



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 101

Le jeudi 15 février 2024

Président : M. Peter Schiefke



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

Le jeudi 15 février 2024

• (1100)

[Français]

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

Je vous souhaite la bienvenue à la 101^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes.

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

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

[Traduction]

Bien que cette salle soit équipée d'un système audio très puissant à la pointe du progrès, il peut toujours se produire des effets Larsen pouvant causer des blessures graves à nos interprètes. Une oreillette portée trop près d'un microphone constitue la cause la plus fréquente d'effet Larsen. Nous demandons donc à tous les participants de faire preuve d'une grande prudence dans la manipulation de leur oreillette, surtout quand leur micro ou celui de leur voisin est allumé. Afin de prévenir les incidents et de protéger la santé auditive de nos interprètes, j'invite les participants à parler directement dans le microphone où est branchée leur oreillette, et à éviter de manipuler cette oreillette. Quand ils ne l'utilisent pas, ils doivent plutôt la placer sur la table, loin du microphone.

Nous allons passer la première heure en compagnie de M. Gábor Lukács, président d'Air Passenger Rights, qui se joint à nous par vidéoconférence.

Heureux de vous retrouver, monsieur. C'est toujours un plaisir de vous recevoir.

De l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, nous accueillons Nada Semaan, présidente et chef de la direction, Louise Alberelli, directrice générale, Programmes opérationnels, et Rhoda Boyd, directrice, Communications et expérience des passagers.

Bienvenue à tous.

Monsieur Lukács, À vous la parole pour votre déclaration liminaire. Vous avez cinq minutes.

M. Gábor Lukács (président, Droits des voyageurs): Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, Air Passenger Rights est un organisme indépendant à but non lucra-

tif composé de bénévoles qui se mettent au service des voyageurs pour les aider à faire respecter leurs droits. Nous parlons au nom des passagers que nous aidons au quotidien dans leur lutte. Nous ne recevons aucun financement du gouvernement ni du secteur privé, et nous n'avons aucun intérêt commercial dans l'industrie du voyage.

Le droit au transport accessible est inscrit à l'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies, dont le Canada est signataire.

Le transport accessible est aussi une question de bon sens et de compassion qui concerne des millions de Canadiennes et de Canadiens. Un Canadien sur 10 souffre de déficience motrice et un sur 14 de déficience de la vision. Les taux d'invalidité augmentent avec l'âge. Deux Canadiens de 65 ans et plus sur cinq ont au moins un handicap. Si vous n'en avez pas encore, cela pourrait vous arriver tôt ou tard.

Malheureusement, il n'y a rien de nouveau à ce que des passagers soient privés d'aides à la mobilité ou d'assistance adaptée dans les transports aériens, et qu'ils doivent ramper pour se déplacer. Grâce aux progrès technologiques, les Canadiens, tranquillement installés dans leur salon, ont pu voir les images du traitement inhumain trop fréquemment imposé aux passagers handicapés. On ne peut plus ignorer ces incidents. Les Canadiens méritent qu'on leur explique pourquoi ces incidents continuent de se produire et ce qu'il faut faire pour y mettre fin.

Le coupable? C'est le vieux problème de l'application inadéquate d'une législation tout aussi inadéquate. Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, le RTAPH, a codifié des principes importants, mais il n'a pas été rédigé dans le dessein d'être respecté. Il n'est assorti d'aucune conséquence financière claire, prévisible et conséquente en cas de violation, ni d'indemnisation automatique pour les passagers touchés.

Bien que l'Office des transports du Canada ait imposé des amendes à Air Canada et à WestJet dans quelques affaires très médiatisées qui ont fait l'objet d'une importante couverture médiatique, l'application uniforme et stricte de la loi fait défaut. Dans les cas très médiatisés, les amendes imposées ont varié de 50 000 à 100 000 \$. Cependant, quand les médias ne reprennent pas la balle au bond, les amendes sont insignifiantes. La semaine dernière, Air Transat n'a reçu qu'une amende de 11 000 \$ pour une infraction semblable.

Ces amendes ne sont que la pointe de l'iceberg. Aucune statistique n'est disponible au Canada parce que, contrairement à ce qui se fait aux États-Unis, les compagnies aériennes ne sont pas tenues de déclarer les cas de mauvaise gestion des aides à la mobilité ni les plaintes qu'elles reçoivent en lien avec une incapacité.

Le RTAPH contient même des échappatoires nuisibles, la plus notoire étant l'exclusion des vols internationaux de la règle « une personne, un tarif ».

Cette règle interdit aux compagnies aériennes d'imposer un tarif supplémentaire à tout passager ayant besoin d'un siège supplémentaire pour des raisons liées à son invalidité. Elle est essentielle pour garantir un accès égal au transport aérien aux passagers qui doivent être accompagnés d'une personne de confiance en raison de leur handicap, qui sont trop forts pour pouvoir occuper un seul siège ou qui ont besoin d'un chien d'assistance.

En 2008, l'OTC a imposé la règle « une personne, un tarif » pour les vols à intérieurs canadiens afin d'éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des passagers ayant une déficience. Après 2008, toutefois, l'OTC a rejeté toute tentative d'étendre la règle du tarif unique pour tout passager aux vols internationaux. L'OTC a intégré la règle « une personne, un tarif » dans le RTAPH, mais a exclu les vols internationaux de cette règle importante.

En 2022, l'OTC a refusé d'entendre une plainte visant à faire étendre la règle « une personne, un tarif » aux vols internationaux, invoquant l'incompatibilité avec les engagements du Canada envers les autres États. Ces préoccupations concernant les engagements internationaux du Canada sont dénuées de tout fondement. Le Canada a non seulement le droit, mais aussi l'obligation d'imposer aux compagnies aériennes desservant son territoire depuis l'étranger qu'elles respectent l'article 9 de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et le droit à un transport accessible qui y est enchâssé.

Étant donné que l'OTC ne protège pas les passagers handicapés, c'est à vous, les législateurs, qu'il appartient de le faire. Je demande au Parlement d'abroger le paragraphe 31(2) du RTAPH et d'adopter une loi qui consacre la règle « une personne, un tarif » pour tous ceux qui voyagent dans les limites du territoire canadien, qui en sortent ou qui y entrent.

Merci.

• (1105)

Le président: Merci beaucoup.

Je veux simplement confirmer une chose. Je devrais le savoir, parce que vous avez comparu plusieurs fois devant le Comité. Comment se prononce votre nom de famille? C'est pour le bénéfice de nos membres présents.

M. Gábor Lukács: C'est « Lou-Catch ».

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Madame, vous avez cinq minutes pour votre déclaration liminaire. Allez-y.

Mme Nada Semaan (présidente et chef de la direction, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien): Merci beaucoup, monsieur le président.

• (1110)

[Français]

Bonjour et merci de m'avoir invitée à me joindre à vous aujourd'hui.

Je m'appelle Nada Semaan et je suis honorée de me présenter devant ce comité à titre de présidente et cheffe de la direction de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ou ACS-

TA. Je suis accompagnée de Rhoda Boyd, directrice, Communications et expérience des passagers, et de Louise Alberelli, gestionnaire principale, Programmes opérationnels.

Comme tout le monde le sait, je crois, l'ACSTA est responsable d'assurer la sûreté des éléments critiques du système de transport aérien. Nous devons exécuter les quatre activités obligatoires que voici: le contrôle préembarquement des passagers, le contrôle des bagages enregistrés, le contrôle des non-passagers et la gestion de la carte d'identité pour les zones réglementées. Nous nous acquitons de notre mandat dans 89 aéroports désignés au pays au moyen d'un modèle de fournisseur de services de contrôle tiers.

Notre objectif est d'offrir un contrôle de sécurité professionnel, efficace et uniforme partout au pays en mettant l'accent sur l'excellence du service. Dans le cadre de cet engagement, nous nous efforçons d'offrir une expérience de contrôle de sûreté inclusive et sans obstacle aux personnes qui travaillent dans les aéroports désignés du Canada ou qui transitent par ces derniers.

[Traduction]

L'amélioration continue est toujours au cœur des efforts de l'ACSTA. Dans cette optique, nous avons vu le récent rapport du Bureau du vérificateur général sur l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées comme une occasion d'examiner les mesures supplémentaires que nous pourrions prendre pour mieux répondre aux besoins de ceux que nous servons.

Personnellement, c'était une excellente façon de me concentrer sur un sujet aussi important dès le premier jour de mon mandat en tant que chef de la direction de l'ACSTA.

Nous sommes tout à fait d'accord avec les recommandations formulées à la suite du rapport, qui prévoient des mesures supplémentaires que nous pouvons prendre pour supprimer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

Le rapport contient des recommandations concernant trois domaines clés: améliorer l'accessibilité du contenu en ligne; mettre en œuvre de la formation sur l'accessibilité, et miser sur les données liées aux plaintes afin de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Je me propose de faire le point sur nos avancées en regard de ces objectifs.

En ce qui a trait à la première recommandation, nous avons pris des mesures essentielles pour veiller à ce que notre contenu en ligne respecte les normes d'accessibilité du Web. Comme prévu, nous avons actualisé notre système de gestion de contenu. Depuis, des travaux sont en cours pour veiller à ce que les problèmes d'accessibilité des sites Web en suspens soient réglés. L'ACSTA prévoit que ces améliorations seront achevées d'ici le 31 mars 2024, ce qui permettra à tous les voyageurs de bénéficier d'un meilleur niveau d'accessibilité sur notre site Web.

En ce qui concerne la formation, nous avons mis en œuvre un processus permettant de suivre et de garantir que tous les agents de contrôle reçoivent une formation en matière d'accessibilité avant de commencer à travailler avec le public et que les membres de la direction de l'ACSTA et les décideurs se voient proposer une formation sur l'accessibilité dès leur arrivée dans l'organisation qu'ils doivent suivre dans un délai déterminé. Nous avons également présenté trois nouveaux modules, que les gestionnaires et les décideurs doivent suivre, et nous encourageons tous les employés à explorer.

Nous nous efforçons également d'améliorer la collecte et l'analyse des données relatives aux plaintes présentées à l'ACSTA. Plus précisément, nous améliorons la façon dont nous classons les plaintes afin de nous permettre d'extraire des données plus précises. Parallèlement, nous améliorons la façon de produire nos rapports en la matière.

Tel que cela a été souligné par le Bureau du vérificateur général, nous évaluons et traitons actuellement les plaintes individuellement. Cela nous permet d'examiner les plaintes en temps réel et de communiquer l'information et les commentaires avec nos équipes des opérations de première ligne et de la formation. Cependant, afin d'améliorer nos rapports, nous créons un rapport trimestriel qui nous permettra de mieux analyser nos données et de cerner les tendances potentielles sur lesquelles nous devons nous pencher.

L'ACSTA est à l'écoute des passagers, des employés aéroportuaires, des agents de contrôle, du personnel de l'Administration et des organismes de défense de l'accessibilité avec qui elle s'engage activement afin de cerner, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, qu'ils soient actuels ou futurs. En fait, mes collègues et moi avons récemment eu le plaisir de nous entretenir avec la dirigeante principale de l'accessibilité lors d'une rencontre au cours de laquelle nous avons exprimé notre soutien à l'égard du travail important entrepris par les membres de son bureau et notre engagement à poursuivre notre collaboration.

Nous demeurons disponibles pour participer à divers forums voués à l'objectif commun d'agir dès aujourd'hui pour bâtir un avenir plus accessible et exempt d'obstacles.

[Français]

Même avec tous les progrès qu'a accomplis l'ACSTA en lien avec l'accessibilité, il s'agit d'un domaine dans lequel nous cherchons toujours à améliorer les choses. Nous pensons que tout le monde mérite une expérience inclusive et sans obstacle et y a droit.

Nous vous remercions de nouveau de nous avoir permis de nous exprimer aujourd'hui sur cette importante priorité. Nous serons ravis de répondre à vos questions sur notre rôle dans le domaine des voyages et de l'accessibilité.

Merci beaucoup.

• (1115)

Le président: Je vous remercie, madame Semaan.

[Traduction]

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

Monsieur Strahl, vous avez la parole pour six minutes. Allez-y.

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

Je remercie les témoins de comparaître à l'occasion d'une étude qui est très importante.

Je pense que les Canadiens ont été très perturbés par certains récits très médiatisés, à commencer par le fait que le fauteuil roulant de la dirigeante principale de l'accessibilité a été oublié à bord de l'avion qu'elle avait emprunté. J'ai trouvé la situation ironique et inacceptable, et il était donc important que le Comité se penche sur cette question.

Je vais commencer par M. Lukács.

Nous avons tous entendu parler de passagers qui ont été forcés de ramper dans l'allée d'un avion ou de se hisser à la force de bras pour gravir des marches d'escalier menant à l'avion. Ces deux incidents, très médiatisés — peut-être les incidents les plus explicites des derniers mois... L'un d'eux s'est produit à Las Vegas et l'autre au Mexique.

Voici la question que je veux vous poser: comment pourrions-nous obliger le gouvernement du Canada — par voie réglementaire — et les compagnies aériennes à s'attaquer à ce problème? Quelles complications s'y opposent, ou de tels incidents devraient-ils être considérés comme importants quand ils se produisent à bord de transporteurs canadiens à l'extérieur du Canada?

M. Gábor Lukács: À mon avis, peu importe où l'incident se produit, dès qu'il s'agit d'un vol à destination ou en provenance du Canada. Le transport aérien n'a pas de frontières juridictionnelles au sens habituel du terme. Un vol commence au Canada et se termine ailleurs. Le fait est qu'il s'agit de transporteurs titulaires d'un permis d'exploitation à destination et en provenance du Canada et qu'une des conditions de ce permis est qu'ils doivent se conformer aux lois canadiennes, notamment aux lois en matière de droits de la personne. Il incombe essentiellement à ces compagnies aériennes de s'assurer que leurs employés et sous-traitants — peu importe à qui elles confient la responsabilité de gérer les passagers — respectent les lois canadiennes applicables aux compagnies aériennes.

M. Mark Strahl: En plus de ces passagers qui ont été soumis à des processus humiliants et inacceptables, à l'embarquement et au débarquement, nous avons souvent entendu dire que les fauteuils roulants et autres aides aux soins ne doivent pas être assimilés à des bagages normaux. Ce sont des instruments essentiels pour que les personnes handicapées puissent vivre pleinement leur vie. Il est évidemment inacceptable qu'un fauteuil roulant, pouvant coûter des dizaines de milliers de dollars, soit endommagé ou n'arrive pas à destination, et qu'une personne doive se contenter d'une chaise roulante de l'aéroport.

