



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

PRINTEMPS 2008

ON VA DE L'AVANT

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Message du président

Il y a déjà un an qu'on m'a confié le rôle de président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada et je suis impressionné par le haut degré d'expertise et de dévouement démontrés par les employés de l'Office.

Comme l'Office existe en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, le travail de notre organisation est guidé par la Politique nationale sur les transports, présente dans la partie 5 de la Loi qui définit l'essence de la Loi. Des révisions à la politique en 2007 mettent l'emphase



Geoffrey C. Hare

sur les impacts sociaux et sur la collaboration entre l'industrie et le gouvernement

TABLE DES MATIÈRES

| | | | |
|---|----|---|----|
| Message du président | 1 | WestJet peut le faire! | 12 |
| Une personne, un tarif | 4 | Marine Atlantic et le Programme mondiale de formation | 13 |
| Entrée en vigueur du Code des gares | 6 | À surveiller | |
| Orientation précise de la Cour suprême | 7 | Oxygène thérapeutique | 14 |
| Les autobus d'Ottawa améliorent l'accès | 9 | Allergies | 14 |
| Voyages aériens compliqués | 10 | Comment communiquer avec l'Office | 16 |

DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

qui travaillent dans le but d'avoir un réseau de transport intégré.

Durant 2007, l'Office a continué à être très actif dans le domaine de l'accessibilité. Nous avons rendu public le Code des gares à COMOTRED 2007 dont nous étions également le principal commanditaire. L'Office a publié une importante décision concernant la politique « une personne, un tarif » ainsi qu'une sur l'annonce des arrêts d'autobus. Nous avons tenu des audiences publiques sur l'oxygène thérapeutique au cours de l'automne 2007; le travail est toujours en cours sur ce sujet de même que sur les allergies.

Nous suivons également l'orientation que nous avons reçue de la Cour suprême du Canada dans sa décision relative au *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.* Cette décision nous obligeait à appliquer les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, y compris le principe de l'accommodement raisonnable, lorsque l'on traite des obstacles. La Cour suprême nous a clairement indiqué que les dispositions relatives à l'accessibilité devraient être considérées comme un « droit humain fondamental ». C'est exactement ce que nous faisons.

Notre priorité est d'assurer que nous sommes capables de respecter efficacement notre mandat d'éliminer les obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui empruntent la voie aérienne, ferroviaire et maritime du réseau de transport national. Ce qui veut dire que nous devons avoir les bonnes personnes au bon endroit, effectuant le bon travail au bon moment.

Pour ce faire, l'Office procède présentement à un renouveau organisationnel. À compter du 1^{er} avril 2008, les nouveaux principaux secteurs d'activité seront le Règlement des différends et la Réglementation et détermination de l'industrie. Ces deux directions générales ont été créées pour refléter nos fonctions premières de règlement des différends et de réglementation.

En adoptant une structure hybride intégrant l'approche modale actuelle (aérienne, ferroviaire et maritime) au sein d'un modèle fonctionnel de prestation de services, l'Office parviendra à une plus grande souplesse dans la gestion de la charge de travail et accroîtra son efficacité.

De façon générale, cette nouvelle structure, jumelée à des processus plus efficaces, nous permettrons de continuer à nous acquitter adéquatement de notre rôle d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Sous l'égide de la Direction générale du règlement des différends, la Direction des transports accessibles continuera de traiter les affaires relatives à l'accessibilité tout en ayant plus de souplesse pour gérer la charge de travail.

Par la facilitation et la médiation, nous continuerons à améliorer notre travail pour trouver des solutions et pour produire des résultats qui impliquent une compréhension et une prise d'ententes entre les parties afin de générer un plus grand degré de satisfaction et d'engagement.

Nous sommes fiers à l'Office de notre réputation de longue date d'être juste, transparent et sensible à l'égard de tous nos clients et intervenants. Ces changements tentent de poursuivre cette

tradition d'excellence en attaquant les défis que posent la charge de travail et en améliorant notre capacité à répondre à nos clients et à nos intervenants de façon efficace et opportune.

