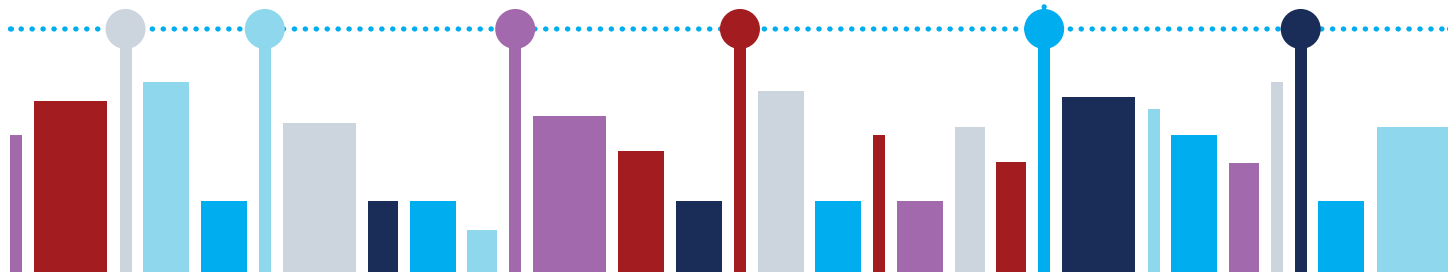


# Pour des politiques et services de transport **ACCESSIBLES** **À TOUS**



## Mémoire de Kéroul

Phase II du Règlement sur les transports  
accessibles aux personnes handicapées

28 février 2020

# Pour des politiques et services de transport accessibles à tous

Mémoire de Kéroul sur la

## Phase II du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

---

28 février 2020

### **Kéroul**

4545, avenue Pierre-De Coubertin  
Montréal, Québec, Canada  
H1V 0B2  
514 252-3104  
[infos@keroul.qc.ca](mailto:infos@keroul.qc.ca)  
[www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca)

**Rédaction par Julie-Anne Perrault**, coordonnatrice des communications et du marketing

avec la collaboration de Michel Barbier, Michel de Césaré, Isabelle Ducharme, Jonathan Gagnier, Cédric Larouche, Lyne Ménard et Lisa Rouffanches

# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Résumé du mémoire</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Introduction</b>   | <b>5</b>  |
| Kéroul et l'accessibilité des transports  | 5         |
| Retour sur la Phase I du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées                               | 6         |
| <b>Consultation sur la réforme de la réglementation dans le domaine des transports accessible</b>                         |           |
| 1. Petits fournisseurs de services de transports  | 8         |
| Les petits fournisseurs devraient-ils être assujettis aux mêmes exigences que les grands transporteurs ?                  | 8         |
| Les modalités et délais d'applications devraient-ils être différents ?  | 9         |
| Délai d'ajustement  | 9         |
| Solutions alternatives  | 9         |
| Des exigences selon la distance du vol plutôt que la taille du transporteur   | 10        |
| Programmes gouvernementaux  | 10        |
| Table de concertation   | 10        |
| Y a-t-il d'autres obstacles auxquels font face les transporteurs pour offrir un service équivalent ?                      | 10        |
| 2. Une personne, un tarif pour les voyages internationaux et les petits fournisseurs de transport                         |           |
| La politique Une personne, un tarif répond-elle efficacement aux besoins des personnes handicapées ?                      | 11        |
| Quels sont les autres avantages de cette politique ?  | 12        |
| Où appliquer cette politique ?  | 12        |
| Comment appliquer cette politique ?   | 13        |
| 3. Animaux de soutien émotionnel et animaux d'assistance autres que les chiens  | 14        |
| 4. Obligations en matière de planification et de production de rapports en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité | 15        |
| Qui doit être responsable du processus ?  | 15        |
| Quelle forme doivent prendre les plans et les rapports ?  | 16        |
| Quels délais sont acceptables pour éliminer les obstacles ?   | 16        |
| Qui devrait être consulté ?   | 16        |
| Comment réaliser les consultations ?  | 17        |
| Comment communiquer l'avancement des plans ?  | 17        |
| <b>Conclusion</b>   | <b>18</b> |
| <b>Annexe</b>   | <b>19</b> |
| Politiques tarifaires de lignes aériennes visant les personnes handicapées  | 19        |

## Résumé du mémoire

À travers la phase II du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, l'Office des transports du Canada (OTC) doit garantir des politiques et des services de transport accessibles à tous.

