



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

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

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 105**

Le mardi 19 mars 2024

---

Président : M. Peter Schiefke





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

Le mardi 19 mars 2024

• (1100)

[Français]

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

Bienvenue à la 105<sup>e</sup> 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 participer en personne, dans la salle, ou à distance au moyen de l'application Zoom.

[Traduction]

Chers collègues, bien que cette salle soit équipée d'un système audio perfectionné, des accidents acoustiques sont toujours possibles. Ils peuvent être extrêmement dommageables pour les interprètes et leur occasionner des blessures graves. La cause la plus courante d'effet Larsen est une oreillette portée trop près d'un microphone allumé. Nous invitons donc tous les participants à faire preuve de prudence dans la manipulation de leur oreillette, surtout quand leur microphone 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 dans le microphone dans lequel leur oreillette est branchée, et à éviter de manipuler cette oreillette en la plaçant sur la table, loin du microphone, quand ils ne la portent pas.

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

Pour notre premier groupe de témoins, Michael Rousseau, président et chef de la direction d'Air Canada, comparait par vidéoconférence. Bienvenue, monsieur. Vous êtes accompagné de David Rheault, vice-président, Relations avec les gouvernements et les collectivités; de Tom Stevens, vice-président, Expérience client et stratégie de l'exploitation, par vidéoconférence; et de Kerianne Wilson, directrice, Accessibilité clientèle.

Pour le deuxième groupe de témoins, nous accueillerons la Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance, en la personne de son président, le professeur David Lepofsky. Du Conseil des Canadiens avec déficiences, nous entendrons Heather Walkus, présidente nationale, qui se joindra à nous par vidéoconférence.

Nous allons commencer par notre premier groupe de témoins, et je cède la parole à M. Rousseau pour cinq minutes.

Vous avez la parole, monsieur.

**M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC):** Il n'est pas connecté?

**Le président:** Peut-être que quelqu'un d'autre d'Air Canada — M. Stevens, M. Rheault ou Mme Wilson — pourrait se charger de la déclaration préliminaire au nom de M. Rousseau.

Nous allons suspendre la séance pendant deux minutes pour nous assurer qu'il n'y a pas de problème dans le cas de M. Rousseau. Nous allons lui donner la chance de s'installer et nous vérifierons la connexion.

• (1100)

(Pause)

• (1105)

**Le président:** Nous reprenons la séance.

Je vous cède de nouveau la parole, monsieur Rousseau. Vous disposez de cinq minutes pour votre déclaration liminaire, monsieur.

**M. Michael Rousseau (président et chef de la direction, Air Canada):** Merci, monsieur le président.

[Français]

Bonjour à tous.

[Traduction]

Permettez-moi d'assurer au Comité, aux personnes handicapées et à la population canadienne qu'Air Canada prend très au sérieux son obligation de veiller à ce que ses services soient accessibles. Notre objectif est d'être le transporteur aérien de premier choix pour les personnes handicapées.

[Français]

Nous investissons déjà des ressources importantes pour l'accessibilité et nous allons faire mieux.

[Traduction]

Chaque année, Air Canada transporte à bon port des centaines de milliers de clients qui ont besoin d'une assistance à la mobilité ou d'autres mesures d'adaptation. Nous investissons des ressources considérables en matière d'accessibilité. Nous avons été et continuerons d'être un chef de file. En janvier, nous sommes devenus le premier transporteur en Amérique du Nord à adopter le programme Tournesol pour les clients ayant un handicap invisible. Nous avons également été les premiers au Canada à rendre possible le suivi en temps réel des dispositifs d'aide à la mobilité enregistrés des clients par l'intermédiaire d'une nouvelle fonctionnalité dans l'appli Air Canada. En outre, nous avons mis à jour nos politiques sur l'embarquement prioritaire et le rangement des aides à la mobilité.

Toujours au début de l'année 2024, nous avons créé un comité consultatif sur l'accessibilité des clients composé de représentants de quatre groupes canadiens voués à l'accessibilité. Nous avons été un participant clé dans l'ébauche du rapport de l'Office des transports du Canada, l'OTC, intitulé *Aides à la mobilité et transport aérien - Rapport final*. Nous sommes fiers de notre contribution à cette initiative gouvernementale. Air Canada a été l'un des premiers transporteurs aériens à renoncer aux limites de responsabilité dans les traités internationaux pour payer le coût total des aides à la mobilité endommagées. Je siège au conseil d'administration de l'Association du transport aérien international, qui représente 250 transporteurs aériens dans le monde. Air Canada a été un membre clé de son groupe d'action mondial sur l'amélioration du transport des aides à la mobilité.

Nous avons appuyé la Loi canadienne sur l'accessibilité et son objectif d'éliminer les obstacles au Canada d'ici 2040. Dans ce contexte, nous avons rendu public notre plan d'accessibilité triennal, que nous sommes en train de mettre en œuvre. Ce plan comprend 145 nouvelles initiatives de grande envergure, fondées sur une année de recherche, de consultations d'experts et de rétroaction de personnes handicapées ayant voyagé à bord de plus de 220 vols. Nous serions heureux d'en fournir un exemplaire aux membres du Comité pour examen.

Nos employés, nos sous-traitants internationaux et notre équipe de direction sont hautement sensibilisés, ont une solide éthique de travail et font preuve d'une grande empathie envers ce segment de clientèle très important. Des centaines de milliers de clients ayant besoin d'une assistance voyagent sans encombre chaque année.

En 2023, dans l'ensemble de notre réseau, nous avons reçu près de 1,3 million de demandes d'assistance spéciale de la part de nos passagers. Considérant le nombre d'incidents déclarés, la grande majorité d'entre eux vivent une expérience positive. Dans environ 0,15 % des situations liées à des personnes voyageant avec un fauteuil roulant ou un dispositif d'aide à la mobilité, des clients nous ont signalé une expérience négative. Dans l'ensemble, nos dossiers montrent qu'en 2023, environ 100 plaintes liées à l'accessibilité de nos services ont été déposées auprès de l'OTC.

Il ne s'agit pas de minimiser le nombre d'incidents ou les conséquences importantes des perturbations sur les personnes touchées. Ce tableau, qui vient préciser le contexte général, indique, d'une part, que nous faisons du bon travail et, d'autre part, ce qui importe davantage, que nous devons continuer à nous améliorer. C'est ce que nous allons faire. Notre industrie est plus complexe que d'autres, mais je crois que si toutes les parties travaillent ensemble, nous pouvons réussir à éliminer tous les obstacles au voyage aérien.

Bien que les causes de ces expériences négatives soient très variées, nous sommes parvenus à la conclusion que le principal problème est le manque d'uniformité. Et le meilleur moyen d'y remédier est de fournir à nos employés, qui tiennent tous à servir efficacement nos clients, une formation et des outils plus nombreux et mieux adaptés, afin qu'ils puissent être en mesure d'aider au mieux chacun d'entre eux.

Ainsi, nos 10 000 employés travaillant dans les aéroports recevront une formation supplémentaire sur les handicaps dans le cadre d'un nouveau programme de revalidation annuelle. En plus de renforcer les processus, cette formation favorisera une meilleure compréhension. En outre, nos employés de première ligne et nos cadres doivent suivre une formation spécialement conçue en collaboration avec des experts, et qui porte notamment sur les principes que

toutes les personnes doivent être traitées avec dignité et que tous les obstacles doivent être éliminés.

Un parallèle intéressant avec l'évolution des normes de sécurité des sociétés aériennes peut être établi. Bien que des incidents continuent de se produire, l'industrie du transport aérien est aujourd'hui le moyen de transport le plus sûr. Ce résultat a été rendu possible grâce à la volonté de notre industrie d'examiner les erreurs et d'en tirer des leçons, de peaufiner constamment les processus, d'adopter de nouvelles technologies ou d'ajouter des redondances, et d'assurer une formation continue et de meilleure qualité.

Nous sommes tout à fait conscients des conséquences qu'une perturbation peut avoir sur nos clients handicapés. Tout incident est pour nous une immense déception, car nous savons qu'il entraîne des conséquences sur la qualité de vie de la personne concernée. Le cas échéant, nous présentons nos excuses et prenons nos responsabilités. Cependant, nous constatons que la principale préoccupation des clients est toujours que nous agissions de manière à éviter que la même chose arrive à d'autres.

• (1110)

Pour cette raison, notre équipe de direction et tous les employés d'Air Canada se sont engagés à s'améliorer. Chaque jour, nous nous efforçons d'offrir une expérience positive à tous nos clients. Nous sommes conscients que nous devons et pouvons faire mieux.

[Français]

Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

Merci.

[Traduction]

Merci

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Avant de céder la parole à M. Strahl, je tiens à présenter mes excuses à l'une de nos témoins dont je crois avoir écorché le prénom. J'aurais dû prononcer Kerianne, et je tenais à ce que cela figure au compte rendu.

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

Monsieur Strahl, vous avez la parole pour six minutes, monsieur.

**M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président, et merci aux représentants d'Air Canada d'être ici aujourd'hui.

Nous avons évidemment entendu parler d'un certain nombre de Canadiens qui ont vécu des expériences difficiles. Nous avons lancé cette étude en raison du cas très médiatisé de Stéphanie Cadieux, qui a été privée durant un temps de son fauteuil roulant, resté derrière, et qui a parlé des difficultés que cela lui a occasionnées.

Encore une fois, beaucoup nous ont rappelé qu'une aide à la mobilité n'est pas un simple bagage, que c'est une extension de la personne qui la possède. C'est ce qui lui permet d'être indépendante. On nous a dit à quel point ce genre de situation est pénible à la fois sur le plan physique — il faut parfois des jours pour se remettre d'avoir dû utiliser une pièce d'équipement non spécialisée — et sur le plan mental, car il y a aussi une dimension mentale. Ces personnes se sentent comme des citoyens de second ordre.

J'aimerais savoir comment Air Canada compte s'y prendre pour s'assurer... Je connaissais la statistique que vous avez citée, soit le 0,15 %. Que faites-vous pour parvenir à zéro?

Deuxièmement, comment Air Canada réagit-elle quand cela se produit? Vous dites que vous avez tiré des leçons. Que se passe-t-il quand il s'agit d'un cas aussi médiatisé? Vous dites avoir déjà pris des mesures pour faire plus de formation et être sensible à cette question. Qu'arrive-t-il quand des employés d'Air Canada manquent à leur devoir de servir une personne handicapée? Sont-ils réprimandés? Quelles mesures prenez-vous pour veiller à ce que cette question soit traitée avec le sérieux qu'elle mérite?

**M. Michael Rousseau:** Je vous remercie de vos questions. Je suis d'accord avec vous.

En réponse à votre première question — sur ce que nous faisons —, je dirai que bon nombre de ces situations se sont produites avant que nous n'ayons apporté un certain nombre de changements en vertu de notre plan d'accessibilité, qui a été publié en juin dernier.

Pour ce qui est des aides à la mobilité, nous avons modifié nos politiques pour les rendre beaucoup plus favorables aux clients. Premièrement, s'il est possible d'installer l'aide à la mobilité dans la cabine de l'avion — si elle est pliable et de taille adaptée —, nous la rangeons à bord. Dans le cas contraire, si elle est trop volumineuse, elle est chargée en soute. Le dispositif en question est traité en priorité, c'est-à-dire chargé en dernier et déchargé en premier. Deuxièmement, les clients ont accès à une application mobile qui leur permet de surveiller la progression de leur aide à la mobilité après l'enregistrement et de confirmer qu'elle est bien à bord de l'avion. Troisièmement, pour protéger les aides à la mobilité, celles-ci sont placées dans une soute distincte, ce qui est possible à bord d'un grand nombre d'appareils. Si les avions n'ont pas de soutes distinctes, ces équipements sont emballés à part, de sorte qu'ils ne voyagent pas avec le reste du fret.

Nous pensons que ces mesures permettront de réduire au minimum le nombre de cas dont vous avez entendu parler par le passé, et nous espérons qu'elles les élimineront.

En ce qui concerne le deuxième point que vous avez soulevé, sachez que nous communiquons avec tous les clients qui nous font part d'une expérience négative. Mme Wilson pourra certainement vous en dire plus à ce sujet. Elle s'entretient avec ces personnes à propos de ce qu'elles ont vécu et prend note de leurs commentaires pour les intégrer aux leçons que nous avons apprises.

Tout comme dans le domaine de la sécurité des vols, nous demandons aux employés qui commettent une erreur de nous dévoiler les causes des incidents, sans risquer d'encourir de sanction. Nous allons mieux former ces employés. Nous allons leur donner une formation spéciale et nous renforcerons la formation. Les employés qui n'excellent pas dans leur emploi ou qui ne s'améliorent pas pourront être réaffectés, mais nous voulons commencer par les former pour nous assurer qu'ils comprennent les processus et qu'ils soient sensibilisés aux besoins des clients. Nous surveillerons ensuite leur rendement.

• (1115)

**M. Mark Strahl:** À la faveur de cette étude, on nous a parlé des différents modèles en vigueur dans le monde, notamment du modèle européen selon lequel l'aéroport est responsable de la prise en charge des personnes ayant besoin d'une assistance spéciale, de leur arrivée au terminal jusqu'à l'avion. Pensez-vous que cette approche

et ce mode de fonctionnement permettraient de prévenir certaines des défaillances que nous avons constatées ces derniers mois, en ce sens que le risque que des équipements soient perdus lors du passage à la sécurité ou ailleurs serait moindre?

Je suppose qu'à l'heure actuelle, les dizaines de compagnies aériennes qui desservent des aéroports comme Pearson ou Vancouver ont toutes des approches différentes dans le cas des personnes handicapées. Que penseriez-vous de cette idée d'opter pour un modèle de prestation de services relevant des aéroports plutôt que de chaque compagnie aérienne qui doit appliquer sa propre approche et assumer la responsabilité de faire monter les gens à bord des avions?

**M. Michael Rousseau:** C'est un concept très intéressant. Évidemment, comme la compagnie a des escales partout dans le monde, Air Canada a fait l'expérience des deux modèles, ici et à l'étranger. Cette formule a ses mérites. Il serait certainement avantageux pour les petits aéroports du Canada de regrouper les services. Il faudrait que nous passions plus de temps à penser aux grands centres, où il y a beaucoup plus d'activités. Il faudrait un mode de coordination différent entre les deux grands partenaires: les aéroports et les compagnies aériennes. Je pense que nous devrions examiner tous ces aspects pour les améliorer.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Nous passons maintenant à Mme Koutrakis.

