



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

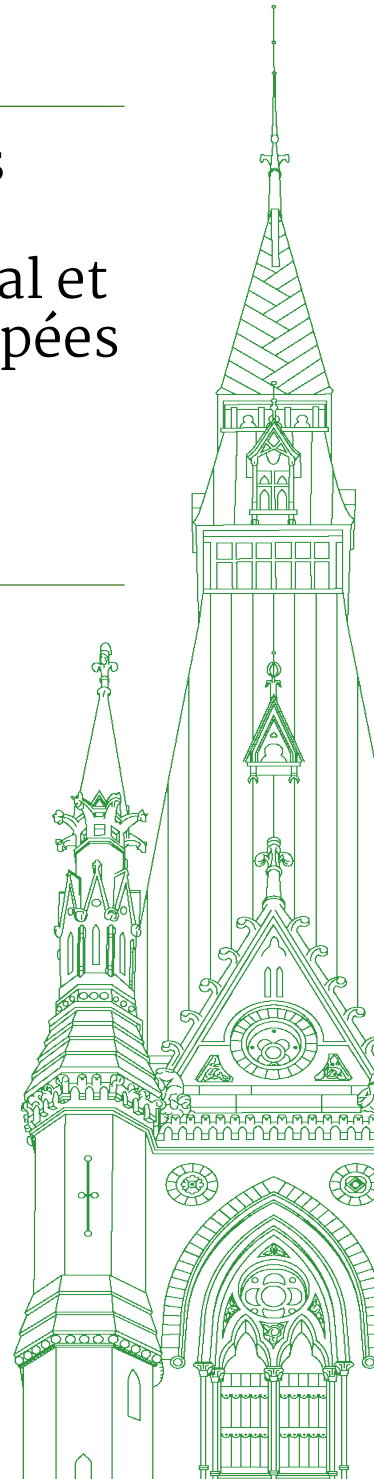
44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 098

Le lundi 5 février 2024



Président : M. Robert Morrissey

Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Le lundi 5 février 2024

• (1550)

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC)): La séance est ouverte.

Tout d'abord, nous espérons que M. Morrissey pourra arriver sans encombre.

Bienvenue à la 98^e séance du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes.

Conformément à la motion adoptée le 27 novembre 2023, le Comité poursuit son étude du Budget supplémentaire des dépenses (B) 2023-2024.

La réunion d'aujourd'hui se déroule en mode hybride, conformément au Règlement. Certains membres sont présents dans la salle et d'autres participent à distance grâce à l'application Zoom.

Je vais faire quelques remarques à l'intention de tous les participants.

Veuillez attendre que je vous cite nommément pour parler. Si vous participez par vidéoconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour activer votre micro et gardez-le éteint quand vous ne parlez pas. Pour profiter de l'interprétation sur Zoom, l'icône au bas de votre écran vous donne le choix entre le plancher, l'anglais et le français. Les personnes présentes dans la salle peuvent utiliser l'oreillette fournie et sélectionner le canal désiré.

Bien que cette salle soit équipée d'un système audio puissant, des effets Larsen sont toujours possibles. Cela peut être extrêmement dommageable pour les interprètes et causer des blessures graves. La cause la plus courante de rétroaction sonore est une oreillette portée trop près du microphone. Nous demandons donc à tous les participants de faire preuve d'une grande prudence dans la manipulation des oreillettes, surtout quand leur microphone ou celui de leur voisin est allumé. Afin de prévenir les incidents et de protéger l'ouïe et la santé des interprètes, j'invite les participants à parler dans le microphone relié à leur oreillette et à éviter de manipuler cette oreillette, notamment en la plaçant sur la table loin du micro quand ils ne la portent pas.

Je rappelle aux participants qu'ils doivent adresser tous leurs commentaires à la présidence.

Si vous êtes en présentiel et voulez prendre la parole, veuillez lever la main. Sur Zoom, veuillez utiliser la fonction de main levée. La greffière et moi gérons l'ordre des interventions du mieux possible. Merci de votre patience et de votre compréhension à cet égard.

Je vais maintenant présenter nos témoins d'aujourd'hui.

Nous accueillons l'honorable Terry Beech, ministre des Services aux citoyens, et l'honorable Seamus O'Regan, ministre du Travail et des Aînés.

Du ministère de l'Emploi et du Développement social, nous accueillons: Sandra Hassan, sous-ministre du Travail et sous-ministre déléguée; Cliff Groen, sous-ministre délégué et chef de l'exploitation de Service Canada; Karen Robertson, dirigeante principale des finances, et John Ostrander, responsable opérationnel, Modernisation du versement des prestations.

Chaque ministre aura cinq minutes pour faire une déclaration.

Monsieur le ministre Beech, vous avez la parole.

L'hon. Terry Beech (ministre des Services aux citoyens): Merci, madame la présidente.

[Français]

Bonjour à tous.

C'est un grand plaisir d'être ici avec vous aujourd'hui

[Traduction]

pour discuter du Budget supplémentaire des dépenses (B) 2023-2024 de mon portefeuille, celui des Services aux citoyens.

Avant de commencer, et comme c'est la première fois que je compare devant le Comité, sachez que je suis très heureux de me trouver ici, surtout qu'un Britannico-Colombien occupe le fauteuil. Je me sens chez moi, et je me réjouis de cette comparution.

La création d'un ministère destiné à faire office de champion de l'excellence en matière de prestation de services pour le gouvernement du Canada s'accompagne d'un mandat que je prends très au sérieux.

Il est, d'abord et avant tout, question de placer les Canadiens au cœur de la conception et de la prestation des services que nous leur offrons.

C'est ce que font naturellement les entreprises. La concurrence est une incitation à simplifier et à améliorer régulièrement les produits et les services. Nous devons éliminer la paperasse répétitive, les files aux guichets ou et les temps d'attente. Nous devons adopter de nouvelles technologies pour améliorer le service à la clientèle afin de répondre aux besoins uniques des Canadiens, que ce soit dans les régions rurales du Manitoba, dans l'Arctique, à l'Île-du-Prince-Édouard ou au centre-ville de Vancouver.

Si je devais décrire mon mandat de la façon la plus simple possible, je dirais qu'il englobe les soins dentaires, le numérique et les services à la clientèle. L'expression « soins dentaires » cache une réalité plus vaste à certains égards, car elle comprend non seulement l'inscription de neuf millions de Canadiens au plus important programme d'avantages sociaux de notre histoire, mais aussi la mise en œuvre du plus grand projet de transformation numérique du Canada dans le cadre du Programme de modernisation du versement des prestations, ou MVP.

Les prestations de la Sécurité de la vieillesse, de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada représenteront 1,5 billion de dollars dans les 10 prochaines années et 39 % du budget fédéral annuel.

Je suis également ministre responsable de Service Canada et du Service numérique canadien.

C'est avec plaisir que le gouvernement a lancé la première phase du Régime canadien de soins dentaires, le 11 décembre dernier. D'après le dernier relevé de ce matin, plus de 500 000 Canadiens, dans toutes les provinces et tous les territoires, y seraient inscrits.

• (1555)

[Français]

Mme Louise Chabot (Thérèse-De Blainville, BQ): Madame la présidente, il n'y a aucune interprétation française.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, madame Chabot.

Donnez-nous un instant. Nous sommes en train de tester.

Avons-nous l'interprétation? L'interprétation fonctionne-t-elle en français?

Nous allons suspendre la séance un instant.

Merci.

• (1555)

(Pause)

• (1555)

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Comme il semble que l'interprétation fonctionne maintenant, nous allons revenir à vous, monsieur le ministre.

L'hon. Terry Beech: Voulez-vous que je poursuive à partir de là où j'en étais, madame la présidente?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Pourquoi ne pas revenir quelques phrases en arrière?

Madame Chabot, avez-vous eu l'interprétation, ou n'avez-vous rien entendu quand le ministre a parlé? Pouvez-vous confirmer?

[Français]

Mme Louise Chabot: Peut-on revenir en arrière de quelques phrases, s'il vous plaît?

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, madame Chabot.

Allez-y, monsieur le ministre. Reprenez en remontant de quelques phrases.

• (1600)

L'hon. Terry Beech: Quand je me suis interrompu, nous parlions des 500 000 aînés qui, d'après les données de ce matin, s'étaient inscrits au Régime de soins dentaires. Sur ce nombre, plus de 73 % d'entre eux se sont inscrits sans avoir eu à se présenter à un guichet. Ceux qui ont communiqué avec le centre d'appel spécialisé n'ont dû attendre que quelques secondes.

En ce qui concerne le Programme de passeport, nous continuons d'inciter les Canadiens à demander un passeport le plus tôt possible, avant de réserver un voyage. En décembre 2023, 96 % des passeports ont été délivrés selon la norme de service de 20 jours, et l'arriéré des 313 000 dossiers de l'an dernier a été entièrement épongé. Entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2023, nous avons délivré plus de 3 millions de passeports.

Nous continuons de stimuler l'innovation grâce à l'automatisation et à l'intelligence artificielle. Bientôt, les gens pourront renouveler leur passeport en ligne, ce qui éliminera complètement la nécessité de faire la queue et réduira les files d'attente pour ceux qui veulent continuer de se présenter au guichet.

Entretemps, nous avons lancé un système de vérification de l'état des demandes de passeport en ligne dont 1,5 million de personnes se sont prévalus pour suivre l'avancement de leur dossier en temps réel. Ce sont des personnes qui n'ont pas besoin d'appeler le centre d'appels ou de se mettre en ligne. C'est un exemple de service gouvernemental offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Vous n'avez pas besoin de prendre congé ou de payer un stationnement pour utiliser ce service. C'est simplement une meilleure façon de le fournir.

Nous avons également amélioré la capacité du programme du numéro d'assurance sociale, ou NAS, en ligne. Il s'agit d'un programme numérique de bout en bout qui permet des millions de transactions en ligne. Cela n'est pas négligeable en ce sens que chaque transaction permet de retirer un client des files d'attente dans les bureaux de Service Canada.

L'Initiative de modernisation du versement des prestations, la modernisation du versement des prestations, ou MVP, est une autre illustration de l'amélioration de nos services sur ce plan. Au cours de la dernière année, nous avons versé 147,3 milliards de dollars en prestations essentielles, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, à plus de 9,5 millions de Canadiens. Je suis heureux de vous indiquer que, l'été dernier, nous avons pu effectuer les premiers versements de Sécurité de la vieillesse par MVP et que 600 000 Canadiens reçoivent maintenant cette prestation par le biais de la nouvelle plateforme. Nous sommes donc en voie de respecter notre échéance de décembre 2024 pour ce qui est des prestations de la Sécurité de la vieillesse.

Depuis 2017, le programme de MVP a dépensé 817 millions de dollars et les approbations du Conseil du Trésor à ce jour s'élèvent à 2,2 milliards de dollars sur plus de 10 ans.

Cela m'amène au Budget supplémentaire des dépenses.

Pour ce qui est de la MVP, nous demandons un ajustement de 54,2 millions de dollars. Il s'agit d'un report de fonds approuvés qui devaient être dépensés en 2022-2023.

Madame la présidente, je tiens à tous vous remercier pour cette invitation de même que pour votre travail au quotidien, non seulement au sein du Comité, mais aussi à la Chambre et dans vos circonscriptions. Tout cela représente un gros travail que vous faites souvent loin de vos familles et en concurrence avec d'autres priorités. Peu importe à quel point la discussion peut devenir partisane à la Chambre ou même au Comité, je me dis souvent que nous jouons tous dans la même équipe. Nous voulons tous que le Canada réussisse.

Cet effort de collaboration a fait de notre pays l'un des meilleurs endroits où vivre au monde. Offrir une expérience de service à la clientèle moderne est un élément important de cet héritage.

Merci donc de votre accueil. Après l'intervention de mon collègue, je serai heureux de répondre à vos questions.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur le ministre.

Monsieur le ministre O'Regan, vous avez cinq minutes.

[Français]

L'hon. Seamus O'Regan (ministre du Travail et des Aînés): Merci, madame la présidente.

Merci de me recevoir ici. Je serai ravi de répondre aux questions des membres du Comité.

[Traduction]

Je me propose de vous donner un aperçu des dossiers sur lesquels je travaille, après quoi je serai heureux de répondre à vos questions.

Je porte la double casquette de ministre du Travail et de ministre des Aînés, deux ministères axés sur le respect de la dignité. Il est en effet question que les travailleurs canadiens trouvent la dignité au travail, non seulement parce qu'ils auront des emplois, mais parce qu'ils auront de bons emplois — des emplois qui leur conviennent autant sur le plan physique que mental, et pour lesquels ils ont été formés et sont bien rémunérés.

Je veux que tous les aînés vieillissent dans la dignité, ce qui revient à dire qu'ils ne doivent pas avoir à faire des arbitrages difficiles dans leurs achats parce que leur revenu fixe est trop serré. Ils doivent pouvoir se procurer les prothèses dont ils ont besoin. Ils doivent pouvoir vieillir là où ils le choisissent, au milieu de leur communauté et des gens qu'ils veulent.

Le ministre du Travail que je suis estime que le gouvernement fédéral doit fixer les règles pour encadrer les milieux de travail. Autrement dit, voir ce que font les employeurs et les travailleurs des secteurs sous réglementation fédérale et leur demander régulièrement constamment comment parvenir à faire mieux.

En décembre 2022, nous avons pris des dispositions pour que les travailleurs du secteur privé sous réglementation fédérale puissent bénéficier de 10 jours de congé payé pour raisons médicales. L'Association des banquiers canadiens, Via Rail et d'autres ont appuyé cette mesure, car aucun travailleur ne devrait jamais avoir à faire un choix entre être payé et prendre soin de sa santé.