Dans ce mémoire, Kéroul répond aux interrogations de l'OTC concernant les petits fournisseurs de services de transports, la politique Une personne, un tarif et les obligations en matière de planification et de production de rapports en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

### **Les recommandations concernant les petits fournisseurs de services de transports**

1. Exiger la même réglementation aux petits transporteurs
2. Inciter les provinces et les territoires à ajuster leurs lois et réglementations afin que tous les maillons de la chaîne de transport soient accessibles

### **Les recommandations concernant la politique Une personne, un tarif**

3. Appliquer la politique Une personne, un tarif à la fois au transport à destination et en provenance du Canada ainsi qu'aux vols intérieurs et aux vols internationaux
4. Instaurer un système centralisé, uniformisé, simple et facile à comprendre pour l'application de la politique

### **Les recommandations concernant les obligations en matière de planification et de production de rapports en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité**

5. Exiger un responsable de l'accessibilité chez chaque transporteur
6. Demander des plans et rapports concis
7. Déterminer les délais les plus courts possible afin de réellement atteindre la fin des obstacles en 2040
8. Inclure les associations représentant les personnes handicapées dans le processus
9. Privilégier une approche humaine dans les consultations

Ces recommandations sont le fruit d'une analyse basée sur la chaîne d'accessibilité et l'équité, deux concepts essentiels pour respecter les droits des personnes handicapées.

Ensemble, réalisons des politiques et des services de transport accessibles à tous !

## Introduction

Un enjeu majeur de l'accueil touristique est le transport. Comment les touristes arrivent-ils au Canada ? Comment se rendent-ils à leur établissement d'hébergement ? Comment visitent-ils les attractions ? Sans transport, il n'y a pas de tourisme.

La situation est la même du côté des personnes handicapées, qui vivent toutefois plus d'obstacles. Elles doivent s'assurer de l'accessibilité de toutes les étapes de leur voyage. Le transport est névralgique dans cette chaîne d'accessibilité. Le libre marché ne favorisant pas les mesures d'accessibilité, une réglementation forte et contraignante est nécessaire pour assurer les droits des passagers handicapés.

Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) publié en 2019 a le potentiel d'avoir un grand impact sur l'expérience de voyage de nombreux passagers handicapés. La phase II a tout autant de potentiel.

## Kéroul et l'accessibilité des transports

Fondé en 1979, Kéroul est un organisme à but non lucratif dont la vocation est d'améliorer l'accessibilité du tourisme et de la culture au Québec. Interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité, Kéroul procède à l'évaluation de l'accessibilité des établissements touristiques, forme les employés de première ligne à l'accueil des personnes handicapées et gère le programme d'accessibilité des établissements touristiques.

À cause du rôle clef du transport dans la chaîne d'accessibilité, Kéroul intervient dans ce domaine depuis 1992.

Le dossier du taxi a longtemps été au cœur de nos interventions. Nous avons pris la parole régulièrement au fil des ans, notamment par le biais de mémoires. André Leclerc, le fondateur de Kéroul maintenant à la retraite, siège sur le conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal. Isabelle Ducharme, la présidente du conseil d'administration de Kéroul, siège sur le comité aviseur du conseil d'administration de l'Association internationale des régulateurs de transport (IATR). Elle y copréside un comité accessibilité qui a pour mandat de développer des normes d'accessibilité internationales pour le taxi ou tout autre type de transport rémunéré de personnes par automobile.

Nous sommes aussi membres du comité accessibilité de VIA Rail, qui nous consulte actuellement au sujet de ses nouveaux wagons. Nous sommes également un grand partenaire

d'Aéroports de Montréal, avec qui nous avons plusieurs projets en cours. Nous avons d'ailleurs déjà fait partie du comité consultatif en accessibilité de l'Office des transports du Canada et nous avons envoyé une demande dernièrement pour y participer de nouveau. Toutes ses actions font finalement en sorte que la thématique du transport revient régulièrement dans nos interventions, que ce soit au Québec ou à l'international lors de congrès internationaux, comme le Sommet Destinations pour tous.

## Retour sur la Phase I du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

Kéroul vous félicite pour le travail accompli à travers l'élaboration de la phase I. Le résultat est pertinent, entre autres parce qu'il est contraignant. Les sanctions pécuniaires sont une grande avancée ! Le règlement lui-même est satisfaisant, à condition qu'il soit appliqué fermement par l'OTC.