Madame Koutrakis, vous avez la parole. Vous avez six minutes, s'il vous plaît.

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

Je remercie nos témoins de leur présence.

Nous avons vu bien des fois au Comité et dans les médias que personne n'est surpris d'apprendre qu'il y a eu des incidents où des passagers handicapés ont eu l'impression que leur expérience ne correspondait pas à ce qu'on leur avait vendu. Qu'avez-vous ajouté à la formation de votre personnel depuis 2023. Quel est votre nouveau programme de formation? Vous avez dit dans votre témoignage, monsieur Rousseau, que cette formation est annuelle. Avez-vous songé peut-être à en augmenter la fréquence? De plus, quel est exactement l'objet de cette formation?

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

Il s'agit d'une formation périodique annuelle. Si nous voulons plus de formation, c'est certainement une option que nous pouvons mettre en place. Il est certain que tout le nouveau personnel recevrait la formation et que tous les employés existants — 10 000 au moins — recevraient la formation périodique annuelle.

Pour ce qui est des détails de la formation, il s'agit essentiellement de deux volets différents. Il y a d'abord le processus: ce qu'il faut pour donner au client une expérience positive. Deuxièmement, la sensibilité: les besoins du client et le fait que l'aide à la mobilité est essentielle pour lui. Ce sont les deux aspects sur lesquels nous devons nous attacher.

Si vous me le permettez, je peux facilement renvoyer la question à Mme Wilson, qui est beaucoup plus près du programme de formation et peut vous donner un peu plus de détails.

• (1120)

**Mme Kerianne Wilson (directrice, Accessibilité clientèle, Air Canada):** Merci beaucoup de votre question, et merci de me donner l'occasion de m'adresser à vous.

Comme M. Rousseau l'a expliqué, il s'agit en fait de ces deux catégories, mais nous croyons qu'il est important de souligner que la réglementation ne l'exige que tous les trois ans, et qu'Air Canada a décidé d'aller bien au-delà de cette exigence, parce que nous croyons qu'il est vraiment important de maintenir à jour les compétences spécialisées et les compétences générales.

Nous essayons également d'adopter une perspective plus holistique, qui va plus loin que l'obligation faite au personnel d'assister à une séance de formation. Nous voulons vraiment que la formation soit omniprésente dans son travail. Nous avons commencé à examiner différentes façons de permettre à notre personnel d'interagir avec les clients. Par exemple, nous avons tenu un atelier à l'intention des clients il y a quelques semaines. Deux clients sont venus rencontrer directement un large éventail de membres du personnel, de la direction, des gestionnaires de première ligne et du personnel de première ligne afin d'établir un lien personnalisé avec notre clientèle et de comprendre ce que c'est que de voyager, dans ce cas-ci, avec une aide à la mobilité motorisée.

C'est pour leur faire comprendre cet aspect humain. Nous cherchons vraiment des moyens d'appliquer cette approche de la formation à tout notre personnel.

**Mme Annie Koutrakis:** À plus long terme, pour les Canadiens en situation de handicap qui voyagent par Air Canada, j'aimerais avoir une idée de vos plans d'affaires et de ce qu'ils comprennent pour l'infrastructure aéronautique future. Des passagers handicapés nous ont dit qu'ils reprochent à l'industrie de ne pas tenir compte des besoins des passagers en situation d'handicap dans la conception des aéronefs.

En particulier, de nombreux défenseurs de la cause ont souligné que les toilettes ne sont pas conçues pour être utilisées par une personne qui n'est pas en parfaite forme physique, et qu'elles ne sont certainement pas accessibles en fauteuil roulant. Ces mêmes défenseurs parlent aussi haut et fort de la nécessité de pouvoir accueillir à bord les passagers dans leurs propres appareils de mobilité. Comme vous pouvez l'imaginer, pour les passagers voyageurs ainsi handicapés, c'est une question de dignité.

Quel genre d'engagement Air Canada peut-elle prendre aujourd'hui pour la conception de sa future flotte pour aider ces voyageurs à conserver leur dignité?

**M. Michael Rousseau:** Le problème est très complexe, et il est très important d'amener l'accessibilité à un autre niveau.

La présence de fauteuils roulants dans les avions pose de nombreux problèmes de sécurité. Dans le cas des sièges, nous procédons à un examen réglementaire très complexe de l'intérieur de l'avion pour vérifier qu'il est sécuritaire pour tous les clients. C'est donc des aspects que nous devons toujours respecter.

En ce qui concerne les toilettes, vous avez tout à fait raison. Notre équipe, c'est-à-dire Mme Wilson et son groupe, parle à Boeing et à Airbus, les deux principaux constructeurs, surtout en ce qui concerne nos avions à fuselage étroit, c'est-à-dire les petits avions dans lesquels l'embarquement est plus difficile, et au sujet des changements de conception que permettraient à un client en fauteuil roulant ou handicapé d'accéder plus aisément aux toilettes.

Ce travail est en cours à l'heure actuelle. Nous allons continuer de travailler avec Boeing et Airbus à chercher une solution pour les futurs avions ou peut-être même rénover les avions existants dans un proche avenir pour répondre à votre souhait.

**Le président:** Il vous reste 35 secondes, madame Koutrakis.

**Mme Annie Koutrakis:** Merci, monsieur le président.

Très rapidement, pourriez-vous nous parler un peu du règlement des plaintes. Que se passe-t-il entre le dépôt de la plainte et son règlement?

Si le temps ne vous permet pas de répondre aujourd'hui, vous pourrez peut-être nous transmettre cette information plus tard. Combien de plaintes avez-vous reçues depuis 2023 et combien en avez-vous réglé?

**M. Michael Rousseau:** Encore une fois, dans les 1,3 million de demandes de mesures d'accommodement, nous comptons un total d'environ 2 000 plaintes en 2023. Elles ont été réglées au cas par cas, soit personnellement par les soins de Mme Wilson soit par notre service des relations avec la clientèle. Mais nous pouvons certainement vous envoyer une liste détaillée de la façon dont nous avons traité les divers problèmes.

• (1125)

**Le président:** Merci, monsieur Rousseau.

Nous serions très heureux de recevoir cette information.

[Français]

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 témoins, particulièrement M. Rousseau, d'être avec nous aujourd'hui.

Nous nous parlons aujourd'hui parce que, dans les derniers mois, voire dans la dernière année, il y a eu beaucoup de cas de personnes en situation de handicap qui ont eu des difficultés relativement à l'accessibilité. Ces difficultés semblent encore plus prononcées chez Air Canada. Vous devez connaître les cas, mais je pense que c'est quand même pertinent qu'on en parle rapidement.

On a cité plusieurs incidents dans les médias, notamment les suivants: un monte-charge est tombé sur la tête d'une passagère, ce qui a provoqué le débranchement de son respirateur; le personnel a omis de monter à bord le fauteuil roulant d'une cliente; un homme a été échappé et blessé par le personnel d'Air Canada, alors qu'on n'avait pas utilisé un monte-personne, comme le demandait le client; un homme atteint de paralysie cérébrale spastique a été contraint de se traîner lui-même en dehors d'un avion, parce qu'il n'avait pas d'aide; des athlètes paralympiques ont déposé des plaintes et affirmé qu'il y avait une situation problématique généralisée chez Air Canada.

Dans votre allocution d'ouverture, vous nous avez dit que ces cas représentaient 0,15 % des situations. Je me demande comment on peut expliquer la différence de perception entre ce que vous dites, soit que ces cas représentent à peine une centaine de plaintes, et un nombre assez important de cas qui se sont produits dernièrement et qui ont été médiatisés.

Il me semble que les incidents sont beaucoup plus largement répandus que ne l'indique la statistique de 0,15 %.

Quelles sont vos observations à ce sujet?

[Traduction]

**M. Michael Rousseau:** C'est 0,15 %, 15 centièmes de point de base. Je comprends ce que vous dites, à savoir que les plaintes ne sont probablement pas toutes comptées. Je comprends cela, mais là n'est pas la question. Notre problème, c'est que nous savons que nous devons nous améliorer et que nous mettons en place un certain nombre d'initiatives pour garder au plus bas, voire éliminer, ces incidents. Nous gérons une industrie très complexe, comme je l'ai fait valoir dans ma déclaration préliminaire. C'est parfois très émotif aussi, parce que je vois des clients qui veulent se rendre à destination avec tout ce qu'ils ont apporté à l'aéroport.

Ma conviction, que partage assurément mon équipe, est que nous allons nous améliorer. Et nous nous améliorons grâce aux initiatives que nous avons déjà mises en place et que nous avons décrites. Nous avons déjà l'embarquement prioritaire pour nos clients en situation de handicap. Nous leur attribuons une place à l'avant de la cabine, ce qui rend leur situation beaucoup plus facile. Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous gérons beaucoup mieux les aides à la mobilité que jadis, et nous formons tout notre monde. Nous avons mis en place le programme Tournesol pour les clients ayant un handicap invisible. Nous continuons de consulter des groupes respectés de personnes handicapées pour nous améliorer.

C'est un processus d'amélioration continue, mais encore une fois...

[Français]

**M. Xavier Barsalou-Duval:** Parlant...

[Traduction]

**M. Michael Rousseau:** ... je pense que nous faisons du bon travail au départ, mais nous devons faire mieux.

[Français]

**M. Xavier Barsalou-Duval:** Puisque vous parlez du besoin de faire mieux, je pense que, ce que vous avez soulevé concernant le fait que certains handicaps ne sont pas toujours déclarés, c'est qu'il semblerait y avoir un nombre plus élevé de problèmes que ce que les gens déclarent.

Une témoin est venue témoigner devant le Comité et, en tant que personne en situation de handicap, elle nous a mentionné qu'à peu près chaque fois qu'elle devait prendre l'avion, elle s'attendait à avoir des problèmes. Pour elle, ce n'est pas une question de se demander si elle aura des problèmes ou non. Elle a à peu près la certitude qu'elle en aura. Je trouve cela assez fascinant.

Quand on regarde les cas qui ont été rapportés par les médias, on constate que la compagnie Air Canada est, en tout cas, assez fortement surreprésentée dans le lot. On ne peut que saluer les initiatives que vous avez mentionnées et que vous voulez mettre en place. Certaines sont déjà en place. Je pense qu'il faut le reconnaître.

Cependant, on a pu voir aussi qu'assez récemment, vous étiez devant la cour pour contester la demande de l'Office des transports du Canada, à savoir d'accepter les fauteuils roulants dans les avions et de trouver des avions permettant d'accueillir les voyageurs si, par exemple, la place réservée n'est pas fonctionnelle. Cela signifierait donc de changer la personne d'avion pour que son fauteuil puisse y être monté.

Comment expliquez-vous le fait que vous dites faire des efforts — c'est votre message —, mais que, d'un autre côté, vous

conteste les ordonnances de l'Office qui aideraient les personnes en situation de handicap?

• (1130)

[Traduction]

**M. Michael Rousseau:** Le cas dont vous parlez remonte à 2016. M. Rose allait à Cleveland, et nous n'avons pas pu prendre son fauteuil roulant dans le petit avion que nous avions à l'époque. Nous cherchions un accommodement pour M. Rose. Nous avons travaillé avec lui pour voir si nous pouvions l'envoyer à un autre aéroport en limousine. Nous avons envisagé un autre vol, et nous avons envisagé des solutions de rechange pour lui permettre de se rendre là-bas avec son fauteuil roulant. Par conséquent, lorsque l'OTC a rendu sa décision, nous n'étions pas d'accord. Cela n'a rien à voir avec M. Rose ni avec notre engagement d'amener les clients handicapés à leur destination. N'étant pas d'accord avec l'OTC, nous n'avions plus d'autre option que de porter cette décision en appel devant les tribunaux.

Encore une fois, vous devez séparer ces deux questions: notre engagement à faire en sorte que les clients handicapés arrivent où ils veulent...

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole. Vous avez six minutes, s'il vous plaît.

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

Monsieur Rousseau, dans votre introduction, vous avez cité le pourcentage de voyages effectués par des personnes handicapées qui ont donné lieu à une plainte, et vous avez avancé le chiffre de 0,15 %. Cela donne l'impression que le problème n'est pas tellement grave et cela semble en diminuer l'importance. Pourquoi avez-vous fait ce choix dans votre déclaration préliminaire?

**M. Michael Rousseau:** Nous voulons être transparents dans la présentation des faits que nous avons — c'était l'un des objectifs de notre comparution devant le Comité — à tous ceux à qui nous parlons de cette situation très importante.

Tout de suite après avoir présenté nos chiffres, j'ai expliqué que je ne minimise pas le problème. Nous consacrons du temps et des efforts, ainsi que des investissements, pour nous améliorer. Nous savons, malgré les chiffres que j'ai avancés dans ma déclaration préliminaire, que nous devons nous améliorer.

Encore une fois, j'ai indiqué au Comité au moins une demi-douzaine de changements de processus importants que nous avons mis en place au cours des six derniers mois pour améliorer la situation. Nous continuerons de peaufiner les processus et d'investir en particulier dans la formation afin de garder au plus bas, voire éliminer, les erreurs qui sont commises.

**M. Taylor Bachrach:** Monsieur Rousseau, pourquoi n'avez-vous pas commencé par dire: « Nous avons un gros problème. »

Combien d'argent Air Canada a-t-elle gagné en 2023?

**M. Michael Rousseau:** En 2023, nous avons fait environ 2 milliards de dollars.

**M. Taylor Bachrach:** Combien d'argent Air Canada a-t-elle investi spécifiquement pour améliorer l'expérience des personnes en situation de handicap?

**M. Michael Rousseau:** C'est une bonne question. Je n'ai pas ce chiffre...

**M. Taylor Bachrach:** Est-ce que Mme Wilson a ce chiffre, peut-être?

**M. Michael Rousseau:** Non, nous n'avons pas le chiffre. La raison en est que, certainement, nous avons des chiffres sur les investissements que nous avons faits dans l'équipement et nous avons une main-d'œuvre qui s'y consacre dans une certaine mesure, mais il y a aussi beaucoup d'autres coûts à prendre en compte, comme la technologie et la formation qu'il faudrait prendre en compte pour calculer le chiffre plus précis.

