



cophan

.....
ensemble pour l'inclusion

Avis sur l'initiative de modernisation de la réglementation de l'Office des transports du Canada – Transports accessibles

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

Septembre 2016



RÉDACTION

Audrey-Anne Trudel
Responsable de dossiers, COPHAN

SOUS LA SUPERVISION DE

Richard Lavigne
Directeur général, COPHAN

AVEC LA COLLABORATION DE

Marie Turcotte – Ex Aequo

Monique Beaudoin
Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO)

Olivier Collomb d'Eyrammes
Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

DATE DE TRANSMISSION

Le 19 septembre 2016

SOMMAIRE

Introduction..... 1
Portée de la modernisation des normes d’accessibilité 2
Services et communication..... 3
Formation 3
Accessibilité des gares et terminaux 4
Une personne, un tarif 4
Distractions en vol accessibles..... 5
Rapport, surveillance et conformité 6
Conclusion..... 7

INTRODUCTION

La COPHAN collabore depuis quelques années avec l'Office des transports du Canada dans le but d'assurer un meilleur accès aux transports sous compétence fédérale aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Dans le cadre de sa participation au comité consultatif sur l'accessibilité des transports mis sur pied par l'Office, la COPHAN est présentement consultée sur l'initiative de modernisation de la réglementation fédérale en matière de transports accessibles.

D'entrée de jeu, nous souhaitons exprimer notre satisfaction de voir que l'Office souhaite renforcer les exigences réglementaires et ne plus laisser l'accessibilité reposer sur de simples codes de pratiques volontaires. Cela est tout à fait en ligne avec les recommandations émises par la COPHAN par le passé.

Une telle initiative n'est sûrement pas étrangère au fait que le gouvernement du Canada mène actuellement des consultations dans le but d'adopter une loi canadienne sur l'accessibilité qui, nous l'espérons, obligera les ministères et organismes à adopter des règlements plus sévères et plus contraignants en matière d'accessibilité et d'inclusion. Selon la COPHAN, mieux vaut se montrer proactif, comme l'Office semble vouloir le faire avec cette consultation, afin d'être en mesure de répondre aux futures exigences de la future loi dès sa mise en vigueur.

Bien que la COPHAN voie d'un très bon œil la tangente que semble vouloir prendre l'Office en matière de transports accessibles, nos membres ont exprimé quelques préoccupations qui vous sont exposées dans les pages qui suivent.

La COPHAN est un organisme à but non lucratif incorporé en 1985 qui 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 60 organismes et regroupements nationaux, régionaux et locaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

PORTÉE DE LA MODERNISATION DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ

Comme la COPHAN l'a recommandé à plusieurs occasions par le passé, il est nécessaire que les normes d'accessibilité soient contraignantes et que les usagers puissent obtenir un service équivalent, peu importe le mode de transport choisi. Ainsi, nous sommes en accord avec la démarche envisagée par l'Office de créer un ensemble complet de règlements sur l'accessibilité applicable à tous les modes de transports sous son autorité.

Nous notons avec intérêt l'opportunité envisagée par l'Office d'élargir la portée de ces règlements afin de les rendre éventuellement applicables aux services aériens internationaux, aux transporteurs ferroviaires et aux exploitants de traversiers et d'autobus interurbains proposant des services passagers extra provinciaux et aux gares concernées, de même qu'aux entités dont les activités font partie intégrante du réseau de transport fédéral.

Bien que l'assujettissement des transporteurs étrangers à de telles obligations puisse représenter un défi au niveau de l'applicabilité des normes, la COPHAN est satisfaite de voir que l'Office réfléchit à la question, car elle croit qu'il s'agit là d'une occasion en or d'envoyer un message fort à l'international sur l'importance de l'accessibilité des transports pour toutes les personnes.

Cela dit, étant donné la forte volonté exprimée par l'Office dans le document de consultation de rendre l'ensemble des transports accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, l'exclusion des plus petits exploitants de l'application de la partie VII du RTA et du RFP nous questionne. La COPHAN est d'avis que l'ensemble des règlements en matière d'accessibilité et de formation doivent s'appliquer à tous les transporteurs de passagers, peu importe la taille de leur entreprise, des véhicules exploités et le nombre de passagers transportés. À supposer que les exclusions projetées visent à éviter d'imposer un fardeau financier trop élevé à des petits transporteurs, nous convenons qu'il semble difficile d'exiger systématiquement le même niveau d'accessibilité et de formation pour toutes les infrastructures sans égard à la capacité de leurs exploitants. À cet effet, la COPHAN invite l'Office et le gouvernement du Canada à supporter financièrement ces derniers dans l'application des normes d'accessibilité plutôt qu'à les exclure du champ d'application des règlements.

Un tel support pourrait être accordé par le biais de programmes déjà existants, tel le [Programme d'aide aux immobilisations aéroportuaires](#),¹ compte tenu des adaptations

¹ Transports Canada (Gouvernement du Canada). Programme d'aide aux immobilisations aéroportuaires. <<https://www.tc.gc.ca/fr/programmes/aeroports-paia-menu-327.htm>> (page consultée le 14 septembre 2016).

nécessaires. Ce levier peut devenir incitatif, soit en incluant la conformité au RFP dans les frais admissibles d'un programme, soit en exigeant le respect volontaire du RFP pour être admissible aux programmes.