Selon vous, quelle est la solution pour que ces aides aux personnes handicapées ne soient pas traitées comme des valises Samsonite, mais plutôt comme une extension naturelle des personnes handicapées? Comment faire en sorte qu'on accorde la priorité à ces équipements hautement spécialisés et qu'il n'y ait aucun risque qu'ils soient laissés en arrière ou soient endommagés? Quelle est la réponse du gouvernement pour veiller à ce que de tels incidents ne puissent tout simplement pas arriver à des personnes handicapées qui voyagent?

M. Gábor Lukács: Vous avez tout à fait raison, les aides à la mobilité sont des extensions du corps de la personne handicapée. C'est un message très important qui, malheureusement, n'est pas suffisamment transmis aux membres du personnel qui s'occupent de ces aides à la mobilité.

Il n'y a pas de solution miracle. À l'heure actuelle, les avions ne sont pas bien équipés pour transporter ces aides à la mobilité dans la cabine, ce qui serait peut-être la solution parfaite. Espérons qu'à l'avenir, les concepteurs s'engageront dans cette voie afin de trouver une solution aussi sûre que possible.

À court terme, on pourrait imposer une amende très importante, automatique et immédiate, de plus de 100 000 \$ par incident. Si l'amende est élevée, la compagnie aérienne fera beaucoup plus d'efforts pour éviter les incidents.

• (1120)

M. Mark Strahl: Je vais maintenant m'adresser aux représentantes de l'ACSTA.

J'aimerais savoir dans quelle mesure votre capacité de servir les Canadiens en situation de handicap varie en fonction de la grandeur de l'aéroport où vous travaillez. Si vous avez deux ou trois agents qui s'occupent de plusieurs vols par jour, êtes-vous en mesure d'offrir le même service aux personnes handicapées? Est-ce plus difficile d'offrir ces services dans de petits aéroports régionaux que dans les grands aéroports où vous avez des centaines d'employés qui disposent de tout l'équipement nécessaire? Ils disposent de la technologie de pointe et de la capacité d'effectuer les vérifications avant vol en respectant la dignité des personnes handicapées.

Pourriez-vous nous parler des difficultés auxquelles vous faites face à cause de la grandeur de l'aéroport où vous travaillez?

Mme Nada Semaan: En fait, nous appliquons des procédures opérationnelles normalisées dans tous les aéroports, alors nos méthodes sont très uniformes.

La taille du point de contrôle facilite-t-elle la mobilité? Oui, tout à fait, mais en concevant nos points de contrôle, nous veillons toujours à en faciliter l'accès pour tous les passagers, quelle que soit la grandeur de l'aéroport.

Nous collaborons de près avec les administrations aéroportuaires. Lorsqu'on nous signale un problème — lorsqu'il y a une plainte ou autre —, nous intervenons tout de suite. Dans les petits aéroports, je ne vois pas d'obstacles qui empêcheraient une personne handicapée de passer par le point de contrôle. Nous appliquons nos procédures opérationnelles normalisées, et l'ACSTA s'occupe de toute la formation. Elle forme même les employés envoyés par des fournisseurs de services tiers. Nous nous efforçons d'agir avec cohérence, où que nous travaillions.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Iacono.

[Français]

Monsieur Iacono, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

M. Angelo Iacono (Alfred-Pellan, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue aux témoins de ce matin et je les remercie d'être venus pour nous éclairer sur ces incidents.

Les passagers en situation de handicap qui utilisent des aides à la mobilité, notamment des fauteuils roulants ou des scooters, dont l'ajustement nécessite des outils très particuliers, ne savent jamais si votre politique leur permettra de les amener à bord de l'avion ou non. Quelle est votre politique? Pouvez-vous nous dire comment vous l'expliquez à votre personnel de première ligne pour qu'elle ne soit pas appliquée de façon incohérente?

Je me souviens qu'il y a plus de 10 ans, quand je voyageais avec ma mère, qui n'était pas très handicapée, nous nous arrangions à ce qu'elle puisse se déplacer de l'entrée à l'aéroport jusqu'à l'avion en fauteuil roulant pour qu'elle ne se fatigue pas. Nous avons été les instigateurs de cette initiative. Nous avons besoin de ce genre de service.

Qu'arrive-t-il aujourd'hui à une personne en situation de handicap X, Y ou Z, à partir du moment où elle achète son billet? Quelles questions lui pose-t-on? Quelles procédures suivez-vous après cela? Où vont les renseignements qu'elle vous donne? À qui sont-ils envoyés? Qui est responsable d'aider cette personne?

Mme Nada Semaan: Je ne peux pas parler de ce que font les compagnies aériennes lorsqu'elles vendent un billet. Je peux parler de ce qui se passe lorsque la personne arrive à l'aéroport et aux lignes de sécurité, si cela peut vous aider. Je sais que nous échangeons des données, mais pas des renseignements personnels des personnes qui montent à bord. Nous échangeons des données sur le nombre de passagers afin d'affecter un nombre adéquat d'employés pour effectuer le contrôle de sécurité.

Quant à nos processus, dès que nous voyons quelqu'un qui a besoin d'aide, qu'il s'agisse d'une aide à la mobilité ou non... Nous offrons des lignes d'aide pour les besoins particuliers des familles. Dans les petits aéroports...

M. Angelo Iacono: Excusez-moi de vous interrompre, mais n'est-ce pas vous qui donnez des lignes directrices aux compagnies aériennes? Elles ont leurs propres procédures, mais avez-vous établi des lignes directrices sur la façon de traiter les personnes en situation de handicap?

Mme Nada Semaan: Je crois que l'Office des transports du Canada a des lignes directrices, mais l'ACSTA n'exerce aucune surveillance réglementaire sur les compagnies aériennes. Nous fournissons simplement — en fait, ce n'est pas si simple que cela — des services assurant la sécurité des voyageurs qui entrent dans la zone stérile.

M. Angelo Iacono: De quelle façon communiquez-vous avec les passagers malentendants ou sourds?

• (1125)

Mme Nada Semaan: Nous formons nos employés pour cela. Je vais demander à Mme Boyd ou à Mme Alberelli de parler de la formation et de ce que nous faisons. Est-ce que l'une d'entre vous voudrait répondre à cette question?

Mme Louise Alberelli (directrice générale, Programmes opérationnels, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien): Vous voulez savoir ce qui se passe lorsqu'un passager ayant une déficience auditive se présente à un poste de contrôle. Comme Mme Semaan l'a dit, nos agents de contrôle suivent des procédures opérationnelles normalisées très détaillées en traitant avec les passagers. Nos procédures sont très précises et visent les passagers qui ont des besoins particuliers, notamment une perte auditive.

M. Angelo Iacono: Merci.

Vous avez des procédures dans ce cas, mais vous n'en avez pas pour les personnes handicapées.

Est-ce que je vous ai bien comprises?

Mme Nada Semaan: Non, non. Nous avons des procédures pour les personnes qui ont besoin d'aide à la mobilité. Nous en avons pour celles qui ont une défaillance de la vision. Nous avons également des instructions sur la façon d'utiliser de l'équipement, comme les défibrillateurs et autres. Nous avons aussi des procédures pour les handicaps cachés, ceux que l'on ne perçoit pas à vue d'œil.

Comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, nous avons élaboré de nouveaux modules de formation. Cette formation est basée sur l'expérience et le vécu que nous décrivent des personnes handicapées. Elles nous suggèrent des façons d'agir afin d'améliorer nos procédures. Nous constatons que ce type de formation nous aide vraiment à nous améliorer. Nous faisons de notre mieux, mais nous savons aussi que nous pouvons toujours nous améliorer.

M. Angelo Iacono: Quel processus appliquez-vous lorsque des passagers handicapés se plaignent des services de l'ACSTA?

Mme Nada Semaan: En fait, nous avons nos propres processus de traitement des plaintes... Mme Boyd s'occupe de toutes les plaintes. Je vais vous laisser en parler, madame Boyd.

Mme Rhoda Boyd (directrice, Communications et expérience des passagers, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien): Notre équipe de satisfaction de la clientèle s'occupe de toutes les plaintes. Si quelqu'un a des questions à poser avant d'embarquer dans l'avion, ou si quelqu'un dépose une plainte après avoir passé par le contrôle de sécurité, cette équipe s'en occupe. Nous traitons chaque plainte liée à l'accessibilité comme une priorité absolue. Nous lui accordons tout de suite notre attention et nous répondons sans tarder aux questions des gens.

M. Angelo Iacono: Merci.

Je vois que vous avez établi tout un système, alors pourquoi, dans ces deux cas, ce système n'a-t-il pas fonctionné comme il le doit?

Mme Nada Semaan: Ces deux plaintes s'adressaient à des compagnies aériennes, pas à l'ACSTA.

M. Angelo Iacono: Vous n'avez rien à voir avec cela? Vous ne communiquez pas avec les compagnies aériennes? Vous ne collaborez pas? Êtes-vous deux entités distinctes?

Mme Nada Semaan: Nous sommes deux entités distinctes. Nous collaborons, mais nous sommes deux entités totalement distinctes. Nous assurons le contrôle de sécurité dans les aéroports.

M. Angelo Iacono: Vous arrive-t-il de communiquer avec les compagnies aériennes dans d'autres domaines?

Mme Nada Semaan: En fait, nous sommes très heureux de collaborer avec toutes les compagnies aériennes et les administrations aéroportuaires pour trouver des solutions du début à la fin du processus pour tous les voyageurs, notamment pour les personnes handicapées. Nous y tenons beaucoup.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Iacono.

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

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

Je remercie les différents témoins qui sont des nôtres aujourd'hui pour cette étude importante, voire frustrante lorsqu'on voit ce qu'il y a dans les médias un peu partout.

Des gens en situation de handicap se retrouvent année après année avec les mêmes problèmes. Je regardais des nouvelles qui datent de 2019, 2020, 2021, 2022, et même 2023, et j'ai l'impression que les mêmes problèmes reviennent année après année. Les gens qui sont à mobilité réduite semblent toujours avoir de la difficulté à obtenir du service et semblent toujours traités par les com-

panies aériennes d'une façon que je qualifierais de cavalière et inadéquate.

Monsieur Lukács, est-ce qu'il y a une raison précise qui explique pourquoi ça se passe comme ça? Ailleurs, est-ce que les choses se passent différemment? Devrions-nous nous inspirer du cadre législatif qui existe dans d'autres pays pour adapter le nôtre de façon à régler les problèmes actuels?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: La situation est différente aux États-Unis, parce qu'on y publie les statistiques. Les gens peuvent consulter, au site Web du ministère des Transports, les statistiques quotidiennes et mensuelles sur les appareils d'aide à la mobilité perdus ou endommagés. On ne cache pas les agissements des compagnies aériennes.

Nous devrions mettre en œuvre un système semblable au Canada. Nous devrions peut-être améliorer les rapports statistiques sur les plaintes liées aux handicaps déposées contre les compagnies aériennes.

Quant aux autres problèmes, la règle « une personne, un tarif » est une initiative novatrice du Canada. À mon avis, il n'est pas nécessaire d'observer ce que font les autres pays. Au contraire, cette règle nous place en tête de file mondiale en matière d'accessibilité. Nous devrions étendre cette règle à tous les vols non seulement à l'intérieur du Canada, mais aussi à destination et en provenance du Canada.

• (1130)

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci de votre réponse, qui me fait penser à autre chose.

Il n'y a pas si longtemps, j'ai pris connaissance de nouvelles encourageantes pour les gens qui aimeraient aborder les avions en fauteuil roulant. En effet, un processus de certification est en cours pour certains fauteuils qui pourraient s'installer dans les appareils.

Ce qui m'a surpris, par contre, c'est de voir que ce processus de certification se fait aux États-Unis, mais que le Canada ne déciderait de l'appliquer que si les États-Unis déterminent que c'est une bonne chose à faire. Je me demande s'il est normal que le Canada soit constamment à la remorque des États-Unis ou des États voisins en ce qui a trait à sa législation.

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Non, nous ne devrions pas suivre les initiatives d'autrui, nous devons nous maintenir à l'avant-garde. Le Canada devrait être un chef de file mondial en matière de transport accessible. Nous devrions lancer des initiatives. Nous devrions donner l'exemple et inciter les autres pays à nous suivre. Même si les États-Unis sont à la traîne dans certains aspects de cet enjeu, nous devrions nous efforcer à tout prix de respecter les valeurs canadiennes d'accessibilité.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

Dans votre allocution d'ouverture, vous avez fait référence à la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées. J'ai trouvé ça intéressant, notamment pour ce qui est de la manière dont ces personnes devraient être traitées et dont on devrait respecter leurs droits.

Je me demandais pour quelle raison vous n'avez pas parlé dans votre allocution d'ouverture de l'Organisation de l'aviation civile internationale, ou OACI. Y a-t-il des éléments proposés dans le cadre de travail de l'OACI qui vont plus loin que ce qui existe actuellement dans le cadre canadien?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Je n'ai pas entendu le titre de la loi dont vous parlez. L'interprétation ne l'a pas mentionné.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Il est difficile pour moi de savoir quels propos n'ont pas été interprétés. Je vais donc répéter ma question.

Jusqu'à présent, lorsque vous avez parlé des normes ou des besoins des personnes handicapées, vous avez fait référence aux droits établis par les Nations unies. Or, l'OACI, qui est basée à Montréal, au Canada, a elle aussi établi des normes qu'elle recommande au Canada et aux autres pays signataires d'appliquer. En ce qui concerne les personnes handicapées ou à mobilité réduite, y a-t-il des normes de l'OACI qui devraient être davantage explorées ou appliquées? Le Canada les suit-il adéquatement présentement?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Merci. Je comprends maintenant la question.

Les associations de compagnies aériennes établissent des normes pour leurs membres. Le rôle du Parlement est de fixer des normes législatives, et les compagnies aériennes doivent respecter celles que le Parlement établit. Les compagnies aériennes ne devraient pas imposer au Canada le contenu des lois sur le transport accessible.

Certes, il est très utile de s'inspirer des initiatives d'autres administrations. Toutefois, en fin de compte, le Parlement est souverain, il a le pouvoir ultime. Il devrait imposer aux compagnies aériennes les normes sur les droits de la personne qu'elles doivent respecter pour faire des affaires avec le Canada.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

En ce qui concerne la politique « une personne, un tarif », qui stipule que les transporteurs ne peuvent pas exiger plus d'un tarif aux personnes ayant une déficience, vous dites qu'à votre connaissance, il n'y a qu'au Canada que ça s'applique pour les vols intérieurs. Il n'y a donc aucun autre pays qui le fait.

Le Canada semblait répondre, en réaction à cette demande, qu'il faudrait qu'il communique avec ses homologues à l'international pour établir de telles normes, puisqu'il ne s'agit pas d'une pratique habituelle à l'international. Existe-t-il d'autres endroits où une telle politique est appliquée? Tenez-vous plutôt à ce que nous soyons les premiers à le faire?

