



**Council of Canadians
with Disabilities**

A VOICE OF OUR OWN

**Conseil des Canadiens
avec déficiences**

CETTE VOIX QUI EST LA NOTRE

MÉMOIRE CONCERNANT LA :

Loi sur la modernisation des transports (projet de loi C-49)

Mémoire présenté au Comité sénatorial permanent des transports et des communications

par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD)

Bob Brown, président, Comité des transports du CCD, et

Terrance Green, coprésident, Comité des transports du CCD

Le 20 mars 2018

Head Office/Siège social: 909-294 Portage Avenue Winnipeg MB R3C 0B9 Tel/Tél.: 204-947-0303 Fax/Télé.: 204-942-4625
TTY/ATS: 204-943-4757 Toll Free/Sans frais: 1-877-947-0303 E-mail/Courriel: ccd@ccdonline.ca

Please forward all correspondence to the Head Office./Prière d'envoyer les correspondances au siège social.

Ottawa Office/Bureau d'Ottawa: 1118-343 Preston St Ottawa ON K1S 1N4 Tel/Tél.: 343-291-1118 E-mail/Courriel: james@ccdonline.ca

Web www.ccdonline.ca **Facebook** www.facebook.com/ccdonline
Twitter www.twitter.com/ccdonline **Youtube** www.youtube.com/user/ccdonline

CONTEXTE

Le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) traite depuis longtemps de l'accessibilité aux systèmes de transport du Canada des Canadiens avec déficiences. En fait, les Canadiens avec déficiences se sont unis à la fin des années 1970 pour créer ce qui est devenu le CCD justement en raison du peu de services de transport pouvant répondre à leurs besoins. L'accessibilité dont on parle dans le présent document ne désigne pas le simple accès en dépit d'une mobilité réduite, mais plutôt une solution aux besoins en matière d'accès de toutes les personnes avec déficiences, et est enracinée dans les principes de la conception universelle. Nous sommes à la recherche d'un cadre tenant compte de toutes les déficiences en vue de l'élaboration d'un système de transport accessible sous réglementation fédérale. Voilà ce qu'étaient les buts et les objectifs du CCD en matière de transport il y a 40 ans et voilà ce qu'ils sont encore aujourd'hui. Un membre du CCD l'a exprimé ainsi il y a presque 40 ans :

Le transport, ou plutôt l'inaccessibilité ou l'absence du transport devrais-je dire, a été le plus grand problème pour les personnes à mobilité réduite depuis ce qui semble une éternité. On ne pouvait envisager ni des rendez-vous médicaux réguliers, ni un emploi, et surtout pas des activités récréatives, sans surmonter d'importantes difficultés et engager de grandes dépenses dans le cas d'une personne handicapée qui, comme moi, ne peut pas monter sans aide dans un véhicule ordinaire. [TRADUCTION] – Elizabeth Semkiw, Winnipeg (1981)

Le CCD travaille pour un Canada accessible et inclusif. En 2014, le CCD a rappelé au comité chargé de l'Examen de la *Loi sur les transports au Canada* que le Canada avait ratifié en 2010 la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (CRDPH) des Nations Unies. En ratifiant la CRDPH, le Canada s'est engagé à respecter les normes établies par cet accord international, qui défend l'accessibilité pour les personnes avec déficiences. Les articles 9 (Accessibilité) et 21 (Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information) présentent des mesures que les États parties doivent mettre en œuvre afin de veiller au respect intégral des droits fondamentaux des personnes handicapées lorsqu'elles utilisent des services de transport. (Voir le texte des articles 9 et 21 à l'annexe 1.)

Le Canada a déjà été un chef de file mondial en transport accessible. La qualité d'accès du Canada a chuté. D'autres compétences, telles que le Japon et l'Union européenne, ont intégré une conception inclusive et universelle aux systèmes de transport. Le CCD est d'avis que les pratiques internationales exemplaires de conception inclusive et universelle aideront le Canada à devenir vraiment accessible.

