



Chambre des communes
CANADA

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

SPER • NUMÉRO 011 • 1^{re} SESSION • 38^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 4 mai 2005

—
Président

M. Ken Boshcoff

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

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

Le mercredi 4 mai 2005

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Ken Boshcoff (Thunder Bay—Rainy River, Lib.)): Je vous prie de m'excuser pour mon retard.

Ravi de vous accueillir parmi nous, Helena.

Je déclare la séance ouverte et je souhaite la bienvenue à nos témoins du ministère des Transports.

Si vous le voulez, vous pouvez commencer votre exposé.

Mme Arlene Turner (directrice générale, Relations internationales et intergouvernementales, ministère des Transports): Bonjour.

Je m'appelle Arlene Turner et je suis directrice générale, Relations internationales et intergouvernementales à Transports Canada. L'une de mes responsabilités consiste à analyser les politiques et à fournir des conseils en matière d'accessibilité des transports dans le système fédéral. Les transports aérien, maritime, ferroviaire et par autocar sont autant de modes de transport régis par des lois fédérales.

[Français]

Mes collègues qui m'accompagnent aujourd'hui seront en mesure de répondre aux questions que vous pourriez poser sur l'évacuation d'urgence des personnes ayant une déficience des différents modes de transport, et sur l'équipement Renaissance de VIA Rail.

Je crois qu'il serait utile de commencer par une brève description des différents éléments du transport accessible qui sont la responsabilité de Transports Canada et de l'Office des transports du Canada.

[Traduction]

Transports Canada a la responsabilité d'assurer le leadership en matière d'élaboration des politiques afin d'améliorer l'accessibilité et d'éliminer les obstacles abusifs dans les modes de transport de ressort fédéral. Ce leadership prend plusieurs formes. Nous encourageons par exemple la facilitation et la coordination des activités entre les voyageurs, le gouvernement et l'industrie du transport. Parmi les réalisations récentes, citons la conclusion d'une entente de partenariat avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien dans le but de donner une formation aux préposés au contrôle sécuritaire dans les aéroports pour les sensibiliser à la situation des personnes handicapées, et d'organiser un atelier pour parler des problèmes auxquels sont confrontées les personnes qui voyagent avec des animaux d'assistance.

Nous avons entrepris activement des recherches en matière stratégique et, grâce à notre Centre de développement des transports basé à Montréal, nous faisons de la recherche scientifique. La collaboration avec d'autres ministères fédéraux, les provinces et

différents pays est également fondamentale dans nos efforts destinés à accroître l'accessibilité des transports.

Notre participation au Forum interministériel sur la déficience, que vient de présider Développement social Canada; au Groupe de travail consacré au développement des connaissances sur les personnes handicapées, qui fait partie de ce forum; à Personnes handicapées en direct, que dirige Ressources humaines et Développement des compétences Canada, avec qui nous avons créé notre site Web Voyage accessible; au Groupe de concertation fédéral sur les questions de développement social pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver en 2010; et au Comité consultatif sur les appareils et accessoires fonctionnels, présidé par Industrie Canada, sont autant de preuves de notre collaboration horizontale.

Nous effectuons aussi régulièrement des consultations auprès des personnes âgées et handicapées et de l'industrie du transport, par l'intermédiaire de notre Comité consultatif sur le transport accessible.

J'aimerais ajouter qu'en juin 2007, Transports Canada organisera la 11^e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite, qui se tiendra à Montréal. Cette conférence porte également le nom de COMOTRED 2007. Des spécialistes du monde entier viendront y échanger des idées et des solutions technologiques novatrices dans le but de répondre aux besoins en matière de transport des aînés et des personnes atteintes de déficiences.

Alors que Transports Canada a la responsabilité d'assurer le leadership au chapitre de l'établissement des politiques, l'Office des transports du Canada a pour mission d'éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes handicapées dans le réseau de transport de ressort fédéral. Pour ce faire, l'Office procède au cas par cas, en réglant des problèmes dénoncés par des voyageurs, ou de façon systémique, en élaborant des règlements, des codes de pratique et des normes en matière d'accessibilité.

Mes collègues de l'Office comparaitront devant vous à 16 h 30 aujourd'hui, et je suis sûre qu'ils vous fourniront une description très détaillée de leurs activités.

Ceci conclut mon allocution d'ouverture; je suis maintenant disposée à répondre à toutes vos questions.

Merci.

Le président: L'habitude veut que ce soit à la députée conservatrice de commencer.

Mme Helena Guergis (Simcoe—Grey, PCC): Oui, et c'est normalement le cas dans tous les comités auxquels je siège, mais malheureusement, je ne crois pas disposer d'assez d'informations pour être prête à poser des questions vraiment pertinentes.

Le président: Pas de problème.

[Français]

Monsieur Vincent, s'il vous plaît.

M. Robert Vincent (Shefford, BQ): Je vois dans les documents de la Bibliothèque du Parlement que le Comité consultatif sur le transport accessible se réunit deux fois par année pour donner des conseils au ministre des Transports sur l'amélioration de l'accessibilité du système de transport fédéral. Ces réunions ont-elles encore lieu?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: La dernière réunion du Comité consultatif sur le transport accessible s'est tenue en novembre 2004, et ce que vous dites est vrai, ce groupe se réunit deux fois par an. Actuellement, nous cherchons des façons de moderniser ce comité et nous prendrons des décisions à cet égard d'ici peu.

Nous voudrions améliorer le fonctionnement de ce comité en nous inspirant de quelques-unes des normes adoptées par le secteur bénévole et communautaire ainsi que le gouvernement fédéral dans le cadre de l'Accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole et communautaire signé il y a déjà quelques années.

[Français]

M. Robert Vincent: Pouvez-vous m'expliquer pourquoi le Conseil des Canadiens avec déficiences a quitté ce comité?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: D'après ce que j'ai compris, le Conseil des Canadiens avec déficiences, ou CCD, a décidé de se retirer, mais pas de démissionner du comité. Nous avons une lettre à cet effet. Il dit que tant qu'il ne verra pas de progrès en ce qui concerne la réglementation applicable au réseau de transport de ressort fédéral, il continuera de boycotter les travaux du comité. Cela a fait l'objet d'une discussion avec le ministre Lapierre lors de la dernière réunion du comité qui s'est tenue en novembre 2004. Depuis, le ministre a reçu plusieurs lettres et nous tenons compte de tous ces éléments dans la recherche de solutions pour l'avenir.

[Français]

M. Robert Vincent: Après l'adoption de la Loi sur les transports au Canada en 1996, Transports Canada a privilégié une approche incitative fondée sur la collaboration plutôt qu'une approche réglementaire. Croyez-vous qu'un code de pratique d'application volontaire constitue une méthode efficace d'avancement?

• (1540)

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Actuellement, nous examinons les modèles en vigueur dans différents pays, dont aux États-Unis, où la réglementation est plus stricte. Nous laisserons le soin aux représentants de l'Office des transports du Canada de vous expliquer plus en détail ce qu'ils pensent des codes de pratique volontaires.

Comme je vous le disais, nous étudions différents modèles, dont celui des États-Unis et de plusieurs pays européens. Nous cherchons à savoir ce qui se fait à l'étranger en matière d'accessibilité des transports dans le but de formuler des recommandations, une fois que nous disposerons d'une bonne base d'informations. Nous allons également essayer d'évaluer l'efficacité relative des initiatives prises

par d'autres pays ou encore les régimes de réglementation qu'ils ont adoptés.

En outre, je vous informe que nous participons activement aux travaux réalisés dans le cadre de la Conférence Européenne des Ministres des Transports, qui relève de l'Organisation de coopération et de développement économiques, établie à Paris. Même si le titre contient le mot « européenne », cette conférence réunit des représentants d'autres régions du monde, dont le Canada, les États-Unis, l'Australie, la Corée du Sud et le Mexique.