• (1135)

[Traduction]

Le président: Malheureusement, nous allons devoir attendre le prochain tour pour entendre votre réponse, monsieur Lukács. Si vous voulez bien garder cette réponse à l'esprit, M. Barsalou-Duval vous en sera très reconnaissant.

Nous passons maintenant à M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole. Vous avez six minutes, monsieur.

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

Merci, monsieur Lukács, et merci aux membres de l'équipe de l'ACSTA d'être venues aujourd'hui.

Je pense que notre comité étudie cette question en grande partie à cause du traitement atroce, déshumanisant et néfaste que les compagnies aériennes du Canada infligent aux personnes handicapées. J'espère sincèrement que le Comité pourra produire un rapport contenant des recommandations fermes qui entraîneront des changements concrets afin que les lignes aériennes canadiennes traitent mieux leurs passagers.

Je remarque que M. Lepofsky, de l'organisme Accessibility for Ontarians With Disabilities Act Alliance, était censé témoigner devant nous. Malheureusement, il s'est heurté à un problème de son, alors nous ne l'entendons pas. J'espère que le Comité le réinvitera, car il apportera une perspective très importante à cette étude.

Je vais d'abord m'adresser à M. Lukács.

Monsieur Lukács, vous êtes un ardent défenseur des droits des passagers aériens en général. Vous serait-il possible d'établir des parallèles entre l'attitude du gouvernement à l'égard des droits des passagers aériens et son attitude à l'égard de la réglementation concernant le traitement des passagers handicapés?

M. Gábor Lukács: Il me semble que le Parlement s'inquiète de l'inefficacité des lois et de leur application. Je tiens toutefois à souligner une différence. Le gouvernement fait preuve de bonnes intentions dans le cas des droits des passagers en situation de handicap, alors que je ne pourrais pas en dire autant sur les droits des autres passagers. Dans le cas des passagers handicapés, je dirais qu'il s'agit d'une mauvaise mise en œuvre des politiques plutôt que d'un sabotage délibéré.

L'application de la loi cause des préoccupations. La vérificatrice générale l'a aussi souligné dans son rapport. Je ne crois cependant pas que le faible nombre d'amendes qui ont été imposées, par exemple, à Air Transat, soit dû à un manque de ressources, car les incidents qui font beaucoup de bruit dans les médias entraînent des amendes très élevées.

M. Taylor Bachrach: Selon vous, qu'est-ce qui explique cela?

M. Gábor Lukács: J'y vois plutôt l'intention d'afficher une attitude vertueuse, un traitement différentiel fondé sur des aspirations politiques. On ne semble pas appliquer une norme ou une conséquence particulière à chaque comportement indésirable.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Lukács, vous avez mentionné la règle « une personne, un tarif » et le fait que les compagnies aériennes estiment qu'elle ne s'applique pas aux vols internationaux. Récemment, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a rendu une décision contraire à cela. Pouvez-vous nous parler de cette décision et des répercussions qu'elle pourrait avoir?

M. Gábor Lukács: Nous parlions de la décision préliminaire d'un recours contre WestJet au sujet de la règle « une personne, un tarif ». Des passagers intentaient cette poursuite parce qu'ils avaient dû payer un supplément, car WestJet n'applique pas la règle « une personne, un tarif » aux vols internationaux.

Cette décision préliminaire brosse un portrait plutôt sombre des efforts déployés par l'Office des transports du Canada, pour éviter d'appliquer la règle « une personne, un tarif » aux vols internationaux. Essentiellement, on tournait autour du pot en mentionnant des obligations internationales inexistantes qui ne lient aucunement le Canada.

M. Taylor Bachrach: Vous avez parlé de WestJet. Nous allons entendre le PDG de WestJet pendant la deuxième heure. Comment décririez-vous la façon dont WestJet traite les personnes handicapées?

M. Gábor Lukács: Malheureusement, nous n'avons pas de statistiques systémiques, alors j'hésiterais un peu à brosser un portrait général. Il est toutefois inquiétant que cette compagnie cherche à éviter d'appliquer la règle « une personne, un tarif » aux vols internationaux.

Dans une autre affaire dont on m'a parlé, on a traîné un passager handicapé devant la Cour d'appel fédérale pour tenter d'infirmier cette décision préliminaire. On est donc très combatif pour contrer les poursuites sur les droits des passagers handicapés.

M. Taylor Bachrach: Je vais m'adresser brièvement à Mme Semaan, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'ACSTA. Vous avez dit que certains handicaps ne sont pas visibles à l'œil nu. Je pense à ma propre expérience de voyageur aérien et au contrôle de sécurité dans les aéroports. Personne ne m'a jamais demandé si j'avais un handicap ou si j'avais besoin de mesures d'adaptation spéciales.

Comment les fournisseurs de services de l'ACSTA déterminent-ils les mesures d'adaptation à accorder aux personnes handicapées qui se présentent à un contrôle de sécurité?

Lorsque je me présente à un contrôle de sécurité, il me semble que, de nos jours, ce système fonctionne par aboiements. On me crie de sortir tous les contenants de liquide que j'ai et de poser mon ordinateur portable. Vous savez, il y a beaucoup de chaos et de cris dans certains aéroports à certains moments. On n'a jamais pris la peine de me demander si j'avais besoin de mesures d'adaptation particulières. Quelle est la procédure établie à ce sujet?

• (1140)

Mme Nada Semaan: Si quelqu'un se présente en demandant de l'aide, nous intervenons immédiatement... Les familles peuvent aussi appeler notre ligne d'aide si elles ont des besoins particuliers.

J'ai l'immense plaisir de vous annoncer que nous avons établi un nouveau contrat pour nos fournisseurs. Il contient un rôle nouveau, celui de « facilitateur ». Cette personne bilingue aura pour seule tâche d'aider tous les passagers, surtout les personnes handicapées et les personnes âgées, à suivre notre processus. Ce nouveau poste ne sera pas un emploi de contrôleur. Les titulaires se contenteront d'aider les passagers.

M. Taylor Bachrach: Donc à l'heure actuelle, les passagers sont responsables de demander des accommodements particuliers?

Nous pourrions peut-être demander une réponse rapide, monsieur le président.

Le président: Vous pourriez peut-être attendre le prochain tour pour poser cette question, car vous avez déjà dépassé votre temps. Sinon, je vous aurais accordé ce temps.

M. Taylor Bachrach: Vous êtes toujours très généreux, monsieur le président.

Le président: Merci.

Je tiens à confirmer, monsieur Bachrach, que nous avons communiqué avec M. Lepofsky pour lui demander de comparaître devant le Comité à la date qui lui conviendra. Je voulais simplement vous le confirmer.

Nous allons commencer le deuxième tour de questions avec M. Muys.

Monsieur Muys, vous avez six minutes.

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

Monsieur Lukács, vous avez comparu devant ce comité il y a un peu plus d'un an, alors que la saison touristique était désastreuse. Vous affirmiez, comme vous l'avez fait aujourd'hui, que le problème était dû en partie à l'application inadéquate des lois.

Comme vous l'avez souligné dans votre déclaration préliminaire, le niveau d'intervention diffère en fonction de l'intérêt des médias. Il y a un an, nous parlions des retards que l'Office des transports du Canada avait accumulés. Aujourd'hui, la situation est bien pire, et je dirais même que pendant que les médias étaient occupés ailleurs, le problème a pris de l'ampleur.

Pourriez-vous nous parler de ce parallèle et nous décrire les outils qui existent actuellement, mais qui ne sont pas appliqués adéquatement?

M. Gábor Lukács: Malheureusement, dans le cas des droits des passagers aériens, le gouvernement sabote sa propre politique. L'été dernier, le Parlement a adopté une loi permettant d'augmenter le montant maximal des amendes, des sanctions administratives pécuniaires, à un maximum de 250 000 \$ par cas, par violation du Règlement sur la protection des passagers aériens. Pourtant, le gouvernement n'a pas amendé ce règlement pour y indiquer cette augmentation.

De même, le Parlement a demandé que l'on impose des frais de remboursement de ce que les contribuables doivent déboursier pour régler les plaintes qu'ils déposent auprès des compagnies aériennes. Il n'y a pas eu de consultation à ce sujet, et le gouvernement n'a pas fait ce que le Parlement lui avait expressément demandé de faire.

M. Dan Muys: Merci.

Il y a donc un manque de volonté d'appliquer la loi, mais pas nécessairement un manque d'outils.

M. Gábor Lukács: Il y a un gros manque de volonté d'agir.

Le nombre de ressources nécessaires pour appliquer la loi pose aussi un problème. Il faudrait simplifier les règles et les rendre plus claires pour faciliter leur application. Si la détermination d'une violation repose sur un trop grand nombre de critères, il devient très difficile de justifier l'application de sanctions lorsque la compagnie aérienne conteste la plainte devant les tribunaux.

M. Dan Muys: Comme vous avez mentionné la règle « une personne, un tarif » appliquée aux vols intérieurs et non aux vols internationaux, je suis curieux de savoir quel pourcentage d'incidents, à notre connaissance, sont survenus lors de vols internationaux par rapport aux vols intérieurs.

M. Gábor Lukács: Malheureusement, nous n'avons pas de statistiques à ce sujet. Cela fait partie intégrante du problème. Ce problème est beaucoup plus étendu, il ne frappe pas seulement les passagers handicapés — bien que ces incidents soient très graves. Aux États-Unis, le ministère des Transports publie une abondance de statistiques. Les mathématiciens et les statisticiens de chez nous pourraient faire une quantité de recherches avec toutes ces données.

Nous n'avons rien de tel au Canada. Bien que Statistique Canada dispose de certaines données, la loi l'empêche de les divulguer.

• (1145)

M. Dan Muys: Merci.

Je vais enchaîner en posant ces questions à nos amies qui représentent l'ACSTA.

Si j'étais cynique, je vous demanderais si le nouveau rapport trimestriel sur les plaintes est publié pour réagir aux incidents dont nous avons entendu parler ou s'il s'agit d'une tâche régulière.

Quant au manque de statistiques — ou du moins au manque de visibilité des statistiques —, si l'on publiait un rapport trimestriel, combien d'incidents y signalerait-on chaque année? Combien d'entre eux ont été résolus par les compagnies aériennes et combien par l'ACSTA? Combien d'entre eux ont passé par l'Office des transports du Canada?

Quelles sont les statistiques à ce sujet?

Mme Nada Semaan: Je vais vous donner une première réponse.

Notre rapport trimestriel vise à examiner les tendances à l'interne pour voir s'il y a quelque chose... Nous donnons suite à chaque plainte que nous recevons. Par exemple, au cours des trois derniers trimestres de l'année dernière, 51,5 millions de passagers sont passés par nos points de contrôle. Nous avons reçu 56 plaintes relatives à l'accessibilité, ce qui représente 0,0001 % de toute l'accessibilité.

Je tiens à souligner que pour nous, chaque plainte est importante.

Plutôt que d'entrer dans les détails, je vais demander à ma directrice, qui est responsable du traitement des plaintes, de vous parler un peu plus du processus. Je tiens à souligner que nous les traitons sans tarder.

Madame Boyd, avez-vous quelque chose à ajouter?

Mme Rhoda Boyd: Nous avons reçu 56 plaintes, comme Mme Semaan l'a mentionné. Je crois qu'une d'entre elles nous est venue par l'entremise de l'Office des transports.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Muys.

C'est maintenant au tour de M. Rogers.

Monsieur Rogers, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes.

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

Bienvenue à tous nos témoins.

Le sujet d'aujourd'hui nous préoccupe profondément, nous qui sommes députés, car certains de nos électeurs nous parlent des difficultés auxquelles se heurtent les passagers aériens, surtout ceux qui sont en situation de handicap.

Lorsqu'on prend l'avion, on ne voit que très peu de mesures d'adaptation, contrairement à ce que l'on voit, par exemple, en prenant un train comme VIA, qui applique des mesures d'adaptation

pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Bien des compagnies aériennes ne le font pas.

Passons au rapport de la vérificatrice générale, qui souligne trois améliorations à apporter à l'ACSTA. La première est de respecter les normes d'accessibilité dans le Web. La deuxième est d'accélérer la formation sur l'accessibilité et de mener plus de consultations auprès des personnes handicapées pour éclairer l'élaboration de cette formation. La troisième est d'élaborer et de mettre en œuvre une meilleure stratégie d'analyse des données sur les plaintes.

Est-ce que l'une d'entre vous pourrait dire au Comité s'il y a eu des améliorations dans l'un ou dans l'ensemble de ces domaines?

Mme Nada Semaan: Oui, absolument, nous avons réalisé des progrès dans ces trois domaines.

Dans le cas de l'accessibilité dans notre site Web, nous avons effectué une mise à jour de notre système, qui est maintenant entièrement fonctionnel. Nous avons déplacé tous nos formulaires et autres documents pour les rendre entièrement accessibles. D'ici à la fin de mars, dans un mois, tout devrait être entièrement accessible. Nous affichons déjà les règles vraiment importantes comme ce que l'on peut apporter, les liquides et les temps d'attente. Les passagers ont besoin de connaître ces règles, et elles sont maintenant entièrement accessibles. Nous n'avons pas encore tout à fait terminé certains éléments, comme nos plans d'entreprise, dont l'accessibilité dans le Web est plus complexe. Nous nous en occupons à l'heure actuelle.

Pour ce qui est de la formation, la vérificatrice générale nous a présenté deux ou trois suggestions. L'une d'elles est l'importance de former dès qu'ils arrivent non seulement nos décideurs, mais tous nos agents de contrôle. En fait, la dernière fois que j'ai témoigné devant le Comité, en avril dernier, je crois, tous nos agents de contrôle étaient entièrement formés, et c'est encore le cas aujourd'hui. Ils ne sont pas autorisés à se présenter à un point de contrôle tant qu'ils n'ont pas reçu une formation complète sur l'accessibilité.

Les décideurs et les hauts cadres n'ont qu'un très bref délai suivant leur embauche pour suivre toute la formation sur l'accessibilité. Ils doivent également suivre un cours de recyclage chaque année. Notre système les surveille, et si nous voyons qu'ils n'ont pas suivi ce cours, nous leur envoyons un courriel pour le leur rappeler. J'ai le grand plaisir de vous dire qu'à l'heure actuelle, tous nos décideurs, nos gestionnaires et nos agents de contrôle ont reçu une formation complète.