En décembre dernier, nous avons déposé un projet de loi visant à interdire le recours à des travailleurs de remplacement pendant une grève ou un lock-out. Les travailleurs de remplacement détournent l'attention de la table de négociation, prolongent les conflits et peuvent empoisonner l'atmosphère sur les lieux de travail pendant

des années. Notre économie repose sur l'idée que les employeurs et les syndicats doivent rester à la table et faire le gros du travail nécessaire pour parvenir à une entente. Le projet de loi C-58 n'est pas le même que celui qui avait été présenté antérieurement au Parlement. Il a été élaboré à la faveur d'une collaboration tripartite avec des travailleurs et des employeurs. Il m'est arrivé de me retrouver dans la même salle que ces deux parties. Les conversations étaient tendues, mais il en a découlé un projet de loi qui vise à permettre que les tables de négociation soient justes et équilibrées. Le texte renforce par ailleurs le maintien des activités, ce que les employeurs et les travailleurs ont demandé.

Je profite de l'occasion pour dire que j'ai le plus grand respect pour mon collègue du NPD, Alexandre Boulerice, et pour son partenariat dans ce dossier. Je suis déçu de constater que 75 jours après le dépôt de ce projet de loi, nous n'avons pas reçu l'appui dont nous avons besoin et que nous nous traînons les pieds.

Quand on dit que le gouvernement fixe les règles en sa qualité d'employeur, cela va jusqu'aux produits d'hygiène. En effet, depuis le 15 décembre, tous les employeurs sous réglementation fédérale doivent gratuitement fournir des produits menstruels. C'est une question de bon sens. Les lieux de travail fournissent du papier hygiénique, du savon et du désinfectant pour les mains, et il est grand temps que nous fassions pareil dans le cas des produits menstruels les règles.

Fixer les règles c'est, en partant, reconnaître que les choses ne sont pas parfaites. Nous n'avons pas atteint l'équité salariale dans les secteurs fédéraux, mais pour combler les écarts, il faut d'abord savoir où ils se situent. Vendredi dernier, nous avons lancé Equi'Vision, le tout premier site Web en ligne sur la transparence salariale. On y découvre, par industrie et par minorité, les taux de rémunération que l'on peut alors comparer entre eux.

• (1605)

[Français]

Comme ministre des Aînés, j'ai la responsabilité de m'assurer que les aînés peuvent vieillir dans la dignité.

[Traduction]

C'est une question de choix, d'abordabilité et de communauté.

L'an dernier, ma prédécesseure et celui qui était alors ministre de la Santé ont annoncé que le Conseil national des aînés agirait en tant que groupe d'experts et examinerait les mesures à prendre, y compris la possibilité d'instaurer une allocation Vieillir chez soi. Le groupe d'experts a terminé ses travaux, et le ministre de la Santé et moi-même sommes en train d'examiner ses conclusions.

Au fédéral, nous avons élaboré une définition stratégique de ce qu'il faut entendre par mauvais traitements envers les aînés. Cet outil important permettra d'infléchir la culture et de sensibiliser la population relativement à cette question importante. Cette définition ne remplacera pas celles établies par d'autres administrations et ne sera pas incluse dans les modifications apportées au Code criminel.

[Français]

Nous devons en faire beaucoup plus pour les aînés. C'est le moins que nous puissions faire.

[Traduction]

Enfin, je travaille en appui de mon collègue, l'honorable ministre de la Santé, relativement à l'élaboration d'une loi sur les soins de longue durée sécuritaires afin de veiller à ce que les Canadiens puissent obtenir les soins qu'ils méritent, cela dans le respect de la compétence des provinces et des territoires.

Je suis également très préoccupé par la défense et la préservation du Régime de pensions du Canada. Personne n'est plus dépendant de nos systèmes de sécurité sociale que les aînés, et ils méritent un gouvernement qui défende fièrement les systèmes en place au Canada, soit le Supplément de revenu garanti, la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada, les soins de santé universels et les soins dentaires. Nous sommes déterminés à protéger tous ces programmes.

[Français]

Merci.

J'ai hâte de répondre à vos questions.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): C'est très bien. Merci, monsieur le ministre.

Nous allons maintenant passer à la série de questions de six minutes.

Je vais poser la première rafale de questions qui s'adresseront au ministre Beech.

Monsieur le ministre, pouvez-vous confirmer que vous avez dirigé l'élaboration et la mise en œuvre des systèmes de versement des prestations, y compris le programme de modernisation du versement des prestations, soit le plus ambitieux projet de TI de l'histoire du Canada.

L'hon. Terry Beech: Effectivement.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): C'est très bien. Merci de l'avoir fait.

Monsieur le ministre, le budget initial pour le programme de modernisation du versement des prestations a été estimé à 1,75 milliard de dollars. Est-ce exact?

L'hon. Terry Beech: L'estimation initiale du budget remonte à plusieurs années, au tout début du projet, et c'est exactement de cela qu'il s'agit, c'est une estimation.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Excellent. Je vous remercie de l'avoir confirmé.

Monsieur le ministre, en novembre 2023, des sources à Emploi et Développement social Canada, votre ministère, indiquaient que la nouvelle projection budgétaire pour le programme de modernisation du versement des prestations frisait les 8 milliards de dollars.

Pouvez-vous le confirmer?

L'hon. Terry Beech: Je peux confirmer que nous avons dépensé 853 millions de dollars à ce jour et que le Conseil du Trésor nous a autorisés à dépenser jusqu'à 2,2 milliards de dollars.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur le ministre, le récent rapport de la vérificatrice générale sur le programme de modernisation du versement des prestations indiquait que le coût pourrait atteindre 3,4 milliards de dollars. C'est inexact?

L'hon. Terry Beech: Je ne peux que confirmer ce que le Conseil du Trésor a déclaré. S'agissant de la prestation d'un programme comme celui-ci, qui implique beaucoup sur le plan technique... En fait, vous avez dit qu'il s'agissait du plus ambitieux projet de transformation numérique de l'histoire du pays, qui englobe non seulement la Sécurité de la vieillesse, mais aussi l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada. Nous devons être agiles, et nous apprenons beaucoup de choses en cours de route.

M. Peter Fragiskatos (London-Centre-Nord, Lib.): J'aimerais obtenir une précision, madame la présidente, pour comprendre l'ordre du jour. C'est vous qui ouvrez le bal des questions?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Oui.

M. Peter Fragiskatos: Quel parti viendra ensuite?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Comme toujours, nous suivons toutes les procédures normales.

M. Peter Fragiskatos: D'accord, mais qu'est-ce que cela signifie exactement? Est-ce que ce sera au tour des libéraux?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Absolument. C'est effectivement la procédure usuelle.

M. Peter Fragiskatos: Donc, ce sont les libéraux qui poseront les prochaines questions. C'est bien. Je voulais simplement tirer cela au clair.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Oui. Absolument. Merci.

Pour revenir à vous, monsieur le ministre, le dernier budget qui a été approuvé remonte à quatre ans, à 2020. Quand pouvons-nous nous attendre à en voir un nouveau?

• (1610)

L'hon. Terry Beech: Vous parlez du programme MVP?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Oui.

L'hon. Terry Beech: pour le moment, je ne peux que vous parler de ce qui a été approuvé, soit les 2,2 milliards de dollars. Sur ce montant, nous avons dépensé un peu plus de 800 millions.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur le ministre.

Je cherche à connaître le budget global de ce projet. Pouvez-vous nous donner une date à laquelle vous vous attendez à ce qu'un nouveau budget soit élaboré?

L'hon. Terry Beech: Je ne peux pas vous donner de date précise. Je sais qu'un certain nombre de mes collègues ici présents ont réclamé qu'un rapport leur soit soumis avant le 19 janvier. Je crois que vous et d'autres l'avez reçu.

Je serais heureux de céder la parole à mes collègues, s'il y a quelque chose... Le sous-ministre de Service Canada, ancien responsable des affaires pour la MVP, ou la personne qui l'a remplacé, aurait peut-être quelque chose à ajouter.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur le ministre. Nous pourrions demander aux fonctionnaires de revenir à un autre moment, et je vais simplement poursuivre avec vous.

L'hon. Terry Beech: Certainement. Je vous renverrai ensuite aux documents qui vous ont été remis le 19 janvier.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Excellent. Merci beaucoup. Le budget des dépenses n'indique pas clairement quand un nouveau budget sera déposé.

Ma prochaine question porte également sur le programme de Modernisation du versement des prestations, ou MVP. Le gouvernement du Canada a-t-il la capacité de réaliser le projet lui-même, ou envisage-t-il de faire appel à des experts-conseils?

L'hon. Terry Beech: Voilà une très bonne question, non seulement pour ce qui est de la MVP, mais aussi pour l'avancement des services numériques en général.

Il ne fait aucun doute que le gouvernement du Canada doit renforcer son leadership technique au sein de la fonction publique. Ce programme est en cours d'élaboration en partenariat avec la fonction publique et des entrepreneurs privés.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): À ce propos, monsieur le ministre, à combien s'élèvent les contrats accordés jusqu'ici pour le programme de Modernisation du versement des prestations?

L'hon. Terry Beech: J'ai un épais document à la fin de mon classeur qui donne des détails à ce sujet. Je pense que cette information était également incluse dans le mémoire du 19 janvier. Je me ferai un plaisir de fournir cette information détaillée au Comité également.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Excellent. Merci, monsieur le ministre. Si vous le pouvez, veuillez déposer ce document pour le Comité.

D'après mes renseignements, il s'agit de 669 millions de dollars à ce jour. Il est très intéressant de savoir qui sont les entrepreneurs.

Plus précisément, je tiens à souligner que Services publics et Approvisionnement Canada, SPAC, enquête sur les contrats d'ArriveCAN accordés à Dalian et à Coradix. Qu'avez-vous fait quand vous avez appris que SPAC enquêtait sur des contrats accordés à ces fournisseurs, lesquels apparaissent dans les listes pour le programme de Modernisation du versement des prestations?

L'hon. Terry Beech: En ce qui concerne plus précisément le programme de Modernisation du versement des prestations, je peux vous dire que nous avons suivi toutes les pratiques d'approvisionnement, et soyez assurés que tout contrat de plus de 40 000 \$ a fait l'objet d'un appel d'offres.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur le ministre, avant de passer à cet aspect, permettez-moi de vous demander si vous avez également lancé une enquête dans votre ministère après avoir appris que les fournisseurs participant au programme de modernisation du versement des prestations faisaient également l'objet d'une enquête au sujet de l'application ArriveCAN?

L'hon. Terry Beech: À l'heure actuelle, je crois comprendre que tous les processus d'approvisionnement ont été suivis, mais si vous avez des préoccupations que vous aimeriez soulever, je serai heureux d'assurer un suivi.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur le ministre, il existe effectivement une limite. D'après ce que je comprends, le montant est de 40 000 \$ et, quand on examine la liste des contrats et de leur valeur, on constate que beaucoup dépassent ce montant. Monsieur le ministre, savez-vous si certains n'ont pas suivi le processus d'approvisionnement officiel, soit le processus d'appel d'offres?

L'hon. Terry Beech: Pour autant que je sache d'après les renseignements dont je dispose, chaque contrat de plus de 40 000 \$, pour la totalité des 852 millions de dollars dépensés, a été soumis à la procédure appropriée de mise en concurrence. Si vous êtes au courant d'un écart par rapport à la règle, je me ferai un plaisir de me renseigner pour vous.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur le ministre.

Mon temps est écoulé et nous allons maintenant passer à M. Van Bynen.

M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.): Merci, madame la présidente.

Monsieur le ministre, j'ai été très impressionné par l'importance que vous accordez au respect de la dignité, tant dans les milieux de travail que dans le cas des aînés, particulièrement en ce qui a trait au fait de permettre aux aînés de vieillir dans la dignité. Ma question concerne la modernisation du versement des prestations ou MVP, c'est-à-dire les collectivités de retraités formées naturellement.

Administrez-vous des projets relatifs aux avantages ou mérites de programmes appuyant les collectivités de retraités formées naturellement?

● (1615)

L'hon. Seamus O'Regan: Monsieur Van Bynen, je vais vous donner 10 points pour votre consistance parce que, si vous ne m'avez pas souhaité joyeux Noël, chaque fois que je vous croise, vous me demandez toujours ce qui se passe du côté des collectivités de retraités formées naturellement. Certes, je force le trait, mais je sais que c'est un sujet qui vous passionne.

Ce que j'ai dit au sujet de la dignité renvoie directement à cet aspect. Les aînés doivent pouvoir vieillir dans la collectivité de leur choix. Je reconnais qu'avant de devenir ministre des Aînés, je n'avais pas entendu parler de ces collectivités de retraités, mais grâce à votre lobbying et à mes fonctionnaires, je sais maintenant ce dont il s'agit. Ce sont des collectivités où les retraités se regroupent naturellement. Le résultat est incroyable, et les gens qui y résident n'ont pas l'impression d'évoluer dans un milieu s'apparentant à un hôpital, contrairement à bien d'autres milieux s'adressant aux retraités.

Ce sont des lieux de vie. Les gens sont comme chez eux, et ce qu'il y a de bien avec des programmes comme Nouveaux Horizons pour les aînés ou Vieillir dans la dignité, c'est qu'ils créent des possibilités pour ces approches novatrices, comme les collectivités de retraités formées naturellement qui permettent aux gens de vieillir dans la dignité.

