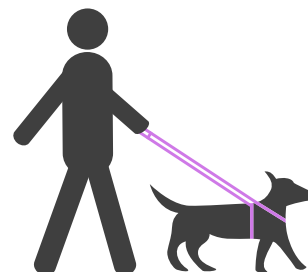
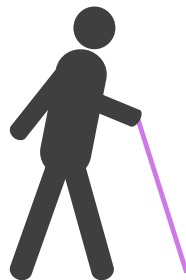
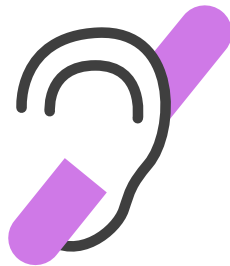
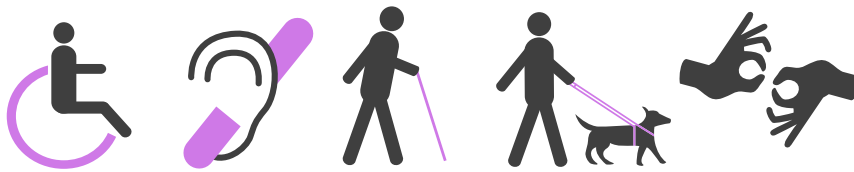




Plaintes sur les transports accessibles

Outil d'information pour les personnes ayant une déficience





Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : www.otc.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
octobre 2012
ISBN 978-1-100-99853-4
N° de catalogue TT4-31/2012-1F-PDF

Disponible sur divers supports

Table des matières

Introduction	2
À propos de l'Office des transports du Canada	2
Mandat en matière de transports accessibles	2
Compétence	3
Règlement des différends liés aux transports accessibles	4
Règlement des problèmes avec le fournisseur de services de transport	4
Responsabilités des fournisseurs de services	4
Communiquer avec l'Office pour régler les différends	5
Options de traitement de votre plainte	6
Option 1 : Facilitation	6
Option 2 : Médiation	7
Option 3 : Processus décisionnel formel	8
Renseignements généraux	20
Langues officielles	20
Confidentialité	20
Vie privée	20
Documents de référence	20
Coordonnées de l'Office	21
Glossaire	22

Introduction

Cet outil d'information contient des renseignements sur la manière de déposer une plainte au sujet d'un « obstacle abusif » rencontré par une personne ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral. Il explique les démarches de l'Office pour régler les plaintes relatives aux transports accessibles.

Tout au long de cette publication, les principaux termes sont soulignés afin de pouvoir consulter rapidement le **glossaire** à la fin du document.

À propos de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique du gouvernement du Canada. L'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime relevant de l'autorité législative du Parlement. Pour certaines questions relatives à l'accessibilité, l'Office a également compétence en matière de transport extraprovincial par autobus et autocar.



Mandat en matière de transports accessibles

La partie V de la **Loi sur les transports au Canada** confère à l'Office le mandat de veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience sont éliminés du réseau de transport fédéral pour s'assurer que les personnes ayant une déficience bénéficient d'un accès égal aux services de transport.

Dans l'exercice de son mandat sur les droits de la personne, l'Office applique le principe fondamental de l'égalité et concilie le droit des personnes ayant une déficience d'obtenir des services qui répondent à leurs besoins particuliers avec les responsabilités d'ordre opérationnel, commercial et réglementaire du fournisseur de services.

L'Office élimine les obstacles abusifs de trois manières :

1. en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes de réglementation et en surveillant la conformité, en ce qui concerne le niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale (voir la section **Documents de référence**);
2. en éliminant les problèmes avant qu'ils ne surgissent en répondant aux demandes de renseignements avant les déplacements et en éduquant les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services sur leurs droits et responsabilités;
3. en réglant au cas par cas chaque plainte grâce à une démarche qui concorde avec celle qui sert à déterminer les cas de discrimination et à y remédier en vertu de la législation sur les droits de la personne.

Compétence

La responsabilité qui incombe à l'Office de régler les questions de transports accessibles est limitée aux cas où le différend :

1. est lié à la déficience d'une personne;
2. est survenu dans le réseau de transport fédéral.

La compétence de l'Office s'applique :

- aux transporteurs aériens qui exploitent des services à l'intérieur, à destination ou en provenance du Canada;
- aux aéroports situés au Canada;
- aux transporteurs ferroviaires voyageurs, aux exploitants de traversiers et aux exploitants d'autobus et d'autocars qui assurent des services entre les provinces ou entre le Canada et les États-Unis, de même qu'à leurs gares situées au Canada;
- aux services qui font partie intégrante des services de transport fournis par un transporteur ou une gare situé au Canada.



Règlement des différends liés aux transports accessibles

Règlement des problèmes avec le fournisseur de services de transport

Les personnes ayant une déficience qui ont besoin de mesures d'accommodement sont censées :

- faire connaître leurs besoins en la matière au fournisseur de services;
- donner au fournisseur de services un préavis suffisant de leurs besoins;
- donner une chance raisonnable au fournisseur de services de prendre les mesures d'accommodement nécessaires (p. ex. il se peut que les personnes ayant une déficience doivent arriver plus tôt à la gare pour qu'on leur fournisse une aide à l'embarquement et qu'elles soient tenues d'attendre pour qu'on leur fournisse une aide au débarquement);
- prendre les mesures nécessaires pour atténuer les questions d'accessibilité comme elles le font dans la vie quotidienne.

Les personnes ayant une déficience peuvent consulter la publication de l'Office : [Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes ayant une déficience](#) pour les aider à planifier leur voyage et à prévoir les problèmes et les défis qui pourraient se poser.

Même les voyages les mieux planifiés peuvent comporter des difficultés. Si un problème surgit ou que vous ayez des inquiétudes au sujet de votre voyage, informez-en le fournisseur de services de transport. Bien souvent, une simple discussion suffit à régler un problème ou à apaiser une inquiétude.

Conservez tous vos reçus et les documents relatifs à votre voyage, ainsi qu'une piste concernant les personnes avec qui vous avez parlé et le moment où ces entretiens ont eu lieu. Il est recommandé d'écrire ce qui s'est passé dès que possible après l'événement, pendant que les détails sont encore frais dans votre mémoire.

Responsabilités des fournisseurs de services

En ce qui a trait aux personnes ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport fédéral, les fournisseurs de services ont la responsabilité de :

- s'assurer que les personnes ayant une déficience aient un accès égal aux services de transport fédéraux;
- prendre des mesures d'accommodement à l'égard des personnes ayant une déficience, sans se voir imposer une contrainte excessive;
- fournir une mesure d'accommodement dans le respect de la dignité des personnes ayant une déficience;
- fournir une mesure d'accommodement qui répond aux besoins particuliers liés à la déficience de la personne.



Communiquer avec l'Office pour régler les différends

Avant de déposer une plainte auprès de l'Office, vous devez communiquer avec le fournisseur de services de transport et lui allouer un délai de 30 jours pour répondre.