La vérificatrice générale nous conseille d'inviter des personnes handicapées à participer à l'élaboration du contenu de la formation. Nous y avons travaillé très activement. Une partie de la formation que nous avons donnée — et nous venons d'en renouveler le contenu — porte sur le contrôle des passagers qui ont une perte de vision et des passagers à mobilité réduite. Elle souligne aussi la sensibilisation à l'accessibilité. Des personnes ayant différents types de handicaps sont venues nous décrire ce qu'elles ont vécu et elles participent à l'élaboration de cette formation. Elles nous suggèrent des façons d'améliorer nos processus. Cela nous a beaucoup aidés non seulement à nous améliorer, mais aussi à inciter nos gens à prendre des initiatives, ce qui est toujours très utile.

Pour ce qui est des données sur les plaintes, nous avons fait tout le travail nécessaire pour mieux les gérer. Nous étudions nos systèmes pour voir ce qui est possible et nous les mettons à l'essai à l'interne pour être sûrs qu'ils fonctionnent pour tout le monde. Notre prochaine étape consiste à travailler avec les personnes handicapées pour veiller à ce que, si nous publions ces données, elles soient en mesure d'y accéder. Ensuite, nous mettrons le système en œuvre. Nous espérons le faire en septembre 2024, et nous sommes en voie d'y parvenir.

• (1150)

M. Churence Rogers: C'est formidable d'entendre que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a fait tout ce travail et qu'elle donne suite aux recommandations du rapport de la vérificatrice générale.

Comme l'a fait remarquer M. Strahl, quand vous prenez l'avion à destination de petits aéroports régionaux, et je donne l'exemple de Gander... Depuis environ deux ans, prendre l'avion pour me rendre sur la côte Est est devenu un cauchemar pour moi. La plupart du temps, je dois partir à 5 h 30 le vendredi matin et j'arrive à Gander en fin de journée. J'en suis rendu au point où je reste maintenant plus souvent à Ottawa pour éviter de passer tout le week-end dans un avion ou dans un aéroport.

D'après ce que je vois dans certains de ces avions, j'ai du mal à m'imaginer comment nous traitons les personnes handicapées parce qu'il n'y a pas d'aménagements spéciaux pour les passagers en fauteuil roulant. Aucune mesure d'adaptation n'a été prise pour permettre à un passager d'apporter son fauteuil roulant à bord de l'avion, par exemple.

Je me demande pourquoi, malgré tous les efforts que nous déployons, nous n'avons pas cherché sérieusement à moderniser et à rénover nos avions afin d'accueillir plus confortablement les personnes ayant un handicap majeur.

Avez-vous un commentaire à faire à ce sujet?

Le président: Répondez très brièvement, je vous prie.

Mme Nada Semaan: Je ne peux pas parler des avions, mais nous essayons de travailler avec tous nos fournisseurs pour... Par exemple, nous essayons d'obtenir un nouveau type de scanner corporel plus accessible. Comme ces scanners n'existent pas encore dans l'industrie, ils n'ont pas obtenu l'accréditation de la TSA ou la CEAC, mais dès que nous pourrions les acquérir, nous les intégrerons à nos plans.

Dès que nous pourrions les faire accréditer, ils seront mis en place. C'est une priorité pour nous.

Le président: Merci beaucoup.

Je vous remercie, monsieur Rogers.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

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

Monsieur Lukács, je vais d'abord citer des cas qui ont été rapportés dans les médias.

Dans un article de Radio-Canada daté du 9 novembre 2023, on parle d'un vol de WestJet et du cas de Mme Gilliard, qui affirme que le personnel a quasiment laissé tomber son conjoint en tentant de le transférer vers son siège. Dans un autre article de Ra-

dio-Canada, publié le 2 août 2022, on rapporte que le personnel d'une autre compagnie aérienne, Air Transat, a laissé tomber un voyageur dans l'allée lors de son transfert vers son siège. Dans un article publié le 5 février 2024 dans *La Presse*, on parle d'une troisième compagnie aérienne, Air Canada...

Le président: Monsieur Barsalou-Duval, excusez-moi, mais l'interprétation ne fonctionne pas. Nous allons nous arrêter un moment, mais je vais vous redonner votre temps de parole de deux minutes et demie.

• (1155)

M. Xavier Barsalou-Duval: D'accord.

Le président: L'interprétation fonctionne de nouveau.

Monsieur Barsalou-Duval, vous pouvez recommencer du début, si vous le voulez.

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

Je citais trois cas rapportés dans les médias. Je vais recommencer.

Le premier cas, rapporté par Radio-Canada le 9 novembre 2023, concerne un vol de WestJet. Dans l'article, Mme Lisa Gilliard dit que le personnel a quasiment laissé tomber son conjoint, M. Phil Gilliard, en tentant de le transférer vers son siège. Dans un autre article de Radio-Canada, daté du 2 août 2022, on dit que le personnel d'Air Transat a laissé tomber un voyageur à mobilité réduite dans l'allée lors de son transfert vers son siège et qu'il a dû attendre plus de trois minutes pour être relevé et installé dans son siège. Dans un troisième article, publié le 5 février 2024 dans *La Presse*, on parle d'un cas qui se rapporte à Air Canada, où un homme a été largué et blessé alors que le personnel d'Air Canada n'avait pas utilisé un ascenseur comme demandé.

Monsieur Lukács, on voit que ces situations sont presque identiques et qu'elles se reproduisent. J'ai donc l'impression que le personnel n'est pas formé pour s'occuper de ces gens, ou que l'équipement n'est pas adéquat dans les avions. Qu'en pensez-vous? Quelle est la raison de ces incidents? N'est-ce pas un devoir ou une obligation de former le personnel adéquatement pour s'occuper des gens à mobilité réduite?

[Traduction]

M. Gábor Lukács: Il est clair que la compagnie aérienne a le devoir de bien former son personnel et de s'assurer qu'il dispose des outils nécessaires pour faciliter l'accessibilité des passagers.

À mon avis, cette obligation s'étend également à tout sous-traitant embauché par la compagnie aérienne, à titre d'agent ou à tout autre titre, pour assurer l'embarquement et le débarquement des passagers d'un vol.

Ce problème est peut-être d'ordre culturel. Il existe peut-être une culture consistant à tourner les coins ronds, à ne pas suivre les règles. Ce qu'il faut faire comprendre au personnel, c'est que ce travail est important. Il faudrait imposer des amendes élevées pour passer le message qu'il ne faut pas prendre ce travail à la légère. C'est vraiment sérieux.

Le président: M. Bachrach est le prochain sur la liste.

Monsieur Bachrach, vous disposez de deux minutes et demie

M. Taylor Bachrach: Je vous remercie, monsieur le président.

Je vais essayer de poser deux questions, la première à Mme Semaan et la deuxième à M. Lukács.

Madame Semaan, dois-je comprendre, d'après votre réponse précédente, que l'ACSTA est en train de passer d'un système en vertu duquel les passagers doivent signaler leur handicap et les mesures d'adaptation dont ils ont besoin, vers un autre en vertu duquel l'ACSTA demandera de façon proactive aux passagers s'ils ont besoin de mesures d'adaptation spéciales?

Je vois que vous hochez la tête, je suis donc impatient que d'entendre vos explications.

Mme Nada Semaan: En fait, nous ne leur poserons pas cette question parce que, du point de vue du droit à la vie privée, nous ne pouvons pas demander directement à un passager s'il a un handicap ou s'il a besoin d'aide.

Nos agents de contrôle contractuels sont formés pour observer de façon proactive si quelqu'un a besoin d'aide. Ils sont également formés pour repérer les cordons de tournesol que portent les personnes ayant un handicap invisible qui souhaitent obtenir de l'aide supplémentaire.

La nouveauté, c'est que nous allons bientôt avoir de nouveaux agents bilingues qui ne seront pas affectés au contrôle, mais dont le rôle consistera seulement à aider les passagers à toutes les étapes du système, notamment à passer le contrôle de sécurité. Si un agent constate qu'une personne éprouve des difficultés, il la conduira directement vers le comptoir pour les personnes ayant des besoins spéciaux ou vers toute autre file d'attente et l'accompagnera durant tout le processus pour lui apporter son aide. Ce sont des ressources supplémentaires que nous n'avions encore jamais embauchées à contrat, et leur rôle consistera uniquement à porter assistance aux passagers, en particulier à ceux qui ont besoin d'une assistance plus soutenue.

M. Taylor Bachrach: Merci de votre réponse.

Je vais tourner le regard vers le président pour voir s'il me reste un peu de temps pour poser une question à M. Lukács.

Le président: Il vous reste 58 secondes, monsieur Bachrach.

M. Taylor Bachrach: Cela me suffit; je peux y arriver en 58 secondes.

Monsieur Lukács, j'aimerais parler de l'accessibilité au moment de l'embarquement — c'est-à-dire à partir du moment où les passagers entrent dans l'avion jusqu'à ce qu'ils soient rendus à leur siège. Est-ce que le fait que les agents de bord — dont la responsabilité est d'aider les passagers durant ce processus — sont rémunérés seulement à partir du décollage de l'avion a une incidence sur leur capacité à répondre aux besoins des personnes handicapées?

M. Gábor Lukács: Ce que je trouve très troublant, c'est que les membres d'équipage ne sont pas rémunérés pour tout le travail qu'ils accomplissent, et ce travail commence bien avant le décollage. Je suis évidemment en faveur d'une rémunération juste du personnel navigant.

Je ne suis pas certain que l'aide aux personnes handicapées fait directement partie de ce travail, car cela exige une certaine force physique pour aider une personne à s'installer à son siège. Ce ne sont pas tous les agents de bord qui en sont capables. Ils sont seulement formés pour pousser un chariot et non pour soulever une personne.

Merci.

• (1200)

Le président: Je vous remercie, monsieur Lukács.

Merci à vous également, monsieur Bachrach.

Nous allons faire un tour éclair pour les deux prochains intervenants.

Monsieur Strahl, je vous accorde trois minutes et demie. Allez-y.

M. Mark Strahl: D'accord, je passe directement à Mme Semaan.

Vous avez dit que vous ne demanderiez jamais à un passager s'il a un handicap ou un problème d'accessibilité. Cependant, au moment de l'enregistrement auprès d'une compagnie aérienne canadienne, on nous demande si nous avons un besoin spécial en matière d'accessibilité. L'ACSTA effectue un contrôle quand j'arrive dans la file pour passer au poste de contrôle et elle scanne ensuite les bagages que je dépose sur la courroie. Ces données apparaissent-elles sur l'écran de contrôle de l'ACSTA? Dans la négative, pensez-vous que cela serait possible, ou est-ce que quelque chose empêche la communication de ces données?

Mme Nada Semaan: Nous n'obtenons pas ces données pour le moment. Vous soulevez un point intéressant. Dans l'optique de la protection des renseignements personnels, je ne suis pas certaine que cela serait possible, mais rien ne nous empêche de poser la question pour savoir si c'est possible.

M. Mark Strahl: Vous avez pourtant déjà mon nom, mon numéro de vol et bien d'autres renseignements.

Mme Nada Semaan: Non.

M. Mark Strahl: Nous pourrions peut-être demander aux compagnies aériennes si elles sont disposées à partager ces données recueillies à toutes les étapes.

Monsieur Lukács, vous avez dit qu'il faudrait imposer une amende de 100 000 \$ à une compagnie aérienne qui oublie un fauteuil roulant ou une aide à la mobilité. Sur quoi vous basez-vous pour arriver à ce chiffre, à part le fait que c'est un chiffre rond avec beaucoup de zéros? Existe-t-il d'autres cas, dans un domaine non lié au voyage, où des entreprises se sont vu imposer de telles amendes pour avoir omis de fournir ce service, par exemple des hôtels?

C'est ma question. Nous pouvons parler d'amendes élevées, qui auraient peut-être un impact sur les comportements, mais j'aimerais savoir sur quels exemples vous vous êtes appuyés pour en arriver à ce montant. Existe-t-il des cas comparables dans d'autres pays ou d'autres secteurs de l'économie canadienne où une telle amende a pu être imposée?

M. Gábor Lukács: Il existe deux sources pour ces chiffres, voire trois.

La première, ce sont les amendes maximales prévues dans les lois en vigueur pour toute infraction liée à un handicap, qui sont fixées à 250 000 \$. Il ne s'agira pas d'une amende de 250 000 \$ par infraction, mais c'est quand même un montant élevé.

La deuxième source, ce sont les recettes de la compagnie aérienne. Si l'amende est trop modeste, elle sera simplement considérée comme une dépense de fonctionnement.

Le troisième élément nous permet de faire une analyse beaucoup plus précise. C'est ce que j'appelle, dans mon jargon, la formule Kappow. Elle s'appuie sur un ouvrage portant sur l'analyse juridique qui utilise des méthodes probabilistes pour évaluer le type d'amende requise pour décourager un comportement particulier. Cette méthode tient compte du gain financier potentiel généré par ce comportement et du gain financier obtenu en décourageant ce comportement particulier; elle tient également compte de ce qu'il en coûtera à la compagnie aérienne de prendre des mesures pour empêcher ce genre de comportement ainsi que de la fréquence à laquelle le comportement est détecté. C'est un calcul scientifique.

Le président: Je vous remercie, monsieur Lukács.

Monsieur Badawey, les trois dernières minutes et demie de cette première heure sont à vous. Allez-y, je vous prie.

M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Avant de faire mes commentaires, je tiens à dire que nous essayons aujourd'hui d'être proactifs et, si possible, d'éviter de nous engager dans une discussion au sujet des amendes. Oui, nous nous attendons à ce que des règlements, des procédures et des normes soient mis en place, mais au bout du compte, nous devons surtout trouver des moyens pour que ces infractions ne se produisent pas. L'application de la loi doit être l'un de ces moyens. La question des amendes fait partie d'un autre débat.

Ce qui me dérange, c'est que nous n'avons pas un processus de bout en bout. Après tout, il s'agit d'un service que nous offrons. Nous devons reconnaître que les aides à la mobilité ne sont pas des bagages. Ce sont des extensions du corps d'une personne et elles sont essentielles à son autonomie, un point c'est tout. Cela dit, il nous incombe à tous, en tant que gouvernement, de continuer à analyser et à améliorer les pratiques commerciales dans leur ensemble. C'est notre travail. Pour cela, toutefois, nous avons besoin de nos partenaires, c'est-à-dire de vous. C'est la responsabilité des aéroports, de l'ACSTA et des compagnies aériennes d'offrir un service de bout en bout. Le but, c'est d'offrir une expérience client positive du début à la fin.

Je vais vous poser la même question que je vais poser aux autres témoins qui sont là derrière et qui ne semblent pas très contents. Pourquoi ne travaillez-vous pas ensemble — l'ACSTA, les aéroports et les compagnies aériennes — pour formuler des recommandations en matière de normes et de procédures. Et nous, de notre côté, nous établirons une réglementation afin d'offrir à la clientèle ce service de bout en bout.