LE PROJET DE LOI C-49 EN GÉNÉRAL

Certains éléments de la *Loi sur la modernisation des transports* aident le Canada à avancer alors que d'autres le font reculer, ce qui rappelle au CCD le difficile combat mené par les Canadiens avec déficiences pour s'intégrer à leurs collectivités une fois que le transport est devenu un peu accessible. Au Canada, cependant, les Canadiens avec déficiences ne profitent pas d'une accessibilité authentique dans notre système de transport, car :

- Une voyageuse avec déficience autonome a informé le CCD qu'à son arrivée à l'aéroport, un préposé d'Air Canada l'a avisée qu'elle devrait voyager avec un accompagnateur.
- Certains transporteurs aériens affectent du personnel au sol pour accompagner les voyageurs avec déficiences. Le CCD a entendu que, même lorsque le voyageur indiquait qu'aucune assistance n'était nécessaire, le personnel demeurait jusqu'à son embarquement.
- Les transporteurs aériens font maintenant payer aux voyageurs l'enregistrement des bagages. Il s'agit d'un obstacle pour les passagers avec déficiences, qui peuvent avoir besoin de voyager avec divers aides, appareils et fournitures.
- Divers services sont offerts dans les terminaux au moyen d'écrans tactiles inaccessibles, tels que les systèmes d'auto-enregistrement. Ces appareils constituent un obstacle pour les voyageurs avec déficiences physiques ou sensorielles.
- Les transporteurs aériens diminuent l'angle d'inclinaison et la largeur des sièges. Les voyageurs nord-américains gagnent en taille. Les petites dimensions des sièges sont un obstacle pour les passagers avec déficience liée à l'obésité.
- Dans l'ensemble du Canada, les moyens de réserver une place dans divers modes de transport sont limités. Parfois, la seule méthode possible est le téléphone. Des applications Web sont disponibles, mais ne sont pas accessibles à tous, car elles ne prennent pas en charge les logiciels des technologies d'adaptation utilisés par les Canadiens avec certains types de déficiences. Des méthodes de communication désuètes telles que le télétype sont encore utilisées, plutôt qu'une mise à niveau des systèmes de courriel ou de messagerie.
- À l'été de 2014, une personne en fauteuil roulant désirait se rendre en autobus de l'Ontario à la ville de St. John's. Une fois arrivée à North Sydney (Nouvelle-Écosse), elle prévoyait se rendre à Port-aux-Basques à bord d'un navire de Marine Atlantic. Elle aurait voulu réserver une place dans un autobus se rendant de Port-aux-Basques à la ville de St. John's, mais il n'existait malheureusement pas de mode de transport accessible entre ces deux agglomérations.
- Dans l'ensemble du Canada, les réseaux de transport en commun refusent maintenant de transporter les scooters électriques. Même les systèmes de transport semi-collectifs remettent en question le transport des scooters électriques.

Chaque année, des voyageurs avec déficiences déposent auprès de l'Office des transports du Canada (l'Office) de nombreuses plaintes concernant des obstacles. Les mêmes problèmes continuent de se répéter (par exemple, personnel mal formé, équipement endommagé, obstacles à la mobilité) et les voyageurs avec déficiences continuent de déposer des plaintes. Les obstacles systémiques demeurent et la discrimination se poursuit : des solutions systémiques sont requises.

Le régime canadien de protection des consommateurs est fondé sur le dépôt de plaintes officielles auprès de l'Office par le public voyageur. Les options de règlement des différends vont de la facilitation à la médiation et à l'arbitrage. Les décisions sont prises au cas par cas et ne s'appliquent qu'au transporteur visé par la plainte et non pas à l'industrie dans son ensemble. D'autres administrations, telles que les États-Unis et l'Union européenne, ont des

régimes réglementaires plus prescriptifs fondés sur des droits préétablis des consommateurs associés à des enjeux donnés.

L'approche au cas par cas et le fait que les décisions ne s'appliquent qu'au transporteur visé par la plainte rendent le processus frustrant pour les Canadiens avec déficiences cherchant un système de transport accessible et inclusif. Le CCD par exemple, en collaboration avec Eric Norman et Joanne Neubauer, a déposé auprès de l'Office une plainte contre WestJet et Air Canada qui s'est soldée par une décision établissant une politique d'« une personne, un tarif » pour les vols intérieurs de ces transporteurs. Malheureusement, la décision n'a aucune répercussion sur les autres transporteurs et les vols internationaux. Afin qu'un système de transport accessible et inclusif puisse voir le jour, l'Office doit disposer du pouvoir de décréter des solutions systémiques.