À mesure que la population canadienne vieillit et que l'incidence des déficiences augmente, la demande pour le transport accessible sera de plus en plus grandissante. L'Office des transports du Canada, en traçant la piste pour 2008-2009 et pour l'avenir, jouera, en tant qu'organisation, un rôle principal dans la mise en place d'un réseau de transport national transparent, efficace et accessible au profit du pays en entier et de tous ses citoyens, y compris les personnes ayant une déficience. ■



Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Une personne, un tarif

Après de longues plaidoiries écrites, la présentation de la preuve et la tenue de deux audiences, l'Office a rendu une décision qui devrait avoir des répercussions sur quelque 80 000 personnes ayant une déficience.

En janvier 2008, l'Office a ordonné à Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet d'adopter une politique « une personne, un tarif » applicable sur les vols au Canada pour les personnes ayant une déficience grave. Les compagnies aériennes disposent d'un an pour mettre en œuvre la politique, celle-ci ne s'appliquant pas aux tronçons intérieurs des voyages transfrontaliers et internationaux.

La décision indique que pour les vols intérieurs, ces transporteurs ne peuvent pas exiger plus d'un tarif pour les personnes ayant une déficience qui :

- sont accompagnées par un préposé aux soins qui veille à leurs besoins personnels et à leur sécurité en cours de vol, comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs; ou
 - nécessitent un siège additionnel pour elles-mêmes, y compris celles ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité.
- De plus, l'Office a conclu que l'Administration de l'aéroport international de Gander, également un répondant dans cette affaire, n'a pas démontré qu'une telle politique lui causerait une contrainte excessive. Par conséquent, l'Office a ordonné à l'aéroport de cesser d'imposer ses frais d'amélioration aéroportuaires aux préposés aux soins des personnes ayant une déficience.

La décision ne s'applique pas aux :

- personnes ayant une déficience ou autres personnes qui préfèrent voyager avec un compagnon pour d'autres raisons;
- personnes ayant une déficience qui nécessitent un préposé aux soins personnels à l'arrivée, mais pas en cours de vol;
- personnes qui sont obèses, mais qui ne sont pas reconnues comme ayant une déficience en raison de leur obésité.

L'année dernière, la Cour suprême a déterminé, dans sa décision relative au Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc., que l'Office doit appliquer la Loi sur les droits de la personne en identifiant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

Dans sa décision Tranchemontagne c. Ontario (Directeur, Programme de soutien la déficience) de 2006, la Cour suprême a déterminé que les personnes ayant une déficience doivent être traitées de la même manière sans égard à la raison sous-jacente à leur déficience et sans discrimination en ce qui a trait à l'admissibilité aux avantages.

La décision de la Cour d'appel fédérale de 2006, Linda McKay-Panos c. Air Canada, a confirmé qu'une personne obèse peut être reconnue comme une personne ayant une déficience, relativement aux vols aériens, si elle ne peut s'asseoir aisément dans un siège d'aéronef.

Cette politique « une personne, un tarif » est fondée sur des principes d'égalité d'accès aux services de transport pour les personnes ayant une déficience, sans égard à la nature de celle-ci, établis depuis longtemps et sur le mandat législatif qu'a l'Office d'éliminer les « obstacles abusifs » aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. La politique respecte diverses décisions de la Cour suprême du Canada et de la Cour d'appel fédérale.

Dans une autre déclaration venant appuyer la décision, l'Office a offert de diriger un processus de collaboration en vue de l'élaboration d'un processus commun d'évaluation pour la mise en œuvre de la politique « une personne, un tarif ». Une telle collaboration pourrait être bénéfique à Air Canada, à Air Canada Jazz, à WestJet, à l'Administration de l'aéroport de Gander et à d'autres transporteurs canadiens et administrations aéroportuaires qui souhaiteraient, de façon volontaire, mettre en œuvre cette politique.

