Avis sur les délais additionnels demandés par certains fournisseurs de transport pour l'application de certains articles du RTAPH

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

11 décembre 2020

RÉDACTION
Jérôme Plante, responsable de dossiers

SOUS LA SUPERVISION DE
Véronique Vézina, directrice générale par intérim

AVEC LA COLLABORATION DE :

Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)

Kéroul

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Regroupement des utilisateurs du transport adapté et accessible de Montréal (RUTA Montréal)

DATE DE TRANSMISSION
11 décembre 2020

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), organisme à but non lucratif incorporé en 1985, a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Elle regroupe plus de 40 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

Table des matières

Introduction 5

Commentaires de la COPHAN 6

- **Opposition quant à l'adoption, en bloc, d'un délai supplémentaire** 6
- **Les personnes handicapées ont assez attendu** 6
- **Utilisation des expertises du milieu communautaire des personnes handicapées et dérogations à la pièce** 8

Conclusion 10

Liste des recommandations 11

Introduction

Par la présente, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) souhaite vous faire part de ses commentaires dans le cadre d'une consultation de l'Office des transports du Canada (OTC) présentement en cours. En effet, nous avons été sollicités, dans les dernières semaines, pour donner notre opinion quant à une demande de certains fournisseurs de transports, qui vous a été formulée, dans le but d'accorder des délais additionnels pour l'application de certains articles du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).

Commentaires de la COPHAN

Opposition quant à l'adoption, en bloc, d'un délai supplémentaire

La COPHAN s'oppose clairement à l'adoption, tel que proposé, d'un délai supplémentaire. En ce sens, nous soutenons sans réserve la position prise par plusieurs des organismes communautaires canadiens membres du comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC. De ces organismes, quatre vous ont officiellement fait parvenir une lettre le 25 novembre dernier. Il s'agit du Conseil canadien des aveugles (CCA), du Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD), du National Coalition of People who use Guide and Service Dogs et de l'Alliance for Equality of Blind Canadians (AEBC). Leur position rejoint les commentaires formulés par nos membres. Nos commentaires se basent sur la position formulée dans cette lettre, sur nos consultations auprès de nos membres et sur les commentaires émis par les différents organismes communautaires présents lors de la rencontre du comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC du 4 décembre dernier. Nous ne disposons pas de l'information détaillée nous permettant de prendre une décision éclairée. On nous demande d'approuver un chèque en blanc, ce que la COPHAN ne peut accepter.

Recommandation 1 :

Pour que la COPHAN puisse prendre une décision éclairée quant à la demande de délais supplémentaires qui nous est formulée, il nous faudrait savoir :

- Quels fournisseurs de transport ont été en mesure de se conformer aux dispositions des articles du règlement dont on demande le report?
- Quels fournisseurs n'ont pas été en mesure de se conformer à ces articles et pourquoi? On doit retrouver des informations détaillées expliquant les démarches faites en vue de se conformer au règlement ainsi que les obstacles rencontrés.
- Pour chaque fournisseur de transport qui n'a pas réussi à se conformer au règlement, quel est le plan pour y parvenir? On doit y retrouver un échéancier des étapes suivies et le plan doit pouvoir être réalisé dans un court délai.

Les personnes handicapées ont assez attendu

La COPHAN est consciente du chamboulement énorme causé par la pandémie de la COVID-19 pour l'industrie du transport. Les fournisseurs ont perdu, au cours des derniers mois, l'essentiel de leurs revenus. Cependant, la pandémie n'explique pas tout. En effet, dès l'automne 2018, l'OTC consultait en vue de l'élaboration d'un futur règlement sur les transports accessibles aux personnes

handicapées. Le règlement, rédigé tel que nous le connaissons, était en ligne pour consultation au printemps 2019 et a été adopté en juin 2019. Les fournisseurs de transport disposaient donc d'un an pour se conformer avant la mise en vigueur des articles du règlement, le 25 juin 2020. De plus, étant donné les impacts de la pandémie sur les fournisseurs, l'OTC a consenti à retarder l'entrée en vigueur de certains articles du règlement au 1er janvier 2021, donnant ainsi six mois supplémentaires aux entreprises pour se conformer. Malheureusement, force est de constater que certains fournisseurs n'ont pas réussi, malgré cette longue période de préparation, à mettre en place les conditions nécessaires pour se conformer à ces articles.