J'estimerai que, si ce n'est pas dans les dizaines de millions, c'est certainement dans les nombreux millions de dollars d'investissements par année.

**M. Taylor Bachrach:** Suivez-vous ces investissements?

Vous avez dit tantôt que vous investissez des ressources considérables. Cette déclaration devait bien être fondée sur quelque chose.

**M. Michael Rousseau:** Nous formons maintenant 10 000 personnes par année, de façon récurrente. Premier exemple d'investissement important.

Nous achetons du nouveau matériel — plus de monte-charges Eagle, par exemple — dans plus d'aéroports et pour plus de redondance. Voilà un autre investissement que nous faisons.

Au-delà de tout cela, il y a une série d'améliorations technologiques que nous apportons dans le cadre d'autres programmes globaux. Le chiffre est difficile à isoler, mais encore une fois...

**M. Taylor Bachrach:** Monsieur Rousseau, seriez-vous disposé à sortir ces chiffres et à les présenter au Comité? Je pense que ce serait très édifiant et utile pour notre étude.

**M. Michael Rousseau:** Je pense que c'est une bonne question. Je vais me renseigner et voir si nos services financiers et d'autres groupes peuvent réunir ces chiffres si cela peut être utile.

• (1135)

**M. Taylor Bachrach:** Merci.

Plus tard au cours de la réunion, nous allons entendre deux représentants d'importants organismes de défense des personnes en situation de handicap au Canada. Aucun d'entre eux n'a été invité à donner son avis sur le plan d'accessibilité d'Air Canada.

Accepteriez-vous de rencontrer ces personnes personnellement?

**M. Michael Rousseau:** Encore une fois, nous avons mis sur pied un comité composé de quatre groupes très respectés de personnes en situation de handicap, soit Canada Sans Barrières, ou CSB, Lésion cérébrale Canada, Lésions médullaires Canada et Kéroul.

Nous accepterons certainement de parler à d'autres groupes également, que ce soit moi ou Mme Wilson qui est évidemment notre responsable de ce domaine en tant que directrice de l'accessibilité. Nous serons heureux de rencontrer tout le monde, y compris vos deux prochains invités.

**M. Taylor Bachrach:** Ce serait formidable, monsieur Rousseau.

J'ai eu l'occasion de rencontrer M. Lepofsky, de l'Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance. Je remarque qu'il porte l'épinglette de l'Ordre du Canada. Nous accueillons également Heather Walkus, du Conseil des Canadiens avec déficiences. Je sais qu'ils aimeraient beaucoup vous rencontrer pour discuter des plans

de votre entreprise, alors si vous pouviez organiser cela, nous vous en saurions gré.

Ma dernière question porte sur les mesures volontaires ou obligatoires prises par les compagnies aériennes. WestJet nous a dit, lors d'une réunion précédente, comme Air Canada aujourd'hui, que les compagnies aériennes prennent des mesures volontaires. Je me demande si c'est suffisant pour garantir une expérience cohérente aux voyageurs en situation de handicap.

Ne devrions-nous pas envisager de mettre en place des règlements nationaux rigoureux et bien appliqués, afin qu'il n'y ait pas de retardataires dans l'industrie qui ne prennent pas ces mesures volontaires comme celles que vous-même et WestJet avez décrites?

**M. Michael Rousseau:** Il m'est difficile de répondre à cette question. Encore une fois, j'examine la situation du point de vue d'Air Canada. Nous nous sommes engagés dans cette voie. Vous avez entendu parler de toutes les mesures que nous mettons en place et de notre engagement à continuer de nous améliorer. Nous espérons que d'autres compagnies aériennes suivront notre exemple; nous sommes certainement prêts à partager nos processus avec elles également.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Merci, monsieur Bachrach.

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

Monsieur Muys, vous avez la parole; vous disposez de cinq minutes.

**M. Dan Muys:** Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Rousseau.

Hier, le ministre des Transports du Canada s'est levé d'un bond et a dit: « Je sais, je sais, nous allons tenir un sommet. » Cela a si bien fonctionné, bien sûr, dans le cas des vols de voitures qui, comme nous l'a dit le chef de police de Toronto aujourd'hui, sont en fait de nouveau en hausse.

Selon ses propres paroles, le ministre s'est entretenu avec un collègue du Cabinet et ils ont convenu qu'il fallait agir maintenant. Ils ont fixé la date du 9 mai — dans deux mois — pour ce sommet qui, on peut l'imaginer, donnera lieu à un rapport avec une couverture et un logo sophistiqués, peut-être le 9 septembre, suivi de la mise en œuvre de certaines recommandations, peut-être d'ici le 9 mars de l'année prochaine.

À votre avis, à quoi servirait un sommet? Vous avez déjà parlé de certaines des mesures que vous avez prises; nous avons entendu WestJet nous parler de certaines des mesures qu'elle a prises. Nous pouvons nous demander si c'est suffisant, si c'est assez rapide, si vous vous souciez suffisamment de la situation ou si vous la prenez suffisamment au sérieux. Cependant, quel est l'intérêt d'un sommet dans deux mois pour prendre des mesures immédiates, si ce n'est une séance de photos pour donner l'impression que les libéraux font quelque chose pour régler un problème qu'ils auraient dû régler il y a des années et dont ils prétendent se soucier?

Qu'avez-vous à dire à ce sujet? Quel en est l'intérêt, à part une séance de photos?



**M. Michael Rousseau:** Je pense que c'est utile. L'échange de renseignements entre les participants, pas seulement les compagnies aériennes, mais aussi les autres modes de transport est toujours utile. Nous pouvons tous apprendre les uns des autres. Même si je crois que ce domaine important a un niveau de sensibilisation très élevé et qu'il continuera de le maintenir, encore une fois, je pense que le partage de l'information, des processus et des leçons apprises est toujours une chose positive.

**M. Dan Muys:** D'accord, alors je suppose que dans deux mois, nous partagerons certains renseignements.

Madame Wilson, on a mentionné que vous téléphonez aux clients qui ont eu des expériences négatives pour recueillir leurs commentaires, et je suppose que des mesures sont prises en réponse à certains de ces incidents. Il y a peut-être eu un cas qui a donné de bons résultats et qui, selon vous, serait un bon exemple. Pourriez-vous nous en parler un peu plus afin que nous comprenions certains des processus et des étapes?

• (1140)

**Mme Kerianne Wilson:** Avec plaisir.

Si j'entends parler d'un incident, que ce soit par l'entremise d'un de mes collègues de l'aéroport ou d'un autre collègue qui a reçu un courriel et qui me le transmet, j'y jette un premier coup d'oeil, puis pour m'aider à savoir ce qui s'est passé, j'obtiens toujours un retour d'information des aéroports concernés ou de quelqu'un à bord de l'avion. Je rejoins les gens personnellement ou par l'intermédiaire de l'un de mes collègues responsables des Relations avec la clientèle. Nous avons une équipe très dévouée qui travaille sur l'accessibilité.

Le but de ces appels téléphoniques est vraiment de comprendre directement du point de vue du client quelles conséquences l'incident a eues pour lui. Souvent, même si j'ai déjà vu certains de ces incidents, j'apprends quelque chose de nouveau dont je n'avais jamais entendu parler.

Par exemple, j'ai parlé à un client qui m'a présenté la situation de façon extrêmement succincte. C'est une personne qui utilise un fauteuil roulant motorisé. Lorsqu'elle part en vacances, ses vacances ne commencent pas de la même façon que pour nous, lorsque nous activons un message d'absence du bureau, par exemple. Elle n'est pas en vacances tant qu'elle n'est pas arrivée et n'a pas retrouvé son fauteuil roulant. L'intérêt de cette petite explication de la réalité que donne une personne handicapée, c'est que souvent, cela me permet de faire part de ces exemples à tous mes collègues. Cela change vraiment notre façon de voir les choses.

**M. Dan Muys:** Utilisez-vous des exemples précis dans la formation, et donnez-vous de la rétroaction au personnel d'Air Canada qui a été impliqué dans cette situation?

**Mme Kerianne Wilson:** Je vais simplement répéter la question pour l'enregistrement: que vais-je faire de cette rétroaction? Ce que je vais faire, c'est m'assurer que tout le personnel concerné la reçoit. Nous confirmons souvent que telle a été l'expérience du client. Vous n'avez peut-être pas vu les choses ainsi, mais c'est ce que le client a vécu. J'examine souvent le programme de formation pour voir s'il présente des lacunes. Dans certains cas, comme nous l'avons dit plus tôt, c'est la fréquence de la formation ou la façon dont elle a été dispensée qui est en cause. Souvent, nous voyons que le sujet en question a été abordé lors de la formation, mais peut-être pas d'une façon qui a vraiment trouvé écho.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Wilson.

Merci beaucoup, monsieur Muys.

La parole est maintenant à Mme Murray.

Madame Murray, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

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

Je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui.

Félicitations pour le leadership d'Air Canada à l'égard du programme Tournesol. Je me suis réjoui d'entendre cela. De plus, M. Rousseau a parlé de la nécessité de s'améliorer, surtout en ce qui concerne les changements de processus et la formation. Troisièmement, vous vous engagez à être un chef de file en matière d'accessibilité des voyages et de l'emploi sur votre site Web.

Monsieur Rousseau, quelles sont les mesures que vous avez établies pour être un chef de file en matière de voyages accessibles et d'emploi, et dans quel délai visez-vous à les atteindre?

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

Du point de vue du client, nous nous penchons sur deux aspects. Premièrement, il y a évidemment le nombre de plaintes par rapport au nombre de clients qui voyagent avec un handicap, et cela continue de s'améliorer d'année en année. Le deuxième domaine que nous explorons consiste à mener des sondages auprès de nos clients handicapés. Comme vous l'avez entendu, Mme Wilson parle à de nombreux clients, mais nous aimerions parler avec le plus grand nombre possible pour obtenir leurs commentaires. La notation de ce sondage serait également un point de repère interne pour nous indiquer comment nous nous en tirons et, surtout, comment nous nous améliorons. C'est certainement du point de vue du client.

Du point de vue des employés, l'une des mesures que nous examinons est le pourcentage de nos cadres qui ont une incapacité. Nous mesurons cela à l'interne. Nous demandons cette information à nos employés. C'est probablement sous-déclaré. Aujourd'hui, environ 5 % des membres de notre groupe de gestion ont déclaré une incapacité. Je pense que c'est une autre mesure importante d'un point de vue interne.

• (1145)

**L'hon. Joyce Murray:** Je vous remercie de le mentionner, parce que c'est ma deuxième question.

Combien de vos employés et entrepreneurs participant aux activités de formation — que ce soit au niveau de la conception, de la planification ou de la prestation — sont des personnes handicapées? Bien sûr, ils auraient naturellement une affinité avec les stagiaires et seraient probablement efficaces.

**M. Michael Rousseau:** Encore une fois, je vous remercie de la question.

Je n'ai pas les détails exacts concernant le nombre de membres du personnel de formation qui se déclarent handicapés. Je peux vous dire que dans l'ensemble, à Air Canada, environ 2,2 % de nos 39 000 employés ont une incapacité autodéclarée. Nous pensons que c'est sous-déclaré. C'est plus élevé que la moyenne pour le transport aérien, où il s'agit d'environ 1,9 %, je crois.

Je pourrai certainement vous fournir ultérieurement des renseignements précis sur le personnel de formation, les personnes qui participent à la formation d'autres employés, et sur le nombre de ces personnes qui se déclarent handicapées.

**L'hon. Joyce Murray:** Merci.

Je vous félicite d'avoir ces mesures en place.

Avez-vous des objectifs d'embauche? Quels sont vos objectifs en termes de pourcentage du personnel d'Air Canada ayant des difficultés d'accessibilité?

**M. Michael Rousseau:** À Air Canada, nous avons un très solide programme de diversité, d'équité et d'inclusion qui vise à améliorer les pratiques d'embauche afin d'assurer une forte représentation de tous les groupes minoritaires, y compris les personnes handicapées.

Je n'ai pas tous les chiffres sous les yeux. Nous nous comparons à l'industrie du transport aérien dans son ensemble pour ce qui est de toutes les dimensions de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Si je me souviens bien, nos résultats sont acceptables pour le moment, mais nous devons faire mieux. Nous allons apporter des changements aux processus d'embauche de façon à nous améliorer.

**L'hon. Joyce Murray:** Ma dernière question à ce sujet...

**Le président:** Malheureusement, madame Murray, il ne vous reste plus de temps pour une autre question.

**L'hon. Joyce Murray:** D'accord.

**Le président:** Merci, madame Murray.

Merci, monsieur Rousseau.

[Français]

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

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

Monsieur Rousseau, je dois vous avouer que je suis quand même déçu de votre réponse, malgré les annonces que vous avez faites. L'engagement d'Air Canada semble être sérieux ou, du moins, Air Canada semble avoir réalisé l'importance de s'attaquer aux manquements pour ce qui est du service à donner aux personnes en situation de handicap.

Cela étant dit, des gens engagent des poursuites, parce qu'ils veulent simplement que l'on respecte leur dignité humaine. Je trouve quand même particulier que l'on ne veuille pas répondre à des ordonnances d'organismes gouvernementaux qui veillent à ce que le système ait un minimum d'efficacité.

Je trouve qu'Air Canada envoie un drôle de message. Je ne peux pas vous dire que je suis satisfait de la réponse que vous avez donnée à ma dernière question.

Avant de terminer, puisque je n'ai pas beaucoup de temps, je voulais aussi aborder un autre sujet.

Il n'y a pas si longtemps, le commissaire aux langues officielles a déposé un rapport indiquant, notamment, qu'il a évalué une trentaine de plaintes visant Air Canada et qu'il a formulé des recommandations relativement au service en français. Quand on parle de bien servir ses clients, on parle aussi du service en français. Pourtant, nous avons appris qu'Air Canada n'avait mis en œuvre aucune d'entre elles.

Selon ce que je comprends, vous êtes en train d'apprendre le français. Toutefois, ne croyez-vous pas qu'il devrait tout simplement aller de soi qu'Air Canada mette en place les recommandations qui sont faites par le commissaire aux langues officielles? Ce-

la ne devrait-il pas aller de soi qu'il faut suivre les ordonnances de l'Office des transports du Canada?