Malgré tout, le règlement nous laisse perplexes face à quelques éléments :

- L'Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité (OCENA) créée par la Loi canadienne sur l'accessibilité élaborera-t-elle des normes qui remplaceront les normes CSA utilisées ? Si oui, nous aimerions que le processus soit collaboratif.
- Quels sont les aspects touchés par la formation obligatoire ? Il est mentionné que le contenu doit être validé à la fois par des personnes handicapées et par l'OTC, mais il ne semble pas y avoir de ligne directrice globale. Pour Kéroul, il y a au moins deux volets essentiels : l'aspect du service à la clientèle et l'aspect technique, comme le transfert de passager ou la manutention des aides à la mobilité. Afin que la formation atteigne véritablement son objectif, une liste d'éléments clefs devrait être déterminée par l'OTC et son comité consultatif en accessibilité.
- Y a-t-il quoi que ce soit touchant la réservation gratuite des sièges pour les personnes handicapées (et leurs accompagnateurs) ? Selon notre lecture, cet aspect est manquant. Pourtant, plusieurs personnes handicapées ont besoin de choisir leur siège à l'avance, surtout pour s'assurer d'être situé à un endroit pouvant répondre à leurs besoins. Peut-être que ce pourrait être ajouté à la phase II.
- Comment seront utilisées les sommes récoltées par les amendes ? Il serait pertinent de les réinvestir dans des projets ou programmes liés à l'accessibilité et l'inclusion.
- En cas de problème lié à l'accessibilité du transport canadien, est-il possible de déposer une plainte à la Commission des droits de la personne même s'il y a un processus interne ? De quelle manière ?
- Comment une cohérence sera-t-elle établie entre les différents paliers gouvernementaux ? Il est essentiel d'éviter des situations différentes pour la personne handicapée qui transige avec un transporteur de compétence fédérale, provinciale ou

municipale. La qualité de service doit être transversale. Une collaboration devrait ainsi être préconisée entre les gouvernements, notamment pour l'identification des normes et des règlements applicables, afin de s'assurer d'une certaine uniformité et de la cohérence des mesures retenues.

- Comment le règlement détermine-t-il ce qui est considéré comme une aide à la mobilité ? Les aides techniques comme les bancs et les chaises de douche sont-elles incluses ? Elles sont nécessaires pour plusieurs personnes handicapées.

Sur ce dernier sujet, nous aimerions aussi savoir si l'OTC compte appliquer les [recommandations](#) du groupe de travail international sur les aides à la mobilité et transport aérien. Si elles ne visaient pas spécifiquement la phase I, elles le complètent bien.

# Consultation sur la réforme de la réglementation dans le domaine des transports accessibles

Si la phase I du règlement se penche sur des enjeux extrêmement pertinents, Kéroul est enchanté de savoir que la réflexion de l'OTC sur l'accessibilité des transports ne s'y arrête pas.

La question du transport accessible étant extrêmement complexe, nous espérons que l'OTC initiera des dialogues avec des instances similaires à l'international. Il y a un grand intérêt à se comparer à d'autres juridictions, que ce soit pour s'inspirer de leurs pratiques, pour s'harmoniser à leurs pratiques ou bien pour aller au-delà de leurs pratiques. Avec ce règlement, le Canada pourrait se démarquer à l'international.

Les quatre sujets abordés dans cette phase sont particulièrement importants pour garantir un accès équitable aux transports à tous les passagers, peu importe leurs capacités. Nous nous prononcerons sur trois d'entre eux en lien avec notre mission. Nous espérons également que ce ne sont pas les derniers enjeux abordés par l'OTC sur le sujet.

## 1. Petits fournisseurs de services de transports

**Recommandation 1** : exiger la même réglementation aux petits transporteurs

**Recommandation 2** : inciter les provinces et les territoires à ajuster leurs lois et réglementations afin que tous les maillons de la chaîne de transport soient accessibles

Les petits fournisseurs devraient-ils être assujettis aux mêmes exigences que les grands transporteurs ?

**La réponse est sans équivoque : oui !**

Pour le voyageur, la taille du transporteur ne fait aucune différence. Autant les grandes distances que les courtes doivent être franchissables par tous les voyageurs. Le voyageur doit pouvoir passer d'un type de transporteur à un autre sans le réaliser. La taille du transporteur ne doit pas limiter ses choix, que ce soit dans les grands centres ou en région. Même si la phase I du RTAPH couvre la majorité des déplacements à destination, il ne doit pas y avoir d'exception.



Également, de nombreux petits transporteurs sont en fait de grands acteurs de l'industrie touristique. Les petites compagnies aériennes, les compagnies de chemin de fer à vocation touristique, les petits exploitants d'autobus et de traversiers, ainsi que les gares qui les desservent, jouent un grand rôle dans l'expérience touristique à destination. Comme les trains et les croisières touristiques sont à la fois des moyens de transport et des attraits, il est inadmissible de ne pas les assujettir aux mêmes exigences.

