



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

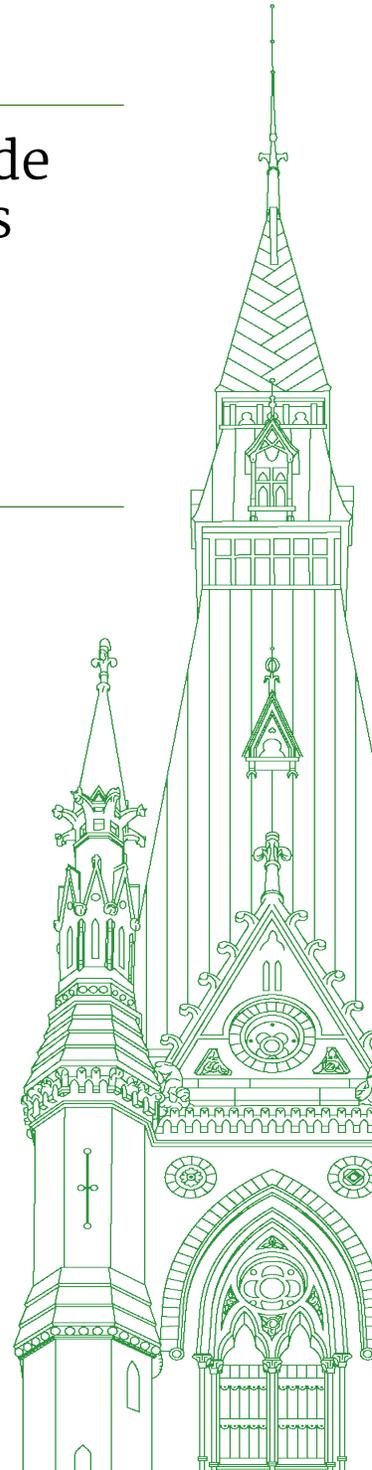
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 103

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le mardi 27 février 2024

Président : M. Peter Schiefke



Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

Le mardi 27 février 2024

• (1105)

[Français]

Le président (M. Peter Schiefke (Vaudreuil—Soulanges, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Bienvenue à la 103^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le lundi 20 novembre 2023, le Comité se rencontre pour étudier le transport accessible aux personnes en situation de handicap.

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément au Règlement de la Chambre des communes. Les députés peuvent participer en personne, dans la salle, ou à distance au moyen de l'application Zoom.

[Traduction]

Chers collègues, même si la salle est équipée d'un système audio perfectionné, des chocs acoustiques sont toujours possibles. Ces sons peuvent être extrêmement dommageables pour nos interprètes et leur causer de graves blessures. Le plus souvent, ils se produisent lorsqu'une oreillette est placée trop près d'un microphone. Nous demandons donc à tous les participants de faire preuve d'une grande prudence lorsqu'ils manipulent les oreillettes, surtout lorsque leur micro ou celui de leur voisin est allumé. Afin de prévenir les incidents et de protéger la santé auditive des interprètes, j'invite les participants à s'assurer de parler dans le microphone sur lequel est branché leur casque d'écoute, à éviter de manipuler les oreillettes et à les déposer sur la table, loin du micro, quand ils ne les utilisent pas.

J'aimerais maintenant accueillir nos témoins qui sont ici pour la première heure.

Nous accueillons aujourd'hui Mme France Pégeot, présidente et première dirigeante de l'Office des transports du Canada, qui est accompagnée de M. Tom Oommen, directeur général de la Direction générale de l'analyse et de la sensibilisation. Du ministère de l'Emploi et du Développement social, nous avons Mme Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité. Enfin, nous accueillons, du Bureau du vérificateur général, Mme Karen Hogan, la vérificatrice générale du Canada; M. Milan Duvnjak, directeur principal; et Mme Susie Fortier, directrice.

Bienvenue et merci à tous de comparaître, en personne ou par vidéoconférence.

Nous entendrons d'abord des déclarations préliminaires, en commençant par Mme Pégeot.

La parole est à vous. Vous avez cinq minutes.

[Français]

Mme France Pégeot (présidente et première dirigeante, Office des transports du Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour, monsieur le président et membres du Comité.

Je vous remercie de m'avoir invitée à venir vous parler des transports accessibles aux personnes handicapées.

L'Office des transports du Canada assume trois grandes responsabilités. Dans un premier temps, nous veillons à ce que le réseau national des transports fonctionne efficacement et harmonieusement dans l'intérêt de toutes les Canadiennes et de tous les Canadiens.

Deuxièmement, nous offrons aux passagers aériens un régime de protection des consommateurs.

Finalement, nous protégeons le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.

L'Office est un tribunal et un organisme de réglementation indépendant. Plus particulièrement, nous sommes l'organisme de réglementation économique du système de transport canadien. À ce titre, nous prenons des règlements, après consultation avec le ministre, et les mettons en œuvre. Nous devons également surveiller le respect des dispositions législatives et réglementaires que nous sommes chargés d'appliquer.

Nous sommes également un tribunal administratif. À ce titre, nous employons des moyens informels, un processus décisionnel formel ou d'autres mécanismes pour régler des différends entre les parties réglementées de l'industrie et les usagers du réseau des transports, de même que les collectivités.

L'accessibilité a toujours été et elle continue d'être une priorité pour l'Office des transports. Nous avons toujours abordé la question de l'accessibilité de manière holistique, en utilisant divers outils, à commencer par de l'information, des guides et la résolution des différends, en passant par la prise de décisions et de règlements, jusqu'à l'application de la loi. Ainsi, nous reconnaissons que l'amélioration de l'accessibilité dans les transports doit être abordée sur de nombreux fronts à la fois.

Notre plus important règlement sur l'accessibilité, c'est-à-dire le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, a été établi à partir de décisions antérieures du tribunal, de règlements et de codes de pratiques de l'Office des transports. Son entrée en vigueur s'est faite entre 2020 et 2022. Le règlement s'applique aux grands fournisseurs de services de transport. Cela inclut les grandes compagnies aériennes, les exploitants d'aéroports et des organismes comme l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, qui fournissent des services à la grande majorité des passagers transportés dans l'ensemble du réseau de transport de compétence fédérale.

[Traduction]

Voici, entre autres, ce que le Règlement sur les transports accessibles exige des fournisseurs de services de transport fédéraux: aider les personnes handicapées à monter à bord de l'aéronef, à trouver leur siège, et à effectuer le transfert entre leur aide à la mobilité et leur siège; accepter les aides à la mobilité et les transporter de manière sécuritaire et, si une aide est retardée, fournir temporairement à la personne une aide à la mobilité de remplacement, ou la faire réparer si elle est endommagée; s'assurer que leurs employés qui, dans le cadre de leurs fonctions, peuvent être appelés à fournir une aide physique à une personne handicapée, reçoivent la formation nécessaire pour le faire, par exemple pour le transfert d'un passager entre un fauteuil roulant et un siège, la manipulation des aides à la mobilité, et l'utilisation d'équipements spécialisés comme des plates-formes élévatoires.

Le règlement renferme également plusieurs dispositions considérées comme étant avant-gardistes, par exemple les zones tampons en cas d'allergie et le principe « une personne, un tarif » visant les transports intérieurs. En effet, même si le cadre réglementaire canadien peut certainement être encore amélioré, comme nous avons pu le constater récemment, il constitue une fondation très robuste pour assurer l'accessibilité.

L'Office, comme d'autres organismes de réglementation, utilise différents outils pour faire respecter la réglementation, par exemple l'imposition d'amendes ou de sanctions administratives pécuniaires. En tant que tribunal administratif, l'Office traite les plaintes de passagers qui estiment que le fournisseur de services de transport n'a pas respecté ses obligations en matière d'accessibilité. Dans bien des cas, l'Office peut aider à régler ces plaintes grâce à un processus informel de médiation, tandis que d'autres plaintes sont réglées au moyen d'un processus décisionnel formel mené par des membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil, qui ont un rôle de juge administratif.

Comme la vérificatrice générale l'a fait remarquer dans son évaluation de l'accessibilité du réseau de transport, nous avons fait beaucoup de progrès, mais il reste encore du travail à faire. Bien entendu, nous mettons en œuvre les recommandations de la vérificatrice générale concernant l'accessibilité du réseau de transport.

Les transports, en particulier le secteur aérien, sont internationaux. Tandis que nous nous efforçons de rendre le Canada plus accessible, nous avons débordé de nos frontières pour tenter de bâtir l'accessibilité du réseau de transport aérien à l'échelle internationale. Par exemple, depuis 2019, en collaboration avec le Conseil national de recherches et Transports Canada, nous avons chapeauté plusieurs initiatives internationales pour mener des recherches et établir un consensus sur la façon d'améliorer le transport des aides à la mobilité. Il a été gratifiant de constater qu'une bonne partie des

travaux dirigés par le Canada a été prise en compte dans la directive stratégique sur le transport des aides à la mobilité que l'Association du transport aérien international a publiée en 2023 à l'intention de ses compagnies aériennes membres.

Dans tous nos travaux, nous nous efforçons de consulter des représentants de la communauté des personnes handicapées et de l'industrie pour que l'accessibilité du réseau de transport progresse. Le comité consultatif sur l'accessibilité, à l'Office des transports, est composé de représentants de personnes handicapées et de l'industrie, et il s'agit d'une tribune très efficace pour recevoir des conseils et échanger de l'information.

En terminant, je profite de cette occasion pour vous informer que nous venons d'obtenir la certification Or de la Fondation Rick Hansen pour l'accessibilité de notre nouvel édifice. Nous en sommes très fiers, et cela témoigne une fois de plus de notre engagement envers l'accessibilité.

Merci beaucoup.

Je serai ravie de répondre à vos questions.

• (1110)

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame Pégeot.

Je cède maintenant la parole à Mme Cadieux pour cinq minutes.

[Traduction]

Mme Stephanie Cadieux (dirigeante principale de l'accessibilité, Bureau de la dirigeante principale de l'accessibilité, ministère de l'Emploi et du Développement social): Merci.

[Français]

Bonjour.

C'est un plaisir pour moi d'être parmi vous.

[Traduction]

Je travaille mon français, donc le reste sera en anglais aujourd'hui.

Je vous remercie de l'invitation.

Je dirai d'abord que l'accessibilité des transports aériens est un dossier qui ne peut pas attendre. Il faut agir maintenant. Cela n'a que trop tardé. Je sais que le Comité le sait, puisque vous examinez de plus près les mesures qui sont nécessaires.

Lorsque les compagnies aériennes traitent les personnes handicapées comme des problèmes plutôt que comme des personnes, cela a des répercussions profondes et cause un préjudice qui n'est pas seulement financier. Il y a aussi une perte de temps, et un préjudice sur les plans physique et psychologique. Trop souvent, lorsqu'un problème survient, comme la perte ou le bris d'une aide à la mobilité, le personnel se montre peu empathique et ne comprend pas que ce n'est pas la simple perte d'un bagage.

Beaucoup d'aides à la mobilité sont adaptées sur mesure et leur remplacement n'est pas une option. Pour la personne, cela revient à arriver à destination sans ses jambes. Elle a perdu une partie de son corps, son indépendance, sa sécurité et son bien-être. Ce n'est pas un inconvenant, mais un échec catastrophique. Je ne devrais pas avoir à l'expliquer, mais à l'instar d'autres personnes handicapées, je dois constamment le répéter.

Lorsque de telles défaillances surviennent, la personne qui vient de subir un préjudice doit composer avec la situation, sans aide adéquate de la compagnie aérienne. Elle doit se battre pour qu'on règle le problème, et c'est souvent trop peu, trop tard. C'est du capacitisme, un problème omniprésent et généralisé dans notre culture qui se reflète dans la façon dont on traite toujours les personnes handicapées comme des personnes à part, et pas seulement dans les transports aériens.

Cependant, les personnes handicapées sont avant tout des personnes. J'entends par là que nous sommes des clients, des passagers, et que nous méritons un service équitable. Un de mes amis a une bonne réplique: « Je suis handicapé, mais mon argent ne l'est pas. » Autrement dit, pourquoi est-il attendu et prévu que vous ayez accès à des toilettes dans un avion, mais pas moi?

Un changement de culture s'impose afin que cela soit bien compris à tous les échelons des sociétés de transport aérien, car ce changement ne pourra se produire, peu importe la réglementation, tant que cette compréhension ne sera pas encouragée, cultivée et intégrée dans l'ensemble des activités.

À titre de dirigeante principale de l'accessibilité, je suis conseillère indépendante auprès du ministre responsable de la Loi canadienne sur l'accessibilité. J'assure également le suivi, la promotion et l'examen des progrès réalisés en vertu de la loi. Je ne suis pas responsable des normes ou des règlements, de la conformité ou de l'exécution de la loi.

Il y a deux semaines, j'ai publié mon premier rapport en tant que dirigeante principale de l'accessibilité. Dans le rapport, je présente plusieurs recommandations sur l'instauration d'une formation obligatoire sur l'accessibilité et le renforcement de la réglementation pour veiller à ce que les entreprises comprennent ce qu'elles doivent absolument offrir. Je parle aussi de la nécessité de disposer de données plus abondantes et de meilleure qualité. En outre, dans mon suivi du travail des organisations dans le cadre de la loi, je serai à l'affût de progrès concrets en matière d'élimination des obstacles d'une année à l'autre.

Je ne prétends pas que c'est facile. L'accessibilité est complexe. Chaque personne est unique, et ce qui est parfait pour moi comme personne qui utilise un fauteuil roulant ne fonctionnera pas pour une personne aveugle ou sourde. L'accessibilité nécessite beaucoup de réflexion.

