



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guide sur les plaintes relatives aux transports accessibles

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

Aperçu	3
À propos de l'Office des transports du Canada	3
Mandat en matière de transports accessibles.....	3
Compétence	4
Éviter les problèmes d'accessibilité des transports	5
Mesures que les personnes handicapées peuvent prendre	5
Responsabilités des fournisseurs de services de transport	6
Régler efficacement les plaintes en matière d'accessibilité	7
Renvois entre organisations fédérales	7
Communiquer avec l'OTC pour régler des problèmes.....	8
Comment déposer une plainte auprès de l'OTC.....	9
Quand déposer une plainte	9
Faut-il embaucher un avocat ou autre représentant pour déposer une plainte.....	10
Options de traitement d'une plainte	10
Option 1 : Facilitation.....	11
Option 2 : Médiation.....	12
Option 3 : Processus décisionnel formel	14
Processus décisionnel formel de l'OTC pour les plaintes relatives aux transports accessibles	16
Partie 1 : handicap et obstacle	17
Partie 2 : proposition pour éliminer l'obstacle ou déclaration de contrainte excessive	20
Mesures correctives	24
Adjudication de frais engagés pour participer à une instance de règlement d'une plainte	24
Indemnité	25

Application de la loi	25
Appel et révision de décisions de l’OTC	26
Renseignements généraux	27
Langues officielles.....	27
Protection des renseignements personnels et confidentialité	27
Documents de référence	29
Coordonnées de l’OTC	29
Glossaire	30

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

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l’Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-51/2020F-PDF
ISBN 978-0-660-35649-5

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

Aperçu

Cet outil d'information renferme des renseignements sur la manière de déposer une plainte au sujet d'un [obstacle abusif](#) rencontré par une [personne handicapée](#) dans le [réseau de transport fédéral](#). Il renferme également des explications sur les démarches de l'Office des transports du Canada (OTC) pour régler les plaintes relatives aux transports accessibles.

À propos de l'Office des transports du Canada

L'OTC est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation du gouvernement du Canada. Il rend des décisions sur un vaste éventail de questions touchant le transport aérien, ainsi que les transports ferroviaire et maritime extraprovinciaux relevant de l'autorité du Parlement. Pour les questions d'accessibilité, l'OTC a également compétence en matière de transport extraprovincial par autobus.

Mandat en matière de transports accessibles

La partie V de la *Loi sur les transports au Canada (Loi)* confère à l'OTC le mandat, au titre des droits de la personne, de veiller à ce que les [obstacles abusifs](#) aux possibilités de déplacement des personnes handicapées soient éliminés du réseau de transport fédéral, afin que les personnes handicapées bénéficient d'un accès égal aux services de transport. Pour s'acquitter de ce mandat, l'OTC utilise les pouvoirs que lui confère la partie V de la *Loi* et applique les principes relatifs aux droits de la personne, notamment le principe fondamental de l'égalité.

Voici comment l'Office élimine les [obstacles abusifs](#) :

1. il élabore des règlements et des codes de pratiques sur le niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale et en surveille le respect (voir les [documents de référence](#));

2. il va au-devant des problèmes susceptibles de se produire en répondant aux demandes d'information préalables aux déplacements, et en sensibilisant les personnes handicapées et les fournisseurs de services de transport à leurs droits et responsabilités;
3. il règle chaque plainte au cas par cas grâce à une démarche qui cadre avec celle prévue dans la législation sur les droits de la personne afin de recenser les cas de discrimination et d'y remédier.

Loi canadienne sur l'accessibilité

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), en vigueur depuis le 21 juin 2019, établit un cadre visant à créer un Canada exempt d'obstacles qui agit proactivement pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. La [LCA](#) s'applique au secteur privé sous réglementation fédérale, par exemple le secteur des transports, le secteur bancaire et le secteur des télécommunications, ainsi qu'au gouvernement du Canada, aux sociétés d'État et au Parlement. Ces organisations seront tenues de préparer et de publier des plans sur l'accessibilité qui décriront comment elles comptent reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles; d'établir un mécanisme pour recevoir et traiter la rétroaction concernant l'accessibilité; et de rédiger des rapports d'étape portant sur la mise en œuvre de leur plan et leur réponse à la rétroaction.

Compétence

Lorsque l'OTC doit régler des problèmes d'accessibilité des transports, sa responsabilité se limite aux problèmes qui sont liés :

1. au handicap d'une personne;
2. à l'accès au [réseau de transport fédéral](#).

La compétence de l'OTC s'applique au réseau de transport fédéral, qui englobe :

- les transporteurs aériens qui exploitent des services à l'intérieur, à destination ou en provenance du Canada;
- les aéroports situés au Canada;
- les transporteurs ferroviaires de passagers, les exploitants de traversiers et les exploitants d'autobus qui fournissent des services entre deux provinces et territoires ou plus, ou entre le Canada et un autre pays; de même que leurs stations ou gares situées au Canada;
- les gares maritimes situées au Canada où les navires de croisière peuvent accoster;
- l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien;
- l'Agence des services frontaliers du Canada.