Les échanges y sont très constructifs dans la mesure où nous rencontrons des spécialistes, nous développons des contacts et nous en apprenons sur les expériences et sur la façon dont se fait l'évaluation des régimes en vigueur dans les différents pays participants. Aux États-Unis, par exemple, nous savons qu'il y a des problèmes d'application de la réglementation et nous cherchons à savoir quelles mesures sont prises pour les résoudre.

Alors oui, même s'il existe un régime de réglementation, il y a des problèmes de mise en oeuvre. À cet égard, il a fallu faire un certain nombre d'ajustements au cours des dernières années.

Nous voulons tirer des leçons des expériences des autres.

[Français]

M. Robert Vincent: Je pense que cette question est la plus pertinente que je puisse poser. On sait que c'est une pratique d'application volontaire. Si votre organisation décide de mettre en place des choses pour les personnes handicapées, mais que vous n'obligez pas les autres à les mettre en oeuvre au moyen d'un règlement, pensez-vous que ces gens acquiesceront volontairement à votre demande?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Parlez-vous de l'industrie ou des différents modes de transport?

[Français]

M. Robert Vincent: Je parle de l'industrie du transport en général.

[Traduction]

Mme Arlene Turner: L'industrie prend part aux travaux du Comité consultatif sur le transport accessible; elle est là pour entendre les préoccupations exprimées par les associations de consommateurs.

Dans le passé, nous avons aussi créé des comités chargés d'examiner des questions précises, mais nous avons dû laisser de côté nos travaux en raison des plaintes envoyées à l'Office des transports du Canada. Nous avons essayé de progresser sur un certain nombre de fronts et nous reprendrons nos travaux dès que possible, mais tant qu'un dossier est entre les mains de l'Office des transports du Canada, il nous est très difficile de parler avec l'industrie pour faire avancer les choses.

[Français]

M. Robert Vincent: Je vais faire une petite comparaison, et vous serez en mesure de comprendre.

Si l'impôt est facultatif, allez-vous le payer? La même question se pose dans le cas qui nous occupe. Si on dit aux gens qu'ils peuvent faire telle chose volontairement, se sentiront-ils obligés de la faire? S'il y a un règlement ou une loi qui oblige les gens à payer leurs impôts, ils vont le faire. S'ils ne sont pas obligés de les payer, il n'y aura pas beaucoup de Canadiens qui vont le faire. Je ne suis pas sûr que l'industrie du transport se pliera à vos recommandations si elle n'est pas obligée de le faire.

Si on veut faire avancer la cause des personnes handicapées, il faudra une réglementation plutôt qu'un code de pratique d'application volontaire.

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Comme je l'ai indiqué, nous nous intéressons aux modèles que différents pays ont adoptés ainsi qu'aux évaluations que font ces pays de leurs régimes respectifs. Je pense qu'il est juste de dire que l'industrie s'adapte, qu'elle évolue dans un environnement concurrentiel et qu'elle s'efforce d'être réceptive aux problèmes qui lui sont soumis.

À l'avenir, nous devons faire en sorte de disposer de toutes les données nécessaires nous permettant de doter notre pays d'un système répondant effectivement aux attentes. À ce propos, nous avons quelques incertitudes au sujet de la façon dont sont obtenus les résultats dans les pays ayant adopté d'autres types de régimes réglementaires. Nous poursuivons nos recherches à ce chapitre.

• (1545)

[Français]

Le président: Merci, monsieur Vincent.

Madame Dhalla, s'il vous plaît.

[Traduction]

Mme Ruby Dhalla (Brampton—Springdale, Lib.): Merci beaucoup à vous tous d'être ici aujourd'hui.

Plusieurs de mes commettants m'ont approchée pour me parler de l'accessibilité et me faire part de leurs préoccupations à l'égard de certains transporteurs aériens. Pouvez-vous me dire ce que font les transporteurs aériens pour faciliter l'accessibilité des personnes se déplaçant en fauteuil roulant?

Mme Arlene Turner: Voulez-vous parler de la configuration des avions?

Mme Ruby Dhalla: Oui.

Mme Arlene Turner: À notre connaissance, il existe certains problèmes concernant les avions de transport régionaux à réaction. Nous savons aussi que l'Office des transports du Canada a été saisi d'une plainte relative au transport des fauteuils roulants motorisés. Je peux difficilement en parler parce que le dossier est entre les mains de l'Office.

Mme Ruby Dhalla: Compte tenu du poste que vous occupez, ne pouvez-vous pas nous dire où en sont les discussions au ministère? En attendant une décision, fait-on quelque chose pour palier ce problème?

Mme Arlene Turner: Nous comprenons les difficultés. À ce propos, il y avait un article dans le New York Times de ce matin sur le nombre de routes aériennes qu'empruntent les petits avions parce que les transporteurs ne peuvent pas remplir les gros appareils à pleine capacité. C'est donc un problème plus vaste qui a à voir avec la viabilité commerciale. La question qui se pose est de savoir comment répondre à des besoins particuliers sans perdre de vue les contraintes liées à la viabilité commerciale. Je crois qu'il est juste de dire que les petits avions posent davantage de problèmes. D'ailleurs,

nous envisageons la tenue d'un atelier, plus tard cette année, auquel nous convierons des représentants des compagnies aériennes et des fournisseurs d'équipement pour discuter de solutions possibles.

Mme Ruby Dhalla: Y a-t-il actuellement des groupes de discussion ou des consultations au sein du ministère des Transports? Je sais que le comité a été saisi de plusieurs affaires. Existe-t-il d'autres mesures prises par le ministère des Transports de sa propre initiative?

Mme Arlene Turner: Voulez-vous parler des questions de sécurité?

Mme Ruby Dhalla: Oui.

Mme Arlene Turner: Je ne suis pas au courant.

Mme Ruby Dhalla: Pourriez-vous faire état devant les membres du comité de quelques-uns des progrès réalisés en matière d'accessibilité des transports par le Groupe des politiques de Transports Canada?

Mme Arlene Turner: La liste est très longue. Préférez-vous que je vous en donne un aperçu ou que je vous remette un document détaillé sur chacune des initiatives?

Mme Ruby Dhalla: Si vous pouviez faire les deux, ce serait merveilleux.

Mme Arlene Turner: Très bien. La liste est longue, mais je suis ravie de la partager avec vous.

Je vais donc vous citer quelques-unes de nos initiatives. Nous avons développé, conjointement avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, communément appelée ACSTA—qui représente les préposés au contrôle des passagers dans les aéroports—, un cours de sensibilisation aux problèmes de déficiences destiné aux agents de sûreté.

Nous avons également créé le site Web Voyage accessible, que nous mettons régulièrement à jour, comme je l'ai indiqué dans mes remarques liminaires. Je crois que nous avons donné au greffier des copies d'un document présentant quelques pages de ce site pour vous donner une idée de ce à quoi il ressemble.

Lorsque je suis arrivée ici aujourd'hui, on m'a remis quelques chiffres. Au quatrième trimestre de 2004, nous avons compté 3 133 visites de notre site par jour. Au premier trimestre de 2005, ce chiffre était de 5 811. Il a donc pratiquement doublé, ce qui est très bien.

Nous avons aussi organisé un atelier fort bien accueilli sur les déplacements avec un animal d'assistance dans le réseau de transport de ressort fédéral.

Nous avons également mis au point un Code de pratique des autocaristes, assorti d'un Guide de traitement des plaintes, qui est entré en vigueur en 1998. Cela fait deux ans que j'occupe le poste de directrice générale, et j'ai demandé si nous avions reçu des plaintes depuis le lancement de cette initiative. Apparemment, nous n'avons reçu aucune plainte formelle. Lorsque des problèmes ont été soulevés, nous nous sommes efforcés de réunir le plaignant et le transporteur pour qu'ils trouvent ensemble une solution, et il n'y a jamais eu de plainte formelle déposée par la suite. Nous en concluons que tout fonctionne très bien.

Nous avons également mis en oeuvre un programme intitulé Dans la même direction. Il s'agit d'une vidéo de formation et d'un outil d'instruction pour les petits transporteurs aériens. Cette initiative date de 1995 et nous envisageons de la mettre à jour cette année parce que beaucoup de ces transporteurs n'ont pas les ressources nécessaires pour offrir eux-mêmes des programmes de formation.