La planification à long terme nécessite l'intégration de certains éléments structurels lors de la construction d'aéronefs afin de créer une flotte accessible pour l'avenir. À cette fin, les gouvernements — le nôtre et d'autres — doivent signaler qu'il s'agit d'une exigence. Cela doit se faire dès aujourd'hui.

Beaucoup de bons efforts sont déployés. Je tiens à souligner le travail qui a été accompli, mais il faut faire plus, et plus rapidement.

À titre de dirigeante principale de l'accessibilité, je surveille ce qui se passe dans l'industrie dans d'autres administrations, tant à court terme qu'à long terme. Quelles sont les complexités des problèmes et de la recherche de solutions cohérentes et permanentes? En fin de compte, les questions d'accessibilité ne se limitent pas aux aides à la mobilité. Il faut mettre l'accent sur tous les aspects de l'expérience voyageur — y compris les services et les prestataires de services — pour les personnes qui présentent un large éventail de handicaps et de besoins en matière de services.

Mon temps de parole est limité aujourd'hui, bien entendu, et je ne fais qu'effleurer la surface, mais permettez-moi de résumer très rapidement les principaux éléments qui, selon moi, sont des priorités d'action. Il faut des données beaucoup plus détaillées et accessibles au public; des mesures de protection des passagers aériens adaptées aux questions d'accessibilité; une formation axée sur le service à la clientèle; une culture inclusive et une formation sur la manutention des aides à la mobilité. Bref, il faut trouver des façons de bien faire les choses à chaque occasion.

Merci beaucoup. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

• (1115)

Le président: Merci beaucoup, madame Cadieux.

Nous accueillons ensuite Mme Hogan.

Madame Hogan, la parole est à vous pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Karen Hogan (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général): Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter des constatations de notre rapport d'audit sur les transports accessibles aux personnes en situation de handicap, rapport qui a été déposé à la Chambre des communes en mars 2023.

Je tiens à reconnaître que cette séance se déroule sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je suis accompagnée aujourd'hui de M. Milan Duvnjak, le directeur principal qui était responsable de l'audit, et de Mme Susie Fortier, la directrice qui a dirigé l'équipe d'audit.

Toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société. Au Canada, certaines personnes doivent constamment lutter pour des droits fondamentaux que les autres tiennent pour acquis. En 2019 et en 2020, plus d'un million de personnes en situation de handicap qui ont utilisé un mode de transport assujéti à la réglementation fédérale pour voyager ont rencontré un obstacle. Lorsque l'accès aux droits fondamentaux de la personne est retardé ou refusé, il en résulte que certains membres de la société sont laissés pour compte.

Cet audit n'a pas porté directement sur les compagnies aériennes ou les autorités aéroportuaires. Il a examiné l'Office des transports du Canada, qui est l'organisme de réglementation fédéral, ainsi que VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, deux sociétés d'État qui fournissent des services de transport. Nous avons examiné si ces trois organisations s'étaient employées à recenser, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels se heurtent les voyageuses et les voyageurs en situation de handicap.

[Traduction]

Dans l'ensemble, nous avons constaté que les trois organisations avaient pris des mesures pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap, mais qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. Bien que notre rapport comporte des constatations et des recommandations concernant le transport ferroviaire, je vais axer mes remarques sur le transport aérien, qui est le sujet de l'étude du Comité.

Les inspections des fournisseurs de services de transport menées par l'Office des transports du Canada dans le cadre de sa surveillance de tous les modes de transport avaient pour but de recenser et d'éliminer certains obstacles. Toutefois, l'Office était limité quant au type et au nombre d'inspections qu'il pouvait mener, et il n'avait pas l'autorité nécessaire pour accéder aux données des fournisseurs de services relatives aux plaintes afin d'améliorer ses activités de surveillance. Par conséquent, il se pourrait que certains obstacles aient été omis et qu'ils persistent, et que de nouveaux obstacles se soient ajoutés.

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avait lancé un processus ouvert de consultation au sujet de son plan d'accessibilité et élaboré des programmes de formation. Toutefois, au moment de notre audit, des améliorations étaient encore nécessaires dans de nombreux domaines importants. Par exemple, le site Web de l'Administration n'était pas complètement accessible. Cette dernière ne se servait pas non plus des données sur les plaintes pour améliorer le recensement des obstacles existants ou prévenir de nouveaux obstacles.

Pour améliorer davantage l'accessibilité des trains, des avions et des autres modes de transport assujettis à la réglementation fédérale, nous avons recommandé que les organisations élargissent leurs processus de consultation auprès des personnes en situation de handicap, présentent un contenu en ligne pleinement accessible et se servent des données sur les plaintes pour recenser, comprendre et prévenir les obstacles. Ce travail est nécessaire pour permettre au gouvernement fédéral d'atteindre son objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous serions heureux de répondre aux questions des membres du Comité.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Hogan.

Pour commencer nos séries de questions d'aujourd'hui, nous passons à Mme Lewis.

Madame Lewis, vous avez la parole pour six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Leslyn Lewis (Haldimand—Norfolk, PCC): Merci.

Ma première question s'adresse à Mme Stephanie Cadieux.

Je tiens à remercier tous les témoins de leur présence aujourd'hui. Je tiens particulièrement à vous remercier du temps que vous prenez pour comparaître devant le Comité et pour parler de votre expérience très personnelle. Je crois que cela contribuera à informer le Comité et permettra aux Canadiens de prendre connaissance d'un aspect des voyages dont il est très décourageant d'entendre parler. Je pense que ce genre de témoignage contribuera à mettre en lumière un problème persistant. J'aimerais que nous discutions d'un problème nouveau, mais il s'agit malheureusement d'un problème de longue date qui est essentiellement une question de dignité et de compassion.

Vous avez souligné que les gens ont beaucoup de difficulté à comprendre qu'une aide à la mobilité, comme un fauteuil roulant, est une extension de votre corps. Cela facilite votre autonomie. Essentiellement, c'est vraiment comme si la personne perdait une partie de son corps durant le transport. Selon vous, les employés reçoivent-ils assez de formation pour comprendre la compassion

qu'exige ce genre de situation, de façon à garantir une accessibilité accrue dans le secteur des transports sous réglementation fédérale?

• (1120)

Mme Stephanie Cadieux: Je vous remercie de votre question.

La réponse courte est non. Je pense que l'intention est là, et je ne pense pas nécessairement que le contenu de la formation est mauvais. Je dirais même qu'il est probablement bon, dans la plupart des cas. Je pense que c'est une situation où le message doit être constamment répété. En outre, si cela ne fonctionne pas, il faut des mesures d'application et de suivi ainsi que des changements.

Toutefois, en fin de compte, c'est une question de service à la clientèle et d'interaction humaine qui peut, en partie, faire l'objet de réglementation et de formation. C'est en partie lié au personnel. Je peux vous dire qu'il y a beaucoup de gens très compétents dans ce domaine et que beaucoup de personnes ont des expériences très positives. Malheureusement, tant que chaque expérience ne sera pas positive, le problème demeurera entier.

Je vais vous donner un exemple très rapidement. Lors d'un voyage récent, j'étais assise et j'attendais que l'équipage mette mon fauteuil roulant dans l'avion. C'est ainsi que cela fonctionne, maintenant, et j'en suis ravie. Cependant, d'autres membres de l'équipage — des bagagistes — étaient sur la passerelle, derrière moi. Ils ont dit quelque chose comme « Qu'est-ce qui prend autant de temps? On pourrait simplement attacher le fauteuil roulant sur le dessus de l'avion, comme un vélo sur une voiture, non? »

Voilà le genre d'insensibilité qui fait en sorte que des aides à la mobilité se retrouvent à la poubelle, échappées au sol ou laissées derrière. La formation peut aider à corriger ce manque de sensibilité, ou non. Toutefois, lorsque ce n'est pas le cas, je dirais qu'il faut offrir plus de formation et recommencer.

Voilà l'objectif, à mon avis, et il est difficile à atteindre. Cela prend du temps.

Mme Leslyn Lewis: Lorsque vous avez découvert que votre fauteuil roulant n'était pas à bord du vol pour Vancouver, quelles mesures Air Canada a-t-elle prises pour corriger la situation?

Mme Stephanie Cadieux: Eh bien, après une soirée difficile, et après mon retour à la maison, le lendemain matin, Air Canada m'a avisée que mon fauteuil était à Vancouver et qu'on allait me le livrer. J'ai récupéré mon fauteuil vers 13 heures le lendemain.

Mme Leslyn Lewis: Comment êtes-vous retournée à la maison sans votre fauteuil roulant?

Mme Stephanie Cadieux: Heureusement, j'arrivais dans ma ville, à Vancouver. Je n'étais pas en voyage ailleurs. Donc, mon mari est venu me chercher à l'aéroport. Nous avons utilisé un fauteuil roulant de l'aéroport jusqu'à ma voiture. À la maison, mon mari m'a aidée. Heureusement, j'avais un autre fauteuil roulant à la maison, ce que beaucoup de gens n'ont pas.

Bien que l'expérience ait été traumatisante — et je ne savais pas vraiment à quel point il serait traumatisant de ne pas avoir mon fauteuil roulant —, la compagnie aérienne a corrigé la situation assez rapidement, dans mon cas.

Mme Leslyn Lewis: Air Canada et l'OTC vous ont-ils donné l'assurance que cela n'arriverait à personne d'autre? Quels mécanismes ont-ils mis en place pour s'en assurer?

Mme Stephanie Cadieux: Je dirais qu'ils ne peuvent s'assurer que cela n'arrivera pas à d'autres... Du moins pas pour le moment.

Depuis ce temps, Air Canada a apporté plusieurs changements qu'elle met à l'essai. La société tente de déterminer si les aides à la mobilité comme la mienne, qui peuvent être démontées ou pliées, peuvent être transportées dans la cabine pour qu'elles suivent les passagers. Air Canada a aussi une extension sur son application qui peut suivre les aides à la mobilité placées dans l'avion, de sorte que les passagers puissent s'assurer que leur fauteuil a bel et bien été chargé dans l'avion.

La société tente de veiller à ce qu'une telle situation ne se reproduise plus. Il faudra voir comment les choses se passent au fil du temps.

• (1125)

Le président: Merci, madame Lewis.

Merci, madame Cadieux.

Nous allons maintenant entendre M. Rogers. Vous disposez de six minutes. Allez-y.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue à nos invités. Nous sommes heureux de vous entendre parler de ce sujet.

En tant que député, je voyage beaucoup par avion. Les aéronefs n'ont pas tous la même taille. Je me demande souvent comment les personnes handicapées ont accès aux plus petits avions à hélice, par exemple. Leurs rampes sont étroites, trop étroites pour un fauteuil roulant. Il est difficile de se déplacer dans les allées étroites, même sans fauteuil.

Lorsque je pense aux défis auxquels doivent faire face les personnes handicapées, je me demande pourquoi les compagnies aériennes ne prennent pas les mesures nécessaires pour rendre les avions accessibles.

Êtes-vous d'avis que l'accessibilité n'est pas une simple caractéristique ou une considération après coup, et qu'il s'agit d'une nécessité, qui doit être à l'avant-plan de toutes les expériences de déplacement?

J'aimerais entendre Mme Cadieux pour commencer, puis Mme Pégeot.

Mme Stephanie Cadieux: Oui, l'accessibilité doit être prise en compte dès le départ. Malheureusement, je dirais que l'incident — mon incident — a attiré l'attention sur cette question, et s'il fallait qu'il se produise pour cela, je suis heureuse que ce soit arrivé.

La Loi canadienne sur l'accessibilité oblige les organisations réglementées par le gouvernement fédéral à se pencher sur la question et à mettre en œuvre un plan pour faire de l'accessibilité une priorité, afin de veiller à ce qu'elles tiennent compte de cette réalité et à ce qu'elles comprennent que 27 % de la population vit avec un handicap et a besoin d'une certaine forme d'adaptation, et qu'on ne peut plus laisser ces personnes de côté. Cela prendra un certain temps.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous devons nous pencher sur la question des infrastructures pour l'avenir. Le transport aérien représentera toujours un défi. Il faut être réalistes. Cependant, nous pourrions faire mieux si nous établissons un plan et si nous en faisons une priorité. J'ai parlé aux représentants de Boeing et à d'autres constructeurs d'aéronefs, et je sais qu'ils tra-

vailent en ce sens. Ils croient qu'il y a des façons de le faire, mais il faut que la demande vienne des gens qui achètent leurs avions. Au bout du compte, cela relève des compagnies aériennes. Je pense qu'il incombe également aux gouvernements de signaler qu'il s'agit d'une priorité et que ce sera une exigence à l'avenir, comme les États-Unis l'ont fait en indiquant clairement aux compagnies aériennes que des toilettes accessibles seront requises pour les avions à couloir unique.

Ces mesures prennent du temps à mettre en œuvre. On parle de 10 ou 15 ans après avoir pris l'engagement, alors c'est une chose à laquelle nous devons réfléchir, c'est certain, et cela prendra du temps. Heureusement, je crois que, avec la Loi canadienne sur l'accessibilité en place, ces conversations continueront de faire partie de la discussion urgente.

M. Churence Rogers: Merci.

Madame Pégeot, j'aimerais aussi connaître votre opinion sur ce sujet, mais avant cela... Dans vos commentaires, vous avez dit que l'accessibilité devait être une priorité, bien sûr, et qu'il fallait des changements sociétaux et des changements dans la culture organisationnelle. Vous avez dit qu'il y avait encore du travail à faire pour réaliser d'autres progrès.

Veuillez garder en tête ma première question et ces commentaires; je vous laisse le temps d'y répondre.