**Les droits fondamentaux de la personne handicapée sont les mêmes : les exigences doivent donc être les mêmes afin de garantir la chaîne d'accessibilité.**

Les modalités et délais d'applications devraient-ils être différents ?

Considérant que les petits fournisseurs sont confrontés à des réalités différentes, certaines mesures peuvent être mises en place pour les appuyer dans leur adaptation.

Les petits fournisseurs seront les meilleurs pour souligner ces réalités différentes. Néanmoins, elles ne devraient pas être des excuses. Il faut plutôt trouver des solutions pour pallier leurs difficultés afin d'offrir un service équivalent à tous les Canadiens, peu importe la destination et peu importe leurs capacités.

Les demandes des petits fournisseurs devront être analysées avec un grand sens critique. Ils devraient être en mesure de démontrer pourquoi ils ne sont pas en mesure de répondre à certaines exigences. Des sanctions devraient aussi faire partie de l'équation, comme pour les grands transporteurs.

### **Délai d'ajustement**

La question du délai d'ajustement est souvent soulevée. Nous ne sommes pas nécessairement contre, mais il faut rester prudent puisque c'est souvent une façon de « pelleter le problème à l'avant » !

### **Solutions alternatives**

Qui dit exigences ne dit pas uniquement normes d'accessibilité, mais obligation de service équivalent. Les normes à elles seules ne garantissent pas une qualité de service. C'est avec cette analyse en tête que nous pouvons suggérer avec confiance des solutions alternatives.

Chaque transporteur devrait avoir à trouver une solution pour le voyageur. Il doit pouvoir aller partout, mais la manière de le faire peut être flexible, pourvu qu'elle respecte les droits des voyageurs handicapés.

Chaque transporteur aérien n'a peut-être pas à posséder des aéronefs accessibles dans sa flotte, pourvu qu'elle soit en mesure d'en affréter lorsque nécessaire. Le transporteur devrait avoir accès à un parc de location d'aéronefs accessibles. Un délai de réservation raisonnable peut être demandé au passager handicapé.

### **Des exigences selon la distance du vol plutôt que la taille du transporteur**

Selon la phase I, pour le secteur aérien, les exigences techniques s'appliqueront aux aéronefs d'au moins 30 sièges. Le choix de l'aéronef est souvent en lien avec la longueur du vol. Si la taille du fournisseur n'a pas d'importance pour le passager, les services dont il aura besoin dans un vol de longue durée ou de courte durée ne seront pas les mêmes. Dans un vol de courte durée, il est moins essentiel d'avoir accès à des toilettes accessibles, en autant qu'il y en ait dans les deux aéroports desservis. Une analyse plus globale pourrait être faite en ce sens au besoin.

### **Programmes gouvernementaux**

Pour appuyer les petits transporteurs, il y a certainement la possibilité d'instaurer des programmes gouvernementaux.

Au Québec, un parallèle peut être fait avec la difficulté d'accéder à du transport aérien abordable. C'est un des plus grands défis de l'industrie touristique. Pour y répondre, le ministère du Tourisme a mis en place [Explore Québec](#), un programme favorisant la forfaitisation dans les régions éloignées. La réduction du coût d'un billet d'avion varie entre 25 % et 50 %.

Un programme similaire pourrait être créé pour répondre aux besoins des petits fournisseurs.

### **Table de concertation**

Dans tous les cas, c'est en comprenant mieux les problématiques des petits transporteurs que des solutions concrètes pourront émerger. Pour les faire émerger, une table de concertation pourrait être créée. On y trouverait des représentants de diverses parties prenantes, incluant bien sûr des personnes handicapées et des associations les représentant.

Y a-t-il d'autres obstacles auxquels font face les transporteurs pour offrir un service équivalent ?

Au-delà de leurs propres services, les petits fournisseurs œuvrent généralement dans des infrastructures qui ne sont pas soumises aux normes canadiennes. Les aéroports régionaux n'ont pas à se conformer aux normes canadiennes actuellement. Les petits transporteurs des provinces et territoires non plus. Il n'y a souvent pas d'infrastructures pour les hydravions ou les

hélicoptères. Les codes des bâtiments et les lois sur le transport des différentes provinces et territoire doivent suivre la parade afin d'inclure toutes ces particularités.

L'OTC devrait ainsi inciter les provinces et les territoires à ajuster leurs lois et réglementations afin que tous les maillons de la chaîne de transport soient accessibles. Ces modifications sont nécessaires afin de respecter les droits des personnes handicapées et d'assurer une compétition loyale entre les transporteurs.