Si vous avez essayé de régler le différend avec le fournisseur de services de transport et que vous n'êtes pas satisfait des résultats, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office afin d'amorcer l'un des processus de résolution de conflits de l'Office. Notre personnel peut initier une conversation avec le transporteur qui permettra de répondre aux préoccupations en question.

Comment déposer une plainte auprès de l'Office?

Pour déposer une plainte, vous devez remplir le **formulaire concernant les plaintes liées aux déficiences**.¹

Dès lors que l'Office a reçu le formulaire dûment rempli, un employé communiquera avec vous pour discuter des options de traitement de votre plainte. Dans certains cas, il se peut que des renseignements complémentaires soient nécessaires.

Le formulaire concernant les plaintes liées aux déficiences de l'Office précise les renseignements minimums requis :

- coordonnées;
- renseignements sur le représentant et autorisation (le cas échéant);
- renseignements précis sur votre déficience;
- renseignements sur les réservations;
- préposés aux réservations (le cas échéant);
- divulgation relative à la déficience, à savoir les renseignements sur votre déficience et les besoins connexes que vous avez fait parvenir au fournisseur de services de transport avant de vous déplacer;
- renseignements concernant le billet;
- détails sur la plainte.

Quand dois-je déposer une plainte?

Vous devez déposer votre plainte le plus tôt possible après la date de l'incident, car il peut être difficile d'établir le bien-fondé des allégations ou d'obtenir des documents après qu'un certain délai se soit écoulé. De plus, un délai excessif peut entraîner un fardeau déraisonnable pour le fournisseur de services qui doit répondre adéquatement à la plainte.

Dois-je embaucher un avocat/représentant?

Il n'est pas nécessaire de retenir les services d'un avocat pour déposer une plainte. Bien entendu, vous pouvez consulter un avocat si vous le souhaitez. Vous pouvez aussi décider de vous faire représenter par quelqu'un d'autre, notamment par un membre de votre famille ou un ami. Si tel est le cas, vous devez fournir à l'Office un consentement écrit autorisant le représentant à agir en votre nom.

Si le représentant donne une description d'un incident dont il n'a pas été témoin, soit dans la plainte initiale, soit par la suite, vous devez également confirmer par écrit que la description du représentant est fondée sur des faits. Dans certains cas, il se peut qu'on vous demande de déposer vos arguments personnellement ou de fournir un affidavit.



Options de traitement de votre plainte

L'Office offre un certain nombre d'options de règlement des différends, qui vont d'options informelles (facilitation et médiation) à des options formelles (processus décisionnel formel). Ces options sont analysées ci-après.

Option 1 : Facilitation

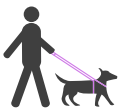
En vertu de la facilitation, un employé de l'Office tient des entretiens informels avec vous et le fournisseur de services séparément (ou ensemble si vous le souhaitez) dans le but de trouver vos propres solutions aux questions en litige. Les employés de l'Office ont de vastes connaissances des questions de transports accessibles. Ils peuvent donc vous offrir leur expertise et vous aider à cerner les questions en litige, ce qui permettra possiblement de trouver une solution.

Une fois que les deux parties ont opté pour la facilitation, le facilitateur de l'Office entame des discussions avec chaque partie, en général au téléphone ou par courriel. Le facilitateur échange des renseignements, avec le consentement des parties, pour s'assurer que chacune est parfaitement consciente de la position de l'autre. Le facilitateur avise les parties des lois, des règlements et des lignes directrices qui s'appliquent, et il peut consulter les décisions antérieures de l'Office qui traitent de questions de même nature.

Le processus de facilitation aborde les préoccupations que les parties pourraient avoir relativement à la nature délicate de l'information ou des documents échangés durant une facilitation.

Pour aider les parties à parvenir à une solution, les employés de l'Office s'efforcent de régler les questions par voie de facilitation dans les 30 jours civils.

Si ce processus aboutit à une solution mutuellement satisfaisante, l'affaire est classée. Toutefois, si la facilitation n'aboutit pas, ou n'aboutit que partiellement, vous pouvez alors opter pour la médiation ou pour le processus décisionnel formel.



Option 2 : Médiation

La médiation est un processus informel et concerté en vertu duquel un médiateur nommé par l'Office collabore avec vous et le fournisseur de services pour tenter de trouver une solution.

La principale différence entre la facilitation et la médiation est que la médiation nécessite des rapports directs entre les parties, soit au moyen de discussions en personne, soit au moyen de téléconférences, alors que, dans la facilitation, le facilitateur s'entretient généralement avec chaque partie séparément. À l'instar du facilitateur, le médiateur est impartial et il aide les deux parties à classer par ordre de priorité et à régler toutes les questions qui font l'objet de la médiation en vue de parvenir à un règlement.

Une question qui est soumise à la médiation doit être classée dans un délai de 30 jours, à moins que les parties s'entendent sur une plus longue échéance.

Quelle que soit l'issue de la médiation, il faut respecter le caractère confidentiel de tous les éléments de la médiation d'un différend, à moins que les parties n'en conviennent autrement. Cela vous permet, de même qu'au fournisseur de services, d'exprimer vos points de vue librement et vous aide à établir une relation fondée sur l'honnêteté et la confiance.

Les parties doivent présenter un formulaire de **demande de médiation** à l'Office pour régler leur différend par voie de médiation. L'Office communique alors avec le fournisseur de services pour déterminer s'il est prêt à ce que le différend soit réglé par voie de médiation. Dans le cadre de votre demande, vous devez annexer un bref aperçu du différend, préciser la ou les questions et fournir toutes les pièces justificatives pertinentes. Ces mêmes renseignements doivent être adressés à l'autre partie.

Un et, dans certains cas, deux employés de l'Office, qui sont des médiateurs qualifiés et qui connaissent bien l'industrie du transport et les transports accessibles, seront chargés de votre cas.

Le médiateur communique avec les parties pour discuter des **règles de base**, du processus d'échange de renseignements, de l'heure et de l'endroit où aura lieu la médiation, de même que de toute autre question pertinente.

Au cours des séances de médiation, les parties tentent d'établir les faits et les questions et d'explorer diverses options pour aplanir les points de mésentente. Les parties décident elles-mêmes des solutions; le médiateur est là uniquement pour guider la discussion.

Dès que les deux parties parviennent à une entente, elles doivent rédiger et signer une entente de règlement. Les médiateurs ne fournissent pas de conseils sur les répercussions juridiques de l'entente. Toute entente intégrale ou partielle dont conviennent les deux parties par voie de médiation et qui est déposée auprès de l'Office est exécutoire comme s'il s'agissait d'un arrêté de l'Office.

Si les parties ne concluent pas une entente ou ne concluent qu'une entente partielle, les questions résiduelles peuvent être réglées par l'Office par l'intermédiaire du processus décisionnel formel; le médiateur ne participe pas à ce processus. Le contenu des discussions et tous les documents, y compris les rapports et les notes, qui sont issus du processus de médiation demeurent confidentiels et ne peuvent être divulgués durant le processus décisionnel formel.

Pour en savoir davantage sur la médiation, veuillez visiter le site Web de l'Office qui contient les outils de travail et les renseignements spécifiques au processus de médiation de l'Office.