Mme France Pégeot: Bien sûr, je suis d'accord avec vous pour dire que l'accessibilité doit être au premier plan, et nous disposons de nombreux outils pour avancer en ce sens, notamment les lignes directrices que nous fournissons. Nous offrons du matériel de formation sur notre site Web, surtout pour les petits transporteurs. Nous avons un mécanisme de règlement des différends qui nous permet de régler un grand nombre de nos plaintes au moyen de la médiation, et nous avons, bien sûr, des outils d'application de la loi. Je dirais que toutes ces mesures nous aident et contribuent à faire avancer notre mandat en matière d'accessibilité. J'espère que cela changera aussi l'environnement dans lequel les entreprises de transport fonctionnent et la façon dont elles perçoivent l'accessibilité.

Je suis tout à fait d'accord avec Mme Cadieux lorsqu'elle dit que cela fait aussi partie de la culture d'une organisation. Chaque fois que je rencontre le PDG d'une compagnie aérienne, je soulève la question de l'accessibilité. Nous travaillons également en collaboration avec les personnes handicapées et avec l'industrie pour nous assurer qu'il y a une bonne communication et que les gens sont sensibilisés de la bonne façon pour améliorer l'accessibilité.

Cet été, par exemple, nous avons travaillé avec de petits transporteurs, et nous avons amené avec nous des personnes handicapées. Nous avons voyagé à bord des avions de ces transporteurs pour nous rendre à Whitehorse, à Dawson City et à Sept-Îles, pour nous assurer de bien comprendre leur réalité. C'est certainement quelque chose de très important, et nous voulons le faire.

Je tiens à souligner que le travail que fait le Comité est très utile pour faire progresser la culture des entreprises et du système de transport dans son ensemble en ce qui concerne l'accessibilité... Et pour mettre l'accessibilité à l'avant-plan. Air Canada et WestJet vous ont parlé des mesures qu'elles ont prises, et je pense que le travail que vous faites est très utile.

• (1130)

M. Churence Rogers: Merci.

J'aimerais vous poser une autre question.

Le président: Vous n'avez malheureusement plus de temps, monsieur Rogers.

M. Churence Rogers: Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Rogers.

[Français]

Merci, madame Pégeot.

Je cède maintenant la parole à M. Barsalou-Duval pour six minutes.

M. Xavier Barsalou-Duval (Pierre-Boucher—Les Patriotes—Verchères, BQ): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous aujourd'hui.

Je voudrais remercier en particulier Mme Cadieux de son témoignage, qui nous permet d'être un peu plus sensibilisés à ce que vivent les personnes en situation de handicap. Il nous amène du moins à réaliser, nous qui avons nos deux bras, nos deux jambes et tous nos moyens, à quel point nous ne saisissons pas la difficulté que représente le transport pour les personnes à mobilité réduite et en situation de handicap.

On nous donne des exemples concrets, dont celui des toilettes, exemple que je trouve frappant. Je n'imagine pas qu'une personne passe six ou 10 heures dans un avion sans pouvoir aller aux toilettes ou qu'elle doive y être accompagnée par quelqu'un, une situation qui risque de porter atteinte à son intimité. Je peux difficilement imaginer comment ces personnes se sentent. Cela ne doit pas être facile. Je vous remercie encore une fois, madame Cadieux, de votre témoignage.

Cela m'amène à une question que j'aimerais vous poser. Je ne sais pas si vous avez suivi les travaux du Comité jusqu'à présent, mais, lors d'une de ses séances précédentes, une personne représentant une organisation a dit ne pas comprendre pourquoi certaines compagnies aériennes obligeaient des personnes qui occupaient beaucoup d'espace à payer le prix de deux billets plutôt que d'un seul. Cette politique tarifaire est en vigueur sur les vols internationaux, mais pas sur les vols nationaux.

J'aimerais savoir comment vous vous sentiriez, en tant que personne en situation de handicap, si on vous demandait de payer deux fois le prix du transport parce que votre mobilité est réduite.

[Traduction]

Mme Stephanie Cadieux: Je sais que le Canada est un chef de file mondial dans ce domaine, avec sa politique « une personne, un tarif ». Ce n'est pas le cas ailleurs. C'est une mesure propre au Canada.

Je reconnais que les enjeux intergouvernementaux et les enjeux en matière de concurrence rendent la situation plus complexe, mais sur le plan de l'accessibilité seulement, je dirais que si les transporteurs exigent que les personnes handicapées soient accompagnées, ces personnes ne devraient pas être désavantagées sur le plan financier, puisqu'il s'agit d'une exigence de la compagnie aérienne.

Il est difficile d'atteindre un équilibre ici, mais les personnes handicapées doivent souvent payer des coûts supplémentaires. Le coût de l'équipement est déjà important, et les frais de déplacement sont souvent plus importants pour les personnes handicapées que pour les autres.

Si la compagnie aérienne exige que ces personnes soient accompagnées, alors ce devrait être à ses frais.

• (1135)

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

À ce sujet, il serait intéressant d'entendre le point de vue de Mme Pégeot, de l'Office des transports du Canada. Cela nous permettrait de mieux comprendre la position de l'Office.

Mme France Pégeot: Oui, bien sûr. Merci beaucoup.

Je vais revenir à ce que Mme Cadieux vient de dire. Le Canada est en effet, à notre connaissance, le seul pays qui impose un tarif. À l'international, le transport aérien est régi par une série d'ententes bilatérales entre pays. C'est essentiellement ce qui permet aux avions canadiens d'aller dans d'autres aéroports. C'est vraiment le cadre à l'intérieur duquel évolue le transport aérien international.

Dans ces ententes, une disposition précise qu'on ne doit pas régir le prix des billets, soit, essentiellement, que les compagnies doivent suivre les lois du marché et avoir la liberté d'établir le prix de leurs billets. Un organisme comme l'Office ne peut pas intervenir à ce sujet. Si nous rendions obligatoire la politique « une personne, un tarif », il est fort probable que certains pays la rejetteraient. À la suite des consultations avec Transports Canada et Affaires mondiales Canada, la décision de ne pas réglementer en ce sens a été prise. Dans ce contexte, l'Office a décidé de ne pas traiter les plaintes qui lui avaient été soumises.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

Pour ma part, je trouve cette situation quand même triste. Je me demande si l'interprétation des pratiques internationales doit nécessairement définir le résultat final ou s'il est possible que l'on prenne des mesures. Je pense aux règlements pour les passagers aériens, par exemple, qui ne sont pas les mêmes d'un pays à l'autre. À mon sens, avec un peu de courage, il serait possible de mettre en place des politiques. En tout cas, c'est mon point de vue.

Cela m'amène à une autre question pour l'Office des transports du Canada.

Quel est le rôle de l'Office lorsque vient le temps de s'assurer que les personnes à mobilité réduite ont accès aux services dont elles ont besoin dans les aéroports? Elles ont parfois de la difficulté à obtenir de l'aide de gens compétents pour les aider à embarquer dans l'avion et ranger leur équipement. Est-ce à l'aéroport ou à la compagnie aérienne d'assurer ces services?

Quel est le rôle de l'Office des transports dans la supervision de tout cela? Avez-vous seulement un rôle de traitement des plaintes, ou mettez-vous en place des règles? Est-ce que vous surveillez cela? Y a-t-il des gens qui veillent à ce que ces services soient en place?

Mme France Pégeot: J'aimerais d'abord compléter ma réponse précédente.

Je vous assure que nous travaillons à l'international, notamment avec l'Organisation de l'aviation civile internationale, pour encourager les autres pays à prendre des mesures comme les nôtres.

Pour ce qui est de votre dernière question, essentiellement, le règlement prescrit qu'entre le moment où la personne ayant un handicap arrive à l'aéroport et le moment où elle fait son enregistrement, c'est la responsabilité de l'aéroport de fournir les services. Entre l'enregistrement et l'embarquement, c'est la responsabilité des compagnies aériennes.

Nous répondons aux plaintes lorsqu'elles nous sont soumises. Dans certains cas...

Le président: Merci, madame Pégeot. Il ne reste malheureusement plus de temps.

Mme France Pégeot: Il n'y a pas de problème.

[Traduction]

Le président: Nous allons maintenant entendre M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous disposez de six minutes. Allez-y.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins. Cette étude est importante et vous y contribuez grandement.

Je vais moi aussi m'adresser à Mme Cadieux en premier.

Merci d'être avec nous et de nous faire part de votre point de vue personnel et professionnel.

Je ne sais pas si vous avez pu lire ou entendre les témoignages de la dernière réunion du Comité sur le sujet. Je sais que ce n'est pas du grand divertissement pour bon nombre de Canadiens.

Les représentants des compagnies aériennes nous ont dit que les cas très médiatisés n'étaient pas représentatifs de l'expérience vécue par la majorité des personnes handicapées. J'aborde ce sujet parce que, à mon avis, c'est tout un contraste avec ce que vous avez dit aujourd'hui. Selon vous, tant qu'il y aura de telles histoires dans les médias et tant que les personnes handicapées auront de la difficulté à voyager par avion, nous aurons un problème qui doit être réglé.

Que pensez-vous du témoignage des compagnies aériennes?

• (1140)

Mme Stephanie Cadieux: Merci. Je suis heureuse de vous voir.

Lors de la dernière réunion, vous avez parlé d'un certain nombre d'exemples troublants qui se sont produits. Bien que les réponses aient été empathiques, je n'ai pas senti l'urgence d'agir. En insistant sur le fait que 99 % des passagers voyagent sans incident, on ignore malheureusement les 1 % de passagers qui vivent des situations déshumanisantes.

Les données représentent un défi, et c'est l'une des raisons pour lesquelles je les mentionne dans mon rapport, pour tous les domaines de l'accessibilité. Le défi avec les données, c'est que lorsque l'on parle d'une personne handicapée qui pourrait voyager... Les situations possibles sont très vastes. Une personne peut avoir besoin d'aide à l'aéroport, mais pas à bord de l'avion. Une autre personne a peut-être besoin d'un transfert manuel. Quelqu'un d'autre peut avoir une allergie. Je suis certaine que beaucoup de gens voyagent sans incident. Cependant, j'ai eu des problèmes à trois reprises l'année dernière seulement dans le cadre de mes déplacements. Je sais qu'il y a eu 16 autres incidents parmi les gens de mon entourage restreint, en l'espace de six mois l'an dernier. Beaucoup d'autres personnes ont communiqué avec mon bureau après mon incident. Je ne connais évidemment pas toutes les personnes qui ont voyagé. Ce-

pendant, même si c'étaient là les seuls cas, cela m'inquiéterait tout de même. Toutes les personnes handicapées que je connais ont eu des problèmes lorsqu'elles ont voyagé.

Ces données sont importantes. C'est pourquoi j'ai parlé de la nécessité d'avoir des données beaucoup plus discrètes. Combien de personnes handicapées ont voyagé? Combien de personnes se déplaçaient en fauteuil roulant manuel? Combien de personnes se déplaçaient en fauteuil électrique? Combien de personnes dans l'une de ces situations ont déposé une plainte? Combien y a-t-il eu de cas où le fauteuil roulant d'une personne a été endommagé et réparé, et qui ne sont pas comptabilisés à titre de plaintes? Voilà toute la complexité de la situation.

M. Taylor Bachrach: Au sujet des données — et je crois qu'il s'agit d'un élément très important de l'enquête du Comité —, il semble qu'à l'heure actuelle, le Canada mise sur les données déclarées volontairement par les compagnies aériennes. Certaines d'entre elles veulent transmettre les données, d'autres non. Nous savons, d'après le rapport récent de Mme Hogan, que lorsque le Commissariat a examiné l'ACSTA, il a constaté qu'un pourcentage très élevé de plaintes avait été classé dans la mauvaise catégorie.

Corrigez-moi si je me trompe, mais nous ne savons pas combien de plaintes sont mal classées, en raison de l'absence de transparence dans les données.

Est-ce qu'il faudrait remédier à cela?

Mme Stephanie Cadieux: Je crois qu'il faut de meilleures données dans tous les domaines. Je comprends qu'elles sont difficiles à obtenir. Les données sont toujours intéressantes dans cette optique. Si l'on ne pose pas les bonnes questions, on n'obtient pas les bons résultats. Je crois que les données sont importantes. Les compagnies aériennes font bien les choses, dans une large mesure, et nous n'avons pas besoin d'intervenir dans ces domaines. Mais nous devons savoir quels sont les points problématiques.

Pour ce faire, nous avons besoin de données précises.

M. Taylor Bachrach: Le système des États-Unis est différent. Les compagnies aériennes y sont tenues de communiquer les données selon certaines spécifications désignées dans la réglementation. Elles transmettent les données à la FAA, de façon transparente et publique, ce qui fait que l'on peut voir où sont les améliorations et où les problèmes demeurent.

Est-ce que le Canada devrait prendre exemple sur ses voisins américains à cet égard?

Mme Stephanie Cadieux: Je crois que nous faisons souvent les choses différemment pour une bonne raison. Il faut s'assurer de ne pas comparer des pommes avec des oranges. Il est essentiel d'avoir plus de données. Je crois que nous pouvons faire encore mieux que les États-Unis et obtenir l'information que nous voulons — et qui est nécessaire — afin d'apporter des changements pour améliorer l'expérience des personnes handicapées.

M. Taylor Bachrach: Qui est le chef de file international dans le domaine des données? De qui devrions-nous nous inspirer?