Nous avons aussi réalisé une étude sur le matériel d'embarquement dont se servent les transporteurs régionaux et les pratiques en vigueur.

Comme je l'ai déjà dit, nous avons entrepris un examen préliminaire du cadre réglementaire qu'appliquent certains pays européens en matière d'accessibilité des transports, ainsi que de la Americans With Disabilities Act et de son impact sur l'accessibilité des transports aux États-Unis.

Nous avons également réfléchi à l'élaboration, à l'interne, de documents de discussion sur l'aménagement d'espaces réservés aux fauteuils roulants motorisés dans les autocars.

Nous évaluons aussi les répercussions économiques de l'accessibilité des transports. Par ailleurs, nous cherchons à démontrer aux transporteurs qu'il est dans leur intérêt de favoriser l'accessibilité et que s'ils font preuve de plus de souplesse, ils attireront davantage de clients.

Nous avons fait une étude sur les machines distributrices et les bornes interactives automatisées dans les transports, ainsi que sur l'efficacité des systèmes de diffusion de messages destinés au public dans les aéroports.

Nous avons aussi réalisé une étude technique : l'évaluation de la force g sur les systèmes de sécurisation des fauteuils roulants faisant face à l'arrière dans les autobus urbains.

Nous avons aussi étudié des systèmes de transport intelligents pour améliorer la performance des intersections.

Nous nous sommes aussi penchés sur les normes applicables aux passages pour piétons accessibles.

Puis nous nous sommes fixé un programme de travail pour cette année qui inclut, comme je l'ai indiqué, la mise à jour du programme Dans la même direction, destiné aux petits transporteurs aériens. Nous continuerons de développer le site Web Voyage accessible. Nous allons également nous efforcer d'organiser les ateliers avec des représentants des compagnies aériennes, comme je l'ai dit plus tôt, les fabricants d'équipement et les spécialistes en déficience, que nous réunirons pour discuter de la façon de combler les besoins des personnes handicapées dans les nouveaux appareils.

Nous allons aussi examiner et évaluer l'efficacité de la politique actuelle en matière d'accessibilité des transports au Canada.

• (1550)

Mme Ruby Dhalla: Au-delà de ces initiatives, entretenez-vous des relations, sur une base régulière, avec des organisations comme le Conseil des Canadiens avec déficiences?

Mme Arlene Turner: Ce comité est représenté au sein du comité de surveillance, ou du moins c'était le cas avant qu'il ne se retire. Il a été membre du Comité consultatif du ministre sur le transport accessible.

En outre, nous disposons d'autres mécanismes nous permettant de faire des consultations, comme le Service des relations interministérielles et communautaires. Une des choses que nous envisageons de faire cette année, c'est de mettre en oeuvre un système de consultation électronique, parce que les réunions commencent à coûter cher. Nous ne voulons pas les éliminer, bien sûr, mais les compléter par ce genre d'initiative pour prolonger le dialogue. Nous envisageons donc d'utiliser des outils de consultation électronique.

Mme Ruby Dhalla: Merci.

Le président: Merci infiniment.

Je vous poserais des questions sur quatre modes de transport, que nous examinerons individuellement; nous disposons de deux minutes et 23 secondes pour chacun.

Abordons d'abord la décision du tribunal portant essentiellement sur les wagons Renaissance de Via. La décision a laissé, semble-t-il, les deux parties dans l'incertitude, Via ne sachant pas si elle satisfait aux exigences et les personnes handicapées soutenant encore que cela ne répond pas encore à leurs besoins. Que pense le ministère de cette décision? Comment peut-on éviter la répétition d'une telle situation et quelles mesures peut-on prendre à l'égard de la flotte de wagons actuelle?

Mme Arlene Turner: Je suis accompagnée aujourd'hui d'Helena Borges, directrice exécutive à Politique ferroviaire du ministère des Transports. Elle traitera des questions liées aux wagons Renaissance.

Mme Helena Borges (directrice exécutive, Politique ferroviaire, ministère des Transports): Premièrement, j'ignore si vous en êtes au courant, mais depuis que le tribunal a rendu sa décision au début de mars, l'organisation ou toute autre partie à l'affaire peut interjeter appel de la décision du tribunal, ce qu'a fait le Conseil des Canadiens avec déficience cette semaine, en demandant l'autorisation d'en appeler. Nous sommes donc vraiment restreints quant à ce que nous pouvons dire sur l'issue de la décision et la suite des événements jusqu'à ce que l'appel soit tranché.

• (1555)

Le président: Et bien, nous ne nous éterniserons pas tellement sur le sujet.

Hier, dans l'ensemble du Canada—et je ne suis pas vraiment sûr du nombre d'aéroports en cause, mais Mme Dhalla y a fait allusion... en ce qui concerne le passage des appareils 319/320/321 aux avions de transport régional à réaction et autres types d'aéronefs. Nous parlons de Charlottetown, de Québec, de Thunder Bay, de Regina, de Saskatoon et de villes de taille analogue. Elles ont toutes été touchées, ce qui signifie que, dans un pays comme le nôtre, un nombre très important de gens et les liens aériens entre ce qui pourrait être considéré comme de grands centres ont été durement affectés. Des milliers de Canadiens, qui ne sont peut-être pas des utilisateurs fréquents, seront touchés d'une façon ou d'une autre. Je ne crois pas que la plupart comprennent vraiment les répercussions de cette situation.

Des transporteurs aériens—en particulier Air Canada—ont indiqué que les tout derniers types d'avion de transport régional à réaction sont accessibles. Nous savons tous qu'ils peuvent être adaptés pour être accessibles, mais pas à tous les genres de fauteuils roulants, particulièrement les plus gros.

Nous, qui n'utilisons pas de fauteuil roulant, pouvons affirmer que cette clientèle particulière est rare et la vaste majorité des voyageurs ne devraient donc pas assumer le coût supplémentaire en découlant. Cependant, je pense que notre pays ne veut pas que les personnes handicapées ne subissent un tel affront. Que ferons-nous et quelles mesures Transports Canada prendra-t-il face à la décision qui a été prise par notre transporteur national et qui affectera un si grand nombre?

Mme Arlene Turner: J'ai dit que l'Office des transports du Canada est saisi d'une plainte au sujet du transport des fauteuils roulants motorisés. J'ai ajouté que nous escomptions tenir ultérieurement cette année un atelier regroupant les équipementiers, les transporteurs aériens et les représentants des personnes handicapées pour se pencher sur ces questions. C'est ce que nous envisageons actuellement. Nous ferons le point après la tenue de cet atelier et la décision de l'Office des transports du Canada.

Le président: En votre qualité de fonctionnaire professionnelle et respectée, croyez-vous que la décision sera suffisamment pertinente pour s'appliquer à un transporteur aérien de la taille d'Air Canada?

Mme Arlene Turner: Je le répète, il faut chercher un juste milieu entre l'aspect commercial et la nécessité de tenir compte des besoins des personnes handicapées. Je soutiens que l'utilisation accrue des avions de transport régional à réaction est un phénomène relativement nouveau. On y a recours pour certains itinéraires—je pense notamment aux Dash 8—, mais il s'agit d'un phénomène relativement nouveau.

Selon nous, le dialogue est important, mais nous sommes quelque peu restreints à cet égard en raison de la plainte déposée. Nous comprenons cependant quelles sont les préoccupations des voyageurs et des personnes handicapées.

Le président: Je vous donne un exemple. Lorsque les aéroports ont été cédés aux administrations aéroportuaires, Transports Canada a exigé notamment que les services de taxis et de limousines ayant obtenu des contrats soient dotés de véhicules accessibles aux personnes handicapées. C'était une condition sine qua non. Je demande simplement ceci: si une entreprise souhaite fournir des services aériens nationaux, croyez-vous qu'elle devrait être assujettie à ce genre d'exigence? Je me demande pourquoi nous ne pouvons pas exiger que les personnes handicapées reçoivent une plus grande considération.