À la différence de l'Office, le Tribunal canadien des droits de la personne a le pouvoir d'ordonner des mesures correctives. Par exemple, un plaignant peut obtenir :

- jusqu'à un maximum de 20 000 \$ pour souffrances et douleurs et toute perte entraînée par la discrimination;
- jusqu'à un maximum de 20 000 \$ pour discrimination délibérée ou inconsidérée.

L'Office doit pouvoir appliquer des mesures similaires afin d'éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes avec déficiences.

Partie V – Transport des personnes ayant une déficience – Selon le CCD, les articles 170 à 173 de la *Loi sur les transports au Canada* devraient demeurer inchangés, à l'exception du paragraphe 172(3), qu'il faut modifier afin que l'Office dispose du même éventail de mesures que le Tribunal canadien des droits de la personne. Le Tribunal canadien des droits de la personne a été réticent à accueillir les affaires des Canadiens ayant des déficiences portant sur les obstacles à l'accès au sein du système de transport sous réglementation fédérale.

Le CCD demande, outre de conférer à l'Office le pouvoir d'octroyer des indemnités au titre des droits de la personne, que l'Office utilise le pouvoir d'accorder des injonctions temporaires relatives à l'achat par les transporteurs d'équipement inaccessible, de délivrer une ordonnance prospective exigeant des transporteurs qu'ils défraient les frais juridiques des personnes ayant des déficiences et recommande aussi de donner à l'Office le mandat de délivrer des ordonnances sur les coûts systémiques.

La CCD s'oppose à tout amendement de la *Loi sur les transports au Canada* diluant le mandat de l'Office. Le mandat actuel de l'Office à l'égard des « obstacles abusifs » est conforme aux normes sur les droits de la personne [VIA Rail] et à la CRDPH. Le CCD allègue que le problème n'est pas lié à la *Loi*, mais à son application (absence de recours et absence d'attribution d'avance sur les dépens pour les particuliers) ainsi qu'à la nécessité de règlements.

Ce que la Cour suprême du Canada a dit dans l'affaire VIA

162 Les mesures d'accommodement relatives aux fauteuils roulants personnels permettent aux personnes ayant une déficience d'avoir accès aussi

facilement et indépendamment que possible aux installations et services publics. 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. Tel est l'objectif du devoir d'accommoder : faire en sorte que les services et installations auxquels le public a accès soient accessibles autant aux personnes ayant une déficience physique qu'à celles qui n'ont pas une telle déficience.

176 De même, le fait que des trains soient accessibles sur certains parcours ne justifie pas la présence de trains inaccessibles sur d'autres parcours. Il doit y avoir accessibilité dans l'ensemble du réseau ferroviaire.

186 Le double objectif consistant à prévenir la discrimination et à y remédier, qui est reconnu dans l'arrêt ***Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Canada (Commission canadienne des droits de la personne)***, ne saurait être atteint si l'on justifie la création de nouveaux obstacles qui entraînent une exclusion par le fait qu'ils ne sont pas plus discriminatoires que ceux qu'ils remplacent. Cette approche contribue à perpétuer et à accentuer le désavantage historique que subissent les personnes ayant une déficience.

221 Les personnes ayant une déficience se trouvent alors exclues du public. Les membres du public qui ont une déficience physique *restent* des membres du public. Il ne s'agit pas d'une lutte entre personnes physiquement aptes et personnes ayant une déficience qui vise à empêcher une hausse de tarifs en évitant les dépenses engendrées par l'élimination de la discrimination. Les mesures de sécurité peuvent être coûteuses aussi, mais on ne s'attendrait guère à entendre que leur coût justifie le maintien de conditions dangereuses. À long terme, le danger est plus coûteux que la sécurité, et la discrimination plus coûteuse que l'inclusion.

Ce qui s'est dit dans l'affaire de Via Rail peut aussi se dire des voyages aériens, des déplacements par autobus et du transport par bateau. Mais, principalement, cet arrêt invite les législateurs à tenir compte des particularités des personnes avec déficiences : on ne peut pas s'attendre à ce qu'une personne immobilisée dans un fauteuil roulant monte des escaliers, à ce qu'une personne aveugle lise un document écrit ou à ce qu'une personne sourde entende les annonces d'un système de diffusion publique.