Éviter les problèmes d'accessibilité des transports

Mesures que les personnes handicapées peuvent prendre

La personne handicapée qui a besoin de [mesures d'accommodement](#) devrait :

- informer le fournisseur de services de transport de ses besoins liés à son handicap;
- si elle a besoin d'un service lié à son handicap, donner le préavis demandé par le fournisseur de services de transport; l'avis habituel est de 48 heures avant le départ, mais ce délai peut être plus long si le fournisseur de

services de transport a besoin d'information ou de documents pour évaluer la demande de service;

- donner une chance raisonnable au fournisseur de services de transport de fournir le service lié au handicap demandé (par exemple, il pourrait demander à la personne handicapée d'arriver plus tôt à la gare, afin qu'on ait le temps de préparer l'aide à la mobilité pour le rangement, ou encore, la personne devra peut-être attendre un certain temps pour obtenir une aide au débarquement);
- prendre les moyens nécessaires pour atténuer les problèmes d'accessibilité comme elle le fait au quotidien (par exemple, mettre ses médicaments pour les allergies ou d'autres problèmes de santé dans son bagage de cabine pour les avoir à portée de main durant ses déplacements).

L'OTC a publié plusieurs [guides](#) qui traitent de questions sur les transports accessibles et comprennent des conseils pour aider les voyageurs handicapés à surmonter les défis qui peuvent se poser pendant leurs déplacements. On recommande par exemple aux voyageurs de fournir un préavis de leurs besoins liés à leur handicap.

Responsabilités des fournisseurs de services de transport

Pour que les personnes handicapées bénéficient d'un accès égal aux services et aux installations, les fournisseurs de services de transport doivent :

- se conformer à la réglementation applicable, par exemple la partie VII du Règlement sur les transports aériens, le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) et le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience;

- prendre des mesures d'accommodement d'une manière qui respecte la dignité des personnes handicapées;
- fournir des mesures d'accommodement qui répondent aux besoins particuliers liés au handicap de la personne;
- fournir des mesures d'accommodement aux personnes handicapées sans se voir imposer une contrainte excessive.

L'OTC encourage également les petits fournisseurs de services de transport qui ne sont pas assujettis au [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) à respecter les attentes énoncées dans ses [codes de pratiques](#), mais aussi à consulter les [documents d'orientation](#) qu'il publie sur les obligations réglementaires et les attentes en ce qui concerne les transports accessibles.

Régler efficacement les plaintes en matière d'accessibilité

Renvois entre organisations fédérales

Les organisations chargées de faire respecter la [LCA](#) ont mis sur pied le Conseil des organismes fédéraux responsables de l'accessibilité. La [LCA](#) exige que les organisations membres du Conseil collaborent pour renvoyer à l'autorité compétente les plaintes en matière d'accessibilité sous responsabilité fédérale et pour favoriser l'adoption de politiques et de pratiques complémentaires. Le Conseil est formé des personnes aux postes suivants : président et premier dirigeant de l'OTC, président et premier dirigeant du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, président du Tribunal canadien des droits de la personne, président de la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral, et la personne au poste de président de la Commission canadienne des droits de la personne, qui assume la présidence

du Conseil. Le Conseil comprendra également un commissaire à l'accessibilité qui proviendra de la Commission canadienne des droits de la personne.

Les organisations du Conseil établissent une approche commune pour le traitement des plaintes relatives à l'accessibilité, quel que soit l'organisme qui reçoit la plainte. Cette approche dite « sans fausse route » vise à réduire le fardeau et la confusion pour les personnes qui déposent une plainte relative à l'accessibilité. Une organisation recevant une plainte pour laquelle elle n'a pas compétence pourra renvoyer rapidement la plainte à la bonne organisation.

Communiquer avec l'OTC pour régler des problèmes

Même les voyages les mieux planifiés comptent parfois leur lot de difficultés. En cas de problème, ou si une personne handicapée a des inquiétudes concernant ses déplacements, voici ce qu'il faut faire :

- garder les reçus et documents, y compris un registre indiquant les personnes avec qui elle a communiqué et quand;
- écrire ce qui s'est passé sitôt que possible après l'événement, pendant que les détails sont encore frais en mémoire;
- communiquer avec le fournisseur de services de transport; souvent, une simple discussion suffit pour régler un problème ou apaiser une inquiétude.

Si une personne a essayé de régler son problème avec le fournisseur de services de transport, mais n'est pas satisfaite des résultats, elle peut porter plainte auprès de l'OTC afin d'amorcer l'un des processus de résolution de conflits qu'il offre. On encourage la personne à donner d'abord 30 jours au fournisseur de services de transport pour répondre à ses préoccupations, avant de déposer sa plainte à l'OTC.

Comment déposer une plainte auprès de l'OTC

Pour déposer une plainte, il faut remplir le [formulaire de plainte en matière d'accessibilité](#) de l'OTC. Dans certains cas, il se peut que des renseignements complémentaires soient nécessaires. Dans ce formulaire, les renseignements suivants sont obligatoires :

- coordonnées;
- coordonnées du représentant et autorisation (s'il y a lieu);
- renseignements précis sur le handicap de la personne;
- renseignements de la réservation;
- préposé aux réservations (le cas échéant);
- renseignements liés au handicap, c'est-à-dire l'information concernant le handicap de la personne et ses besoins connexes qui ont été communiqués au fournisseur de services de transport avant les déplacements;
- documents, par exemple des titres de transport, des reçus de dépenses et les communications avec le fournisseur de services de transport;
- détails au sujet des problèmes d'accessibilité rencontrés;
- solutions recherchées.