• (1205)

Mme Nada Semaan: Honnêtement, je suis tout à fait d'accord avec vous. C'est ce que nous devons faire. Curieusement, nous avons eu une réunion avec WestJet dès mon entrée en fonction. C'est quelque chose que nous estimons devoir faire. Nous devons offrir une expérience complète.

Nous ne pouvons pas améliorer le service en comptant uniquement sur l'ACSTA. Nous devons examiner la situation de façon holistique, tant pour les passagers que pour les non-passagers. Nous travaillons en étroite collaboration avec chaque aéroport. Chacun a ses propres caractéristiques. En nous basant sur ces caractéristiques, nous pouvons améliorer le service. Nous n'avons pas un système normalisé applicable à tous les aéroports. Nous travaillons avec chaque aéroport.

Nous serions très heureux de travailler ensemble afin de créer une vision holistique de l'expérience des passagers que nous pourrions sans cesse améliorer. J'ai d'ailleurs fait savoir à notre directrice principale de l'accessibilité que nous aimerions beaucoup collaborer à ce projet.

M. Vance Badawey: Je pense que c'est l'objectif que nous voulons tous atteindre avec cette étude. Nos analystes vont prendre beaucoup de notes, ce qui nous permettra de formuler beaucoup de recommandations. Nous attendrons évidemment une réponse du ministre. Cela dit, nous nous attendons à ce que tout le monde mette la main à la pâte.

Permettez-moi de faire une suggestion. Je crois que les représentants de WestJet sont ici dans la salle. C'est dommage qu'ils ne soient pas arrivés dès le début de nos délibérations, parce qu'ils auraient pu entendre ce qui s'est dit. Quand ils témoigneront pendant la deuxième partie de la réunion, vous pourrez rester ici pour entendre que les échanges que nous aurons. Je pense que nous devons poursuivre cette discussion. C'est vraiment dommage que les représentants d'Air Canada n'aient pas été ici dès le premier jour. Au fur et à mesure que progressera notre étude, nous pourrions comprendre, entendre et apprendre quels sont les défis que les autres acteurs du secteur doivent relever.

Tous les fournisseurs de service peuvent travailler ensemble à la recherche d'une solution. Nous parlons de l'expérience d'une personne à partir de son arrivée à l'aéroport, puis durant le contrôle de sécurité de l'ACSTA, au moment de son embarquement dans l'avion et de son débarquement, jusqu'à sa sortie de l'aéroport quand elle monte dans le véhicule qui l'amènera à sa destination finale. Nous devons nous assurer que l'intégralité de cette expérience est positive. Je propose que nous travaillions tous ensemble tout au long de notre étude. Soyons tous attentifs à ce que font les autres, à nos réactions et aux stratégies que nous mettrons en place pour que les procédures, les règlements et les normes soient harmonisés entre tous les fournisseurs.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Badawey.

Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à remercier nos témoins de s'être joints à nous en personne et, bien sûr, par vidéoconférence. Je vous souhaite une excellente fin de journée.

Nous allons maintenant suspendre la séance en attendant d'accueillir les témoins pour la deuxième heure.

La séance est suspendue.

• (1205)

(Pause)

• (1210)

Le président: Nous reprenons nos travaux.

Chers collègues, pour la deuxième heure de notre séance d'aujourd'hui, nous accueillons M. Alexis von Hoensbroech, chef de la direction de WestJet Airlines. Bienvenue à vous.

Nous recevons également M. Andrew Gibbons, vice-président, Affaires extérieures, toujours chez WestJet. Nous sommes heureux de vous revoir, monsieur Gibbons.

Nous accueillons enfin M. Todd Peterson, directeur, Affaires réglementaires, chez WestJet.

Je vous remercie tous les trois de comparaître devant notre comité aujourd'hui.

Je vous cède la parole pour que nous puissions commencer par votre déclaration préliminaire. Vous avez cinq minutes. Je vous en prie.

M. Alexis von Hoensbroech (chef de la direction, WestJet Airlines Ltd.): Bonjour et merci beaucoup, monsieur le président et honorables membres du Comité.

Je m'appelle Alexis von Hoensbroech. Je vous félicite d'avoir prononcé mon nom correctement. Cela arrive rarement.

Je suis le chef de la direction du groupe WestJet et je suis accompagné par deux de mes collègues aujourd'hui. Vous les avez déjà présentés: Andy Gibbons, vice-président des Affaires extérieures, et Todd Peterson, directeur des Affaires réglementaires. Ce dernier dirige également notre groupe de travail sur les questions d'accessibilité.

Je vous remercie de nous recevoir aujourd'hui sur un sujet que moi-même, ainsi que toute l'équipe de WestJet et tous nos invités, avons à cœur. Je suis heureux d'avoir l'occasion aujourd'hui de contribuer en personne à votre étude sur le transport accessible.

Sur les huit millions de Canadiens qui s'identifient comme ayant un handicap, 72 % ont déclaré avoir fait face à des obstacles à l'accessibilité au cours de la dernière année. Nous voulons contribuer à l'amélioration de cette statistique.

• (1215)

[Français]

J'aimerais m'adresser directement à nos invités et à tous les Canadiens qui nous écoutent aujourd'hui: nous vous remercions d'avoir considéré ou choisi WestJet pour votre voyage, et je vous assure que nous nous engageons à rendre les transports plus accessibles pour nos invités handicapés.

[Traduction]

Tous les employés de WestJet comprennent l'importance de répondre aux besoins d'accessibilité de nos invités.

En 2023, plus de 260 000 réservations de WestJet comprenaient une demande de services spéciaux liés à une incapacité. Les services liés aux fauteuils roulants ont représenté la majorité de ces demandes, soit 230 000. Cela signifie qu'en moyenne, plus de 700 personnes par jour ont besoin d'un soutien en matière d'accessibilité lorsqu'elles voyagent avec nous.

Plus de 99,9 % de ces invités ont eu une bonne expérience. Bien que la perfection soit difficile à atteindre, c'est ce que nous devons toujours viser pour répondre aux besoins de nos invités handicapés. Nous reconnaissons également que, lorsque les choses sont susceptibles de mal tourner et se gâtent dans les faits, nous devons faire le maximum pour redresser la situation le plus rapidement et le plus harmonieusement possible.

[Français]

À nos invités qui n'ont pas eu une bonne expérience de voyage avec WestJet, j'aimerais dire que nous sommes sincèrement désolés et que nous nous engageons à faire mieux.

[Traduction]

Le transport aérien implique un système complexe d'intervenants, qui doivent travailler ensemble pour servir les voyageurs.

Les compagnies aériennes, les aéroports, les manutentionnaires tiers, les fabricants d'équipement au sol et les fabricants d'aéronefs, pour n'en nommer que quelques-uns, doivent tous relever le défi ensemble.

Chez WestJet, nous contribuons à cela en investissant pour rendre le transport aérien plus accessible. Nous offrons une formation initiale et continue sur l'accessibilité à tout le personnel d'accueil. Nous faisons appel à des experts du secteur de la santé pour nous assurer que nous comprenons et évaluons les besoins de nos voyageurs handicapés. Nous participons activement aux tribunes de l'industrie où sont préconisées et mises en commun des pratiques exemplaires. Nous veillons à ce que nos approches soient éclairées par la mobilisation de parties internationales et externes ayant une expertise ou une expérience concrète.

Cela dit, nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire pour éliminer les obstacles aux déplacements des personnes handicapées. Nous cherchons activement des occasions d'améliorer l'accessibilité de nos services pour nos invités et nos employés, et nous sommes déterminés à apprendre et à progresser dans ce domaine.

WestJet a un plan d'accessibilité solide, et j'ai nommé M. Peterson pour diriger le groupe de travail interne qui examine et met constamment en œuvre des améliorations. WestJet est déterminée à s'améliorer continuellement et à faire partie de la solution. Nous pouvons assurer aux parlementaires et à nos précieux invités que l'accessibilité est et demeurera une priorité absolue pour WestJet.

Je serai heureux de répondre à vos questions. Merci.

Le président: Merci beaucoup de votre déclaration préliminaire.

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

Monsieur Strahl, vous avez la parole pour six minutes. Je vous en prie.

M. Mark Strahl: Merci beaucoup. Merci à l'équipe de WestJet d'être ici aujourd'hui.

Je vous remercie de vos observations. J'ai lu différents communiqués de presse par l'entremise du Conseil national des lignes aériennes du Canada et dans votre propre site Web. Tout le monde est toujours très désolé et très déterminé à faire mieux chaque fois que des choses se produisent, mais ces incidents très médiatisés continuent d'être un fléau dans les compagnies aériennes canadiennes, y compris la vôtre, notamment le cas de cette athlète paralympique qui a dû utiliser sa propre force pour monter à bord d'un appareil en empruntant un escalier. Je sais qu'on lui a offert une certaine aide, mais elle n'était pas acceptable pour elle.

Nous entendons constamment parler d'aides à la mobilité et de fauteuils roulants qui n'arrivent pas à destination, alors qu'ils sont essentiels. Ce sont des pièces d'équipement spécialisées. Ils ne peuvent pas être simplement remplacés par du matériel loué une fois que les gens sont arrivés sur place.

Nous devons savoir ce qui arrivera concrètement. Les vœux pieux ne sont plus acceptables.

Je vais entrer dans le vif du sujet en m'en tenant aux aides à la mobilité. Que faites-vous pour vous assurer qu'il n'arrive jamais que quelqu'un se rende à destination sans son aide à la mobilité et sans que celle-ci soit endommagée? Quelles mesures précises WestJet applique-t-elle pour s'assurer que ce genre de situation n'arrive tout simplement jamais à quelqu'un qui prend un de ses vols?

• (1220)

M. Alexis von Hoensbroech: Tout d'abord, permettez-moi de dire que chaque fois que les cas dont vous avez parlé se produisent, cela nous affecte tout autant que les personnes à qui cela arrive. Nous leur présentons donc nos plus sincères excuses, mais nous examinons toujours en même temps notre processus interne pour essayer de comprendre ce qui s'est passé, parce que nous sommes une organisation qui souhaite offrir un bon service. Les choses fonctionnent bien dans la grande majorité des cas, mais chaque cas qui tourne mal est un cas de trop. Nous sommes conscients de cela et nous en profitons toujours pour nous améliorer.

Sur les 1 000 aides à la mobilité que nous transportons, 999 se rendront à destination en toute sécurité et intactes, ce qui est bien. Soit dit en passant, c'est mieux que pour les bagages courants, ce qui montre bien que nous accordons beaucoup plus d'attention à cette question. Cependant, une seule aide qui ne se rend pas en est une de trop, alors nous allons faire le nécessaire pour améliorer la situation.

Il y a deux ou trois choses que nous pouvons faire. Nous sommes sur le point de mettre en place un processus qui nous permettra d'envoyer une confirmation à nos invités que leur aide à la mobilité est à bord. C'est un processus que nous allons mettre en place très bientôt.

Nous veillerons également à ce que chaque aide à la mobilité soit correctement emballée. Nous le faisons sur une partie de notre réseau, mais nous allons déployer cela sur l'ensemble du réseau. Nous avons vu des cas de roues cassées après le transport, ce qui représente un autre problème dont nous allons nous occuper.

Nous savons également que nous devons être plus clairs dans nos règlements, mais aussi à l'égard de nos invités, en ce qui concerne la taille et le poids de l'aide à la mobilité, parce que certaines d'entre elles sont assez importantes et sont difficiles à monter à bord.

M. Mark Strahl: Je comprends cela.

J'aimerais poser une autre question.

Lorsque quelqu'un réserve un billet sur WestJet et qu'il a un besoin en matière d'accessibilité ou de handicap, dans quelle mesure WestJet prend-elle en charge ce passager?

M. Badaway a posé une question au sujet de la prise en charge totale, parce qu'il est arrivé que des vols soient changés et que des gens doivent attendre leur nouveau vol pendant quatre heures, simplement assis à la porte d'embarquement. Quelle relation avez-vous avec les aéroports pour vous assurer qu'il n'y a pas de prise en charge ratée, c'est-à-dire que des gens ne reçoivent pas l'aide ou les services nécessaires à partir du moment où ils arrivent à l'aéroport jusqu'au moment où ils sortent de votre avion à destination? Comment travaillez-vous avec les aéroports pour vous assurer que cela se produit?

M. Alexis von Hoensbroech: Tout d'abord, nous savons que nous sommes responsables de la relation avec les invités et que nous sommes donc chargés de veiller à leur déplacement dans l'aéroport, jusqu'à leur siège et à la sortie de l'avion. Je ne peux que répéter ce que Mme Semaan et d'autres ont déjà dit, à savoir que nous devons offrir une expérience de bout en bout et bien faire les choses. Cela implique différents intervenants. Je ne veux pas me décharger de ma responsabilité sur les autres, mais nous devons travailler ensemble pour offrir une expérience harmonieuse.

Je pense que les choses peuvent être améliorées au Canada. J'ai déjà travaillé en Europe — si vous me permettez de mentionner cette expérience — et, là-bas, un règlement a été adopté il y a environ 15 ans au sujet de cette prise en charge complète, tous les services nécessaires aux passagers à mobilité réduite devant être fournis par l'aéroport et seulement par l'aéroport, du début à la fin. Cela a beaucoup simplifié le système — en éliminant les points de transfert, la prise en charge des fauteuils roulants par différentes parties, et en assurant toute la logistique connexe — et cela a considérablement amélioré l'expérience de bout en bout dans les aéroports européens.

Le président: Merci, monsieur Strahl.

Merci, monsieur von Hoensbroech.

Nous passons maintenant à Mme Koutrakis.

Madame Koutrakis, vous avez la parole. Vous avez six minutes. Je vous en prie.

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

Je remercie nos invités de WestJet de comparaître de nouveau devant le comité des transports pour discuter de cette question très importante.

Malheureusement, nous avons tous vu dans les nouvelles que bon nombre de nos concitoyens handicapés n'ont pas l'impression d'avoir la même expérience de voyage que bon nombre d'entre nous qui ne sont pas handicapés.

Cela dit, selon les statistiques que vous nous avez communiquées, WestJet sert 700 passagers handicapés chaque jour, et je vous crois lorsque vous dites que vous voulez faire mieux. Cela dit, pour faire mieux, tout est question d'argent. Pourriez-vous nous dire aujourd'hui quels ont été les revenus de WestJet au cours du dernier trimestre et combien d'argent sera investi pour s'assurer que les passagers handicapés vivent une meilleure expérience?