L'objectif de l'accès ne peut pas être énoncé plus clairement que dans le paragraphe 162 (reproduit ci-dessus) : *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 modernisation des lois canadiennes sur les transports doit supprimer toute discrimination et protéger le droit d'accès de chaque Canadien.

Il est tout aussi évident dans le paragraphe 176 (reproduit ci-dessus) que le fait qu'un train, un aéronef, un autobus ou un traversier soit accessible ne rend pas le système accessible. C'est la consigne de rendre le système tout entier accessible qui reconnaîtra avec dignité le droit à un accès indépendant et le protégera.

Le paragraphe 186 (reproduit ci-dessus) ne peut pas illustrer plus clairement que le fait de permettre la création de nouveaux obstacles au moyen d'amendements mal avisés aux lois canadiennes sur le transport *ne sert qu'à perpétuer et à accentuer le désavantage historique que subissent les personnes ayant une déficience*. Je passerai directement aux changements particuliers pour lesquels les Canadiens avec déficiences ont combattu pendant presque quatre décennies. Le CCD doit s'opposer à ces amendements, car demeurer passif serait ignorer les sacrifices consentis par les Canadiens avec déficiences, et c'est quelque chose que le CCD ne fera pas.

Le paragraphe 221 (reproduit ci-dessus) présente l'argument que les Canadiens avec déficiences sont tout aussi Canadiens ou membres du public et ont, au Canada, le droit de bénéficier des mêmes services que ceux fournis à tout autre membre du public. Encore là, je ne peux pas le dire mieux que ne l'a fait la Cour suprême : *À long terme, le danger est plus coûteux que la sécurité, et la discrimination plus coûteuse que l'inclusion*.

Le CCD apprécie l'engagement pris à la page 24 du *Document de travail : Examen de la Loi sur les transports au Canada : Garantir l'accessibilité du réseau de transport aux personnes ayant une déficience continuera d'être un objectif important compte tenu du vieillissement de la population canadienne*. C'est pour l'essentiel le même engagement que celui pris à l'endroit des Canadiens avec déficiences dans chaque rapport sur les transports depuis le premier, le rapport *Obstacles*, préparé en 1981.

DISPOSITIONS NUISIBLES DU PROJET DE LOI C-49

1. **L'alinéa 86.11 (1)f)** augmente de 1,5 à 3 heures la durée du retard sur l'aire de trafic avant que ne s'applique l'obligation du transporteur de distribuer de l'eau et de la nourriture ainsi que d'offrir la possibilité de quitter l'aéronef. Dans le cas des voyageurs canadiens à mobilité réduite qui ne peuvent se lever ou bouger, doubler la période d'attente aura des conséquences très néfastes. Comme ils n'ont pas accès aux installations sanitaires, il est courant que les voyageurs à mobilité réduite se déshydratent avant le départ. Pour ces passagers, l'augmentation proposée de la durée d'attente se traduira par des douleurs, de l'hypertonie spastique, des plaies de décubitus et une déshydratation plus poussée. Le CCD vous presse de supprimer cet amendement. Une attente de 1,5 heure sur l'aire de trafic avant que ne s'applique l'obligation du transporteur maintiendrait le Canada à la hauteur des dispositions internationales, telles que celle régissant les déplacements aériens en Europe.
2. **L'article 67.3** et la modification du sous-alinéa 86(1h)(iii) imposent une nouvelle restriction à l'Office. S'ils sont adoptés, l'Office n'agira qu'à la réception d'une plainte par écrit d'un passager lésé. Cela empêche toute poursuite d'intérêt public. Le comité ne peut pas permettre que cela se produise.

Le CCD appuie sans réserve le mémoire de M. Lukács, en particulier ses observations relatives à la possibilité pour les organismes défendant l'intérêt public, y compris le CCD, de déposer une plainte auprès de l'Office dans l'intérêt public.

Le 19 janvier 2018, dans l'affaire de *Delta Air Lines Inc. c. Gábor Lukács*, la Cour suprême a statué qu'il était déraisonnable pour l'Office d'utiliser un critère restrictif afin d'établir quelles plaintes seront entendues. La Cour suprême a affirmé qu'une approche rigide empêche de manière déraisonnable les groupes de défense de l'intérêt public, tel que le CCD, de déposer des plaintes. Porter plainte contre les obstacles à la mobilité au sein du système de transport constitue une façon d'éliminer les entraves à l'accessibilité. (Se reporter à l'annexe 2 pour des précisions sur l'affaire *Delta Air Lines Inc. c. Gábor Lukács*.)

