



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 110

Le jeudi 18 avril 2024

Président : M. Peter Schiefke



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

Le jeudi 18 avril 2024

• (1105)

[Français]

Le président (M. Peter Schiefke (Vaudreuil—Soulanges, Lib.)): J'ouvre maintenant la séance.

Bienvenue à la 110^e réunion du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes.

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

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

[Traduction]

Bien que la pièce possède un système audio sophistiqué, les réactions acoustiques sont possibles et peuvent être extrêmement dangereuses pour les interprètes et provoquer des blessures graves. Ces réactions se produisent le plus souvent lorsqu'une oreillette est portée trop près d'un microphone. Je demande donc à tous les participants de faire preuve d'une grande prudence lorsqu'ils manipulent les oreillettes, notamment lorsque leur microphone ou celui de leur voisin est allumé. Afin de prévenir les accidents et de protéger la santé auditive de nos interprètes, j'invite tous les participants à veiller à parler dans le microphone sur lequel est branché leur casque d'écoute et à éviter de manipuler les écouteurs en les plaçant sur la table, loin du microphone, lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Chers collègues, pour la première partie de la réunion d'aujourd'hui, nous accueillons M. Gabriel Reznick, qui est avocat-conseil à l'interne au ARCH Disability Law Centre et qui comparait par vidéoconférence.

Bienvenue à vous, monsieur.

De l'organisme Le Handicap sans pauvreté, nous avons Mme Michelle Hewitt, qui est présidente.

Bienvenue, madame.

Nous avons également parmi nous M. Max Brault, qui est consultant principal et qui comparait à titre personnel.

Bienvenue à vous, monsieur.

Nous allons commencer les déclarations liminaires.

Je vous cède la parole, madame Hewitt. Vous avez cinq minutes.

Mme Michelle Hewitt (présidente, Le handicap sans pauvreté): Merci de m'avoir invitée à prendre la parole aujourd'hui. Comme on l'a dit, je m'appelle Michelle Hewitt. Je vis à Kelowna,

en Colombie-Britannique, et je suis présidente de l'organisme de bienfaisance canadien Le handicap sans pauvreté.

J'ai eu le privilège de prendre l'avion à quelques reprises. C'est toujours extrêmement stressant, et mon fauteuil roulant subit habituellement des dommages quelque part. Je pourrais vous donner une liste de choses qui me sont arrivées, mais je vais me concentrer sur un événement majeur.

En octobre 2013, j'ai pris l'avion avec ma fille — elle m'accompagne aujourd'hui pour m'assister — et les autres membres de notre famille pour rejoindre mes parents en Floride. Mes parents, qui parlaient de l'Angleterre, venaient nous rejoindre là pour que nous puissions célébrer le 70^e anniversaire de ma mère. Une fois l'embarquement terminé à Vancouver, il semblait y avoir un retard. La raison, c'est que mon fauteuil roulant avait été détruit. On l'avait placé sans actionner les freins dans un monte-charge dont la porte était restée ouverte. Lorsque le monte-charge a commencé à bouger, le fauteuil, qui pèse 350 livres, est tombé sur le tarmac 20 pieds plus bas. Il aurait pu causer des blessures graves ou tuer quelqu'un. Cela n'a heureusement pas été le cas.

Il est difficile de décrire le choc et la panique que j'ai ressentis, même si je m'en souviens très bien. Je me suis sentie coincée. J'étais prise dans un avion sans savoir ce que j'allais faire en arrivant à destination, où je n'avais plus de moyen de me déplacer. Toutes les autres personnes allaient sortir en marchant et poursuivre leur journée. On m'a d'abord donné un fauteuil roulant manuel en Floride, ce qui signifie que quelqu'un devait me pousser. Quelques jours plus tard, on a trouvé un fauteuil roulant électrique, mais il était trop petit pour moi. J'ai passé la majorité de mes vacances au lit. Encore aujourd'hui, j'ai une douleur chronique à la hanche à cause d'une blessure causée par les deux semaines que j'ai passées dans un fauteuil trop petit.

De retour à la maison, j'ai encore passé des journées au lit pour me rétablir. On m'a fourni un autre fauteuil électrique loué mieux adapté, mais il ne fonctionnait pas particulièrement bien, et je ne pouvais donc pas m'aventurer à l'extérieur de chez moi.

Six semaines plus tard, mon père est décédé à Oakville, en Ontario. Je n'ai pas pu assister à ses funérailles. Je souffrais encore de douleurs et d'une fatigue aiguës. Je n'avais pas de fauteuil qui me permettrait de voyager. Même si j'avais pu surmonter ces deux obstacles, je ne pouvais pas m'imaginer de nouveau dans un avion aussi peu de temps après avoir perdu mon fauteuil.

En tout, j'ai dû attendre trois mois avant de recevoir un nouveau fauteuil de la bonne taille qui fonctionne bien. Je ne peux pas blâmer le service à la clientèle que j'ai reçu de la part de WestJet pour remplacer mon fauteuil, car c'est tout simplement le temps qu'il faut pour obtenir un fauteuil roulant personnalisé, ce qui a coûté 25 000 \$ à l'époque.

Le simple fait de ne pas s'être occupé correctement de mon fauteuil dans le monte-charge m'a coûté ma dignité et mon indépendance pendant des mois et a ébranlé ma confiance. Je n'ai pas pu assister aux funérailles de mon père et je ressens encore de la douleur physique.

Fait incroyable, cela m'est presque arrivé encore une fois en venant ici. Si le temps le permet, je vais en dire plus là-dessus plus tard.

Prendre l'avion comporte beaucoup de risques pour nous. Lorsqu'un équipement auquel se fie une personne handicapée est endommagé, ce n'est pas comme perdre sa valise. C'est une partie intégrante de qui nous sommes; c'est essentiel à notre mode de vie. Un retard peut vouloir dire que nous ne pourrions pas prendre certains médicaments ou certains repas comme prévu, ou que nous allons passer une nuit dans une chambre d'hôtel qui n'est pas équipée pour nous. Les personnes handicapées représentent 27 % de la population canadienne, mais je doute que ce soit la même proportion des personnes qui prennent l'avion.

Avant de partir de chez moi, j'ai noté que je devais mentionner que je suis accompagnée de mon chien d'assistance, Leo. C'est la première fois qu'il prend l'avion. Vous pourriez peut-être lui demander comment cela s'est passé. Nous pouvons également en discuter.

Je vois qu'aux États-Unis, un travail essentiel est fait pour examiner la façon dont les fauteuils roulants sont transportés dans les avions. Je pense que c'est essentiel. Nos fauteuils roulants sont délibérément configurés pour nous, mais dans l'avion, ils doivent être transportés avec les bagages. Je ne peux pas me permettre de voyager trop longtemps compte tenu du temps limité que je peux passer assise sur un siège d'avion, alors qu'un siège qui fonctionne parfaitement bien se trouve ailleurs dans l'appareil.

Mon fauteuil a été détruit il y a 10 ans, et je vois que peu de choses ont changé. Les histoires parues récemment sont seulement celles qui ont été portées à l'attention des médias — par exemple, la mienne n'a jamais été publiée —, et je suis certaine qu'il y en a beaucoup plus.

Je vais terminer en vous présentant une recommandation globale, à savoir que les compagnies aériennes offrent aux personnes handicapées une expérience sécuritaire pendant laquelle nous sommes traités avec dignité et respect, et pendant laquelle nous pouvons nous attendre à ce que notre équipement et notre corps soient dans la même condition à l'arrivée. Autrement dit, nous voulons vivre une expérience comparable à celle de toutes les autres personnes.

Merci beaucoup de m'accorder du temps aujourd'hui.

• (1110)

Le président: Merci beaucoup, madame Hewitt. Je souhaite la bienvenue à Leo au nom de tous les membres du Comité.

Monsieur Reznick, vous avez cinq minutes pour faire votre déclaration liminaire.

M. Gabriel Reznick (avocat-conseil à l'interne, ARCH Disability Law Centre): Merci.

Je m'appelle Gabriel Reznick. Je suis ici au nom du ARCH Disability Law Centre, ou l'ARCH, en compagnie de ma collègue, Ilinca Stefan.

L'ARCH est une clinique d'aide juridique spécialisée qui se consacre exclusivement aux droits des personnes handicapées.