Mme Stephanie Cadieux: D'après ce que j'ai vu et ce que j'ai entendu jusqu'à maintenant, je crois que personne n'a encore trouvé la solution idéale. Je dis cela parce que j'ai pris la parole lors de la conférence de l'Association du transport aérien international en octobre, et il était évident que les compagnies aériennes et le secteur du transport aérien savaient que l'accessibilité représentait un enjeu dans tous les domaines. Elle est maintenant à l'ordre du jour, et c'est une première étape. C'est très important, tout comme notre présence devant le Comité aujourd'hui. Nous en parlons et c'est une première étape de franchise. Je crois que nous pouvons être des chefs de file, étant donné notre façon d'intervenir.

• (1145)

Le président: Merci, monsieur Bachrach et madame Cadieux.

Nous allons maintenant entendre M. Muys.

Monsieur Muys, vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de nous donner de leur temps aux fins de cette importante étude.

J'aimerais poser des questions aux représentants du Bureau du vérificateur général, mais je m'adresse tout d'abord aux représentants de l'Office des transports du Canada, pour faire suite aux questions de M. Barsalou-Duval. Lors de notre dernière réunion, nous avons parlé de la politique « une personne, un tarif ». J'aimerais revenir à votre réponse, parce qu'à mon avis, c'est une évidence. Les écarts sont importants. Ce sont des aéroports canadiens, des espaces aériens canadiens et des lois canadiennes, mais il y a tout de même deux poids, deux mesures, puisque nous n'appliquons pas la politique à l'échelle internationale. Il me semble qu'il serait facile de remédier à la situation. L'Office des transports et le gouvernement n'ont peut-être pas la volonté d'apporter ces changements.

Mme France Pégeot: Je vous remercie pour votre question.

Comme je l'ai dit plus tôt, des accords internationaux régissent le transport aérien. Cela représenterait donc un problème, si nous...

M. Dan Muys: Par conséquent, nous ne respectons pas certaines conventions, comme la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, dont le Canada est signataire.

Mme France Pégeot: Certainement.

C'est la raison pour laquelle nous travaillons beaucoup, à l'échelle internationale, avec l'OACI, l'Organisation de l'aviation civile internationale. Nous soutenons l'élaboration d'un recueil mettant en lumière les pratiques exemplaires mises en œuvre par différents pays à l'égard des personnes en situation de handicap. De plus, quand nous participons à des forums internationaux, nous parlons du principe « une personne, un tarif » dans le but d'encourager d'autres pays à prendre des mesures pareilles. Certains pays n'appliquent même pas ce principe aux déplacements intérieurs.

M. Dan Muys: Puisque mon temps est limité, je vais changer de sujet. Je vais m'adresser maintenant à la vérificatrice générale.

Vous avez dit que votre audit sur les transports ne portait pas directement ou strictement sur le transport aérien. Je me demande si les mauvais comportements persistent parce que les amendes sont insuffisantes. Avez-vous examiné les amendes imposées par l'OTC dans le but de déterminer si elles sont suffisamment élevées pour

modifier les comportements? Cette question faisait-elle partie de votre audit?

Mme Karen Hogan: En fait, mon mandat ne m'autorise pas à auditer les sociétés privées. Les compagnies aériennes sont assujetties à la réglementation fédérale, mais ce sont tout de même des sociétés privées. Je peux seulement auditer les organismes fédéraux. Les amendes ne font pas partie des sujets que nous avons examinés durant notre audit de l'Office des transports du Canada. Nous avons examiné la surveillance et les inspections liées à la réglementation.

M. Dan Muys: Vous n'avez pas examiné les amendes imposées par l'organisme de réglementation fédéral.

Mme Karen Hogan: Non, cet élément ne faisait pas partie de notre audit.

M. Dan Muys: Pourrait-il faire partie d'un futur audit?

Mme Karen Hogan: Il y a tant à faire dans le domaine de l'accessibilité. Nous prendrons certainement la question en considération, mais je précise que c'était la première fois que nous avons l'occasion d'examiner cet enjeu puisque la loi sur l'accessibilité venait d'être adoptée. Je vous assure que nous avons l'intention de nous pencher là-dessus à nouveau.

M. Dan Muys: D'accord, je vous remercie.

Je vais poursuivre la discussion sur les amendes avec les représentants de l'OTC. À votre avis, sont-elles suffisamment élevées pour modifier les comportements? Si elles ne fonctionnent pas, peuvent-elles être augmentées? Quel est le processus?

Mme France Pégeot: Nous sommes d'avis que pour augmenter l'accessibilité, il faut employer divers outils. J'ai mentionné l'information et les guides qui se trouvent sur notre site Web. L'application de la loi est un autre élément clé.

Comme d'autres organismes de réglementation, nous utilisons des outils d'application de la loi pour faire respecter la réglementation. Il ne s'agit pas de mesures punitives. Cela étant dit, au cours de la dernière année, nous avons augmenté notre capacité d'application de la loi. Nous avons plus que triplé le nombre d'inspections. Jusqu'à maintenant, nous avons augmenté les sanctions administratives pécuniaires de 270 %.

• (1150)

M. Dan Muys: À combien s'élève l'amende la plus lourde imposée à ce jour pour un problème d'accessibilité? Vous avez entendu les témoignages d'angoisse. Ce n'est pas un enjeu anodin.

Mme France Pégeot: L'amende la plus lourde que nous avons imposée à ce jour était d'environ 100 000 \$. Le processus consiste à augmenter progressivement les amendes. En cas de récidive, nous infligeons une amende plus élevée.

M. Dan Muys: Combien d'amendes ont été imposées?

[Français]

Le président: Merci, madame Pégeot.

[Traduction]

Merci, monsieur Muys.

[Français]

Madame Koutrakis, vous avez maintenant la parole pour cinq minutes.

Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.): Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je remercie chaleureusement tous les témoins qui sont ici aujourd'hui. Vos témoignages sont très importants. Je suis ravie d'entendre que le travail du Comité vous est très utile. Il s'agit effectivement d'une étude de grande importance. Je vous remercie donc d'avoir pris le temps de vous joindre à nous aujourd'hui. Comme mon cher collègue, M. Bachrach, l'a dit, nous ne sommes peut-être pas ce qu'il y a de plus divertissant, mais je suis certaine que les personnes qui assistent à la réunion d'aujourd'hui nous écoutent avec beaucoup d'intérêt.

Les représentants de WestJet ont participé à une réunion précédente. Ils nous ont assuré qu'ils avaient mis en place des programmes de formation. La documentation montre que c'est bel et bien le cas, mais la formation en question est seulement offerte une fois tous les trois ans.

Mes premières questions s'adressent à la vérificatrice générale et à son équipe.

Trouvez-vous adéquat de recevoir la formation une fois tous les trois ans? Si la réponse est non, que considérez-vous comme un intervalle raisonnable?

Mme Karen Hogan: En vertu de la réglementation actuelle, les membres du personnel doivent recevoir une première formation dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction, puis une formation de recyclage tous les trois ans. Franchement, la réponse à la question de savoir quel est l'intervalle idéal, c'est que cela dépend. Puisque le personnel change constamment et qu'il est souhaitable que les employés soient mutés à différents postes, il est probablement nécessaire d'offrir la formation beaucoup plus souvent qu'à tous les trois ans. Je crains que quand de telles exigences sont imposées, on accorde plus d'importance à la case à cocher qu'à l'enjeu en tant que tel.

C'est ce que la réglementation prévoit actuellement, mais j'espère que les gens constatent que la formation devrait être donnée de manière plus ciblée. Avec la mise au point de nouvel équipement ou d'équipement spécialisé, le renouvellement des flottes ou l'adoption de nouvelles méthodes, il est sans doute nécessaire d'offrir la formation de recyclage plus fréquemment.

Mme Annie Koutrakis: Madame Cadieux, vous qui connaissez bien les difficultés, voulez-vous nous présenter votre point de vue? Les exemples que vous nous avez donnés montrent clairement, selon moi, que la formation est insuffisante. Quels types de formation devraient être offerts dans l'ensemble du réseau et qui devrait en être responsable?

Mme Stephanie Cadieux: La question est complexe, et le système aussi. Il ne s'agit pas seulement des compagnies aériennes, mais aussi du personnel de piste, des aéroports et des relations entre toutes les parties. Les compagnies aériennes ont leur propre personnel à certains endroits, mais pas à d'autres; c'est certainement le cas à l'échelle internationale. En effet, dans les destinations à l'extérieur du pays, comme en Europe ou aux États-Unis, le personnel n'est pas employé par la compagnie aérienne. La compagnie aérienne peut influencer la formation et elle peut demander que certaines mesures soient prises, mais ce n'est pas simple. Je trouve important de le reconnaître.

Cela étant dit, ce n'est pas une excuse; il faut trouver de meilleures solutions. La formation générale et la formation de recyclage sont importantes, mais les conséquences des manquements

aussi. S'ils n'entraînent pas de conséquences, ils persisteront. Il ne faut pas l'oublier.

Par ailleurs, la question ne se limite pas au seul enjeu de la manipulation des aides à la mobilité. Il faut aussi se demander comment bien rendre service, par exemple, à un client aveugle. Peut-on lui fournir un plan adapté des toilettes pour qu'il n'ait pas à toucher toutes les surfaces afin de trouver la chasse d'eau? Les questions de la sorte sont aussi importantes; comment peut-on toutes les traiter durant la formation? La formation propre au rôle est aussi essentielle.

Je ne saurais trop insister sur l'importance de la formation, mais au bout du compte, tout est dans l'aspect humain et dans la conception du service à la clientèle. Veut-on être les meilleurs ou non? La réponse varie d'une compagnie aérienne, d'un aéroport et d'un pays à l'autre.

• (1155)

Mme Annie Koutrakis: Durant toute la carrière professionnelle que j'ai menée dans le milieu des finances avant d'assumer le nouveau rôle que je joue aujourd'hui, j'ai toujours fait partie d'une industrie qui aspirait à fournir à sa clientèle un service de qualité supérieure. Ainsi, lorsque je vous entends affirmer que le service à la clientèle est déficient, je dois vous dire que je suis tentée de me retrousser les manches et de demander: « Comment pouvons-nous faire mieux? À titre de députée, que puis-je faire pour m'assurer que la situation s'améliore? Il faut absolument qu'elle s'améliore. »

Cela fait partie de fournir des services intégrés, ce qui m'amène à ma question. Quels types de mesures sont prises pour assurer l'intégration des services et une expérience positive pour les clients? Je ne parle pas des passagers moyens, mais des personnes en situation de handicap, qui ont besoin d'aide supplémentaire. Selon vous, quelles mesures l'OTC pourrait-il prendre pour assurer l'intégration des services dans l'ensemble du réseau?

Le président: Je vous prie de répondre en 15 secondes.

Mme France Pégeot: La réglementation actuelle prévoit l'intégration des services, et nous répondons certainement à diverses plaintes à ce sujet. De plus, nos inspecteurs surveillent la situation.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame Pégeot.

Je cède maintenant la parole à M. Barsalou-Duval pour deux minutes et demie.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci, monsieur le président.

Je reviens à Mme Pégeot, de l'Office des transports du Canada, au sujet du principe « une personne, un tarif » pour les personnes en situation de handicap. Depuis le tour de questions précédent, on m'a informé que, dans l'Accord relatif au transport aérien entre le gouvernement du Canada et le gouvernement des États-Unis d'Amérique, au point 1.a. de l'article 6, il est énoncé clairement que les autorités aéronautiques peuvent intervenir pour « empêcher les prix et les pratiques déraisonnablement discriminatoires. »

Selon moi, quand on décide de faire payer deux billets d'avion à une personne parce qu'elle est un peu plus corpulente qu'une personne qui a un poids moyen, ou bien parce que sa mobilité est réduite, ou encore parce qu'elle a besoin de quelqu'un pour l'accompagner, cela me semble assez discriminatoire. À mon sens, il s'agit manifestement d'une question de volonté politique. Cet accord dit clairement que le gouvernement aurait la possibilité d'agir.

Je vais aborder tout de suite un autre sujet, car je n'ai pas beaucoup de temps de parole.

Je vais parler du fameux Règlement sur la protection des passagers aériens, qui devait faire l'objet d'une réforme. Le 20 avril dernier, le ministre des Transports à ce moment-là, M. Omar Alghabra, avait annoncé qu'il y aurait de gros changements au projet de loi C-47, qui a reçu la sanction royale le 22 juin dernier.

Ces changements devaient inclure, par exemple, le renversement du fardeau de la preuve, l'obligation pour les compagnies aériennes de traiter les plaintes dans un délai de 30 jours et le pouvoir pour l'Office des transports de tarifier les compagnies aériennes pour les plaintes. Cela inclurait des indemnités pour toutes les perturbations de vol.

Le gouvernement mentionnait aussi dans cette même communication, en avril, qu'on allait mettre en place le nouveau processus de règlement des plaintes le 30 septembre 2023. Nous approchons maintenant du mois de mars 2024. Cela commence à faire longtemps. Que se passe-t-il? Comment se fait-il que ce ne soit pas encore en place?

Mme France Pégeot: La Loi qui a été adoptée par le Parlement est certainement une avancée dans le domaine de la protection des consommateurs. Déjà, le fardeau de la preuve est renversé, et les compagnies aériennes doivent répondre dans un délai de 30 jours. Ces deux mesures sont donc déjà en place.

Nous avons procédé à une consultation préliminaire sur le projet de règlement au cours de l'été dernier. Nous avons bon espoir d'être capables de publier, dans les prochains mois, la proposition de règlement dans la partie I de la *Gazette du Canada*.

M. Xavier Barsalou-Duval: On entend souvent parler du nombre de plaintes qui sont portées auprès de l'Office des transports du Canada et des délais de traitement. Les dernières données à notre disposition indiquent qu'il y a environ 61 000 dossiers non traités.

