



Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

22 mai 2024

55, avenue University, 15^e étage, Toronto (Ontario) M5J 2H7

Téléphone : 416-482-8255 ou 1-866-482-2724

ATS : 416-482-1254 ou 1-866-482-2728

www.archdisabilitylaw.ca

 **@ARCHDisabilityLawCentre**

 **@ARCHDisability**

Table des matières

Table des matières.....	2
A. Introduction.....	3
B. À propos d'ARCH.....	3
C. Le Règlement et les obligations liées aux droits de la personne.....	5
D. Conception universelle.....	6
E. Exhaustivité des données.....	7
F. Recommandations.....	8

A. Introduction

1. ARCH a le plaisir de présenter ce mémoire au Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (TRAN) aux fins de son étude sur les transports accessibles aux personnes en situation de handicap, plus particulièrement le transport aérien. Des transports accessibles sont essentiels à la participation entière et égale des personnes handicapées au Canada.
2. Le présent mémoire fait suite au témoignage qu'ARCH a fait au comité TRAN le 18 avril 2024. Il repose sur nos connaissances juridiques et l'expérience que nous avons acquise concernant la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH). Nous avons aussi puisé dans notre expérience des causes que nous avons plaidées devant l'Office des transports du Canada (l'Office), la Commission canadienne des droits de la personne, le Tribunal canadien des droits de la personne et d'autres tribunaux. Enfin, notre mémoire s'appuie sur le vécu des personnes handicapées, les obstacles auxquels elles se heurtent durant leurs déplacements et le travail que nous accomplissons auprès de divers groupes et organisations de défense des droits des personnes handicapées au Canada qui réclament des moyens de transport accessibles.

B. À propos d'ARCH

3. ARCH Disability Law Centre est une clinique juridique spécialisée qui exerce exclusivement dans le domaine des droits des personnes handicapées. Depuis sa constitution en 1979, ARCH se consacre à la défense et à la promotion des droits à l'égalité, des droits, des libertés fondamentales et de l'inclusion des personnes handicapées. Le Centre fournit une gamme de services juridiques

directement aux personnes handicapées en Ontario. Vous trouverez de l'information sur ARCH et ses activités à : <http://www.archdisabilitylaw.ca/>

4. ARCH œuvre aussi à l'échelle nationale. Il représente des personnes handicapées et des organisations de défense des droits des personnes handicapées dans des affaires établissant des précédents devant divers tribunaux provinciaux et fédéraux. De plus, il compte une vaste division sur la réforme du droit qui travaille à diverses initiatives liées à l'avancement des droits des personnes ayant un handicap.
5. ARCH offre des services juridiques aux personnes en situation de handicap qui se heurtent à des obstacles dans le domaine du transport aérien. Il représente actuellement Tim Rose, dont le procès contre Air Canada est en instance devant la Cour d'appel fédérale, car l'entreprise a porté en appel la décision de l'Office d'ordonner la prise de mesures de redressement systémiques pour rendre le transport aérien plus accessible aux personnes qui utilisent une aide à la mobilité.
6. M. Rose n'est qu'une des nombreuses personnes qui ont contacté ARCH après s'être heurtées à des obstacles lorsqu'elles ont tenté d'utiliser les services de divers transporteurs aériens. Nous recevons constamment des commentaires de groupes de personnes handicapées de l'Ontario et d'autres régions du Canada au sujet de ces obstacles. Le présent mémoire repose sur ces expériences et sur le savoir institutionnel que possède ARCH dans ce domaine.

C. Le Règlement et les obligations liées aux droits de la personne

7. Le RTAPH s'applique à de nombreux fournisseurs de services de transport, qui comprennent les grandes entreprises de transport aérien. Le but de ce règlement est de préciser les exigences techniques qui facilitent l'accès complet et égal des personnes handicapées aux moyens de transport conformément à la LCA. Il est essentiel que le comité TRAN en tienne compte lorsqu'il préparera son rapport.
8. Malheureusement, les transporteurs aériens se servent du RTAPH pour diluer leur obligation juridique de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, ce qui va tout à fait à l'encontre des objectifs de la LCA et du RTAPH.

9. Voici la teneur des articles 2 et 2.1 du RTAPH :

2 Il est entendu que le présent règlement n'a pas pour effet :

- a) de restreindre quelque obligation d'adaptation sous le régime de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou d'autres lois fédérales;
- b) d'obliger quiconque à faire quelque chose qui mettrait en danger la sûreté, la santé ou la sécurité publiques.

Interprétation — traitement avec dignité

2.1 Les exigences du présent règlement sont interprétées de façon à ce que les personnes handicapées soient traitées avec dignité.