Option 3 : Processus décisionnel formel

En vertu du processus décisionnel formel de l'Office, une formation comportant au moins deux membres de l'Office est nommée pour examiner votre plainte. Cette formation rend sa décision en vertu d'un processus analogue à celui d'une cour.

Durant ce processus, chaque partie se voit offrir la chance de présenter ses arguments à la formation dans le cadre d'actes de procédure qui se soldent par l'émission d'une décision publique (voir les sections **Confidentialité** et **Vie privée**). L'Office peut imposer des mesures correctives afin d'éliminer les obstacles abusifs et ordonner le remboursement des dépenses connexes, même si **l'Office n'a pas le pouvoir d'ordonner le versement d'une indemnisation au titre de la douleur, des souffrances ou de la perte de jouissance** (voir la section **Mesures correctives**).

Une fois que l'Office a reçu votre plainte complète, il détermine les questions sur lesquelles il doit se pencher et fixe un délai pour que le fournisseur de services dépose sa réponse et que vous puissiez y répliquer.

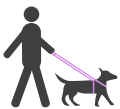
Lorsqu'ils rendent une décision, les membres de la formation évaluent les éléments de preuve à la lumière de la législation et des règlements et des principes juridiques qui s'appliquent. Dans les cas moins complexes, l'Office s'efforce de rendre sa décision dans les 120 jours civils qui suivent le dépôt d'une plainte complète. Dans les cas plus complexes, un délai supplémentaire peut être nécessaire, auquel cas l'objectif de l'Office est de rendre sa décision dans les 90 jours civils après que tous les renseignements demandés ont été déposés et que les actes de procédure sont clos.

La plupart des cas sont réglés au moyen d'arguments écrits; toutefois, il se peut que des audiences publiques aient lieu pour les cas plus complexes, qui présentent un élément d'intérêt public ou qui exigent les preuves d'un expert.

Étapes du processus décisionnel formel - plaintes sur les transports accessibles

Le processus de l'Office pour régler les plaintes par l'intermédiaire du processus décisionnel formel comporte les étapes suivantes :

- Étape 1** En premier lieu, vous devez confirmer que vous êtes une personne ayant une déficience selon les définitions de la Loi.
- Étape 2** En deuxième lieu, vous devez établir que vous avez rencontré un « obstacle ». Pour le démontrer, vous devez prouver que vous aviez besoin de mesures d'accommodement qui ne vous ont pas été fournies. L'origine de l'obstacle peut être une règle, une politique, une pratique, un obstacle physique, etc. dont l'effet a été de vous refuser un accès égal aux services accessibles aux autres passagers dans le réseau de transport fédéral.
- Étape 3** En troisième et dernier lieu, l'Office doit établir que l'obstacle est un « obstacle abusif » et décider si des mesures correctives s'imposent pour le supprimer. Un obstacle n'est pas abusif si le fournisseur de services peut en justifier l'existence. Cela oblige le fournisseur de services à établir qu'il ne peut pas répondre aux besoins liés à votre déficience sans se voir imposer une contrainte excessive.



Étape 1. Êtes-vous une personne ayant une déficience selon les définitions de la partie V de la Loi?

En vertu de la publication de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) intitulée *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* (CIF), l'Office attribue trois dimensions au terme déficience, à savoir l'invalidité, la limitation d'activité et la restriction de participation. Selon les décisions antérieures de l'Office, pour conclure à l'existence d'une déficience aux fins de la partie V de la Loi, ces trois dimensions doivent être présentes.

La décision n° 4-AT-A-2010 (par. 28-46) donne un exemple de la façon dont l'Office aborde les dimensions du terme déficience, à savoir l'invalidité, la limitation d'activité et la restriction de participation.

Invalidité

Le modèle de déficience de la CIF définit l'invalidité comme étant une perte ou une anomalie d'une partie du corps (c.-à-d. d'une structure) ou une perte ou un écart d'une fonction de l'organisme (c.-à-d. d'une fonction physiologique). L'existence d'une invalidité peut être provisoire ou permanente.

Pour déterminer si l'état de santé d'une personne équivaut à une invalidité, l'Office se sert de la CIF, d'autres publications de l'OMS comme la *Classification statistique internationale des maladies et des problèmes de santé connexes* ou de documents médicaux.

Limitation d'activité

Le modèle de déficience de la CIF définit les limitations d'activité comme les difficultés qu'une personne peut éprouver dans l'exécution d'une activité. La limitation d'activité qui se rattache à une invalidité a donc trait à la présence de symptômes et des difficultés qui en découlent, quel que soit le contexte.

La CIF indique que les limitations d'activité peuvent se traduire par un écart plus ou moins grand, tant en qualité qu'en quantité, dans la capacité d'exécuter l'activité de la manière et dans la mesure escomptées de la part de gens n'ayant pas ce problème de santé.

L'état médical d'une personne n'a pas à se situer à l'extrémité la plus grave de la gamme des réactions possibles pour que cette personne se heurte forcément à une limitation d'activité, même si, pour permettre à l'Office de déterminer la présence d'une déficience, la limitation d'activité de la personne doit être suffisamment importante pour entraîner une difficulté inhérente à exécuter une tâche ou à entreprendre une action. Par exemple, dans le cas d'une allergie (la déficience), les symptômes comme des « reniflements » se situent à l'extrémité inférieure du spectre alors que d'autres symptômes comme de l'asthme peuvent se situer entre le milieu et l'extrémité la plus grave du spectre.

Restriction de participation

La CIF définit les restrictions de participation comme étant des problèmes qui peuvent se poser à une personne lorsqu'elle s'implique dans des situations de la vie.



Contrairement à une limitation d'activité, une restriction de participation dépend du contexte – en l'occurrence, le réseau de transport fédéral. C'est pourquoi l'Office détermine la présence d'une restriction de participation en comparant la participation d'une personne dans une situation ou un environnement donné à celle d'une personne sans déficience dans la même situation ou le même environnement.

L'invalidité d'une personne et la limitation d'activité qui va de pair peuvent se solder par une restriction de participation dans certains cas. Toutefois, cela ne veut pas dire que la personne se heurte forcément à une restriction de participation dans l'utilisation du réseau de transport fédéral. Par exemple, une personne qui a des problèmes cardiaques peut se heurter à une restriction de participation en tant que membre d'une équipe sportive, mais pas forcément faire face à une restriction de participation dans ses déplacements.

Fardeau de la preuve

Il vous incombe de fournir des éléments de preuve suffisamment convaincants pour établir l'existence d'une déficience sur le plan de l'invalidité, de la limitation d'activité et de la restriction de participation.

La norme qui s'applique à ce fardeau de la preuve est la prépondérance des probabilités.

Éléments de preuves requis

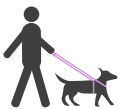
L'ampleur et la nature des éléments de preuve qu'une personne doit produire pour s'acquitter du fardeau de la preuve varient d'un cas à l'autre. Lorsque l'invalidité, la limitation d'activité et la restriction de participation éprouvées par une personne sont manifestes, le bon sens et la description par la personne de son état suffisent à établir qu'il s'agit d'une personne ayant une déficience aux fins de la partie V de la Loi (p. ex. une personne paraplégique).