J'ajouterai que, compte tenu des situations où il faut prendre en considération les besoins particuliers des personnes handicapées, c'est-à-dire les appareils de levage qu'il faut utiliser pour que ces voyageurs montent à bord d'un avion, etc... notre comité doit, quant à moi, s'assurer que la société canadienne ne permet plus un tel affront. Je voudrais vraiment que votre ministère me confirme que son approche sera incisive.

• (1600)

Mme Arlene Turner: Je le répète, nous sommes au courant du problème. Nous regrouperons les intervenants pour aborder le tout lors d'un atelier qui devrait se tenir, je suppose, ultérieurement, probablement d'ici l'automne. Lorsque l'OTC aura rendu sa décision, nous nous pencherons sur les circonstances et envisagerons les mesures susceptibles d'être prises en vertu du régime en vigueur. Il faudrait bien tenir compte de tous les intérêts et reconnaître que les personnes handicapées et les aînés doivent pouvoir voyager au Canada.

Le président: Passons maintenant aux autobus. Aux sociétés de transport en commun—nous aborderons les entreprises privées par la suite—, imposez-vous des exigences pour que les autobus, les tramways, ou les trains légers sur rail soient dotés de planchers surbaissés et soient complètement accessibles, étant donné l'aide fédérale offerte dans le cadre des nouveaux programmes proposés ou déjà accordée au chapitre du transport en commun?

Mme Arlene Turner: À Transports Canada, nous réglémentons le transport interurbain par autobus. Nous ne réglémentons pas le transport en commun urbain.

Vous demandez si les nouveaux fonds fédéraux seront assortis de certaines exigences, et je ne peux pas répondre à cette question.

Le président: Abordons alors la question du transport interprovincial ou interurbain. J'ignore ce qui se fait par rapport aux autobus à plancher surbaissé ou s'il s'agit d'un mode de transport privilégié, mais pouvez-vous néanmoins nous donner une idée des mesures que nous pouvons prendre, du degré de conformité dans l'industrie et de

la volonté affichée par celle-ci à cet égard? Je crois comprendre qu'il est extrêmement difficile de modifier ces véhicules.

Mme Arlene Turner: Si vous me le permettez, je demanderai à Barbara Nelson de répondre à cette question.

Mme Barbara Nelson (chef, Transport accessible, Relations intergouvernementales et accessibilité, ministère des Transports): Comme Arlene Turner l'a signalé, Transports Canada surveille l'application du Code de pratique des autocaristes et du Guide de traitement des plaintes. En outre, nous collaborons activement avec l'Association canadienne de l'autobus.

D'après nous, on se conforme dans une très bonne mesure au Code de pratique des autocaristes. Nous avons effectué une vérification et une évaluation jusqu'à présent, et nous avons constaté qu'on s'y conformait. De plus, nous avons eu très peu de plaintes, ce qui est, selon nous, un très bon signe.

Nous avons mené une campagne de sensibilisation et de publicité cette année, et nous avons essayé de mettre les voyageurs davantage au courant de notre processus de règlement des plaintes. Nous n'avons pas reçu de plaintes supplémentaires, même après la campagne de publicité.

Il nous reste un problème à régler actuellement en ce qui concerne le transport interprovincial par autobus, soit les scooters qu'on souhaiterait transporter avec ses bagages. Ces scooters sont de plus en plus gros, et les autobus ne sont pas équipés des dispositifs mécaniques de levage nécessaires. D'ici la fin de l'année, nous constituerons un groupe de travail regroupant les représentants de l'industrie et ceux des personnes handicapées pour établir les paramètres régissant le transport des scooters.

Le président: Merci.

Mon temps de parole est écoulé. Madame Guergis, souhaitez-vous entamer la deuxième série de questions?

Mme Helena Guergis: Je veux bien essayer.

Je m'excuse de ne pas être bien au courant du dossier. Je siège au Comité de la citoyenneté et de l'immigration et au nouveau Comité de la condition féminine, en plus d'être principal porte-parole du Parti conservateur. J'aurais donc besoin d'un peu plus d'information sur nos responsabilités à l'égard de nos aînés.

Je représente la circonscription de Simcoe—Grey, qui n'est pas desservie par des autobus et des véhicules analogues. C'est donc dire que nos personnes âgées cherchent à obtenir de l'aide de façon à satisfaire à leurs besoins en matière de transport. Si vous détenez certains pouvoirs à ce chapitre, n'hésitez pas à m'en parler.

Vous avez fait allusion à la tenue ultérieure d'une conférence. Encore une fois, j'aimerais bien que vous m'en disiez davantage sur votre rôle éventuel à ce chapitre.

Mme Dhalla a abordé l'accès des fauteuils roulants. Je signalerai bien sûr que notre porte-parole en matière de santé se déplace en fauteuil roulant électrique, et je sais qu'il se voyage en train au pays. Je me demande si les tribunaux sont saisis d'affaires analogues à celle dont il a été brièvement question et, le cas échéant, quand ils en ont été saisis.

• (1605)

Mme Arlene Turner: Je répondrai à vos questions dans l'ordre où vous les avez posées.

Abordons les mesures que nous prenons à l'égard des aînés. En matière d'accessibilité, nous tenons bien compte des besoins des personnes handicapées et des aînés. Je ne crois pas que les aînés fassent l'objet de mesures concrètes, mais nous prenons certes en considération leurs besoins lorsque nous nous penchons sur l'accessibilité. Nous comprenons que cette question prendra de plus en plus d'importance au fil du temps, compte tenu particulièrement du vieillissement de la population.

Mme Helena Guergis: Je pense que le ministre peut compter sur le Comité consultatif sur le transport accessible. Des représentants des personnes âgées siègent-ils à ce comité?

Mme Arlene Turner: Oui.

Mme Helena Guergis: Quelles sont les préoccupations et les questions dont ils vous font part?

Mme Arlene Turner: Je demanderai à Barbara Nelson de répondre à cette question. Elle a assisté à plusieurs réunions du CCTA.

Mme Barbara Nelson: Deux groupes représentant les personnes âgées font partie de ce comité. Les questions qu'ils soulèvent portent en fait sur les problèmes sensoriels—perte auditive et troubles de la vue—ainsi que sur le souhait que les choses se déroulent plus lentement.

Les personnes âgées se plaignent d'être pressées lors des vérifications de sécurité, et elles trouvent que c'est très intimidant que quelqu'un vous fasse passer en hâte tout en effectuant les fouilles nécessaires. Les vérifications de sécurité ont également fait l'objet de nombreux commentaires de la part des groupes représentant les aînés.

Mme Helena Guergis: Je penserais que même les personnes handicapées trouvent parfois que ce processus est pénible.

Mme Barbara Nelson: C'est pourquoi nous sommes passés à l'action et nous avons, de concert avec l'ACSTA, formé son personnel pour les sensibiliser à ce chapitre.

Les aînés nous signalent également qu'ils n'aiment pas se servir des billetteries qu'on de plus en plus présentes dans les terminaux. C'est pourquoi notamment nous avons effectué, cette année, une étude sur les billetteries. Nous voulons connaître dans quelle mesure elles sont répandues et quels sont les problèmes auxquels font face les utilisateurs.

Mme Helena Guergis: L'étude est-elle terminée?

Mme Barbara Nelson: L'étude est effectivement terminée.

Mme Helena Guergis: Et quels en sont les résultats?

Mme Barbara Nelson: Je ne les ai pas encore en main, mais nos spécialistes des recherches scientifiques et techniques les ont reçus à Montréal. Je devrais les avoir au cours des prochaines semaines.

Mme Helena Guergis: Je vois.

Mme Barbara Nelson: Cependant, il est surtout question de l'automatisation et du fait que l'acuité de nos sens diminue avec l'âge et que les gens n'aiment pas être pressés lorsqu'ils font la queue pour s'acheter un billet, faire l'objet d'une vérification de sécurité, etc. Ils aimeraient qu'on accorde davantage de considération à chaque personne.