• (1150)

[Traduction]

**M. Michael Rousseau:** Je vais d'abord répondre à la deuxième partie.

Nous sommes très fiers d'appuyer les deux langues officielles et d'être le seul transporteur au Canada qui offre des services dans les deux langues officielles. Cette question est, évidemment, très importante pour nous, tout comme l'accessibilité, mais ce sont des domaines différents. Nous lirons les recommandations que le commissaire a faites, et nous discuterons avec lui de ce que nous pensons de ces recommandations, mais il s'agit d'une ligne de conduite entièrement différente par rapport à l'accessibilité.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Nous passons maintenant à M. Bachrach, pour deux minutes et demie, s'il vous plaît.

**M. Taylor Bachrach:** Merci, monsieur le président.

Madame Wilson, je sais que M. Lepofsky vous a remis un mémoire avant la réunion. Dans ce mémoire, il y a 19 recommandations de son organisation, l'Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance.

Avez-vous eu l'occasion d'examiner les 19 recommandations?

**Mme Kerianne Wilson:** Oui. Comme on l'a déjà mentionné — peut-être dans le cadre d'une conversation privée —, M. Lepofsky et moi nous connaissons depuis quelques années. C'était un plaisir d'avoir de ses nouvelles. Je lui sais gré de m'avoir transmis son mémoire à l'avance.

Je l'ai seulement reçu hier, et j'ai lu les recommandations. Il y en a sur lesquelles nous avons déjà commencé à travailler, et j'ai donc trouvé très encourageant de voir que nous étions sur la même longueur d'onde. La meilleure façon d'accomplir quelque chose de concret et de passionnant en matière d'accessibilité est de travailler main dans la main avec l'ensemble des personnes handicapées.

**M. Taylor Bachrach:** Monsieur Rousseau, il y a d'autres administrations qui ont des règlements plus stricts, à certains égards, en ce qui concerne les personnes handicapées. Par exemple, le Comité a appris qu'aux États-Unis, toutes les plaintes soumises aux compagnies aériennes sont transmises à l'organisme de réglementation fédéral. Au Canada, il n'y a pas d'obligation de ce genre, alors nous devons essentiellement vous croire sur parole, lorsqu'il s'agit de données sur les plaintes, et chaque compagnie aérienne les déclare différemment. Nous savons que de nombreux cas ne sont pas signalés. C'est ce que nous ont dit les défenseurs des personnes handicapées.

Le Canada ne devrait-il pas avoir un système de reddition de comptes et de transparence au moins aussi solide que celui des États-Unis?

**M. Michael Rousseau:** Je pense qu'il vaut la peine d'explorer cette possibilité. Évidemment, il faudrait qu'il y ait des conditions, notamment sur la façon dont les données sont recueillies. Il faut qu'il y ait une uniformité, non seulement dans l'industrie du transport aérien, mais aussi dans d'autres industries qui permettent aux clients handicapés de voyager. Il est injuste de parler uniquement du secteur du transport aérien. Il faudrait en inclure d'autres pour avoir un point de vue d'ensemble sur les clients handicapés qui veulent voyager.

Comme c'est le cas pour la sécurité, les renseignements fournis doivent l'être dans une optique non punitive. Notre objectif commun devrait être d'améliorer l'expérience de voyage des clients handicapés. L'information devrait être transparente pour tous, et de nouvelles initiatives devraient émerger de cette information en vue d'améliorer les déplacements. Une optique non punitive représente aussi un aspect très important.

**Le président:** Merci, monsieur Rousseau.

Merci, monsieur Bachrach.

Il nous reste huit minutes, que je vais partager entre vous deux.

Monsieur Strahl, vous disposez de quatre minutes pour poser vos questions.

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

Je vais utiliser mon temps de parole pour présenter une motion que les membres du Comité devraient avoir reçue vendredi.

La motion se lit comme suit:

Attendu que:

- a) Il y a très peu d'infrastructures de transport dans les régions rurales du Canada;
- b) Souvent, les véhicules électriques ne représentent pas une option envisageable dans les régions rurales du Canada;
- c) Les Canadiens des régions rurales n'ont souvent d'autre option que d'utiliser des véhicules à essence ou au diésel pour se rendre au travail ou exploiter leur entreprise;
- d) Le gouvernement libéral prévoit de hausser la taxe sur le carbone de 23 % le 1<sup>er</sup> avril.

Que le Comité informe la Chambre qu'il est conscient des effets disproportionnés que la taxe sur le carbone a sur les Canadiens des régions rurales et qu'il demande au gouvernement libéral d'oublier cette hausse et d'abolir la taxe sur le carbone.

Monsieur le président, cette réunion est l'une des deux que nous aurons au cours de tout le mois. C'est l'une des dernières avant l'entrée en vigueur de la hausse de 23 % de la taxe sur le carbone le 1<sup>er</sup> avril. Nous savons que le ministre Guilbeault comparaitra devant le Comité pour expliquer sa politique de ne plus investir dans de nouvelles infrastructures routières, qui aura également un impact disproportionné sur le Canada rural. Nous pensons que nous pouvons voter sur cette motion pour envoyer un message clair de la part de ce comité, à savoir que nous croyons que la hausse de 23 % de la taxe sur le carbone du gouvernement aura un effet disproportionné sur les Canadiens des régions rurales. Comme nous ne voulons pas que cela se produise, je pense que c'est une bonne occasion pour les députés, surtout ceux d'entre nous qui représentent les Canadiens des régions rurales, de faire connaître leurs points de vue et de transmettre ce message au gouvernement.

Merci, monsieur le président.

• (1155)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Monsieur Badawey.

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

Je ne suis pas d'accord. Je pense que le moment est mal choisi par les conservateurs pour présenter une telle motion. Nous essayons de nous concentrer sur la communauté des personnes handicapées, ainsi que sur Air Canada, afin de régler un problème qui préoccupe beaucoup de gens depuis quelques années, à la lumière surtout de l'incident qui s'est produit récemment.

Monsieur le président, je ne pense pas que nous ayons le temps de nous occuper de cela aujourd'hui. Je crois que nous voulons nous en tenir aux questions dont nous sommes saisis. M. Strahl voudra peut-être soumettre cette motion à un moment plus opportun.

Je propose l'ajournement du débat sur cette motion, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Badawey.

(La motion est adoptée par 7 voix contre 4.)

**Le président:** Nous allons poursuivre les questions.

Il vous reste 2 minutes et 30 secondes, monsieur Strahl.

**M. Mark Strahl:** Merci beaucoup.

Monsieur Rousseau, bon nombre des incidents impliquant Air Canada dont nous avons entendu parler, certains des incidents les plus médiatisés... Celui auquel je pense est survenu à l'aéroport de Las Vegas, où quelqu'un a dû, je crois, se traîner dans la cabine pour sortir de l'avion. De toute évidence, vous avez fait appel — je présume — à un entrepreneur de l'extérieur du Canada.

Comment avez-vous révisé votre façon de traiter avec les entrepreneurs privés étrangers sur lesquels vous devez compter? Avez-vous modifié votre approche et, le cas échéant, de quelle façon?

**M. Michael Rousseau:** Il y a deux ou trois aspects à cette question. Vous avez tout à fait raison de dire qu'à l'extérieur du Canada, toutes les opérations sont assurées par des tiers. Nous avons renforcé les contrats avec nos entrepreneurs tiers, afin qu'ils comportent des normes d'exécution claires.

Pour vous donner une idée, je dirais qu'en ce qui concerne la situation à Las Vegas, nous avons mis fin au contrat avec cet entrepreneur — pas seulement pour cette erreur précise, mais aussi pour d'autres qu'il a commises — et nous avons fait appel à un nouvel entrepreneur. Tout repose sur la formation et sur le fait de pouvoir compter sur un contrat solide assorti de pénalités et de normes de prise en charge qui sont conformes à ce que nous essayons de faire au Canada.

**M. Mark Strahl:** Merci beaucoup.

La dernière question que j'aimerais vous poser est la suivante: quand allez-vous rendre compte des progrès réalisés dans le cadre de toutes ces initiatives? Il est évident que le Comité souhaite obtenir de l'information sur les progrès accomplis, sur certains des investissements et des dépenses que vous avez effectués. Comment rendez-vous compte à l'interne et publiquement de l'atteinte des objectifs de ces initiatives? La vérificatrice générale nous a dit aujourd'hui que les programmes qui partent de bonnes intentions sont importants, mais que les rapports et la mesure des répercussions le sont tout autant.

Comment faites-vous rapport aux Canadiens de la différence que les mesures mises en place font vraiment pour les passagers handicapés?

**M. Michael Rousseau:** Je vous remercie de la question. C'est une question très intéressante.

À l'interne, notre groupe de la haute direction, y compris moi-même, obtient régulièrement des données sur notre rendement en ce qui concerne les initiatives mises en place, le respect de ces initiatives et, bien sûr, le nombre de plaintes, qui, nous l'espérons, diminue à la suite de ces initiatives. C'est ce qui se fait à l'interne.

En ce qui concerne les rapports externes, il n'en a pas beaucoup été question à l'interne. Cela me rappelle à juste titre qu'il faut examiner la situation dans le cadre d'un rapport annuel, des circulaires de sollicitation de procuracy, d'un formulaire d'information annuel ou de tous les autres documents publics que nous produisons, afin que le public sache que nous nous améliorons. Il existe certainement de la documentation sur l'accessibilité dans certains de nos documents publics, mais elle ne contient pas beaucoup de chiffres, voire pas du tout. Je pense que vous avez raison. Il faudrait améliorer l'information au fil du temps en incluant quelques chiffres.

• (1200)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Merci, monsieur Strahl.

Les quatre minutes qui restent sont à vous, monsieur Badawey.

**M. Vance Badawey:** Merci, monsieur le président.

Je vais commencer par une déclaration, suivie d'une question, monsieur le président.

Ce qui m'intéresse le plus, monsieur Rousseau, c'est l'harmonisation des procédures en fonction de l'harmonisation des normes. Je pense franchement qu'il ne s'agit pas seulement des compagnies aériennes. Il est question de l'expérience de bout en bout des clients. Cela comprend tous les partenaires, depuis le moment où la personne arrive à l'aéroport jusqu'au moment où elle arrive à destination. Cela dit, on s'attend à un certain niveau de service. Tous les fournisseurs doivent être concernés par cela. Je répète qu'il est extrêmement important d'harmoniser ces procédures sur la base de normes harmonisées.

Contrairement à M. Muys et aux conservateurs, nous accordons de la valeur à la consultation publique et à la consultation des partenaires. C'est la raison pour laquelle, le 9 mai, nous tiendrons cette consultation. Peu importe que l'on appelle cela un sommet sur l'accessibilité ou une consultation publique, en fin de compte, nous allons discuter avec tous les partenaires du niveau de service attendu et, partant, de l'atteinte des résultats que nous voulons obtenir.

Monsieur Rousseau, croyez-vous que ce processus — pour les aéroports, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, les partenaires internationaux, les compagnies aériennes et, bien sûr, surtout, la communauté des personnes handicapées — serait une occasion de travailler à l'harmonisation de ces procédures en fonction des normes établies, d'avoir un plan stratégique et des plans d'action et, bien sûr, de produire les produits livrables découlant de ces plans d'action?

Pensez-vous que ce processus permettra cela?

**M. Michael Rousseau:** Je pense que c'est un bon début. Cela nécessitera beaucoup de travail, parce que, comme vous l'avez dit, la question est complexe. Il est certain qu'une meilleure coordination entre les partenaires se traduira par une meilleure expérience pour les clients handicapés. Je le crois fermement.

**M. Vance Badawey:** Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

**Le président:** Il vous reste deux minutes.

**M. Vance Badawey:** Excellent.

Je tiens à souligner qu'il y a deux aspects en question: la prise en charge et le respect. Au bout du compte, nous voulons nous assurer qu'avant que le couperet tombe concernant les décisions qui peuvent être prises — comme la motion qui vient d'être présentée —, les conséquences des décisions sont prises en compte et les aides à la mobilité ne sont pas considérées comme de simples bagages. Elles sont plutôt le prolongement des personnes et une source d'indépendance.

Ma deuxième question, monsieur Rousseau — et j'aimerais être un peu plus précis — est la suivante: qu'avez-vous fait de concret et quelle peut être la contribution de votre secteur, avec d'autres partenaires, pour atteindre les résultats attendus par la communauté des personnes handicapées?

**M. Michael Rousseau:** Premièrement, en ce qui concerne les aides à la mobilité, nous avons récemment modifié notre politique. Nous autorisons autant d'aides à la mobilité que possible dans la cabine, de sorte que les clients puissent les avoir à portée de la main. Cette mesure est déjà en place. Deuxièmement, nous avons conçu une application technologique grâce à laquelle les clients peuvent surveiller où se trouve leur aide à la mobilité et s'assurer qu'elle est bien dans la soute.

Pour ce qui est de la soute, il y a deux aspects importants. Premièrement, les aides à la mobilité seront traitées en priorité. Elles seront mises dans la soute en dernier et sorties en premier, de façon à être disponibles pour le client lorsqu'il descend de l'avion. Deuxièmement — et c'est un aspect important —, nous avons modifié nos processus internes pour essayer d'isoler les aides à la mobilité, afin d'éviter qu'elles soient brisées ou endommagées. Comme vous le savez, les avions traversent des turbulences de temps à autre, alors nous voulons nous assurer que les aides à la mobilité sont bien attachées dans la soute, seules ou à l'écart des autres bagages, afin de réduire au minimum les risques de dommages.

Je pense que nous avons déjà mis en place quatre initiatives solides. Nous continuerons d'en examiner d'autres, tout en travaillant avec nos partenaires et nos experts.

• (1205)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Je tiens à vous remercier, monsieur Rheault, monsieur Stevens et, bien sûr, madame Wilson, pour vos témoignages d'aujourd'hui dans le cadre de cette étude très importante.

Je vais suspendre la séance pendant deux minutes pour permettre à notre équipe de préparer le prochain groupe de témoins.

La séance est suspendue.