Nous avons rédigé de nombreux mémoires sur l'accessibilité offerte par les compagnies aériennes, sur la Loi canadienne sur l'accessibilité ainsi que sur le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, ou RTAPH.

L'accessibilité des transports est un droit de la personne universel, et c'est essentiel pour obtenir la participation entière et égale des personnes handicapées au Canada.

Le RTAPH vise à fournir des exigences techniques pour soutenir l'inclusion complète et le droit à l'égalité des personnes handicapées en ce qui concerne l'accessibilité des transports, ce qui est un objectif conforme à la Loi canadienne sur l'accessibilité. Il est primordial que votre comité réfléchisse à cet objectif au moment de rédiger son rapport.

L'ARCH offre des services juridiques aux personnes handicapées qui se heurtent à des obstacles lorsqu'elles prennent l'avion. À l'heure actuelle, l'ARCH représente Tim Rose dans sa cause contre Air Canada devant la Cour d'appel fédérale.

Puisque nous sommes saisis de cette affaire, nous pouvons seulement en parler de façon générale. Dans ce dossier, nous défendons la décision de l'Office des transports du Canada, qui a ordonné des remèdes systémiques afin de rendre le transport aérien plus accessible pour les personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité. Nous serions heureux de remettre à la greffière une copie des décisions de l'Office après notre témoignage.

En plus de la cause de M. Rose, de nombreuses personnes handicapées qui se heurtent à des obstacles auprès d'un éventail de transporteurs aériens communiquent avec nous. Les communautés de personnes handicapées en Ontario et partout ailleurs au Canada nous parlent également constamment de ces obstacles. Les observations suivantes s'appuient sur ces cas, ainsi que sur nos connaissances institutionnelles dans ce domaine.

Je vais soulever deux points principaux aujourd'hui.

Tout d'abord, dans le cadre de son travail, l'ARCH a appris que les compagnies aériennes ont recours au RTAPH pour minimiser leurs obligations juridiques d'adaptation à l'égard des personnes handicapées, ce qui est l'antithèse absolue de l'objectif de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du RTAPH. L'ARCH ne cesse de soulever cette préoccupation depuis l'élaboration du RTAPH.

Il faut rappeler aux compagnies aériennes que l'obligation d'adaptation, en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, s'applique autant à elle qu'aux autres fournisseurs de services.

Selon l'article 2 du RTAPH, le Règlement ne porte aucunement atteinte aux obligations juridiques existantes, y compris « l'obligation d'adaptation sous le régime de la Loi canadienne sur les droits de la personne ». De plus, l'article 2.1 du RTAPH prévoit que les exigences du Règlement doivent être « interprétées de façon à ce que les personnes handicapées soient traitées avec dignité. »

Votre comité devrait recommander que le gouvernement du Canada et l'Office des transports du Canada réaffirment la directive claire du RTAPH selon laquelle les compagnies aériennes doivent respecter la réglementation sur l'accessibilité et, ce faisant, qu'ils confirment que les personnes handicapées ont le droit à des mesures d'adaptation individuelles et à la dignité, afin de garantir un accès équitable aux transports.

Je vais passer à mon deuxième point. Comme on vient tout juste de bien le décrire, l'accessibilité des moyens de transport est essentielle pour les personnes handicapées au Canada. Les compagnies aériennes et les constructeurs d'avions doivent mettre en œuvre un plan de conception universelle, y compris en matière d'approvisionnement, afin d'éliminer les obstacles qui existent encore dans toutes les facettes du transport aérien. Il est nécessaire que les compagnies aériennes et les constructeurs d'avions étudient de possibles modifications aux aéronefs et à l'équipement aérien pour rendre le transport aérien entièrement accessible.

Voici certains problèmes courants d'accessibilité que nous connaissons: l'impossibilité de rester à proximité d'un appareil d'aide à la mobilité pendant le transport, ce qui peut se traduire par des dommages à l'appareil; le refus par des compagnies aériennes d'accepter des appareils d'aide à la mobilité dans le compartiment de fret, ce qui signifie souvent que la personne ne peut pas voyager; les salles de toilettes non adaptées; ainsi que les systèmes de divertissement, les boutons d'appel et les annonces non adaptés.

Nous recommandons que votre comité et le Parlement exhortent les transporteurs aériens à offrir de manière proactive des appareils adaptés et à déployer des efforts pour adapter les appareils existants.

Merci de nous donner l'occasion de comparaître devant vous. Je serai heureux de répondre à vos questions.

• (1115)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Reznick.

Pour terminer les déclarations liminaires, nous allons entendre M. Brault.

Monsieur Brault, vous avez cinq minutes à votre disposition. Je vous en prie.

M. Max Brault (consultant principal, à titre personnel): Comme on l'a dit, je m'appelle Max Brault. Je suis consultant principal à BDO Canada, mais je comparais ici à titre personnel, et je tiens à le préciser pour le compte rendu.

La plupart d'entre vous ont probablement déjà lu sur mon voyage atroce à Hawaï, mais ce que vous ne savez pas, c'est qu'avant la COVID, je voyageais tout le temps. J'étais un habitué de VIA Rail, des compagnies aériennes et j'en passe, et je ne me suis jamais plaint. Je suis ici aujourd'hui pour aborder deux points très importants.

Tout d'abord, je mentionne qu'il y a actuellement un mythe voulant que les cas mentionnés dans les journaux et de manière générale sur Internet soient isolés. Les compagnies aériennes donnent toutefois une fausse impression.

Je dirais que pour environ 40 % de mes déplacements, j'ai eu des problèmes allant de dommages sur mon fauteuil roulant à la perte de mon fauteuil roulant, et j'en passe, mais cela n'a jamais été aussi grave que la fois où j'ai pris l'avion pour Hawaï. La raison particulière pour laquelle ce voyage était différent, c'est que ma femme était là, et la situation l'a fait pleurer. Elle est présente dans la pièce, et j'ai juré de faire payer les compagnies aériennes pour cette situation, car ce qui devait être une formidable activité en famille est devenu un cauchemar.

Je veux vraiment souligner le simple fait que ce que vous entendez à propos des personnes handicapées qui voyagent n'est que la pointe de l'iceberg. Si vous vous rendiez dans les aéroports, vous

verriez constamment des personnes handicapées et des membres de leur famille avoir des problèmes dans leurs déplacements à cause de différentes choses avec lesquelles ces personnes ou leurs enfants doivent composer, comme leur équipement.

Une chose très importante à retenir, c'est que je ne peux pas dire ici au Comité combien de personnes sont touchées, combien de problèmes il y a, ni à quoi c'est attribuable. Savez-vous pourquoi? C'est parce que nous ne recueillons pas cette information en tant que pays. Nous n'avons pas de tableau qui présente ces données et nous ne communiquons pas ces renseignements. Je peux vous dire que dans mon milieu, il y a beaucoup de personnes très compétentes et intelligentes qui seraient ravies d'avoir 18 mois pour analyser cette information et vous présenter ensuite un portrait de la situation, mais je ne peux pas le faire. Cela dit, il y a toutefois quelque chose d'un peu positif qui se profile à l'horizon.

Avant la COVID, Disney avait l'habitude de répéter — et en passant, Disney m'appelait pour me donner les nouveaux chiffres — que la décision prise par 25 millions d'Américains était influencée par le fait qu'un membre de leur famille avait un handicap. Puisque notre population est environ 10 fois plus petite, je suppose que c'est la même chose pour 2,5 à 5 millions de familles canadiennes. Je vous invite à faire le calcul.

Un de mes collègues m'a récemment présenté une excellente analogie, à savoir que c'est comme si le secteur bancaire disait qu'il avait 2 billions de dollars en financement annuel et que même s'il manquait 200 millions de dollars, ce n'était pas grave puisque le taux d'intérêt allait dissimuler ce qui manque. C'est de cette façon que ma communauté voit la situation. Si c'était une question bancaire, toutes les personnes qui m'écoutent aujourd'hui diraient qu'il faut tenir des audiences et savoir à quel endroit cet argent se trouve.

Ma première recommandation, c'est que l'Office des transports du Canada devrait avoir le pouvoir et les ressources nécessaires pour recueillir les données sur la situation actuelle et les publier chaque année.