• (1225)

M. Alexis von Hoensbroech: Merci.

WestJet a toujours investi dans la prestation d'une expérience client de qualité supérieure, et je pense que nous sommes également réputés pour le faire. Nous mesurons l'expérience de nos invités de façon très, très rigoureuse et à l'aide de données. Vous serez peut-être intéressés d'apprendre que nous mesurons à la fois l'expérience passager de nos invités qui ne sont pas handicapés et de ceux qui le sont. Chose intéressante, depuis de nombreuses années, nous constatons que les passagers handicapés accordent constamment à notre service une note nettement supérieure à la moyenne des autres passagers. Cela est conforme à la réalité, car chaque passager handicapé mérite et reçoit une attention particulière. C'est un thème qui revient constamment. Par conséquent, à grande échelle, je ne pense pas que nous ayons un problème de culture ou d'attention.

Cela dit, nous sommes une organisation composée d'êtres humains, et il arrive que des erreurs se produisent. Nous sommes conscients de cela. C'est le cas dans toutes les organisations. Nous considérons chaque erreur, chaque lacune et chaque situation terrible comme une occasion d'améliorer notre service.

Mme Annie Koutrakis: La première partie de ma question visait à savoir si vous pouviez nous dire, s'il vous plaît, à combien se sont chiffrés vos revenus. Je suis certaine que si ces chiffres sont disponibles en ligne, nous pouvons les retrouver, mais je pense qu'aux fins du compte rendu, il serait intéressant d'entendre le montant des revenus de WestJet au dernier trimestre.

M. Alexis von Hoensbroech: Nous sommes une entreprise privée. Nous ne divulguons pas nos données financières, mais nous avons dit que nous avons été rentables tous les trimestres l'an dernier. C'est une bonne chose, parce que cela nous donne les moyens de faire les investissements nécessaires dans les services. Au bout du compte, nous devons être une organisation qui offre un bon service à nos invités, un bon service à tous nos invités, et c'est dans cela que nous investirons toujours de l'argent.

Mme Annie Koutrakis: Monsieur von Hoensbroech, vous engagez-vous à faire l'acquisition de technologies et d'avions qui seraient plus accessibles et qui pourraient accueillir des fauteuils roulants, par exemple? Nous avons pris connaissance de cas de nombreux passagers en fauteuil roulant qui voyagent et qui ont beaucoup de difficulté. Êtes-vous prêt à nous dire aujourd'hui que vous avez l'intention de prendre une partie de vos profits pour vous assurer d'acheter de la technologie et des avions facilitant l'accessibilité pour les passagers voyageant en fauteuil roulant?

M. Alexis von Hoensbroech: Je veillerai toujours à ce que nous ayons des solutions qui conviennent à nos invités. Encore une fois, cela dépendra du type d'aides à la mobilité qu'ils utilisent. Il y a des aides à la mobilité très complexes, lourdes et imposantes dans certains cas, et nous avons une flotte d'avions très diversifiée. Nous avons de gros avions, comme les 787 intercontinentaux, qui ont beaucoup de place au niveau des passagers pour les aides à la mobilité. Nous avons aussi des avions régionaux à turbopropulseurs relativement petits, qui n'ont aucune place dans la cabine des passagers, mais qui ont de l'espace dans la soute pour les transporter. Nous ferons toujours tout ce qui est possible pour que cela fonctionne.

Une partie de la solution est ou peut être liée à la technologie, mais une grande partie est également liée au processus. L'exemple que j'ai donné tout à l'heure, à savoir qu'un avion ne décollera pas tant que le passager n'aura pas la confirmation que son fauteuil roulant a été chargé, est probablement la chose la plus utile que nous puissions faire pour nous assurer que l'invité ait son fauteuil roulant à destination.

Mme Annie Koutrakis: J'aimerais passer à la formation.

Vous avez dit dans votre témoignage que tous les employés reçoivent de la formation. Cette formation est-elle obligatoire pour tous? Combien de vos employés l'ont suivie? Qui plus est, l'équipe de direction et peut-être les membres du conseil d'administration de WestJet ont-ils également reçu cette formation? Avez-vous déjà reçu cette formation?

• (1230)

M. Alexis von Hoensbroech: La façon dont nous procédons, c'est que chaque employé qui est en contact direct avec des invités et qui interagit potentiellement avec des personnes handicapées doit être formé, et chaque employé ou fournisseur qui manipule de l'équipement doit être formé. C'est obligatoire, et cela se fait de façon récurrente, alors il y a une mise à jour constante. Ce que nous n'avons pas, c'est... Ce ne sont pas tous les dirigeants et tous les cadres, quel que soit leur rôle, qui doivent suivre toutes les formations offertes dans l'entreprise. Par exemple, je ne fais pas la formation de pilote parce que je ne suis pas pilote. Cependant, je m'assure

que tous les pilotes sont bien formés. Mon travail consiste à m'assurer que tous ceux qui interagissent avec des personnes handicapées ou avec leur équipement sont bien formés, et c'est le cas. Bien sûr, nous avons une formation de sensibilisation, que nous suivons tous.

Le président: Merci, madame Koutrakis.

C'est maintenant au tour de M. Barsalou-Duval.

Vous avez la parole pour six minutes. Je vous en prie.

[Français]

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

Messieurs les témoins de WestJet, je vous remercie d'être parmi nous.

Je vais reprendre là où ma collègue avait terminé concernant la question de la formation du personnel. Elle avait posé une question à ce sujet au témoin qui a comparu avant vous.

J'ai rappelé certains cas médiatisés de gens à mobilité réduite qui ont eu des problèmes et ont porté plainte. On constate rapidement que la plupart des cas qui ont été médiatisés sont des cas où le personnel manquait de formation et ne savait pas comment s'occuper des personnes à mobilité réduite.

Dans le cas de Mme Lisa Gilliard et de M. Phil Gilliard, qui a été médiatisé récemment et qui concerne WestJet, on constate que c'est encore la même situation. Le personnel n'était pas formé adéquatement parce qu'il ne savait pas comment s'occuper du passager ou, du moins, il ne l'a pas fait adéquatement.

Vous avez mentionné que tout le personnel qui doit interagir avec des personnes handicapées devait suivre une formation. Comment se fait-il que ces situations se produisent, si le personnel a été formé adéquatement?

[Traduction]

M. Alexis von Hoensbroech: Nous offrons de la formation et nous améliorons constamment le programme de formation pour nous assurer de fournir une formation toujours meilleure et pour nous permettre de nous occuper des cas où nous avons constaté que les choses ont mal tourné.

De façon générale, je suis assez convaincu que le niveau de formation de notre personnel est bon. Cependant, je reconnais aussi que, dans certains cas, nous ne sommes peut-être pas aussi clairs que nous devrions l'être sur la façon de manipuler certains appareils spéciaux.

Il y a parfois des aides à la mobilité de grande taille qui n'entrent pas dans la soute. Les gens font leur possible pour les faire entrer. Ils les renversent sur le côté, ce qui entraîne des dommages ou un fonctionnement imprévu de ces appareils. Cela part de bonnes intentions pour essayer de faire monter l'équipement à bord, afin qu'il accompagne l'invité jusqu'à destination, mais ces bonnes intentions entraînent parfois des dommages à l'équipement.

Ce sont des choses que nous avons vues se produire et nous en avons tiré des leçons. À l'avenir, nous serons beaucoup plus clairs quant aux types d'aides qui peuvent voler sur un type d'aéronef donné, ainsi qu'à leur taille et leur poids, de même que pour ceux qui ne le peuvent pas. C'est l'une des améliorations que nous devons apporter.

Je suis convaincu que, dans l'ensemble, le programme de formation est efficace. Nous veillons absolument à ce que tout le monde suive la formation.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Selon vous, l'entraînement et la formation sont adéquats, mais il reste que des situations persistent. Votre réponse ne me satisfait pas totalement, parce qu'on ne verrait pas ce genre de situation se produire à répétition. Ça ne concerne pas seulement WestJet, mais aussi AirTransat et Air Canada. On a l'impression que cette situation arrive régulièrement.

On a aussi l'impression qu'une autre situation arrive régulièrement, en lien avec la façon dont les plaintes sont traitées par les compagnies aériennes. On nous soulignait tout à l'heure qu'il semble y avoir un traitement différent des cas qui sont médiatisés. Des gens se plaignent, mais ne semblent pas obtenir de réponse jusqu'à ce que leur cas devienne médiatisé. Dans le cas dont je vous ai parlé plus tôt, on nous a dit qu'après avoir porté plainte, les gens n'avaient pas obtenu de réponse de WestJet. Ce n'est que lorsque leur cas est devenu médiatisé qu'ils ont obtenu des réponses et reçu un appel de la compagnie, qui leur a offert ses excuses.

Les cas médiatisés sont-ils traités de façon différente des cas qui ne sont pas médiatisés?

• (1235)

[Traduction]

M. Alexis von Hoensbroech: C'est l'une des raisons pour lesquelles je suis ici. J'ai besoin d'interagir avec vous et que vous me rapportiez ce que vous entendez.

Certains cas sont portés à l'attention des médias, et d'autres non. Chaque cas est porté à notre attention. Nous enquêtons sur chaque cas, afin d'améliorer notre service. Notre ambition est d'offrir un bon service.

Ces invités sont aussi précieux pour nous que n'importe quel autre invité. Nous voulons être une compagnie aérienne accessible. C'est notre ambition depuis le premier jour.

Cela ne veut pas dire que nous sommes parfaits. Aucune organisation n'est parfaite. Il n'y a aucune organisation où il n'y a jamais d'erreurs. Nous avons un bon bilan, même en tant qu'industrie, pour ce qui est d'apprendre de nos erreurs. Prenons la sécurité des vols, par exemple...

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Je suis désolé de vous interrompre, mais j'aimerais vous poser une dernière question.

L'Office des transports du Canada mentionne avoir reçu, au cours des cinq dernières années, un peu moins de 1 000 plaintes concernant l'accessibilité. Vous dites que vous traitez régulièrement avec des personnes à mobilité réduite dans le cadre de vos activités régulières. Combien de ces 1 000 plaintes sont liées à WestJet?

[Traduction]

M. Alexis von Hoensbroech: L'an dernier, nous avons accueilli 260 000 personnes en fauteuil roulant, et nous avons reçu environ 200 plaintes.

C'est bien cela?

M. Todd Peterson (directeur, Affaires réglementaires, WestJet Airlines Ltd.): Nous avons reçu et examiné environ 200 plaintes. Certaines d'entre elles impliquaient également des

dommages ou divers événements avec des aides à la mobilité. Nous avons réparé environ 390 aides à la mobilité.

Il s'agit d'un très petit nombre par rapport au très grand nombre de passagers que nous transportons qui ont des besoins...

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

Monsieur Bachrach, vous avez maintenant la parole pour six minutes.

[Traduction]

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Je remercie l'équipe de WestJet de comparaître devant notre comité.

Je suis en train d'examiner certains des cas très médiatisés, qui se sont produits l'an dernier seulement, des cas de traitement inapproprié de passagers handicapés.

Il y a le cas du fauteuil roulant de Melanie Carlbeck, qu'on a laissé derrière et qui ne s'est pas rendu à destination. On lui a fourni un fauteuil roulant qui ne lui convenait pas, et son propre fauteuil n'est arrivé que quelques jours plus tard.

Toujours en 2023, Phil Gilliard a fait une chute parce que le personnel de WestJet ne savait pas comment utiliser un appareil de levage Eagle. Cela lui a causé une blessure et de graves ecchymoses au bras.

Blake Turnbull, 4 ans, s'est retrouvée sans fauteuil roulant pendant plus d'un mois après que WestJet eut endommagé la jante de son fauteuil roulant, rendant les freins inutilisables. Le personnel a permis à Blake de sortir de l'avion en rampant sur le sol et l'a traitée de salamandre.

Enfin, comme nous l'avons entendu plus tôt, l'ancienne athlète paralympique Sarah Morris-Probert a dû monter l'escalier de l'avion à la force de ses bras parce que la seule autre option que WestJet lui avait donnée était de la porter dans l'escalier dans son fauteuil roulant, ce qui, selon moi n'est pas une pratique sécuritaire.

Votre réponse à la dernière question a peut-être donné une indication de cela. Il s'agit de cas qui ont retenu l'attention des médias. Quel pourcentage du nombre total de cas de traitement inapproprié de passagers représentent les cas que je viens de mentionner?

M. Alexis von Hoensbroech: Je vous remercie de cette question.

Chaque cas que vous avez décrit est terrible. Nous menons toujours une enquête approfondie pour essayer de comprendre ce qui a mené aux événements qui ont fini par être rapportés dans les médias. C'est toujours une occasion d'apprentissage pour nous.

Comme je l'ai également dit, le nombre de plaintes est d'environ 200 pour plus de 250 000 personnes handicapées qui voyagent avec notre compagnie, alors le pourcentage est très faible. Cela veut dire que 99,9 % des clients ont une bonne expérience. Cela dit, chaque cas est un cas de trop, et il ne fait aucun doute que nous devons obligatoirement nous en occuper.

Cependant, nous savons tous que les médias présentent parfois un seul point de vue. Pour nous, il est toujours important de comprendre ce qui s'est passé réellement. Nous avons une équipe médicale qui se consacre exclusivement à parler à ces personnes, afin de comprendre ce qui est arrivé et de voir comment nous pouvons soutenir et aider ces personnes, mais surtout de comprendre ce qui n'a pas fonctionné dans un cas particulier.

Permettez-moi de prendre l'exemple de l'athlète paralympique qui a monté à quatre pattes l'escalier à Los Cabos, au Mexique. Dans ce cas particulier, nous avons un contrat avec l'aéroport selon lequel tous nos avions ont accès aux passerelles pour que l'embarquement se fasse horizontalement. C'est la norme.

Ce jour-là, à cause de la congestion de l'aéroport, notre avion a été forcé de se stationner sur le tarmac, ce qui est inhabituel, et ce n'est pas ainsi que cela devrait être. Cela montre qu'il s'agit d'un écosystème qui doit fonctionner en synergie. Une expérience harmonieuse exige des efforts de tous, et pas seulement de la compagnie aérienne.

Nous étions sur le tarmac et nous avons informé la dame que nous avons un problème pour la faire monter à bord. Bien sûr, il y a toujours un plan B pour faire monter quelqu'un à bord dans un cas où il n'y a qu'un escalier. Il y a un processus approuvé et sécuritaire, pour lequel le personnel est formé, qui consiste à porter l'invité dans l'escalier, parce que c'est la seule option possible. Il y a un processus approuvé sur la façon de faire cela.

