a. garder le contrôle de l'animal;

- b. maintenir l'animal en laisse ou lui mettre un harnais, à moins que cela ne nuise à l'exécution sécuritaire et efficace de son travail ou de ses tâches, auquel cas l'animal doit être contrôlé par un autre moyen;
- c) un certificat de santé pour les animaux de thérapie signé par un vétérinaire et délivré au passager à ses frais. Ce certificat attestera que l'animal est apte à voyager. Il sera valide pour une période d'un an. Cette politique permettra de protéger la santé et la sécurité de tous les passagers et des autres animaux voyageant à bord (par exemple, chiens d'assistance, chiens-guides et animaux de compagnie).

La communauté des personnes handicapées

La Pacific Assistance Dogs Society fait valoir qu'en raison du nombre de chiens illégaux et mal dressés présents dans l'espace public, les frustrations et l'opinion publique négative rejaillissent maintenant sur les équipes de chiens d'assistance légitimes ayant reçu un dressage hautement spécialisé.

L'ACSM a reconnu que la présence des ASE peut nuire au bien-être des autres voyageurs et limiter leur accès au transport, de sorte qu'il est nécessaire d'établir des protocoles pour s'assurer que les ASE sont efficacement contrôlés et réduire le risque de préjudice ou de menace pour les voyageurs et le personnel. L'ACSM National a exhorté l'Office à s'assurer que tous les documents demandés par les professionnels de la santé mentale, les cliniques vétérinaires et d'autres praticiens compétents respectent les critères utilisés par les transporteurs pour déterminer l'acceptabilité des ASE.

L'ACSM a donné l'exemple de la situation aux États-Unis, au moment des consultations, où pour avoir le droit de prendre place dans les transports en commun avec un ASE, le voyageur devait : 1) avoir des problèmes chroniques de santé mentale qui limitent sa capacité à effectuer des activités de la vie quotidienne; et 2) faire attester par un prestataire de soins de santé mentale que ses symptômes et son handicap peuvent être soulagés par la présence d'un ASE. Bien qu'il n'y ait pas d'exigences légales pour d'autres types de documents, la meilleure pratique serait qu'une lettre d'appui pour l'ASE soit fournie par un professionnel de la santé mentale qui a une relation thérapeutique avec le patient et atteste que la présence d'un ASE fait partie de son plan de soins et de guérison.

L'INCA a fait valoir que si les professionnels de la santé comme les travailleurs en santé mentale ou les psychiatres sont en mesure de juger des avantages possibles qu'une

personne pourrait tirer de la présence d'un ASE, ils ne sont pas qualifiés pour s'assurer qu'un ASE acquis par une personne handicapée a été correctement dressé et que la personne a reçu une formation sur la façon de travailler avec son animal.

Le CCD a affirmé à tort que les règlements actuels de l'Office exigent que le maître de l'animal de soutien émotionnel présente une attestation de son praticien en santé mentale confirmant qu'il a un diagnostic de santé mentale et que la présence de l'animal est nécessaire pour lui permettre de se déplacer. Le CCD a soutenu que cette exigence constituait une violation des droits protégés de la personne, tant sur le plan des droits de la personne qu'en matière d'atteinte à la vie privée.

Selon le CCD, il est préférable de laisser les personnes compétentes en matière d'évaluation de la capacité de l'animal à l'égard de son maître déterminer s'il s'agit d'un animal d'assistance, de soutien psychiatrique ou de soutien émotionnel, et certifier leurs conclusions sous la forme d'une carte d'identité.