3. La portée de l'**alinéa 86.11(1)c)** doit être suffisamment large pour couvrir toutes les pertes subies par les voyageurs ayant des déficiences. Il est courant que les appareils dont dépendent quotidiennement les Canadiens avec déficiences soient endommagés par les transporteurs aériens, souvent sans indemnité. Ne pas inclure le terme « retard » est un oubli majeur dans le cas des Canadiens avec déficiences. Un régime de responsabilité uniforme, s'appliquant à tous les déplacements aériens au Canada, serait un changement très bien accueilli pourvu qu'il soit fondé sur des principes de dédommagement complet.

Le CCD est d'avis que toutes les aides à la mobilité, tels les fauteuils roulants et les autres moyens de déplacement, doivent être considérées comme des prolongements de la personne et traitées en conséquence, et non pas comme un bagage.

4. **Règlements** – Si les codes de pratique ont enseigné quelque chose aux Canadiens avec déficiences, c'est qu'ils n'assurent pas l'accessibilité. Les 40 dernières années ont montré au CCD qu'il nous faut des règlements afin d'obtenir un système de transport accessible. Les règlements doivent promouvoir la conception universelle et l'inclusivité. Il est temps que le Canada adopte des règlements clairs et coercitifs en matière d'accès dans les modes de transport sous compétence fédérale, et que le CCD participe activement à leur élaboration.
5. **Application de la loi** – Il faut renforcer l'observation de l'accessibilité en conférant à l'Office le pouvoir d'adjudger des indemnités au titre des droits de la personne (par exemple, des dommages pour souffrances et douleurs); l'Office doit utiliser le pouvoir d'accorder des injonctions temporaires relatives à l'achat de tout nouvel équipement qui érigerait des obstacles; l'Office doit avoir le pouvoir de délivrer une ordonnance prospective exigeant des transporteurs qu'ils défraient les frais juridiques des personnes ayant des déficiences; l'Office doit avoir le mandat de rendre des ordonnances sur les coûts systémiques.

Le tout présenté au Comité sénatorial permanent des transports et des communications afin d'aider aux délibérations concernant la Loi sur la modernisation des transports (projet de loi C-49) et pour aucune autre raison ou motif inapproprié.

Le CCD apprécie cette occasion de porter à votre attention des faiblesses pouvant nuire aux Canadiens avec déficiences.

Bob Brown
Président,
Comité des transports du CCD

Terrance Green
Coprésident,
Comité des transports du CCD

Annexe 1

Article 9 – Accessibilité

1 Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :

- a. Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail;
- b. Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.

2. Les États parties prennent également des mesures appropriées pour :

- a. Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives;
- b. Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées;
- c. Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
- d. Faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre;
- e. Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public;
- f. Promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information;

- g. Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'Internet;
- h. Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.

Article 21 – Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information

Les États parties prennent toutes mesures appropriées pour que les personnes handicapées puissent exercer le droit à la liberté d'expression et d'opinion, y compris la liberté de demander, recevoir et communiquer des informations et des idées, sur la base de l'égalité avec les autres et en recourant à tous moyens de communication de leur choix au sens de l'article 2 de la présente Convention. À cette fin, les États parties :

- a. Communiquent les informations destinées au grand public aux personnes handicapées, sans tarder et sans frais supplémentaires pour celles-ci, sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicaps;
- b. Acceptent et facilitent le recours par les personnes handicapées, pour leurs démarches officielles, à la langue des signes, au braille, à la communication améliorée et alternative et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix;
- c. Demandent instamment aux organismes privés qui mettent des services à la disposition du public, y compris par le biais de l'Internet, de fournir des informations et des services sous des formes accessibles aux personnes handicapées et que celles-ci puissent utiliser;
- d. Encouragent les médias, y compris ceux qui communiquent leurs informations par l'Internet, à rendre leurs services accessibles aux personnes handicapées;
- e. Reconnaissent et favorisent l'utilisation des langues des signes.