Je comprends que ce n'est pas un très bon processus, et je ne l'aime pas non plus, mais c'était la deuxième meilleure ou la dernière bonne option qui s'offrait à nous. Cette dame a décidé qu'elle ne voulait pas procéder ainsi. Elle préférerait monter l'escalier par elle-même. Bien sûr, c'est une expérience humiliante. Je peux imaginer à quel point l'expérience a été mauvaise pour elle, mais c'était aussi son choix personnel de le faire.

Je me pose maintenant de nombreuses autres questions à ce sujet. Pourquoi Los Cabos n'a-t-il pas de dispositif approprié pour soulever quelqu'un? Comment se compose le reste de notre système dans les aéroports?

Nous desservons de nombreux aéroports. Beaucoup d'entre eux ne sont pas au Canada, mais au Mexique, dans les Caraïbes et un peu partout. L'infrastructure aéroportuaire est souvent très diversifiée.

Ce sont des questions que nous nous sommes posées, mais nous n'avons certainement jamais offert une procédure non sécuritaire à cette dame.

• (1240)

M. Andrew Gibbons (vice-président, Affaires extérieures, WestJet Airlines Ltd.): J'aimerais ajouter quelque chose, monsieur Bachrach.

Après cet incident, M. Peterson et moi avons communiqué personnellement avec l'invitée et avons eu une conversation avec elle. Ensuite, nous avons prévu une discussion avec la dirigeante principale de l'accessibilité du Canada.

C'est grâce à ces conversations de ce genre que nous apprenons. C'est ainsi que nous obtenons plus d'information. Nous ne restons pas assis à pleurer sur notre sort et à regarder des reportages dans les médias. Nous prenons des mesures, nous rencontrons les invités

et nous avons des réunions avec la dirigeante principale de l'accessibilité.

Comme nous l'avons dit, il s'agit d'un exercice d'amélioration et d'apprentissage continu. Il y a une très forte culture de prise en charge au sein de notre organisation...

M. Taylor Bachrach: Je comprends cela.

J'ajouterais que lorsque le Comité entend des choses comme le nombre de plaintes relatives à l'accessibilité qui ne représente qu'une très petite fraction du nombre total de personnes handicapées qui sont transportées, il semble — je vais le dire comme je le pense — que vous minimisez le problème ou que vous essayez de le rationaliser, alors que ce que nous voulons, je pense, ce sont des mesures proactives.

Je veux poser une question et je sais que mon temps est presque écoulé...

M. Alexis von Hoensbroech: Je suis désolé, mais j'aimerais simplement préciser quelque chose.

Je sais qu'il s'agit d'un petit nombre, et nous en sommes fiers parce que cela montre que notre organisation prend la question très au sérieux, mais j'ai aussi dit que chaque cas est un cas de trop. Chaque cas est un cas que nous devons régler.

M. Taylor Bachrach: Oui, j'ai entendu cela également.

Le président: Merci, monsieur Bachrach.

Nous allons maintenant passer au deuxième tour. Nous allons commencer par M. Muys.

Vous avez six minutes. Je vous en prie.

M. Dan Muys: Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins de WestJet.

Nous en avons parlé. Vous avez expliqué que vos procédures sont en voie de mise à jour et que la formation est en cours depuis un certain temps, comme on l'a déjà dit.

Ma question porte non seulement sur la formation, mais aussi sur la sensibilisation. Nous avons vu des exemples où le personnel n'a pas su écouter des gens qui avaient des problèmes.

Cela a-t-il changé par suite des reportages des médias, dont certains ont été rappelés ici? Comment cela va-t-il continuer de changer pour nous donner la certitude que...?

C'est une chose de téléphoner aux passagers et d'avoir cette conversation par la suite. Quelles mesures concrètes a-t-on prises pour traiter ces incidents avec beaucoup de sensibilité?

M. Alexis von Hoensbroech: Tout d'abord, ce n'est pas à cause des médias que nous nous soucions de l'accessibilité, mais parce qu'être une compagnie aérienne accessible fait vraiment partie de nos activités. C'est pourquoi nous nous améliorons constamment.

Je pourrais peut-être céder la parole à M. Peterson, qui pourra parler de certaines des mesures que le chef de notre groupe de travail, en l'occurrence lui-même, est en train de prendre.

M. Todd Peterson: Pour revenir à ce que vous disiez, une grande partie de notre formation en matière d'accessibilité est axée sur le rôle joué, bien sûr. L'agent d'aéroport ne reçoit pas la même formation que le personnel de cabine.

Une chose qui est commune à toute notre formation est ce que nous appelons l'élément « sensibilité » de la formation. Une bonne partie du programme met l'accent sur l'interaction respectueuse, la façon de reconnaître les invités, c'est-à-dire les clients, et de travailler avec eux pour comprendre leurs besoins réels, puis d'appliquer nos processus et nos procédures en fonction de leurs besoins.

C'est très convergent et très uniforme dans tous nos programmes de formation.

• (1245)

M. Dan Muys: J'aimerais poser une question au sujet des aéroports internationaux, parce que le dernier groupe de témoins nous a rappelé ce que nous savons tous, soit qu'il y a certainement des normes dans les aéroports canadiens, mais n'oublions pas que WestJet dessert de nombreuses destinations soleil. Vous venez de mentionner un incident survenu à Los Cabos.

Compte tenu du fait que les normes sont peut-être différentes, que l'équipement est différent et que les procédures sont différentes dans les aéroports internationaux, quelle est votre responsabilité en tant que compagnie aérienne d'atténuer cela de façon proactive et de régler le problème dès le départ?

M. Alexis von Hoensbroech: Bien sûr, nous devons offrir un service convergent dans l'ensemble de notre réseau, pas seulement dans le réseau canadien. Cela dit, nous devons aussi composer avec l'infrastructure et la façon dont sont équipés les aéroports que nous desservons. Les aéroports ne sont pas tous pareils. Soit dit en passant, c'est la même chose au Canada. Dans certains aéroports isolés du Nord canadien, la situation peut aussi être très différente de ce qu'elle est pour un vol à destination de Toronto ou de Calgary.

Chaque fois que nous nous trouvons dans un aéroport qui n'a pas le même type d'infrastructure, nous élaborons des processus de contournement qui sont sécuritaires et qui donnent les bons résultats — mais il faut reconnaître qu'ils ne sont pas toujours excellents, comme dans l'exemple de l'athlète paralympique.

M. Dan Muys: Nous avons demandé au dernier groupe une comparaison du nombre de cas à l'échelle internationale avec le nombre de cas à l'échelle nationale. Il n'y a pas de bonne tenue de dossiers ou de statistiques à ce sujet. Pourriez-vous nous donner un peu plus de contexte sur ce que vous observez à l'échelle internationale par rapport à ce qui se passe chez nous, au Canada.

M. Alexis von Hoensbroech: Il faudrait que nous vous revenions là-dessus. Je n'ai pas de ventilation entre le national et l'international à ce sujet.

M. Dan Muys: Suivez-vous cela? Seriez-vous en mesure de faire une recherche à ce sujet et de la présenter au Comité?

M. Alexis von Hoensbroech: Oui, absolument.

M. Dan Muys: Vous avez mentionné, dans un mémoire qui a été envoyé au Comité, et encore aujourd'hui, qu'une revue rigoureuse de votre plan d'accessibilité est en cours. Vous espériez avoir des améliorations significatives cette année.

Vous avez dit « cette année », mais pouvez-vous nous donner un échéancier plus précis? Quelles sont les principaux jalons que vous vous attendiez à voir, que nous nous attendions à voir, je crois, pour en finir plutôt que simplement « cette année »? Il reste 10 mois dans l'année.

M. Alexis von Hoensbroech: C'est pour le plus tôt possible, mais je vais laisser M. Peterson vous en parler.

M. Todd Peterson: Un certain nombre d'éléments sont activement en mouvement. Pour certains éléments, nous pourrions ramener la cible de « cette année » à quelques mois.

Nous nous attendons à mettre en œuvre certaines de ces solutions avant l'été. Nous en établissons un ordre de priorité, surtout pour ce qui est de notre priorité du moment, c'est-à-dire la confirmation positive que le voyageur monte dans l'avion avec son fauteuil roulant. Nous avons déjà un processus que nous allons appliquer pour cela. Les matériaux et les étiquettes spéciales dont nous avons besoin sont déjà commandés. Dès que nous les recevrons, nous déploierons ce processus dans nos aéroports.

C'est notre priorité absolue. D'autres suivront.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Muys.

Merci, monsieur Peterson.

Nous passons maintenant à M. Badawey.

Monsieur Badawey, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes, je vous prie.

M. Vance Badawey: Merci, monsieur le président.

Je vais commencer par dire que je ne vais pas me répéter. En ce qui concerne les commentaires formulés plus tôt, vous étiez à la tribune et vous les avez entendus, alors je vais aller droit au but et me concentrer sur l'établissement de normes. Lorsque je dis « l'établissement de normes », je parle de normes de bout en bout. Vous n'êtes pas le seul à qui j'en parle; j'en parle aussi avec les témoins qui vous ont précédés et j'en parlerai, bien sûr, avec ceux qui vous suivront. Cela dit, bien sûr, l'objet est d'harmoniser l'expérience de bout en bout.

La deuxième chose que j'aimerais dire, c'est qu'il est également impératif de reconnaître d'entrée de jeu que le mot « devrait » n'a pas sa place; il faut le remplacer par un indicatif présent, plus contraignant. Deuxièmement, le mot « non » n'existe pas; c'est « comment ». C'est essentiellement l'état d'esprit que nous devons tous avoir pour atteindre les résultats auxquels s'attendent vos clients et, bien sûr, les clients des aéroports.

La prochaine chose que je vais dire — et j'insiste encore une fois là-dessus — concerne le commentaire que j'ai fait plus tôt sur l'offre d'une expérience client positive de bout en bout. Qu'il s'agisse d'une personne ou d'un millier de personnes, c'est pertinent, c'est important et c'est une priorité.

La dernière chose que je dirai avant de poser ma question, c'est que tout est une question de service — service, service, service. Cela dit, compte tenu des résultats de cette étude et des recommandations que nous allons formuler, ainsi que de la réponse que nous allons attendre du ministre, il reste encore du travail à faire pour peaufiner cette stratégie de bout en bout. Comme je l'ai dit tout à l'heure, on s'attend à ce que ce ne soit pas seulement les compagnies aériennes, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, c'est-à-dire l'ACSTA, et les aéroports qui parrainent cette stratégie, mais à la fois les aéroports, l'ACSTA, les compagnies aériennes et d'autres.

La question que j'aimerais vous poser, monsieur Peterson — et cela rejoint un peu celle de M. Muys, mais j'aimerais avoir des précisions sur la situation actuelle — concerne votre rencontre avec le ministre des Transports et la ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap en décembre dernier, je crois. Cela dit, vous et Air Canada avez déclaré aux médias que vous alliez investir à fond dans de nouveaux équipements dans les aéroports canadiens, comme des ascenseurs, pour avoir la certitude de pouvoir répondre aux attentes de nos clients... et, je le répète, vos clients sont une compagnie aérienne ainsi que l'ACSTA et les aéroports.

Pouvez-vous nous donner des détails sur l'ampleur et la portée de cette initiative et nous dire exactement ce que vous avez fait depuis votre rencontre avec les ministres?

• (1250)

M. Todd Peterson: Comme je le disais il y a un moment, nous avons déployé beaucoup d'efforts pour résoudre la grande question de la confirmation que le fauteuil roulant est à bord avec l'invité. C'est la première initiative que nous allons lancer.

Le deuxième élément sur lequel nous avons beaucoup travaillé, c'est l'étude de notre réseau et la compréhension des différentes pièces d'équipement qui existent dans notre réseau. Comme M. von Hoensbroech l'a dit, il y en a une variété, mais nous devons être beaucoup plus clairs au sujet de notre capacité de transporter des dispositifs de mobilité, particulièrement pour ce qui est de la taille et du poids.

Nous pensons que, grâce au travail que nous avons accompli jusqu'à maintenant, nous serons en mesure de confirmer que, dans bien des cas, nous sommes en mesure de transporter des appareils plus gros ou plus lourds que ceux que nous transportons aujourd'hui. Il y aura donc une augmentation du service, mais, M. von Hoensbroech l'a dit également, dans certains cas, nous devons être plus clairs avec nos invités au sujet de nos limites et, dans certains cas, il y aura des réductions. Le bon résultat, c'est que nos invités sauront clairement à quoi s'attendre de notre part.

M. Vance Badawey: Cela dit, vous travaillez avec les aéroports et avec l'ACSTA pour harmoniser les normes et les procédures et, deuxièmement, l'infrastructure dans laquelle on investirait. Ces investissements sont-ils fondés sur les aéroports ou sur le nombre de services d'accessibilité que vous fournissez par aéroport?

M. Todd Peterson: Nous cherchons des occasions à l'échelle du réseau. Comme M. von Hoensbroech l'a dit, l'un des grands facteurs qui nous ont amenés à nous concentrer, c'est que nous avons échoué et que nous avons eu des problèmes par le passé. Cela met en lumière les lacunes de nos processus. Nous ne nous préoccupons pas trop de savoir où ils sont exactement. Nous voulons simplement trouver les lacunes les plus courantes et les combler systématiquement afin d'offrir un excellent service à la clientèle à tous nos invités tout le temps dont vous avez parlé.

M. Vance Badawey: Travaillez-vous également avec la collectivité des personnes handicapées?

M. Todd Peterson: Absolument. Nous avons un groupe de travail interne. Bien sûr, nous sommes une grande entreprise et nous avons des gens à l'interne qui ont vécu une expérience. Or, s'occuper des personnes handicapées fait partie de leur vie. Nous travaillons également avec des organismes de l'extérieur, comme l'Open Doors Organization, pour veiller à ce que la collectivité soit entendue, qu'elle participe et qu'elle comprenne ce que nous faisons.

Nous recueillons leur perspective afin d'aligner sur leurs besoins les solutions que nous mettons en œuvre.

M. Vance Badawey: Pour terminer, monsieur le président, si vous me le permettez, je dirais que cela va au-delà des réunions que nous allons avoir ici, au-delà du Comité, du rapport et des recommandations que nous allons présenter et au-delà de la réponse au ministre. Il s'agit de poursuivre le processus avec le ministre et le groupe que nous avons ici. Ce qui est encore plus important, c'est la façon dont vous, en tant que compagnie aérienne, l'ACSTA en tant que fournisseur de services et les aéroports pouvez en faire une expérience positive de bout en bout pour le client.

Ce sera fluide. Ce ne sera pas demain la fin. Nous n'aurons pas toutes les réponses. Ce sera fluide. Mais nous sommes impatients de faire vivre au client cette expérience positive.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Badawey.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

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

Ce sera probablement ma dernière chance de poser des questions aux témoins et je voudrais aborder un sujet qui a aussi été soulevé par M. Lukács lors de la première partie de notre réunion. Dans une de ses revendications, il faisait valoir que la politique « une personne, un tarif », qui est appliquée à l'intérieur des frontières canadiennes, devrait aussi l'être sur tous les vols en partance ou en direction du Canada.