Dans certains cas, la propre évaluation par une personne de sa déficience peut ne pas suffire et il faut alors présenter des preuves à l'appui. Dans les cas où la déficience d'une personne n'est pas manifeste ou lorsqu'il y a un spectre pour la limitation d'activité qui va de léger à grave (p. ex. une réaction allergique), il se peut qu'on exige des preuves d'un professionnel qualifié de la santé ou l'avis d'un expert en la matière, ou encore d'autres preuves.

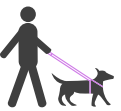
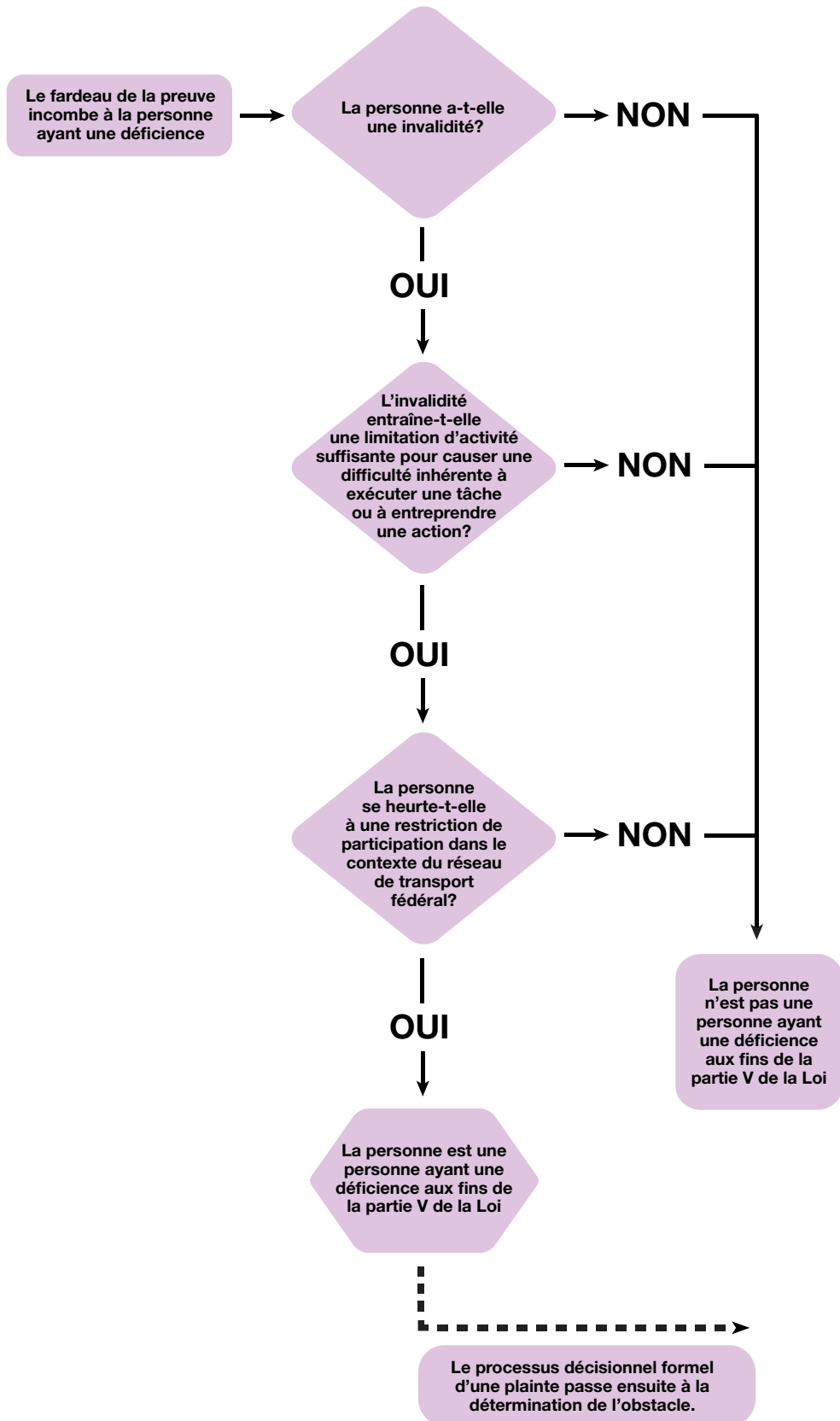
Si l'Office demande des preuves à votre médecin ou professionnel de la santé, vous serez alors tenu de soumettre un **formulaire d'évaluation de déficience**.² Ces preuves peuvent être contestées par le fournisseur de services et, en pareil cas, le comité des membres de l'Office doit déterminer si les preuves suffisent à établir l'existence d'une déficience.

Les décisions n^{os} 4-AT-A-2010 (par. 28-46) et 685-AT-A-2005 (par. 50-52) fournissent des exemples des preuves nécessaires pour établir l'existence d'une déficience.

Les décisions n^{os} 370-AT-A-2009 (par. 36-51) et 366-AT-A-2010 (par. 18-28) fournissent des exemples de cas où le demandeur n'a pas produit suffisamment de preuves pour établir l'existence d'une déficience. Les demandes ont donc été rejetées.



Processus de l'Office pour déterminer l'existence d'une déficience



Étape 2. Avez-vous rencontré un obstacle?

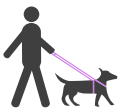
L'Office perçoit un obstacle dans le réseau de transport fédéral comme étant une règle, une politique, une pratique, un obstacle physique, etc. qui est soit :

- direct, c'est-à-dire qu'il s'applique à une personne ayant une déficience; **SOIT**
- indirect, c'est-à-dire que, même s'il est le même pour tout le monde, il a pour effet de priver d'un avantage une personne ayant une déficience; **ET QUI**
- refuse à une personne ayant une déficience un accès égal aux services accessibles à d'autres passagers de sorte que le fournisseur de services doit mettre en place des mesures d'accommodement.

L'Office a le pouvoir d'enquêter sur les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et de les éliminer, notamment dans les cas où un incident n'est pas encore survenu mais où l'élimination d'un éventuel obstacle est susceptible d'empêcher qu'il survienne à l'avenir. Par exemple, l'Office a compétence pour rendre des décisions sur l'accessibilité à l'égard du matériel au stade de la conception.

Pour qu'il y ait existence d'un obstacle, le problème doit être lié à la déficience d'une personne de manière par exemple à ce qu'un problème lié au service à la clientèle ne devienne pas un obstacle du simple fait qu'il est éprouvé par une personne ayant une déficience.

La décision n° 120-AT-MV-2011 donne un exemple d'un cas où l'Office a déterminé que l'obstacle présumé n'était pas lié à la déficience d'une personne, ce qui a conduit à la détermination de l'absence d'obstacle.



Les fournisseurs de services sont tenus de prendre des mesures d'accommodement à l'égard des personnes ayant une déficience. Une personne ayant une déficience se heurte à un obstacle à ses possibilités de déplacement si elle peut prouver qu'elle a besoin de mesures d'accommodement qui n'ont pas été prises à son égard, de sorte qu'on lui a refusé un accès égal aux services accessibles à d'autres passagers dans le réseau de transport fédéral.