Où en est-on, présentement, en matière de nombre de dossiers non traités et de délais de traitement?

Mme France Pégeot: Nous avons maintenant environ 65 000 dossiers non traités, et le délai de traitement est d'environ 18 mois. C'est certainement une situation sur laquelle nous travaillons. Nous avons d'ailleurs engagé beaucoup de personnes. Juste l'année passée, nous avons reçu 40 000 plaintes. Cette année, cela risque d'être le même nombre. Juste en janvier de cette année, nous avons reçu 4 000 plaintes.

Le président: Merci, monsieur Barsalou-Duval.

J'aimerais poser une question à ce sujet, madame Pégeot. Vous avez reçu 40 000 plaintes par rapport à combien de passagers l'année passée?

Mme France Pégeot: Mon Dieu, c'est une bonne question...

Le président: Pourriez-vous fournir cette information par écrit à notre Comité?

Mme France Pégeot: Je peux bien sûr vous la transmettre. Je peux aussi vous donner l'évolution de la situation. Il y a peut-être cinq ou six ans, nous recevions de 7 000 à 8 000 plaintes par année. Il y a vraiment eu une explosion de plaintes depuis deux ans.

Le président: Merci beaucoup, madame Pégeot.

[Traduction]

Nous passons à M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Madame Pégeot, l'OTC serait-il prêt à fournir au Comité les renseignements sur les amendes infligées pour des plaintes ou des problèmes liés à l'accessibilité — bien entendu, en omettant les renseignements personnels? Je pense qu'il serait très utile pour le Comité de savoir combien d'amendes ont été infligées, pour quels montants et dans quels genres de situations.

• (1200)

Mme France Pégeot: Oui, certainement. Ces renseignements se trouvent déjà sur notre site Web.

L'an dernier, nous avons imposé des amendes totalisant 146 000 \$, et jusqu'à maintenant cette année, pour l'accessibilité seulement, les amendes s'élèvent à 536 000 \$.

Cela étant dit...

M. Taylor Bachrach: Ces chiffres paraissent peut-être élevés aux yeux de la population canadienne, mais les grandes sociétés semblent considérer ces amendes comme le prix à payer pour faire des affaires. La question est toujours de savoir si les amendes répondent à l'objectif d'améliorer les comportements, mais comme je dispose seulement de deux minutes et demie, je vais passer à autre chose.

J'aimerais revenir au principe « une personne, un tarif ». Mon collègue a souligné que les traités internationaux autorisent expressément la prévention de pratiques de tarification discriminatoires. Il me semble que le principe « une personne, un tarif » sert exactement à cette fin. Il est discriminatoire d'obliger une personne en situation de handicap à acheter deux billets pour un vol. Le RPPA, le Règlement sur la protection des passagers aériens, s'applique aux vols internationaux. C'est une mesure législative canadienne, et l'OTC l'applique aux vols internationaux qui arrivent au Canada et qui partent du Canada. Pourquoi n'en va-t-il pas de même pour le principe « une personne, un tarif »?

Mme France Pégeot: La majorité des pays ont adopté des règlements sur la protection des passagers aériens, mais la règle « une personne, un tarif » est propre au Canada. Nous sommes le seul pays à imposer cette règle. Les États-Unis, par exemple, n'ont pas de mesure pareille; ils n'ont pas pris de mesures semblables aux nôtres. Nous versons des indemnités pour douleur et souffrance, et pour comportement insouciant. Le Canada est le seul...

M. Taylor Bachrach: Ce que j'essaie de comprendre, c'est si l'OTC soutient qu'il y a des raisons juridiques de ne pas appliquer la politique « une personne, un tarif » aux vols internationaux. Êtes-vous en train de dire que nous ne l'appliquons pas simplement parce que d'autres pays ne l'appliquent pas et parce que nous ne voulons pas prendre trop d'avance sur eux?

Mme France Pégeot: Non. Ce que je suis en train de dire, c'est que puisqu'aucun autre pays n'a adopté la règle « une personne, un tarif », le Canada irait à l'encontre d'accords internationaux en l'imposant ailleurs dans le monde, et...

M. Taylor Bachrach: Mais les traités bilatéraux... M. Barsalou-Duval a lu à voix haute la disposition du traité bilatéral avec les États-Unis qui énonce clairement que toute intervention visant à « empêcher les prix et les pratiques déraisonnablement discriminatoires » est autorisée. Pourquoi l'OTC n'invoque-t-il pas cette disposition?

Mme France Pégeot: La question mérite d'être examinée. Cependant, l'avis que nous avons reçu de la part de Transports Canada et d'Affaires mondiales Canada, les ministères dont relèvent les accords internationaux...

M. Taylor Bachrach: Je pense qu'il faudrait les inviter au Comité.

Je vous remercie.

Le président: Merci, monsieur Bachrach.

Nous passons maintenant à M. Strahl.

Vous disposez de trois minutes.

M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame Cadieux, comme je dispose seulement de trois minutes, je vais aller droit au but.

Durant la dernière réunion, un représentant d'une compagnie aérienne — WestJet — a mentionné qu'en Europe, ce sont les aéroports qui sont responsables d'assurer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Les aéroports répondent aux besoins des passagers à partir du moment où ils stationnent leur véhicule ou ils sont déposés à l'aéroport jusqu'au moment où ils sont assis à bord de l'avion. C'est ce que j'ai lu.

Ce modèle me semble digne d'être examiné au Canada.

Avez-vous procédé à un tel examen? Pouvez-vous nous donner votre opinion professionnelle, ainsi que votre avis personnel sur la question?

Il m'apparaît que si la responsabilité incombait à l'aéroport — qui s'occupe des stationnements, des portes d'embarquement et de tout ce qu'il y a entre les deux —, les transferts de responsabilité seraient moins nombreux. Les compagnies aériennes pourraient alors s'appliquer à appuyer les passagers à bord des avions.

Qu'en pensez-vous? Avez-vous examiné ce modèle?

Mme Stephanie Cadieux: Je ne l'ai pas examiné, mais j'en ai vécu l'expérience. D'après mes discussions avec d'autres intervenants et avec des voyageurs handicapés en provenance d'ailleurs dans le monde, j'ai l'impression qu'à l'heure actuelle, aucun modèle ne fonctionne très bien. Si vous parlez à des gens de différents pays, ils vous diront sans doute que le modèle qui leur convient le mieux est celui qu'ils connaissent le mieux.

Cela étant dit, je pense qu'il faut prendre en considération toutes les manières possibles d'améliorer la situation. Normes d'accessibilité Canada examine la possibilité d'élaborer une norme relative à l'accessibilité des parcours de voyage.

Au bout du compte, toute solution proposée par le secteur qui offre un service fiable, sécuritaire et décent — un service comparable pour moi comme pour vous — est une bonne solution.

• (1205)

M. Mark Strahl: D'après votre expérience et l'expérience des gens de votre entourage, les points où il y a ce que j'appelle un transfert de responsabilité présentent-ils souvent des lacunes ou sont-ils généralement bien gérés?

Mme Stephanie Cadieux: Ils présentent certainement des lacunes. Tout dépend, je dirais, de la planification qui a été faite et du personnel disponible.

D'après moi, c'est un domaine où le gouvernement et le secteur pourraient travailler ensemble.

Il y a un autre élément important: les personnes en situation de handicap doivent savoir comment participer au processus en informant les organisations qu'elles auront recours à leurs services. Quand les organisations sont au courant, elles peuvent veiller à ce que le personnel requis soit disponible. Évidemment, quand elles ne le savent pas, cela crée des difficultés.

D'après moi, les compagnies aériennes et le gouvernement — les organismes de réglementation — pourraient travailler ensemble pour fournir de l'information et faire de la sensibilisation d'un côté comme de l'autre.

Le président: Merci, monsieur Strahl, merci, madame Cadieux.

L'intervenant suivant, et le dernier de cette série de questions, est M. Badawey.

Vous disposez de trois minutes.

M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'aimerais tout d'abord tous vous remercier d'être des nôtres aujourd'hui. Il ne fait aucun doute que vous enrichissez les témoignages que nous avons déjà recueillis et que nous intégrerons dans le rapport final, et, bien sûr, à la réponse du ministre.

J'ai eu l'occasion de me rendre dans la région du Grand Toronto et de visiter l'aéroport jeudi dernier. Lors de ma visite, j'ai pu discuter avec eux de leur plan d'action pour l'accessibilité 2023-2026, c'est-à-dire de leurs processus, de leurs plans d'action internes, des communications, de leurs objectifs à long terme et de l'expérience globale et de l'environnement qu'ils essaient d'offrir aux clients et à leurs employés.

Je vais plonger dans le vif du sujet et me tourner vers Mme Hogan.

Vous avez fait de nombreuses recommandations aux secteurs. Cependant, elles ne s'adressaient pas directement aux compagnies aériennes de façon ciblée. Vous avez mentionné VIA Rail à quelques reprises, mais en fin de compte, pour les compagnies aériennes, vous avez tendance à faire des recommandations basées sur le secteur.

Ma question pour vous, madame Hogan, est la suivante: quelles recommandations feriez-vous à la lumière de vos discussions — de façon plus ciblée — aux compagnies aériennes notamment au sein de ces secteurs en ce qui concerne les mesures réglementaires, qu'il soit question du gouvernement, de l'OTC ou d'autres?

Je présume, par exemple, que vous avez discuté avec l'OTC de législation applicable en matière d'accessibilité — et j'insiste sur ce point — afin d'encourager une approche proactive plutôt que réactive, ce que l'OTC prône souvent, et une approche globale du secteur, ce qui comprend les compagnies aériennes. J'espère qu'une fois que nous aurons mené cette discussion et formulé ces recommandations, les personnes handicapées n'auront plus besoin de l'OTC parce que nous serons plus proactifs que réactifs. Voilà ma première question.

Ma deuxième question est la suivante: dans quelle mesure est-il important que les compagnies aériennes soient tenues de publier le plus rapidement possible les données relatives aux plaintes liées à une situation de handicap afin que nous puissions reconnaître l'ampleur du problème? Si nous avons ces données, l'OTC pourrait également s'impliquer au besoin pour réagir à ces plaintes. Dans le même ordre d'idées, pensez-vous que le projet de loi C-52 pourra faciliter le processus?

Ma dernière question sort quelque peu du cadre de notre étude d'aujourd'hui, mais porte sur un sujet dont j'entends souvent parler dans ma circonscription. Pensez-vous qu'il soit nécessaire d'élargir l'étude pour y inclure les répercussions des activités aériennes et ferroviaires — je souligne le mot activités — sur les personnes handicapées?

Mme Karen Hogan: J'espère que nous avons pris de bonnes notes.

Pour répondre à la première question, je ne peux pas faire de recommandations aux compagnies aériennes. Elles ne font pas partie du gouvernement fédéral. Mon mandat se limite aux audits du gouvernement fédéral et des sociétés d'État, et c'est pourquoi VIA Rail...

• (1210)

M. Vance Badawey: Vous pouvez faire des recommandations à ceux qui en font aux compagnies aériennes, cela dit, madame Hogan.

Mme Karen Hogan: Oui, je suis tout à fait en mesure de faire des recommandations à l'Office des transports du Canada...

M. Vance Badawey: Exactement.

Mme Karen Hogan: ... ce que mon bureau a fait par le passé, mais je ne peux pas recommander de politiques. Cela revient aux décideurs. Moi, je m'attarde à la façon dont une politique a été mise en place au sein d'organismes fédéraux.

En ce qui concerne l'Office des transports du Canada, nous avons fait quelques propositions à propos des inspections et de l'amélioration de l'accès aux données. Pour ce qui est des inspections, nous avons constaté que nombre d'entre elles n'étaient axées que sur la conception de l'inspection.

Le service peut sembler très bien conçu en théorie, mais c'est la mise en œuvre réelle et l'expérience vécue par une personne handicapée qui doivent être examinées, et nous avons donc recommandé qu'ils se penchent davantage sur la mise en œuvre opérationnelle. Ce sont des services sur demande qui ne sont pas nécessairement offerts tous les jours, donc il serait préférable de voir comment les choses se passent en réalité pour apporter des améliorations. Ils devraient se demander si les réglementations en place et le suivi sont adéquats.

En ce qui concerne les données relatives aux plaintes, en lien avec votre deuxième question et les compagnies aériennes, nous avons clairement constaté une lacune. Aux États-Unis, par exemple, Air Canada serait tenue de signaler toute plainte ou tout dommage causé à un fauteuil roulant, alors qu'au Canada, elle ne serait informée d'une telle situation que si la personne impliquée choisit de porter plainte auprès de l'Office des transports du Canada. Je pense que le manque d'accès à des données complètes limite la possibilité de décider si les réglementations ou les inspections sont suffisantes. Donc, évidemment, de meilleures données... Je partage l'avis de Mme Cadieux. Je vous dirais même qu'il s'agit d'une question d'intersectionnalité. C'est toujours une bonne chose de disposer de plus de données et de meilleures données.

Pour ce qui est des répercussions de ce type de situations, je pense que la compréhension des expériences vécues et la consultation de personnes handicapées nous aideront à améliorer les réglementations, les inspections, etc. L'une des phrases clés de la réglementation sur l'accessibilité est « Rien sans nous ». Cela doit être le cas à chaque étape, même lors de la conception d'une nouvelle réglementation — et non seulement une fois qu'elle est mise en place — si on veut avoir un impact. Je pense qu'il serait nécessaire d'analyser la situation de fond en comble.

Le président: Merci, monsieur Badawey.

Merci, madame Hogan.

J'aimerais remercier nos témoins d'avoir été si généreux de leur temps et de leur contribution à cette étude qui est si importante pour les Canadiens.