Ma deuxième recommandation peut sembler un peu étrange, mais pas si l'on tient compte de ce que deux autres personnes ont déjà dit aujourd'hui, et j'ajoute ma voix aux leurs. Comme vous pouvez le voir, je suis venu en fauteuil roulant électrique.

En passant, je vous présente Roxanne. C'est le nom que j'ai donné à mon fauteuil roulant. Je lui ai donné un nom parce que je ne le perds jamais de vue. Quand je ne suis pas assis dessus, Roxanne est dans mon champ de vision 99 % du temps. Même quand je me couche, j'ai un point de vue direct sur mon fauteuil roulant pendant que sa batterie est rechargée. Je sais toujours où il se trouve. Les rares fois où je m'en écarte, c'est lorsque je prends l'avion. Lorsque je confie Roxanne à quelqu'un, je m'attends à la revoir une fois arrivé à destination.

• (1120)

Pour cette seule raison, voici ma deuxième recommandation. Les droits dont je jouis en tant que personne doivent être accordés à mon fauteuil roulant, ce qui signifierait que lorsqu'il est endommagé — lorsqu'un équipement d'accessibilité est endommagé —, ce serait essentiellement une situation qui relève des droits de la personne.

Pour cette seule raison, les compagnies aériennes et l'industrie du voyage doivent reconnaître le fait que lorsque je confie à une personne une chose qui remplace essentiellement mes jambes, il faut lui accorder le même respect qu'à un être humain. Si je confie mes enfants à une compagnie aérienne et que je lui demande de les faire passer du point A au point B en toute sécurité, elle doit faire tout en son pouvoir pour que les enfants arrivent sains et saufs à destination. Je demande que la même attention soit accordée à mon fauteuil roulant. Tous les membres de ma communauté demandent que l'on accorde la même importance à leur équipement — ils veulent qu'il jouisse des mêmes droits de la personne qu'eux.

Ma dernière recommandation... Le monsieur qui a pris la parole avant moi a abordé la question. La réalité, c'est que les compagnies aériennes et l'industrie du voyage ne prennent pas le temps de nous parler en tant que communauté. Je peux vous dire maintenant que si elles commençaient à parler aux gens qui conçoivent les fauteuils roulants et l'équipement, nous pourrions alors concevoir des fauteuils roulants et de l'équipement mieux adaptés à l'industrie du transport aérien. Ce genre d'échanges doit commencer. Nous devons commencer à former les gens qui démontent et remontent mon fauteuil roulant afin qu'ils sachent comment le faire correctement, car c'est impossible pour moi.

Je suis le genre de personne qui s'intéresse aux politiques. Je suis comme vous. Je lis des choses et je dis ce qui doit être fait. Par conséquent, lorsque je suis dans un pays du tiers monde et que les nombreuses pièces de mon fauteuil arrivent, je ne sais pas comment les réassembler. Ma femme ne le sait pas plus, et ses connaissances sont pourtant vastes.

Merci de votre temps. Je suis à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Brault. Je suis certain que vous pourrez en dire plus en répondant aux questions que les membres de notre comité auront pour vous.

J'aimerais demander le consentement des membres du Comité pour regrouper tous nos témoins pendant deux heures plutôt que de les diviser en deux groupes. Je le propose puisque certains témoins qui devaient comparaître pendant la deuxième heure nous ont indiqué que ce n'était plus possible pour eux.

Ai-je le consentement unanime pour procéder ainsi?

Des députés: D'accord.

Le président: D'accord. Je vais maintenant donner la parole à M. Fenton de l'Institut national canadien pour les aveugles. Il se joint à nous par vidéoconférence.

Monsieur, vous avez cinq minutes pour faire votre déclaration liminaire. Je vous en prie.

M. Robert Fenton (président du conseil d'administration, Institut national canadien pour les aveugles): Merci beaucoup, monsieur. J'espère que vous m'entendez bien. Je m'excuse pour les problèmes techniques que nous avons eus ce matin.

Je m'appelle Robert Fenton. Sur le plan professionnel, je suis directeur des services juridiques au service de police de Calgary. Je travaille aussi bénévolement à titre de président du conseil d'administration de l'Institut national canadien pour les aveugles, ou INCA.

• (1125)

Le président: Monsieur Fenton, je suis sincèrement désolé. Je ne veux pas vous interrompre, mais votre caméra est désactivée. Pouvez-vous l'activer, s'il vous plaît, pour que les membres du Comité puissent vous voir...

M. Robert Fenton: D'accord. Je suis désolé. Il y a une fenêtre contextuelle que je n'ai pas vue.

Le président: Merci, monsieur. Nous allons redémarrer le chronomètre pour votre déclaration liminaire.

M. Robert Fenton: Pouvez-vous me voir maintenant?

Le président: Toujours pas. C'est orienté dans l'autre sens. Je pense que votre caméra est orientée vers l'avant, monsieur. Il faudrait la retourner pour que nous puissions vous voir, si possible.

M. Robert Fenton: D'accord. Je ne sais pas quelle caméra fonctionne ici. Je vais essayer une chose.

M. Scot Davidson (York—Simcoe, PCC): Mettez un miroir devant.

Des voix: Ha, ha!

M. Robert Fenton: Me voyez-vous maintenant?

Le président: Toujours pas. Je vais consulter rapidement la greffière.

M. Robert Fenton: Cela devrait fonctionner, car c'était bon pour les autres appels Zoom, contrairement à celui-ci.

Le président: Allez-y, monsieur Bachrach.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Je me demande si vous pourriez demander le consentement unanime pour que nous puissions entendre le témoignage sans que la caméra soit orientée vers l'avant.

Le président: Avons-nous le consentement unanime pour entendre le témoignage?

Des voix: D'accord.

Le président: Je crois que c'était pour les interprètes, alors j'aimerais vérifier auprès d'eux très rapidement.

Les interprètes me font signe que oui.

Merci, monsieur Bachrach.

Monsieur, nous allons vous permettre de poursuivre avec la caméra dans sa position actuelle.

Encore une fois, je vais redémarrer le chronomètre pour que vous puissiez recommencer votre déclaration liminaire.

M. Robert Fenton: Toutes mes excuses. Si nous avons toutes sortes de problèmes, c'est notamment à cause des réseaux privés virtuels entre votre système et le mien, au poste de police.

Comme je l'ai dit, je m'appelle Robert Fenton. Sur le plan professionnel, je suis directeur des services juridiques au service de police de Calgary. Sachez toutefois que je témoigne devant vous en ma qualité de président bénévole du conseil d'administration de l'Institut national canadien pour les aveugles, ou INCA.

Nous sommes ici aujourd'hui pour vous présenter plusieurs recommandations sur la façon d'améliorer le transport aérien pour les personnes aveugles, malvoyantes et sourdes-aveugles. Même si nous soutenons les besoins d'autres personnes en situation de handicap, nous n'avons pas l'expérience vécue nécessaire pour en parler directement. Nous laisserons donc à d'autres groupes le soin de parler de leurs propres besoins et de leur propre situation.

Comme vous le savez peut-être, l'INCA milite en faveur de changements dans le réseau de transport depuis sa création, il y a environ 106 ans. Nous avons initialement proposé des changements destinés à promouvoir un accès égal au réseau ferroviaire. En ce qui concerne l'aviation, l'INCA a participé activement au comité des normes d'accessibilité dirigé par l'Office des transports du Canada, ou OTC, tant pour le transport accessible que pour diverses autres initiatives. Nous nous sommes également engagés à fond dans l'adoption du Règlement sur les transports aériens, qui, je le sais, a été un grand sujet de discussion tout au long des délibérations du Comité.

L'INCA vous a remis un mémoire. Je ne passerai pas trop de temps à le présenter, car je suis sûr que vous l'avez lu. Je veux plutôt me concentrer sur les domaines au sujet desquels nous vous ferons des recommandations en réponse, probablement, aux diverses questions que vous nous poserez.