• (1205) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1210)

**Le président:** Nous reprenons nos travaux.

Chers collègues, pour le deuxième groupe de témoins, nous accueillons le professeur David Lepofsky, président de l'Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance. Monsieur le président, je vous remercie d'être ici. Nous accueillons également Mme Heather Walkus, présidente nationale du Conseil des Canadiens avec déficiences. Elle se joint à nous par vidéoconférence.

Nous allons commencer par les déclarations préliminaires.

La parole est à vous, monsieur Lepofsky. Je vous en prie.

**M. David Lepofsky (président, Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance):** Merci.

Je tiens à remercier l'excellente équipe d'étudiants en droit de la faculté de droit de l'Université Western, qui m'a fourni un soutien extraordinaire pour ma présentation. Je suis responsable de toutes les erreurs, et eux, de tout ce qui est bien.

La situation a assez duré. En tant qu'aveugle, j'ai de l'appréhension quand j'utilise les transports aériens au Canada. Je ne sais jamais si le service que j'obtiendrai — pour des besoins de base bien connus et faciles à combler — sera fiable ou désastreux.

Les représentants d'Air Canada nous ont dit aujourd'hui qu'ils font du bon travail, qu'ils ont mis en place les mesures nécessaires pour régler les problèmes, que ces derniers sont rares ou peu fréquents, et que tout ce qu'il faut vraiment, c'est davantage d'éducation ou de formation pour leur personnel. Toutes ces affirmations sont fausses, et le fait qu'elles soient véhiculées par la direction d'Air Canada prouve que nous avons besoin de solutions beaucoup plus systémiques. Permettez-moi de vous en proposer quelques-unes.

Premièrement, aux États-Unis, il y a la Airline Passengers with Disabilities Bill of Rights, alors pourquoi pas ici, chez nous? Il est absurde que, concernant un vol à destination d'Atlanta, il y a trois semaines, le courriel que j'ai reçu d'Air Canada ait mentionné la charte américaine des droits, mais rien sur les services auxquels j'ai accès en tant que passager aveugle au Canada, même si je suis inscrit comme tel.

Nous avons besoin d'un nouvel organisme de réglementation pour surveiller l'accessibilité du transport aérien. C'est l'Office des transports du Canada qui a ce mandat, non pas depuis des années, mais depuis des décennies. S'il a échoué, et s'il échoue, c'est à cause de sa trop grande proximité avec les compagnies aériennes. Le fait de lui laisser ce mandat fera en sorte que l'on continuera d'obtenir les mêmes résultats. Il ne faut donc pas se surprendre que si peu de personnes portent plainte dans le cadre de ce processus. Si vous lisez le règlement sur l'accessibilité du transport aérien qui a été adopté en 2019, vous verrez qu'il y a plus d'échappatoires que de règles. Le fait est que ce règlement se lit comme s'il avait été écrit par les compagnies aériennes.

Que diriez-vous d'une autre solution de base plus facile que de changer d'organisme de réglementation? Pourquoi ne pas exiger des compagnies aériennes qu'elles informent automatiquement les passagers handicapés des services qu'elles offrent, afin de leur éviter d'avoir à parcourir les sites Web de chaque compagnie, en espérant pouvoir trouver l'information nécessaire et en souhaitant qu'elle soit

à jour? Cela suppose que ces personnes aient un ordinateur et puissent se permettre d'en avoir un, qu'elles aient accès à une technologie adaptée et qu'elles puissent l'utiliser.

Pourquoi ne pas exiger une charte des droits des passagers handicapés comme celle qui existe aux États-Unis? Pourquoi ne pas nous dire, dans chaque avis reçu, qui appeler pour obtenir du soutien, qui contacter pour se faire aider en arrivant à l'aéroport? Ce n'est pas sorcier, mais ce n'est pas ce qui se fait en pratique.

Pourquoi ne pas avoir un guichet unique pour le soutien? Pourquoi ne pas avoir une ligne d'assistance rapide pour les personnes handicapées dans chaque compagnie aérienne? Une ligne qui peut être obtenue rapidement, sans devoir attendre une heure et sans avoir à endurer une musique terriblement irritante, et qui vous donne accès simplement à quelqu'un qui peut vous guider vers la solution. La solution pourrait être liée à la façon de demander des services et de déposer des plaintes. Pourquoi ne pas exiger des compagnies aériennes qui assurent les vols et des aéroports qu'ils annoncent régulièrement la disponibilité de cette ligne d'assistance? Si plus de gens savaient comment soumettre des plaintes, le chef de la direction d'Air Canada ne viendrait pas vous dire combien il en reçoit si peu.

Pourquoi ne pas exiger que l'organisme de réglementation déploie des clients mystères, afin qu'il y ait une surveillance indépendante de la façon dont les services sont offerts? Vous avez entendu le président et chef de la direction d'Air Canada vous dire que l'on annonce maintenant l'embarquement préalable pour les passagers ayant un handicap — mais cela ne s'est pas produit pour le vol d'Air Canada que j'ai pris hier soir pour venir ici.

• (1215)

Qu'en est-il de l'enregistrement assuré à la réception dans un grand aéroport, comme à l'aérogare 1 de Toronto, où il n'est pas nécessaire d'essayer de braver une multitude de barrières, d'appareils d'enregistrement et de panneaux d'affichage, etc., pour pouvoir s'enregistrer directement dès l'entrée? Air Canada n'offrirait pas cela. Disons que quelqu'un a eu une idée intéressante, qui a fini par être mise en pratique, mais qui a ensuite été abandonnée. Je leur ai demandé de rétablir ce service, ce qui n'a pas été fait. J'ai ensuite entendu dire qu'il l'a été, mais seulement pour certains vols. Si vous avez de la difficulté à vous y retrouver, imaginez ce que c'est pour moi.

Pourquoi ne pas exiger qu'une seule personne vous guide à travers tout l'aéroport, plutôt que de passer d'une personne à l'autre — parfois jusqu'à trois ou quatre — comme si vous étiez le témoin dans une course à relais?

Il a été question du besoin de formation. Puis-je vous dire — je ne vous fais part que de ma propre expérience, mais beaucoup de personnes handicapées pourront vous dire la même chose — à combien de leurs préposés à l'aide au sol qui m'ont été affectés pour me guider j'ai dû enseigner comment guider une personne aveugle?

J'ai déjà dit que ce n'était pas sorcier. Ce n'est pas la faute de ces personnes, qui sont dans un mauvais système qu'il faut corriger.

Permettez-moi de conclure en vous disant qu'il y a beaucoup d'autres choses qui seraient nécessaires. Qu'en est-il des normes de conception des nouveaux aéronefs?

J'étais dans un avion il y a à peine deux semaines. Vous connaissez sûrement ce bouton d'appel qui sert à informer l'agent de bord que vous avez besoin d'aide? Auparavant il y avait toujours d'un vrai bouton, mais de plus en plus, il s'agit d'un écran tactile que les aveugles ne peuvent pas utiliser. Les aveugles viennent-ils simplement d'être inventés? C'est ridicule.

Je ne veux pas donner l'impression qu'il y a uniquement Air Canada qui est en cause. Des mesures doivent être prises et elles doivent être généralisées. Air Canada ne doit pas être le chef de file que les autres compagnies aériennes suivent. Toutes les compagnies doivent devenir des chefs de file et changer leurs pratiques.

Merci beaucoup.

**Le président:** Merci, monsieur Lepofsky.

Nous passons maintenant à Mme Walkus.

La parole est à vous. Je vous en prie.

Madame Walkus, malheureusement, vous êtes en mode silencieux. Je vais attendre que vous remettiez le son pour repartir le chronomètre.

**Mme Heather Walkus (présidente nationale, Conseil des Canadiens avec déficiences):** Je vous remercie de m'avoir indiqué cela. Beaucoup de gens aiment utiliser le mode silencieux avec moi.

Merci de m'avoir invitée.

Je m'intéresse à l'industrie fédérale du transport et aux personnes handicapées depuis 1979. J'étais très heureuse lorsque nous avons finalement obtenu des règlements, et non des codes de pratique volontaires, qui sont entrés en vigueur le 25 juin 2020. En tant que personne ayant travaillé à l'échelle internationale et nationale dans le domaine des personnes handicapées et des voyages, je me suis alors dit: « Qu'est-ce qui pourrait mal aller maintenant? » En 2019, il semblait que nous allions y arriver en un an, au beau milieu du confinement causé par la COVID-19.

Pensez-vous que cela a arrêté les compagnies aériennes et les aéroports? Non, ils ont demandé des exemptions, des exceptions et des prolongations pour la mise en place des zones réglementaires obligatoires proposées, avec une année complète devant eux pour le faire, et tout à coup, à cause de la COVID, plus rien n'était possible.

Nous avons dû réunir la communauté des personnes handicapées et nous opposer à la demande du Cabinet fédéral, et nous avons dû susciter une réaction globale à cela. Nous aurions dû nous occuper de nos propres gens pendant cette période, mais nous ne pouvions pas. Nos gens avaient faim, ils ne pouvaient pas payer en argent et ils ne pouvaient pas obtenir de soins de santé adéquats. La communauté des personnes handicapées souffrait, mais nous avons dû quand même lancer une campagne contre les compagnies aériennes pour qu'elles cessent d'éliminer les règlements pour lesquels nous nous étions battus pendant des dizaines et des dizaines d'années.

Ce n'est pas nouveau. Nous avons tout essayé pour changer l'industrie. Nous ne parlons pas seulement d'Air Canada; nous parlons aussi des autocars interprovinciaux, des traversiers interprovinciaux et de VIA Rail. Nous avons mené une lutte de tous les instants.

J'ai remarqué le mois dernier qu'une partie de la discussion a porté sur la notion d'« une personne, un tarif ». C'est le Conseil des Canadiens avec déficiences qui s'est adressé aux tribunaux contre Air Canada pour s'assurer que cette notion est appliquée. Un de nos membres a ensuite intenté une autre poursuite pour permettre que

les chiens-guides et les chiens d'assistance disposent de l'espace nécessaire pour s'allonger, car ils doivent immédiatement se remettre au travail en arrivant à destination.

Depuis cette époque et depuis ces très importantes affaires judiciaires, nous nous sommes aussi adressés aux tribunaux au sujet de VIA Rail qui achetait des wagons inaccessibles. Nous nous sommes battus contre eux, et nous avons gagné, et le grand principe qui est ressorti de cette bataille juridique était qu'on ne peut pas éliminer un obstacle en en créant d'autres.

Nous avons des règlements qui reflètent certains des précédents juridiques qui ont été obtenus pour les personnes handicapées. Nous n'avons reçu aucune aide. Nous avons dû faire cela nous-mêmes. Nous continuons de nous défendre nous-mêmes, et le plus gros problème à l'heure actuelle, c'est l'absence systématique d'accessibilité.

La notion d'une personne, un tarif est appliquée différemment par chaque transporteur. Chaque transporteur exige un certificat médical. Chaque transporteur exige un type de certificat différent. Cela empiète sur les gains qui ont été faits. J'appelle cela une mort à petit feu. Chaque fois que nous essayons de faire appliquer ce qui est déjà en place, un nouvel obstacle se dresse, auquel nous devons ensuite nous attaquer. C'est comme le jeu de la taupe, où une autre taupe surgit aussitôt d'un trou différent.

Je vais vous parler des situations ridicules dont M. Lepofsky a fait mention. J'ai rencontré une personne qui venait de commencer à travailler au bureau d'accessibilité d'Air Canada à l'aéroport de Vancouver. Elle tremblait littéralement. C'était la première fois qu'elle rencontrait une personne handicapée. C'est une bonne chose que je sois une personne aimable, parce que je l'ai guidée. J'ai passé beaucoup de temps à la soutenir, alors qu'après deux semaines de formation en classe, elle n'avait jamais rencontré une personne handicapée.

• (1220)

Ma question est la suivante: pourquoi est-ce que tout le monde parle de nous et que tout le monde essaie de faire de son mieux pour nous sans nous? Nous sommes ici. Nous l'avons toujours été. Nous ne sommes pas des intervenants. Les intervenants ont pour rôle d'établir les paramètres, les règles pour ce dont ils sont responsables. Nous sommes des détenteurs de droits. Quand on regarde la Constitution et l'article 15, on voit que les personnes handicapées sont là. Nous sommes à la toute fin, parce que nous n'avons pas été incluses dans la première version. Nous avons dû nous battre pour cela aussi, mais nous en faisons partie.

Chaque fois que des gens doivent organiser une autre campagne ou une autre contestation judiciaire, cela les éloigne de leur famille et de leur vie normale, et toutes ces personnes font cela de façon bénévole. Nous ne sommes pas payés pour faire cela. Je suis la présidente de la plus grande et de la plus ancienne organisation de défense des droits des personnes handicapées au pays, une organisation vieille de 48 ans. Nous avons été et sommes dirigés principalement par des bénévoles, et nous avons fait de grands progrès pour nous rendre là où nous sommes, mais nous avons besoin de vous.

Nous avons besoin de ce comité — et j'ai la chance d'être ici — non seulement pour formuler des recommandations, mais aussi pour qu'elles soient appliquées. J'aurais aimé pouvoir être ici ce matin pour poser des questions à Air Canada. La communauté des personnes handicapées n'a jamais été consultée au sujet du grand sommet qui aura lieu dans quelques mois. Nous devons être à la table et intervenir avec le même niveau d'autorité pour poser des questions à Air Canada. Ils ont brossé un joli portrait ce matin, et la situation est bonne à certains égards — ils ont fait du bon travail et ils ont un excellent personnel —, mais systématiquement, lorsqu'il est question de leur faire passer un message, cela n'est pas possible.

Je veux vous laisser avec une image moins reluisante. Chez WestJet, lorsqu'une personne dépasse la largeur du siège auquel elle a droit selon la notion d'une personne, un tarif — dans le cadre de cette bataille juridique, l'obésité était considérée comme un handicap —, elle doit se soumettre à un processus dégradant qui consiste à mesurer son fessier. Les mesures doivent être mises sur papier. Un médecin doit les approuver — il faut d'abord essayer de trouver un médecin — et il faut ensuite les envoyer. WestJet a un algorithme pour lequel elle a dépensé beaucoup d'argent et dont elle a la propriété exclusive. Ces mesures servent à décider si un siège supplémentaire sera oui ou non attribué à la personne. C'est humiliant, embarrassant et coûteux, et c'est pourquoi beaucoup de personnes handicapées ne voyagent plus, parce qu'elles ont été blessées. Elles sont lésées par le processus.