Le CCD a fait valoir que, lorsque les animaux sont certifiés comme étant des animaux d'assistance, de soutien psychiatrique ou de soutien émotionnel, la carte d'identité de l'animal et de son maître est tout ce que le transporteur devrait exiger pour vérifier que le maître de l'animal est une personne handicapée et que l'animal a été évalué et certifié comme étant un animal d'assistance, de soutien psychiatrique ou de soutien émotionnel. Une auto-déclaration selon laquelle l'animal n'aboiera pas, ne grognera pas, n'agira pas de manière agressive ou n'aura pas besoin de se soulager n'a aucun sens, car tous les voyageurs signeront ce genre de document, que ces affirmations soient vraies ou non. Le système basé sur la confiance n'a jamais fonctionné, et cela a créé un danger pour le grand public et pour les personnes ayant d'autres handicaps.

Le centre ARCH a soutenu que toute demande de documents doit être faite conformément aux principes juridiques existants en matière de droits de la personne. Par exemple, un FST ne peut pas exiger des documents qui révèlent le diagnostic ou le handicap spécifique de la personne. Les demandes de documents doivent se limiter à la nature des besoins de la personne liés à son handicap et au service que l'animal fournit à l'égard de ces besoins. Une fois que la personne handicapée a présenté ces documents, le fournisseur de services de transport doit l'accepter de bonne foi et ne devrait pas remettre en question sa validité ou exiger des renseignements supplémentaires non nécessaires.

Le centre ARCH affirme également que les multiples demandes de documents divers par les différents FST créent des obstacles pour les personnes handicapées. Pour répondre à

ces demandes, les personnes handicapées doivent se retrouver dans des processus multiples et variés, obtenir et fournir plusieurs types de documents, et pour cela, elles peuvent avoir à consulter plusieurs professionnels de la santé ayant des qualifications différentes pour réunir l'information. L'Office peut surmonter cet obstacle en normalisant les documents que les FST exigent et le processus à suivre. Par exemple, l'Office pourrait élaborer un formulaire standard pour tous les FST, dans lequel on ne demanderait que les types de renseignements autorisés par les lois sur les droits de la personne.

Le public

Certains particuliers ont fait valoir qu'il faudrait absolument exiger des documents médicaux, et que ceux-ci devraient être précis, actuels, détaillés, et fournis par un professionnel de la santé agréé certifiant qu'il traite la personne et ne se contente pas d'approuver une demande les yeux fermés.

8. Combien d'heures de préavis conviendraient en ce qui concerne les ASE?

Le RTAPH permet aux fournisseurs de services de transport d'exiger que les personnes handicapées donnent un préavis de 48 heures avant leur départ pour la plupart des services, y compris les déplacements avec des chiens d'assistance. Dans certaines situations, les transporteurs peuvent demander que le voyageur donne un préavis jusqu'à 96 heures afin de vérifier que les documents sont en règle et d'autoriser un animal à bord. Les transporteurs doivent tout de même faire tout leur possible pour fournir le service, même si un avis n'est pas donné. Combien d'heures de préavis conviendraient en ce qui concerne les ASE?

Les réponses à cette question étaient très variables, les suggestions les plus courantes étant 48, 72 et 96 heures. Certains ont suggéré que les délais soient les mêmes que pour les chiens d'assistance.

La communauté des personnes handicapées

Le CCD a fait valoir que toute exigence de préavis constitue une violation du droit d'une personne handicapée de voyager, le critère juridique n'étant pas le caractère raisonnable, mais bien la contrainte excessive. De plus, les personnes handicapées, comme les autres voyageurs, doivent parfois voyager sans préavis. Toutefois, les

personnes handicapées devraient indiquer leur besoin d'accommodement au moment de la réservation.

Le public

Un particulier s'est dit en faveur d'un préavis de 7 jours.

9. Les fournisseurs de services de transport devraient-ils être autorisés à exiger que les ASE soient attachés ou en laisse, qu'ils portent un harnais ou soient transportés dans une cage de transport? Est-ce que l'une ou l'autre de ces exigences empêcherait les voyageurs de recourir à des ASE à des fins thérapeutiques?