## 2. Une personne, un tarif pour les voyages internationaux et les petits fournisseurs de transport

**Recommandation 3** : appliquer la politique Une personne, un tarif à la fois au transport à destination et en provenance du Canada ainsi qu'aux vols intérieurs et aux vols internationaux

**Recommandation 4** : instaurer un système centralisé, uniformisé, simple et facile à comprendre pour l'application de la politique

La politique Une personne, un tarif répond-elle efficacement aux besoins des personnes handicapées ?

Il faut d'abord se demander si la politique Une personne, un tarif répond efficacement aux besoins des voyageurs handicapés.

Notre réponse est oui :

- Elle va au-delà de l'accessibilité : elle favorise une participation pleine et égale dans la société. Elle est ainsi cohérente avec la Loi canadienne sur l'accessibilité ainsi que la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'Organisation des Nations unies (ONU) dont le Canada est signataire.
- Elle permet au passager handicapé de recevoir l'accompagnement dont il a besoin, de la manière dont il a besoin, par une personne en qui il a confiance.
- Elle limite le surcoût lié au handicap. Lors de ses déplacements, une personne handicapée dépense souvent plus d'argent qu'une personne sans handicap. Si elle a des besoins d'accompagnement, elle doit déboursier le prix du billet d'avion de la personne qui l'accompagne pour pallier son handicap, en plus de parfois devoir payer son salaire. Un principe similaire s'applique aux personnes ayant besoin d'un deuxième siège à cause d'un chien d'assistance de grande taille ou de leur embonpoint.

La politique Une personne, un tarif permet ainsi à plus de personnes handicapées de voyager au même tarif que tout le monde – c’était bien là l’objectif à la base. Il n’y a pas de raison d’appliquer un rabais à une personne handicapée qui utilise un service comme tout le monde. Il est par contre justifiable – et essentiel ! – d’octroyer une gratuité lorsqu’un deuxième siège nécessaire entraîne un surcoût. Cette gratuité devient la meilleure manière d’atteindre l’équité.

Quels sont les autres avantages de cette politique ?

Les avantages de la politique Une personne, un tarif vont au-delà des passagers handicapés.

- Elle favorise le bien-être de tous les passagers. Elle s’assure qu’un passager faisant de l’embonpoint ou qu’un chien d’assistance n’empiète pas sur l’espace de son voisin. Par le fait même, elle rend le passager handicapé plus à l’aise.
- Comme elle permet à plus de personnes handicapées de voyager, elle stimule l’économie. En effet, il est important de noter que ces voyageurs restent généralement plus longtemps à destination, en plus de dépenser davantage<sup>1</sup>.
- Elle permet au Canada de se positionner comme un leader dans le domaine du transport et même de l’inclusion des personnes handicapées. Il existe peu de politiques visant la tarification et l’accompagnement des personnes handicapées à l’international, tel que le souligne le tableau non exhaustif de ces politiques en annexe.

Où appliquer cette politique ?

Si la politique actuelle est déjà remarquable et sans égal à l’international, son impact reste trop limité. En ne s’appliquant qu’aux vols intérieurs, elle ne concerne que trop peu de voyageurs handicapés ! Comme tout le monde, c’est souvent à l’international que ces voyageurs veulent se déplacer. Il est donc essentiel que la politique Une personne, un tarif s’applique à la fois au transport à destination et en provenance du Canada ainsi qu’aux vols intérieurs et aux vols internationaux. C’est de cette manière qu’elle aura un réel impact économique et social.

La complexité de la réglementation aérienne internationale pourrait certainement rendre cette politique difficile à mettre en place pour les vols internationaux. Ce n’est pas une raison pour baisser les bras avant même d’avoir essayé ! La collaboration avec les instances décisionnelles à l’international sera nécessaire et profitable à tous.

---

<sup>1</sup> [Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec](#), Louis-Philippe Barbeau, 2011.

Au cas où les négociations échoueraient, des alternatives peuvent être envisagées. Des aides financières ou des mesures fiscales peuvent être mises en place, autant pour les compagnies aériennes que pour les voyageurs handicapés.

Par exemple, on pourrait concevoir une aide financière permettant aux voyageurs handicapés canadiens de se faire rembourser le siège supplémentaire nécessaire sur les vols non couverts par la politique Une personne, un tarif. Elle fonctionnerait comme une assurance voyage.