Il y a quelques années, une certaine Mme Cheung a déposé une requête contre WestJet auprès de l'Office des transports du Canada. WestJet a combattu cette requête, qui provenait d'une personne à mobilité réduite qui, j'imagine, devait avoir besoin de plus d'un siège. WestJet avait refusé d'appliquer cette politique pour cette personne. J'aimerais savoir pourquoi WestJet ne veut pas appliquer cette politique et pourquoi ses politiques tarifaires sont toujours discriminatoires à l'égard des personnes à mobilité réduite.

• (1255)

[Traduction]

M. Alexis von Hoensbroech: À titre de commentaire général, je conviens que c'est déroutant. Les règlements sont différents pour les vols intérieurs et les vols internationaux. Les vols intérieurs sont toujours relativement faciles à organiser. À l'international, il faut toujours penser aux autres compagnies aériennes. Il y a d'autres compagnies aériennes, et on ne veut pas ajouter à la confusion. Lorsqu'ils prennent un vol canadien, ils ont un service, et lorsqu'ils prennent un vol non canadien, ils en obtiennent un autre. Avec le partage des codes et un billet canadien mais un transporteur étranger, cela devient en fait assez complexe.

C'est pourquoi nous avons besoin de normes à cet égard. Et ces normes doivent être internationales...

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Qu'est-ce qui vous empêche d'appliquer à vos avions qui vont à l'étranger les normes que vous appliquez à vos avions qui voyagent au Canada?

[Traduction]

M. Alexis von Hoensbroech: Nous devons être cohérents. De façon générale, je ne m'y oppose pas. Je dis simplement que nous devons être cohérents. Dans le cas des voyages à l'étranger, nous devons être cohérents en général, pas uniquement pour les compagnies aériennes canadiennes, mais viser également les compagnies aériennes étrangères. Sinon, les choses sont très complexes et très déroutantes pour les passagers. Je suis d'accord avec vous pour dire qu'il y a de la confusion.

Monsieur Peterson, peut-être pourriez-vous nous donner plus de détails à ce sujet.

M. Todd Peterson: Je pense que vous avez bien résumé la situation.

Nos avions assurent la liaison sur Paris, par exemple, tout comme ceux d'Air France aussi. C'est très déroutant pour les passagers et c'est difficile quand des règles différentes s'appliquent à un vol de WestJet et à un vol d'Air France en ce qui a trait au partage des codes. Voilà où la cohérence est importante.

Nous convenons que, jusqu'à maintenant, l'organisme de réglementation a pris la bonne décision. Nous appuyons également les discussions en cours dans des forums comme l'IATA.

Le président: Merci, monsieur Peterson.

[Français]

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Pour revenir sur ce dernier point, je suis un peu perplexe quant à l'affirmation que ce serait complexe et déroutant pour les passagers. Ce sont les passagers qui demandent qu'on applique la règle une personne, un tarif sur les vols internationaux.

Je reviens à la question de M. Barsalou-Duval: qu'est-ce qui empêche WestJet de les accommoder sur les vols de WestJet à destination et en provenance du Canada?

M. Alexis von Hoensbroech: Je peux simplement répéter ce que j'ai déjà dit, à savoir qu'il faudrait uniformiser les règles dans l'ensemble du système. Si quelqu'un réserve un billet de WestJet, mais que le vol est assuré par Air France, par exemple, et qu'Air France n'est pas visée par ce genre de règle, cette situation est source de confusion et nous ne pourrions peut-être pas remplir notre mission. C'est déroutant.

Je pense aussi qu'il faut trouver une solution à ce problème, mais on parle alors d'une norme internationale et non d'une solution s'appliquant uniquement au Canada.

M. Taylor Bachrach: Il semble que WestJet se bat devant les tribunaux alors qu'elle pourrait en fait accommoder les gens sur tous les vols lorsque c'est possible.

Je vais passer à un autre point.

Vous avez parlé du nombre de plaintes reçues de personnes handicapées qui voyagent à bord de vos avions. Seriez-vous en faveur de modifications législatives qui obligerait les compagnies aé-

riennes à fournir ces statistiques à l'OTC au nom de la transparence?

M. Alexis von Hoensbroech: Tout à fait. Je pense que la transparence est extrêmement importante dans notre industrie. Nous sommes prêts à partager toute cette information avec l'OTC.

Je réclamerais également la transparence dans l'autre sens. L'OTC n'a pas toujours fait preuve d'une grande transparence quant aux types de plaintes et à leur statut. La transparence peut certainement être améliorée dans l'espace réglementaire canadien. Nous sommes prêts à participer dans les secteurs que nous contrôlons.

M. Taylor Bachrach: Je termine là-dessus. Je vous remercie de cette réponse. J'espère que le Comité pourra inclure une recommandation pour s'assurer que la loi canadienne à cet égard est conforme à celle des États-Unis, où les compagnies aériennes sont tenues de communiquer leurs données sur les plaintes à la FAA, afin qu'il y ait transparence publique et que cela puisse faire l'objet d'une vérification.

Il ressort du travail de la vérificatrice générale que la transparence est limitée en vertu du règlement actuel. Nous souhaitons tous, je pense, une amélioration sur ce plan.

Merci, monsieur le président.

• (1300)

Le président: Merci, monsieur Bachrach.

Nous passons maintenant à M. Strahl.

M. Alexis von Hoensbroech: Je suis désolé. Je veux juste recommander...

Nous fournissons ces renseignements quand on nous les demande et nous n'avons pas besoin d'être réglementés pour cela. Nous sommes heureux de partager toute cette information avec le public.

M. Andrew Gibbons: Nous sommes ici aujourd'hui pour le faire. [Inaudible] règlement.

Le président: Merci beaucoup.

Je cède la parole à M. Strahl.

Comme nous allons devoir réduire un peu le temps alloué, je vous accorde trois minutes, monsieur.

M. Mark Strahl: Merci.

L'Office des transports du Canada a rendu une décision concernant Air Canada — qui fait l'objet d'un appel — selon laquelle la compagnie aérienne doit éventuellement aller jusqu'à changer d'appareil pour servir un passager disposant d'une réservation, cela moyennant un préavis suffisant.

Avez-vous envisagé cette possibilité? Si une personne utilisant un fauteuil électrique, par exemple, réserve un vol sur une liaison normalement assurée par un Bombardier Q400, envisagez-vous un système où, moyennant un préavis suffisant, WestJet changerait d'appareil, volontairement ou par obligation, pour permettre à ce passager de se rendre à une destination desservie par la compagnie?

M. Alexis von Hoensbroech: En général, nous essayons toujours de trouver des aménagements et des solutions. Cependant, si une disposition réglementaire contraint la compagnie à toujours utiliser un appareil d'une certaine capacité, cela peut être difficile. Nous avons sept avions — seulement sept — qui sont des gros porteurs disposant de grandes soutes et de grands porte-bagages en cabine. Si un problème survenait à Fort McMurray, nous ne pourrions même pas y faire atterrir un gros porteur. Il y a des limites à ce que nous pouvons faire, surtout au sein du réseau dans lequel nous évoluons actuellement avec nos avions régionaux.

Je comprends l'idée derrière cela, mais je ne suis pas sûr que ce soit tout à fait réalisable sur le plan pratique.

M. Mark Strahl: Évidemment, vous ne pouvez pas nous faire part de vos discussions à l'interne avec vos partenaires syndicaux, mais qu'ont donné vos conversations avec les employés de WestJet? Ils sont souvent en première ligne, et on leur demande d'accomplir une tâche qui n'est peut-être pas très courante. Ils doivent souvent aider au rangement des valises et, de temps à autre, ils ont affaire à une pièce d'équipement très sensible. En général, ils sont responsables de la sécurité et du service aux clients à bord d'un aéronef, mais de temps à autre, ils sont confrontés à un cas très compliqué.

Travaillez-vous avec Unifor et vos autres partenaires syndicaux pour...? Font-ils partie du système intégré que vous avez mis au point? Pouvez-vous décrire comment vous abordez cette question avec vos partenaires syndicaux?

M. Alexis von Hoensbroech: Oui, tout à fait. Nous avons une relation très constructive avec les syndicats. Nous discutons de toutes ces questions avec eux quand c'est approprié.

Permettez-moi de corriger une chose. Ce n'est pas rare. En moyenne, chacun de nos vols comprend une personne souffrant d'un handicap. Notre équipe est très motivée par la volonté d'aider ces personnes et de faciliter leurs déplacements.

Les personnes handicapées nous accordent une note plus élevée que les passagers moyens, ce qui confirme que ce système fonctionne très bien. Des erreurs peuvent toujours se produire, mais pour l'essentiel, cela fonctionne très bien. Ces personnes nous écrivent pour nous féliciter des efforts considérables de notre équipe.

M. Andrew Gibbons: Puis-je ajouter quelque chose?

Le président: Répondez très rapidement, monsieur Gibbons, si vous le pouvez.

M. Andrew Gibbons: Nous avons lancé cette invitation à de nombreux groupes, mais dans le cadre de votre étude, nous vous invitons à vous rendre chez WestJet pour rencontrer nos équipes qui offrent ces services chaque jour afin d'obtenir leurs commentaires, d'entendre leurs témoignages sur les défis et aussi sur le respect et la culture de compassion qui sont les nôtres.

Dans le cadre de votre étude, nous vous invitons à venir chez WestJet. Venez écouter et apprendre.

Le président: Merci, monsieur Gibbons.

Nous allons terminer nos questions avec Mme Murray.

Je vous cède la parole. Vous avez trois minutes, s'il vous plaît.

L'hon. Joyce Murray (Vancouver Quadra, Lib.): Merci beaucoup. C'est une conversation très intéressante.

Monsieur von Hoensbroech, les 200 plaintes représentent-elles une tendance positive? Quel était le nombre de plaintes il y a deux ou trois ans?

• (1305)

M. Todd Peterson: Je vais répondre à cette question.

Nous voulons réduire le nombre de plaintes. Le but ultime du travail que nous entreprenons est de réduire ce nombre. Nous aimerions qu'il soit de zéro. Ce n'est probablement pas réalisable, mais nous allons continuer de travailler sur ce plan jusqu'à ce que ce nombre diminue.

L'hon. Joyce Murray: Je veux savoir quelle est la tendance.

M. Todd Peterson: Ces dernières années, nous avons eu la pandémie de COVID-19 et quelques perturbations, mais si on fait abstraction de ces années-là, la tendance est très nette: le nombre de problèmes est faible par rapport au nombre de personnes handicapées que nous transportons. Encore une fois, c'est une tendance que nous voulons voir diminuer avec le temps.

L'hon. Joyce Murray: Pourriez-vous nous dire quel pourcentage des employés de WestJet s'identifient comme personnes handicapées, s'il vous plaît?

M. Alexis von Hoensbroech: Nous devons vous revenir avec une réponse.

Il s'agit d'une part équitable. Notre entreprise est très inclusive, alors il y en a un bon nombre, mais je n'ai pas le chiffre exact.

L'hon. Joyce Murray: J'aimerais aussi savoir combien d'entre eux occupent des postes de cadres de niveau intermédiaire ou supérieur.

Voici une autre question à laquelle vous pourrez peut-être répondre: WestJet a-t-elle des cibles quant au nombre de personnes handicapées qu'elle aura parmi ses employés? Avez-vous un pourcentage cible?

M. Alexis von Hoensbroech: Il me faudra vous revenir avec une réponse.

De toute évidence, il y a des types très différents de groupes d'employés qui ont certaines limites en fonction des handicaps dont on parle et qui peuvent faire l'objet de mesures d'adaptation. Si vous pensez aux pilotes, il y a des limites aux handicaps qui permettraient à quelqu'un d'être pilote. Même chose pour les agents de bord. Il y a d'autres groupes où c'est beaucoup plus facile. Dans ces cas, nous sommes très ouverts et accueillants. Nous en employons un bon nombre.

Je ne connais pas le chiffre exact, mais je me ferai un plaisir de vous faire parvenir une réponse.

L'hon. Joyce Murray: Je pose la question parce qu'une partie du changement de culture que nous avons opéré au gouvernement du Canada consiste à avoir des objectifs explicites pour le recrutement de personnes handicapées. Par exemple, un des objectifs est de passer de 5,3 % de l'effectif en 2018 à 7 % en 2025. Cela fait partie de la culture du gouvernement actuel en matière de services publics. Cela signifie que ces personnes peuvent aider l'organisation à servir les personnes handicapées de manière beaucoup plus efficace.

J'aimerais aussi savoir quel genre de soutien vous offrez à vos employés internes handicapés quant aux services et à l'équipement pour vous assurer qu'ils peuvent être efficaces, peu importe leur handicap.

Avez-vous un programme explicite à cet égard?

M. Alexis von Hoensbroech: Tout d'abord, nous sommes une entreprise très diversifiée. À tous les égards de la diversité, nous obtenons des résultats relativement élevés. Je pense que nous faisons un assez bon travail à cet égard.

J'aime votre proposition. C'est certainement quelque chose que nous devrions examiner. Je ne sais pas dans quelle mesure nous avons des cibles explicites.

M. Andrew Gibbons: Oui, nous allons devoir vous revenir avec des réponses à toutes ces questions, madame Murray, et nous allons nous efforcer de le faire. Je devrais ajouter que la dirigeante principale de l'accessibilité a soulevé ce sujet dans toutes les discussions que nous avons eues avec elle. Cela fait partie de notre liste de questions à aborder avec elle pour en arriver à l'idée que vous faites valoir à juste titre quant à la nécessité d'avoir un groupe d'employés qui représente la population générale afin de mieux comprendre les choses.

Le président: Merci, monsieur Gibbons.

Merci, madame Murray.

Oui, allez-y, monsieur Badawey.

M. Vance Badawey: Pour répondre à la question de Mme Murray, je pense que ces chiffres seraient très utiles au Comité.

Monsieur Peterson, vous avez dit qu'il y avait peut-être une différence entre les deux, mais il serait très utile au Comité d'avoir ces chiffres.

M. Andrew Gibbons: Combien y a-t-il de plaintes?

M. Vance Badawey: Oui.

M. Andrew Gibbons: Bien sûr. Nous sommes heureux de le faire.

M. Vance Badawey: J'irai même plus loin: pas seulement les plaintes, mais aussi les incidents. Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Badawey.

Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à remercier encore une fois les trois témoins de WestJet qui ont comparu devant nous aujourd'hui. Je vous souhaite à tous un bel après-midi.

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>