Mme Helena Guergis: Très bien.

Mme Arlene Turner: En ce qui concerne la conférence à laquelle j'ai fait allusion, nous en sommes tout juste à l'étape de la planification. Nous envisageons d'inviter les transporteurs aériens, les équipementiers ainsi que les représentants des personnes

handicapées et des aînés pour examiner les problèmes qui se posent et essayer de sensibiliser davantage les transporteurs aériens et les équipementiers aux mesures que les personnes handicapées et les aînés souhaiteraient voir se réaliser, particulièrement par rapport au changement de type d'avion pour certains itinéraires.

Votre dernière question portait sur l'accès pour les fauteuils roulants. Pourriez-vous, je vous en prie, me la répéter?

Mme Helena Guergis: Tout comme l'un de mes collègues, je faisais valoir que notre porte-parole en matière de santé se déplace en fauteuil roulant électrique—et je ne suis pas sûre qu'il aimerait que je souligne ces problèmes—et qu'il emprunte souvent le train pour voyager. Il peut prendre certains vols, mais il n'a pas accès à toutes les destinations canadiennes. Ma question portait davantage sur les autres affaires dont les tribunaux pourraient être saisis à part celle à laquelle on a fait allusion au cours de la séance. Les tribunaux en ont-ils été saisis et, le cas échéant, quels en sont les résultats? Je suis certaine que la plupart d'entre nous ont même été bouleversés d'apprendre que nous venons à peine de nous attaquer à ce problème.

Mme Arlene Turner: Les affaires découlent de plaintes formulées auprès de l'Office des transports du Canada, dont les représentants pourraient, je pense, vous donner des précisions à cet égard.

Vous avez également demandé quand l'une des plaintes a-t-elle été déposée. Je l'ignore.

Le savez-vous?

Mme Barbara Nelson: Je pense que les représentants de l'OTC seront en mesure de répondre à cette question.

Mme Arlene Turner: Effectivement, l'Office des transports du Canada, dont les représentants comparaitront à 16 h 30, seront probablement mieux en mesure de répondre à la question en nous donnant des chiffres sur le nombre, les dates, etc.

•(1610)

Mme Helena Guergis: Pourriez-vous nous indiquer combien d'avions sont accessibles aux fauteuils roulants?

Mme Arlene Turner: Non. À l'heure actuelle, il s'agit de décisions commerciales relevant des transporteurs aériens. Transports Canada réglemente la sécurité, mais ne définit pas la configuration des avions, sauf en ce qui concerne l'aménagement à des fins de sécurité.

Mme Helena Guergis: C'est intéressant.

Merci.

[Français]

Le président: Monsieur Vincent, s'il vous plaît.

M. Robert Vincent: C'est là qu'est le vrai problème. Les personnes handicapées s'attendent à ce que vous preniez des décisions qui leur permettront de voyager de façon sécuritaire. Je crois que pour elles, vous n'en faites pas assez, puisqu'il n'y a rien. Il y a des réglementations, mais ce sont toujours des pratiques d'application volontaire. Vous nous disiez qu'il y aurait une rencontre avec les transporteurs d'ici l'automne. Je comprends que les transporteurs qui ont de petits avions cherchent la rentabilité et n'aient pas pensé aux personnes handicapées, mais je ne comprends pas que vous n'y ayez pas pensé. C'est vous qui faites ces réglementations ou qui demandez l'application volontaire de certaines pratiques. Les personnes handicapées ne peuvent plus voyager. Vous faites des études qui, selon moi, ne sont pas nécessaires. Vous devriez simplement vous poser des questions de base. Par exemple, y a-t-il suffisamment de place pour un fauteuil roulant ou un scooter dans un avion ou dans un autobus? Ces personnes ne peuvent plus voyager. Elles sont condamnées à rester chez elles. Vous ne prenez pas ces personnes en main. Pourquoi?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: En fait, nous recueillons actuellement les renseignements nécessaires afin d'examiner cette question. Transports Canada régleme la sécurité. Nous savons que l'Office des transports du Canada a reçu une plainte au sujet des fauteuils roulants motorisés, ce qui nous restreint dans nos propos sur cette question.

Dans la situation actuelle, nous déployons tous les efforts nécessaires pour nous assurer qu'on tient compte des besoins et des intérêts des personnes handicapées. Grâce au Comité consultatif du ministre sur le transport accessible, nous pouvons favoriser un dialogue suivi entre les intervenants. Comme je l'ai indiqué, nous offrirons également une autre tribune l'automne prochain, en organisant cette conférence. Je le répète, le recours aux avions de transport régional à réaction sur plus d'itinéraires est un phénomène relativement récent, ce qui met, naturellement, le tout davantage en lumière.

[Français]

M. Robert Vincent: Ce n'est pas nouveau. Mon père avait un de ces scooters il y a 12 ou 14 ans. Je ne comprends pas que ce ne soit qu'aujourd'hui, en 2005, que vous vous penchiez sur cette question. J'en suis tout étonné. Que s'est-il passé pendant toutes ces années? Ce n'est pas nouveau. Cela existe depuis des années, et je ne comprends pas pourquoi vous ne vous êtes pas penchés sur cette question avant aujourd'hui. En fait, vous ne le ferez qu'à l'automne, et il faudra attendre des années avant que vous ne fassiez des recommandations et qu'il ne se passe quelque chose. Pourquoi les choses traînent-elles autant alors qu'on sait où est le problème? Pourquoi n'est-on pas capable de le régler?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Pour bien comprendre ce qu'il en est à propos des scooters, nous avons constaté récemment que la taille et la masse de ceux-ci augmentent sans cesse. Nous comprenons qu'on veuille voyager avec son fauteuil roulant ou son scooter motorisé, mais ceux-ci sont de plus en plus... Je suis sûre que celui que votre père avait était probablement très différent de ceux d'aujourd'hui. Leur taille et leur masse augmentant, ceux-ci posent de nouveaux problèmes auxquels il faut s'attaquer, étant donné que la taille des autobus restera généralement la même. Nous devons donc trouver des solutions pour transporter en toute sécurité ces engins.

•(1615)

[Français]

M. Robert Vincent: Merci.

Le président: Bienvenue, monsieur Julian.

M. Peter Julian (Burnaby—New Westminster, NPD): Merci, monsieur le président. Veuillez excuser mon retard.

Le président: Avez-vous des questions?

M. Peter Julian: J'ai plein de questions. Il se peut que vous ayez déjà parlé de certains de ces sujets.

C'est toute la question de l'accessibilité du système de transport. Comme vous le savez, dans le domaine du transport aérien et dans celui du transport ferroviaire, l'accessibilité est de moins en moins grande. Nous sommes en train de reculer, alors que d'autres pays avancent sur le plan de l'accessibilité.

Si j'ai bien compris, vous avez dit à M. Vincent que vous étiez fixé des objectifs pour l'automne. Les personnes handicapées pour qui le transport est de moins en moins accessible ne peuvent pas attendre. J'aimerais savoir quel est votre plan d'action pour régler cette situation. Nous sommes maintenant en situation de crise, et il faut le dire. L'accessibilité est de moins en moins grande, et il y a beaucoup de Canadiens et de Canadiennes qui sont handicapés et qui ont de la difficulté. Quel est votre plan d'action pour régler cette situation?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Je pense que je devrais signaler que les plaintes peuvent être transmises à l'Office des transports du Canada. Si quelqu'un éprouve des difficultés avec un transporteur sous réglementation fédérale, il existe un mécanisme lui permettant de déposer une plainte.

Quant aux objectifs auxquels vous avez fait allusion pour l'automne, nous avons essentiellement indiqué que Transports Canada organisera un atelier regroupant les transporteurs aériens, les personnes handicapées et les aînés ainsi que les équipementiers pour examiner la question des avions de transport régional à réaction dont on se sert et des mesures susceptibles d'être prises pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Par conséquent, nous mettons en oeuvre un plan de travail, nous sommes dotés d'un Comité consultatif sur le transport accessible et nous disposons d'autres moyens de collaborer avec les groupes concernés, mais les gens ont également le droit de déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.