Plus précisément, en ce qui concerne le programme Vieillir en sécurité à la maison, nous avons investi 1,8 million de dollars pour élargir le programme Oasis de l'Université Queen's, reposant sur le concept de collectivité de retraités formée naturellement. Oasis rencontre les aînés là où ils se trouvent. Cela aide à prévenir l'isolement social, ce qui est très important. Il aide à promouvoir la condition physique et la prévention des blessures, et il favorise une meilleure nutrition pour les aînés. Il s'étend maintenant à 12 endroits au Canada. C'est un excellent exemple de la façon dont nous progressons dans ce dossier.

M. Tony Van Bynen: Merci beaucoup.

J'ai une autre question rapide, toujours sur le thème de la dignité pour les aînés.

Les conservateurs, au sud de la frontière, s'en prennent constamment aux programmes de retraite. Nous avons vu que l'âge de la retraite est passé de 65 à 67 ans, et nous avons des échos de ce qui se passe chez notre voisin. Cela vous préoccupe-t-il?

L'hon. Seamus O'Regan: J'ai tendance à accorder aux gens le bénéfice du doute. Je ne pense pas que qui que ce soit ait des comptes à régler avec le Régime de pensions du Canada, mais nous devons être vigilants à cet égard.

Quand nous avons amélioré le RPC, nous savions que nous investissions dans les aînés. Nous savions que nous devons protéger la solvabilité du régime. Nous savions qu'il devrait être là pour les Canadiens. Il faut veiller à protéger le RPC à tout prix, et nous devons nous garder de tenir quoi que ce soit pour acquis. Je veux croire que la plupart des gens — en fait tous ceux qui sont dans cette salle — tiennent à ce que l'intégrité du régime soit protégée.

M. Tony Van Bynen: Merci. Je vais céder la parole à mon collègue.

M. Wayne Long (Saint John—Rothesay, Lib.): Merci.

Bonjour, chers collègues. Merci d'être venus nous voir, messieurs les ministres.

Ma belle circonscription de Saint John—Rothesay est fortement syndiquée et très fière de son héritage syndical, qu'il s'agisse des pompiers de la section 771 de Saint John, du syndicat des policiers de Saint John, de la section 18 du SCFP pour les travailleurs de l'extérieur ou de la section 273 du syndicat des débardeurs de l'ILA. La liste est longue.

L'une des premières choses dont on m'a parlé en 2015, quand je ne connaissais pas grand-chose, ont été les projets de loi C-377 et C-525. On me disait: « Si vous gagnez, vous devez abroger les projets de loi 377 et 525. » J'ai fait quelques recherches. Il s'agissait de projets de loi conservateurs, foncièrement antisyndicaux, qui rendaient très difficile l'accréditation des syndicats, et tous les syndicats que j'ai rencontrés alors y étaient opposés.

Je sais que les conservateurs aiment parfois se dépeindre comme des amis des syndicats. À mon avis, c'est exactement le contraire. Les syndicats ont bâti la classe moyenne grâce à la semaine de travail de cinq jours, aux journées de travail de huit heures et aux mesures de sécurité dans les milieux de travail.

Nous avons fait beaucoup de bonnes choses pour les syndicats. Comme vous l'avez dit, monsieur le ministre, nous avons interdit l'emploi de travailleurs de remplacement.

Je vais présenter un avis de motion visant à étudier le lien entre l'action syndicale et une bonne rémunération, de meilleurs avantages sociaux et des milieux de travail plus sûrs pour tous les Canadiens. Je vais présenter cette motion très bientôt et j'espère avoir l'appui de tout le monde autour de cette table.

Monsieur le ministre, si vous voulez bien, j'aimerais que vous nous disiez ce que vous faites pour aider les travailleurs canadiens et les syndicats.

Merci.

L'hon. Seamus O'Regan: Merci, monsieur Long.

Je sais que les projets de loi C-377 et C-525 ont fait beaucoup de tort aux relations entre le gouvernement fédéral et les travailleurs et travailleuses de partout au pays. Ils ont affaibli les syndicats, leur ont compliqué la tâche et les ont forcés à révéler leur situation financière à un moment crucial des négociations. Quoi qu'il en soit, nous nous en sommes débarrassés.

Je regarde M. Aitchison, parce que, quand nous avons proposé les 10 jours de congé de maladie payés, nous avons obtenu le

consentement unanime. On voit bien que les choses ont changé dans ce pays. Nous sommes aux prises avec une importante pénurie de main-d'œuvre, et je crois que tous les partis en sont conscients, mais nous avons fait un effort supplémentaire pour les travailleurs parce que nous les écoutons. Nous sommes attentifs à ce qu'ils ont à dire. Nous avons, par exemple, une table consultative dirigée par les syndicats, qui apporte régulièrement de bonnes idées, parce que ce sont eux qui connaissent leurs membres.

Beaucoup de syndiqués sont actuellement très préoccupés par l'intelligence artificielle et par l'automatisation, mais la mesure qu'ils demandent systématiquement depuis l'époque antérieure à l'avènement du Canada comme pays, c'est l'interdiction des travailleurs de remplacement et l'adoption d'une loi anti-briseurs de grève, et c'est ce que nous allons faire. J'ai participé à des négociations très difficiles avec les employeurs et les syndicats pour essayer de trouver la meilleure façon de procéder. Nous pensons avoir trouvé une solution et nous allons présenter nos arguments à la Chambre. J'espère pouvoir compter sur l'appui de tous les membres, comme dans le temps.

• (1620)

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur le ministre.

La parole est à vous, madame Chabot.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci, madame la présidente.

Bonjour, messieurs les ministres. Je vous remercie infiniment de votre présence. Je suis désolée pour ma part de devoir participer à la réunion par vidéoconférence, pour des raisons de santé. Cela dit, considérez-vous comme salués.

Monsieur O'Regan, j'aimerais vous parler du projet de loi C-58, qui porte sur les travailleurs de remplacement et qu'on surnomme la loi anti-briseurs de grève. Vous en avez d'ailleurs parlé. Vous avez dit, à juste titre, que le fait que le fédéral permette encore, en 2024, l'utilisation de briseurs de grève vient bouleverser les conditions de travail et les relations de travail. D'ailleurs, on en a un exemple flagrant au Québec: les débardeurs du port de Québec affiliés au Syndicat canadien de la fonction publique sont en lockout depuis 500 jours. Ça fait maintenant 500 jours que l'employeur fait appel, sans impunité, à des briseurs de grève. Ça met les travailleurs et les travailleuses dans une situation financière extrêmement difficile. De plus, ça leur enlève la capacité de négocier leur contrat de travail de bonne foi, puisque c'est l'employeur qui a le gros bout du bâton.

Lorsque vous avez déposé ce projet de loi, en novembre dernier, il a été salué par tout le monde, tant par les syndicats que par le Bloc québécois. D'ailleurs, depuis 1990, le Bloc québécois a déposé 11 projets de loi sur cette question.

Le dépôt de ce projet de loi résulte d'une entente conjointe entre le Parti libéral et le NPD, mais encore faut-il qu'il soit adopté pour qu'il ait force de loi et qu'on interdise une fois pour toutes l'utilisation de travailleurs de remplacement. Les syndicats réclament que le processus d'adoption du projet de loi aille plus vite. Vous engagez-vous à accélérer le processus, afin de vous assurer que la loi verra le jour au cours de la présente législature?

L'hon. Seamus O'Regan: Le lockout au port de Québec démontre pourquoi il faut adopter une loi interdisant les travailleurs de remplacement. Si nous avons le soutien de tous les partis, nous pouvons le faire.

Nous appuyons les parties dans les négociations; nous sommes là pour aider.

[Traduction]

En ce moment même, les travailleurs du port de Québec sont en première ligne dans ce dossier. Et ils ont été remplacés. Comme Lana Payne l'a dit hier dans une déclaration diffusée dans les médias aujourd'hui, il n'y a rien de plus dégradant pour un travailleur que d'être en grève ou en lock-out en sachant qu'il est remplacé.

Ils sont sur la ligne de piquetage depuis plus d'un an. Chacune de leurs journées est la preuve durable que nous devons adopter une loi pour interdire les travailleurs de remplacement. Je crois que, avec l'appui de tous les partis de la Chambre, nous pouvons empêcher que cela se reproduise.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci, monsieur le ministre, mais ma question était simple: comment pouvons-nous avoir l'assurance que vous allez agir avec diligence, que ce projet de loi sera prioritaire pour vous et pour le gouvernement et qu'il deviendra une loi? Excusez-nous d'en douter. Au départ, le projet de loi comprend une disposition selon laquelle son entrée en vigueur ne se ferait que 18 mois après l'obtention de la sanction royale. Compte tenu de ce délai et du parcours du projet de loi dans le calendrier législatif, il y a de grands risques que cette loi ne voie pas le jour.

J'ai deux questions à vous poser. Vous engagez-vous à faire de l'adoption du projet de loi une priorité et à en accélérer le processus? Allez-vous soutenir la proposition de retirer le délai de 18 mois après la sanction royale pour l'entrée en vigueur?

Je vous demande d'être bref, monsieur le ministre, car mon temps de parole est limité.

• (1625)

L'hon. Seamus O'Regan: Je comprends.

Nous avons besoin de temps; les experts ont besoin de temps.

[Traduction]

Nos organismes fédéraux de médiation et de conciliation comptent parmi les meilleurs. Je dirais que l'un des meilleurs au monde est le SFMC, le Service fédéral de médiation et de conciliation.

Nous avons aussi le Conseil canadien des relations industrielles. C'est lui qui, au final, aide les parties à négocier ou à conclure une entente. Le taux de réussite au Canada est de 96 %. C'est ahurissant. Ces gens sont exemplaires.

J'ai eu le plaisir de rencontrer beaucoup de bons fonctionnaires. Cette équipe est très efficace. Ils nous ont dit qu'ils avaient besoin de 18 mois, précisément pour la raison que nous venons d'expliquer. Ce serait l'une des transformations les plus radicales de notre histoire en matière de relations de travail. C'est justement quand on dit cela et qu'on entend ensuite « Eh bien, pouvez-vous accélérer le processus? » que la réponse ne se fait pas attendre. La raison pour laquelle nous ne pouvons pas accélérer le processus est que l'enjeu est énorme. Quand les gens qui passent leur temps à négocier et à conclure des ententes avec 96 % de réussite me disent qu'ils ont be-

soin de 18 mois, je les écoute. Nous prenons notre temps pour être sûrs de bien faire les choses.

Mme Chabot a tout à fait raison de dire qu'il y a un temps pour adopter une loi et un temps pour la mettre en œuvre, et non seulement nous devons nous assurer que les gens sont bien préparés à ce qui serait un environnement de négociation différent, mais nous allons avoir besoin de plus de gens. Nous en aurons besoin pour protéger à la fois les chaînes d'approvisionnement du pays et les droits des travailleurs. Il y faut des gens compétents, intelligents et très bien formés.

[Français]

Mme Louise Chabot: Monsieur le ministre, c'est vraiment inquiétant. Déjà, le délai de 18 mois...

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur le ministre.

Merci, madame Chabot.

[Français]

Mme Louise Chabot: On comprend qu'il n'y a pas de volonté de votre part d'accélérer les choses.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Madame Zarrillo, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Bonita Zarrillo (Port Moody—Coquitlam, NPD): Merci beaucoup.

Bienvenue au Comité, monsieur le ministre. Je suis heureuse de vous voir pour la première fois au Comité, monsieur Beech.

Je voudrais parler un peu de l'excellence des services dont vous parlez. Je vous en ai parlé au départ en lien avec mes préoccupations au sujet de l'aptitude de l'ARC à joindre les personnes handicapées vivant dans la pauvreté pour leur verser la prestation canadienne d'invalidité lorsqu'elle sera disponible.

Ma préoccupation est devenue tangible lorsque j'ai obtenu réponse à une question inscrite au Feuilleton qui demandait à l'ARC de me fournir de l'information sur le recoupement entre les certificats d'impôt pour personnes handicapées et le revenu. On parle ici du crédit d'impôt pour personnes handicapées. Voici la réponse que j'ai obtenue:

La relation directe entre les demandeurs et les titulaires de certificat est difficile à déterminer, puisqu'il peut arriver qu'un même certificat affiche plus d'un demandeur. C'est pourquoi l'ARC n'est pas en mesure de fournir une ventilation des revenus des titulaires de certificat (bénéficiaires) et de répondre dans les termes demandés.

Ma question s'adresse donc à vous, monsieur le ministre. Comment le gouvernement veillera-t-il à ce que les personnes vivant dans la pauvreté qui ont besoin de l'Allocation canadienne pour personnes handicapées la reçoivent effectivement? Le gouvernement accepte-t-il que le système de crédit d'impôt pour personnes handicapées puisse ne pas être la seule voie d'accès pour les prestations d'invalidité?

L'hon. Terry Beech: Tout d'abord, je vous remercie de la question.

C'est la première fois que je comparais comme ministre, mais j'ai eu l'occasion de comparaître devant des comités au cours des dernières années.

Compte tenu des conversations que nous avons eues, j'aimerais d'abord souligner l'importance de la prestation canadienne d'invalidité. J'ai récemment rencontré mon homologue d'Australie, un pays qui est passé par là et qui a, de fait, transformé son propre système il y a quelques années. L'impact sur les citoyens a été drastique.

Si nous entamons la modernisation de nos systèmes de prestations, c'est en partie parce que nous avons affaire, dans bien des cas, à de vieilles technologies. Soixante ans pour la SV, 50 ans pour l'AE et 25 ans pour le RPC. De plus, le cloisonnement des ministères n'est pas propice aux communications.

Pour nous attaquer au problème dont vous parlez plus précisément, il faut décloisonner les ministères pour qu'ils puissent effectivement échanger de l'information de façon sécuritaire et qu'ils disposent de la souplesse nécessaire pour s'assurer que les politiques décidées par les élus soient effectivement réalisables sur le terrain.