Ce type d'aide financière n'est pas commun, même s'il apporte beaucoup de bénéfices sociaux. Il est notamment possible de financer des programmes rendant certains voyages abordables aux personnes handicapées. En Espagne, PREDIF, le pendant local de Kéroul, gère un programme annuel de tourisme et de voyages thermaux<sup>2</sup> subventionné par le gouvernement. Grâce à ce programme, les personnes handicapées ont accès à un voyage de groupe à un tarif très abordable chaque année.

L'application de la politique Une personne, un tarif au transport à destination et en provenance du Canada ainsi qu'aux vols intérieurs et aux vols internationaux reste la priorité pour Kéroul.

Comment appliquer cette politique ?

Pour que cette politique fonctionne efficacement, elle doit être appliquée de façon adéquate. Un système centralisé, uniformisé, simple et facile à comprendre doit être instauré.

Actuellement, la personne handicapée souhaitant bénéficier d'une gratuité pour un siège supplémentaire doit faire les démarches auprès de chaque compagnie de transport. Si elle souhaite déterminer quel vol est plus avantageux entre celui d'Air Canada et d'Air Transat, elle doit remplir deux formulaires. Ces formulaires devront les deux être signés par des médecins qui demandent souvent une compensation monétaire, un autre surcoût lié au handicap. Si la personne handicapée souhaite ensuite prendre le train ou l'autocar, elle devra entamer un autre processus. Comme chaque entreprise détermine les conditions d'obtention du siège supplémentaire, la personne handicapée n'est jamais assurée de l'avoir avant d'avoir complété le long processus de chaque entreprise.

Dans la phase I, il est indiqué qu'une compagnie de transport devra maintenant conserver sur demande pendant au moins trois ans les renseignements ou les documents relatifs aux besoins d'une personne handicapée. C'est un pas dans la bonne direction, mais ce n'est pas suffisant.

C'est afin d'éviter que la personne handicapée ait à fournir les mêmes renseignements à répétition qu'un système centralisé, uniformisé, simple et facile à comprendre doit être instauré.

---

<sup>2</sup> [Programa de vacaciones de PREDIF 2019-2020](#), PREDIF, 2019 (en espagnol seulement)

En attendant une « carte handicap » généralisée à travers le Canada soulignant les besoins de la personne, l'OTC pourrait chapeauter la création d'un tel système pour le secteur du transport. Il y aurait un seul formulaire à remplir une seule fois, sans renouvellement si la condition est permanente. La personne handicapée pourrait obtenir un numéro de dossier auquel les compagnies de transport auraient accès afin de lui accorder la gratuité. L'information serait facile à localiser et comprendre sur le site. Il serait également possible de réaliser tout le processus autant par Internet que par téléphone, en cohérence avec la phase I du règlement.

La gestion de ce système peut être confiée à un organisme externe, comme c'est le cas au Québec de la [Carte accompagnement loisir \(CAL\)](#). Comme l'Office des personnes handicapées du Québec ne souhaitait pas gérer la carte et les demandes d'accompagnement, le mandat a été confié à l'Association québécoise du loisir pour les personnes handicapées.

Ce système à guichet unique pourra aussi être pratique pour régler les problématiques liées à l'application de la politique. Actuellement, la personne handicapée doit continuellement être accompagnée dans ses voyages pour continuer à avoir accès au siège supplémentaire. Or, les besoins de la personne peuvent changer en fonction de sa condition ou de sa façon de voyager :

- Un parathlète peut avoir besoin d'un accompagnateur lorsqu'il voyage seul, mais pas nécessairement lorsqu'il voyage avec un groupe de parathlètes comportant quelques accompagnateurs.
- Une personne paraplégique peut avoir besoin d'un accompagnateur lorsqu'elle prend un long vol nécessitant de manger et d'aller aux toilettes, mais pas nécessairement lorsqu'elle prend un vol de courte durée.
- Une personne ayant la sclérose en plaques peut avoir besoin d'un accompagnateur si elle vit une période difficile où les symptômes de sa maladie sont plus marqués, alors que ça pourrait changer par la suite.
- Une personne aveugle peut avoir besoin d'un accompagnateur si elle voyage vers une destination où elle ne connaît personne, mais pas nécessairement si elle est attendue à son arrivée.

Cette liste d'exemples pourrait certainement se poursuivre. Elle démontre déjà que le besoin d'accompagnement n'est pas toujours le même. La politique devrait prendre ces particularités en considération afin de s'assurer de bien répondre aux besoins ponctuels de la personne.

### 3. Animaux de soutien émotionnel et animaux d'assistance autres que les chiens

Kéroul ne souhaite pas se prononcer sur cet enjeu qui sort de son expertise.