[Français]

M. Peter Julian: On sait que des groupes et des individus se plaignent. On a des normes d'application volontaire. Évidemment, cela ne règle pas le problème des personnes handicapées. Vous négociez ou discutez avec l'industrie, alors que dans d'autres pays, il y a des règlements d'application obligatoire et davantage d'accessibilité. Chez nous, il y en a moins. N'est-ce pas la preuve que les normes d'application volontaire, qu'on peut prendre ou laisser, ou dont on peut négocier l'application, ne marchent pas? Dans d'autres pays, les réglementations d'application obligatoire font en sorte que les personnes handicapées peuvent accéder au système de transport.

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Nous examinons la situation dans les autres pays, évaluant leur régime réglementaire ou leur politique afin de déterminer quelles sont les meilleures pratiques. J'ai déjà indiqué que, aux États-Unis, on a réglementé le tout et on est aux prises avec plusieurs problèmes d'application et de conformité— des procès coûteux ont été intentés, etc. Ces procès sont coûteux non seulement pour l'industrie, mais également pour les personnes qui portent plainte.

Nous nous penchons sur les régimes en vigueur dans d'autres pays. Nous collaborons à l'échelle internationale. Nous travaillons horizontalement à Ottawa ainsi qu'avec d'autres ministères pour mettre en lumière le problème d'accessibilité et nous assurer que nous ferons bouger les choses.

• (1620)

[Français]

M. Peter Julian: Si vous comparez notre situation à celle d'autres pays, cela veut-il dire que vous envisagez l'adoption d'un règlement afin d'obliger les transporteurs à assurer l'accessibilité?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Je le répète, nous recueillons les renseignements nécessaires afin de pouvoir évaluer l'efficacité de chaque régime. Nous manquons encore de données. Nous poursuivons nos efforts. Lorsqu'on parle de régime réglementaire en citant l'exemple des États-Unis, il nous faut savoir si un tel régime nous conviendrait.

[Français]

M. Peter Julian: Il n'y a pas que les États-Unis qui aient avancé. D'autres pays, notamment l'Angleterre et l'Australie, l'ont fait. La plupart des pays industrialisés sont en train d'avancer, alors que le Canada recule.

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Nous savons très bien que les pays abordent ce dossier différemment. Nous nous sommes penchés sur certaines façons de faire dans différents pays. Nous devons prendre connaissance des résultats de l'évaluation de ces régimes. C'est ce que nous faisons actuellement. Nous nous penchons sur un échantillon représentatif de pays. En Europe notamment, nous avons choisi plusieurs pays dotés de régimes différents. Nous avons examiné également la situation aux États-Unis. Nous aurons donc les outils pertinents pour déterminer s'il faut apporter un changement. Cependant, nous en sommes à une étape très préliminaire, en ce sens que nous n'envisageons pas la réglementation pour l'instant. Nous voulons obtenir les données nous permettant de déterminer les meilleurs modèles et les pratiques exemplaires.

[Français]

M. Peter Julian: Quelle est votre date limite pour terminer cette étude?

[Traduction]

Mme Arlene Turner: Nous n'examinons pas tous les pays en même temps. Nos ressources ne nous le permettent pas.

Pourriez-vous donner un aperçu de notre échéancier?

Mme Barbara Nelson: Au cours de l'année écoulée, je pense que nous avons circonscrit les politiques qui sont actuellement mis en oeuvre en Finlande, en Suède, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et aux États-Unis. Nous collaborons avec nos collègues en vue d'élaborer une méthodologie internationale qui permettra à

tous d'évaluer l'efficacité de nos régimes respectifs. Tous sont logés à la même enseigne que nous. Ils ignorent simplement quelle est l'efficacité. Nous espérons pouvoir compter sur cette méthodologie au cours de la présente année, ce qui nous permettra d'évaluer l'efficacité des différents régimes avec beaucoup de succès.

Nous ignorons donc encore quelles sont les dates exactes. Nous mettons en oeuvre un plan d'action et nous escomptons, cette année, examiner plus exhaustivement la question de l'application des règlements aux États-Unis et élaborer une méthodologie d'évaluation pour permettre d'évaluer équitablement les différentes politiques.

[Français]

M. Peter Julian: Ai-je encore du temps?

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, et je sais que vous comprenez.

M. Peter Julian: Très bien.

Mme Ruby Dhalla: Merci, monsieur le président.

Je voulais revenir à ce dont ma collègue Helena a parlé à propos de la conférence qui va avoir lieu avec les compagnies aériennes et des fabricants de matériel. Est-ce la première du genre, ou y en a-t-il déjà eu d'autres?

Mme Arlene Turner: Je crois que ce sera la première.

Mme Ruby Dhalla: Je crois comprendre, en faisant des recherches et en consultant les gens sur le terrain, qu'il est peut-être nécessaire de poursuivre le dialogue. On peut organiser une conférence qui va sans doute réussir à réunir tous les intervenants, mais il faut assurer un suivi et veiller à ce que les recommandations et les propositions formulées soient mises en oeuvre. Vous avez dit plus tôt que c'était coûteux de rassembler tous les intervenants, mais peut-être que les consultations électroniques que vous proposez... Je crois que c'est une mesure qui pourrait vraiment contribuer à faire connaître certaines des préoccupations que certains ont.

J'ai discuté avec le porte-parole conservateur en matière de santé parce que je fais partie du comité de la santé. Il est vraiment malheureux qu'il soit aux prises avec certains problèmes. Nous, parlementaires, en sommes devenus conscients parce que c'est un de nos collègues, et il a fallu apporter d'importantes modifications même à la Chambre des communes. Mais il y a tellement d'autres Canadiens qui ne peuvent pas se faire entendre là-dessus.

C'est dommage dans un sens que les gens aient à se plaindre des compagnies aériennes à l'OTC, mais il faut que ces problèmes soient connus. Je crois qu'il est important que le ministère ne soit pas à la remorque de ce que fait l'Office à propos des plaintes déposées, mais qu'il prenne les devants parce qu'il y a tellement de Canadiens qui ont un handicap et qui ne s'expriment pas nécessairement.

J'ai des amis et je connais des électeurs qui ne prennent pas l'avion parce qu'ils craignent d'être traités de façon indigne. C'est une véritable tragédie. Je pense que nous tous ici réunis voulons prendre leur défense. Donc, tout ce que votre ministère peut faire est extrêmement important.

Barbara a parlé de l'évaluation des différents régimes de réglementation. Il faut un échéancier très concret pour veiller à ce que le Canada, au lieu de reculer, devienne un chef de file sur la scène internationale. Quand votre ministère aura eu l'occasion d'en discuter, vous pourriez peut-être nous les communiquer...Je crois que ce serait vraiment utile.

Encore une fois, je tiens à souligner qu'il est excellent d'organiser une conférence qui va réunir les intervenants, mais poursuivre le dialogue de façon régulière après la conférence est impératif pour tellement de Canadiens qui ont un handicap.

● (1625)

Mme Arlene Turner: Oui.

Le président: Une sonnerie de 30 minutes vient de commencer à retentir.

Mme Ruby Dhalla: Nous avons un autre vote maintenant.

Le président: La sonnerie va retentir pendant 30 minutes.

J'aimerais donc terminer notre rencontre en vous demandant s'il y avait une loi nationale sur les personnes ayant un handicap, est-ce qu'une politique nationale sur les transports accessibles aiderait un ministère comme le vôtre à mettre en oeuvre certaines des mesures dont nous avons discuté aujourd'hui. Je pense que vous avez une idée générale de nos enjeux.