Dans ces circonstances, et tenant compte du peu d'informations dont nous disposons, la COPHAN ne peut accepter un délai supplémentaire. Du reste, de quel délai exactement parle-t-on? Nulle part n'est-il indiqué, dans la sollicitation que nous avons reçue, jusqu'à quelle date précisément un tel report devrait s'appliquer. Ce point est important pour deux raisons.

Tout d'abord, ce report aura un effet d'entraînement sur d'autres dispositions du RTAPH qui ne sont pas encore en vigueur et qui doivent commencer à s'appliquer en 2021 ou 2022. Des délais additionnels concernant certaines de ces dispositions vous sont déjà demandés, d'autres suivront sûrement.

Plus fondamentalement encore, nous avons attendu assez longtemps! Toutes les organisations représentant les personnes handicapées de partout au Canada militent depuis longtemps avec détermination et acharnement pour que les transports deviennent accessibles aux personnes handicapées. Au fil du temps, des plaintes ont été déposées à diverses instances, des décisions rendues obligeant les fournisseurs fautifs à mettre en place des mesures en ce sens, tout en dédommageant les clients dont les droits avaient été lésés. Du côté de l'OTC, des lignes directrices et des codes de pratique avaient été mis en place, qui incitaient les fournisseurs de transport à aplanir les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, mais sans que ces codes ne soient obligatoires. Il y eût bien le Règlement sur les transports aériens ainsi que le Règlement sur la formation du personnel, mais ces deux règlements ne couvraient pas tous les fournisseurs de transport et semblaient manquer de mordant. En 2016, l'OTC a entrepris de moderniser sa réglementation et nous avons participé à toutes les étapes du processus depuis ce temps.

La COPHAN salue la volonté de l'OTC, ces dernières années, de travailler vers une plus grande accessibilité des transports pour les personnes handicapées. Malgré les conséquences majeures de la pandémie pour les fournisseurs de transport, nous ne devons pas baisser la garde et accepter un retard de plusieurs années dans l'application du RTAPH dans son entièreté. Nous fondons beaucoup d'espoir dans le cadre applicable qui nous a été présenté ainsi que dans la volonté clairement exprimée par le président et premier dirigeant de l'OTC, dans un

discours prononcé lors du symposium mondial de l'IATA sur l'accessibilité du 27 octobre dernier qui s'intitulait « Accessibilité et reprise : Éliminer les obstacles aux déplacements des voyageurs handicapés à mesure que le secteur du transport aérien reprend son essor ». Dans ce discours, il présente un argumentaire pour convaincre les entreprises du secteur du transport aérien de travailler pour rendre leurs transports accessibles en utilisant des arguments philosophiques et économiques. Nous souhaitons y ajouter un argument essentiel, les droits de la personne. N'oublions pas que le droit à des transports accessibles est reconnu dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU (article 9) ainsi que dans la Charte canadienne des droits et libertés (articles 6 et 15). La jurisprudence le prouvant ne manque pas. Maintenant que nous avons un cadre réglementaire à notre disposition pour obliger les fournisseurs à offrir des transports accessibles aux personnes handicapées, nous devons nous assurer que ce règlement soit appliqué en entier aussi vite que possible.

Recommandation 2 :

Le RTAPH doit être appliqué dans son entièreté le plus rapidement possible, pour aplanir les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles utilisent les services des fournisseurs de transport et pour respecter les droits de la personne.

Utilisation des expertises du milieu communautaire des personnes handicapées et dérogations à la pièce

Nous ne pouvons accepter en bloc les demandes de délais supplémentaires qui nous sont formulées. Cela dit, nous pourrions envisager que de tels délais puissent être accordés à des fournisseurs de transport, à la pièce. Pour ce faire, les expertises du milieu communautaire des personnes handicapées doivent être mises à contribution. Nous demandons que l'OTC développe le réflexe de consulter les organismes communautaires ayant une expertise plus pointue pour statuer sur chaque cas de demande de dérogation en particulier. Cela pourrait se faire par des sollicitations que l'OTC ferait directement auprès de ces organismes, en utilisant le canal de communication qui existe déjà au comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC ou en créant des comités de travail pour examiner chaque demande lorsque requis. Lors de ces discussions, on retrouverait le fournisseur de transport souhaitant une dérogation, un ou des organismes du milieu communautaire des personnes handicapées ayant une expertise particulière dans les matières pour lesquelles le fournisseur demande une dérogation et étant en mesure de se prononcer, ainsi que des représentants de l'OTC. Dans le respect des accords de confidentialité applicables s'il y a lieu, ces personnes disposeraient de toute l'information requise pour prendre une décision éclairée. On pourrait y recommander :

- d’accepter tous les délais demandés par un fournisseur, tout en validant le plan proposé ainsi que l’échéancier pour se conformer aux articles du RTAPH;
- d’accepter en partie les délais demandés, en étayant nos recommandations et en validant le plan et l’échéancier proposé;
- de ne pas accepter aucun délai supplémentaire pour un fournisseur, en étayant notre réponse et en rappelant au fournisseur concerné les sanctions administratives pécuniaires auxquelles il s’expose en ne se conformant pas au RTAPH.