Quand déposer une plainte

Après avoir donné au fournisseur de services de transport une période raisonnable pour proposer une solution à son problème d'accessibilité, la personne qui souhaite déposer une plainte devrait le faire le plus tôt possible afin de respecter les délais

prévus par la loi en ce qui concerne les recours et les réparations demandés auprès de l'OTC. Lorsqu'il y a des retards, il peut être difficile de prouver des allégations ou d'obtenir des documents. Quand les retards deviennent excessifs, le fournisseur de services de transport qui doit répondre adéquatement à la plainte peut se retrouver avec un fardeau déraisonnable.

Faut-il embaucher un avocat ou autre représentant pour déposer une plainte

Même si ce n'est pas nécessaire, la personne qui dépose une plainte peut décider de se faire représenter par un avocat. Si tel est le cas, il n'est pas obligatoire d'obtenir un consentement écrit pour autoriser un avocat à agir au nom de la personne.

Si la personne décide de se faire représenter par quelqu'un d'autre qu'un avocat, par exemple un membre de la famille ou un ami, elle doit fournir à l'OTC un consentement écrit autorisant le représentant à agir en son nom (voir le [formulaire d'autorisation de représentation](#)). Si le représentant donne, soit dans la plainte initiale, soit par la suite, une description d'un incident dont il n'a pas été témoin, la personne représentée doit confirmer par écrit que la description du représentant est fondée sur des faits. Dans certains cas, il se peut qu'on demande à la personne, par exemple, de fournir une déclaration sous serment pour confirmer les renseignements donnés par le représentant.

Options de traitement d'une plainte

L'OTC offre sans frais un certain nombre d'options de règlement des différends, qui vont d'informelles (facilitation et médiation) à formelles ([processus décisionnel formel](#)).

Option 1 : Facilitation

Aperçu

La facilitation est un processus volontaire dans le cadre duquel un employé de l'OTC discute de façon informelle, habituellement par téléphone ou par courriel, avec le plaignant (ou son représentant) et le fournisseur de services de transport, lesquels sont collectivement désignés comme étant les « parties ». Ces discussions peuvent se tenir avec les parties séparément ou ensemble, au choix. L'objectif est d'aider les parties à trouver leurs propres solutions aux questions en litige. Les employés de l'OTC ont de vastes connaissances des questions de transports accessibles et peuvent offrir leur expertise pour définir les questions en litige et peut-être donner des pistes de solution.

Le processus

Le facilitateur de l'OTC envoie par courriel le formulaire de plainte au fournisseur de services de transport et lui donne l'occasion de mener une enquête interne pour déterminer si le problème peut être réglé par la facilitation. Après que le fournisseur de services de transport a terminé d'étudier l'affaire, le facilitateur peut entamer un dialogue avec les parties. Il les informe des lois, des règlements et des lignes directrices qui s'appliquent, et il peut faire référence à des décisions antérieures de l'OTC qui traitent de questions de même nature. Le facilitateur communique les renseignements, avec le consentement des parties, pour que chacune connaisse parfaitement la position de l'autre.

Résolution

On encourage les parties à faire preuve d'ouverture au cours des discussions. Si le différend n'est pas réglé par la facilitation, les discussions qui devaient servir à le régler ne peuvent pas être soumises à l'OTC dans le cadre d'un processus décisionnel formel. Autrement dit, ces discussions ne peuvent pas être versées

au dossier, à moins que les parties n'en conviennent autrement. Par cette règle, on encourage des discussions plus ouvertes.

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

Si la facilitation aboutit à une solution qui satisfait les deux parties, l'affaire est classée. Si elle échoue, ou n'aboutit que partiellement, la personne qui a déposé la plainte peut opter pour la médiation ou le processus décisionnel formel.

Option 2 : Médiation

Aperçu

La médiation est un processus informel, volontaire et confidentiel favorisant la communication ouverte et respectueuse. Un médiateur neutre aidera les parties à négocier un règlement qui satisfera les deux parties. Les médiateurs n'ont aucun pouvoir décisionnel. Les employés de l'OTC qui ont les qualifications pour agir à titre de médiateurs et qui ont de l'expérience des questions du domaine des transports en général et des transports accessibles en particulier sont nommés par le président de l'OTC pour gérer le processus de médiation.

Au cours d'une médiation, les parties peuvent clarifier les questions en litige et les classer par ordre de priorité, exprimer leurs points de vue, examiner leurs intérêts et leurs préoccupations, explorer une gamme d'options novatrices et trouver leurs propres solutions rapidement et de façon économique.

La médiation est une solution de rechange informelle au processus décisionnel formel. Elle reste tout de même un processus structuré imposant des exigences aux parties. Par exemple, la médiation doit être terminée dans les 30 jours civils, à moins que les parties n'en conviennent autrement.