Le genre de frustration dont vous parlez, surtout si elle touche des Canadiens vulnérables, des Canadiens handicapés, est tout à fait inacceptable. Malheureusement, il nous faut aujourd'hui corriger des décennies de négligence technique dans un temps record, mais je suis certain que, en travaillant ensemble, nous pourrons surmonter les difficultés et offrir un système de prestations qui réponde aux besoins de tous.

• (1630)

Mme Bonita Zarrillo: Merci.

Monsieur la ministre, le Comité a présenté à la Chambre un rapport sur la possibilité que l'ARC se penche sur la question. C'est un enjeu dont le Comité est saisi depuis près de deux ans.

Je suppose que cela joue un rôle dans le programme dentaire en cours. Sachant que le gouvernement ne peut pas faire de recoupement entre le certificat d'invalidité et le revenu d'une personne, est-ce que tous ceux qui ont un certificat de crédit d'impôt pour personnes handicapées sont admissibles au nouveau Programme canadien de soins dentaires?

L'hon. Terry Beech: À partir de juin, les enfants et les personnes...

Mme Bonita Zarrillo: Je suis désolée, mais je n'ai pas beaucoup de temps.

Est-ce que ce sera fondé sur le revenu? Il semble que l'ARC ne puisse pas évaluer le revenu...

L'hon. Terry Beech: Ce sera également fondé sur le revenu, et on aura besoin d'un certificat.

Mme Bonita Zarrillo: Il va falloir régler ce problème, étant donné que l'ARC dit qu'elle ne peut pas évaluer le revenu des demandeurs de crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Pouvez-vous vous engager à y accorder la priorité?

L'hon. Terry Beech: C'est un problème que nous devons régler.

Mme Bonita Zarrillo: D'accord. Merci.

Je vais passer au ministre O'Regan.

Nous avons également parlé de l'économie des soins, je sais, et je vous suis reconnaissante de m'avoir contactée pendant certaines de vos périodes les plus occupées pour en parler.

Cela dit, concernant plus précisément le portefeuille des aînés et notamment les soins de longue durée, les soins infirmiers, les aides aux soins personnels, les aides aux soins à domicile et même les in-

firmières fédérales — il existe tout un volet fédéral des soins de santé —, je voudrais savoir ce qu'il en est de la collecte de données.

Quand on s'est penché sur la question de l'économie des soins il y a quelques années, on manquait vraiment de données pancanadiennes pour la planification des RH dans ce domaine. A-t-on fait des progrès dans la collecte de données sur les travailleuses de ce secteur?

L'hon. Seamus O'Regan: Je vous remercie de votre question, madame Zarrillo, mais aussi, surtout, de votre dévouement.

L'économie des soins est également une priorité qui a été discutée à la table consultative dirigée par les syndicats. Nous travaillons avec les provinces et les territoires pour obtenir plus de données. On ne peut rien faire sans données valables. Nous avons besoin de meilleures données sur l'économie des soins. Nous devons créer ces liens dans le secteur de l'économie des soins, qui a une vaste portée et qui ne concerne pas seulement les aînés. On parle ici, en réalité, de 20 % de notre main-d'œuvre. Ces personnes font ce travail pour que nous puissions aller travailler.

Je pense qu'on s'y intéresse davantage. La question relève en grande partie des provinces et des territoires, mais je crois que le gouvernement fédéral peut effectivement jouer un rôle en réunissant tous les organismes, en recueillant de meilleures données et en prenant de meilleures décisions dans ce domaine.

Mme Bonita Zarrillo: Merci.

À mon avis, c'est sexospécifique, au sens où on ne s'y intéressait pas et que, par conséquent, on n'a pas recueilli de données. L'évolution actuelle est une bonne chose.

J'aurais une autre question, mais je vais attendre le prochain tour. Elle concerne les soins dentaires pour les aînés. Mais je tiens à vous remercier pour les produits menstruels. C'est une mesure très intéressante en termes d'équité, et on l'apprécie effectivement à Port Moody—Coquitlam, à Anmore et à Belcarra. Merci beaucoup.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, madame Zarrillo.

Nous allons maintenant passer à la prochaine série de questions, et c'est moi qui vais commencer.

Le 14 décembre, au comité des comptes publics, j'ai interrogé les fonctionnaires au sujet des paramètres et des critères de notation applicables aux contrats. Dans le cours de la discussion, l'un d'eux a dit que « le secret des affaires pourrait s'appliquer à l'identité des fournisseurs qui ont gagné et de ceux qui n'ont pas gagné ». Je demandais quels étaient les paramètres et les critères de notation, et il semble que ce soit très subjectif.

Ma question s'adresse à vous, monsieur le ministre.

Vous avez parlé du processus concurrentiel. L'un de vos fonctionnaires à cette même réunion a confirmé que le seuil de déclenchement du processus concurrentiel était 40 000 \$. Votre ministère m'a fourni un document que j'avais demandé à cette occasion. En le parcourant, j'ai constaté de nombreuses anomalies dans la liste, où des contrats de plus de 40 000 \$ étaient dits « non concurrentiels », « à fournisseur unique » ou « concurrentiels » ou « par appel d'offres sélectif ».

Monsieur le ministre, pourriez-vous nous expliquer ces anomalies?

L'hon. Terry Beech: Je vais répéter ce que j'ai déjà dit au sujet du programme MVP, à savoir que tous les contrats de plus de 40 000 \$ ont été adjugés dans le cadre d'un processus concurrentiel. Mais si vous souhaitez porter ces anomalies à mon attention, je serai heureux de vous faire parvenir une réponse complète.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Parfait.

Monsieur le ministre, elles se trouvent dans un document qui a été fourni à ce comité. C'est un document assez détaillé, où l'on en trouve beaucoup. Je suis simplement surprise que vous n'en ayez pas connaissance. Cela dit, je vais passer à autre chose.

Quand on examine le programme de modernisation de versement des prestations, on constate qu'il est en voie de dépasser de plusieurs milliards de dollars le budget prévu. Vous avez déjà admis que vous ne saviez pas que certains contrats n'étaient peut-être pas conformes aux règles d'approvisionnement. Il y a des intermédiaires en TI avec ArriveCAN, et il est à craindre que cela se reproduise.

Cela vous préoccupe-t-il et accepteriez-vous un examen par l'ombudsman de l'approvisionnement, monsieur le ministre?

• (1635)

L'hon. Terry Beech: N'importe quelle anomalie me préoccuperait évidemment. Tout ce qui n'est pas conforme aux politiques d'approvisionnement que nous avons instituées, surtout dans le cas d'un projet d'une telle envergure, surtout avec les 852 millions de dollars déjà fournis, me préoccuperait effectivement. J'aimerais examiner la question. Je vous recommande fortement de la porter à mon attention.

Je reçois une note du dirigeant principal des activités concernant deux exceptions. Si vous voulez son avis, il est ici. Sinon, je peux faire un suivi avec vous en dehors du Comité.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur le ministre.

Vous avez très peu de temps ici, en effet. Vous n'êtes ici que pour une heure et vous êtes ministre depuis sept mois. C'est pourquoi nous souhaitons vous poser des questions directement.

Je reviens à ma question. Accepteriez-vous que l'ombudsman de l'approvisionnement examine le programme de modernisation du versement des prestations?

L'hon. Terry Beech: Je ne suis pas contre.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Seriez-vous en faveur? Seriez-vous disposé à donner une directive à cet égard?

L'hon. Terry Beech: Il faudrait que je vérifie. Vous portez des accusations au sujet desquelles j'aimerais avoir plus de détails. J'aimerais donc examiner la question avant d'exprimer une opinion. Si vous avez des détails, veuillez me les communiquer. Je les examinerai volontiers.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur le ministre, il y a beaucoup de questions ici. Si vous pensez qu'il n'y a pas de problème, j'imagine que vous accueillerez favorablement un examen par l'ombudsman de l'approvisionnement.

L'hon. Terry Beech: Je peux vous dire que, dans toutes mes séances d'information, on m'a dit que nous avions suivi correctement nos processus d'approvisionnement. Malheureusement, vous êtes extrêmement vague au sujet de ce qui vous préoccupe précisément. Si vous me faites parvenir l'information, je pourrai vous donner une réponse très détaillée.

Même si je ne suis ici que pour une heure, je travaille juste en face et à portée d'un texte. Je me ferai un plaisir de vous revenir à tout moment. Nous sommes dans la même province. Quelles que soient vos préoccupations, je me ferai un plaisir de vous répondre sous peu.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur le ministre, vous avez parlé de vos séances d'information. Combien de séances d'information avez-vous eues sur le programme de modernisation du versement des prestations depuis que vous êtes ministre?

L'hon. Terry Beech: C'est difficile à dire, mais je me ferai un plaisir de vous donner une estimation, si cela vous convient.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): En fait, c'est l'une des choses que j'avais demandées à la réunion du comité de la procédure en décembre. Les fonctionnaires de votre ministère ont eu la bonté de nous fournir cette information.

L'hon. Terry Beech: Parfait. J'aimerais bien le savoir. J'imagine que c'est... Puis-je essayer de deviner pour voir si je me rapproche du chiffre?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur le ministre, je suis surprise. Il s'agit du plus grand projet de TI de l'histoire du Canada. D'après les renseignements fournis par votre ministère, vous avez eu quatre séances d'information à ce sujet.

L'hon. Terry Beech: Non.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): C'est l'information fournie par votre ministère, et donc...

L'hon. Terry Beech: Eh bien, je suis heureux de vous apprendre que j'ai eu beaucoup plus de séances d'information que cela sur le programme MVP.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Tant mieux.

Monsieur le ministre, pourriez-vous faire parvenir au Comité une liste de toutes les séances d'information que vous avez eues? Ce pourrait être différent de ce que le ministère a fourni, et ce serait intéressant.

L'hon. Terry Beech: Eh bien, c'était là, mais...

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Pouvez-vous vous engager à le faire?

L'hon. Terry Beech: Bien sûr.

Vous voulez connaître les dates auxquelles j'ai été informé de l'état du projet MVP, c'est bien cela?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Oui, ce seraient les dates qui ont été fournies à l'autre comité.

Mon temps est écoulé. Je vais maintenant donner la parole à M. Collins.

M. Chad Collins (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Merci, madame la présidente.

Je souhaite la bienvenue aux ministres et aux invités.

Monsieur le ministre Beech, puis-je commencer par vous?

J'ai une brève question au sujet de l'initiative « le numérique d'abord ». Vous devez assumer la responsabilité de modifier les services gouvernementaux et de les rendre plus efficaces et plus accessibles pour nos administrés. Mes enfants ont grandi un téléphone à la main. Ils font leurs achats et leurs opérations bancaires en ligne et se divertissent également en ligne. Ils s'attendent à de l'innovation, c'est certain. Ce sont les jeunes électeurs d'aujourd'hui. Les gens sont plus nombreux aujourd'hui, évidemment, à avoir les mêmes attentes.

À l'autre extrémité du spectre, il y a ma belle-mère de 91 ans, qui a l'habitude des installations classiques. Elle ne possède pas de téléphone. Elle n'utilise pas de services en ligne. Cela étant, ses habitudes quotidiennes sont des occasions sociales pour elle. Comme l'anglais est sa langue seconde, il est très important pour elle de parler à quelqu'un en personne compte tenu de certains problèmes de communication.

Comment conciliez-vous tout cela? Vous avez rappelé aujourd'hui, à l'extérieur de cette salle, la volonté du gouvernement de rendre ces services gouvernementaux beaucoup plus accessibles pour nos administrés. Cela veut dire élargir l'accès virtuel. Mais c'est une vaste population. Beaucoup de personnes âgées de ma circonscription de Hamilton-Est—Stoney Creek veulent continuer d'avoir accès à des installations classiques. Elles tiennent aux interactions personnelles.

Pourriez-vous nous dire comment équilibrer les besoins de ces deux segments de population?

L'hon. Terry Beech: Très bonne question.

Je commencerai par souligner que « le numérique d'abord » ne signifie pas « le numérique seulement ». C'est un nouveau service qui, pour beaucoup de gens, est beaucoup plus pratique et beaucoup moins coûteux. Cela leur permet de gagner temps et énergie. À vrai dire, je pense que des millions de Canadiens aimeraient utiliser ce genre de services.

Mais, dans le cas, par exemple, de la mise en œuvre du système d'inscription au programme de soins dentaires, on constate que, notamment parmi les aînés les plus âgés au Canada, la méthode privilégiée a été le téléphone. Nous avons offert ce service.

L'un des meilleurs moyens de faire valoir l'intérêt de ce service — pour un membre de votre famille ou pour n'importe quel aîné que nous représentons — serait de souligner que les services en ligne permettent de ne plus faire la queue dans des installations classiques. Beaucoup de gens qui font la queue dans un centre de Service Canada aimeraient mieux ne pas y être. Ils préféreraient régler leurs affaires à trois heures du matin, à la maison, après le travail ou au réveil le lendemain. Ils ne veulent pas s'absenter du travail. Ils ne veulent pas avoir à payer des frais de garderie ou de stationnement.

Quant au programme téléphonique, je crois que nous devrions envisager d'utiliser certains moyens qui sont de plus en plus disponibles dans le secteur privé, notamment sur le plan technologique. Par exemple, les millions de Canadiens qui sont mis en attente au bout du fil ont le temps de mémoriser la musique de fond. Il serait utile d'avoir la possibilité d'être rappelé pour pouvoir vaquer à ses occupations.

Je trouve également intéressants les nouveaux services d'intelligence artificielle qui interrompent la conversation pour annoncer: « Vous pourrez parler à quelqu'un dans plusieurs minutes, mais je

peux traiter 80 % des demandes. Voulez-vous m'essayer? » C'est une autre façon de réduire l'achalandage.