Nous voulons vous parler des obstacles au processus de réservation et d'enregistrement. Nous voulons vous parler des difficultés que nous rencontrons au moment de nous orienter dans les aéroports ou de faire des paiements pour diverses choses, comme l'enregistrement des bagages ou l'achat d'articles dans les boutiques d'aéroport, articles que nous pourrions devoir utiliser. Nous voulons parler de la signalisation dans les aéroports et de l'incapacité des aéroports à annoncer ou à démontrer qu'ils ont installé des technologies d'orientation accessibles. Nous voulons parler de la nécessité de traiter les passagers en situation de handicap avec dignité à toutes les étapes du voyage, tout en respectant l'indépendance qu'ils méritent dans le réseau aéroportuaire et à bord des avions.

Nous voulons également vous parler des obstacles auxquels nous faisons face sur le plan de la sécurité lorsque nous montons à bord d'un avion en ayant avec nous une nouvelle technologie que le personnel de sécurité ne connaît pas bien. Nous voulons vous parler des questions indiscrètes auxquelles nous sommes tenus de répondre lorsque nous interagissons avec les agents de sécurité, qui se trouvent en présence d'un nouvel équipement pour la première fois.

Nous voulons vous parler des changements qui doivent être apportés aux avions eux-mêmes et des obstacles à l'accessibilité qui existent à bord des appareils. Nous voulons également vous parler des politiques et des processus d'« accueil et assistance » que les aéroports ont mis en place, ainsi que de la récupération des bagages et des obstacles que rencontrent les passagers aveugles ou malvoyants.

Enfin, nous voulons vous parler des chiens-guides et des obstacles auxquels se heurtent leurs maîtres, ainsi que des problèmes liés à la documentation, aux preuves documentaires et à la conservation de l'information par les transporteurs aériens concernant le handicap d'une personne.

Par ailleurs, nous avons examiné le mémoire présenté au Comité par l'Alliance de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et nous avons écouté son témoignage. Nous

adoptons ces recommandations, en plus de la vingtaine de recommandations que nous vous présenterons en réponse aux différentes questions que vous nous poserez aujourd'hui.

Nous vous remercions infiniment de nous avoir invités. Je suis prêt à répondre aux questions que vous voudrez bien m'adresser.

Je vous remercie.

• (1130)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Fenton.

Nous passons maintenant à Maayan Ziv, directrice générale d'AccessNow, qui se joint à nous par vidéoconférence. Je vous cède la parole. Vous avez cinq minutes.

Mme Maayan Ziv (directrice générale, AccessNow): Je vous remercie.

Bonjour, distingués membres du Comité.

Je m'appelle Maayan Ziv. Je suis la fondatrice et directrice générale d'AccessNow, et je préside le comité technique sur les parcours de voyage accessible au sein de Normes d'accessibilité Canada.

Bien que j'occupe ces postes, les opinions que j'exprime aujourd'hui n'engagent que moi.

À titre de défenseure des droits, et étant moi-même une passagère en situation de handicap, je parle en connaissance de cause des défaillances répétées de notre réseau de transport aérien.

En septembre 2022, j'ai voyagé de Toronto à Tel-Aviv. À mon arrivée, j'ai constaté que mon fauteuil roulant électrique personnalisé — qui est essentiel à ma mobilité, à ma santé et à mon autonomie — avait été endommagé au point d'être irréparable. À cause de cet incident, je suis restée coincée, dans la douleur et la détresse, et j'ai dû passer en mode de gestion de crise.

C'était la deuxième fois de ma vie que la négligence d'une compagnie aérienne a fait en sorte que mon fauteuil roulant soit déclaré perte totale. Chaque incident m'a brisée physiquement et émotionnellement; les effets subsistent et s'amplifient au fil du temps.

Mon fauteuil roulant n'est pas un bagage, comme nous l'avons entendu aujourd'hui. Il fait partie intégrante de mon identité et de mon mode de vie. Sans mon fauteuil roulant, même de façon temporaire, je m'expose à de graves et lourdes conséquences.

Il n'y a pas de cadres ou de protections juridiques qui reconnaissent adéquatement que l'aide à la mobilité d'une personne est un prolongement de son corps. Cette grave omission ouvre la porte à des interprétations ambiguës et à un manque de responsabilisation de la part des entreprises, ce qui rend les personnes handicapées vulnérables. Par conséquent, nous sommes forcés de militer continuellement pour protéger notre personne, notre corps, notre dignité et notre mobilité.

Quand j'ai raconté mon histoire sur les médias sociaux, mon expérience a trouvé un écho à l'échelle internationale: elle a généré des centaines de millions d'impressions et déclenché le mouvement #rightsonflights.

Grâce à ce mouvement, des milliers d'histoires ont commencé à faire surface, brossant ainsi un tableau sombre des défaillances constantes du transport aérien. Ces récits ne révèlent qu'une infime partie du traumatisme infligé aux passagers en situation de handicap, notamment les dommages physiques, la détresse émotionnelle, l'anxiété, l'abandon, et j'en passe. Ces histoires ne sont pas des incidents isolés, mais une réalité courante pour les voyageurs en situation de handicap. Elles mettent en lumière un comportement récurrent marqué par la négligence et la discrimination.

Ces obstacles systémiques existent, et les preuves sont accablantes.

Aujourd'hui, j'aimerais proposer trois mesures.

Nous devons exiger des rapports publics complets sur chaque incident qui compromet les droits d'un passager en situation de handicap, au-delà des histoires occasionnelles qui retiennent l'attention des médias. Les compagnies aériennes doivent fournir des données publiques détaillées sur tous les incidents qui touchent les voyageurs en situation de handicap et leurs aides à la mobilité; au lieu de preuves anecdotiques et de phrases comme « des dizaines de milliers de personnes voyagent normalement », il faut adopter un système complet de reddition de comptes.

Nous devons mettre en place des sanctions automatiques et sévères qui correspondent à la gravité de chaque incident qui entraîne la perte et l'endommagement d'une aide à la mobilité. Nos systèmes actuels laissent carrément tomber les personnes handicapées et obligent les gens en situation de vulnérabilité à lutter contre des sociétés multimilliardaires et des entités gouvernementales fragmentées.

Il est inacceptable que les compagnies aériennes balayent du revers de la main les graves traumatismes subis par les passagers en situation de handicap en leur offrant simplement des crédits de voyage ou des excuses creuses. Il faut qu'il y ait des conséquences immédiates chaque fois que les droits des passagers en situation de handicap sont bafoués.

Les voyages doivent aussi être normalisés et prévisibles. Aujourd'hui, chaque vol que je prends ressemble à une négociation pour assurer mon bien-être et ma sécurité. Nous avons besoin de procédures de manutention et d'entreposage normalisées et améliorées pour tous les types d'aides à la mobilité, et il faut avant tout permettre aux gens de garder avec eux leurs appareils dans la mesure du possible. Il est essentiel de fournir une formation complète au personnel à tous les échelons, y compris à la direction.

Nous avons besoin de politiques solides en matière de service à la clientèle et de plans d'action transparents pour régler les problèmes dès qu'ils surviennent, chose qui continuera de se produire. Nous devons garantir un traitement uniforme et respectueux à chaque point de contact tout au long de l'expérience de voyage.

• (1135)

En conclusion, nous avons besoin d'un changement de culture en faveur d'une plus grande empathie. Aucune documentation, aucun libellé ou aucune réglementation ne peut rendre pleinement compte de l'humiliation et de la douleur d'être ignorés, malmenés ou rabaisés, comme si nous étions des citoyens de second ordre en raison de notre handicap.

Dans aucun autre mode de transport, les gens ne sont forcés de se séparer de leurs aides à la mobilité ou traités avec autant de mépris.

Cette déshumanisation est diamétralement opposée aux valeurs que nous prétendons défendre en tant que Canadiens, et il faut y mettre fin.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de plaider en faveur du changement. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, madame Ziv.

[Français]

Nous entendrons maintenant M. Paul Lupien, qui est le président de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.

Monsieur Lupien, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Paul Lupien (président, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec): Merci beaucoup.

Bonjour. Je m'appelle Paul Lupien et je suis le président du conseil d'administration de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, ou COPHAN.

Organisme à but non lucratif constitué en 1985, la COPHAN a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles ainsi que de leur famille. Son conseil d'administration est composé d'une majorité d'administrateurs en situation de handicap, dont moi-même. La COPHAN regroupe plus de 50 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant tous types de limitations fonctionnelles.