Bien qu'on s'attendait des compagnies aériennes qu'elles mettent en œuvre la politique « une personne, un tarif » et qu'elles élaborent des critères d'admissibilité servant à l'évaluation ponctuelle des cas, les compagnies aériennes ont demandé une autorisation d'appel auprès de la Cour d'appel fédérale, en février 2008. Au moment d'imprimer cet article, tant les compagnies aériennes que l'Office attendaient une décision de cette Cour.

Pour de plus amples renseignements concernant la décision n° 6-AT-A-2008 de l'Office, veuillez consulter notre site Web à l'adresse : www.otc.gc.ca. De plus, deux communiqués de presse et deux fiches d'information contextuelle sont disponibles dans la salle des nouvelles du site Web. ■

Entrée en vigueur du Code des gares

Le travail en vue de rendre les aéroports nationaux, les gares ferroviaires et les terminaux de traversiers plus accessibles aux personnes ayant une déficience est bien amorcé. Les exploitants de gares sont tenus de mettre en œuvre tous les aspects du Code des gares d'ici juin 2009.

Ce Code établit les normes minimales en matière d'accessibilité à partir du stationnement jusqu'à l'aire d'embarquement. Il décrit les principes que les exploitants de gares doivent suivre pour s'assurer que les personnes ayant une déficience puissent s'enregistrer, déposer leurs bagages, achever leur voyage, récupérer leurs bagages à l'arrivée et se rendre à destination sans devoir surmonter

des obstacles abusifs à leurs possibilités de déplacement.

Avant tout, le Code fournit aux exploitants de gares des conseils pratiques sur le principe d'accessibilité. Pour assurer l'uniformité avec les codes précédents, le Code respecte les lignes directrices de l'Association canadienne de normalisation. Cependant, il doit se garder de donner des descriptions rigides quant aux procédures et aux mesures exactes, en raison de la grande diversité du réseau de transport canadien – des aéroports pivots du monde jusqu'aux petites gares ferroviaires et de traversiers dans lesquels transigent au moins 10 000 passagers.

L'Office s'est servi de son expérience dans le traitement des plaintes liées à l'accessibilité des gares pour élaborer le Code. Il a également pris connaissance des recherches qui révèlent les problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience aux comptoirs d'enregistrement, aux bureaux d'information, dans les aires de récupération des bagages et au cours du transport au sol. L'Office a travaillé en étroite collaboration avec la communauté des personnes ayant une déficience et l'industrie du transport en vue de définir précisément les dispositions du Code, facteur essentiel au succès de sa mise en œuvre.

Certaines parties du Code devaient être mises en œuvre dès son annonce au mois de juin 2007, au cours de la 11^e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED). Dès le premier jour après son annonce, le Code devait être suivi pour la passation de nouveaux contrats pour la construction et pour le transport au sol. Au cours de la prochaine année, le reste des gares canadiennes de transport se concentreront sur un respect total des dispositions du Code.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de l'Office. ■

Orientation précise de la Cour suprême

La Cour suprême du Canada a permis à l'Office des transports du Canada de mieux cerner son mandat lorsqu'elle a statué le 23 mars 2007 sur une décision rendue par l'Office relativement aux wagons Renaissance de VIA Rail. En confirmant le jugement de l'Office d'améliorer l'accessibilité des wagons, la Cour suprême a indiqué que la même analyse est nécessaire pour déterminer

s'il existe une contrainte excessive aux termes de la *Loi sur les transports au Canada* tout comme il est requis aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

La juge Rosalie Abella, exprimant l'opinion de la majorité à 5 contre 4, a indiqué que « l'accès indépendant au même confort, à la même dignité et à la même sécurité que

les personnes n'ayant aucune déficience physique est un droit fondamental de la personne pour les utilisateurs d'un fauteuil roulant ».