Annexe 2

Le 19 janvier 2018, dans l'affaire *Delta Air Lines Inc. c. Gábor Lukács*, la Cour suprême du Canada (CSC) a jugé qu'il était déraisonnable pour l'Office des transports du Canada (l'Office) d'utiliser un critère restrictif afin d'établir quelles plaintes seront entendues. La Cour suprême a entendu l'affaire le 4 octobre 2017.

Le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) est intervenu devant la CSC dans l'affaire *Delta Air Lines Inc. c. Gábor Lukács*. Byron Williams et Joëlle Pastora Sala, du Public Interest Law Centre (PILC), ont comparu devant la CSC, avec l'avocate bénévole Alyssa Mariani, de Thompson Dorfman Sweatman (TDS), S.A.R.L. (TDS), au nom du CCD. Sacha Paul, de TDS, faisait aussi partie intégrante de l'équipe ayant préparé ce dossier.

Le Comité des transports et le Comité des droits de la personne du CCD ont guidé la préparation de l'intervention. Bob Brown préside le Comité des transports et Anne Levesque préside le Comité des droits de la personne.

La question au cœur de l'instance était d'établir les critères appropriés pour décider d'entendre une plainte devant un tribunal administratif comme l'Office. Le CCD défendait la position que les particuliers et les groupes portant des questions sérieuses à l'attention d'un tribunal administratif, tel l'Office, devraient être entendus. Il alléguait aussi que la protection offerte par l'Office et les autres tribunaux administratifs ne devrait pas être moindre que celle offerte par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Le CCD a soutenu que le pouvoir discrétionnaire de l'Office d'entendre les plaintes doit être exercé en conformité avec le pouvoir de l'Office d'éliminer les obstacles et de réduire, plutôt que de perpétuer, les entraves à l'accès à la justice. Les arguments présentés sont d'une importance particulière pour le CCD et pour les personnes avec déficiences parce que le résultat peut avoir une incidence sur leurs efforts visant à supprimer les obstacles au sein du système de transport de manière rapide et économique.

L'intervention du CCD a fait une grande différence dans l'orientation des débats devant la CSC. Les aspects relatifs aux droits de la personne n'avaient pas vraiment été approfondis devant la Cour d'appel. L'intervention du CCD traitait directement de la relation existant entre la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le factum de l'Office a par conséquent présenté un exposé sur les droits de la personne.

La CSC a jugé qu'une approche restrictive empêchait déraisonnablement les groupes de défense de l'intérêt public, tels que le CCD, de déposer des plaintes. Porter plainte à propos des obstacles à la mobilité au sein du système de transport sous réglementation fédérale est une façon de supprimer les entraves aux déplacements des personnes avec déficiences.

La CSC a convenu avec le CCD que « [r]ejecter une plainte sur le seul fondement de l'identité du groupe qui la porte empêcherait l'Office d'entendre des plaintes qui pourraient se révéler fort pertinentes et entraverait sa capacité à réaliser l'objectif du régime créé par la *Loi* ». La CSC a jugé que la décision de l'Office de rejeter la plainte de M. Lukács sur le seul fondement de son identité était déraisonnable parce que l'Office « n'a pas adopté une approche souple ».

Conformément à l'argumentation du CCD, la décision majoritaire de la CSC a été qu'un critère plus approprié serait d'étudier si la plainte soulève une question sérieuse qu'on doit trancher.

Il faut souligner la reconnaissance par la CSC que la décision de l'Office était fautive parce qu'elle ne permettait pas aux principaux intéressés d'être entendus. Le principe « Rien sur nous sans nous » de la communauté des personnes handicapées gagne du terrain!

La décision de la CSC dans l'affaire *Delta Air Lines Inc. c. Gábor Lukács* nous sera utile dans l'avenir parce qu'elle contribuera à assurer que des groupes, tels que le CCD, pourront continuer d'intervenir devant des tribunaux administratifs, tels que l'Office, afin de promouvoir l'élimination des obstacles.

Le CCD exprime ses sincères remerciements à Byron Williams, Joëlle Pastora Sala, Alyssa Mariani, Sacha Paul ainsi qu'au Comité des transports et au Comité des droits de la personne du CCD pour le travail accompli dans le cadre de l'intervention ayant abouti à cette importante décision.

Pour consulter le texte intégral de la décision, visiter : <https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/16958/index.do>.