La COPHAN s'appuie sur l'expertise et les compétences des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Par l'intermédiaire de leurs organismes membres, celles-ci participent démocratiquement aux décisions et aux orientations de la COPHAN, dont le mandat est de les représenter et de défendre leurs droits auprès des instances.

Je remercie le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes du Canada de nous donner l'occasion de lui offrir notre expertise en accessibilité universelle et en inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment en matière de transport.

La Loi canadienne sur l'accessibilité vise à réaliser un Canada sans obstacles d'ici 2040. En matière de transport, il reste quand même beaucoup de travail à accomplir.

Le transport par train et par bateau ne constitue pas le plus grand défi des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Cela semble assez bien se passer, bien que nous soyons préoccupés par des obstacles vécus lors de l'embarquement et du débarquement, ainsi que par l'utilisation de certaines rampes d'accès. Il est quand même possible de trouver des salles de bain accessibles et de conserver notre fauteuil pendant le transport.

Par contre, le transport aérien pose un problème pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Nous constatons que de nombreuses personnes font face, en premier lieu, à des obstacles dans le processus de réservation de billets et d'enregistrement aux guichets.

En outre, les personnes ayant des limitations fonctionnelles se heurtent à de plus grands obstacles lors du transport aérien.

Mentionnons d'abord le fait d'être installé dans des chaises de transfert très petites et peu confortables. Si vous êtes une personne obèse en fauteuil roulant et qu'on vous transfère dans ce genre de fauteuil, c'est très inconfortable. Si vous réussissez même à entrer dans le fauteuil, c'est toute une affaire.

Il y a aussi le fait que le fauteuil roulant est amené en soute, qu'il est traité comme un bagage et qu'il risque de se faire briser. Pour vous, il s'agit d'un fauteuil roulant, mais il ne faudrait pas oublier que, pour moi, ce sont mes jambes. Il faudrait prendre cela en considération. Je ne pense pas que, si on coupait les pieds d'une personne qui marche, on se contenterait de s'excuser de lui avoir coupé les pieds par accident, en lui disant qu'elle devra passer ses vacances sans ses pieds. Briser notre fauteuil, c'est comme nous enlever nos jambes.

Un autre obstacle est l'impossibilité d'utiliser les toilettes à l'intérieur des avions. Les fauteuils d'avion ne peuvent malheureusement pas entrer dans cet espace. Même si on arrivait à y faire entrer le fauteuil, la porte ne se fermerait plus. C'est vraiment un problème pour nous. Si les autres passagers ont le droit d'aller aux toilettes, pourquoi ne le pouvons-nous pas?

Enfin, soulignons la difficulté de voyager avec un chien-guide ou un animal d'assistance. Encore une fois, il faut prendre en considération le fait que la canne blanche ou le chien d'assistance, pour un aveugle, ce sont ses yeux. Il faut toujours prendre en considération que ce que nous utilisons pour pallier notre handicap remplace une partie du corps qui, chez nous, ne fonctionne plus.

Parlons maintenant des recommandations.

La COPHAN recommande que le personnel aux guichets d'enregistrement soit formé à l'accueil des personnes handicapées. Si je suis avec ma femme, pourquoi lui pose-t-on des questions qui devraient m'être adressées? On peut s'adresser à moi directement. Je peux parler. À preuve, je suis ici aujourd'hui.

La COPHAN recommande aussi que les compagnies aériennes ajoutent à leur flotte des avions accessibles, afin que les personnes handicapées puissent rester dans leur fauteuil roulant lorsqu'elles voyagent en avion et que toutes les personnes ayant un handicap soient en mesure d'utiliser les toilettes à bord des avions. Au moins l'une d'entre elles devrait leur être accessible.

Enfin, la COPHAN recommande que les personnes ayant des limitations fonctionnelles puissent voyager sans problème avec leur chien-guide ou leur animal d'assistance.

● (1140)

J'aimerais souligner un point en particulier. Comme je vous le disais, lorsqu'une personne en fauteuil roulant arrive dans un aéroport et qu'on lui fournit un fauteuil d'avion qui est vraiment inconfortable, c'est frustrant. Vous essaieriez de manipuler un de ces fauteuils et vous verrez que ce n'est pas facile. Nous, les personnes en fauteuil roulant, avons l'impression de devenir des passagers de seconde zone. Dans mon cas, mon fauteuil manuel pourrait entrer dans un avion. Alors, pourquoi ne me permet-on pas de le garder?

De plus, si je pouvais garder mon propre fauteuil dans l'avion, il ne serait pas envoyé dans la soute et il risquerait moins de se faire endommager. Souvent, les préposés lancent les bagages dans la soute. Quand une personne arrive à destination et que les roues de son fauteuil sont endommagées, par exemple, il n'est pas dit que la

réparation pourra être effectuée immédiatement ou dès le lendemain. Ça peut prendre beaucoup de temps.

En résumé, ce que nous utilisons pour pallier notre handicap remplace une partie de notre corps. Il faut le considérer ainsi, et non comme de simples objets. C'est la plus importante recommandation que nous pouvons faire.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lupien.

[Traduction]

À titre d'information pour les députés, le témoin qui doit partir plus tôt est M. Fenton. Si vous avez des questions à lui poser, je vous encourage à le faire dès le début.

Aujourd'hui, c'est M. Strahl qui lancera la période de questions. Monsieur Strahl, vous avez six minutes. La parole est à vous.

M. Mark Strahl (Chilliwack—Hope, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président. Je vais suivre votre conseil et commencer par poser des questions à M. Fenton.

Tout d'abord, je remercie tous les témoins de nous avoir fait part de ces témoignages très difficiles. Il est clair que ces expériences ne sont pas que des incidents isolés, dont on peut se remettre facilement. Je pense que de nombreuses personnes handicapées revivent ainsi le traumatisme lié à de nombreux autres incidents antérieurs. Dans bien des cas, cela ne fait que renforcer un constat: la société ne prend pas les mesures qui s'imposent pour soutenir les personnes handicapées. Voyager est censé être une expérience positive. Cela me brise le coeur, bien franchement, d'entendre certaines de ces histoires. Je suis heureux d'avoir l'occasion ici d'essayer de faire partie de la solution pour vous tous et pour les millions de personnes qui vivent des expériences similaires.

Monsieur Fenton, j'ai lu un de vos messages sur LinkedIn, dans lequel vous mettiez en garde les voyageurs aveugles qui passent par l'aéroport Pearson. Vous y décriviez les multiples transferts de responsabilité — allant du personnel de l'aéroport jusqu'au personnel d'Air Canada, en passant par les porteurs — pour la récupération de vos bagages au carrousel. Une chose que nous avons entendue ou une suggestion qui a été faite, c'est que nous devons mieux nous y prendre pour éliminer tous ces différents « transferts de responsabilité », comme je les appelle, entre les employés des aéroports, des compagnies aériennes, des services de sécurité et des bagages. Une personne qui a besoin d'aide pour s'y retrouver dans le système de voyage risque de devoir faire appel, me semble-t-il, à cinq ou six personnes ayant divers niveaux de formation et de responsabilité. Pouvez-vous nous parler de cet aspect de l'expérience de voyage?

À ma connaissance, dans certains aéroports européens, c'est l'administration aéroportuaire elle-même qui est responsable de l'expérience des passagers, depuis leur arrivée à l'aéroport jusqu'au moment où ils sont installés dans leur siège à bord de l'avion. Je me demande si vous avez des idées sur ce genre de système ou sur la façon de veiller à ce que les passagers handicapés ne passent pas entre les mailles du filet lorsqu'il y a un transfert entre les personnes responsables de leur expérience de voyage.

● (1145)

M. Robert Fenton: Merci, monsieur Strahl.

Dans l'intérêt du Comité, je vais repousser mes autres engagements afin de pouvoir rester aussi longtemps que vous aurez besoin de moi. Ce genre de situation n'est pas rare pour nous, les avocats, alors prenez tout le temps qu'il vous faut. Je répondrai à vos questions.

En ce qui a trait à la question que vous venez de poser, il s'agit d'un enjeu extrêmement important pour les personnes aveugles, malvoyantes ou sourdes-aveugles. Chaque fois que nous passons d'une personne à une autre, nous devons décrire à nouveau nos bagages. Nous devons répéter les divers services dont nous avons besoin ou les choses que nous devons faire. Nous devons réexpliquer le tout aux gens pour qu'ils sachent de quel genre d'aide nous pourrions avoir besoin. Nous avons affaire à des gens qui ont différents niveaux de compétence et de formation. Cela ne fait qu'ajouter à la frustration liée à l'expérience de voyage.