Au moment de déterminer s'il existe un obstacle aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience, l'Office détermine au fond si les besoins liés à la déficience ont été satisfaits.

Un service ou une mesure requis pour répondre aux besoins liés à la déficience d'une personne est qualifié d'« accommodement approprié ». Si l'on détermine que la personne a bénéficié d'un accommodement approprié, il est alors impossible de prétendre qu'elle a rencontré un obstacle.

Dans certaines situations, plus d'une mesure d'accommodement permettent de répondre aux besoins d'une personne liés à sa déficience. Il n'est pas nécessaire que la mesure d'accommodement appropriée corresponde exactement à ce que réclame la personne. Par contre, la mesure doit être efficace.

Le fournisseur de services s'acquitte de son obligation de prendre des mesures d'accommodement si ces mesures permettent à la personne ayant une déficience de bénéficier du même niveau de services et des mêmes privilèges de transport que les autres passagers.

La décision n° 4-AT-A-2010 donne un exemple d'un cas où l'Office a rendu une décision de mesures d'accommodement appropriées qui n'étaient pas la forme d'accommodement privilégiée par le demandeur.

La décision n° 222-AT-A-2008 donne un exemple de la manière dont l'Office a déterminé que les mesures d'accommodement demandées par le demandeur dépassaient l'obligation incombant au fournisseur de services de transport.

Les fournisseurs de services de transport doivent être autorisés à opter pour la mesure d'accommodation appropriée qui coûte le moins cher, qui perturbe le moins leurs activités ou qui est la moins encombrante lorsqu'elle permet de répondre tout aussi bien aux besoins d'une personne liés à sa déficience.

Toutefois, dans les cas où différentes mesures d'accommodement appropriées répondent aussi bien aux besoins d'une personne liés à sa déficience et qu'aucune mesure d'accommodement en particulier n'est moins coûteuse, perturbatrice ou encombrante pour le fournisseur de services de transport, la personne ayant une déficience doit avoir le droit d'opter pour la mesure d'accommodement qu'elle préfère.

Au cours de cette étape, l'Office ne prend pas en considération la capacité du fournisseur de services à prendre la mesure d'accommodement. Toute contrainte susceptible d'affecter la capacité du fournisseur de services à prendre la mesure ne sera évaluée qu'à l'étape 3 (voir ci-après).

Fardeau de la preuve

Il vous incombe de fournir des éléments de preuve suffisamment convaincants pour établir votre besoin de mesures d'accommodement et pour prouver que ce besoin n'a pas été satisfait. La norme qui s'applique au fardeau de la preuve est la prépondérance des probabilités.

Éléments de preuves requis

Dans sa décision, l'Office examinera tous les éléments de preuve pertinents relatifs à votre déficience, les besoins liés à votre déficience et le service/la mesure à fournir.

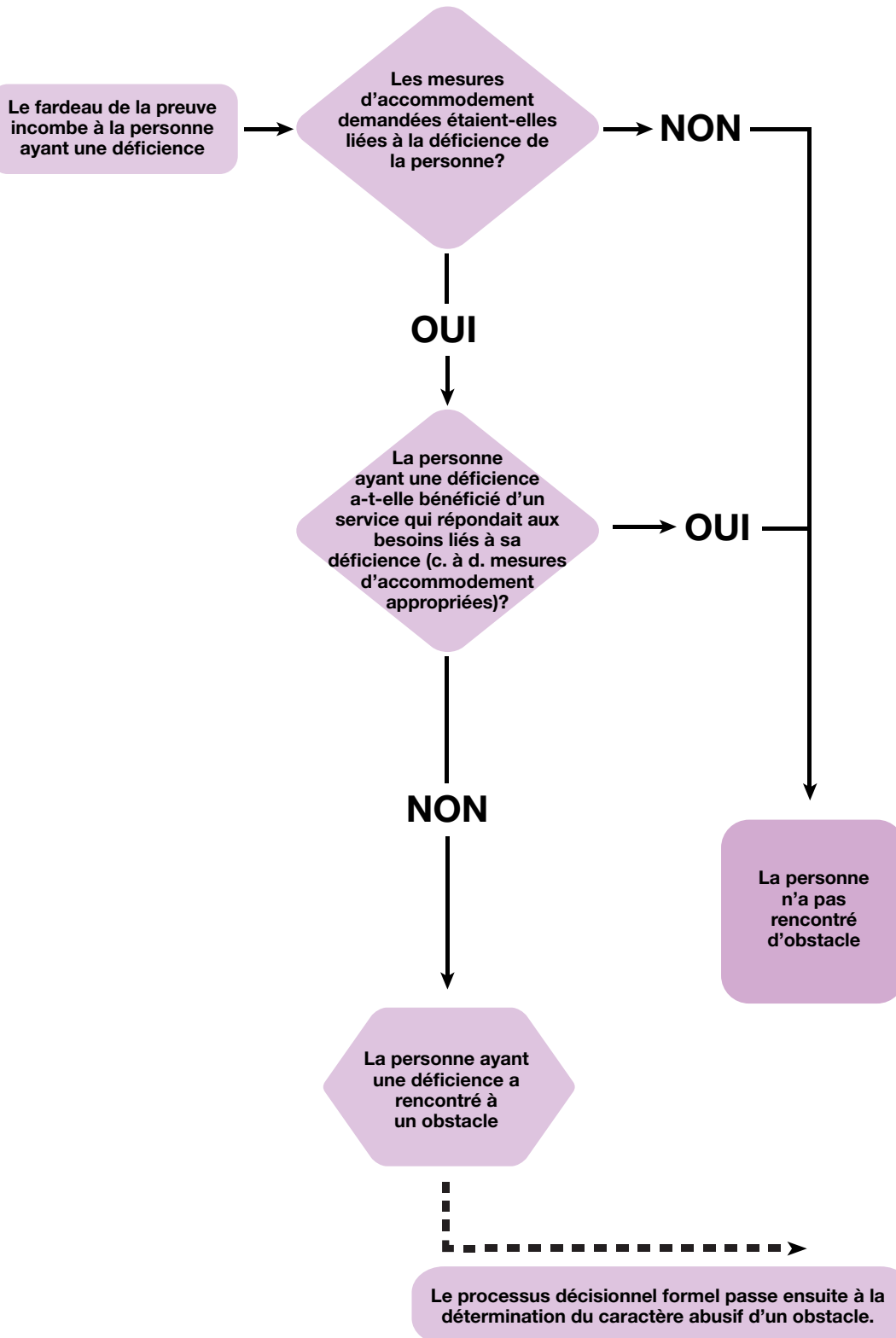
Il importe de savoir que c'est à vous que revient la responsabilité d'établir le besoin de mesures d'accommodement. Toutefois, c'est au fournisseur de services, dans le cadre de son obligation de prendre des mesures d'accommodement, de déterminer et de fournir le service/la mesure nécessaire pour répondre à vos besoins.