• (1640)

M. Chad Collins: Madame la présidente, je cède le reste de mon temps à mon ami et collègue M. Coteau.

M. Michael Coteau (Don Valley-Est, Lib.): Merci beaucoup. Je vais poursuivre sur le thème des installations classiques et de leur importance pour de nombreuses collectivités.

L'Ontario a récemment adopté un modèle différent. Je représente une circonscription de l'Ontario. Je sais que vous venez de l'Ouest. Je ne sais pas si le ministère a suivi cette affaire, mais, par le biais de ServiceOntario, le gouvernement provincial a décidé d'offrir ses services dans les magasins à grande surface américains. Pourriez-vous nous dire ce que serait l'avenir de ce genre d'installation physique pour le gouvernement du Canada, et que pensez-vous de ce modèle en particulier?

L'hon. Terry Beech: J'ai récemment eu l'occasion de visiter le bureau phare de North York et d'examiner certains des services modernisés qu'il propose. C'est vraiment un espace inclusif où la clientèle a accès à des technologies très pratiques qui n'étaient pas disponibles il y a quelques années.

Je ne vais pas préjuger de ce que fait le gouvernement de l'Ontario en l'occurrence. Il est possible que ces kiosques attirent une clientèle et qu'ils offrent un supplément de prestation de services et un autre point de contact. Même au sein de Service Canada, nous avons plus de 300 bureaux locaux, mais nous avons plus de 600 points de contact. Dans un pays aussi vaste et divers que le nôtre, il est important d'adapter nos services en fonction de la région et des clients.

Il y aura lieu d'observer l'évolution de ces nouveaux kiosques, et nous nous y intéresserons de près.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur Coteau.

Madame Chabot, vous avez deux minutes et demie.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci, madame la présidente.

Monsieur le ministre O'Regan, comme vous l'avez dit, vous êtes aussi ministre des Aînés. Dans votre allocution, vous avez parlé de l'importance que vous accordez au principe de vieillir dans la dignité, ce sur quoi nous sommes tout à fait en accord. Votre gouvernement a toutefois pris une décision à l'égard des aînés, en 2022, en accordant une hausse de 10 % de la pension de la Sécurité de la vieillesse seulement aux aînés de 75 ans et plus.

Cette semaine, nous allons commencer à étudier le projet de loi C-319, parrainé par la députée de Shefford et visant à corriger cette iniquité et à accorder une augmentation de 10 % de la pension de la Sécurité de la vieillesse aux aînés dès l'âge de 65 ans, soit l'âge d'admissibilité à ce programme.

Votre gouvernement va-t-il appuyer ce projet de loi?

[Traduction]

L'hon. Seamus O'Regan: Je continue d'appuyer la décision que nous avons prise pour les aînés de 75 ans et plus, parce que je crois que les aînés plus âgés ont plus de difficultés financières. Ils craignent davantage d'épuiser leurs économies et, à mesure qu'ils vieillissent, ils sont confrontés à de plus en plus de problèmes de santé. Leurs dépenses médicales augmentent en raison d'une maladie ou d'un handicap. En fait, les dépenses médicales des personnes de 80 ans et plus sont en moyenne supérieures de plus de 700 \$ par an à celles des personnes de 65 à 74 ans.

Il faut ajouter que la plupart des aînés plus âgés ne peuvent plus compléter leur revenu par un travail rémunéré et que peu d'entre eux travaillent au-delà de 75 ans. La disparition du conjoint ajoute à la pression. Le risque de veuvage est près du double après 75 ans. Comme les femmes vivent en moyenne plus longtemps que les hommes, il n'est pas étonnant que beaucoup de femmes âgées sombrent dans la pauvreté après avoir perdu leur partenaire de vie.

J'estime que l'augmentation de la SV que nous avons instaurée a renforcé la sécurité financière des aînés — 3,3 millions d'entre eux, me dit-on —, dont la majorité sont des femmes.

• (1645)

[Français]

Mme Louise Chabot: Beaucoup d'aînés sont cependant laissés en plan, monsieur le ministre. Comme vous le savez, un pourcentage élevé des aînés ont pour seule source de revenus leur pension de la Sécurité de la vieillesse, et ce, dès 65 ans. Or, ce revenu est totalement insuffisant pour faire face au coût de la vie qu'on connaît aujourd'hui.

C'est donc un projet de loi important pour nous, car il vise à corriger cette iniquité. C'est important de pouvoir se procurer une prothèse dentaire, mais c'est encore plus important d'avoir un revenu décent pour pouvoir vivre sa retraite et sa vieillesse dans la dignité et en toute sécurité.

Merci, monsieur le ministre.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci.

Madame Zarrillo, vous avez deux minutes et demie.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup.

Monsieur O'Regan, je vous remercie de vos commentaires sur les femmes et le genre. C'est un domaine qui n'a pas été traité équitablement depuis le début de la reconnaissance du travail et de l'assurance-emploi.

J'allais vous poser une question sur les soins dentaires, mais elle devrait probablement s'adresser à M. Beech.

Je crois comprendre que Service Canada visite des résidences pour personnes âgées partout au Canada dans le cadre de la mise en œuvre du programme de soins dentaires que le NPD a piloté.

Pouvez-vous nous faire part du plan de mise en œuvre? Service Canada visitera-t-il des foyers de soins de longue durée et des foyers pour personnes âgées dans la circonscription que je représente, Port Moody—Coquitlam?

L'hon. Terry Beech: Nous rejoignons les gens de toutes sortes de façons. Service Canada est très actif et sur le terrain. Nous travaillons également en partenariat avec des organismes de services.

Il y a eu des rencontres à divers endroits. Si vous faites une demande officielle, je vais vérifier pour vous.

Mme Bonita Zarrillo: Je fais une demande officielle, car ce serait merveilleux que l'ARC ou Service Canada soient présents à certains de ces événements et soient là pour nous appuyer dans la circonscription.

L'hon. Terry Beech: Je me ferai un plaisir de revenir à vous sur ce sujet.

Pour ce qui est du déploiement, nous avons fait une annonce plus tôt au sujet des lettres s'adressant aux personnes de 70 ans et plus qui ont déjà été envoyées. Nous passerons à une plateforme en ligne en mai. Nous commencerons également à desservir les personnes qui ont déjà reçu leur trousse d'inscription.

En juin, nous passerons aux enfants et aux personnes titulaires du certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Les personnes âgées de 18 à 64 ans pourront s'inscrire à compter de 2025.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup.

Je vais revenir sur toute la notion du crédit d'impôt pour personnes handicapées et des demandeurs de ce crédit d'impôt. Je parle du certificat et des demandeurs plutôt que des personnes qui seraient admissibles aux soins dentaires.

Pourriez-vous me faire parvenir des renseignements supplémentaires? Si ce programme est mis en œuvre pour les personnes handicapées, comment leur revenu est-il évalué?

L'hon. Terry Beech: Je vais m'efforcer de le faire.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci beaucoup.

Nous sommes à peu près à l'heure. Nous avons commencé un peu en retard à cause des votes.

Je remercie tout le monde d'être ici. Monsieur Beech, c'est la première fois que vous comparez devant notre comité. J'invoque la prérogative de la présidence pour faire une déclaration. Le Comité a beaucoup de travail à faire dans le cadre de son portefeuille, alors nous espérons vous revoir bientôt. J'espère que vous prendrez cet engagement.

Vous aviez aussi demandé à voir les documents dont je parlais. Je vais vous faire parvenir les documents qui proviennent directement de votre ministère. Je suis déçue que certaines de ces questions n'aient pas été abordées aussi sérieusement qu'elles auraient pu l'être. J'espère que nous vous reverrons bientôt et que nous pourrions vous poser d'autres questions à ce sujet.

Nous avons une autre partie de la réunion, alors nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes pour nous préparer à accueillir le deuxième groupe de témoins d'aujourd'hui.

Merci beaucoup à tous.

• (1645)

(Pause)

• (1655)

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): La séance est ouverte.

Conformément à la motion adoptée le 8 novembre 2023, le Comité entend le témoignage d'Air Canada sur les services offerts aux voyageurs en situation de handicap.

Des témoins d'Air Canada comparaissent tous par vidéoconférence. Nous accueillons Michael Rousseau, président et chef de la direction; David Rheault, vice-président, Relations avec les gouvernements et les collectivités; Tom Stevens, vice-président, Expérience client et Stratégie de l'exploitation; et Kerianne Wilson, directrice, Accessibilité clientèle.

Monsieur Rousseau, vous avez cinq minutes pour faire une déclaration préliminaire.

• (1700)

M. Michael Rousseau (président et chef de la direction, Air Canada): Merci, madame la présidente.

[Français]

Merci et bonjour.

[Traduction]

Permettez-moi d'assurer au Comité, aux personnes en situation de handicap et à la population canadienne qu'Air Canada prend très au sérieux son obligation de veiller à ce que nos services soient accessibles. Il est tout aussi important pour nous que notre objectif soit d'être la compagnie aérienne préférée des personnes handicapées.

[Français]

Nous investissons déjà des ressources importantes en matière d'accessibilité, mais nous allons faire mieux.

[Traduction]

Chaque année, Air Canada transporte avec succès des centaines de milliers de clients qui ont besoin d'une aide à la mobilité ou d'autres aménagements. Nous investissons des ressources importantes dans l'accessibilité. Nous avons été et continuerons d'être un chef de file. Nous avons joué un rôle clé dans la rédaction du rapport final de l'OTC sur les aides à la mobilité et le transport aérien. Air Canada a été l'une des premières compagnies aériennes à renoncer aux limites de responsabilité prévues dans les traités internationaux pour assumer l'intégralité du coût des équipements de mobilité endommagés.

Je siège au conseil d'administration de l'Association du transport aérien international, qui représente 250 compagnies aériennes dans le monde. Air Canada était un membre clé de ce groupe d'action sur les aides à la mobilité.

En 2023, sur l'ensemble de notre réseau, nous avons reçu près de 1,3 million de demandes d'aide spéciale liées à l'accessibilité pour plus de 500 000 clients. La grande majorité d'entre eux ont vécu une expérience positive; cependant, nous savons que nous devons nous améliorer pour atteindre notre objectif d'offrir une expérience positive et respectueuse à tous les passagers. À cette fin, nous appuyons la Loi canadienne sur l'accessibilité et son objectif d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

Dans le cadre de cette initiative, nous avons déposé publiquement un plan triennal sur l'accessibilité comportant des initiatives de grande envergure. Ce plan comprend 144 initiatives fondées sur une année de recherche, des consultations supplémentaires et des commentaires de voyageurs handicapés, qui ont pris plus de 220 vols. Des annonces récentes, comme le fait de devenir le premier transporteur nord-américain à rejoindre le programme mondial Sunflower pour les handicaps non visibles, et la création d'un comité consultatif de la clientèle composé de représentants de quatre

groupes canadiens sur l'accessibilité, sont des exemples d'initiatives que nous mettons en œuvre pour nous améliorer.

Les personnes handicapées constituent un segment important de notre clientèle. Nous en sommes très fiers. Nos employés et sous-traitants sont très sensibilisés, ont une solide éthique de travail et font preuve d'une grande empathie. Nos processus fonctionnent généralement bien. Des centaines de milliers de clients qui ont besoin d'une assistance voyagent avec succès chaque année. Malgré cela, des problèmes d'accessibilité, qui restent l'exception, se posent parfois, et nous comprenons l'impact des difficultés que cela pose pour nos clients handicapés.

Bien que les causes de ces expériences négatives diffèrent, nous avons conclu que le principal problème est le manque de cohérence. La meilleure solution est de fournir à nos employés, qui veulent tous bien servir les clients, une formation et des outils plus nombreux et mieux adaptés pour qu'ils puissent réussir à le faire chaque fois.

Notre annonce de novembre au sujet de l'amélioration de l'accessibilité incluait des programmes pour améliorer la cohérence. Par exemple, nos 10 000 employés d'aéroport recevront une formation supplémentaire sur la situation de handicap dans le cadre d'un nouveau programme de formation annuelle périodique. En plus de renforcer les processus, cela favorisera une meilleure compréhension.

C'est un défi, mais la sécurité aérienne est un bon parallèle. Il y a encore des accidents, mais aujourd'hui, l'aviation est le mode de transport le plus sûr. Pour ce faire, notre industrie s'est montrée disposée à examiner les erreurs et à en tirer des leçons, à améliorer constamment les processus, à adopter de nouvelles technologies ou à ajouter de la redondance, et à offrir une formation continue et de meilleure qualité.

Nous sommes bien conscients des perturbations que les clients handicapés peuvent vivre. Lorsque nous échouons, nous sommes extrêmement déçus, car cela nuit à la qualité de vie d'une personne. Dans ces cas-là, nous présentons nos excuses et nous assumons nos responsabilités. Cependant, ce que nous entendons, c'est que nos clients veulent avant tout que nous agissions pour nous assurer que ce qui leur arrive n'arrivera pas aux autres. C'est pourquoi notre équipe de direction et tous les employés d'Air Canada sont déterminés à s'améliorer. Nous nous efforçons chaque jour d'offrir une expérience positive à chaque client.

[Français]

Nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

Merci.

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Les premiers tours de questions seront de six minutes. Je vais commencer au nom des conservateurs.

Tout d'abord, je tiens à dire que le traitement que de nombreuses personnes handicapées ont subi de la part d'Air Canada est choquant et tout à fait inacceptable. Nous avons entendu parler de situations horribles de mauvais traitements rapportés par des personnes handicapées. Ce sont des expériences qu'Air Canada leur a fait vivre, y compris récemment, d'octobre à novembre 2023 seulement.