La quasi-totalité des présentations s'accordait sur le fait qu'il devrait être obligatoire de maîtriser l'animal au moyen d'une laisse ou autre. Les avis étaient plus partagés sur la question d'obliger les voyageurs à garder leurs ASE dans une cage de transport. De nombreuses présentations n'abordaient pas explicitement cette question, mais parmi ceux qui l'ont fait, quelques représentants de l'industrie et particuliers ont suggéré que cela devrait être obligatoire. À l'inverse, certains membres de la communauté des personnes handicapées, dont une personne qui voyage avec un ASE, ont souligné l'importance de ne pas être obligés de garder l'animal dans une cage de transport.

L'industrie des transports

Air Canada a fait valoir que les ASE posés sur les genoux risquent de devenir des projectiles en cas de turbulence ou d'atterrissage brutal ou difficile. Pour Air Canada, il s'agit d'un risque inacceptable pour tous les autres voyageurs à bord et pour le personnel de cabine.

Le SCFP a proposé que les passagers voyageant avec des animaux soient affectés à des zones de sièges désignés pour que la présence de l'animal présente le moins de risques possible en cas d'évacuation. Selon le SCFP, ces politiques et ces pratiques conviennent également au transport des ASE. Dans les avions, les ASE doivent être soumis aux règles établies en ce qui concerne les cages de transport.

L'AAGT s'est dite favorable à l'obligation de tenir les ASE en cage dans les gares, tant qu'ils n'ont pas été dressés de manière appropriée ou n'ont pas la licence requise, pour

limiter les risques de morsures, de bonds ou de collisions avec les travailleurs, les passagers et d'autres personnes (qui pourraient perdre l'équilibre et tomber), de conflits avec d'autres animaux, y compris les animaux d'assistance, et pour les empêcher de courir librement. De tels incidents sont susceptibles d'entraîner des plaintes ou des poursuites judiciaires contre les exploitants d'aéroports et leurs partenaires.

L'AAGT a également soutenu que, si une personne qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance a des raisons de croire que le bien-être de son chien est compromis par un animal de compagnie tenu dans une cage, elle doit avoir le droit d'être entendue lorsqu'elle demande que la sécurité de son chien prime sur celle d'un animal de compagnie. Par ailleurs, les équipages doivent être habilités à intervenir et à faire des changements de siège ou à faire retirer l'animal de compagnie, si nécessaire.

Marine Atlantique a fait valoir que les ASE devraient être tenus en laisse et muselés ou bien être placés dans une cage depuis le pont des véhicules jusqu'à la cabine, et en tout temps sur les propriétés des gares. Marine Atlantique a indiqué qu'au moment de la consultation, les voyageurs accompagnés d'ASE devaient réserver une cabine sur le navire, pour laquelle ils devaient payer le prix courant, car les ASE ne sont pas autorisés dans les zones réservées aux passagers à bord. L'animal doit demeurer dans la cabine pendant toute la traversée, mais il peut faire ses besoins dans l'aire de soulagement située sur un pont extérieur à proximité. Il s'agit d'une dérogation à la politique de la compagnie concernant les animaux de compagnie, car ceux-ci ne sont actuellement pas autorisés dans les gares ou dans les zones réservées aux passagers à bord des navires. Marine Atlantique a expliqué qu'il s'agit d'un compromis entre les besoins des clients souffrant d'allergies ou ayant peur des animaux et les besoins des passagers voyageant avec des ASE.

VIA Rail fait valoir que si l'Office envisage d'élargir le règlement pour y inclure tous les ASE, ceux-ci devraient rester dans une cage, ou encore aux pieds du passager ou sur ses genoux, sans occuper de siège supplémentaire. Cette suggestion est fondée sur le cadre juridique selon lequel le fournisseur de services de transport doit assurer la sécurité et le bien-être de tous les animaux présents. Exposer un animal d'assistance dressé au comportement d'un animal non dressé met en péril la sécurité et le bien-être de tous les animaux à bord : chiens d'assistance, ASE et autres espèces. Tous les autres ASE devraient être interdits, à moins que le FST accepte d'établir une politique officielle accessible au public. Enfin, il devrait y avoir un mécanisme légal pour la révision de

toute décision (d'acceptation ou de refus) prise par le passager ou le fournisseur de services.