Ces échanges permettraient de décider à la pièce des délais pouvant être accordés à chaque fournisseur de transport en faisant la demande. Tout en tenant compte du contexte particulier de chaque fournisseur, il faudrait démontrer la contrainte excessive en termes économiques et même dans ce cas, il faudrait balancer la contrainte excessive avec d’autres facteurs, tout particulièrement le respect des droits de la personne handicapée de pouvoir bénéficier de transports accessibles. Dans de tels cas de figure, d’autres solutions pourraient être envisagées pour permettre au fournisseur de se conformer, par exemple l’obtention d’une subvention gouvernementale devant être utilisée à cette fin et incluant une reddition de comptes pour s’en assurer.

Également, approfondir les canaux d’échanges entre l’OTC et le milieu communautaire des personnes handicapées nous faciliterait la tâche pour proposer des améliorations au Règlement. Nous souhaitons, par exemple, qu’un formulaire de déclaration médicale standardisé soit créé, qui serait utilisé par tous les fournisseurs de transport, évitant ainsi aux clients handicapés de devoir fournir de nouveau leurs informations sur leurs limitations fonctionnelles et leurs informations médicales à chaque entreprise avec laquelle ils devront transiger.

Enfin, la COPHAN insiste sur une dernière remarque : si des délais sont accordés aux fournisseurs de transport quant à l’application de certains articles du RTAPH, on doit s’assurer que dans le cas où des passagers sont lésés dans leurs droits concernant ces mêmes dispositions, ces personnes ne perdent pas leur droit de porter plainte contre l’entreprise fautive et d’être indemnisées en fonction du préjudice subi, en tenant compte de la jurisprudence applicable.

Recommandation 3 :

Évaluer les demandes de délais additionnels à la pièce et utiliser les expertises des organismes communautaire du milieu des personnes handicapées pour éclairer les décisions de l’OTC en ces matières.

Conclusion

La COPHAN est disposée à poursuivre notre travail avec l'OTC, avec d'autres organisations travaillant auprès des personnes handicapées de partout au Canada et avec les entreprises de l'industrie du transport pour rendre le transport davantage accessible aux personnes handicapées et pour atteindre les objectifs du RTAPH et de la Loi canadienne sur l'accessibilité. En ce sens, nous sommes disposés à nous impliquer dans les instances qui pourront être mises en place pour évaluer les dérogations pouvant être accordées à des fournisseurs et nous pouvons vous référer des organismes communautaires représentant les personnes handicapées qui pourront vous assister dans ces travaux. Nous poursuivrons également notre participation aux instances de l'OTC sur lesquelles nous sommes déjà impliqués.

Liste des recommandations

- **Recommandation 1 :** Pour que la COPHAN puisse prendre une décision éclairée quant à la demande de délais supplémentaires qui nous est formulée, il nous faudrait savoir :
    - Quels fournisseurs de transport ont été en mesure de se conformer aux dispositions des articles du règlement dont on demande le report?
    - Quels fournisseurs n'ont pas été en mesure de se conformer à ces articles et pourquoi? On doit retrouver des informations détaillées expliquant les démarches faites en vue de se conformer au règlement ainsi que les obstacles rencontrés.
    - Pour chaque fournisseur de transport qui n'a pas réussi à se conformer au règlement, quel est le plan pour y parvenir? On doit y retrouver un échéancier des étapes suivies et le plan doit pouvoir être réalisé dans un court délai.
- **Recommandation 2 :** Le RTAPH doit être appliqué dans son entièreté le plus rapidement possible, pour aplanir les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles utilisent les services des fournisseurs de transport et pour respecter les droits de la personne.
- **Recommandation 3 :** Évaluer les demandes de délais additionnels à la pièce et utiliser les expertises des organismes communautaire du milieu des personnes handicapées pour éclairer les décisions de l'OTC en ces matières.