Dans certains cas, le service/la mesure nécessaire est manifeste. Par exemple, une personne quadriplégique aura forcément besoin d'assistance pour voyager en avion. Dans d'autres cas, cependant, il se peut que d'autres éléments de preuve soient exigés pour préciser le service/la mesure en particulier lorsqu'il ou elle concerne des éléments qui débordent les connaissances spécialisées et l'expertise de l'Office.



Processus de l'Office pour déterminer l'existence d'un obstacle

La personne ayant une déficience s'est-elle vu refuser un accès égal aux services accessibles à d'autres passagers dans le réseau de transport fédéral?



Étape 3. L'obstacle était-il abusif?

Un obstacle est abusif à moins que le fournisseur de services puisse justifier son existence. Lorsque l'Office a déterminé qu'une personne ayant une déficience a rencontré un obstacle, le fournisseur de services peut soit :

- Prendre les mesures d'accommodement appropriées ou offrir une solution de rechange qui répond tout aussi bien aux besoins liés à la déficience de la personne. En pareil cas, l'Office détermine les mesures correctives qui s'imposent pour assurer la mise en place des mesures d'accommodement appropriées. (voir la section **Mesures correctives**). **OU**
- Justifier l'existence de l'obstacle en prouvant qu'il ne peut pas mettre en place les mesures d'accommodement appropriées ni une autre forme de mesures d'accommodement sans se voir imposer une contrainte excessive. Si le fournisseur de service ne peut fournir une telle justification, l'Office conclura que l'obstacle est abusif et ordonnera la prise de mesures correctives pour assurer la mise en place des mesures d'accommodement nécessaires.

La décision n° 336-AT-A-2008 donne un exemple d'un cas où un fournisseur de services a accepté de mettre en place les mesures d'accommodement appropriées.

Justifier l'existence de l'obstacle

Dans les situations où le fournisseur de services est d'avis qu'il ne peut pas mettre en place les mesures d'accommodement qui répondent aux besoins de la personne ayant une déficience, il doit alors justifier l'existence de l'obstacle. Le critère que doit respecter le fournisseur de services pour justifier l'existence d'un obstacle comporte trois éléments. Le fournisseur de services doit prouver que :

1. la source de l'obstacle est rationnellement liée à la fourniture de services de transport;
2. la source de l'obstacle a été adoptée en fonction d'une conviction honnête et de bonne foi qu'elle était nécessaire à la fourniture des services de transport; **ET**
3. il ne peut pas mettre en place des mesures d'accommodement sans se voir imposer une contrainte excessive.

Fardeau de la preuve

Il appartient au fournisseur de services de fournir des éléments de preuve suffisamment convaincants pour établir selon la prépondérance des probabilités que l'obstacle est justifié (c. à d. que la mise en place de mesures d'accommodement entraînerait une contrainte excessive).

Si un fournisseur de services s'acquitte du fardeau de la preuve, l'Office conclura que l'obstacle n'est pas abusif et il n'ordonnera pas de mesures correctives.



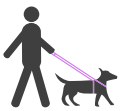
Éléments de preuve requis

En général, des éléments de preuve minimales sont nécessaires pour respecter les deux premiers éléments du critère visant à justifier l'existence de l'obstacle.

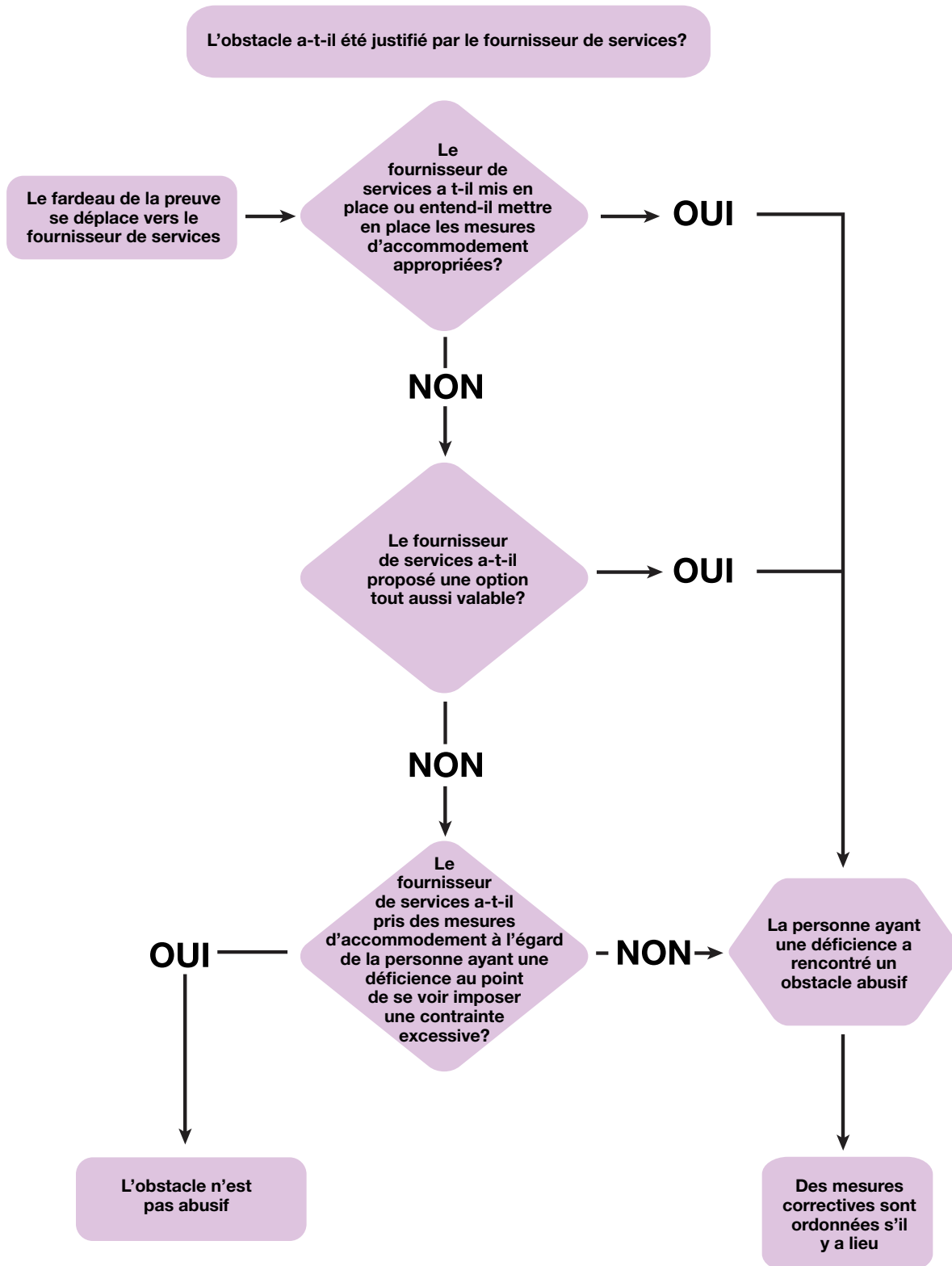
Toutefois, pour ce qui est du troisième élément du critère, le seuil permettant d'établir une contrainte excessive est élevé, étant donné qu'il concerne le droit fondamental des personnes ayant une déficience de bénéficier d'un accès égal au réseau de transport fédéral.