Le processus

L'une des principales différences entre la facilitation et la médiation est que la médiation nécessite des rapports directs entre les parties, par des discussions en personne ou par téléconférence, tandis qu'avec la facilitation, le facilitateur s'entretient généralement avec chaque partie séparément. L'interaction directe entre les parties leur permet d'exprimer librement leurs opinions sur le différend et de s'écouter réellement l'une l'autre. Durant les séances de médiation, le médiateur aide les parties à explorer les intérêts de chacun qui sont en jeu et à trouver des solutions qui satisferont autant l'une que l'autre. Les parties décident elles-mêmes de l'issue; le médiateur est un tiers neutre qui est là seulement pour orienter la discussion, et il n'a aucun pouvoir décisionnel.

L'entente de règlement

Si une entente est conclue, les parties ou le médiateur de l'OTC rédigeront une entente de règlement que toutes les parties doivent signer. Un tel règlement donne lieu à un contrat définitif qui lie les parties. Les médiateurs ne donneront pas de conseils sur les répercussions juridiques de l'entente, mais les parties sont libres de demander un avis juridique au besoin. Toute entente intégrale ou partielle intervenue entre les deux parties et déposée auprès de l'OTC a force exécutoire au même titre qu'une ordonnance de l'OTC.

Si les parties ne concluent pas une entente ou concluent seulement une entente partielle, les questions qui restent à régler pourront l'être au moyen du processus décisionnel formel de l'OTC si le plaignant le souhaite. Le médiateur ne participe pas à ce processus et ne peut être contraint de le faire. Les discussions tenues au cours de la médiation, de même que tous les documents créés, y compris les notes qui ont été prises, demeurent confidentiels et ne peuvent être communiqués durant le processus décisionnel formel.

L'une ou l'autre des parties peut demander par écrit à l'OTC qu'un différend soit réglé par voie de médiation. La personne qui dépose la demande doit y inclure un résumé du différend, indiquer la ou les questions à trancher et fournir les documents justificatifs pertinents. Ces renseignements seront fournis à l'autre partie pour l'aider à déterminer si elle consent à tenter de régler le différend par voie de médiation.

La confidentialité est l'un des éléments essentiels de la médiation. Les parties doivent convenir par écrit qu'elles respecteront la confidentialité, que le différend ait été ou n'ait pas été réglé. Toute information fournie dans le cadre de la médiation sera échangée de manière confidentielle aux fins des négociations de l'entente. Le médiateur ne communiquera à personne qui n'était pas présent à la séance de médiation ce qui a été dit ou déposé par les parties, sauf si la loi oblige une telle communication ou si la non-communication constitue une menace réelle ou potentielle à la vie ou à la sécurité humaine. Par ailleurs, le médiateur ne discutera pas avec le personnel de l'OTC des éléments abordés durant la séance de médiation, sauf pour des besoins de formation des médiateurs de l'OTC.

Pour en savoir davantage sur la médiation, il faut consulter le document intitulé [Le règlement de différends par la médiation – Outil d'information](#) de l'OTC.

Option 3 : Processus décisionnel formel

Aperçu

Au cours du processus décisionnel formel de l'OTC, un ou plusieurs membres de l'OTC (aussi appelée *formation de membres*) sont nommés pour rendre une décision définitive qui lie les parties à une plainte. Les membres sont les décideurs de l'OTC et ont pour fonction la prise de décisions judiciaires. Ils sont nommés par le gouverneur en conseil ou, dans le cas de membres temporaires, par le ministre des Transports. La formation de membres rend sa décision en suivant un processus semblable à celui d'une cour.

Les règles de l'OTC pour le règlement des différends expliquent les procédures à suivre pendant le processus décisionnel formel. Elles expliquent également comment présenter diverses demandes procédurales à l'OTC sur des questions souvent soulevées lors des instances de règlement des différends, par exemple dans les requêtes pour que des renseignements demeurent confidentiels. L'OTC a [annoté ces règles](#) afin de les expliquer et de les clarifier, notamment pour les personnes qui ne connaissent pas bien l'OTC et ses processus.

Le processus

Durant le processus décisionnel formel, chaque partie se voit offrir la chance de présenter ses arguments à la formation de membres. La plupart des cas se règlent au moyen de présentations écrites. Il arrive que l'OTC tienne une audience publique pour permettre à la formation de membres de poser des questions aux parties et d'entendre le témoignage d'experts. Les deux méthodes sont publiques, sauf si l'OTC a autorisé une requête pour que certains renseignements demeurent confidentiels (voir la section ci-après intitulée [Protection des renseignements personnels et confidentialité](#)).

Après que l'OTC a reçu une plainte complète, il fixe un délai pour que le fournisseur de services de transport soumette sa réponse et que le plaignant ou son représentant (appelé « demandeur ») présente une réplique. Dans les cas moins complexes, l'OTC s'efforce de rendre sa décision dans les 85 jours ouvrables qui suivent le dépôt d'une plainte complète. Dans les affaires plus complexes, un délai supplémentaire peut être nécessaire, auquel cas l'objectif de l'OTC est de rendre sa décision dans les 65 jours ouvrables après que tous les renseignements requis ont été déposés et que les [actes de procédure](#) sont terminés.

Les audiences publiques

Si une audience publique est tenue lors du processus décisionnel formel, des sommes peuvent être offertes à une personne handicapée pour faciliter sa participation, et celle d'une personne de soutien. Une aide financière peut également être versée à tout intervenant handicapé qui s'est vu accorder une participation de plein droit à l'audience. Le fonds sert à rembourser les mêmes types de frais de déplacement et de logement que ceux prévus pour les voyages en service commandé du gouvernement dans la Directive sur les voyages du Conseil national mixte. Le fonds de participation ne s'applique toutefois pas aux frais juridiques.