La communauté des personnes handicapées

La Fondation INCA a soutenu qu'à condition qu'un chien demeure maîtrisé par son maître, il serait raisonnable d'exiger seulement qu'il soit tenu en laisse. Compte tenu de l'exiguïté des espaces dans les autobus et les avions, le port d'un harnais risque d'encombrer le maître, le chien et les passagers voisins. Si les chiens de compagnie de type ASE sont autorisés à sortir de leur cage de transport, il faudrait exiger qu'ils soient muselés.

Selon l'organisme Assistance Dogs International, les ASE ne devraient être transportés que dans une cage de transport, et seuls les chiens ou les chats pouvant se tenir dans une cage devraient être acceptés. Ces moyens de contention minimisent les risques de blessures du personnel et des passagers, bien que pour les animaux et sans doute pour leurs propriétaires, cela se traduise par un stress extrême.

L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a soutenu que pour ne pas compromettre les bénéfices thérapeutiques qu'ils procurent, les ASE devraient être tenus obligatoirement en laisse, mais pas dans une cage.

Une personne qui voyage avec un ASE a souligné l'importance de ne pas être obligée de tenir l'animal dans une cage de transport.

Le public

La quasi-totalité des répondants s'accordaient sur la nécessité d'exiger que l'animal soit maîtrisé, par exemple à l'aide d'une laisse. Certains particuliers ont suggéré que les ASE soient obligatoirement maintenus dans une cage de transport.

Un particulier a suggéré qu'à moins que le chien n'ait été légitimement certifié comme étant dressé pour bien se comporter en public, il ne devrait pas être sorti d'une cage de transport dans un espace clos en présence d'employés et de passagers. Ce particulier est conscient que cela aurait pour effet d'exclure certaines tailles d'animaux en tant qu'ASE pour les personnes qui souhaitent voyager avec leur ASE; toutefois, ce particulier estime que lorsqu'une personne a un handicap, elle prend elle-même les décisions concernant ses besoins et les options permettant d'y répondre. Il fait remarquer que si le fait d'avoir un ASE est un besoin, la personne doit alors choisir un ASE qui ne créera

pas de risques excessifs pour le personnel du FST et les autres passagers, et que par conséquent, l'ASE doit être confiné. Ce particulier indique que les conséquences de la présence de chiens de compagnie ASE non attachés à bord des avions ont déjà été observées et que cela ne peut pas être considéré comme un accommodement raisonnable.

Ce particulier a également suggéré que si l'on a besoin de caresser l'animal, on peut toujours glisser sa main dans la cage de transport. La cage risque de réduire les effets de la présence de l'animal, mais les personnes handicapées ont généralement plusieurs moyens de faire face à une situation donnée, dont la prise de médicaments. Il ne serait pas raisonnable de s'en remettre uniquement aux animaux, car ceux-ci peuvent faire des erreurs, manquer des signaux, tomber malades, etc. Les animaux d'assistance ne devraient être utilisés que de manière raisonnable, sécuritaire et éthique, tant pour les animaux que pour les personnes présentes. Les personnes handicapées doivent accepter les limites inhérentes à l'animal qu'elles ont choisi d'utiliser.

10. Mise à part la question des ASE, les fournisseurs de services de transport devraient-ils être obligés d'accepter les animaux d'assistance autres que des chiens? Si oui, des restrictions devraient-elles s'appliquer?

Dans la plupart des présentations, l'on suggérait de restreindre les animaux d'assistance aux chiens.