Je vais suspendre la séance pendant quelques minutes afin que la greffière et son équipe puissent accueillir le prochain groupe de témoins.

• (1210)

(Pause)

• (1220)

Le président: Nous reprenons nos travaux.

Nous accueillons maintenant notre deuxième groupe de témoins. Nous accueillons tout d'abord Monette Pasher, qui est la présidente du Conseil des aéroports du Canada.

Bienvenue.

Nous accueillons également Kurush Minocher par vidéoconférence, qui est le directeur exécutif de la branche du service à la clientèle et des relations avec les compagnies aériennes de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto.

Bienvenue.

Enfin, nous accueillons à nouveau Tamara Vrooman par vidéoconférence, qui est la présidente-directrice générale de l'Administration de l'aéroport de Vancouver.

Nous allons maintenant passer aux remarques liminaires des témoins. Je vous cède la parole, madame Pasher.

Vous disposez de cinq minutes. Allez-y, je vous prie.

Mme Monette Pasher (présidente, Conseil des aéroports du Canada): Je vous remercie, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité, de m'avoir invitée à comparaître aujourd'hui dans le cadre de l'étude en cours sur la réglementation relative à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap.

Avant de commencer, j'aimerais reconnaître que nous nous trouvons sur le territoire traditionnel du peuple algonquin Anishinabe, et je rends hommage aux aînés du présent et du passé.

Je suis heureuse de comparaître devant vous aujourd'hui et d'être accompagnée de mes collègues, M. Minocher et Mme Vrooman, virtuellement.

Le Conseil des aéroports du Canada représente plus de 100 aéroports, y compris tous les aéroports du réseau national des aéroports et la plupart des aéroports de services aux passagers dans chaque province et territoire qui traitent l'ensemble du fret aérien du pays, le trafic international de passagers et 90 % de notre trafic national de passagers.

L'accessibilité des voyages va au-delà de la simple conformité réglementaire. Il faut veiller à ce que tous les passagers, peu importe leurs besoins, vivent une expérience sans heurt, respectueuse et digne. C'est vraiment ce qui nous guide, et nous façonnons nos objectifs et nos activités autour de ce but. Certes, tout n'est pas parfait, et il peut arriver que les choses tournent mal — même si cela ne devrait pas se produire —, mais nous voulons apprendre, nous améliorer et viser plus haut pour tous les passagers des aéroports canadiens.

C'est pourquoi le CAC et les aéroports du Canada ont axé leurs efforts sur des mesures tangibles au cours des dernières années. Au cours de la dernière année, le CAC a collaboré avec Harper Learning, une firme experte en systèmes de gestion de l'apprentissage, pour concevoir un nouveau programme national de formation sur l'accessibilité dans les aéroports canadiens. L'objectif est d'offrir un programme cohérent à l'échelle nationale pour former tous les employés des autorités aéroportuaires non seulement sur les exigences réglementaires, mais aussi sur la façon dont ils peuvent aider au mieux une personne handicapée à chaque étape de son voyage dans l'aéroport.

De plus, nous avons commencé à élaborer une feuille de route quinquennale sur l'accessibilité de nos aéroports afin de progresser vers l'objectif plus large d'un voyage libre d'obstacles au Canada d'ici 2040.

Les aéroports canadiens ont déjà mis en place de nombreux programmes novateurs qui respectent également les exigences réglementaires établies par Transports Canada et l'OTC afin d'améliorer l'expérience de voyage des passagers en situation de handicap, mais la plupart des aéroports dépassent de loin les exigences de l'OTC. Ils ont à cœur d'apporter des améliorations tangibles afin de placer la barre toujours plus haut et de mieux servir les passagers.

De plus, le CAC dirige un groupe de travail sur l'accessibilité composé d'experts en matière de voyage des passagers et d'opérations. Ce groupe de travail se réunit tous les mois pour discuter d'enjeux du moment et de défis rencontrés dans nos aéroports et pour fournir des conseils et des pratiques exemplaires en matière de planification et de mise en œuvre afin que nous puissions apprendre des efforts en matière d'accessibilité des divers aéroports d'un bout à l'autre du pays.

Avec plus de 100 aéroports, les membres du CAC vont de YVR et YYZ, dont les représentants sont avec moi aujourd'hui, à Hamilton, Nanaimo et nombre d'autres petits aéroports au pays.

Les grands aéroports disposent de la technologie et de l'infrastructure nécessaires pour figurer parmi les aéroports les plus accessibles au monde, et c'est l'objectif de nombre d'entre eux. Certains cherchent présentement à obtenir l'accréditation mondiale de l'accessibilité dans le cadre du programme à cet égard, et un certain nombre d'entre eux l'ont déjà obtenue. Nous emboîtons le pas à d'autres joueurs à l'international.

Avec l'aéroport Pearson, l'objectif est de créer une expérience qui priorise la facilité et l'inclusion. À Montréal, l'idée consiste à favoriser des progrès majeurs grâce à des partenariats avec des professionnels de l'industrie et des personnes handicapées. À Winnipeg, on veut continuer à développer des programmes et des initiatives tels que les programmes de répétition pour les passagers, les stations de soulagement pour les animaux de compagnie et l'augmentation de la signalisation en braille.

Les aéroports régionaux et les petits aéroports continuent de s'efforcer d'améliorer la technologie, l'infrastructure, le personnel et les communications pour les voyageurs handicapés. Nombre d'entre eux collaborent avec la Fondation Rick Hansen et participent à son programme d'audit. Ce programme national évalue l'accès tangible en fonction de l'expérience des utilisateurs souffrant de handicaps divers affectant leur mobilité, leur vision et leur ouïe.

Le Conseil des aéroports du Canada et ses aéroports membres sont prêts à travailler avec les membres de ce comité pour améliorer le voyage de tous les passagers.

Nous avons hâte de répondre à vos questions et de participer à la discussion.

• (1225)

Le président: Merci beaucoup, madame Pasher.

Nous allons maintenant passer à M. Minocher.

Vous avez la parole, monsieur. Vous disposez de cinq minutes.

M. Kurush Minocher (directeur exécutif, Service à la clientèle et relations avec les compagnies aériennes, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto): Merci, monsieur.

Je remercie le Comité de m'avoir invité à participer à cette importante étude sur l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap au Canada.

Je m'appelle Kurush Minocher, et je suis le directeur exécutif de la branche du service à la clientèle et des relations avec les compagnies aériennes de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto. Nous sommes l'autorité d'exploitation de l'aéroport international Pearson de Toronto.

Nous sommes toujours heureux de travailler de concert avec le Comité sur les questions liées à notre secteur, et j'ai hâte de répondre à vos questions aujourd'hui.

En tant que plus grand aéroport du Canada, Toronto Pearson a travaillé fort pour relever, éliminer et prévenir les obstacles au voyage pour toutes les personnes en situation de handicap, qu'il soit visible ou non. Au cours d'une année normale, plus d'un million de passagers handicapés transitent par l'aéroport. La mise en œuvre de programmes et de services accessibles et inclusifs permet non seulement d'enrichir l'expérience de voyage de tous nos passagers, mais aussi de cultiver un environnement de travail favorable et positif pour nos employés. Par-dessus tout, nous voulons que notre aéroport devienne le plus accessible possible. Que vous voyagiez en famille, accompagné d'un aidant naturel ou que vous vous rendiez de façon autonome d'une porte à l'autre, nous nous engageons à faire en sorte que votre voyage se déroule sans encombre et qu'il soit accueillant et agréable.

J'aimerais profiter de cette occasion pour parler de ce que la GTAA fait pour garantir un voyage accessible à tous à l'aéroport Pearson.

Nous avons lancé notre plan d'accessibilité triennal en 2023. Il s'agit de notre feuille de route pour créer et maintenir une accessibilité efficace dans nos politiques, programmes, pratiques et services. Nous avons été proactifs pour relever, prévenir et éliminer les obstacles afin d'offrir une accessibilité efficace à l'aéroport Pearson. Notre plan d'action est divisé en plusieurs domaines clés et comprend l'environnement bâti, le transport vers et depuis les terminaux, les technologies qui soutiennent l'expérience des voyageurs à Pearson, ainsi que la conception et la prestation de divers services. Notre plan aborde également nos politiques d'emploi et d'approvisionnement.

Je pourrais passer beaucoup de temps à parler de chacun de ces domaines aujourd'hui, mais je souhaite plutôt me concentrer sur les services et les programmes disponibles pour aider les passagers handicapés à s'orienter dans les aéroports.

Nous nous efforçons constamment de veiller à ce que nos programmes et services offrent plus de choix, de confort et d'indépendance aux passagers qui se déplacent dans l'aéroport. Peu importe l'initiative, nous impliquons systématiquement des personnes ayant une expérience vécue dans l'essai de nos installations, ce qui nous aide à nous adapter et à innover continuellement.

Plus de 1 500 fauteuils roulants sont disponibles dans les terminaux pour les passagers à mobilité réduite. Ces fauteuils sont disponibles pour ceux qui souhaitent se déplacer dans l'aéroport de façon autonome ou avec leur compagnon de voyage, et il n'est pas nécessaire de prendre des dispositions à l'avance pour les utiliser.

Nous sommes également fiers de dire que l'aéroport Pearson a été le premier au Canada à lancer la campagne des lanières tournesol. Ce programme offre un moyen subtil aux passagers ayant un handicap caché d'indiquer au personnel qu'ils pourraient avoir besoin d'un peu plus d'aide ou de temps.

Nous organisons un programme mensuel de familiarisation pour les chiens-guides de concert avec la Fondation des Lions du Canada, WestJet et l'ACSTA. Cette initiative aide non seulement les chiens en cours de dressage à s'habituer à l'environnement aéroportuaire, mais permet également à notre personnel d'apprendre les pratiques exemplaires directement auprès des dresseurs.

Au fur et à mesure que nous recherchons, apprenons et adoptons des outils numériques conviviaux et accessibles, nous continuerons à les intégrer dans tous les aspects du voyage des passagers. Des

centaines de kiosques en libre-service entièrement accessibles ont été installés dans l'aéroport, que ce soit pour le stationnement, l'enregistrement ou les douanes, et ils sont tous dotés des dernières technologies universelles. Nous offrons les applications Aira et BlindSquare aux passagers aveugles ou malvoyants qui ont besoin d'aide pour s'orienter. Aira est une application gratuite sur le site de l'aéroport qui fournit une aide à la navigation en direct et sur demande, tandis que BlindSquare utilise des balises pour la navigation verbale. Nous voulons que le public soit au courant des services et des programmes disponibles à l'aéroport Pearson, et c'est pourquoi toutes les informations à leur sujet sont sur notre site Web, qui a été conçu pour être accessible à tous.

Enfin, nous reconnaissons qu'aucune de nos initiatives à l'aéroport Pearson ne serait possible sans le travail acharné des 1 800 employés qui travaillent pour la GTAA et des 50 000 employés répartis dans 400 organisations opérant à Toronto Pearson. Notre main-d'œuvre se diversifie de plus en plus chaque année, et nous voulons continuer à attirer et à retenir les talents, y compris les personnes handicapées.

En tant que porte d'entrée mondiale au Canada, nous sommes enthousiastes à l'idée de progresser vers la création d'un Toronto Pearson entièrement libre d'obstacles. Nous reconnaissons que les passagers et les employés ne devraient pas avoir à adapter leurs besoins pour être satisfaits. Nous prenons les mesures nécessaires pour intégrer des concepts universels et axés sur l'humain dans l'ensemble de l'aéroport.

Je vous remercie de m'avoir invité à participer à cette étude. Je serai heureux de répondre à vos questions.

● (1230)

Le président: Merci, monsieur Minocher.

Nous passons maintenant à Mme Vrooman.

Madame Vrooman, vous avez la parole pendant cinq minutes.

Mme Tamara Vrooman (présidente-directrice générale, Administration de l'aéroport de Vancouver): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis heureuse de me joindre au Comité à distance, depuis mon bureau à l'aéroport international de Vancouver, ou YVR, situé sur le territoire traditionnel et non cédé du peuple Musqueam. Notre administration entretient une relation étroite avec le peuple Musqueam grâce à notre accord de durabilité et d'amitié, et j'aimerais moi aussi rendre hommage aux aînés d'hier et d'aujourd'hui.

Je remercie sincèrement le Comité de m'avoir invitée à participer à cette importante étude et à parler un peu des efforts que nous déployons à l'aéroport international de Vancouver.

L'aéroport de Vancouver s'engage manifestement à offrir un environnement accessible depuis de nombreuses années. Nous sommes les premiers administrateurs aéroportuaires en Amérique du Nord à avoir fait vérifier et évaluer volontairement l'ensemble de nos espaces aéroportuaires par un groupe d'experts indépendants en accessibilité dans le cadre du programme d'accessibilité des bâtiments de la Fondation Rick Hansen.

Au-delà des rampes d'accès et des ascenseurs, l'audit a permis de cerner des points à améliorer dans tous les domaines, de la palette de couleur des tuiles de plancher aux barrières de son nécessaires dans les murs, en passant par la largeur des corridors et des comptoirs. Nous avons accepté toutes les recommandations, qui ont toutes été mises en œuvre. Par conséquent, en 2018, nous sommes devenus le premier aéroport au monde à obtenir la certification Or pour les normes d'excellence en matière d'accessibilité des bâtiments — que nous maintenons chaque année depuis —, décernée par le programme de la Fondation Rick Hansen.