Pour déterminer qu'il y a une contrainte excessive, le fournisseur de services doit prouver qu'il y a des contraintes qui font que l'élimination de l'obstacle est déraisonnable, peu pratique ou impossible, de sorte que la mise en place de toute mesure d'accommodement lui imposerait une contrainte excessive. Il peut s'agir de contraintes ayant trait à la sécurité, aux réalités d'exploitation, aux conséquences économiques et financières et aux limites d'ordre physique ou structurel.

De simples déclarations sans preuve directe, vérifiable et objective à l'appui ne suffisent pas à établir une contrainte excessive. À plusieurs reprises, la Cour suprême du Canada a confirmé le principe selon lequel il est interdit de refuser aux personnes ayant une déficience un accès égal, sauf si des preuves concrètes d'une contrainte excessive sont produites par le fournisseur de services.



Processus de l'Office pour déterminer le caractère abusif d'un obstacle



Mesures correctives

Si l'Office estime qu'il existe un obstacle abusif, il a le pouvoir d'ordonner au fournisseur de services de prendre des mesures correctives pour y remédier. L'Office peut également ordonner que toute dépense occasionnée par l'obstacle abusif soit remboursée. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'ordonner le versement d'une indemnisation pour les douleurs, les souffrances ou les pertes de jouissance.

La décision n° 551-AT-A-2008 donne un exemple d'un cas où l'Office a ordonné le remboursement des dépenses par un fournisseur de services après avoir conclu à l'existence d'un obstacle abusif.

L'Office peut également ordonner que la prise de mesures correctives pour remédier à des questions systémiques sous-jacentes. Par exemple, l'Office a ordonné aux fournisseurs de services de transport : de modifier leurs tarifs, leurs politiques et leurs procédures, d'élaborer ou de modifier des programmes de formation, de former des membres du personnel, d'acheter des équipements, de fournir des services et de transmettre des informations.

La décision n° 336-AT-A-2008 donne un exemple d'un cas où l'Office a ordonné aux fournisseurs de services de modifier ses politiques pour éliminer les obstacles abusifs aux personnes ayant une déficience.



Application des décisions de l'Office

Les décisions et les arrêtés de l'Office sont exécutoires, tout comme un jugement de la Cour fédérale du Canada ou d'une cour supérieure provinciale. De plus, des sanctions pécuniaires administratives peuvent être imposées aux fournisseurs de services qui ne se conforment pas aux décisions ou aux arrêtés de l'Office.

Adjudication des frais engagés en raison de la participation au processus décisionnel formel

L'Office peut adjuger les frais des instances dont il est saisi. En règle générale, les coûts ne sont adjugés que dans des cas spéciaux ou exceptionnels.

En prenant une décision sur les frais dans une affaire donnée, l'Office tient compte d'une combinaison de facteurs, comme la nature de la plainte, la longueur et la complexité des instances, les frais qui se rattachent à la participation à une audience publique, la mesure dans laquelle les parties ont agi avec efficacité ou de bonne foi, et la question de savoir si une partie a engagé des frais extraordinaires pour préparer la plainte ou la défendre.

Appel et révision des décisions de l'Office

Lorsqu'une partie n'est pas d'accord avec une décision de l'Office, deux options s'offrent à elle pour contester la décision :

1. En vertu de l'article 41 de la Loi, une partie peut présenter une demande devant la Cour d'appel fédérale afin d'être autorisée à interjeter appel d'une décision de l'Office pour une question de droit ou de compétence. Une telle requête doit être faite dans les 30 jours suivant l'émission de la décision de l'Office.
2. En vertu de l'article 40 de la Loi, une partie peut déposer une requête auprès du gouverneur en conseil pour obtenir la modification ou l'annulation de toute décision de l'Office.

De plus, en vertu de l'article 32 de la Loi, l'Office peut réviser, annuler ou modifier toute décision ou tout arrêté, ou entendre de nouveau une plainte avant d'en décider, en raison de faits nouveaux ou en cas d'évolution, selon son appréciation, des circonstances de l'affaire visée par ces décisions, arrêtés ou audiences.

En ce qui a trait à une demande de révision, l'Office doit en premier lieu déterminer s'il y a eu des faits nouveaux ou une évolution des circonstances liées à la décision. Si aucun changement n'existe, la décision est maintenue. Si, toutefois, l'Office détermine qu'il y eut des changements dans les faits ou circonstances depuis que la décision a été rendue, il doit alors déterminer si un tel changement est suffisant pour justifier un examen, une annulation ou une modification de la décision.

Le fardeau de la preuve incombe à la partie qui demande la révision de la décision de démontrer à l'Office deux aspects : qu'il y a eu des faits nouveaux ou une évolution des circonstances depuis la décision et que ce changement est suffisant pour justifier une révision de la décision.

Si un fait était connu par la personne ou s'il pouvait être découvert en exerçant une diligence raisonnable au moment de la plainte d'origine, il ne peut constituer un changement dans les faits ou une évolution des circonstances.



Renseignements généraux

Langues officielles

Les renseignements écrits peuvent être déposés auprès de l'Office en français ou en anglais.

Confidentialité

Tous les documents déposés auprès de l'Office deviennent partie intégrante des dossiers publics et peuvent être consultés par le public. Toutefois, conformément aux règles de procédure de l'Office, une **demande de traitement confidentiel** peut être déposée.

Vie privée

Les décisions sont affichées sur le site Web de l'Office et font état du nom des parties concernées ainsi que des témoins. La décision sera également expédiée par courriel à quiconque s'est abonné à ce service sur le site Web de l'Office pour recevoir ses décisions.

Documents de référence

Règlement des plaintes sur les transports accessibles

Formulaire concernant les plaintes liées aux déficiences¹

Formulaire d'évaluation de déficience²

Médiation

Demande de médiation³

Règles de base de la médiation⁴

Législation

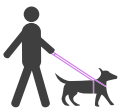
Loi sur les transports au Canada, plus précisément la partie V⁵

Règlements

Règlement sur les transports aériens, plus précisément la partie VII⁶

*Règles générales de l'Office des transports du Canada*⁷

*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*⁸



Codes de pratiques

Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus)⁹

Accessibilité pour petits aéronefs – Services pour personnes ayant une déficience à bord des aéronefs de 29 sièges passagers ou moins¹⁰

Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience¹¹

Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience¹²

Accessibilité des gares de voyageurs¹³ et le Guide¹⁴ qui s’y rattache

L’Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience¹⁵ et le Guide¹⁶ qui s’y rattache

Outils d’information

Soyez maître de votre voyage : Un guide à l’intention des personnes ayant une déficience¹⁷

Transport d’aides à la mobilité à bord des avions, des trains et des traversiers : Outil d’information¹⁸

Coordonnées de l’Office

Les plaintes formelles et les présentations se rapportant aux plaintes doivent être adressées au secrétariat de l’Office des transports du Canada.