10. Le sens de ces articles est clair. Les fournisseurs de services de transport ne doivent pas donner au Règlement une interprétation pouvant mener à une violation quelconque de leurs obligations en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

11. Le RTAPH et la loi sur les droits de la personne sont inextricablement liés; ils se complètent pour garantir l'accessibilité des transports. Il est important de ne pas interpréter le RTAPH hors de son contexte; ce règlement est une roue de l'engrenage conçu pour assurer l'inclusion totale et à la pleine accessibilité des transports.
12. Le comité TRAN devrait recommander que le gouvernement du Canada et l'Office réitèrent l'obligation cristalline des transporteurs aériens, en vertu du RTAPH, de se conformer aux règlements en matière d'accessibilité et, ce faisant, d'attester que les passagers ayant un handicap ont le droit d'obtenir des mesures d'adaptation individuelles et d'être traités avec dignité.

D. Conception universelle

13. L'accessibilité des transports est indispensable aux Canadiens qui ont un handicap. Pour que les services de transport soient accessibles à tous et à toutes, les transporteurs aériens et les fabricants d'avions doivent mettre en œuvre un plan de conception universelle, y compris à l'étape de l'approvisionnement, qui éliminera les obstacles dans toutes les dimensions du transport aérien.
14. Les transporteurs aériens doivent prendre des décisions qui favorisent des services inclusifs et exempts d'obstacles. Pour ces transporteurs, l'accessibilité devrait être au cœur de la formation du personnel et les plans d'accessibilité devraient être une priorité durant la prise de décisions sur l'approvisionnement.
15. Les transporteurs aériens et les fabricants d'avions doivent étudier les améliorations à apporter aux appareils et à l'équipement pour rendre les transports aériens entièrement accessibles. Lorsqu'un transporteur remarque

qu'un de ses services n'est pas accessible, il lui faudrait avoir un plan pour éliminer l'obstacle décelé en faisant l'achat d'équipement et d'appareils accessibles.

16. Les passagers handicapés nous ont signalé des problèmes courants qui nuisent à l'accessibilité des transports. Ceux-ci comprennent : le fait d'être séparé d'une aide à la mobilité durant un déplacement; les dommages causés aux aides à la mobilité; le refus de transporteurs de placer des aides à la mobilité dans la soute à bagages; ainsi que les toilettes, les systèmes de divertissement, les boutons d'appel et les annonces inaccessibles.

17. Nous recommandons que le comité TRAN et le Parlement prient instamment les transporteurs aériens de se doter d'équipement accessible et de modifier leurs avions pour les rendre accessibles.

E. Exhaustivité des données

18. Les transporteurs aériens qui ont témoigné devant le comité ont présenté des données sur les « demandes de services spéciaux » faites par les passagers et sur le pourcentage des passagers qui ont eu une expérience insatisfaisante. En particulier, Air Canada a indiqué qu'il avait reçu près de 1,3 million de demandes et que seulement 0,15 % des passagers utilisant une aide à la mobilité avaient déposé une plainte. ARCH soutient que ces données pourraient être inexactes et qu'il y a lieu d'en recueillir davantage.

19. Voici certaines des raisons pour lesquelles les données existantes pourraient être inexactes :

- a) des personnes handicapées n'utiliseront pas les services d'un transporteur aérien qu'elles savent inaccessibles;

- b) des personnes handicapées pourraient ne pas se donner la peine de déposer une plainte, sachant qu'il est peu probable que celle-ci conduise à un changement concret;
- c) il n'y a pas toujours une ligne téléphonique ou une boîte de courriels offerte ou bien annoncée et gérée par des responsables compétents en matière de droits de la personne qui répondent systématiquement aux appels ou aux messages.

F. Recommandations

1. Que le comité fasse une déclaration sans équivoque pour réitérer que le RTAPH doit être interprété dans le respect des droits garantis par la loi en matière de droits de la personne.
2. Que les transporteurs aériens enquêtent sur les aspects de leurs services et de leurs appareils qui font obstacle à l'accessibilité. Lorsqu'ils découvrent des obstacles, les transporteurs devraient travailler à les éliminer en modifiant leurs appareils et en adaptant leurs services. Ils devraient aussi s'assurer d'avoir un plan en matière d'accessibilité axé sur l'offre d'appareils accessibles.
3. Que le comité recommande que les transporteurs aériens établissent un processus de réception des plaintes comprenant un moyen de communication facile d'accès et géré par des personnes compétentes en matière d'accessibilité et de droits de la personne.