Je suis heureuse de dire que nous ne nous sommes pas arrêtés là. Nous continuons de chercher des moyens d'améliorer nos installations pour que les usagers puissent se déplacer de façon autonome et dans la dignité dans tout notre aéroport. Par exemple, toutes nos nouvelles salles de toilette individuelles privées comprennent également des bancs de taille adulte pour se changer et la technologie de pointe pour les fonctionnalités accessibles. Plus récemment, nous avons été le premier aéroport à ajouter des annonces d'embarquement clés en langue des signes à toutes nos portes d'embarquement. En ce qui concerne l'environnement bâti à YVR, nous nous sommes surpassés et avons conçu d'importantes mesures de soutien avec des consultants en accessibilité, des partenaires communautaires et des clients.

Nous savons que les immeubles à eux seuls ne peuvent pas rendre les déplacements accessibles. Il faut également des processus inclusifs et du personnel formé pour veiller à ce que les déplacements dans un aéroport soient positifs et fluides.

Les déplacements dans un aéroport peuvent être stressants même dans les meilleures circonstances. Imaginez ce que doivent ressentir les personnes qui sont sensibles au son ou à la lumière, qui sont neurodiverses ou qui sont atteintes du trouble du spectre de l'autisme. Grâce au partenariat de YVR avec le Canucks Autism Network, nous organisons des visites spéciales et, à ce jour, elles ont permis à plus de 400 familles de s'exercer à suivre tout le processus préalable au vol avec nous dans un environnement sécuritaire et favorable. Après s'être exercées, les familles nous disent que l'expérience leur donne l'assurance que lorsqu'elles voyagent, souvent pour la première fois en famille, elles savent à quoi s'attendre et comment et où YVR offre du soutien à chaque étape.

Comme nous le disons à YVR, la gestion d'un aéroport est un sport d'équipe. Chaque jour, 26 000 personnes travaillent chez nous. Pour que notre aéroport soit vraiment accessible, les membres de notre équipe à plusieurs niveaux doivent être formés et prêts à répondre aux besoins des divers passagers. Par conséquent, grâce à un partenariat avec le Pacific Autism Family Network et à notre collaboration avec le Conseil des aéroports du Canada, dont vous avez entendu parler, YVR offre de la formation à tout le personnel: de nos pompiers et de notre personnel de sauvetage à nos employés responsables de l'expérience des voyageurs, en passant par notre personnel d'entretien et de nettoyage des bâtiments. Nous veillons ainsi à nous doter des compétences et de l'expertise nécessaires pour soutenir les passagers quand et où ils pourraient en avoir besoin.

Enfin, nous sommes l'un des plus importants employeurs de notre région et nous savons donc que nous pouvons créer des emplois intéressants pour des personnes ayant diverses capacités. En octobre 2023, nous avons ouvert le Paper Planes Café ici, au terminal, en partenariat avec le Pacific Autism Family Network. Nous offrons aux personnes ayant des besoins en matière de neurodiver-

sité jusqu'à six mois de formation au café, puis nous les soutenons dans leur recherche d'emploi dans la communauté. Le premier groupe de stagiaires a terminé le programme et a trouvé du travail. Nous avons maintenant une liste d'attente de nouveaux candidats.

Notre parcours pour devenir un aéroport vraiment accessible a commencé par notre environnement bâti, s'est rapidement dirigé vers notre personnel et les services que nous offrons, et s'est finalement étendu à notre rôle important en tant qu'employeur. Cependant, malgré tous ces changements, nous croyons que nous pouvons et devons en faire davantage.

Au cours des 18 derniers mois, YVR a effectué un audit exhaustif de l'expérience complète des passagers. Nous nous sommes associés au groupe Return on Disability, axé sur l'accessibilité, pour acheter des billets d'avion à plus de 40 personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité afin de faire le suivi de toute l'expérience, de la réservation du billet jusqu'au voyage. Nous avons cerné plusieurs possibilités que l'aéroport de Vancouver explorera à l'avenir.

Par exemple, nous collaborons avec des partenaires pour créer une expérience sans faille, du trottoir à la porte d'embarquement. Dans l'immédiat, YVR a l'occasion de tirer parti de sa technologie pour suivre le mouvement des fauteuils roulants et maximiser la disponibilité à l'aéroport. Nous simplifions également notre signalisation et la facilité à s'orienter, et nous explorons les outils numériques d'orientation et de navigation mobile.

• (1235)

Enfin, nous travaillons avec nos partenaires commerciaux et les compagnies aériennes afin de mieux faire connaître l'éventail des services d'accessibilité offerts à notre aéroport.

En terminant, je tiens à remercier le Comité. Ces discussions nous aident à explorer de nouvelles idées pour veiller à ce que le système de transport aérien du Canada demeure accessible et continue d'être amélioré. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

[Français]

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, madame Vrooman.

Nous allons commencer notre série de questions avec M. Strahl.

Monsieur Strahl, je vais vous accorder cinq minutes. Nous allons devoir réduire les délais impartis pour donner la parole à tous.

Vous avez la parole pendant cinq minutes, monsieur.

M. Mark Strahl: Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, madame Pasher, et merci aux représentants des deux plus grands aéroports du pays. Je suis heureux que vous soyez ici pour parler de votre environnement bâti. Il s'agit évidemment d'installations de classe mondiale qui offrent des environnements de renommée mondiale pour les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité.

J'aimerais entendre ce que Mme Pasher a à dire. Vous avez mentionné le nombre d'aéroports que vous représentez. Je suis heureux que les représentants de YVR et de YYZ soient parmi nous. J'aimerais entendre parler des petits aéroports régionaux qui n'ont pas le même niveau de financement ou la même capacité de fournir des programmes.

Que fait le Conseil des aéroports pour qu'un passager qui ne passe pas par l'aéroport international de Vancouver ou l'aéroport Pearson reçoive le même degré de considération, de respect et de service dans un aéroport qui n'a peut-être pas autant de ressources?

Mme Monette Pasher: Je vous remercie de cette question. Je me ferai un plaisir d'y répondre.

De nombreux petits aéroports partout au pays, et des aéroports régionaux, sont visés par la réglementation sur l'accessibilité. Certains des nouveaux règlements doivent être mis en œuvre d'ici juin. Bon nombre de nos aéroports ont déjà adopté et mis en œuvre ces mesures — des solutions comme les lieux d'aisance pour animaux domestiques, les boucles magnétiques, la signalisation dans les aéroports et l'installation de tables à langer là où c'est possible.

Je pense que le plus grand défi pour certains petits aéroports a trait à l'âge de l'infrastructure, qui a 60 ans. Certains de nos aéroports sont des aéroports municipaux. Il peut être plus difficile de modifier ces infrastructures. Je pense que bon nombre de petits aéroports adoptent la technologie, les programmes, la signalisation et les solutions pouvant être mises en œuvre sur le plan opérationnel dans l'aéroport, mais l'infrastructure demeure un défi.

Il est assez difficile d'atteindre le niveau de certification Or de la Fondation Rick Hansen avec un vieil immeuble auquel il faut apporter beaucoup de changements structurels — c'est une question de coût. Je pense que c'est probablement le plus grand obstacle pour les petits aéroports. Je pense que vous seriez surpris de connaître le nombre d'initiatives qu'ils ont adoptées — du programme Autism Aviators au programme Sunflower. Il y en a tellement, et les administrateurs des petits aéroports adaptent la taille des programmes pour les faire correspondre aux réalités de leurs aéroports.

M. Mark Strahl: Merci.

J'aimerais brièvement entendre Mme Vrooman.

L'aéroport que je fréquente le plus est le vôtre. Nous entendons souvent parler des bagages ou de leur manutention — en l'occurrence les dispositifs d'aide à la mobilité. Je suppose qu'il s'agit d'une responsabilité partagée entre les compagnies aériennes et l'aéroport. Ai-je raison?

Pourriez-vous me décrire le rôle que joue votre aéroport à partir du moment où une personne qui a besoin d'une aide à la mobilité veut monter à bord d'un avion? Comment veillez-vous à ce que les objets qui ne sont pas de simples bagages, mais qui sont nécessaires au respect et à la dignité de la personne handicapée, soient apportés dans l'avion? Nous avons entendu aujourd'hui même des exemples inacceptables.

Quelles mesures précises avez-vous prises pour améliorer votre rendement à cet égard?

● (1240)

Mme Tamara Vrooman: Je vous remercie beaucoup de cette question.

Vous avez raison de dire que la responsabilité est partagée.

Voici le fonctionnement à l'aéroport: l'aéroport fournit l'infrastructure qui permet de transporter les bagages déposés par les passagers jusqu'à l'aire de trafic, où ils sont ensuite ramassés par les manutentionnaires de bagages et au sol, puis chargés dans l'avion. À la sortie, lorsque les bagages sont déchargés de l'avion, il incombe aux bagagistes — qui sont engagés par contrat par les com-

pagnies aériennes — de prendre les bagages de l'avion et de les charger sur le carrousel.

Dans l'exemple donné, il ne s'agit pas du tout de bagages. Comme nous l'avons entendu, il s'agit d'aides à la mobilité personnelle importantes. Souvent, elles sont transportées séparément, sans passer par le système de gestion des bagages habituel, par les compagnies aériennes elles-mêmes.

Ce que nous avons constaté — comme vous l'entendez —, c'est qu'il y a à notre aéroport beaucoup de transferts de responsabilités et de processus distincts de la manutention habituelle des bagages.

Je suis vraiment ravie de dire que dans 99 % des cas, voire plus souvent, les bagages au départ arrivent au bon endroit au bon moment.

Nous devons utiliser des données pour établir des liens et pour nous assurer que les bagages de taille irrégulière que nous voyons passer se rendent bien dans l'avion.

Le président: Merci beaucoup, madame Vrooman.

Nous passons maintenant à Mme Murray.

La parole est à vous pendant cinq minutes.

L'hon. Joyce Murray (Vancouver Quadra, Lib.): Merci beaucoup.

Je suis ravie d'entendre les témoignages de nos invités d'aujourd'hui.

J'aimerais commencer par Mme Pasher.

Nous avons entendu plus tôt qu'il y a une étape où des failles minent les processus de soutien aux personnes handicapées: le moment où la compagnie aérienne prend le relais de l'administration aéroportuaire. Mme Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité du Canada, a confirmé que la continuité n'est pas fluide pendant ce transfert de responsabilités.

Madame Pasher, comment le Conseil des aéroports du Canada aide-t-il à cerner et à réduire les failles dans le transfert de responsabilités entre les aéroports et les compagnies aériennes?

Mme Monette Pasher: Je vous remercie de la question.

C'est certainement une question qui fait couler beaucoup d'encre.

Les aéroports sont responsables des étapes séparant le linéaire de trottoir du comptoir d'enregistrement. Ensuite, les compagnies aériennes et leurs partenaires assument la responsabilité à partir du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'avion. Dans ce contexte, l'étoile Polaire qui nous guide serait d'offrir une expérience sans heurts aux passagers. C'est ce que nous aimerions réaliser.

Je pense qu'il y a de nombreuses façons d'y arriver. C'est un des éléments que nous examinons actuellement dans le cadre de projets pilotes. M. Strahl a parlé de l'Europe. Nous examinons tout pour déterminer quelles sont les options et les pratiques exemplaires. Je pense, comme l'a dit Mme Cadieux, que cet objectif est semé d'embûches partout.

Nous devons examiner les pratiques exemplaires et ce qui fonctionne bien ici en ce moment. L'aéroport Pearson offre une expérience sans heurts enviable.

Que pouvons-nous apprendre de notre propre environnement? Que pouvons-nous apprendre d'autres contextes pour améliorer la situation? Je pense que l'objectif est toujours de s'améliorer continuellement.

L'hon. Joyce Murray: Merci.

J'ai une question pour M. Minocher.

Vous avez dit que l'objectif de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto est d'attirer et d'employer des personnes dévouées, y compris des personnes handicapées.

J'ai été frappée par le fait que le gouvernement fédéral a des objectifs clairs pour augmenter le nombre de personnes handicapées qui travaillent pour lui. Je sais que Mme Cadieux a participé activement à l'initiative. Le raisonnement est que si des personnes ayant cette expérience conçoivent et mettent au point des solutions pour d'autres personnes handicapées, nous obtiendrons de meilleurs résultats.

Est-ce que l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto a fixé un nombre cible de personnes handicapées à embaucher?

• (1245)

M. Kurush Minocher: Nous augmentons constamment le nombre de personnes handicapées qui se joignent à notre organisation et à la communauté aéroportuaire.

En ce qui concerne la conception de programmes pour améliorer l'expérience de voyage, nous travaillons directement avec des personnes ayant une expérience vécue. Parfois, ce sont des employés. Bien souvent, ce sont des membres des communautés ou des différents groupes de défense, comme l'Institut national canadien pour les aveugles ou la Société canadienne de l'ouïe.

L'hon. Joyce Murray: Je reconnais que certains handicaps empêchent des personnes d'occuper certains postes, mais au gouvernement fédéral, l'embauche de personnes handicapées pour faire le travail d'une certaine façon permet sans contredit de mieux remédier aux problèmes d'accessibilité.

Madame Vrooman, c'est un plaisir de vous voir ici aujourd'hui. En tant qu'usagère de l'aéroport de Vancouver, je vous félicite d'avoir obtenu la certification Or en matière d'accessibilité et d'offrir du soutien aux personnes neurodiverses.

J'aimerais vous poser la même question que j'ai posée à M. Minocher. Avez-vous des cibles pour augmenter le nombre de personnes handicapées embauchées au sein de l'Administration de l'aéroport de Vancouver afin d'intégrer leur compréhension et leur contexte concrets dans le travail que votre équipe fait pour soutenir les passagers handicapés?

Mme Tamara Vrooman: Je vous remercie beaucoup de cette question.