La Cour a confirmé la décision de l'Office n° 620-AT-R-2003 qui déclarait que les wagons de trains posaient un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. La décision ordonnait à VIA Rail d'élargir les cadres de portes dans les unités de couchage et de fournir des dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants. Elle ordonnait également à VIA Rail de munir ses wagons en classe économique d'une cabine de toilette accessible près des dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants. VIA Rail doit fournir suffisamment d'espace pour un fauteuil roulant personnel et un animal aidant et assez de place pour que le fauteuil puisse rentrer et sortir.

VIA Rail a depuis fournit des modèles de grandeur réelle des wagons de trains aux fins d'examen par l'Office et par le Conseil des Canadiens avec déficiences, qui avait initialement déposé la plainte.

En plus de ces mesures spécifiques, la Cour suprême a précisé le processus décisionnel de l'Office. Il s'agit d'un processus en trois étapes. Lorsque l'Office reçoit une plainte relative à un aspect du réseau de transport de compétence fédérale, il doit d'abord déterminer si la plainte met en cause une personne ayant une déficience. Il doit, par la suite, établir s'il existe un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et finalement, l'Office doit déterminer si l'obstacle est abusif.

La Cour suprême a attentivement examiné la troisième étape du processus décisionnel de l'Office. Elle a précisé qu'il incombe au fournisseur de services de transport de justifier pourquoi l'obstacle ne devrait pas être éliminé. Pour ce faire, le fournisseur de services de transport doit démontrer qu'il se verra imposer une contrainte excessive s'il devait éliminer l'obstacle.

Comme l'a indiqué la juge Abella, « Il s'agit de solutions qui, dans la mesure où elles sont structurellement, économiquement ou autrement raisonnablement possibles, tendent à réduire au minimum ou à éliminer les inconvénients créés par les déficiences. Ce concept est connu sous le nom d'accommodement raisonnable ».

Dans cette affaire, l'examen de la partie V de la Loi sur les transports au Canada du réseau de transport national a été une première pour la Cour suprême qui a confié à l'Office le mandat d'éliminer les obstacles abusifs liés aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Le jugement a de vastes répercussions sur le traitement des

demandes effectué par l'Office relatives à l'accessibilité et celui des nouvelles plaintes d'accessibilité.

Pour de plus amples renseignements concernant la décision n° 620-AT-R-2003 de l'Office, veuillez consulter le site www.otc.gc.ca. ■

Les autobus d'Ottawa améliorent l'accès

Les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo sont maintenant tenus d'annoncer les principaux arrêts et les arrêts commandés; mesure ordonnée par l'Office des transports du Canada dans sa décision finale du 30 novembre 2007 qui élimine un obstacle aux possibilités de déplacement.

L'Office est maintenant convaincu qu'OC Transpo a déjà mis en place les mesures correctives pour assurer que les chauffeurs annoncent les principaux

arrêts ou les arrêts commandés et que les passagers puissent les entendre clairement.

La compétence de l'Office s'étend aux autobus d'OC Transpo puisqu'ils fournissent un service d'autobus interprovincial en desservant tant la rive ontarienne que la rive québécoise.

Visitez notre site Web pour de plus amples renseignements. ■

Voyages aériens compliqués

Il ne fait aucune doute que la complexité des voyages aériens a augmenté au cours des dernières années. L'Office des transports du Canada s'acharne à rendre l'expérience plus facile en fournissant des astuces aux voyageurs:

- Après avoir réservé le vol et avant de payer le billet, communiquez directement avec la compagnie aérienne afin d'obtenir la confirmation écrite que l'on pourra satisfaire tous vos besoins liés au voyage.
- Quelques jours avant le départ, vérifiez l'assignation d'un siège accessible et les autres arrangements.
- Passez en revue les restrictions quant au poids des bagages. Elles peuvent changer. Les aides à la mobilité doivent toutefois toujours être transportées sans frais.
- Appelez à l'avance pour connaître les détails de l'enregistrement pour un vol.
- Posez des questions sur les commodités de la gare et sur les autres services offerts, tels que l'emplacement des espaces de stationnement réservé aux personnes ayant une déficience.
- Transportez les médicaments étiquetés dans le bagage à main. Presque tous les autres objets devraient être transportés dans les bagages enregistrés.
- Les petites aides à la mobilité et autres petites aides techniques peuvent être transportées dans la cabine et ne devraient pas être enregistrées si elles sont nécessaires en cours de vol.
- Les aides à la mobilité de grande taille sont généralement enregistrées. Certaines aides à la mobilité, comme les fauteuils roulants électriques, ne peuvent pas toujours être transportées dans les petits aéronefs, par exemple dans des aéronefs de moins de 60 sièges.
- Au besoin, demandez de l'assistance à l'équipage pour vous rendre à l'aéronef à partir du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'embarquement.

- En cours de vol vous pouvez, au besoin, demander de l'assistance à l'équipage pour vous rendre à la salle de toilette et pour en revenir. Mais l'équipage ne peut vous aider à l'intérieur de la salle de toilette.
- À l'arrivée, le personnel de la compagnie aérienne doit, au besoin, aider les passagers pour prendre un vol de correspondance.
- Demandez de l'aide au besoin pour récupérer les bagages à destination.

Vous pouvez obtenir plus de renseignements en communiquant avec le centre d'appels de l'Office et en consultant ses publications sur le Web (www.otc.gc.ca). Ces publications sont également disponibles en divers supports sur demande :

- **Prenez l'air averti** : une brochure contenant une mine de renseignements utiles à propos des voyages au Canada et à l'étranger.
- **Aide-mémoire pour les réservations** : un guide destiné aux agents de voyage décrivant les étapes à suivre pour réserver le voyage d'un passager ayant une déficience. Ce guide est également utile à titre de rappel des renseignements à fournir lorsque vous vous entretenez avec la compagnie aérienne.

- **Être maître de la situation** : une brochure qui décrit les caractéristiques d'accessibilité et les services offerts aux personnes ayant une déficience qui voyagent par avion.

Autres sites Web utiles du Gouvernement du Canada :

- Services de transport accessible, y compris des conseils sur les voyages pour les personnes ayant une déficience : **www.accesvoyage.gc.ca**
- Contrôle de sécurité : **www.acsta.gc.ca**
À partir de la page d'accueil, cliquez sur « Préparatifs de voyage » et sur « Besoins spéciaux ».
- Traverser la frontière : **www.asfc.gc.ca**
À partir de la page d'accueil, cliquez sur « Documents de voyage pour traverser la frontière » ou cliquez sur « Publications et formulaires » puis « Guides et brochures » puis « Je déclare ». ■

WestJet peut le faire!

WestJet offre un ensemble des pratiques exemplaires à adopter pour l'élimination des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. WestJet maintient un programme exhaustif de formation pour son personnel et s'assure que ses nouveaux employés reçoivent la formation adéquate en ce qui a trait aux questions visant les déficiences, avant de servir le public voyageur.

En général, les employés prennent part à une formation dans les trois jours suivant leur embauche. Des présentations audiovisuelles, des groupes de discussion, des exercices de mises en situation et de jeux de rôles les préparent à servir les personnes ayant une déficience. WestJet fournit également une formation annuelle de mise à jour.

Des mesures telles que celles-ci sont décrites dans le Code de pratiques de l'Office des transports du Canada visant à éliminer les barrières de communication. Le Code est entré en vigueur en juin

dernier. Il vise les problèmes systémiques de communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience.

WestJet fait remarquer qu'elle a été la première compagnie aérienne à offrir les mêmes renseignements à tous ses voyageurs et à utiliser divers supports pour rendre l'information accessible aux passagers ayant une déficience.