#### 4. Obligations en matière de planification et de production de rapports en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité

**Recommandation 5** : exiger un responsable de l'accessibilité chez chaque transporteur

**Recommandation 6** : demander des plans et rapports concis

**Recommandation 7** : déterminer les délais les plus courts possible afin de réellement atteindre la fin des obstacles en 2040

**Recommandation 8** : inclure les associations représentant les personnes handicapées dans le processus

**Recommandation 9** : privilégier une approche humaine dans les consultations

La Loi canadienne sur l'accessibilité a visé juste en instaurant des obligations de reddition de compte. Beaucoup d'éléments doivent être pris en compte dans l'élaboration de cette partie. Nous soulignerons ici quelques éléments qui nous semblent essentiels dans le fond plus que dans la forme. Ce sont l'objectif et l'impact qui nous importent le plus. Il n'y a pas qu'une seule bonne façon de procéder.

Qui doit être responsable du processus ?

Même si c'est le transporteur qui est redevable, un responsable de l'accessibilité et l'inclusion devrait être désigné. Cet individu veillerait à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans toutes les sphères d'activité du transporteur, ainsi qu'à toutes les phases de développement de projets, incluant le suivi et l'entretien. Cette personne sera aussi responsable des plans et rapports, mais surtout de leur suivi et leur application. Elle ne travaillerait pas seule : elle déléguerait à ses collègues différentes tâches avec une vision globale.

Quelle forme doivent prendre les plans et les rapports ?

Le processus global de reddition de compte comprend de nombreuses phases : plan sur l'accessibilité, processus de rétroaction et rapports d'étape. Ces étapes sont toutes importantes. Néanmoins, afin de réellement atteindre leur objectif, elles ne doivent pas devenir des corvées, mais des outils pratiques pour les gestionnaires. En ce sens, le processus doit être court et concis.

Quels délais sont acceptables pour éliminer les obstacles ?

La loi canadienne sur l'accessibilité souhaite faire du Canada un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1er janvier 2040. Les délais choisis pour la reddition de compte dans le domaine du transport doivent permettre d'atteindre cet objectif dans les temps. Si cette date semble bien éloignée actuellement, il faut s'assurer de réaliser chaque année des actions substantielles. En ce sens, il est préférable de choisir les délais les plus courts possible, quitte à autoriser des prolongations par la suite. Autrement, les problèmes ne seront que « pelletés à l'avant » par les différents transporteurs, qui attendront à la dernière minute pour agir, peu importe le délai.

Qui devrait être consulté ?

L'ensemble des besoins des personnes handicapées doivent être évalués dans ces processus de consultation. Actuellement, il est principalement mentionné que le processus d'évaluation doit se faire « en consultation avec des personnes handicapées ». Les consultations devraient viser tous les types de handicaps – pas seulement les personnes en fauteuil roulant, souvent comprises comme synonyme de personne handicapée.

Il est également nécessaire de s'assurer de la participation des organismes représentant ces différentes personnes dans ce processus de consultation. Les personnes handicapées peuvent parfois manquer de perspective en parlant de leurs besoins individuels au lieu d'analyser les besoins de la majorité des personnes handicapées. Le rôle des associations est justement de penser globalement à l'avancée des droits communs.

Attention! Il est aussi essentiel que les transporteurs ne s'attendent pas à ce que les personnes handicapées ou les organismes soient consultés gratuitement. Leur travail a une grande valeur et doit être rémunéré en conséquence.



## Comment réaliser les consultations ?

Il y a plus d'une manière de réaliser des consultations. Il nous semble important de laisser suffisamment de place à la créativité des gestionnaires, qui pourront alors adapter leurs méthodes de consultations à leurs propres réalités, besoins et interrogations.

Nous privilégions une approche humaine, en personne. Il peut s'agir de groupes de discussion, de comités consultatifs dédiés à l'accessibilité des installations, véhicules et services aux personnes handicapées, de tests utilisateurs ou de marches exploratoires, par exemple. L'objectif est de favoriser l'échange et la rétroaction directe. C'est préférable pour les personnes handicapées qui ont souvent plus de facilité à s'exprimer oralement. C'est aussi préférable pour les gestionnaires qui peuvent avoir accès aux connaissances expérientielles des personnes handicapées.

## Comment communiquer l'avancement des plans ?

Afin que l'information concernant l'avancement des plans soit facile à trouver, il serait préférable de la centraliser. Les rapports devraient être publiés sur le site de l'OTC. Les fournisseurs seraient toutefois responsables de les fournir minimalement en format PDF et Word, ainsi que dans tous les modes de communications exigés dans la partie I du règlement.