Mme Arlene Turner: Je pense qu'il est important de tenir compte des tous les intérêts en cause. Il faut chercher très sérieusement à répondre aux besoins de ceux qui ont des problèmes d'accessibilité, mais je voudrais simplement signaler qu'il faut aussi songer aux impacts sur le plan commercial. Il faut trouver un juste équilibre. Les gens disent que le juste équilibre n'existe pas actuellement, et je crois que c'est ce qui doit nous préoccuper en priorité dans l'avenir.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Merci à tous. J'espère que, la prochaine fois, vous aurez tous la possibilité de répondre à des questions; d'ailleurs, je me demande justement ce qui a pu nous échapper. Je vois trois personnes qui semblent très brillantes et je crains que nous ayons oublié de leur poser des questions.

M. Peter Julian: Nous avons tous l'air brillant.

Le président: Vous avez raison de me corriger.

Mme Helena Borges: Voulez-vous une réponse à cela?

Le président: Y a-t-il des aspects qui pourraient nous avoir échappé?

Mme Helena Borges: Tout le monde semble présumer que le réseau de transport est moins accessible, et je trouve que la discussion d'aujourd'hui n'a pas fait ressortir le fait qu'il est assez accessible. Je m'occupe seulement du transport ferroviaire et de Via Rail, et mis à part les problèmes récents des voitures Renaissance, le transport ferroviaire de voyageurs est très accessible, autant pour ce qui est des services interurbains que du service de trains de banlieue.

Les collègues qui m'accompagnent travaillent dans le domaine de la sécurité ferroviaire. Ils étaient ici pour répondre à des questions précises sur les situations d'urgence, par exemple, et l'aspect sécuritaire de l'accessibilité. Je pense qu'il est important d'examiner

ce que l'on fait bien en plus des problèmes auxquels nous sommes confrontés.

Le président: J'imagine que nous avons un peu déraillé, sans vouloir faire de jeux de mots, si nous avons pensé que nous ne pouvions pas examiner la situation de Via à cause des poursuites intentées. Très bien, nous allons essayer de nous en souvenir pour une prochaine fois.

Merci beaucoup.

Pendant que les témoins s'en vont et que le prochain groupe s'installe, étant donné que le vote va avoir lieu dans 23 ou 24 minutes, j'aimerais demander aux membres du comité ce qu'ils veulent faire.

● (1630)

Mme Ruby Dhalla: Il ne faut pas oublier que nous devons aussi voter à 17 h 40.

Le président: Oui. Allons-nous entendre la déclaration des prochains témoins et suspendre la séance vers 16 h 48 pour avoir le temps de nous rendre à la Chambre?

Je suis prêt à entendre vos propositions.

M. Peter Julian: Nous n'aurons peut-être pas le temps de poser des questions, malheureusement, mais nous pourrions les laisser nous expliquer leur situation, et les inviter à revenir une autre fois pour répondre à nos questions.

Le président: Le comité est-il d'accord? Cela semble-t-il raisonnable?

Mme Ruby Dhalla: Pourrions-nous seulement leur poser des questions?

Le président: Nous pourrions le faire, mais chaque membre aurait peut-être droit à seulement 93 secondes.

[Français]

M. Robert Vincent: On est cinq et il reste 15 minutes: cela fait trois minutes par personne. Ce n'est pas assez.

Le président: Non.

M. Robert Vincent: Il faut deux ou trois minutes pour poser la question.

[Traduction]

Le président: D'accord. La démocratie a parlé.

Je souhaite la bienvenue aux représentants de l'Office des transports du Canada. Allez-y quand vous serez prêts et branchés.

Mme Marian Robson (présidente et première dirigeante, Office des transports du Canada): Se brancher est un peu compliqué.

Bonjour, mesdames et messieurs.

J'aimerais vous demander si vous voulez que je fasse mon exposé?

Le président: C'est ce que nous venons de décider—alors que vous étiez peut-être ailleurs—parce que nous n'aurons pas le temps de vous poser des questions, mais nous aimerions bien entendre votre déclaration.

Nous allons suspendre nos travaux vers 16 h 48.

Mme Marian Robson: Bonjour, je m'appelle Marian Robson et je suis la présidente et la première dirigeante de l'Office des transports du Canada. Je suis accompagnée aujourd'hui par Gavin Currie, le directeur général du transport aérien et des transports accessibles, et par Mary-Jane Gravelle, la directrice intérimaire des transports accessibles.

Nous sommes vraiment heureux d'avoir l'occasion de comparaître devant vous aujourd'hui. J'ai une brève déclaration à faire pour expliquer le rôle de l'Office et mettre en évidence certaines de nos initiatives à l'intention de personnes ayant un handicap.

Comme vous le savez sans doute, l'Office est l'organisme fédéral de réglementation économique de l'industrie des transports au Canada. C'est un tribunal quasi judiciaire, qui accorde des licences et des permis, édicte des règles et tranche les différends relativement au réseau de transport canadien.

Nous remplissons aussi un mandat social tout aussi important qui nous confère la responsabilité d'éliminer tous les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de personnes ayant un handicap.

La loi qui régit l'Office l'autorise à éliminer ces obstacles abusifs dans le réseau canadien de transport, ce qui comprend les services fournis par les transporteurs aériens et les aéroports, les services ferroviaires voyageurs et les gares ferroviaires ainsi que les services de traversiers interprovinciaux et les gares maritimes.

La direction des transports accessibles met en oeuvre le programme de transports accessibles qui comprend le règlement des plaintes, les communications, les règlements et les lignes directrices ainsi que le contrôle et la liaison. Une personne handicapée qui fait face à un obstacle pendant ses déplacements peut choisir de déposer une plainte auprès de l'Office. L'Office examine les faits présentés par cette personne et le fournisseur de services et rend une décision. S'il détermine qu'il s'agit d'un « obstacle abusif », il peut exiger que des mesures correctives soient prises. Par exemple, il peut ordonner l'élimination de l'obstacle ou le paiement d'une indemnisation.

Les termes « obstacle » et « abusif » ne sont pas définis dans la loi qui nous régit ce qui permet à l'Office de juger des obstacles abusifs à éliminer dans le réseau. Comme une situation peut sembler exagérée ou excessive dans un cas et pas dans un autre, l'Office doit tenir compte du contexte dans lequel l'obstacle est considéré abusif. Notre préoccupation principale reste toujours d'être juste et de concilier les intérêts des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport sous réglementation fédérale.

En 2004, nous avons reçu 52 plaintes concernant l'accessibilité. Toutes les plaintes, graves ou moins graves, sont aussi importantes pour les personnes touchées. La plupart des plaintes sont liées à des problèmes concernant l'aide apportée au moment de l'embarquement et du débarquement, la prestation d'aides à la mobilité, l'attribution des sièges et, comme vous en avez discuté aujourd'hui, la taille des aéronefs et la capacité de manipuler le matériel.

L'an dernier, nous avons facilité le règlement de plusieurs problèmes avant les déplacements. Fait aussi important à signaler, plusieurs plaintes ont été résolues par la médiation. C'est la troisième année que nous offrons la possibilité de recourir à la médiation pour régler les différends concernant l'aide à l'embarquement, la réservation de fauteuils roulants à l'avance, le préembarquement et l'attribution de sièges au préalable.

Le service de médiation offert par l'Office pour régler les différends intéresse de plus en plus d'utilisateurs et de fournisseurs de services, et la plupart de ceux qui y ont eu recours en sont très satisfaits. Ils apprécient la collaboration qu'elle favorise et

assurément le fait qu'elle permet de régler les différends plus rapidement et à moindre coût. Nous encourageons fortement tous les plaignants à choisir cette formule.

Nous élaborons également des lignes directrices ou des règlements pour éliminer les obstacles aux possibilités de déplacement des personnes handicapées. Il y est question des tarifs, des conditions de déplacement, de la formation du personnel, de la signalisation et de la façon dont les informations sont communiquées ainsi que de la conception, la construction ou la modification des aéronefs, des wagons, des traversiers et des aérogares.

Nous avons deux séries de règlement. La première énonce les modalités de transport des personnes handicapées à bord des aéronefs comportant plus de 30 sièges au Canada. Le règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience est entré en vigueur en 1995. Il exige que le personnel des transporteurs et des aérogares qui transige avec le public et offre des services aux personnes handicapées reçoive un minimum de formation. Nous croyons que cette formation fait beaucoup pour changer les attitudes des gens et pour les sensibiliser aux besoins des personnes handicapées.