Le site Web de la compagnie aérienne est également plus apte à la communication. Les passagers qui utilisent un lecteur écran sont capables de faire des réservations en ligne et d'utiliser de nouveaux formulaires simplifiés qui leur permettent de communiquer plus clairement leurs besoins en matière d'accessibilité. ■

Marine Atlantic et le Programme mondial de formation

Les passagers des traversiers de Marine Atlantic voyagent en compagnie de vedettes internationales de films – les bateaux eux-mêmes. Une partie de la flotte est présente dans une vidéo de formation britannique relative à l'assistance aux personnes ayant une déficience à bord des traversiers et des bateaux de croisière. La majeure partie de la vidéo a été prise à bord des traversiers de Marine Atlantic.

La vidéo, produite par Videotel, fait partie d'un ensemble comprenant un manuel et une formation assistée par ordinateur. Elle incite les membres de l'équipage à demander aux passagers la meilleure façon de les aider.

Le programme sur DVD intitulé « Comment puis-je vous aider? Passagers ayant une déficience » met en vedette un homme ayant une déficience auditive, une femme qui utilise un fauteuil roulant dans ses déplacements et une femme qui voyage avec un chien aidant. Le programme démontre l'accessibilité de plusieurs bateaux qui sont adaptés pour accueillir les personnes ayant une déficience, mais indique que l'attitude de l'équipage est encore plus importante. ■

À surveiller

OXYGÈNE THÉRAPEUTIQUE

L'Office publiera sa décision cette année mettant en cause des plaintes contre Air Canada et WestJet concernant leur politique respective sur l'oxygène thérapeutique. La décision visera 25 plaintes contre Air Canada et une contre WestJet.

Au moment des plaintes, Air Canada ne permettait pas aux passagers d'apporter leur propre oxygène à bord de ses aéronefs. Cependant, depuis février 2008, elle permet aux passagers d'apporter leur concentrateur portatif d'oxygène à bord de certains vols. Air Canada continue à fournir de l'oxygène thérapeutique, mais seulement sous certaines conditions.

La compagnie aérienne nécessite un avis de 48 heures, impose des frais par tronçon de vol et exige une confirmation médicale voulant que l'oxygène soit nécessaire à bord de l'aéronef; un processus qui peut entraîner des coûts additionnels.

WestJet ne fournit pas d'oxygène thérapeutique et, avant septembre 2006, ne permettait l'usage de concentrateur portatif d'oxygène qu'à bord des vols intérieurs. Depuis cette date, WestJet le permet sur tous ses vols.

L'Office a statué en 2005 que les politiques des compagnies aériennes concernant l'oxygène thérapeutique causaient des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'Office a tenu des audiences en automne dernier afin de déterminer s'il y avait des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des passagers ayant une déficience, ou si les deux transporteurs avaient fait tous les efforts raisonnables pour satisfaire les besoins de ces passagers.

Au moment de l'impression de cet article, la décision de l'Office concernant les 26 plaintes relatives à l'oxygène thérapeutique n'a pas encore été rendue.

ALLERGIES

Depuis près de huit ans, l'Office traite de la question à savoir si les personnes ayant des allergies sont considérées comme des personnes ayant une déficience selon la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Cette question, d'ordre juridique, a été soulevée suite à plusieurs plaintes déposées contre Air Canada entre août 2000 et juillet 2001 relativement aux allergies.

Par exemple, un cas dont l'Office a été saisi est celui d'un homme ayant un désordre visuel causé par les chats, qui s'est opposé à la présence d'un chat dans la cabine passager à bord d'un vol d'Air Canada. Au cours de son enquête, l'Office a reçu un défi juridique de la part d'Air Canada à savoir si les allergies peuvent être considérées comme une déficience selon la partie V de la Loi. La question a dû être débattue avant que l'affaire ne soit examinée.

Ce faisant, en 2002, l'Office a rendu une décision qui confirmait qu'une allergie comme telle n'est pas une déficience aux termes de la partie V de la Loi. L'Office a cependant noté qu'il y a peut-être des personnes ayant des allergies qui peuvent être considérées comme ayant une déficience selon la Loi. Par conséquent, l'Office a déclaré qu'elle traiterait les demandes cas par cas.