Une passagère d'Air Canada a fait la une des journaux parce qu'un élévateur lui est tombé sur la tête et que son respirateur a été débranché. Air Canada a oublié le fauteuil roulant du chef de l'accessibilité du Canada sur un vol transcanadien. Un passager a été contraint de se traîner hors d'un avion d'Air Canada, et un homme a été lâché et s'est blessé parce que le personnel d'Air Canada n'a pas utilisé un élévateur comme il l'avait demandé.

Pouvez-vous confirmer que ce sont des situations de ce genre que vivent les personnes handicapées à Air Canada, monsieur Rousseau?

• (1705)

M. Michael Rousseau: Je vous remercie de la question.

Ce que je peux confirmer, c'est que la grande majorité des clients qui demandent de l'aide à Air Canada en matière d'accessibilité vivent de bonnes expériences. Il y a des exceptions. Nous assumons la responsabilité de ces exceptions.

L'objectif principal du plan que nous avons publié en juin est de veiller à ce que tous les clients soient traités avec respect et aient une expérience de vol positive à bord d'Air Canada.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur Rousseau, je ne pense pas que cela rassure les gens qui ont vécu ces expériences.

J'aimerais également confirmer que l'Office des transports du Canada a récemment imposé à Air Canada une amende de 97 500 \$ pour plusieurs infractions au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

N'est-ce pas exact?

M. Michael Rousseau: Je vous remercie de la question.

Je crois que c'est exact. Je ne suis pas au courant de tous les détails, mais si vous me le permettez, j'aimerais céder la parole à Mme Wilson, qui pourra vous donner plus de précisions.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur Rousseau, j'aimerais poursuivre avec vous, si cela vous convient. Vous pourriez peut-être déposer ces renseignements auprès du Comité.

Pour ce qui est de la question suivante, diriez-vous qu'il est prioritaire pour Air Canada de bien servir les passagers handicapés et de respecter les règlements?

M. Michael Rousseau: Je vous remercie de la question.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, c'est une priorité pour nous. Notre objectif, outre le respect de la réglementation, est d'être la compagnie aérienne préférée des clients handicapés.

Nous savons que nous devons nous améliorer. C'est pourquoi nous avons mis en place un plan comportant 145 initiatives différentes, dont bon nombre sont en cours d'exécution, et suscitent des réactions positives.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur Rousseau.

M. Michael Rousseau: Nous continuerons d'ajouter des initiatives au cours des deux prochaines années et demie.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur Rousseau.

Diriez-vous, de façon générale, qu'un rapport annuel ministériel fait état des activités, des priorités, des opérations et du rendement

financier d'une organisation? Est-ce une évaluation juste de ce que fait un rapport annuel?

M. Michael Rousseau: Je pense que c'est une bonne description.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Dans le rapport annuel 2022 d'Air Canada, qui compte 168 pages, et le rapport annuel 2021 d'Air Canada, qui compte 180 pages, les mots « handicap » ou « invalidité » ne sont mentionnés que deux ou trois fois, et c'est uniquement dans le contexte de l'embauche. Je pense que les gens qui entendent cela auraient de la difficulté à croire que c'est une priorité pour Air Canada. Je ne vois pas comment Air Canada peut prendre au sérieux l'amélioration de ses niveaux de service alors que cela n'est même pas mentionné dans vos rapports annuels.

Je vais poursuivre parce que mon temps est limité. Nous n'avons qu'une heure avec Air Canada, et aucun autre témoin n'a été convoqué.

La présidente de Disability Without Poverty, Michelle Hewitt, m'a permis de rapporter ses observations aujourd'hui. Je vais en lire quelques-unes:

L'une des choses qui me préoccupent, c'est ce qui arrive lorsque les vols sont retardés. C'est lourd de conséquences pour les voyageurs handicapés, qui ont souvent choisi l'horaire et l'itinéraire de leur vol avec le plus grand soin afin qu'ils s'accordent avec leurs prises de médicaments et leurs autres besoins corporels. S'ils manquent une correspondance, les voyageurs handicapés ont besoin de plus de soutien que ce qui est habituellement offert si les repas et l'hébergement sont nécessaires.

Monsieur Rousseau, êtes-vous d'accord pour dire que les personnes handicapées sont touchées de façon disproportionnée par les retards des vols?

M. Michael Rousseau: Je pense qu'on peut dire cela, en effet. Nos initiatives seront mises en oeuvre au cours des deux prochaines années afin d'atténuer ce problème.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur Rousseau, Air Canada a été classée comme ayant le pire rendement en matière de ponctualité parmi les grandes compagnies aériennes en Amérique du Nord en 2023. N'est-ce pas exact?

M. Michael Rousseau: C'est exact. Sur les 10 compagnies qui ont été mesurées, c'est exact, bien que je dirais que la ponctualité n'est pas un indicateur absolu des correspondances manquées.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Bien qu'il puisse y avoir de nombreux facteurs de retard, il a été rapporté dans les médias que vous aviez souligné quelques-uns des principaux facteurs. Il s'agissait « des contrôleurs aériens, des mauvaises conditions météorologiques et d'un réseau fonctionnant à plein régime dans un contexte de forte demande ». Est-ce exact? Est-ce bien ce que vous avez dit?

• (1710)

M. Michael Rousseau: Je n'ai pas fait ces commentaires moi-même, mais notre porte-parole les a peut-être faits. Je ne suis pas au courant. Il est certain que les conditions météorologiques et d'autres facteurs influent sur le rendement.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Étant donné que vous avez le pire rendement en matière de ponctualité, êtes-vous en train de dire que la météo ne touche qu'Air Canada et pas toutes les autres compagnies aériennes en Amérique du Nord?

M. Michael Rousseau: Ce n'est pas du tout ce que j'ai dit. Je dis que, étant donné que nous sommes dans la partie nord du continent, les conditions météorologiques sont généralement pires que dans la partie sud du continent. C'est un facteur qui peut différer entre notre rendement et celui des autres.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur Rousseau.

Nous passons maintenant à M. van Koeverden.

Bienvenue au Comité. Vous avez six minutes.

M. Adam van Koeverden (Milton, Lib.): Merci beaucoup, madame la présidente.

C'est un véritable privilège d'être ici au comité HUMA. Je n'ai jamais comparu devant ce comité auparavant, mais je remercie ses membres et la présidence de m'avoir permis d'être ici au nom d'un de mes électeurs.

Monsieur Rousseau, merci de vous joindre à nous aujourd'hui. En tant que PDG d'Air Canada, il vous incombe de rendre compte des manquements d'Air Canada.

Aujourd'hui, je vais parler d'un article de la CBC au sujet du père d'un de mes électeurs. C'était un homme de 83 ans qui, alors qu'il était à bord d'un vol transatlantique, « a développé des symptômes médicaux graves », notamment « des douleurs thoraciques, des douleurs au dos, des vomissements, une perte de contrôle des intestins et l'incapacité de se tenir debout ».

Je reconnais que la réunion d'aujourd'hui porte sur la façon dont votre compagnie aérienne traite les personnes handicapées, mais compte tenu de l'âge de cet homme et de son état, je pense que c'est pertinent. J'ai eu des conversations avec des membres de sa famille, car ce sont mes électeurs, et je peux vous dire qu'ils continuent d'être profondément traumatisés après ce qu'ils ont vécu.

Je crois que vous connaissez probablement ce cas. Je parle d'un vol AC51 qui a quitté Delhi à la fin de l'été 2023. Alors que l'avion survolait l'Europe, le père de mon électeur a été victime d'un grave incident médical qui, selon certains médecins consultés à la suite de cette tragédie, justifiait un atterrissage anticipé ou un demi-tour. Ils se seraient attendus à ce que les consultants de Medair qui ont été contactés fassent cette recommandation.

Mes électeurs ont essayé de faire comprendre clairement la situation au personnel de bord. Ils ont demandé un médecin. Cela n'a pas été fourni, ou personne ne s'est présenté. Malheureusement, le père de mes électeurs est décédé peu après l'atterrissage de l'avion à Montréal. Je dirai en leur nom qu'ils n'ont pas été suffisamment rassurés quant au fait que les choses ont changé depuis lors à Air Canada, ou qu'Air Canada a pris toutes les précautions nécessaires pour garder cette personne en vie.

Monsieur Rousseau, quand Air Canada se porte bien financièrement en tant que compagnie, vous en bénéficiez personnellement. Votre rémunération a plus que triplé en 2022, à 12,4 millions de dollars, comparativement à 3,7 millions de dollars en 2021, selon des documents publiés par la compagnie aérienne. Le cours de l'action reflète un rendement semblable au cours de cette période. Pensez-vous que le fait d'être convoqué à ce comité aujourd'hui, parce que des gens vivent des choses semblables à celles que mon électeur a vécues, témoigne de l'excellent rendement de votre compagnie aérienne?

M. Michael Rousseau: Je suis parfaitement au courant du cas en question. Nous avons offert nos condoléances à la famille et nous avons communiqué avec elle à ce sujet.

Comme vous le savez probablement aussi, les tribunaux sont actuellement saisis de ce cas, et il m'est très difficile d'en dire plus sur ce qui s'est passé. Nous croyons, d'après notre enquête, que notre équipe a suivi toutes les bonnes procédures; cependant, encore une fois, c'est devant les tribunaux, et il m'est difficile d'en dire plus sur ce cas.

M. Adam van Koeverden: Je comprends que c'est encore devant les tribunaux et que, pour des raisons juridiques, il ne vous est pas possible d'en parler. Rien ne peut ramener ce monsieur à la vie, et sa famille le reconnaît, évidemment. C'est une tragédie et c'est quelque chose que cette famille continuera d'endurer.

Toutefois, à l'avenir, il sera peut-être possible d'apporter des changements pour assurer de meilleurs soins aux personnes qui vivent des événements traumatisants liés à la santé. Il pourrait peut-être s'agir d'une meilleure formation ou de meilleures ressources à bord.

Qu'avez-vous envisagé pour faire en sorte que, même si ce n'est pas entièrement évitable dans tous les cas à l'avenir, des vies puissent être sauvées si des soins vitaux appropriés sont disponibles à bord? Quels changements avez-vous apportés?

• (1715)

M. Michael Rousseau: Encore une fois, je vous remercie de me permettre d'en dire plus.

Nous continuons d'enquêter sur ce qui s'est passé. Nos procédures sont suivies par de nombreuses compagnies aériennes dans le monde. Il y a des cas où nous détournons le vol si les médecins le recommandent. Dans ce cas-ci, comme vous le savez, cela n'a pas été recommandé. Encore une fois, nous continuerons d'apprendre et d'enquêter, et si c'est nécessaire, nous modifierons nos procédures.

M. Adam van Koeverden: Eh bien, au nom de mes électeurs et de leur famille, j'espère sincèrement que cela se produira. La seule conséquence d'une tragédie aussi terrible que nous puissions espérer, est que les familles vivent moins d'événements de ce genre à l'avenir.

J'aimerais simplement ajouter, au nom de mes électeurs et de leur famille, qu'ils n'ont pas l'impression qu'Air Canada a fait un excellent travail pour ce qui est de rendre des comptes depuis cette tragédie. Je vous demande, à vous et à Air Canada, de faire mieux.

Merci, monsieur Rousseau.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur Van Koeverden.

Nous allons passer à Mme Chabot, pour six minutes.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci beaucoup, madame la présidente.

Merci, monsieur Rousseau. Je remercie tous les autres témoins également.

Nous savons tous ce qui a été à l'origine de cette motion. Il y a eu notamment un événement très malheureux, pour ne pas dire scandaleux, qui s'est déroulé à Prince George, où un homme ayant un handicap et se déplaçant en fauteuil roulant a dû se traîner jusqu'à la sortie de l'avion en raison d'un manque d'assistance. C'est inexplorable et déplorable.

Nous savons qu'Air Canada a envoyé une lettre d'excuses, mais, au-delà des excuses, comment peut-on justifier une telle situation?

À votre avis, est-ce un cas isolé ou y a-t-il d'autres situations semblables qui se produisent et qui ne devraient jamais se reproduire?

M. Michael Rousseau: Merci de votre question.

[Traduction]

Je suis au courant du cas de M. Hodgins, qui arrivait à Las Vegas. Mme Wilson pourra vous donner plus de détails un peu plus tard. Nous sommes vivement désolés de ce qui s'est passé. Notre sous-traitant à Las Vegas ne s'est pas présenté pour aider M. Hodgins à débarquer et à se rendre jusqu'à son aide à la mobilité. C'est notre responsabilité. Nous avons traité avec cette tierce partie.

Pour revenir à ce que je disais plus tôt, c'était une erreur de notre part. Nous espérons que la formation et toutes les initiatives que nous mettons en place permettront de réduire le nombre de ces erreurs. Encore une fois, nous avons réussi à aider la majorité des 500 000 personnes qui ont voyagé à bord de nos avions l'an dernier et qui avaient besoin d'assistance en raison de leur handicap.

Madame Wilson, avez-vous quelque chose à dire au sujet de M. Hodgins?

Mme Kerianne Wilson (directrice, Accessibilité clientèle, Air Canada): Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

[Français]

Merci de la question...

Mme Louise Chabot: La question de la formation est majeure.

Pardon, je vous ai interrompue.

D'ailleurs, le dernier rapport de la vérificatrice générale faisait grandement état de la question de la formation. On sait qu'il y a beaucoup d'employés, mais la direction a aussi un énorme rôle à jouer quant à ces questions.

Vous avez adopté le Plan d'accessibilité d'Air Canada 2023-2026. Depuis cet épisode, qu'est-ce qui a changé dans vos pratiques?