Pourtant, il n'y a pas que les règlements qui servent à changer les choses et, comme le gouvernement du Canada essaie de moins réglementer, nous avons adopté une autre formule pour accélérer la mise en oeuvre des normes d'accessibilité minimales. Voilà pourquoi nous avons maintenant quatre codes de pratiques.

- (1635)

Le premier, le code aérien, établit les caractéristiques d'accessibilité requises dans un aéronef, comme le nombre d'accoudoirs mobiles.

Le code ferroviaire a deux volets. D'abord, il énonce le service ferroviaire que les transporteurs doivent fournir aux personnes handicapées et, ensuite, il indique les caractéristiques d'accessibilité des voitures de chemin de fer, comme l'espace de rangement des fauteuils roulants qu'il faut prévoir dans les trains et les sangles et les ancrages qui doivent être disponibles.

Le troisième code vise les services de traversiers extra-provinciaux—comme Marine Atlantic—et énonce les caractéristiques d'accessibilité concernant la signalisation, la communication des informations, les coursives, les cabines et les toilettes.

Enfin, notre dernier code intitulé « Élimination des obstacles à la communication avec les voyageurs ayant une déficience » s'applique autant au transport aérien qu'au transport ferroviaire et aux traversiers. Il énonce les moyens d'améliorer les communications et les façons d'accéder à l'information pour les voyageurs handicapés.

Un document d'accompagnement très important a aussi été publié. C'est un guide qui veut aider les transporteurs à mettre en oeuvre le nouveau code de communication. C'est un document très complet et très intéressant.

Ces codes énoncent les critères d'accessibilité minimum que l'industrie s'est engagée publiquement à respecter. C'est très important de le souligner; l'industrie a élaboré ces codes en étroite collaboration avec les personnes handicapées qui ont appuyé leur mise en oeuvre.

Comme vous le savez, les codes sont appliqués de façon volontaire, mais nous avons un processus de contrôle officiel. Nous évaluons de façon rigoureuse le succès de chacun des codes. Par exemple, l'an dernier, nous avons conçu un questionnaire pour vérifier le respect du nouveau code de communications et nous l'avons distribué aux transporteurs et aux exploitants d'aéroports. Nos employés se sont rendus dans ces aéroports et ont organisé des conférences téléphoniques avec les transporteurs et les exploitants d'aéroports pour les aider à le remplir.

Nous poursuivons ce travail cette année en vue de publier le rapport des résultats obtenus. Et, bien sûr, tout est public. Nous voulons communiquer les informations et obtenir les commentaires de gens de tous les milieux. Ce sont des moyens importants de sensibiliser davantage les gens aux problèmes que les personnes handicapées éprouvent. Nous consultons régulièrement des groupes et des associations, des transporteurs et d'autres ministères fédéraux.

Nous recevons également beaucoup de conseils de notre comité consultatif sur l'accessibilité, qu'il ne faut pas confondre avec le comité consultatif sur le transport accessible, le CCTA; ce sont deux groupes différents. Le comité de l'Office est composé de représentants des personnes handicapées, de l'industrie du transport et d'autres intervenants. Transports Canada y est aussi représenté.

Nous consultons ce comité intensément. Nous lui demandons son avis et ses conseils à propos de nos projets de réglementation. Il nous aide très directement. Nous demandons à ses membres de faire partie de groupes de travail. Ils participent à tous les travaux concernant les codes et à d'autres activités que nous organisons.

Nous rencontrons à peu près une fois par année tous les membres du comité consultatif pendant une séance de deux jours. Le premier matin, moi et d'autres membres de l'Office participons à une table ronde au cours de laquelle les gens peuvent nous faire part directement de leurs problèmes. C'est très enrichissant pour nous, qui sommes les décideurs et qui étudions surtout des documents écrits. Cela nous est très utile d'entendre par nous-mêmes l'opinion des gens du milieu et des transporteurs.

Les commentaires que nous recevons à cette occasion sur les caractéristiques d'accessibilité sont très favorables. Notre personnel se donne beaucoup de mal pour trouver un lieu de rencontre qui convient et s'assurer de répondre aux besoins de chacun, qu'il s'agisse de la signalisation à l'intention des personnes malentendantes ou des bols d'eau pour les chiens-guides.

À l'occasion de notre centième anniversaire, que nous avons célébré l'an dernier, nous avons remis un certificat d'appréciation à tous les membres du comité en reconnaissance de leur excellent travail.

Comme il est question de récompense, j'aimerais souligner que nous avons décerné, en 2003, le premier prix d'excellence en transports accessibles à Marine Atlantic, en reconnaissance de sa contribution exceptionnelle en vue de rendre plus agréable l'expérience de voyage des personnes ayant une déficience. Cette entreprise a fait preuve de leadership et s'est efforcée d'exploiter un service de traversier vraiment accessible à tous les passagers.

Nous essayons d'aller tâter le pouls du milieu en sortant de nos bureaux pour participer à des conférences et des foires commerciales. Nous prenons beaucoup d'initiatives dans ce domaine.

•(1640)

À titre d'exemple, nous avons présenté un exposé sur l'art de faciliter les déplacements au cours d'un symposium d'une journée sur le droit du voyage. Une des brochures que nous avons se trouve

dans votre cahier et elle s'avère très utile pour les agents de voyages qui veulent s'assurer de répondre à tous les besoins de leurs passagers handicapés avant un vol.

Nous avons fait 20 présentations l'an dernier lors de séminaires sur les voyageurs ayant une déficience. Et je pourrais vous donner beaucoup d'autres exemples. Nous sommes très actifs, autant au Canada qu'à l'étranger.

En 2004, pour la première fois, la Semaine nationale des transports a eu pour thème le transport accessible. L'Office en a fait le lancement à Ottawa en organisant une table ronde sur l'avenir des transports dans un monde accessible. J'ai eu le plaisir d'animer la table ronde dont les membres représentaient bien les fournisseurs de services des transports et les personnes handicapées.

J'aimerais également vous parler de la politique sur les communications...

Devez-vous partir?

Le président: Oui, si nous voulons tous nous rendre à la Chambre et réussir à voter.

[Français]

M. Robert Vincent: Je vois que le traducteur lit le document. Nous serait-il possible d'avoir le discours de Mme Robson?

[Traduction]

Mme Marian Robson: Nous allons distribuer des copies de ma déclaration à tous les membres.

Le président: D'accord.

[Français]

M. Robert Vincent: Nous serait-il possible d'avoir un texte traduit?

[Traduction]

Le président: C'est habituellement le cas et ce devrait être la pratique courante.

Nous avons une autre séance d'une heure le 18 mai, de 16 h 30 à 17 h 30, ce qui est l'heure à laquelle vous avez été convoqués aujourd'hui. Vous pourriez peut-être laisser une copie de votre déclaration à la greffière, avec la traduction, pour notre information. Je pense que nous aimerions aussi obtenir les quatre lignes directrices ou...

•(1645)

Mme Marian Robson: Les quatre codes?

Le président: Oui, les quatre codes, pour pouvoir en prendre connaissance. Nous aurons un peu de temps pour le faire. Nous vous poserons alors des questions.

Votre déclaration était-elle beaucoup plus longue?

Mme Marian Robson: J'en étais à peu près à la moitié.

Le président: La moitié? Nous vous laisserons donc présenter la deuxième partie.

Mme Marian Robson: Puis-je faire une proposition, comme je sais que vous vous intéressez aux petits aéronefs et aux problèmes...? Nous avons rendu deux décisions sur le sujet, qui pourraient vous être utiles, si vous voulez. Nous sommes en train d'en étudier une autre actuellement.

Le président: Oui.

M. Peter Julian: Et nous savons le nombre de liaisons qui ne sont pas accessibles.

Le président: Merci beaucoup.

Je suis désolé. Nous n'y pouvons rien; c'est indépendant de notre volonté.

La séance est levée.

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

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

Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.