Par courrier

Secrétaire
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Par télécopieur

819-997-6727

Par messenger

Secrétaire
Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Salle du courrier, 17^e étage
Gatineau (Québec) J8X 4B3

Pour d’autres renseignements :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Site Web : www.cta.gc.ca
Courriel : info@otc-cta.gc.ca



¹<http://www.otc-cta.gc.ca/fra/comment-deposer-une-plainte-portant-sur-laccessibilite-des-transports>

²<http://www.otc-cta.gc.ca/sites/all/files/was/formulaire-evaluation-deficience.pdf>

³<http://www.otc-cta.gc.ca/fra/documents-mediation>

⁴<http://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/regles-de-base-de-la-mediation>

⁵<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.4/index.html>

⁶<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-58/index.html>

⁷<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2005-35/index.html>

⁸<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-94-42/index.html>

⁹<http://www.otc.gc.ca/fra/code-de-pratiques-accessibilite-des-aeronefs>

¹⁰<http://www.otc.gc.ca/fra/lignes-directrices-daccessibilite-pour-petits-aeronefs>

¹¹<http://www.otc.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-traversiers-pour-les-personnes-ayant-une-deficience>

¹²<http://www.otc.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-voitures-de-chemin-de-fer>

¹³<http://www.otc.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-gares-de-voyageurs>

¹⁴<http://www.otc.gc.ca/fra/publication/guide-daccessibilite-des-gares-de-voyageurs>

¹⁵<http://www.otc.gc.ca/fra/elimination-des-entraves-communication>

¹⁶<http://www.otc.gc.ca/fra/guide-pour-lelimination-des-entraves-la-communication-avec-les-voyageurs-ayant-une-deficience>

¹⁷<http://www.otc.gc.ca/fra/soyez-maitre>

¹⁸<http://www.otc.gc.ca/fra/publication/transport-aides-a-la-mobilite-aeronefs-trains-traversiers>

Glossaire

Actes de procédure

Allégations officielles des parties à une plainte. Dans le processus décisionnel formel de l'Office, les actes de procédure désignent les allégations, les réponses et les répliques respectives des parties et toute autre documentation déposée auprès de l'Office au sujet de la plainte.



Contrainte excessive

Préjudice excessif déterminé par une évaluation des conséquences négatives de la mise en place de mesures d'accommodement, en tenant compte de facteurs comme :

- les contraintes de sécurité;
- les contraintes d'exploitation;
- les contraintes économiques et financières;
- les contraintes d'ordre physique ou structurel.



Dépôt de document

Pour déposer auprès l'Office un document concernant une plainte, le document doit être adressé au Secrétaire de l'Office (voir la section **Coordonnées de l'Office**) par télécopieur, service de messagerie ou courrier et copié à toutes les autres parties. En ce qui a trait aux ententes de règlement de médiation, l'entente est déposée auprès de l'Office en envoyant par la poste, deux copies séparées indiquant 'Confidentiel – à être ouvert par le destinataire seulement' à l'Office, ainsi qu'une copie à toutes les autres parties.

Fardeau de la preuve et prépondérance des probabilités

Une partie s'acquitte du fardeau de la preuve en produisant des éléments de preuve suffisamment convaincants à l'appui de sa position. La partie qui assume le fardeau doit établir que sa position est plus probable que celle de la partie adverse (prépondérance des probabilités). Si les positions des deux parties sont aussi probables l'une que l'autre, la partie qui assume le fardeau de la preuve ne s'est pas acquittée de ce fardeau.

Invalidité

Une perte ou une anomalie d'une partie du corps (c.-à-d. d'une structure) ou une perte ou un écart d'une fonction de l'organisme (c.-à-d. d'une fonction physiologique). Pour démontrer l'existence d'une déficience, on peut utiliser la *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* (CIF) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), d'autres publications connexes de l'OMS et des documents médicaux.

Limitation d'activité

Les difficultés qu'une personne peut éprouver dans l'exécution d'une activité, qui peuvent se traduire par un écart plus ou moins grand, tant en qualité qu'en quantité, dans la capacité d'exécuter une tâche de la manière et dans la mesure escomptées de la part de gens n'ayant pas ce problème de santé. La limitation d'activité de la personne doit être suffisamment importante pour entraîner une difficulté inhérente à exécuter une tâche ou à entreprendre une action. Si un accommodement approprié a été fourni, aucun obstacle n'existe.

Mesures d'accommodement

Fourniture de services, de nouveaux équipements ou d'installations, ou modifications apportées à une règle, une politique, une pratique ou des équipements ou des installations existants pour répondre à un besoin lié à une déficience.

Mesures d'accommodement appropriées

L'Office applique la notion de mesures d'accommodement appropriées pour désigner les mesures d'accommodement qui répondent aux besoins d'une personne liés à sa déficience, ce qui accorde à la personne ayant une déficience une chance égale d'obtenir le même niveau de services de transport que les autres passagers dans le réseau de transport fédéral.

Mesures d'accommodement tout aussi appropriées

L'Office signifie par la notion de mesure d'accommodement tout aussi appropriée une autre forme d'accommodement offerte de manière digne et qui répond aux besoins d'une personne liés à sa déficience.



Obstacle

Règle, politique, pratique, obstacle physique, etc. qui exerce directement ou indirectement une discrimination à l'encontre d'une personne ayant une déficience et qui a pour effet de refuser à cette personne un accès égal aux services accessibles à d'autres passagers dans le réseau de transport fédéral, et qui exige la prise de mesures d'adaptation par le fournisseur de services.

Obstacle abusif

Obstacle qui peut être éliminé sans que le fournisseur de services de transport se voit imposer une contrainte excessive.

Personne ayant une déficience

Une personne est une personne ayant une déficience aux fins de la partie V de la Loi si elle a une invalidité ou une limitation d'activité et qu'elle fait face à une restriction de participation dans le cadre du réseau de transport fédéral.

Préavis suffisant

Ce qui constitue un préavis suffisant des besoins d'une personne liés à une déficience varie en fonction de la situation. Toutefois, comme le reflète la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* et les décisions de l'Office, 48 heures avant le départ est généralement considéré comme un préavis suffisant.

Processus décisionnel formel

Procédure juridique qui consiste à régler un différend et dans laquelle un jugement ou une décision officiel est rendu après avoir entendu des éléments de preuve au sujet des questions factuelles et juridiques en l'espèce.

Réseau de transport fédéral

Tous les services de transport relevant de l'autorité du Parlement. On trouvera une description des services de transport qui font partie du réseau de transport fédéral dans la section **Compétence**.

Restriction de participation

Des problèmes qui peuvent se poser à une personne lorsqu'elle s'implique dans des situations de la vie, que l'on détermine en comparant l'expérience de la personne à celle d'une personne sans limitation d'activité. Une personne se heurte à une restriction de participation aux fins de la partie V de la Loi si elle a besoin de mesures particulières pour bénéficier d'un accès égal au réseau de transport fédéral, mesures dont n'ont pas besoin d'autres passagers sans limitation d'activité.