La décision

À la fin du processus, l'OTC parvient à une conclusion et émet une décision publique. Les décisions sont définitives et exécutoires, tout comme les décisions rendues par les tribunaux. S'il conclut à la présence d'un obstacle abusif, l'OTC peut imposer des mesures correctives pour l'éliminer, ordonner le remboursement des dépenses connexes, et accorder une indemnité pour douleurs et souffrances, pertes de salaire, ou obstacles résultant d'un acte délibéré ou inconsideré (voir la section sur les [mesures correctives](#)).

Processus décisionnel formel de l'OTC pour les plaintes relatives aux transports accessibles

L'OTC utilise une méthode à deux volets pour régler les plaintes relatives aux transports accessibles par le processus décisionnel formel, qui consiste d'abord à rendre une détermination concernant le handicap et l'obstacle, puis à déterminer si l'obstacle est abusif. La méthode de l'OTC est expliquée plus en détail

ci-dessous, notamment en ce qui concerne les responsabilités respectives des demandeurs et des fournisseurs de services de transport qui prennent part au processus décisionnel.

Partie 1 : handicap et obstacle

Dans le cadre de la partie 1 du processus, le demandeur doit démontrer, selon la [prépondérance des probabilités](#), qu'il a un handicap et qu'il a rencontré un obstacle du fait de son handicap. Conformément à la jurisprudence en matière de droits de la personne, l'OTC impose au demandeur le fardeau de prouver le handicap et l'obstacle.

Handicap

La *Loi* définit le terme « handicap » comme suit :

Déficiences notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Cette définition s'appuie sur un modèle social dans lequel le handicap est le résultat d'une interaction entre une incapacité ou une limitation fonctionnelle dans un contexte social et physique.

Il revient au demandeur de démontrer qu'il a une incapacité ou une limitation fonctionnelle dont l'interaction avec un obstacle l'empêche de bénéficier d'un accès égal au réseau de transport fédéral.

Obstacle

La *Loi* définit le terme « obstacle » comme suit :

Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l’information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d’une politique ou d’une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d’apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

Les obstacles peuvent être de nature diverse et peuvent :

- a) être systémiques; un obstacle systémique affecte grandement la capacité des voyageurs handicapés à utiliser des services, des installations ou de l’équipement du fournisseur de services de transport;
- b) découler de l’absence de politique, ou d’une politique existante qui, de manière délibérée ou non, a un effet préjudiciable sur les voyageurs handicapés;
- c) exister même si aucun incident n’est survenu; par exemple, lorsque le problème d’accessibilité est lié à de l’équipement à l’étape de la conception;
- d) résulter d’un acte isolé ou d’une omission, par exemple ne pas appliquer une politique.

Il est important de souligner qu’une difficulté rencontrée au cours d’un déplacement ne devient pas un obstacle du simple fait qu’elle a été éprouvée par une personne handicapée. Il doit y avoir un certain lien entre le handicap de la personne et la difficulté rencontrée.

Comment un demandeur peut-il prouver le handicap et l'obstacle

La responsabilité d'un demandeur de prouver qu'il a un handicap et qu'il a rencontré un obstacle peut s'expliquer en fonction du fardeau de la preuve et des éléments de preuve requis.

Fardeau de la preuve

Il appartient au demandeur de fournir des éléments de preuve assez convaincants pour démontrer qu'il a un handicap et qu'il a rencontré un obstacle. La norme qui s'applique à ce [fardeau de la preuve](#) est la [prépondérance des probabilités](#).

Éléments de preuve requis

La quantité et la nature des éléments de preuve que le demandeur doit produire pour s'acquitter du fardeau de la preuve varient d'un cas à l'autre.

Il arrive que le handicap soit évident, par exemple la paraplégie ou la cécité. Dans d'autres cas, il peut être nécessaire que le demandeur fournisse des preuves, comme des documents médicaux d'un professionnel de la santé compétent. La quantité et la nature des éléments de preuve requis pour prouver le handicap dépendront de divers facteurs, par exemple le type et la gravité de l'incapacité ou de la limitation fonctionnelle et l'existence d'éléments de preuve contradictoires.

Si la personne estime que son handicap n'est pas évident, elle devrait envisager de remplir le [formulaire d'évaluation de la déficience](#) ou de présenter d'autres documents à l'appui de sa demande, comme des documents justificatifs d'un professionnel de la santé. La preuve peut être contestée par le fournisseur de services de transport et, en pareil cas, la formation de membres de l'OTC devra déterminer si elle suffit à démontrer l'existence d'un handicap.

Voici quelles formes peut prendre un élément servant à prouver que le demandeur a rencontré un obstacle : copie d'un itinéraire ou d'un titre de transport; correspondance avec le fournisseur de services de transport; compte rendu écrit de l'incident ou du problème, des membres du personnel du fournisseur avec qui le demandeur a interagi, de l'endroit et du moment où l'incident ou le problème est survenu; et reçus des dépenses supportées en raison de l'incident ou du problème.