## Conclusion

La phase I du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) publié en 2019 a le potentiel d'avoir un grand impact sur l'expérience de voyage de nombreux passagers handicapés. La phase II a tout autant de potentiel. Cette consultation est judicieuse pour bénéficier de l'expérience et l'expertise des personnes handicapées et des organisations qui les représentent.

Les recommandations de Kéroul concernant les petits fournisseurs de services de transports, la politique Une personne, un tarif et les obligations en matière de planification et de production de rapports en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité :

1. Exiger la même réglementation aux petits transporteurs
2. Inciter les provinces et les territoires à ajuster leurs lois et réglementations afin que tous les maillons de la chaîne de transport soient accessibles
3. Appliquer la politique Une personne, un tarif à la fois au transport à destination et en provenance du Canada ainsi qu'aux vols intérieurs et aux vols internationaux
4. Instaurer un système centralisé, uniformisé, simple et facile à comprendre pour l'application de la politique
5. Exiger un responsable de l'accessibilité chez chaque transporteur
6. Demander des plans et rapports concis
7. Déterminer les délais les plus courts possible afin de réellement atteindre la fin des obstacles en 2040
8. Inclure les associations représentant les personnes handicapées dans le processus
9. Privilégier une approche humaine dans les consultations

Ces recommandations sont le fruit d'une analyse basée sur la chaîne d'accessibilité et l'équité, deux concepts essentiels pour respecter les droits des personnes handicapées.

Une fois le projet de règlement élaboré, Kéroul sera présent pour l'examiner et le commenter avant qu'il ne soit finalisé. L'expertise variée et complémentaire d'autres parties prenantes ayant soumis des mémoires et des recommandations pourrait faire évoluer nos positions.

Nos recommandations sont valides principalement à court terme pour ce processus de consultation précis, mais Kéroul souhaite être consulté à long terme également. Nous avons d'ailleurs souligné notre intérêt à joindre de nouveau le comité d'accessibilité. Nous pourrions ainsi contribuer efficacement à l'application et l'évolution de la réglementation du transport accessible au Canada.

Ensemble, réalisons des politiques et des services de transport accessibles à tous !

## Annexe

### Politiques tarifaires de lignes aériennes visant les personnes handicapées

| Compagnie aérienne               | Politique  | Commentaires   |
|----------------------------------|--|--|
| <a href="#">Air India</a>        | Les résidents indiens handicapés ayant une déficience motrice de 80 % et plus peuvent recevoir un rabais de 50 % sur le tarif de base en classe économique.  | La politique fonctionne avec un « taux d'invalidité », un concept qui n'existe pas au Canada. Elle vise aussi la personne elle-même plutôt que les surcoûts liés au handicap.  |
| <a href="#">Air Transat</a>      | Réduction de 50 % sur le tarif régulier pour l'accompagnateur. Cette réduction s'applique aux vols à destination ou en partance des États-Unis.  | La politique vise les besoins d'accompagnement, mais elle demande malgré tout de payer 1,5 fois ce qu'un passager sans handicap paierait.                                      |
| <a href="#">Alaska Airlines</a>  | La personne ayant besoin d'un deuxième siège doit le payer. Si tous les vols d'Alaska Airlines dans chaque direction partent avec un siège ouvert disponible, le passager sera éligible au remboursement du deuxième siège.  | La politique est conditionnelle à la disponibilité : la personne handicapée ne peut pas planifier adéquatement.  |
| <a href="#">Alitalia</a>         | La compagnie aérienne accorde un siège supplémentaire aux passagers handicapés voyageant avec un chien guide ou d'assistance.  | La politique ne concerne que les animaux d'assistance. Un voyageur ayant besoin d'un deuxième siège pour un accompagnateur ou à cause d'embonpoint doit le payer.              |
| <a href="#">Turkish Airlines</a> | L'entreprise offre à ses clients dont le taux d'invalidité est au minimum de 40 % une réduction de 20 % sur les vols domestiques et une réduction de 25 % sur les vols internationaux.<br><br>En outre, si le passager en situation de handicap fournit un rapport médical indiquant qu'il doit être accompagné, son accompagnateur obtiendra quant à lui une réduction de 20 % sur tout billet pour vol domestique. | La politique fonctionne avec un « taux d'invalidité », un concept qui n'existe pas au Canada. Elle vise autant la personne elle-même que les surcoûts liés à l'accompagnement. |