• (1720)

M. Michael Rousseau: Merci encore de la question.

[Traduction]

Un certain nombre d'initiatives ont été lancées au cours des derniers mois dans le cadre de notre plan triennal. Par exemple, les clients handicapés qui ont besoin d'un élévateur sont placés à bord de l'avion en premier. En fait, nous retardons l'embarquement pour nous assurer qu'ils passent avant tout autre client.

Deuxièmement, nous essayons de placer les clients handicapés à l'avant de chacune des cabines, toujours dans un souci de respect.

Pour ce qui est des aides à la mobilité, qui sont évidemment essentielles pour eux, nous en plaçons le plus possible dans la cabine. Évidemment, il y a certaines restrictions quant à la taille, mais nous plaçons le plus d'aides à la mobilité possible dans la cabine. Si nous ne pouvons pas les mettre dans la cabine — par exemple, si elles sont trop volumineuses —, nous les mettons en soute, mais nous avons mis en place des procédures spéciales pour nous assurer qu'elles sont protégées. Elles sont emballées différemment en tant qu'articles prioritaires, et elles sont donc débarquées en premier à l'arrivée de l'avion.

Plus important encore, nous avons mis en place un processus qui fait en sorte que si une aide à la mobilité va dans la soute, nous allons nous assurer — vérifier et contre-vérifier — qu'elle se trouve bien dans la soute. Les clients peuvent se servir d'une application qui leur permet d'avoir l'assurance que leur aide à la mobilité se trouvera à destination à leur arrivée.

Dans ce dernier cas, en ce qui concerne le processus que nous venons de mettre en place pour nous assurer que les aides à la mobilité sont effectivement dans la soute si elles sont trop volumineuses pour entrer dans la cabine, nous retardons le décollage jusqu'à ce que nous soyons certains qu'elles se trouvent bien dans la soute.

En ce qui concerne ce que vous avez dit au sujet de la formation, elle a toujours eu lieu, mais nous avons engagé des consultants experts qui ont examiné celle qui était dispensée et l'ont améliorée. Nous allons mettre en place une formation annuelle récurrente pour nos 10 000 employés d'aéroport, un segment sur les processus et un second sur l'attitude, dans une large mesure, ce qui est aussi très important.

[Français]

Mme Louise Chabot: Vous parlez de consultation d'experts, mais est-ce que, dans vos pratiques...

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, madame Chabot. Merci beaucoup.

Merci, monsieur Rousseau.

Nous passons maintenant à Mme Zarrillo.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, madame la présidente.

Merci, monsieur Rousseau, d'être ici aujourd'hui. Mes questions s'adressent à vous et non à votre personnel.

Monsieur Rousseau, avez-vous déjà été sorti d'un avion par un bagagiste?

M. Michael Rousseau: Non, bien sûr que non.

Mme Bonita Zarrillo: Vous a-t-on déjà sorti d'un avion sur un chariot de restauration?

M. Michael Rousseau: Non.

Mme Bonita Zarrillo: Avez-vous déjà été forcé de vous mettre à quatre pattes pour sortir d'un avion?

M. Michael Rousseau: Non.

Mme Bonita Zarrillo: C'est la réalité des personnes handicapées qui m'ont raconté leur histoire.

Lorsque vous et votre équipe de direction examinez les économies et les profits en équilibrant ce qui est réglementé et ce qui relève de votre bonne volonté — et je cite vos conférences téléphoniques —, dans quelle catégorie classez-vous les droits de la personne des clients en situation handicapés?

M. Michael Rousseau: Les droits de la personne sont essentiels, et l'objectif de notre plan sur l'accessibilité... En fait, une des valeurs fondamentales d'Air Canada est le respect de ses clients. Il s'agit de tous les clients — les clients handicapés comme les clients non handicapés.

Nous transportons de très nombreux clients chaque année. J'ai mentionné plus de 500 000 clients handicapés.

Mme Bonita Zarrillo: Je suis désolé, monsieur Rousseau. Ma question est la suivante: estimez-vous que c'est une question de règlement ou de bonne volonté. Je pose cette question parce que... Y a-t-il un règlement fédéral qui vous oblige à respecter les droits de la personne, ou faites-vous preuve de bonne volonté en tant que PDG d'Air Canada?

M. Michael Rousseau: Je vais devoir vous demander plus de précisions. Je ne comprends pas l'intention de la question.

Les droits de la personne pour nous... Que ce soit une question de règlement ou de valeurs, il est essentiel pour nous de traiter tous nos clients avec respect.

• (1725)

Mme Bonita Zarrillo: D'accord.

Monsieur Rousseau, je veux comprendre la culture d'entreprise qui permet de déshumaniser les passagers et de violer leurs droits humains. Je suis certaine que vous avez entendu dire que la culture d'entreprise d'une organisation mange de la stratégie pour le déjeuner. C'est dans le jargon des affaires. C'est pourquoi je tenais à ce que vous comparaisiez devant le Comité, car je veux vraiment comprendre votre culture d'entreprise, parce que toute stratégie d'accessibilité, tout plan sur l'accessibilité, échouera si ce n'est pas important pour vous.

Le rapport du DPB sur le transport accessible pour les personnes handicapées, publié le 31 mars 2023, indiquait que seulement 31 % des gestionnaires et des cadres supérieurs avaient suivi leur formation obligatoire sur l'accessibilité.

Étant donné qu'Air Canada n'a pas eu à produire de rapport dans le cadre de cette étude, j'aimerais savoir si vous avez vous-même suivi une formation sur l'accessibilité. Je sais que vous avez parlé aujourd'hui d'une formation améliorée pour votre personnel, mais avez-vous vous-même suivi une formation sur l'accessibilité?

M. Michael Rousseau: Oui. Nous avons des modules à l'intention des dirigeants qui fournissent un cadre nous permettant de faire mieux en matière d'accessibilité.

Mme Bonita Zarrillo: Puisque vous parlez des « dirigeants », cela veut donc dire que vous les avez vous-même suivis.

M. Michael Rousseau: Oui. J'ai suivi le module pour avoir une meilleure idée des problèmes d'accessibilité.

Mme Bonita Zarrillo: Quel pourcentage de vos dirigeants ont suivi ces modules?

M. Michael Rousseau: Je n'ai pas cette information sous la main.

Mme Bonita Zarrillo: Si vous pouviez en faire rapport au Comité, nous vous en saurions gré.

À votre connaissance, les membres du conseil d'administration d'Air Canada ont-ils suivi une formation sur l'accessibilité?

M. Michael Rousseau: Encore une fois, je ne sais pas s'ils en ont suivi une, sous l'égide d'Air Canada ou dans le contexte d'une autre organisation à laquelle ils sont associés.

Mme Bonita Zarrillo: Seriez-vous disposé à demander à votre conseil d'administration de suivre la formation sur l'accessibilité récemment révisée?

M. Michael Rousseau: Je vais en parler au conseil d'administration, oui.

Mme Bonita Zarrillo: Seriez-vous prêt à exiger que tous les dirigeants suivent la formation sur l'accessibilité à Air Canada?

M. Michael Rousseau: Je pense que c'est une très bonne idée.

Mme Bonita Zarrillo: Merci.

Monsieur Rousseau, j'ai vu de nombreuses photos de vos responsables des relations gouvernementales en train de prendre un verre avec des libéraux, avec des membres du gouvernement libéral. J'ai vu ces photos sur Twitter. J'ai vu ces photos prises dans le cadre de nombreuses réceptions. Je me demande ce que tire Air Canada de ces relations et de ces événements avec des députés libéraux.

M. Michael Rousseau: David Rheault est avec nous. Il est responsable des relations gouvernementales à Air Canada.

Nous gérons une entreprise très complexe. Nos responsables des relations gouvernementales s'adressent à différents partis et à plusieurs personnes du gouvernement pour expliquer nos difficultés et nos problèmes et pour faire le point sur notre situation.

Mme Bonita Zarrillo: Je vais malheureusement manquer de temps, monsieur Rousseau, mais je tiens à vous dire que je n'ai jamais été invitée à une séance d'information par l'un ou l'autre de vos responsables des relations gouvernementales.

Comme je n'aurai peut-être pas l'occasion de parler à nouveau, je tiens à dire que je déplore le fait qu'il ait fallu deux mois pour obtenir cette rencontre avec Air Canada, même si nous l'avions demandée avant le congé de Noël.

Merci.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Excellent. Merci, madame Zarrillo.

Avant de passer à la prochaine série de questions, je tiens à dire qu'il sera 17 h 30 dans une minute environ. Nous avons commencé en retard à cause du vote. J'ai l'intention d'accorder les deux heures au complet, ce qui voudrait dire que nous irions jusqu'à 17 h 50, pour les deux heures complètes. Nous avons des services d'interprétation.

La parole est à vous, madame Falk.

Mme Rosemarie Falk (Battlefords—Lloydminster, PCC): Merci beaucoup, madame la présidente.

Pour faire suite au dernier commentaire de la députée Zarrillo, on vous a demandé il y a des mois de comparaître devant notre comité. Il est plutôt ironique que tout cela soit virtuel. Je me demande si cela est le reflet de la prestation des services et de la disponibilité des vols d'Air Canada. Il est malheureux que vous ne soyez pas ici en personne, puisque la demande vous a été présentée il y a si longtemps.

Comme on l'a dit, de nombreux reportages ont fait état de la discrimination et des mauvais traitements subis par les personnes handicapées voyageant par avion. C'est décourageant et vraiment inacceptable. Le transport aérien ne devrait pas être une expérience démoralisante. Je ne peux qu'imaginer les difficultés que ces personnes ont éprouvées. Bien sûr, ce genre d'expériences attirent l'attention des médias.

Monsieur Rousseau, je présume que vous conviendrez qu'Air Canada a encore beaucoup de chemin à faire pour respecter son engagement d'offrir un service à la clientèle de haut niveau et d'offrir une expérience de vol en toute dignité, positive et sécuritaire à tous les passagers.

Toutefois, estimez-vous qu'Air Canada respecte la Loi canadienne sur l'accessibilité et la Loi sur les transports au Canada?

• (1730)

M. Michael Rousseau: Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, notre objectif est d'offrir une expérience positive à tous les clients en situation de handicap.

Mme Rosemarie Falk: Diriez-vous qu'Air Canada respecte la Loi canadienne sur l'accessibilité et la Loi sur les transports au Canada?

M. Michael Rousseau: Je ne peux pas répondre à cette question pour le moment. Il faudrait que je parle à notre...

Mme Rosemarie Falk: En tant que PDG d'Air Canada, vous ne pouvez pas dire si Air Canada respecte la Loi canadienne sur l'accessibilité ou la Loi sur les transports au Canada?

M. Michael Rousseau: Je crois que nous respectons la loi.

Mme Rosemarie Falk: Donc, si Air Canada est en conformité...

M. Michael Rousseau: Votre question est vaste, et il faudrait que je...

Mme Rosemarie Falk: Je ne vois pas en quoi elle est si vaste. Soit vous êtes en conformité, soit vous ne l'êtes pas.

M. Michael Rousseau: Nous respectons tous les règlements qui touchent Air Canada.

Mme Rosemarie Falk: Si c'est ce à quoi ressemble le transport aérien pour les personnes en situation de handicap, lorsqu'une compagnie aérienne est en conformité, la loi et la réglementation doivent comporter d'importantes lacunes.

Lorsque le Comité a étudié la Loi canadienne sur l'accessibilité, de nombreux témoins nous ont dit que ce projet de loi ne comportait pas d'exigences claires et cohérentes, que son libellé était permissif et que son application manquait de mordant.

Les conservateurs ont présenté plus de 60 amendements pour répondre aux préoccupations soulevées par les personnes en situation de handicap et les organismes de défense de leurs droits, et les libéraux ont rejeté des amendements qui auraient renforcé le projet de loi. Sans corriger les lacunes de la Loi canadienne sur l'accessibilité, il est impossible de croire que nous atteindrons l'objectif d'un Canada exempt d'obstacles. Étant donné que ce comité est chargé de la condition des personnes en situation de handicap, j'espère que tous mes collègues autour de cette table sont également concernés par cette question.

Madame la présidente, je propose:

Que le Comité exprime son inquiétude concernant les progrès réalisés à l'égard de l'objectif visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040, et que le Comité fasse rapport de son opinion à la Chambre.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, madame Falk.

Étant donné qu'une motion a été déposée, nous devons régler cette question, et nous devons arrêter le chronomètre.

Nous pouvons consentir par un simple hochement de la tête. Je vois beaucoup de hochements de tête.

M. Michael Coteau: Pouvons-nous entendre la motion une fois de plus?

Mme Rosemarie Falk: Elle se lit comme suit:

Que le Comité exprime son inquiétude concernant les progrès réalisés à l'égard de l'objectif visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040, et que le Comité fasse rapport de son opinion à la Chambre.

M. Peter Fragiskatos: Madame la présidente, pouvons-nous suspendre la séance pendant quelques minutes?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Nous allons suspendre la séance pendant deux minutes.

• (1730)

(Pause)

• (1730)

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Nous reprenons nos travaux.

Nous sommes saisis d'une motion. Nous allons passer la parole à M. Fragiskatos.

• (1735)

M. Peter Fragiskatos: Merci, madame la présidente.

Je pense que la députée soulève un très bon point. De notre côté, je proposerais un amendement pour que nous élargissions la justification de la motion et que nous insistions pour que le Comité mène une étude en trois séances. Nous pourrions convoquer des témoins, essayer d'approfondir la question et y réfléchir à partir de différents points de vue.