Partie 2 : proposition pour éliminer l'obstacle ou déclaration de contrainte excessive

Si l'OTC conclut que le demandeur a démontré, selon la prépondérance des probabilités, qu'il a un handicap et qu'il a rencontré un obstacle du fait de son handicap, le fardeau de la preuve s'inverse et il revient désormais au fournisseur de services de transport :

1. soit d'expliquer, en tenant compte des solutions proposées par le demandeur, comment il entend éliminer l'obstacle :
 - en apportant une modification générale (qui s'appliquera à tous les voyageurs handicapés) à la règle, à la politique, à la pratique, à la technologie, à la structure physique ou à tout autre élément constituant un obstacle,
 - ou
 - si la modification générale n'est pas possible, en adoptant une mesure d'accommodement qui convient au voyageur handicapé;
2. soit de démontrer, selon la prépondérance des probabilités, qu'il ne peut pas éliminer l'obstacle sans se voir imposer une contrainte excessive.

Comment un fournisseur de services de transport peut-il prouver la contrainte excessive

Il revient au fournisseur de services de transport de prouver que l'élimination de l'obstacle entraînerait une contrainte excessive. Cette responsabilité peut s'expliquer par le fardeau de la preuve et les éléments de preuve requis.

Même s'il arrive souvent que, puisque les dispositions législatives et réglementaires ont été respectées, l'OTC ne conclura pas à l'existence d'un obstacle abusif, il peut tout de même déterminer qu'il y a un obstacle abusif. Ce pouvoir lui a été conféré par la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), et il est prévu au paragraphe 172(3) de la *Loi sur les transports au Canada*, qui vise les plaintes alléguant d'un obstacle rencontré après l'entrée en vigueur de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), le 11 juillet 2019. Dans de tels cas, l'OTC pourrait exiger la prise de mesures correctives pour éliminer les obstacles abusifs, mais ne pourrait pas ordonner le versement d'une indemnité pour les souffrances et douleurs ou dans le cas d'actes délibérés ou inconsiderés.

Fardeau de la preuve

Il appartient au fournisseur de services de transport de fournir des éléments de preuve assez convaincants pour prouver que l'élimination de l'obstacle entraînerait une contrainte excessive. La norme qui s'applique à ce [fardeau de la preuve](#) est la [prépondérance des probabilités](#). Si un fournisseur de services de transport s'acquiesce du fardeau de la preuve, l'OTC conclura que l'obstacle n'est pas abusif et il n'ordonnera pas de mesures correctives.

Éléments de preuve requis

Avant d'affirmer qu'il lui est impossible d'éliminer l'obstacle sans se voir imposer une contrainte excessive, le fournisseur de services de transport doit envisager toutes les options pour y remédier, y compris toute suggestion du demandeur. Afin d'optimiser l'accessibilité au réseau de transport fédéral, les fournisseurs

de services de transport devraient d'abord tenter d'éliminer l'obstacle par une modification générale. La mesure d'accommodement personnalisée devrait être envisagée uniquement si la modification générale risque d'imposer une contrainte excessive.

Les mesures requises pour éliminer les obstacles représentent habituellement un certain fardeau pour les fournisseurs de services de transport. Toutefois, il y a contrainte excessive seulement si l'élimination de l'obstacle est impossible, peu pratique ou déraisonnable. Ces contraintes peuvent concerner la sécurité, l'exploitation, les coûts et les limites d'ordre physique ou structurel.

Le seuil pour prouver la contrainte excessive est élevé. Il ne suffit pas de simplement déclarer que « ça coûterait trop cher » ou que « ce ne serait pas sécuritaire ». Les preuves doivent plutôt être objectives, directes et, si possible, quantifiables.

Voici des exemples de types de contraintes qui pourraient empêcher un fournisseur de services de transport d'éliminer un obstacle, ainsi que les preuves qu'il pourrait soumettre pour démontrer la contrainte excessive.

- a) **Sécurité**—à savoir une règle, une disposition réglementaire, une politique ou une procédure de sécurité pertinente, avec preuve démontrant que leur annulation ou leur modification entraînerait une contrainte excessive. Les éléments de preuve peuvent comprendre des rapports techniques, des rapports médicaux ou des avis d'expert sur les enjeux de sécurité, ainsi que les risques et la probabilité des risques que représenterait une mesure d'accommodement pour une personne handicapée.
- b) **Exploitation**—à savoir les réalités opérationnelles, comme les mesures de sûreté à prendre pour le transport de passagers; les horaires de départ à respecter; le matériel de transport utilisé pour desservir un marché; ainsi que les preuves démontrant que la prise d'une mesure d'accommodement,

devant ces réalités opérationnelles, représenterait une contrainte excessive. Les éléments de preuve pourraient comprendre un témoignage, des données ou des rapports d'activités, des copies de politiques internes, ou encore des avis d'expert.