**Le président:** Merci...

**Mme Heather Walkus:** Je vais m'arrêter ici. J'aimerais beaucoup répondre à vos questions.

• (1225)

**Le président:** Je vous remercie, madame Walkus. Je suis désolé de vous interrompre, mais je veux m'assurer que tous les députés auront l'occasion de vous poser des questions afin que votre point de vue et votre expérience figurent au compte rendu.

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

Monsieur Strahl, vous disposez de six minutes.

**M. Mark Strahl:** Merci beaucoup.

Monsieur Lepofsky, j'ai trouvé intéressante votre analogie avec un « témoin » de course à relais — je pense que c'est ce que vous avez dit — pour décrire comment vous passez d'un employé à l'autre à l'aéroport. Nous avons parlé de l'importance de veiller à ce que les passagers soient traités avec respect et dignité et qu'ils reçoivent un service continu, dès le moment où ils sortent de leur véhicule ou du moyen de transport qu'ils ont utilisé pour se rendre à l'aéroport, jusqu'à ce qu'ils soient assis dans l'avion.

Vos commentaires ont surtout porté sur Air Canada. Je suppose que c'est le transporteur que vous utilisez le plus souvent. Avez-vous constaté une différence quand vous avez voyagé avec d'autres compagnies aériennes canadiennes? Vous avez mentionné les États-Unis. Je lis dans les notes d'information que vous avez également voyagé en Israël et ailleurs. Quelle a été votre meilleure expérience et avec quel transporteur aérien était-ce? Je veux parler d'une expérience où vous n'êtes pas passé d'un employé à l'autre dans un aéroport.

**M. David Lepofsky:** Je vous remercie.

Premièrement, j'ai beaucoup parlé d'Air Canada, mais mon expérience au Canada ne se limite pas à ce transporteur.

Deuxièmement, j'ai vécu mes meilleures expériences à l'extérieur du pays. En tant que Canadien, je suis désolé et gêné de le dire, mais cela prouve que d'autres transporteurs aériens arrivent à bien faire les choses. Pourquoi diable n'en sommes-nous pas capables?

J'ai dit que j'avais l'impression d'être passé d'un employé à l'autre comme un bâton de course à relais. Durant des décennies, au terminal 1 de Toronto, une personne nous attendait à la sortie de l'avion pour nous aider à passer à la douane, à récupérer nos bagages et elle nous accompagnait ensuite jusqu'au taxi à la sortie de l'aérogare. Depuis, certains génies se sont concertés sur la question et ont conclu qu'il serait préférable que ce soit un employé de l'autorité aéroportuaire qui prenne le relais pour les 10, 15, 20 ou 50 derniers mètres. Si vous passez d'un agent aéroportuaire à l'autre, le premier qui vérifie votre carte d'embarquement et le deuxième qui scanne vos bagages, cela vous prend beaucoup plus de temps pour arriver à cette foutue porte de sortie. Faites-en l'expérience après un vol de 13 heures, quand vous voulez simplement rentrer chez vous et aller dormir.

Je le répète, quand vous arrivez au terminal 1 de l'aéroport Pearson, à Toronto... je vais vous donner un exemple. Nous n'avons pas fait de vérification à la grandeur de l'aéroport, c'est impossible parce que nous le faisons bénévolement. Il est toutefois très important que vous compreniez ceci. Quand vous arrivez au comptoir, on vous dit de vous asseoir et d'attendre, parfois plus d'une heure. Les sièges ne sont pas juste à côté du poste de travail du personnel. Vous attendez donc pendant une heure. Vous ne pouvez même pas demander où se trouvent les toilettes puisqu'il n'y a personne autour. Lors d'un voyage précédent, j'ai vraiment cru qu'on m'avait oublié là. Comme il n'y avait personne pour me renseigner, je me suis levé. J'ai entendu quelqu'un que j'ai pris pour un employé de l'aéroport... Votre dignité en prend un coup. Je me suis donc levé et j'ai poliment demandé à cette personne si elle travaillait pour la compagnie aérienne. Pourquoi sommes-nous obligés d'en arriver là?

De la même manière, à votre sortie de l'avion — selon le bon vouloir de l'employé qui prend le relais —, vous pouvez être escorté jusqu'à une aire d'attente avant de passer aux douanes. Vous devez ensuite attendre que quelqu'un vienne vous chercher. Si vous demandez dans combien de temps on viendra vous chercher, l'employé vous répond qu'il ne le sait pas et il s'en va. Il n'y a aucun employé sur place pour vous renseigner. Pendant que j'attendais, j'ai entendu une personne tout près de moi demander de l'aide pour se rendre aux toilettes. Je vous parle d'une personne adulte, dans un endroit public, dans un aéroport. Bienvenue au Canada.

Ce n'est pas une manière de traiter les gens.

• (1230)

**M. Mark Strahl:** Dans toutes ces expériences, en réservant votre billet, vous avez évidemment informé la compagnie aérienne que vous aviez besoin d'une assistance supplémentaire. Malgré cela, vous constatez que le transporteur n'est pas encore prêt à vous offrir un service continu.

**M. David Lepofsky:** C'est très variable. Les employés sont gentils, comprenez-moi bien. Ils ne rechignent pas. Ils n'ont pas besoin de démontrer de la compassion... Ce qu'il faut, c'est un personnel assez nombreux et un système qui fonctionne bien, de la sortie de l'avion jusqu'à la sortie de l'aérogare. Certains y arrivent. Cela varie d'une journée à l'autre, d'un vol à l'autre.

Bien sûr, c'est clairement indiqué dans mon dossier, avant même que je réserve un vol, que j'ai un problème de vision et que j'ai besoin d'assistance au sol. Habituellement, quand je fais une réservation et que je reçois mon billet électronique, c'est clairement écrit, mais on ne nous dit pas à qui nous devons nous adresser pour obtenir de l'aide.

J'ai une dernière chose à dire. Pourquoi est-ce si compliqué d'entrer dans l'aérogare depuis le débarcadère? Pourquoi ne nous donne-t-on pas un numéro unique où appeler pour obtenir de l'aide? Nous devons nous débrouiller nous-mêmes. D'autres compagnies aériennes font les choses autrement. Si vous avez le mauvais numéro, vous ne savez pas où vous adresser pour obtenir le bon numéro.

De toute façon, rien de tout cela n'est compliqué.

Si vous me le permettez, j'aimerais faire une dernière brève remarque. Les hauts dirigeants des compagnies aériennes doivent être tenus personnellement responsables. Ils ne peuvent pas se contenter de nommer une Kerianne Wilson — qui est vraiment une bonne personne, très dévouée — et de dire ensuite à des gens comme moi de s'adresser à elle. C'est justement ce que vous a répondu un haut dirigeant quand vous l'avez interrogé à ce sujet. À moi, il a dit: « C'est moi ou elle — vous feriez bien de vous adresser à elle. » Ils ne doivent pas s'abriter derrière d'autres personnes. Ils doivent nous parler directement. Nous serions ravis de discuter avec ce haut dirigeant, s'il est d'accord.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Strahl et merci à vous également, monsieur Lepofsky.

Le prochain intervenant est M. Rogers.

Monsieur Rogers, vous avez six minutes à votre disposition.

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

Bienvenue à nos invités.

Madame Walkus et monsieur Lepofsky, j'aimerais entendre vos commentaires quand j'aurai terminé la question.

Nous avons entendu des représentants de WestJet, d'Air Canada et d'autres compagnies aériennes, ainsi que des membres du personnel aéroportuaire et des représentants de l'ACSTA qui ont tous affirmé avoir mis en place un programme d'assistance quelconque. Nous avons pourtant constaté et entendu des témoignages de mauvais traitements et de négligence survenus au cours de vos voyages. Vous en avez d'ailleurs fait allusion aujourd'hui.

Madame Walkus, pouvez-vous expliquer ce qu'est un service sans interruption et nous dire quelles sont, à votre avis, les lacunes dans l'industrie du transport aérien?

• (1235)

**Mme Heather Walkus:** Dans l'industrie du transport aérien, il y a des lacunes dès le moment où on essaie de se connecter et de réserver un billet.

La plupart d'entre nous devons ensuite nous présenter au comptoir des services médicaux. Il n'y a aucune uniformité dans la manière dont le règlement est appliqué, si jamais il l'est, cela dépend de l'agent en service à ce comptoir ce jour-là et de son humeur. Chacun applique ses propres règles. C'est ce qui déterminera si vous obtiendrez le siège dont vous avez besoin. Tout est déterminé à l'avance, par exemple si vous aurez un deuxième siège pour votre chien-guide ou pour la personne qui vous accompagne. En passant,

vous devez payer la taxe sur ce deuxième siège. Ils n'ont pas le droit de l'exiger, mais ils le font quand même. C'est un problème qu'il faut régler.

Quand vous arrivez à... Comme l'a mentionné M. Lepofsky, la situation varie d'un aéroport à l'autre. À Winnipeg, il y a maintenant un kiosque sur le débarcadère. Malheureusement, on doit utiliser un écran plat, ce qui est impossible pour une personne aveugle comme moi. À l'aéroport de Vancouver, vous devez composer le numéro principal, mais il n'y a pas d'option pour l'accessibilité, vous devez donc appeler quelqu'un. À l'aéroport d'Ottawa, il y a un numéro et un code. Si vous prévoyez arriver au débarcadère, vous devez appuyer sur le 3 pour qu'on vous envoie quelqu'un. La personne qui répond au téléphone calculera l'heure approximative de votre arrivée en taxi afin que quelqu'un vous attende. Comme l'a dit M. Lepofsky, le service varie d'un aéroport à l'autre.

Les transporteurs aériens qui exploitent des vols internationaux n'appliquent pas tous les règles canadiennes, parce que ce sont toutes des compagnies nationales. Cela doit changer. Je ne crois pas qu'il incombe à Affaires mondiales de déterminer ce qui est bon pour le Canada, et s'il y a lieu d'apporter des changements afin que ces règles s'appliquent également aux vols internationaux.

J'ai moi-même attendu quatre heures devant une porte d'embarquement. Personne n'est venu me voir. Je n'avais aucun moyen de communiquer avec quelqu'un, par exemple pour aller aux toilettes ou pour avoir quelque chose à manger. Je ne pouvais pas utiliser les services aéroportuaires. On nous trimballe comme des bagages d'un bout à l'autre de l'aéroport. Comme l'a dit M. Lepofsky, il arrive que parfois que nous passions entre les mains de quatre ou cinq personnes.

La manière dont on nous déplace est très humiliante. Parfois, vous devez grimper dans une voiturette de golf, mais certains d'entre nous en sont incapables. L'employé nous attrape alors par les hanches et nous hisse dans la voiturette. Et quand nous arrivons à l'autre bout, on peut nous laisser poireauter là jusqu'à ce qu'un autre employé se présente avec un fauteuil roulant et nous conduise vers une autre section où nous devons attendre encore.

C'est ce qui se passe constamment. Nous ne pouvons même pas prendre une bouchée parce que la plupart des assistants n'ont pas reçu le mandat du transporteur aérien de vous accompagner au comptoir de restauration. Ils doivent repartir en vitesse.

**M. Churence Rogers:** Madame Walkus, puis-je vous demander si la formation à laquelle ont fait allusion les représentants des compagnies aériennes améliore un peu la situation?

**Mme Heather Walkus:** Je crois que oui. L'attitude a changé. Je l'ai remarqué ces derniers mois lors de mes déplacements.

Ce que je constate également, c'est que les employés au sol ne sont pas habilités à prendre des décisions pour accommoder une personne en situation de handicap. Si vous dites que vous avez besoin de manger, ils ne sont pas autorisés à vous amener au comptoir de restauration. Ils doivent vérifier s'ils peuvent le faire. Les transporteurs ne donnent aucune latitude à leurs employés de première ligne et ne les encouragent pas à décider ce qui est le mieux pour le client.

**M. Churence Rogers:** Merci beaucoup.

Monsieur Lepofsky, avez-vous des commentaires à faire concernant les points que je viens de soulever?

**M. David Lepofsky:** Bien sûr.



Premièrement, Air Canada a beau dire qu'elle offre une formation et met en place toutes ces autres mesures, nous avons toujours les mêmes problèmes. Il faut donc insérer dans la loi des solutions systémiques et les appliquer. Ce sont les 19 mesures formulées dans notre mémoire.

Deuxièmement, il existe un autre problème systémique en lien avec la formation. J'ai récemment demandé à l'employé chargé de me guider dans l'aéroport si c'était son travail à temps plein. Il n'a répondu que non, que lui et ses collègues travaillaient en rotation. Ils travaillent parfois au comptoir d'information, parfois au comptoir d'enregistrement et parfois ailleurs. Même s'ils suivent une formation, les employés n'ont parfois l'occasion de la mettre en pratique que beaucoup plus tard. Si nous formons les employés, ce que nous devons faire trop souvent, pourquoi les affecter ensuite à d'autres tâches? Pourquoi ne pas former une équipe spéciale uniquement pour ce travail?

Les transporteurs ont-ils vraiment besoin qu'un avocat à la retraite et un professeur de droit à temps partiel leur disent comment procéder? Sérieusement, ils sont payés pour faire quoi, au juste?

• (1240)

**M. Churence Rogers:** Madame Walkus, je m'adresse à vous de nouveau.

Selon vous, les compagnies comme WestJet et Air Canada — qui ont réalisé des bénéfices de 2 milliards de dollars l'an dernier, selon le PDG — devraient investir dans de nouveaux aéronefs et de nouvelles technologies pour mieux servir les Canadiens et autres passagers qui sont en butte à des problèmes d'accessibilité.

Quel équipement, quelles améliorations avez-vous pensé à conseiller à ces compagnies?

**Mme Heather Walkus:** Voici un exemple: l'écran plat placé devant le siège du passager. Je ne peux pas m'en servir. Il donne 90 % de l'information sur ce qui se passe à bord. Ce n'est pas un écran parlant, et il est sans relief. Aucun bouton qu'on puisse presser. Je paie aussi cher que les autres clients à bord, mais je ne peux pas utiliser cet écran.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rogers, et merci à vous, madame Walkus.