Je serais très favorable, pour ma part — comme la plupart des non-voyants, je suppose —, à l'idée de pouvoir suivre une seule personne, depuis le moment de l'enregistrement ou de l'arrivée à l'aéroport jusqu'à l'embarquement à bord de l'avion. Il n'y a rien de plus frustrant que d'être confié à un autre employé après avoir franchi les contrôles de sécurité et de ne pas être en mesure de lui dire où se trouvent vos affaires parce que vous ne savez pas à quel terminal les agents de sécurité ont déplacé vos bagages pour les vérifier, d'autant plus que vous ne connaissez pas la disposition des lieux. Voilà à quoi ressemble la réalité pour les non-voyants.

M. Mark Strahl: En effet. L'autre problème, je suppose — et nous en avons déjà entendu parler —, c'est que les personnes handicapées doivent essentiellement donner une formation, souvent sur le tas, à ceux qui les aident. Elles doivent expliquer leur situation à maintes reprises. Le fait de devoir répéter le tout quatre, cinq ou six fois dans le cadre d'un voyage est une autre forme de traumatisme pour les gens.

Vous pourriez peut-être nous en parler. Je peux certainement...

M. Robert Fenton: Oui. Je pense que vous avez tout à fait raison.

Ce qui me frustre encore plus, c'est qu'il y a environ trois ans, j'ai créé une vidéo de formation avec Deloitte pour Air Canada dans laquelle nous avons parlé de ces diverses questions. Cette vidéo est utilisée par la compagnie aérienne, si bien que plusieurs de ses employés me reconnaissent lorsque je vais à l'aéroport, mais curieusement, ils ne semblent pas en avoir assimilé le contenu.

L'un des points que je fais valoir, c'est qu'à chaque étape du voyage, les passagers en situation de handicap doivent, premièrement, être traités avec dignité en tout temps et, deuxièmement, être en mesure d'exercer le degré d'indépendance qu'ils souhaitent dans le cadre de leur voyage.

C'est ce qui fait défaut. Cette indépendance nous est enlevée à mesure que nous sommes transférés d'une personne à une autre. Je vais dire les choses le plus directement possible. Nous sommes traités comme des marchandises, et ce n'est pas acceptable.

Nous sommes des passagers, comme tout le monde.

• (1150)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Fenton.

Merci, monsieur Strahl.

Nous passons maintenant à M. Iacono. La parole est à vous. Vous avez six minutes.

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

Ma première question s'adresse à M. Fenton.

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi les chiens-guides sont essentiels aux activités quotidiennes des personnes ayant une déficience visuelle?

M. Robert Fenton: Certainement.

Dans le cadre de ma profession d'avocat, mon chien-guide m'accompagne partout; je précise que c'est une femelle. Elle se rend au tribunal avec moi. Elle monte à bord de l'avion avec moi. Elle vient tous les jours au travail avec moi. Bref, elle est à mes côtés dans tous mes déplacements.

Elle m'aide à contourner les obstacles. Elle m'aide à me déplacer dans des lieux inconnus, surtout quand je ne connais pas la configuration et l'emplacement des virages. Je peux compter sur elle. Quand je m'approche d'un magasin, je peux deviner de quoi il s'agit et déduire qu'il y a une ouverture. Je peux dire à mon chien-guide de tourner à gauche pour m'amener à l'entrée.

M. Angelo Iacono: C'est le chien de l'homme... Je suis désolé. C'est le meilleur chien de l'homme... Oh, mon Dieu.

C'est le meilleur ami de l'homme.

M. Robert Fenton: Je comprends ce que vous êtes en train de dire.

M. Angelo Iacono: J'ai une autre question à vous poser. Comment les compagnies aériennes accommodent-elles les chiens-guides pendant les déplacements?

M. Robert Fenton: Le hic, c'est qu'il y a une façon dont elles sont censées le faire, et une façon dont certaines d'entre elles le font réellement. En réponse à cette question, j'ajouterai une anecdote concernant une expérience que j'ai vécue récemment.

J'ai voyagé de Calgary à Vancouver, de Vancouver à Los Angeles, de Los Angeles à Toronto, puis je suis revenu à Calgary, dans un laps de temps de sept jours. Lorsque vous voyagez au Canada, la compagnie aérienne est censée vous attribuer gratuitement un siège supplémentaire pour votre chien, et celui-ci doit s'asseoir sur le sol à cet endroit. Cette mesure vise à vous accorder plus d'espace en tant que passager, à accorder de l'espace au chien et à ne pas gêner le passager qui se trouve à côté de vous lorsque votre siège fait partie d'un regroupement de trois sièges, par exemple.

Lorsque vous voyagez à l'étranger, ce deuxième siège n'est pas disponible, et vous devez placer le chien sous le siège que vous occupez. Ce que font parfois les compagnies aériennes, c'est que, si certains segments sont internationaux et que d'autres ne le sont pas, la compagnie aérienne considère que, pour les segments canadiens, vous n'avez pas droit à ce siège supplémentaire, même si le segment canadien de votre voyage n'a eu lieu que quelques jours avant le segment international.

C'est ce qui m'est arrivé lors du grand voyage dont je vous ai parlé. Je me suis rendu à l'aéroport après être revenu de Los Angeles et avoir passé deux jours à Toronto, sans savoir que la compagnie aérienne avait cédé mon deuxième siège. Lorsque je suis arrivé dans l'avion, j'avais un sac à mes pieds et le chien à côté de moi, car je m'attendais à avoir accès à l'autre siège, mais un passager s'est présenté par la suite. Il n'y avait pas de place dans les compartiments de rangement supérieurs, et il n'y avait pas de siège libre ailleurs dans l'avion. Bien entendu, mon sac contient des piles et d'autres articles qui ne sont pas permis lorsqu'on enregistre des bagages. Donc, de Toronto à Calgary, mon siège était occupé par un chien, un sac et moi-même.

Bienvenue aux voyages sur les lignes aériennes canadiennes en 2024.

M. Angelo Iacono: Je vous remercie de votre réponse.

Madame Michelle Hewitt, je crois qu'au cours de votre déclaration préliminaire, vous avez également parlé du soutien apporté par les chiens d'assistance, un soutien qui, de toute évidence, ne se limite pas aux personnes atteintes d'une déficience visuelle. Pourriez-vous nous en dire davantage à propos de certains des autres services essentiels qu'ils fournissent aux personnes handicapées?

Mme Michelle Hewitt: Oui, et je vous remercie de votre question.

Vous n'êtes pas dans la salle avec nous, mais Leo se trouve à côté de moi. Leo me rend un certain nombre de services. J'éprouve des spasmes musculaires dans les jambes à cause de ma sclérose en plaques, et le fait d'être serré dans un siège d'avion peut être très difficile, alors il m'apporte ce qu'on appelle une forte pression. Il s'allonge littéralement sur mes jambes.

Cependant, comme l'a mentionné M. Fenton, les chiens sont censés être assis sur le sol. À quelques reprises, Leo a grimpé sur mes genoux, et l'hôtesse de l'air est venue me fixer, alors j'ai répondu: « Allez-y. Parlons-en, d'accord? ».

J'ai obtenu le siège supplémentaire parce que nous voyagions au Canada. C'était la première fois que Leo prenait l'avion. Honnêtement, c'était plus facile de voyager avec Leo qu'avec mon fauteuil roulant. Je n'ai eu qu'une seule expérience de ce genre, mais je crois que je n'irai nulle part à l'étranger jusqu'à ce que les choses changent, car que je ne suis pas en mesure de gérer le fait d'avoir un chien et un fauteuil roulant lorsque je prends l'avion à l'extérieur de notre pays.

Comme je l'ai mentionné, le haut de mon corps n'a pas la force de soutenir le poids de mon corps pendant le temps nécessaire pour me rendre à mon siège d'avion, mais mes parents sont âgés de 80 ans et ils vivent en Angleterre. Vous pouvez imaginer tout le stress que je ressens lorsque je ne peux rien faire de tout cela.