- c) **Coûts**—à savoir les coûts associés à la mesure d'accommodement et les conséquences de ces coûts, par exemple pour la **viabilité** du fournisseur de services de transport, moins les avantages découlant de l'élimination de l'obstacle, comme de nouveaux déplacements que les personnes handicapées pourraient vouloir réserver. Les preuves doivent permettre de quantifier les coûts de la mesure d'accommodement et démontrer que, non seulement ces coûts s'ajoutent aux autres, mais qu'ils sont à ce point importants qu'ils pourraient entraîner une contrainte excessive. Les éléments de preuve pourraient comprendre les états financiers vérifiés courants et les états financiers provisoires; les prévisions à jour des mouvements de trésorerie et les hypothèses sous-jacentes; un plan d'affaires détaillé; des rapports annuels; et d'autres données financières étayées par des registres financiers.
- d) **Limites d'ordre physique ou structurel**—à savoir les contraintes liées aux éléments physiques ou structurels des moyens de transport (p. ex., avions, trains, traversiers et autobus), des gares, ainsi que des commodités et de l'équipement qui s'y trouvent. Ces contraintes peuvent limiter la capacité du fournisseur de services de transport de concevoir, de construire ou de modifier les moyens de transport, les gares ou l'équipement et les commodités, de manière à prévenir ou à éliminer un obstacle abusif. Les éléments de preuve pourraient comprendre des rapports techniques, des témoignages ou des avis d'expert.

Mesures correctives

Si l'OTC conclut qu'il existe un obstacle abusif, il a le pouvoir d'ordonner au fournisseur de services de transport de prendre des mesures correctives pour y remédier. L'OTC peut également ordonner le remboursement à une personne handicapée des dépenses qu'elle a engagées en raison de l'obstacle abusif.

L'OTC peut également ordonner des mesures correctives pour remédier à des questions systémiques sous-jacentes. Il a par exemple déjà ordonné à des fournisseurs de services de transport de modifier leurs tarifs, politiques et procédures; d'élaborer ou de modifier des programmes de formation; de donner de la formation à leur personnel; d'acheter ou de modifier des moyens de transport, des installations et de l'équipement; de fournir des services; et de communiquer de l'information.

Adjudication de frais engagés pour participer à une instance de règlement d'une plainte

L'OTC a un vaste pouvoir discrétionnaire pour accorder ou refuser des frais, et décide de chaque demande au cas par cas. Pour en décider, il considère des facteurs comme l'issue de l'instance, la question de savoir si le cas comporte d'importantes dimensions d'intérêt public, ou encore si la conduite de l'une ou l'autre des parties a eu pour effet de prolonger inutilement la durée des procédures.

Indemnité

Si l'OTC conclut qu'il existe un obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne handicapée, il peut ordonner le versement d'une indemnité :

- en remboursement des frais occasionnés par le recours à d'autres biens, services, installations ou moyens d'hébergement;
- en remboursement des pertes de salaire subies en raison de l'obstacle abusif;
- pour les souffrances et les douleurs subies (montant maximal de 20 000 \$, rajusté chaque année);
- s'il conclut que l'obstacle résulte d'un acte délibéré ou inconsidéré par un fournisseur de services de transport (montant maximal de 20 000 \$, rajusté chaque année).

Dans la plupart des cas, des preuves démontrant les dépenses supportées (reçus) ou la perte de salaire seront exigées. Il faudra probablement aussi fournir des preuves pour appuyer une demande d'indemnité pour des souffrances et des douleurs, et dans le cas d'un acte délibéré ou inconsidéré.

Application de la loi

Les décisions et les ordonnances de l'OTC sont exécutoires, comme s'il s'agissait d'un jugement de la cour.

Les agents verbalisateurs désignés de l'OTC ont le pouvoir d'imposer une sanction administrative pécuniaire maximale de 250 000 \$ en cas de non-respect du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#), de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*, du *Règlement sur la formation*

du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées et des dispositions de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui concernent les plans sur l'accessibilité, la rétroaction et les rapports d'étape. L'OTC peut également émettre des avertissements et conclure une transaction (entente de conformité).

Appel et révision de décisions de l'OTC

Trois situations peuvent faire en sorte qu'une décision de l'OTC sera changée :

1. En vertu de l'article 32 de la *Loi sur les transports au Canada*, l'OTC peut réviser, annuler ou modifier ses décisions ou arrêtés, 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;
2. Conformément à l'article 41 de la *Loi sur les transports au Canada*, une partie peut présenter une demande devant la Cour d'appel fédérale dans les 30 jours suivant l'émission de la décision de l'OTC pour être autorisée à interjeter appel d'une décision pour une question de droit ou de compétence;
3. Conformément à l'article 40 de la *Loi sur les transports au Canada*, une partie peut déposer une requête auprès du gouverneur en conseil pour faire modifier ou annuler une décision de l'OTC.

En ce qui a trait à une demande de révision, l'OTC doit en premier lieu déterminer s'il y a eu des faits nouveaux ou une évolution des circonstances entourant la décision. S'il n'y a eu aucun changement, la décision est maintenue. Si, toutefois, l'OTC conclut qu'il y a eu des faits nouveaux ou une évolution des circonstances depuis que la décision a été rendue, il doit alors déterminer si le changement justifie que la décision soit révisée, annulée ou modifiée.

Il revient à la partie qui demande la révision de la décision ou de l'arrêté de démontrer à l'Office qu'il y a eu des faits nouveaux ou une évolution des circonstances justifiant une révision de la décision ou de l'arrêté en cause. Il revient également à cette partie d'expliquer en quoi le changement allégué aura une influence sur l'issue de l'affaire. Si, au moment de la plainte initiale, un fait était connu de la personne ou s'il pouvait être découvert en exerçant une diligence raisonnable, cela ne saurait constituer un fait nouveau ou une évolution des circonstances.