SERVICES ET COMMUNICATION

Pour la COPHAN, la notion de services accessibles est indissociable de celle de communication accessible, et ce, à plusieurs niveaux.

Pour commencer, l'information générale sur les services doit être formulée dans un langage clair, vulgarisé, compréhensible par l'ensemble de la population, en plus d'être fournie dans un format accessible. Une attention particulière doit être portée à l'accessibilité des outils technologiques : sites web, applications pour mobiles, bornes d'achat électroniques, billets électroniques, etc. Des personnes ayant des limitations nous ont rapporté naviguer difficilement sur les sites web de certains transporteurs et être incapables de lire les billets électroniques en format PDF, par exemple. D'autres ont exprimé avoir de la difficulté à utiliser les bornes d'achat libre-service, soit parce que leur hauteur n'était pas adéquate pour une personne en fauteuil roulant ou une personne de petite taille ou encore parce que le clavier était ardu à manipuler pour une personne ayant des problèmes de motricité fine.

Il ne faut pas oublier qu'une partie non négligeable de la population, dont plusieurs personnes âgées et ayant des limitations, n'est pas à l'aise avec le numérique. Pour bien répondre aux besoins de ces personnes et leur assurer un service de qualité, il doit être possible d'obtenir l'information en médias adaptés (braille, LSQ, audio, etc.), de même que d'obtenir du support et des services en personne et par le biais d'une ligne téléphonique.

Ensuite, il doit être facile pour les personnes ayant des limitations de communiquer leurs besoins aux transporteurs, notamment en matière d'assistance. Cette communication devrait se faire au moment de la réservation et figurer sur la confirmation de réservation, peu importe le mode de transport.

FORMATION

Comme mentionné précédemment, la COPHAN considère que les exclusions projetées n'ont pas lieu d'être et que le nombre de passagers transportés ne doit pas être un critère pour déterminer l'assujettissement ou non d'un transporteur au RFP. En effet, les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont en droit d'obtenir une qualité de services similaire, peu importe le mode de transport choisi, la destination et le but de leur voyage.

En matière de formation continue, le document parle d'un recyclage de la formation aux trois ans. Avec le roulement du personnel dans les services du transport, les fournisseurs de services doivent s'assurer que les employés reçoivent la formation lors dès leur entrée en emploi.

Afin de s'assurer que les transporteurs assujettis se conforment aux normes édictées par le RFP et que la formation donnée est de qualité, l'Office devrait affecter une personne à la coordination de la formation sur les services aux personnes ayant des limitations. Cette personne pourrait notamment être responsable de guider les transporteurs par rapport au contenu des formations, leur fréquence, leur dispensation et leur évaluation. Bien entendu, ce travail doit se faire en étroite collaboration avec le milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles. D'ailleurs, certains d'entre eux donnent déjà des formations, conférences, webinaires, etc.

ACCESSIBILITÉ DES GARES ET TERMINAUX

L'accessibilité des gares et terminaux doit se traduire au niveau architectural, certes, mais de façon tout aussi importante au niveau communicationnel. Même pour une personne sans limitation, il peut être ardu de s'orienter à l'intérieur et à l'extérieur de certaines gares, de trouver le bon quai d'embarquement, le guichet de services approprié, la zone taxi, etc. Il est donc primordial de fournir l'information et l'assistance nécessaires aux personnes qui en ont besoin.

Il faut également s'assurer que les espaces de débarquement sont bien situés, de façon à permettre aux personnes en situation de handicap de se rendre à leur destination finale de façon sécuritaire. Du personnel d'assistance doit être sur place pour aider celles qui en ont besoin. Par exemple, actuellement, les autobus n'arrêtent pas toujours devant le terminus, faisant en sorte que les voyageurs doivent marcher une certaine distance pour gagner la gare. Cela constitue un obstacle important pour plusieurs : personnes à mobilité réduite ou souffrant de douleur chronique devant transporter leurs bagages, personnes ayant une limitation visuelle ou une limitation intellectuelle devant s'orienter dans un lieu inconnu, etc.

UNE PERSONNE, UN TARIF

La COPHAN défend depuis plusieurs années le principe selon lequel une personne n'a pas à débours les frais supplémentaires encourus en raison de ses limitations fonctionnelles. Nous sommes donc d'avis que le régime « une personne, un tarif » doit s'appliquer pour tous les transporteurs, quitte à ce que le gouvernement compense les petits transporteurs pour qui cette mesure représente une contrainte financière excessive.

La solution envisagée dans le document de proposer une « politique selon laquelle on rembourse aux passagers ayant une déficience qui remplissent les conditions requises le prix payé pour un siège supplémentaire lorsqu'il est déterminé que le vol en question disposait de sièges libres » n'est pas acceptable de notre point de vue. La reconnaissance et l'exercice du droit à l'accompagnement ne doivent pas être subordonnés aux profits des transporteurs.