Je pense que ce serait beaucoup plus avantageux que de simplement adopter une motion. Si nous voulons vraiment comprendre où nous en sommes, nous pourrions procéder comme le propose Mme Falk, mais pourquoi ne pas mener une étude et aller un peu plus loin en trois séances?

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Vous avez la parole, monsieur Coteau.

M. Michael Coteau: J'ai une question pour l'auteur de la modification de la motion initiale.

L'objet de l'étude est-il d'entendre des témoins afin d'obtenir plus d'information sur l'intention visée par Mme Falk en présentant la motion initiale et d'utiliser cette information pour faire rapport à la Chambre de nos conclusions et de nos recommandations?

M. Peter Fragiskatos: C'est exactement cela. Nous voulons comprendre le problème sous ses divers aspects. Ce sont des questions de fond très importantes. Je ne crois pas que le simple fait que le Comité accepte une motion tient compte de la gravité de la question.

C'est l'amendement que nous proposons. On y proposerait la tenue de trois réunions.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, monsieur Fragiskatos.

Pour que ce soit clair, pourriez-vous lire l'amendement? Est-ce que vous l'avez, madame la greffière?

Nous parlons de l'amendement. Pourrions-nous savoir clairement quel serait l'amendement?

M. Peter Fragiskatos: Bien sûr. Comme la motion vient d'être présentée, je serai heureux de travailler avec Mme Falk sur le libellé. Je sais qu'il y a encore de nombreuses personnes qui veulent parler avec le témoin d'Air Canada...

Mme Rosemarie Falk: Quel était l'amendement proposé?

M. Peter Fragiskatos: Nous proposons de tenir trois réunions. L'on peut facilement ajouter la tenue de trois réunions, peu importe comment on veut formuler la modification...

Mme Rosemarie Falk: Pourriez-vous...

M. Peter Fragiskatos: ... ou je pourrais la rédiger pour vous.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Monsieur Fragiskatos, comme c'est vous qui proposez l'amendement, le libellé est...

M. Peter Fragiskatos: Permettez-moi de travailler sur le libellé. Nous n'avons même pas encore le libellé initial. Si le libellé initial pouvait être distribué, nous pourrions y travailler et le modifier en conséquence.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Après avoir consulté la greffière, nous pourrions suspendre le débat sur cette motion et en discuter au début de la prochaine réunion. À ce moment-là, tout le monde pourra faire traduire sa motion. Nous pourrions en débattre au début de la prochaine réunion, celle de jeudi.

M. Peter Fragiskatos: Madame la présidente, le libellé pourrait-il être distribué — je suis sûr qu'il le sera — d'ici là? C'est simple... Je vais ajouter la modification demandant la tenue de trois réunions, et je pense que tout le monde sera sur la même longueur d'onde.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci beaucoup. C'est l'intention visée. Je vois beaucoup de hochements de tête. Il ne semble pas nécessaire de passer au vote.

Je reviens à vous, madame Falk.

Mme Rosemarie Falk: Merci beaucoup, madame la présidente.

Monsieur Rousseau, de quelle façon Air Canada travaille-t-elle de façon proactive avec l'Office des transports du Canada, l'OTC, pour assurer l'accessibilité dans le transport aérien?

● (1740)

M. Michael Rousseau: Nous travaillons avec de nombreuses parties différentes, y compris l'OTC. Je crois avoir mentionné plus tôt que nous étions l'un des principaux contributeurs aux travaux de l'OTC sur les personnes en situation de handicap. Cependant, nous travaillons aussi avec d'autres experts dans ce domaine. Tout récemment, nous avons mis sur pied un comité consultatif composé de quatre groupes représentant différents groupes de personnes en situation de handicap pour nous aider à nous améliorer.

Mme Rosemarie Falk: En décembre, l'OTC a imposé une sanction pécuniaire pour des infractions aux alinéas 35f), 35h) et 37b) du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. Quelles mesures précises Air Canada a-t-elle prises pour remédier à ces violations?

M. Michael Rousseau: J'aimerais renvoyer cette question à Mme Wilson ou M. Stevens, qui ont peut-être plus de détails à ce sujet et sur ce que nous avons fait pour y remédier.

Mme Rosemarie Falk: Merci.

Si cela pouvait être déposé au Comité, nous vous en saurions gré. Merci.

M. Michael Rousseau: D'accord.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, madame Falk.

Nous allons passer la parole à M. Collins.

M. Peter Fragiskatos: Je pense que c'est plutôt à mon tour.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): D'accord. Nous allons passer la parole à M. Fragiskatos.

M. Peter Fragiskatos: Merci, madame la présidente.

Merci d'être ici aujourd'hui, à ceux d'Air Canada qui ont enfin répondu à l'appel de notre collègue Mme Zarrillo, avec l'appui unanime de ce comité.

Monsieur, j'ai remarqué, et ce n'est pas surprenant... Tous les députés nouent des liens avec leurs électeurs. Des liens très profonds se développent avec les membres des collectivités qui défendent les intérêts des personnes en situation de handicap.

Dans ma collectivité de London, en Ontario, Jeff Preston est professeur d'études de la condition des personnes handicapées à l'université. Lui et moi nous connaissons depuis plusieurs années. J'ai communiqué avec lui avant la réunion d'aujourd'hui pour lui demander ce qu'il aimerait voir ressortir de cette réunion et s'il avait des questions à vous poser par mon entremise.

En décembre, Jeff a voyagé. Son fauteuil roulant était brisé. Il a communiqué avec Air Canada bien avant le vol pour s'assurer qu'il y aurait un fauteuil roulant à bord à l'aéroport d'arrivée et que tout irait bien. De toute évidence, cela ne s'est pas bien passé.

Sa question ne vise toutefois pas à revenir sur ce malheureux incident qui, soit dit en passant, l'a privé de son congé de Noël parce qu'il a dû régler le problème avec le service à la clientèle au lieu de profiter du congé avec sa famille. Il voulait que je pose la question suivante:

Ce n'est pas l'absence de politiques ou de procédures importantes chez Air Canada qui pose problème. C'est plutôt qu'aucune de ces politiques ou de ces procédures ne soit appliquée comme il se doit aux premières lignes. Comment comptez-vous régler ce problème, alors que, de toute évidence, votre approche ou votre méthode actuelle de formation et de communication au sein de votre effectif est un échec lamentable?

C'est une citation directe de mon électeur, Jeff Preston. Qu'avez-vous à répondre à M. Preston?

En passant, je pense que sa mésaventure n'est pas unique.

Je vais terminer ma question comme suit. Je remarque, monsieur, que dans votre témoignage vous avez parlé des politiques et des procédures en place et du sérieux avec lequel vous prenez tout cela. Je vous crois sur parole. Je ne vais pas remettre cela en question. Cependant, il est clair que les résultats ne sont pas à la hauteur. Quel est votre plan pour qu'un changement important se concrétise à l'avenir?

M. Michael Rousseau: Je suis désolé d'apprendre que votre électeur a eu une mauvaise expérience avec nous.

Nous avons instauré des politiques et des procédures. Nous offrons de la formation chaque année. Je crois que la grande majorité de nos gens ont de l'empathie et comprennent les processus. Je pense que la preuve en est que nous réussissons à transporter la grande majorité des 500 000 clients en situation de handicap que nous transportons chaque année.

Comme nous l'avons dit, nous faisons des erreurs, alors nous devons nous améliorer. Pour nous améliorer, nous allons d'abord doubler d'efforts en matière de formation. Nos 10 000 employés d'aéroport bénéficieront d'un programme de formation amélioré qui a été élaboré avec l'aide d'experts en condition des personnes handicapées pour faire en sorte, d'abord, que les processus sont suivis, et ensuite, ce qui est tout aussi important, que les besoins des clients en situation de handicap sont mieux compris.

Tout récemment, nous avons mis en place le programme Cordons de tournesol pour les clients qui ont un handicap invisible. Nous sommes la première compagnie aérienne en Amérique du Nord à le faire. Si le client choisit de porter le cordon de tournesol, cela signale à notre personnel qu'il a un handicap invisible et qu'il faut donc en tenir compte.

Je pense que ce sont là des mesures concrètes pour améliorer la situation. Encore une fois, tout cela est décrit dans le plan triennal sur l'accessibilité que nous mettons actuellement en œuvre pour nous améliorer et pour réaliser ce que j'ai dit dans ma déclaration préliminaire, c'est-à-dire assurer à chaque client une expérience positive.

• (1745)

M. Peter Fragiskatos: Mon temps est limité. Ma dernière question, madame la présidente, est la suivante...

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): En fait, monsieur Fragiskatos, votre temps est écoulé. Merci quand même.

Nous allons passer à Mme Chabot pour deux minutes et demie.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci, madame la présidente.

Je n'ai pas eu le temps de poser mes questions, tout à l'heure.

Monsieur Rousseau, vous avez dit avoir consulté plusieurs experts lors de l'élaboration du plan d'accessibilité. Or, concrètement, qui est assis à la table de façon permanente? Comment vous assurez-vous que vous consultez régulièrement les groupes de personnes en situation de handicap?

Dans votre plan d'accessibilité, vous mentionniez vouloir mettre en place ce type de mesures d'ici 2023. Pourquoi attendre? Qu'est-ce qui a été fait? Concrètement, y a-t-il des groupes de personnes en situation de handicap qui agissent de façon permanente et régulière à titre de conseillers au sujet de votre politique?

M. Michael Rousseau: Merci de votre question.

[Traduction]

Nous avons consulté des experts au cours de l'année ayant précédé le lancement de notre plan sur l'accessibilité en juin 2023. C'est un plan triennal.

Pas plus tard que la semaine dernière, nous avons informé le marché que nous avons franchi une autre étape dans l'une de nos initiatives, soit la formation d'un groupe consultatif, représenté par quatre importants groupes de défense des personnes en situation de handicap. Celui-ci nous fournira régulièrement des renseignements sur ce que nous pouvons changer et accélérer, ainsi que sur un certain nombre d'initiatives différentes.

Je pense que nous avons conçu un plan très solide, avec 145 initiatives différentes. Plusieurs initiatives importantes ont déjà été mises en œuvre, mais ce groupe consultatif vise l'amélioration continue. Mme Wilson travaillera en étroite collaboration avec ce groupe pour formuler des commentaires sur nos décisions et nos priorités dans ce domaine d'une importance cruciale pour l'avenir.

[Français]

Mme Louise Chabot: Vous avez dit croire que vous respectiez la loi en matière d'accessibilité...

[Traduction]

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Madame Chabot, je suis désolée de vous interrompre, mais votre temps est écoulé. Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à Mme Zarrillo.

Mme Bonita Zarrillo: Merci.

Monsieur Rousseau, je veux qu'il soit bien clair que je vous présente les problèmes que vivent les personnes en situation de handicap en toute franchise en votre qualité de dirigeant de cette organisation. Je veux que ce soit bien clair, parce qu'on a beaucoup parlé de formation, des autres employés et d'autres choses, mais je tiens à préciser que la culture d'une organisation part de la haute direction.

J'aimerais vous demander si vous avez entendu parler de la campagne Le travail non payé, c'est du vol, lancée par des agents de bord, qui disent accumuler jusqu'à 40 heures de travail non payé par mois.

M. Michael Rousseau: Oui, j'en ai entendu parler.

Mme Bonita Zarrillo: Qu'en pensez-vous? Que pensez-vous du fait que des agents de bord travaillent 34,86 heures non rémunérées par mois, qu'ils ne sont pas payés pour l'embarquement, qu'ils ne sont pas payés pour leur préparation avant le vol et leurs vérifications de sécurité, que 99,5 % des agents de bord ne sont pas payés lorsqu'ils s'enregistrent par l'entremise de la sécurité; que 98,6 % des agents de bord ne sont pas payés pendant que les passagers débarquent après un vol; que 75 % des agents de bord ne reçoivent qu'un salaire partiel pour la formation réglementaire obligatoire, même si les compagnies aériennes et le gouvernement fédéral exigent ces jours de formation par année; et que 98,4 % des agents de bord ne sont pas payés lorsque l'avion est retenu à la porte après l'atterrissage?

Vous qui gagnez 12,6 millions de dollars par année, monsieur Rousseau, qu'en pensez-vous?

• (1750)

M. Michael Rousseau: Je ne pense pas qu'il soit approprié que je fasse des commentaires à ce sujet.

Nous avons un contrat avec nos agents de bord, comme la plupart des compagnies aériennes. Celui-ci a été négocié de bonne foi, et lorsque le moment sera venu de le renouveler, nous discuterons de différents aspects.

Il y a de nombreuses façons d'examiner la question et différents aspects dont vous ne tenez peut-être pas compte, et je ne veux vraiment pas aborder la question pour le moment.

Mme Bonita Zarrillo: Monsieur Rousseau, en ma qualité de députée au Parlement du Canada, je vous dirai que les femmes sont sous-évaluées, sous-payées et sous-appréciées depuis qu'elles ont commencé à travailler et à participer à la vie économique.

Nous savons que le rôle d'un agent de bord était initialement sexospécifique. Je sais que tout cela a évolué au fil du temps, mais le fait est qu'il a toujours été trop facile d'exploiter les personnes qui occupent un emploi sexospécifique. Cela se produit dans d'autres secteurs de l'économie, je l'admets, comme les soins infirmiers — nous le voyons bien en ce moment —, mais je voulais vous faire comprendre que c'est un problème depuis le début.

La vice-présidente (Mme Tracy Gray): Merci, madame Zarrillo.

Nous remercions tous les témoins de leur participation aujourd'hui.

Nous sommes à la fin de notre réunion. La prochaine aura lieu le jeudi 8 février.

Plaît-il au Comité de lever la séance?

Des députés: D'accord.

La présidente: La séance est levée.

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>