[Français]

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

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

Je remercie les deux témoins d'être avec nous aujourd'hui.

Lors de leur allocution d'ouverture, les représentants d'Air Canada ont mentionné que, dans seulement 0,15 % des situations, les clients étaient insatisfaits ou, du moins, avaient fait des plaintes concernant des vols...

**Le président:** Monsieur Barsalou-Duval, excusez-moi de vous interrompre. Je veux simplement m'assurer que Mme Walkus entend bien l'interprétation des propos.

[Traduction]

Madame Walkus, entendez-vous l'interprétation?

**Mme Heather Walkus:** Oui.

**Le président:** D'accord. Je voulais simplement m'en assurer.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole.

**M. Xavier Barsalou-Duval:** Je disais que, selon les représentants d'Air Canada, des plaintes ont été déposées seulement dans 0,15 % des situations liées à des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.

Madame Walkus et monsieur Lepofsky, vous semblez être des personnes qui utilisent assez régulièrement ce genre de transport.

Des situations compliquées se produisent-elles dans seulement 0,15 % des cas où vous prenez l'avion, par exemple? À quelle fréquence ces situations surviennent-elles réellement, selon votre expérience?

[Traduction]

**Mme Heather Walkus:** Pour moi, cela se produit 95 % du temps. En fait, je ne me souviens d'aucun voyage où je n'ai pas eu un problème majeur, soit que j'ai failli rater mon vol, soit que j'ai été parquée dans un coin. C'est presque immanquable. Comme David Lepofsky l'a dit, nous devons consacrer bien trop de temps à former le personnel.

[Français]

**M. Xavier Barsalou-Duval:** Monsieur Lepofsky, qu'en pensez-vous?

[Traduction]

**M. David Lepofsky:** Chaque personne handicapée avec qui j'aborde la question a eu des problèmes — et je reçois beaucoup de rétroactions, étant donné mon rôle de leadership au sein de ma coalition. Je ne dirai pas qu'il y a des problèmes tout le temps ni même la plupart du temps, mais quand nous prenons l'avion, nous ne savons jamais ce qui nous attend, et nous devons nous préparer au pire.

Prenons cette statistique et analysons-la. La plupart d'entre nous, je crois... Je peux certainement dire que, pour ma part, je n'ai déposé aucune plainte au sujet de 99,9 % des incidents. Si je le faisais, il ne me resterait plus de temps pour manger, dormir ou faire autre chose.

Deuxièmement, j'ose dire que la plupart des voyageurs ne savent pas comment ni où déposer une plainte, même s'ils le veulent. Ce devrait être affiché dans les aéroports et annoncé à chaque vol. Cela devrait figurer sur chaque billet.

Troisièmement, beaucoup de gens font appel à nos lignes aériennes, mais vont à l'étranger. À leur retour chez eux, pensez-vous que, s'ils ont eu une expérience désagréable, ils cherchent à savoir quel organisme de réglementation s'occupe des problèmes auxquels ils ont fait face et comment déposer une plainte, et s'engagent dans un long processus juridique? Je ne le crois pas.

Lorsque Air Canada ou toute autre compagnie aérienne présentent ces chiffres, pardonnez-moi, mais elles banalisent nos difficultés. En toute justice, j'admets que le PDG d'Air Canada a dit savoir que tous les incidents ne sont pas signalés et que le nombre réel est plus élevé. En toute justice, je tiens à le préciser. Néanmoins, pour affirmer qu'on fait du bon travail en invoquant ces chiffres, il faut être complètement déconnecté de notre réalité. Ou bien c'est une énorme coïncidence que les seules personnes handicapées qui me parlent de la question soient celles qui ont éprouvé des problèmes, ou bien c'est un problème plus grave. À vous de choisir.

• (1245)

[Français]

**M. Xavier Barsalou-Duval:** Merci, cela répond très bien à ma question.

Monsieur Lepofsky, lors de votre allocution d'ouverture, vous avez parlé de l'Office des transports du Canada, dont vous semblez insatisfait. Pourriez-vous nous expliquer pourquoi? Par le passé, avez-vous déjà fait des démarches auprès de l'Office des transports?

Vous avez dit ne pas déposer nécessairement une plainte chaque fois qu'une situation déplorable survient. Quel est le problème lié à l'Office des transports quant à la façon dont les plaintes des gens en situation de handicap sont traitées?

[Traduction]

**M. David Lepofsky:** Le premier problème, c'est qu'il n'y a pas de solution rapide. Celui qui porte plainte doit être prêt à s'engager dans une très longue démarche. Honnêtement, la vie est trop courte. Impossible de mener une vie normale si on gâche tout son temps en démarches.

Le deuxième problème, c'est que l'Office est trop proche de l'industrie aérienne. C'est un exemple classique du problème récurrent de l'emprise réglementaire. Il n'est pas propre à l'Office ni aux organismes de réglementation canadiens, mais il est flagrant.

Par exemple, lisez le règlement, qui a été pris en 2019. Dans notre mémoire, nous donnons un lien qui renvoie à la critique que nous en avons faite lorsqu'il était à l'étude. On dirait que ce sont les compagnies aériennes qui ont rédigé le texte: « Le transporteur est obligé de faire ceci, sauf... » ou encore: « Le transporteur est tenu de faire ceci, sauf... » Toutes ces échappatoires ont bien plus d'ampleur que les droits accordés.

Voici le dernier point. Même si vous êtes en désaccord sur tout ce que je viens de dire — et je ne prétends pas que vous le soyez, mais si nous supposons un instant que vous le soyez —, le fait est que l'Office a le mandat de réglementer l'accessibilité aux services aériens. Il l'a depuis des décennies. Ce n'est pas une création de la Loi canadienne sur l'accessibilité; il existe depuis des dizaines d'années. Ces problèmes existent depuis des décennies. À bien des égards non négligeables, la situation ne s'est pas améliorée. D'une certaine manière, elle s'est dégradée. L'organisme de réglementation ne nous a pas donné les résultats auxquels nous avons droit.

**Le président:** Merci beaucoup.

**M. David Lepofsky:** Si on ne cesse de recourir à l'Office, je suppose que les résultats seront les mêmes.

**Le président:** Merci, monsieur Lepofsky.

[Français]

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Bachrach.

La parole est à vous. Vous avez six minutes.

**M. Taylor Bachrach:** Merci, monsieur le président.

Merci encore, monsieur Lepofsky, d'avoir accepté de comparaître et d'avoir expliqué le problème en des termes aussi clairs et catégoriques et fait valoir qu'il est urgent de faire des progrès.

J'essaie de voir par où commencer et comment nourrir le débat en posant quelques questions. Il me semble, à vous entendre, que les deux thèmes centraux sont la cohérence et la responsabilisation.

Je partage votre exaspération, car le Comité entend de nombreuses sociétés qui viennent lui parler de tout ce qu'elles font de bien — ces gens-là sont pleins de bonne volonté — et il a l'impression, après de nombreuses séances comme celle-ci, que c'est trop demander à ces entreprises de prendre les devants et de s'attaquer de plein gré à ces problèmes systémiques.

Qui doit assumer la responsabilité ultime?

**M. David Lepofsky:** Premièrement, c'est l'organisme de réglementation qui doit exiger des comptes. Deuxièmement, ce sont les PDG qui sont responsables. Troisièmement — et je le dis sans aucun esprit de parti —, la responsabilité revient à des ministres bien choisis et à un gouvernement qui a le pouvoir d'agir.

Sauf votre respect, un sommet, ce n'est guère qu'une occasion de se faire prendre en photo. On y discute de choses diverses et de bonnes idées peuvent émerger, mais il est inutile d'attendre deux mois la tenue d'un sommet pour s'intéresser aux 19 propositions avancées dans notre mémoire. Ces 19 recommandations ne sont pas des innovations apparues par magie et auxquelles les compagnies n'auraient pas pu penser. Informer les passagers des services auxquels ils ont droit, par exemple. Je le redis: ce n'est pas sorcier. Nous avons besoin de mesures concrètes.

Autre chose, à propos des comités consultatifs des compagnies aériennes et de l'Office. C'est une excellente idée. Ils réunissent des personnes handicapées, qui sont appelées à répondre à des questions. Mais il s'agit ici de problèmes récurrents. Je ne dis rien que les personnes handicapées — et, je crois, les compagnies aériennes — ne savent pas depuis des années, voire des décennies. Nous n'avons rien de nouveau à dire aux compagnies aériennes. Ce sont elles qui doivent passer à l'action.

Le Comité aurait tort de faire des recommandations — je ne dis pas qu'il va le faire —, croyant que la solution consiste à dire à chaque compagnie aérienne de mettre sur pied un comité consultatif de personnes handicapées, qui seraient contraintes d'expliquer bénévolement exactement les mêmes choses à chacune de ces entreprises qui sont là pour faire de l'argent.

La solution, c'est de légiférer efficacement et de faire respecter les exigences législatives, et c'est ce que nous avons expliqué dans notre mémoire.

• (1250)

**M. Taylor Bachrach:** Il faut donc une loi efficace qui soit appliquée efficacement, et c'est le ministre qui est responsable de l'organisme de réglementation et établit les paramètres de fonctionnement des compagnies aériennes.

**M. David Lepofsky:** Et les PDG.

**M. Taylor Bachrach:** Et les PDG.

**M. David Lepofsky:** Absolument.

Je ne m'en prends pas nommément aux PDG des compagnies aériennes. Il y en a un qui a témoigné aujourd'hui. Je suis certain qu'ils sont tous bien intentionnés — dans le monde des handicaps, tout le monde est plein de bonnes intentions —, mais nous nous heurtons toujours à des obstacles.

La solution, c'est que le PDG de chaque compagnie aérienne dise à son personnel: « Il ne faut plus que les passagers handicapés soient renvoyés d'un préposé à l'autre, il ne faut plus qu'on les place à un endroit où ils devront demander l'aide d'inconnus s'ils ont besoin d'aller aux toilettes. Donnons à chacun un numéro unique qu'il peut appeler pour obtenir de l'aide en cinq minutes et non au bout d'une heure. » Si tous les PDG le font et brandissent la menace de conséquences si le personnel n'obtempère pas, les résultats seront au rendez-vous.

**M. Taylor Bachrach:** Monsieur Lepofsky, pourquoi le ministre semble-t-il si réticent à prendre les mesures décisives que vous venez de décrire?

**M. David Lepofsky:** Je n'ai jamais parlé au ministre. Je n'ai eu aucun contact avec lui. Je ne peux rien dire à son sujet. Si j'insiste sur ce point, c'est uniquement à cause du communiqué d'hier annonçant la tenue d'un sommet.

Je ne veux pas donner l'impression de condamner ce qui se fait sur toute la ligne. Ce n'est pas notre attitude. Mais il nous faut des mesures concrètes, pas des séances de photos. S'il y a des photos et aussi de vraies mesures, nous sommes partants. Comprenez-moi bien.

**M. Taylor Bachrach:** Selon vous, le gouvernement sait ce qu'il faut faire et a eu beaucoup de temps pour le faire.

En réponse à cette litanie d'incidents horribles qui sont arrivés à des voyageurs handicapés, nous avons entendu le témoignage de la directrice chargée de l'accessibilité. Elle a confirmé vos propos: chaque personne handicapée qu'elle connaît et qui voyage éprouve des problèmes.

Compte tenu de la gravité de la situation, pensez-vous que le gouvernement dispose de toute l'information dont il a besoin pour agir? Est-ce bien ce que vous dites?

**M. David Lepofsky:** Oui, tout comme l'Office des transports du Canada et toutes les compagnies aériennes. Ils ont des modèles d'ailleurs dans le monde vers lesquels ils peuvent se tourner. Tout le monde ne s'en tire pas aussi mal que nous. C'est pourquoi je redoute d'entrer dans l'espace aérien canadien. D'autres transporteurs font mieux. Je ne dis pas qu'ils atteignent tous la perfection non plus, mais ils sont plus fiables que les nôtres.

**M. Taylor Bachrach:** Qui sont ces chefs de file au plan international en matière de réglementation et d'application de la loi?

**M. David Lepofsky:** Je ne peux pas vous donner des codes de réglementation ni des détails précis. Je n'ai pas cette information sous la main. Vous m'en excuserez.

Je peux simplement vous dire que je ne me souviens d'aucun voyage dans les quelques pays où je suis allé où j'ai eu à m'inquiéter comme je dois le faire au Canada.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Lepofsky.

Merci, monsieur Bachrach.

Nous passons maintenant à M. Muys.

Monsieur Muys, vous avez la parole. Cinq minutes.

**M. Dan Muys:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les deux témoins de leur plaidoyer passionné et de certaines solutions pratiques que les analystes auront retenues pour élaborer notre rapport.

Je vais poursuivre dans le même ordre d'idées que mon collègue, M. Bachrach.

Monsieur Lepofsky, vous avez dit dès le début que les États-Unis ont une Airline Passengers with Disabilities Bill of Rights. Nous devrions évidemment songer à nous doter d'une déclaration semblable, car nous ne voulons pas que l'espace aérien du Canada effraie les voyageurs.

On a demandé quels autres pays sont des chefs de file. Vous ne vous étiez pas préparé à répondre à la question dès aujourd'hui, mais pourriez-vous communiquer cette information au Comité ultérieurement?

**M. David Lepofsky:** Si nous pouvons trouver cette information, nous nous ferons un plaisir de vous la transmettre.

**M. Dan Muys:** Bien sûr. De toute évidence, nous devrions étudier ce qui se fait là où le voyageur peut avoir une bien meilleure expérience qu'au Canada.

**M. David Lepofsky:** L'OTC est payé pour se renseigner à ce sujet. Le gouvernement fédéral devrait avoir des gens qui peuvent comparaître et vous apporter cette information.

**M. Dan Muys:** Vous avez raison.

**M. David Lepofsky:** On ne devrait pas demander à des bénévoles d'exécuter ces tâches.

Je ne vous reproche pas d'avoir posé cette question; ne vous méprenez pas. Je suis ravi...

**M. Dan Muys:** Je comprends tout à fait.

Justement, à propos de la collaboration entre les compagnies aériennes et les défenseurs comme vous, je vais poser cette même question à Mme Walkus.