La réponse courte est oui. Nous essayons d'embaucher un pourcentage de personnes handicapées égal ou supérieur à celui de la population.

L'une des difficultés générales, cependant, c'est que certains — en particulier ceux qui ont des handicaps moins visibles — ne s'autodéclarent pas comme étant handicapés. Nous créons donc également des outils pour permettre aux candidats de s'auto-identifier de diverses façons afin que nous puissions déterminer le pourcentage de personnes que nous employons à l'aéroport.

Le président: Merci beaucoup, madame Vrooman.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez maintenant la parole pour cinq minutes.

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci, monsieur le président.

Les témoins de ce deuxième groupe représentent différents aéroports. Je les remercie d'être avec nous.

Ma première question s'adressera à Mme Pasher, du Conseil des aéroports du Canada. Cette question a d'ailleurs été soulevée un peu plus tôt aujourd'hui.

Madame Pasher, dans quelle mesure la communication avec les divers acteurs du milieu est-elle fonctionnelle et collaborative lorsqu'il s'agit de signaler la présence de besoins particuliers pour des personnes en situation de handicap?

On sait que les gens inscrivent cette information lorsqu'ils achètent des billets auprès des compagnies aériennes. Toutefois, dans quelle mesure l'aéroport reçoit-il l'information concernant le nombre de personnes ayant des besoins particuliers qui doivent se présenter à l'aéroport ce jour-là?

Cette information est-elle mise à votre disposition ou est-ce que seules les compagnies aériennes la possèdent?

[Traduction]

Mme Monette Pasher: Lors de la réservation d'un billet et après la réservation — la journée du voyage —, le passager peut aller sur les sites Web des aéroports pour voir quels services sont offerts, et il peut ainsi planifier comment il répondra à ses besoins.

Dans certains cas, un passager peut, s'il le souhaite, obtenir de l'aide en bordure de trottoir à son arrivée à l'aéroport. Certains de nos aéroports sont accessibles en tout temps. D'autres sont munis d'un interphone pour demander du soutien. L'employé vient ensuite retrouver le passager au linéaire de trottoir pour l'amener à sa compagnie aérienne. Le passager se présente à l'enregistrement de sa compagnie aérienne, puis franchit les autres étapes avec elle.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Selon ce que je comprends, il n'existe pas de système de communication entre les compagnies aériennes et les aéroports pour vous informer à l'avance du nombre de personnes ayant des besoins particuliers afin de vous permettre de prévoir, par exemple, le personnel ou les infrastructures nécessaires. Ces personnes doivent communiquer à l'avance avec l'aéroport ou alors être prises en charge au moyen d'un système qui existe sur place.

Pensez-vous que, s'il existait un tel système d'échange de données ou de renseignements importants comme ceux-là, cela vous aiderait à fournir de meilleurs soins ou, du moins, un meilleur soutien aux personnes en situation de handicap?

• (1250)

[Traduction]

Mme Monette Pasher: Un passager réserve le billet auprès du transporteur aérien, alors je pense que c'est là... lorsqu'il se présente à l'aéroport, il y a un système en place.

Un meilleur échange des données et des renseignements entre les parties serait-il utile? Je pense que c'est toujours utile. Lors du dernier témoignage, nous avons entendu dire que les données seraient utiles à cet égard. Je pense que oui.

Pour les aéroports de plus petite taille, où les besoins en matière d'accessibilité des passagers ne sont pas aussi fréquents que dans les grands aéroports, le fonctionnement est un peu différent. Dans ces communautés, les gens se renseignent généralement à l'avance. Nous ne recevons pas beaucoup de plaintes dans les petits aéroports. Il y a un service personnalisé, et ils sont habitués à ce qui est en place, donc ils sont conscients.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Ma prochaine question porte sur la formation.

Dans votre allocution d'ouverture, vous avez mentionné que des services de formation sont offerts par les aéroports au personnel des aéroports, ce qui me semble tout naturel. Vous avez aussi mentionné qu'une formation était donnée aux gens qui s'occupent des passagers dans les avions, par exemple aux hôtesses de l'air — je ne sais pas si c'est le bon titre.

Selon ce que je comprends, ce sont les aéroports qui donnent la formation destinée au personnel dans les avions. S'agirait-il plutôt d'une formation complémentaire qui est donnée par les aéroports?

[Traduction]

Mme Monette Pasher: Merci d'avoir posé cette question, car je pense qu'il est très important de faire cette distinction.

Nos aéroports sont uniquement responsables de leur formation et de celle du personnel des autorités aéroportuaires. Les compagnies aériennes sont responsables de la formation de leur personnel, des agents de mobilité et des bagagistes en ce qui concerne un certain nombre d'aspects différents de notre environnement.

Ce à quoi vous faisiez référence concernerait les compagnies aériennes et leur formation précise, ce qui serait différent pour les aéroports et les employés d'aéroports.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

Plus tôt, des gens ont mentionné qu'il existait un autre système, ailleurs dans le monde, en ce qui concerne le déroulement de la prise en charge. Si je comprends bien, la prise en charge des aéroports s'arrête au moment où le passager s'enregistre auprès de la compagnie aérienne, ce qui survient assez tôt dans le processus. Il me semble que l'enregistrement est fait au début du processus, soit à l'arrivée à l'aéroport. Le rôle des aéroports est donc assez restreint.

Ailleurs dans le monde, les aéroports ont une plus grande responsabilité. En effet, la prise en charge commence à l'arrivée des passagers et se termine lors de l'embarquement.

Si c'était une obligation, les aéroports seraient-ils en mesure de la satisfaire?

Le président: Madame Pasher, je vous demanderais de donner une brève réponse, car il reste peu de temps de parole au député.

[Traduction]

Mme Monette Pasher: D'accord.

Vous savez, les compagnies aériennes sont responsables de l'enregistrement de leurs clients. Elles sont responsables de l'acheminement de ces clients dans cet environnement.

Si d'autres pays procèdent différemment, ils le font probablement avec des tiers qui travaillent main dans la main avec les compa-

gnies aériennes. Ce sont les compagnies aériennes qui font passer leurs passagers par l'écosystème aéroportuaire. C'est notre expérience de ce qui se passe ailleurs.

Le président: Je vous remercie, madame Pasher.

[Français]

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Le prochain intervenant est M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous disposez de cinq minutes.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins.

Je pense que nous avons entendu dans le cadre de notre discussion avec ce groupe de témoins que les aéroports, et plus particulièrement les grands aéroports, font beaucoup de choses différentes. Il y a beaucoup d'activités. Il ne fait aucun doute que ces organisations prennent au sérieux les questions d'accessibilité et qu'il se passe des choses.

Je pense que ce que le Comité essaie de comprendre, c'est la tendance en matière de reddition de comptes. Nous essayons de voir à quelle vitesse le processus d'amélioration se produit et, lorsque les choses ne vont pas bien, quelles en sont les raisons.

Je n'ai entendu aucun aéroport parler des processus de règlement des plaintes, alors je vais peut-être commencer par là.

Comment les autorités aéroportuaires traitent-elles les plaintes relatives aux problèmes d'accessibilité, que ces données soient rendues publiques ou non? Quelles sont les tendances en ce qui concerne ces données et comment pourraient-elles être renforcées dans le cadre du système?

Je vais peut-être commencer avec Mme Pasher, puis je m'adresserai aux autorités aéroportuaires.

● (1255)

Mme Monette Pasher: Je peux commencer, mais je pense que mes collègues seraient mieux placés pour répondre à cette question plus précisément.

Je vous remercie de vos observations. Nos aéroports se préoccupent vraiment de la question et de nombreux travaux sont en cours.

Serait-il utile de disposer davantage de données sur les problèmes qui sont présentés et sur la rapidité avec laquelle ils sont résolus? Absolument. Je pense que les données sont toujours utiles pour améliorer le système, et j'ai parlé de l'amélioration continue comme étant notre objectif. Nous voulons nous assurer que tout le monde peut accéder à notre système et le faire de la manière qu'il le veut.

M. Taylor Bachrach: Madame Pasher, existe-t-il un système uniforme de signalement des plaintes relatives à l'accessibilité dans les aéroports canadiens?

Mme Monette Pasher: Je vais leur céder la parole, si vous le permettez.

M. Taylor Bachrach: D'accord.

J'ai pensé que vous pourriez peut-être me donner le point de vue national à ce sujet. Votre réponse m'a amené à vous demander s'il existe une approche nationale uniforme en matière de signalement des plaintes.

Mme Monette Pasher: Ce serait par l'entremise de l'Office des transports du Canada, ou l'OTC. Je vais laisser le soin à mes collègues de répondre à cette question.

M. Taylor Bachrach: D'accord.

Mme Monette Pasher: Je ne sais pas si vous voulez prendre la parole, monsieur Minocher.

M. Taylor Bachrach: Je pense qu'ils essaient de décider qui interviendra en premier.

M. Kurush Minocher: Merci. Je me ferai un plaisir de répondre à cette question.

Nous sollicitons l'avis des passagers de différentes façons. Il y a certainement un service de règlement des plaintes auquel les passagers peuvent écrire pour faire part de leurs préoccupations, mais nous menons également des enquêtes auprès des passagers de manière proactive et continue afin de mieux comprendre comment nos services et nos programmes fonctionnent et où il y a des possibilités de correction.

La réponse est directement liée aux commentaires que nous recevons. Les travaux liés à l'infrastructure prennent beaucoup plus de temps. Les changements de processus sont faciles à mettre en œuvre, et nous travaillons directement avec les différentes parties à l'aéroport pour apporter ces changements.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Minocher, en ce qui concerne ma dernière question sur l'existence d'un système uniforme dans les aéroports canadiens, savez-vous s'il existe un tel système qui permet aux autorités aéroportuaires de communiquer ce type de données en ce qui concerne les plaintes relatives à l'accessibilité?

M. Kurush Minocher: Je ne peux malheureusement parler pour l'aéroport Pearson. Je ne sais pas ce que font les autres aéroports dans ce domaine.

M. Taylor Bachrach: D'accord.

Madame Vrooman, vous pouvez peut-être nous faire part de l'approche de l'Aéroport international de Vancouver à ce sujet?

Mme Tamara Vrooman: Notre approche est très semblable à celle de Toronto, c'est-à-dire que nous avons un processus de règlement des plaintes mais, franchement, la plupart du temps, lorsque nous recevons des plaintes concernant des problèmes d'accessibilité, nous sommes généralement informés d'une plainte déjà déposée auprès de l'une de nos compagnies aériennes. En fait, nous recevons très peu de plaintes concernant nos services. Nous sollicitons de manière proactive les commentaires de la même façon que M. Minocher l'a décrite, mais pour répondre à votre question précise, il n'existe pas de système national de signalement autre que celui de l'OTC.

M. Taylor Bachrach: Je vous remercie de ces observations.

Je suis d'accord pour dire qu'il semble que la plupart de ces enquêtes et la couverture médiatique que nous avons entendue concernent l'expérience des compagnies aériennes par opposition aux autorités aéroportuaires.

Je tiens à remercier votre équipe, madame Vrooman, de m'avoir fait visiter récemment l'Aéroport international de Vancouver. Je suis là souvent, comme mes collègues de la Colombie-Britannique.

J'ai notamment reçu des renseignements sur le nouveau programme, dans le cadre duquel des ambassadeurs accueillent les passagers à l'entrée et les aident ensuite tout au long du processus jusqu'au kiosque d'enregistrement.

L'un des sujets abordés lors d'une réunion précédente concernait la manière dont les personnes handicapées ou les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation s'identifient auprès du personnel de l'aéroport. Nous pensons qu'elles doivent s'identifier elles-mêmes pour obtenir des mesures d'adaptation, ce qui est en partie lié à la protection de la vie privée.

Je me demande si vos ambassadeurs sont en mesure d'offrir une sorte de message générique à tous les passagers à l'entrée, qu'ils aient ou non un handicap visible, afin de cerner les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation. Engagent-ils une conversation avec les passagers sur l'adaptation de leur expérience?

Mme Tamara Vrooman: Merci de ces remarques, et merci d'avoir salué le travail de mon personnel. Les employés sont très heureux d'aider les gens à franchir les étapes de nos opérations à tout moment.

C'est un nouveau programme. Il est semblable à celui que l'on trouve dans les hôtels, où l'on est accueilli à l'entrée, mais il est tout à fait nouveau dans les aéroports.

Dans les trois mois qui ont suivi le lancement de ce programme, plus de 2 000 personnes aux besoins divers ont déjà été ciblées et prises en charge de manière proactive.

Notre personnel a reçu une formation spéciale qui lui permet de cibler les personnes qui ont besoin d'aide, mais aussi de leur demander, en privé et selon une approche axée sur la personne, si elles ont besoin d'aide. Parfois, c'est évident. D'autres fois, ça ne l'est pas. Nous avons constaté des améliorations considérables dans l'acheminement personnalisé des gens jusqu'à l'enregistrement, ce qui nous permet ensuite de transmettre des renseignements et d'assurer la coordination avec les compagnies aériennes jusqu'à la porte d'embarquement.

• (1300)

M. Taylor Bachrach: Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie, madame Vrooman.

Merci, monsieur Bachrach.

Merci à tous nos témoins d'avoir comparu aujourd'hui et de nous avoir fait part de leur expertise sur cette étude très importante pour tous les Canadiens.

Chers collègues, je vais suspendre la séance pendant deux minutes pour que nous puissions passer à huis clos afin de discuter des travaux du Comité.

J'aimerais demander aux témoins de bien vouloir se déconnecter.

La séance est suspendue.

[La séance se poursuit à huis clos.]

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>