De même, plusieurs personnes nous rapportent devoir s'acquitter de surcharges pour le transport d'aides techniques dont elles ne peuvent se passer au quotidien. Bien que les fauteuils roulants, marchettes et autres aides à la mobilité soient habituellement transportés sans frais supplémentaires, il arrive fréquemment que d'autres types d'aides, un banc pour le bain par exemple, soient considérées comme un bagage additionnel. Il s'agit pourtant d'items sans lesquels la personne ne peut fonctionner au quotidien et, par conséquent, qui devraient être transportés sans frais supplémentaires, au même titre qu'une aide à la mobilité.

DISTRACTIONS EN VOL ACCESSIBLES

Lorsque des distractions en vol sont offertes, ces dernières doivent être accessibles. Certaines compagnies aériennes ont déjà une bonne offre à cet égard. De bons commentaires ont notamment été émis par des utilisateurs d'appareil mobile avec synthèse vocale concernant [l'application de divertissement en vol d'Air Transat](#)².

L'Office devrait encourager les transporteurs concernés à fournir du divertissement accessible pour tous en vol. En effet, il est dans l'intérêt de tous que les transporteurs fassent preuve d'initiative dans ce domaine, pour éviter la judiciarisation des différends entre personnes ayant des limitations et transporteurs à ce niveau. Les transporteurs auraient tout intérêt à consulter leurs usagers ayant des limitations pour développer des solutions innovantes et inclusives de divertissement en vol, comme le démontre [l'entente à laquelle en sont arrivés Air Canada et deux passagers ayant une limitation visuelle](#) à la suite du dépôt d'une plainte à la Commission canadienne des droits de la personne³.

² Air Transat. Les applications Air Transat. <<http://www.airtransat.com/fr-CA/Information-d-entreprise/Les-applications-Air-Transat>> (page consultée le 14 septembre 2016).

³ Air Canada. Air Canada Innovates to Make In-Flight Entertainment Systems Accessible for Vision-Impaired Customers. <http://www.aircanada.com/en/travelinfo/before/specialneeds/accessible_ife.html>

RAPPORT, SURVEILLANCE ET CONFORMITÉ

Le document de consultation aborde très brièvement la question du contrôle de l'application des règlements sur l'accessibilité et la formation et des sanctions en cas de non-conformité. Pourtant, de l'avis de la COPHAN, un réel contrôle et des sanctions dissuasives sont les clés de toute initiative réglementaire en matière d'accessibilité.

Il est proposé d'obliger « les fournisseurs de services à publier des plans d'accessibilité pluriannuels et un rapport sur les plaintes liées à l'accessibilité qu'ils reçoivent ». Cela n'est pas suffisant si des pénalités ne sont pas liées à l'omission de se soumettre à cette obligation. De plus, les rapports sur le nombre de plaintes reçues en lien avec l'accessibilité sont d'une utilité discutable, car ces derniers ne rendent pas compte des incidents ou des obstacles qui ne donnent pas lieu à des plaintes, notamment car l'information sur la façon de porter plainte n'est pas disponible ou que le processus est trop compliqué ou inaccessible. Un système d'inspection sous forme de « clients mystère » serait selon nous une bonne façon de vérifier à la fois que les normes d'accessibilité sont respectées et que le personnel est adéquatement formé.

Finalement, les organismes représentant les personnes ayant des limitations devraient avoir la possibilité de soumettre des plaintes à l'Office si plusieurs de leurs membres vivent des situations de handicap similaires avec des compagnies de transport. Cela leur permettrait d'agir au nom de personnes qui n'ont pas toujours l'énergie, la connaissance ou les ressources pour se lancer dans de telles procédures. À tout le moins, ces organismes devraient pouvoir porter à l'attention de l'Office, via un mécanisme officiel, les problèmes systémiques relatifs à l'accessibilité des transports relevant de la compétence fédérale.

CONCLUSION

Avec les coupures de services et compressions budgétaires que nous vivons depuis plusieurs années, le grand défi demeure de convaincre les transporteurs des bienfaits de l'accessibilité, qui devrait être considérée un investissement et non comme un coût. Avec le vieillissement de la population et donc, l'augmentation de la prévalence du handicap dans notre société, penser accessibilité devient inévitable.

L'initiative de modernisation de la réglementation en matière de transports accessibles montre que l'Office a bien saisi cet enjeu et souhaite aller de l'avant avec des normes contraignantes. La COPHAN ne peut que saluer cette vision. Cela dit, pour être efficace et réellement inclusive, la réglementation devra s'appliquer à tous les transporteurs, être assortie de sanctions dissuasives et faire l'objet d'un contrôle rigoureux de la part de l'Office.

La COPHAN réitère l'importance, en matière d'accessibilité, de travailler de concert avec les organismes représentant les personnes ayant des limitations afin d'assurer que les actions entreprises répondent réellement aux besoins. En ce sens, la COPHAN reste à la disposition de l'Office pour toute consultation future.