Renseignements généraux

Langues officielles

Les présentations à déposer auprès de l'OTC peuvent être rédigées en français ou en anglais.

Protection des renseignements personnels et confidentialité

L'OTC doit verser aux archives publiques tous les renseignements déposés durant le processus décisionnel, sauf s'il a reçu et autorisé une requête de confidentialité. Avant de soumettre des documents à l'OTC, les parties doivent en retirer toute information non pertinente au dossier et tout renseignement qu'elles ne souhaitent pas voir verser aux archives publiques, notamment les renseignements personnels de nature délicate, comme un numéro d'assurance sociale, des renseignements figurant sur un passeport ou des cartes de crédit, le nombre de points de récompense des programmes de fidélisation, des numéros d'identification personnelle ou des codes d'accès en ligne.

Parfois, des renseignements de nature délicate devront être fournis à l'OTC s'ils sont pertinents au processus décisionnel. Si c'est le cas, une [requête de](#)

[confidentialité](#) peut être déposée auprès de l'OTC. La partie qui en fait la demande devra déposer une version publique du document, dans laquelle les renseignements visés par la requête de confidentialité auront été supprimés. La partie devra également déposer une version intégrale du document avec les motifs de la requête. Si l'OTC conclut que la communication des renseignements risque d'entraîner un préjudice direct précis, il pourra les traiter de manière confidentielle.

Dans des cas exceptionnels, l'OTC peut retirer d'une décision les renseignements qui permettent d'identifier des personnes, par exemple si des enfants ou des tiers innocents risquent de subir un préjudice ou que les renseignements communiqués risquent d'être utilisés à mauvais escient. Dans de tels cas, l'OTC peut étudier les requêtes assorties de preuves présentées par les parties, pour empêcher l'utilisation de renseignements qui permettraient d'identifier les parties ou les témoins. Quiconque est préoccupé par la publication d'un nom peut communiquer avec l'OTC aux coordonnées ci-après.

Les parties peuvent déposer une requête pour le traitement confidentiel de leurs propres renseignements personnels, des renseignements personnels de l'autre partie à l'instance, ou de ceux de toute autre personne. Il est attendu des personnes morales qu'elles respectent toutes leurs obligations légales de protéger les renseignements personnels des particuliers.

L'OTC publie sur son site Web les décisions émises (avec le nom des parties et des témoins).

De plus amples renseignements figurent dans ainsi que dans l'Avis de confidentialité, l'Avis d'information – Archives publiques de l'OTC, ainsi que dans l'[Énoncé de collecte de renseignements personnels](#).

Documents de référence

- [Règles pour le règlement des différends](#)
- [Règles annotées pour le règlement des différends](#)
- [Glossaire](#)
- [Normes en matière d'accessibilité](#)
- [Guides sur les transports accessibles](#)

Coordonnées de l'OTC

Les formulaires de plainte et les présentations se rapportant aux plaintes doivent être envoyés au [secrétariat](#) de l'OTC.

Une partie ou toute autre personne ayant des questions ou des commentaires sur la protection des renseignements personnels ou l'accès à l'information peut communiquer avec le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels par courriel, à OTC.AIPRP-ATIP.CTA@otc-cta.gc.ca, par téléphone au numéro général [819-743-7259](tel:819-743-7259), sans frais [1-888-222-2592](tel:1-888-222-2592) ou ATS [1-800-669-5575](tel:1-800-669-5575), ou encore par courrier à l'adresse : Office des transports du Canada, Ottawa (Ontario), K1A 0N9. Pour plus de renseignements, veuillez [communiquer avec nous](#).

Glossaire

Actes de procédure

Dans le processus décisionnel formel de l'OTC, les actes de procédure désignent les affirmations, les réponses et les répliques respectives des parties et toute autre documentation déposée auprès de l'OTC au sujet de la plainte.

Contrainte excessive

Contrainte qui impose un fardeau excessif ou déraisonnable. La contrainte devient excessive seulement lorsqu'il est impossible, peu pratique ou déraisonnable d'éliminer l'obstacle.

Fardeau de la preuve et prépondérance des probabilités

Une partie s'acquitte du fardeau de la preuve si elle présente des preuves suffisamment convaincantes 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 a le fardeau de la preuve n'a pas assumé ce fardeau.

Handicap

Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Mesure d'accommodement

Toute mesure permettant d'éliminer un obstacle pour une personne handicapée, notamment une modification générale à la règle, à la politique, à la pratique, à la technologie, à la structure physique ou à tout autre élément constituant un obstacle ou, si la modification générale n'est pas possible, une mesure d'accommodement personnalisée.

Obstacle

Tout élément—notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique—qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

Obstacle abusif

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

Processus décisionnel formel

Processus structuré dans le cadre duquel chaque partie présente ses arguments et ses éléments de preuve à une formation composée d'un ou de plusieurs membres de l'OTC.

Réseau de transport fédéral

Tous les services de transport relevant de l'autorité du Parlement. Une description des services de transport faisant partie du réseau de transport fédéral se trouve à la section [Compétence](#).