De plus, la COVID a eu une incidence sur mon anxiété. Leo sait très bien ce qui m'arrive lorsque je commence à être anxieuse...

• (1155)

M. Angelo Iacono: Je vous remercie de votre réponse.

Mme Michelle Hewitt: Désolée.

M. Angelo Iacono: Merci.

J'ai une dernière question à poser que j'adresse à M. Gabriel Reznick.

Les compagnies aériennes se sont opposées à de nombreuses décisions de l'OTC, qui leur ordonnait d'être plus accessibles. Les compagnies aériennes se sont-elles engagées à faire ce travail, et comment le gouvernement peut-il les inciter à être plus accommodantes?

M. Gabriel Reznick: C'est une question à laquelle il est difficile de répondre, car nous sommes actuellement en plein litige, mais le gouvernement pourrait notamment renforcer les inspections et l'application de la loi. Mme Ziv a mentionné tout à l'heure la nécessité d'instaurer des sanctions automatiques pour certaines infractions, des sanctions qui seraient également plus sévères. Il incombe aux tribunaux de les inciter à le faire. Dans leurs décisions, les tribunaux peuvent indiquer clairement qu'elles ont le devoir d'accommoder les personnes handicapées et qu'elles doivent le faire en vertu de la loi.

Le président: Je vous remercie, monsieur Reznick.

Je vous remercie, monsieur Iacono.

Monsieur Fenton, je vois que vous avez levé la main. Y a-t-il un problème technique à régler?

M. Robert Fenton: Non, je me demandais simplement si je pouvais également répondre à cette question. Cela est-il permis, monsieur le président?

Le président: Je vais faire le tour de la salle...

D'accord. Les députés ont consenti à l'unanimité à vous permettre de répondre à la question.

Je vous accorde 30 secondes pour le faire.

M. Robert Fenton: C'est tout le temps dont j'ai besoin.

Le président: Je vous remercie, monsieur Fenton.

M. Robert Fenton: J'allais juste dire qu'une partie des obstacles auxquels les personnes handicapées se heurtent dans le cadre du processus de réglementation, c'est le manque d'accessibilité des processus eux-mêmes qui ne nous permettent même pas de déposer des plaintes. Comme vous le savez, les personnes handicapées ne prennent pas de pause pendant les jours fériés, les week-ends ou les heures de bureau. Souvent, lorsque nous nous déplaçons, nous le faisons à six heures, le matin, ou à 20 heures, le soir. Vous ne pouvez pas avoir accès aux divers mécanismes de dépôt de plainte si vous n'êtes pas muni de votre téléphone ou si vous n'avez pas accès à Internet.

Vous affrontez souvent la compagnie aérienne qui affirme que l'incident ne s'est pas déroulé comme vous l'avez décrit dans votre plainte. Elle vous interroge à propos du fait que vous avez déposé votre plainte un ou deux jours plus tard, quand vos souvenirs n'étaient peut-être pas aussi vifs que si vous aviez pu déposer votre plainte au moment où l'incident s'est réellement produit.

Je vous remercie de votre attention.

Le président: Je vous remercie d'avoir ajouté cette information, monsieur Fenton.

[Français]

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

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

Merci aux témoins d'être des nôtres aujourd'hui.

D'autres collègues l'ont peut-être souligné, mais vos témoignages sont vraiment touchants. C'est comme si nous vivions, d'une certaine façon, la réalité que vous décrivez. Évidemment, n'étant pas handicapé, je ne connais pas cette réalité, mais nous arrivons au moins à nous projeter dans cette réalité. Ça nous aide à comprendre davantage l'importance de cette question pour assurer la dignité et améliorer la qualité de vie des gens en situation de handicap, qui ont besoin de se déplacer, comme n'importe qui d'autre. Je trouve que nous faisons un travail très important, dans ce comité, et je vous remercie tous de vos témoignages.

J'aimerais d'abord m'adresser à M. Fenton.

Nous avons entendu beaucoup de témoignages de gens en fauteuil roulant, mais nous en avons moins entendu de gens qui sont aveugles. Par exemple, nous avons parlé de la question de l'aménagement des avions pour permettre le passage d'un fauteuil roulant entre les rangées ou dans les toilettes. Présentement, les personnes aveugles rencontrent-elles aussi des difficultés dans le transport par avion, pour ce qui est de l'accès aux toilettes ou de la possibilité de se déplacer, notamment?

[Traduction]

M. Robert Fenton: Je m'efforcerai de répondre à la question. Mon français n'est pas parfait, et je ne dispose pas d'un lien pour accéder à l'interprétation. Alors, je veux juste m'assurer que j'ai bien compris la question.

Vous m'avez demandé de parler des obstacles auxquels les personnes aveugles se heurtent à bord des avions, comme les personnes en fauteuil roulant qui ont du mal à accéder aux toilettes. Est-ce essentiellement la teneur de la question?

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Oui, exactement.

[Traduction]

M. Robert Fenton: Il y a deux ou trois questions à aborder. À l'heure actuelle, il est pratiquement impossible pour un aveugle de savoir à quelle rangée il se trouve lorsqu'il se déplace dans l'avion, à son retour des toilettes ou pour trouver son siège au moment de l'embarquement. Dans les avions, les compartiments de rangement supérieurs étaient auparavant dotés de chiffres en braille et de grandes étiquettes que nous pouvions toucher pour savoir à quelle rangée nous nous trouvions. Cela a été retiré. Nous n'avons plus cet accès à cette information.

Un autre problème que nous rencontrons, en particulier dans les Boeing 787, concerne le système de divertissement. Le seul moyen d'accéder à un bouton d'appel est d'appuyer à un endroit particulier de l'écran du système de divertissement. Le problème, c'est que cet endroit se déplace. Le bouton n'est pas toujours au même endroit.

Une autre difficulté que nous éprouvons lorsque nous sommes à bord des avions des transporteurs américains, c'est que vous devez commander les aliments ou les boissons que vous souhaitez recevoir — une boisson gazeuse, un verre d'eau ou un autre aliment — à l'aide de l'écran. Cet écran n'est pas accessible parce qu'il ne parle pas, et les agents de bord n'acceptent pas les commandes passées d'une autre façon.

En tant que personnes aveugles, nous nous heurtons à des obstacles réels à bord des avions auxquels les autres passagers ne font pas face.

Je vous remercie de votre attention.

• (1200)

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci, monsieur Fenton. Ça répond assez bien à ma question.

Ma prochaine question s'adresse à M. Lupien.

Je vous ai entendu parler, tout à l'heure, de toutes sortes de sujets. Je suis content que soyez des nôtres aujourd'hui. Je suis heureux de constater qu'il a été possible pour vous de participer aux travaux du Comité, car j'y tenais.

J'aimerais connaître votre point de vue sur un sujet dont vous n'avez pas parlé, mais dont plusieurs témoins ont parlé. Selon plusieurs, il est important que les personnes en situation de handicap soient prises en charge, depuis leur arrivée à l'aéroport jusqu'au moment où elles sont installées dans leur siège à bord de l'avion. Présentement, il y a parfois des lacunes dans la prise en charge et les personnes ne savent pas ce qui va leur arriver. Certaines vivent aussi de la frustration lorsqu'elles doivent répéter et réexpliquer leurs besoins pour ce qui est des mesures d'adaptation.

Selon vous, serait-il sensé que la prise en charge soit assurée par la même personne, du début jusqu'à la fin?

M. Paul Lupien: Merci beaucoup, monsieur Barsalou-Duval.

Ce qui m'inquiète vraiment, dans le cas des personnes en fauteuil roulant, c'est qu'elles doivent non seulement contrôler leur fauteuil, mais aussi traîner le chariot sur lequel sont déposés leurs bagages. Ça, c'est une autre chose. Il faut que ces personnes soient prises en charge par une seule et même personne dès leur arrivée à l'aéroport, et ce, jusqu'à l'embarquement dans l'avion. Autrement, si la personne qui assure la prise en charge doit partir à un moment donné, il peut arriver qu'on oublie d'envoyer une autre personne pour la remplacer. Il serait donc important que ce soit la même personne qui assure la prise en charge.

