

Commentaires de la COPHAN portant sur le projet d'outil d'information

*Voyager avec des animaux qui fournissent une assistance liée à une déficience :
Outil d'information pour les personnes ayant une déficience, les transporteurs et
les exploitants de gares et d'aéroports*

Juillet 2014

La COPHAN est un organisme de défense de droit qui reconnaît les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, tous types confondus. En ce sens, nous supportons le recours aux différents moyens utilisés afin de pallier un handicap, peu importe la nature de la limitation, dans la mesure où le besoin est justifié et que le moyen est approprié.

Dans le cas qui nous intéresse, non seulement l'animal doit réellement être un moyen de pallier un handicap, mais il doit aussi être fonctionnellement apte à effectuer le voyage convenablement.

Conformément au [projet de Loi C-35](#) qui définit clairement l'animal d'assistance : « animal dont une personne ayant une déficience a besoin pour l'assister et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé à cette fin par un organisme professionnel de dressage des animaux d'assistance », la COPHAN recommande que ne soit reconnu par les transporteurs comme animaux d'assistance, seuls ceux dont le propriétaire est en mesure de prouver la fonction, notamment par une carte d'identification de l'animal, attestant de la réussite du programme de formation de l'animal.

De plus, la COPHAN demande à l'OTC de réévaluer la pertinence de publier cet outil dans la forme actuelle, notamment dans le but d'éviter d'éventuels conflits, tels que :

- abus de personnes qui n'en ont pas réellement besoin, haussant le niveau d'irritabilité face aux animaux d'assistance à réelle nécessité;
- désorganisation de l'animal d'assistance formé en présence d'un autre animal inhabituel et moins formé;
- recul de l'acceptation sociale des chiens d'assistance;
- etc.

L'outil proposé ouvre la porte à l'arbitraire du transporteur et risque de créer une confusion entre obligation réglementaire pour animaux aidants, et libre choix du transporteur sur la base de la nature excessive ou non de la contrainte pour les autres animaux. Cette ambiguïté pourrait nuire au travail effectué depuis

longtemps pour la reconnaissance sociale des chiens d'assistance et même, alourdir la tâche des transporteurs inutilement.

À la page 14, on peut lire : « les transporteurs devront déterminer si l'animal a été dressé individuellement ou s'il est capable d'accomplir une tâche ou de remplir une fonction telle que d'apporter un soutien émotionnel avant, pendant ou après le voyage. » Le transporteur n'est pas habilité à déterminer cela. Bien souvent, les agents qui traitent les réservations au téléphone ou par internet ne sont pas sensibilisés aux personnes handicapées et encore moins aux animaux aidants.

De plus, l'utilisation d'expressions vagues telles que *on s'attend à*, *devrait*, et *peut* semble rendre optionnelles certaines obligations des transporteurs, tel que dans cette phrase : « On s'attend à ce qu'un transporteur [...] qui accepte de transporter un animal d'assistance, s'assure que suffisamment d'espace soit prévu pour le passager et son animal d'assistance au siège du passager. » Autre exemple, « il est généralement reconnu et accepté que les personnes qui se fient à des animaux qui leur procurent une assistance liée à la déficience doivent pouvoir voyager avec leurs animaux et garder ces derniers sous leur contrôle en tout temps (...) » Ce n'est pas que généralement reconnu, c'est essentiel.

Autre problème, à la page 17 on mentionne que le transporteur peut ainsi faire payer des frais supplémentaires pour un siège plus accommodant en classe supérieure. Or, il est dans l'obligation du transporteur de fournir un espace approprié aux besoins de la personne. De plus, l'outil semble permettre aux transporteurs de refuser les animaux d'assistance s'ils n'obtiennent pas la garantie que ceux-ci se retiendront durant tout le trajet.

Non seulement trop de latitude est accordée aux transporteurs quant à la question du soulagement de l'animal, mais de plus, l'Office offre des pistes de solutions qui pourraient engendrer des frais supplémentaires ou des délais interminables de transport aux personnes assistées, tels que des transferts et des correspondances pour permettre le soulagement.

Pour toutes ces raisons, la COPHAN demande à l'Office de se limiter à renvoyer les transporteurs vers les différents règlements, aérien, ferroviaire et des traversiers, et ne pas produire cet outil dans la forme proposée. Toutefois, si outil d'information il y a, il doit refléter les règles prescrites dans les instruments législatifs afin de ne pas laisser place à interprétation. Par exemple, l'article 149 du *Règlement sur les transports aériens* expose clairement les conditions afin que l'animal d'assistance puisse accompagner la personne gratuitement.

En terminant, la COPHAN vous invite à lire son mémoire intitulé [Le chien d'assistance, un moyen efficace pour pallier des situations de handicap : La Charte est claire, pas besoin de loi particulière](#), qu'elle a présenté à la Commission québécoise de la santé et des services sociaux en 2013.

Des problèmes qui persistent

La COPHAN en profite pour vous soumettre quelques problèmes qui persistent toujours relativement au transport des animaux d'assistance.

- Au moment de la confirmation d'un voyage, que ce soit électronique ou mode papier, rien n'indique dans le document que le passager peut voyager avec son animal aidant. Les confirmations d'un voyage devraient mentionner que le passager voyage avec un animal aidant, lorsque mentionné au moment de la réservation. Les confirmations devraient aussi indiquer que le passager a besoin d'assistance s'il l'a mentionné lors de la réservation. Ces informations rassurent les voyageurs au moment du départ et évitent les conflits avec le personnel lors du voyage.
- Dans le cas d'une aéroport, les aires de soulagement se trouvent souvent à l'extérieur des zones internationales. Arriver 3 h à l'avance tel que recommandé et traverser les douanes rend difficile le soulagement de l'animal, car cela implique de repasser à travers du processus de douanes une deuxième fois.
- Actuellement, les gens peuvent réserver leur siège en ligne et il est possible pour les personnes de réserver un siège dans une rangée qui présente un plus grand espace. Qui a priorité du siège? Le passager qui a réservé un siège avec un plus grand espace ou la personne ayant une déficience nécessitant un animal aidant?
- Les transporteurs devraient avoir la responsabilité de produire des documents de renseignements destinés aux personnes nécessitant l'assistance d'un animal. Ceci faciliterait l'accès à l'information des passagers.