Madame Walkus, vous nous avez dit que vous avez fait affaire avec une employée qui n'avait jamais rencontré une personne handicapée. J'en suis scandalisé.

On nous a dit que l'Office des transports du Canada devrait mieux appliquer la réglementation et qu'au sommet qui aura lieu dans deux mois, le ministre devrait prendre des mesures concrètes. Cela est crucial. Outre leur collaboration avec des défenseurs comme vous, que peuvent faire les compagnies aériennes pour appliquer des solutions pratiques?

• (1255)

**Mme Heather Walkus:** Il ne suffit pas de demander conseil à la communauté des personnes handicapées. Les gens n'écoutent pas toujours les conseils qu'on leur donne. Ces conseils ne donnent pas à notre communauté le pouvoir de décrire les obstacles, de proposer des solutions et de s'attendre à ce qu'on les mette en œuvre. Les choses ne vont pas si bien. Nous faisons cela depuis des décennies, et rien ne change.

Tous les gouvernements débattent de ces problèmes depuis les années 1970. On les renvoie au groupe suivant, puis au groupe suivant, puis encore au groupe d'après. Nous nous retrouvons encore une fois devant vous pour vous dire que nous n'avons vu que très peu de changements, parce que les gens appliquent la loi du moindre effort et du coût le plus bas pour aborder ce qu'ils perçoivent comme étant l'obstacle à surmonter. Nous ne sommes pas à une table de négociations, alors nous ne pouvons pas répliquer que ce n'est pas acceptable. Il faut que nous présentions tout cela ouvertement en public, comme nous le faisons aujourd'hui, pour que ces choses soient inscrites au compte rendu. À part cela, il ne nous reste que les tribunaux. Franchement, j'ai 68 ans. Ne pourrions-nous pas trouver une façon sensée de régler ce problème?

La transition que nous devons faire est... Dès qu'une solution est mise en œuvre, nous nous heurtons à une lacune à la prochaine étape, qu'il s'agisse d'une loi, d'un règlement ou de l'attribution des responsabilités. Le plus gros problème, c'est que les solutions n'ont pas de mordant. Une amende de 100 000 \$ imposée à Air Canada ne constitue qu'une dépense d'exploitation parmi tant d'autres. La compagnie n'effectue aucun changement, et cet argent ne revient pas à la communauté des personnes handicapées. Il va dans les coffres du gouvernement. En quoi cela nous aide-t-il à faire avancer les choses? Nous sommes le groupe le plus pauvre qui a le moins de pouvoir, et pourtant, tous les progrès ont été réalisés quand la communauté des personnes handicapées a fait pression pour faire avancer les choses.

Avec vous, nous pourrions faire progresser les choses.

Merci.

**M. Dan Muys:** Merci. Je vous dirais que vous ne faites pas 68 ans.

**Mme Heather Walkus:** Merci.

**M. Dan Muys:** Dans vos observations, tout comme M. Lepofsky, vous soulignez continuellement que les employés des aéroports et des compagnies aériennes traitent des personnes handicapées de façons très diverses. Il ne nous reste que quelques secondes, alors pourriez-vous nous dire comment on pourrait remédier à cette situation?

**Mme Heather Walkus:** Il faut que la surveillance ait du mordant.

**M. David Lepofsky:** Il faut des règles bien précises. Les incohérences proviennent en partie du fait que les gens ne nous disent pas où aller quand nous voulons recevoir de l'aide depuis le trottoir et qu'il n'y a pas un guichet unique auquel s'adresser. Les employés de l'aéroport n'ont pas de numéro à appeler pour obtenir ce genre d'information. Lorsque nous demandons de parler à un supérieur pour résoudre un problème que les préposés à la réception ne peuvent pas régler — parce qu'ils n'en ont pas le pouvoir —, nous ne trouvons personne. Il faut annoncer le numéro de téléphone d'une personne qui a le pouvoir de régler les problèmes, et il faut l'annoncer régulièrement. Je pense que si le personnel des compagnies aériennes et des aéroports entendait des annonces, comme « Si vous avez une plainte sur les services aux personnes handicapées, composez le numéro suivant », cela réveillerait les employés et les inciterait à mieux nous servir.

Je tiens à souligner cela. Je suis sûr que les agents de bord et le personnel au sol partagent notre irritation, parce que quand je leur en parle, ils me disent qu'ils se heurtent à ces mêmes problèmes et qu'ils les trouvent extrêmement frustrants.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Lepofsky, et merci, monsieur Muys.

Nous passons maintenant à M. Iacono.

Monsieur Iacono, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Français]

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

Je remercie les témoins d'être parmi nous ce matin.

Je les remercie de leurs allocutions, qui étaient très touchantes. Entendre la description de ce qu'ils ont vécu en voyage était aussi très dérangeant. C'est incroyable de constater que, en 2024, on n'arrive pas à offrir de meilleurs services aux passagers qui ont des besoins en matière d'accessibilité.

Monsieur Lepofsky, vous avez connu toute une gamme de situations. Il n'est pas nécessaire de revenir sur toutes vos expériences difficiles, mais je suis très déçu d'apprendre qu'elles ont eu lieu. Je vous présente des excuses de la part du gouvernement.

Cela dit, pouvez-vous nous dire quel serait le moyen le plus simple de s'attaquer à ce problème? Un grand nombre de mesures devraient être prises, mais j'aimerais que vous m'en nommiez une qui pourrait dès maintenant changer les choses. Vous avez parlé d'un guichet unique. Cette solution serait-elle idéale?

Vous avez dit avoir 19 recommandations. Les avez-vous conçues à partir de toutes vos expériences de voyage, aussi bien au Canada qu'à l'extérieur du pays?

Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet?

• (1300)

[Traduction]

**M. David Lepofsky:** Merci.

Je peux vous dire que nous avons conçu ces recommandations en fonction de nos recherches et des commentaires que nous recevons des gens. Notre coalition communautaire reçoit constamment des commentaires sur les obstacles auxquels nous nous heurtons. Les médias nous appellent pour que nous commentions les incidents qui passent aux nouvelles. Nos recommandations rassemblent en quelque sorte tout cela. Il suffirait, en voyageant, de regarder autour de soi et d'essayer de comprendre ce qui fonctionne.

Bien sûr, ces recommandations comprennent aussi mon expérience personnelle. Je vous ai présenté mes expériences non pas parce que je suis le seul qui les ait vécues ou parce que je suis important, mais parce que ce sont des exemples vivants, donc particulièrement convaincants.

Nos recommandations s'inspirent du gros bon sens. Par exemple, comme il est très difficile de se déplacer sur une longue distance en franchissant une multitude d'obstacles depuis la porte d'entrée de l'aérogare 1 de l'aéroport Pearson jusqu'au guichet d'enregistrement que nous essayons de trouver — et il y en a tellement! —, pourquoi ne pas placer une porte juste à l'intérieur de l'entrée principale? La société Air Canada en avait placé une, puis elle l'a fermée, puis elle l'a réouverte en limitant l'accès. Je le répète, on ne devrait pas...

**M. Angelo Iacono:** Serait-ce une première solution idéale?

**M. David Lepofsky:** Ce n'était qu'un exemple de solution pour un grand aéroport. Elle ne serait pas nécessaire à Ottawa, parce que les comptoirs sont moins loin de l'entrée, mais dans un plus grand aéroport, ce serait une excellente solution.

Il n'y a pas de solution unique, mais je vous dirai que la principale des 19 recommandations présentées dans notre mémoire... Celle qui, à mon avis, nécessiterait le plus gros changement serait de retirer le mandat sur l'accessibilité de l'Office des transports et de le confier à un nouvel organisme. Je reconnais que c'est une démarche de taille, mais nos autres recommandations sont toutes, je dirais, assez faciles à mettre en œuvre, et l'une d'elles, à elle seule...

**M. Angelo Iacono:** Merci, professeur.

Avant que mon temps de parole ne soit écoulé, pourriez-vous nous présenter ces 19 recommandations?

**M. David Lepofsky:** Oui. Elles figurent dans le mémoire que nous vous avons remis.

**M. Angelo Iacono:** D'accord. Accompagnez-vous ces 19 recommandations d'exemples sur lesquels elles se fondent?

**M. David Lepofsky:** Nous les avons simplement inventées.

**M. Angelo Iacono:** Non, non. Je suis sûr que vous ne les avez pas inventées...

**M. David Lepofsky:** Non, mais nous les expliquons.

**M. Angelo Iacono:** Indiquez-vous les pays où ces recommandations sont mises en œuvre à l'heure actuelle afin que nous ayons une meilleure idée de la façon dont elles s'appliquent?

**M. David Lepofsky:** Non, nous n'indiquons pas cela dans le mémoire. Nous pourrions faire des recherches et vous revenir à ce sujet.

**M. Angelo Iacono:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Iacono.

Merci, monsieur Lepofsky.

[Français]

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

**M. Xavier Barsalou-Duval:** Merci, monsieur le président. Je vais continuer sur notre lancée.

Monsieur Lepofsky, dans votre allocution d'ouverture, vous avez dit qu'il faudrait inclure des droits dans la loi concernant les personnes à mobilité réduite, comme ce qui existe aux États-Unis. Au Canada, il existe une réglementation régissant les droits des passagers aériens depuis 2019.

Quelle est la différence entre ce qui existe aux États-Unis et ce qui existe ici, concrètement, sur le plan juridique? Si ce qui existe là-bas est mieux, comment peut-on modifier ce qui existe ici?

[Traduction]

**M. David Lepofsky:** Je crois que nous citons cette déclaration des droits dans notre mémoire. Ce n'est qu'une courte liste de droits clairs et catégoriques. Si nous devons en rédiger une pour le Canada — si vous, les membres du Comité ou le gouvernement décidez d'en rédiger une —, nous pourrions la modifier et y ajouter des droits. Nous n'avons pas besoin de produire une copie conforme. Nous devrions tenir compte de certains des problèmes que le Comité a entendus. Le fait d'élaborer cette déclaration des droits, de la rendre exécutoire, d'établir une ligne téléphonique de

soutien et d'en donner le numéro à tous les passagers lorsqu'ils réservent un billet auprès d'une compagnie aérienne, etc., tout cela aiderait à faire avancer les choses.

Ce ne serait pas difficile. Cette déclaration ne devrait pas être truffée d'échappatoires comme les règlements de 2019 de l'Office des transports. C'est la solution que je suggère.

• (1305)

[Français]

**M. Xavier Barsalou-Duval:** Si je comprends bien ce que vous avez soumis, il s'agit d'une liste de droits garantis aux gens et non, par exemple, d'un paquet de règlements compliqués à suivre, qui peuvent comporter plein de lacunes.

En d'autres mots, on arrive à un meilleur résultat si l'on établit des droits simples, qui sont interprétables de façon large. Cela ressemble un peu à de grands principes.

Ai-je bien compris?

[Traduction]

**M. David Lepofsky:** Oui.

Vous savez, il n'est même pas nécessaire que ce soit des principes: « La compagnie aérienne informera les passagers qui ont un handicap des services disponibles et du numéro à composer pour en faire la demande. » Ce n'est pas un principe. C'est une instruction précise. Il n'est pas nécessaire de rédiger une déclaration noble et de grande envergure. Elle devrait présenter des droits concrets.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Lepofsky.

[Français]

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Enfin, notre dernier intervenant d'aujourd'hui sera M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole. Vous avez deux minutes et demie. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Taylor Bachrach:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Lepofsky, vous avez commencé par remercier les étudiants en droit de l'Université Western qui ont contribué à ce travail. J'aimerais consacrer quelques instants pour saluer mon personnel, en particulier Mme Margaret Crew, pour son travail. Je crois savoir que vous avez communiqué avec elle en vous préparant à comparaître aujourd'hui.

Il semble que l'un des aspects dont nous parlons consiste à essayer de définir la portée et l'ampleur du problème auquel nous faisons face. Bien qu'il soit possible de prendre des mesures, comme celles que vous avez recommandées, sans disposer de données précises et exactes, il me semble qu'il serait utile de pouvoir suivre les progrès au fil du temps. Pour ce faire, nous avons besoin de meilleurs renseignements sur l'état du problème.

Êtes-vous d'accord avec moi? Dans l'affirmative, que recommanderiez-vous pour la collecte de données et la production de rapports afin que nous nous fassions une idée juste des progrès réalisés dans ce dossier?

**M. David Lepofsky:** Oui, c'est une bonne idée.

Nous n'avons pas besoin de données pour savoir que ces incidents causent des problèmes. Nous n'avons pas besoin d'attendre de savoir combien de fois un préembarquement n'est pas annoncé, comme cela m'est arrivé hier soir, pour savoir qu'il faut prendre des mesures pour que les préembarquements soient dûment annoncés.

Cependant, ces mesures existent. La première, c'est d'affecter des clients mystères, envoyés non pas par la compagnie aérienne, mais par un organisme de réglementation indépendant qui vérifient sur place ce qui se passe. Deuxièmement, il faut exiger que les compagnies aériennes remettent toutes les plaintes qu'elles reçoivent à l'organisme de réglementation. Il faudra bien sûr anonymiser ces dossiers. Troisièmement, il faudrait obliger les compagnies aériennes et les aéroports, comme je l'ai dit plus tôt, à annoncer publiquement un numéro de téléphone simple et facile d'accès ainsi qu'une adresse courriel et une adresse postale pour enregistrer les plaintes. Nous en recevons un plus grand nombre si nous indiquons aux gens en temps réel où ils peuvent les présenter.

Si les compagnies aériennes fournissent toute cette information, non seulement sous forme de statistiques, mais les plaintes elles-

mêmes... Soyons justes envers les compagnies aériennes, il est évident que toutes les plaintes qu'elles reçoivent ne sont pas justifiées, mais cela permettrait au moins de les examiner pour y déceler les tendances récurrentes. Si l'on reçoit un grand nombre de plaintes, même si la moitié d'entre elles sont injustifiées, mais que l'on y décèle une forte tendance, on saura au moins quelles mesures réglementaires appliquer.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Bachrach.

Merci, madame Walkus et monsieur Lepofsky, d'être venus pour nous faire part de votre expertise et de vos témoignages. Au nom du Comité, je tiens à vous remercier de défendre les intérêts des Canadiens handicapés avec une telle persistance.

Cela met fin à notre témoignage d'aujourd'hui. 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>