Le cas de l'homme avec les chats a été examiné afin de déterminer si dans ce cas l'allergie pouvait être une déficience aux termes de la Loi. L'affaire a été rejetée en raison du manque de preuve factuelle pour appuyer l'existence d'une déficience. Cependant, la décision de l'Office continue d'avoir un impact sur d'autres cas présentement à l'étude.

Trois plaintes relatives aux allergies sont actuellement en cours d'enquête contre Air Canada. Deux ont trait aux noix et aux

arachides, et l'autre aux fleurs. Jusqu'à ce que la décision soit rendue, trois autres plaintes mettant en cause des produits chimiques, les noix et les arachides ont été mises en attente. Selon la décision, les affaires sont examinées cas par cas.

De plus, l'Office compile actuellement des preuves d'experts sur les allergies animales et sur la sensibilité à divers produits chimiques, une condition très étroitement liée aux allergies, dans le but de fournir des informations pour les enquêtes de l'office concernant de telles plaintes.

Si l'allergie est reconnue comme une déficience dans n'importe quel de ces cas, l'Office décidera ensuite si les politiques d'Air Canada sur les allergènes causent un obstacle aux possibilités de déplacement et, par conséquent, en assurera le suivi.

Les cas d'allergies rapportés à l'Office au cours des huit dernières années, et qui se poursuivent jusqu'à présent, ne font qu'appuyer la complexité croissante des cas pour lesquels l'Office doit déterminer ce qui constitue une déficience selon la partie V de la Loi.

Pour de plus amples renseignements sur la décision n° 243-AT-A-2002 de l'Office et pour rester à jour dans ces affaires, abonnez-vous à www.otc.gc.ca. ■

Impliqué dans un différend sur le transport?

L'Office des transports du Canada peut vous aider

Si vous avez des préoccupations en matière de transports, portez-les d'abord à l'attention de l'exploitant de services de transport pour tenter de les régler. Si cela ne fonctionne pas, vous pouvez discuter de questions concernant l'accessibilité ou des conditions de transport avec un représentant de l'Office. Le personnel peut faciliter une discussion informelle sans frais avec l'exploitant. Il trouve très souvent des solutions qui conviennent aux deux parties.

La médiation est également une option. Cette méthode est plus structurée que

la facilitation, et plus créative et souple que l'arbitrage. Si les deux parties s'entendent, un médiateur nommé par l'Office travaille avec elles pour trouver une solution qui leur convient.

Lors d'un arbitrage officiel, qui est toujours une option, on porte la question devant un tribunal constitué d'au moins deux membres de l'Office. Un peu comme dans une cour de justice, ils entendent l'affaire et rendent une décision. Ils peuvent ordonner des mesures correctives et exécutoires.

COMMENT COMMUNIQUER AVEC L'OFFICE

La Direction des transports accessibles, qui relève maintenant de la Direction générale du règlement des différends, demeure toujours disponible pour répondre à toutes questions. Le site Web de l'Office inclut un formulaire de questions et commentaires et les abonnés reçoivent des annonces concernant l'actualisation du site ou les décisions et arrêtés de l'Office par courriel. Les publications de l'Office sont disponibles en ligne et en divers supports sur demande. Le centre d'appel sans frais est ouvert de 8 h à 20 h HNE, du lundi au vendredi. On tentera de répondre immédiatement aux questions, mais si davantage de renseignements s'avèrent nécessaires, on rappellera l'appelant dans les plus brefs délais.



Pour joindre l'Office :

Par la poste : Ottawa ON K1A 0N9

Sans frais : 1-888-222-2592

Fax : 819-997-6727

ATS : 1-800-669-5575

Site Web : www.otc.gc.ca

Courriel : info@cta-otc.gc.ca