L'industrie des transports

Certains représentants de l'industrie ont laissé entendre qu'ils pourraient accueillir d'autres espèces de mammifères, à condition que ceux-ci soient correctement dressés et certifiés.

Marine Atlantique a indiqué que, par le passé, elle a accepté des animaux d'assistance autres que des chiens, en particulier un cochon ventru, un cheval miniature et une chèvre pygmée. Ces demandes sont très peu fréquentes et il n'y a pas eu de problème pour y répondre jusqu'à présent. Pour Marine Atlantique, les animaux d'assistance autres que les chiens ne représentent pas un enjeu majeur, dans la mesure où ils peuvent respecter les processus actuels, c'est-à-dire qu'ils sont aptes à être dressés de

façon appropriée et sont en condition de l'être, de sorte que leur maître obtienne les documents requis.

La communauté des personnes handicapées

Le CCD a affirmé que d'autres animaux que les chiens pourraient être utiles pour régler des problèmes liés à un handicap; en effet, les chiens ne conviennent pas à tout le monde. Le CCD a fait valoir que l'ensemble du système de transport, tous les transporteurs et tous les modes de transport doivent être obligés de transporter tous les animaux d'assistance et les animaux de soutien psychiatrique, à condition que le maître puisse fournir la preuve d'une formation adéquate, sous la forme d'une attestation, à moins que cela ne constitue une contrainte excessive.

Le centre ARCH a fait valoir qu'il n'est pas nécessaire de limiter les animaux d'assistance à une espèce particulière ou à un ensemble de critères. Au contraire, conformément à une approche fondée sur les droits de la personne, le RTAPH devrait exiger que tous les fournisseurs de services de transport acceptent de transporter un animal d'assistance lorsqu'une personne handicapée a un besoin auquel peut répondre l'animal, à condition que l'animal et son maître aient été adéquatement formés.

ANNEXE : Liste des présentations reçues au cours de la phase II de la consultation sur le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)*

Présentations des représentants de l'industrie reçues pendant la consultation

- Air Canada
- Composante Air Canada du SCFP
- Airlines for America
- Air North
- Amtrak
- Calm Air
- Conseil des aéroports du Canada
- Syndicat canadien de la fonction publique
- ACSTA
- Autorité aéroportuaire du Grand Toronto
- Greyhound Canada
- IATA
- Kéroul
- Conseil aéronautique manitobain
- Marine Atlantique
- Association des autocaristes canadiens
- Conseil national des lignes aériennes du Canada
- Northern Air Transport Association
- Réseau québécois des aéroports
- The Travel Group
- Turkish Airlines
- Unifor National Rail Industry Council
- Via Rail
- WestJet

La communauté des personnes handicapées

- Alliance pour l'égalité des personnes aveugles
- Alliance pour l'égalité des personnes aveugles, Conseil canadien des aveugles, Utilisateurs de chiens-guides du Canada et National Coalition of People who use Guide and Service Dogs (coalition nationale des personnes qui utilisent des chiens-guides et des chiens d'assistance)
- ARCH Disability Law Centre
- Assistance Dogs International
- Association canadienne pour la santé mentale
- Fondation INCA
- Canada Sans Barrières
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
- Conseil des Canadiens avec déficiences
- Fédération nationale des retraités
- Pacific Assistance Dogs
- Personnes d'abord du Canada
- Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec
- Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux
- Pacific Assistance Dogs

Le public

- Blandine Norman
- Ellen Oday
- E. Portman
- L. Pottie
- Hart Price
- Amber Pye
- Nellie Que
- John Rae
- D. Schatz
- Tracey Schonfeld
- Pat Skinner
- Natalie Speckmaier
- Ansa Steenkamp

- J. Steenkamp
- J. Steenkamp
- J. Stevens
- Veryl Tipliski
- Dean Travers
- Diane Trondson
- Randy Tucker
- M. Twitchell
- Amanda Walton
- Harriet Warner
- D. Warren
- Ken Williamson