Pour ce qui est des solutions à examiner, il y a un exemple qui a souvent été mentionné pendant des réunions en comité. Une compagnie aérienne aux États-Unis effectuant des vols intérieurs avait réalisé des mesures d'adaptation, notamment dans les toilettes, pour permettre aux personnes handicapées d'embarquer dans l'avion avec leur propre fauteuil. La compagnie avait enlevé des sièges et réservé un espace pour ces personnes. Elle avait même examiné les possibilités sur le plan de l'aide psychologique, entre autres. Malheureusement, cette compagnie aérienne n'a pas survécu à la pandémie de COVID-19 et a fait faillite. Elle avait cependant réalisé toutes les modifications nécessaires pour faciliter l'accès à l'avion.

Il faudrait que les toilettes des avions soient conçues de façon que les personnes en situation de handicap puissent y accéder avec leur propre fauteuil. Il faudrait aussi faciliter l'accès aux toilettes pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou de n'importe quelle autre nature.

Outre le besoin que tout soit aménagé, il faut une prise en charge à partir de l'arrivée à l'aéroport jusqu'à l'embarquement, et vice-versa pour le trajet de retour. Quand une personne en situation de handicap veut aller récupérer ses bagages, elle doit pouvoir être accompagnée et prise en charge à partir de l'avion jusqu'aux bagages, puis jusqu'à la sortie de l'aéroport. C'est important, autant pour les personnes en fauteuil roulant que pour les personnes aveugles ou ayant un autre handicap. Il faut que ce soit vraiment une seule et même personne qui s'occupe de la prise en charge.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Le prochain intervenant est M. Bachrach.

Vous avez la parole pendant six minutes, monsieur.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins qui se sont joints à nous aujourd'hui. Nous avons entendu des témoignages très convaincants, voire troublants. Je pense qu'ils vont vraiment renforcer le rapport du Comité.

Je tiens également à remercier mes collègues d'avoir accepté de consacrer une réunion de plus à l'étude, afin de nous permettre d'entendre plus de témoignages de la part de personnes qui ont vécu des expériences pertinentes.

Je commencerai par poser des questions portant sur un sujet assez général, c'est-à-dire celui de la prévalence.

Nous avons entendu les grandes compagnies aériennes au cours d'une réunion antérieure. Au début de leurs exposés, elles ont toutes deux cité des statistiques qui m'ont semblé être une tentative de minimiser la prévalence ou la perception de la prévalence des problèmes d'accessibilité à bord des avions ou dans les aéroports.

Je commencerai peut-être par interroger Mme Ziv. Je ne sais pas si elle a entendu ces témoignages, mais je suis certain qu'elle a déjà entendu des observations de ce genre, car il s'agit d'un refrain très répandu dans le secteur.

Comment ce type de minimisation est-il perçu par les personnes atteintes d'une déficience?

Comment pouvons-nous passer à un message plus réaliste et plus axé sur les solutions de la part des personnes qui sont réellement celles qui devraient être chargées de changer le système?

• (1205)

Mme Maayan Ziv: Je vous remercie de votre question.

Oui, j'ai entendu ces témoignages.

Étant l'une des « rares » personnes qui, selon elles, ont fait face à ces difficultés, je peux vous dire que les données — que nous ne possédons même pas, car elles ne documentent pas chaque incident — ne sont pas complètes. Nous ne disposons pas des mécanismes qui conviennent pour tenir toutes les parties responsables des expériences au cours desquelles les personnes handicapées sont laissées pour compte.

Quelles que soient les données qu'ils choisissent de présenter, ces cas obligent les personnes handicapées à se défendre elles-mêmes, alors qu'elles se trouvent souvent dans une position très difficile.

Si vous le permettez, il a quelques questions de plus que j'aimerais soulever pour répondre à votre question.

Si nous ne parlions pas de personnes handicapées et que n'importe qui était autorisé à dire que, pendant la majorité des vols, tous les passagers voyagent sans problème, sauf que, de temps en temps — et veuillez excusez mon langage — nous leur coupons les jambes, mais cela ne se produit qu'une fois par-ci par-là, quel type de sacrifice serions-nous prêts à accepter?

C'est pourtant ce que ces gens disent. Le fait que les compagnies aériennes se sentent à l'aise de faire de telles déclarations est en soi très révélateur.

Pour les passagers qui connaissent des difficultés, même le plus petit pourcentage est trop élevé. Aucun incident n'est acceptable.

C'est pourquoi nous avons besoin d'une reddition de comptes appropriée pour démontrer exactement le nombre d'incidents qui se produisent et leur fréquence. Ces incidents surviennent tous les jours, souvent en silence.

Nous devons veiller à ce que la réglementation soit stricte, afin que les compagnies aériennes n'aient pas l'impression qu'on leur suggère d'intervenir, mais plutôt qu'elles sont tenues d'intervenir chaque fois que ces problèmes se produisent. Il ne s'agit pas de faire preuve de courtoisie; il s'agit d'un droit qu'elles doivent respecter.

M. Taylor Bachrach: Madame Ziv, en ce qui concerne la question des données, laquelle est liée à la perception qu'ont les gens de la prévalence des problèmes, je précise qu'aux États-Unis, la loi exige que les compagnies aériennes transmettent à l'organisme de réglementation fédéral les données relatives aux plaintes déposées. Par la suite, on rend ces données accessibles au public.

Pensez-vous qu'un tel système est suffisant et que nous devrions nous en inspirer ici, au Canada, ou proposeriez-vous d'apporter d'autres améliorations à cet égard?

Mme Maayan Ziv: Je dirais qu'il s'agit certainement d'un point de départ important. Il permet de montrer des dossiers transparents et de nous faire comprendre l'ampleur du problème.

J'irais même jusqu'à dire que l'un des plus importants obstacles auxquels nous faisons face, c'est qu'il incombe à la personne handicapée de défendre sa cause, alors que nous avons besoin de mécanismes automatiques qui documentent chaque cas, et pas seulement ceux que la compagnie aérienne perçoit comme des incidents.

Un passager, dont les droits sont violés, doit disposer d'un moyen de le déclarer sans avoir à passer par des systèmes souvent inaccessibles. Chaque fois que je pars en voyage, j'ai l'impression de devoir me comporter comme un journaliste ou un avocat et de devoir prendre méticuleusement des photos de tous mes biens. Je dois m'assurer de ne pas oublier de le faire.

Je me souviens qu'après l'incident de Tel-Aviv, j'étais tellement nerveuse à l'idée d'oublier la moindre égratignure que je n'ai pas documenté correctement la demande d'indemnisation. Alors que je suis assise dans un fauteuil roulant manuel, que je souffre énormément et que je suis très anxieuse, je me retrouve dans une situation où je dois faire les choses correctement, sinon ma plainte sera ignorée.

Nous avons besoin d'un bien meilleur système de surveillance et de reddition de comptes. Je dirais que, oui, nous pourrions nous inspirer des États-Unis, mais j'estime que nous pourrions prendre beaucoup plus de mesures au Canada, compte tenu de notre position actuelle au moment où nous créons des normes en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

• (1210)

Le président: Je vous remercie.

Le prochain intervenant est M. Muys.

Monsieur Muys, vous avez la parole pendant cinq minutes.

M. Dan Muys (Flamborough—Glanbrook, PCC): Je remercie tous les témoins de leur présence, en particulier parce qu'au cours des réunions organisées dans le cadre de cette étude, nous avons entendu surtout les témoignages des compagnies aériennes, de la vérificatrice générale et de l'OTC. Cependant, je crois que les témoignages les plus précieux que nous avons entendus jusqu'à maintenant, ce sont ceux que vous avez apportés aujourd'hui, ainsi que les témoignages d'autres personnes qui ont vécu des expériences difficiles, des témoignages qui ont été apportés il y a quelques réunions de cela. Si je peux résumer un peu ce que j'ai entendu, le consensus, qui devrait être évident, c'est que l'appareil d'aide à la mobilité personnelle est une extension du corps d'une personne, à tel point que M. Brault a en fait attribué un nom au sien.

Nous vivons des expériences de déplacement par voiture, par fourgonnette ou par train où les fauteuils roulants ne sont pas éloignés de nous, comme c'est le cas pour les voyages en avion. Je pense que vous pouvez peut-être nous éclairer à cet égard. Existe-t-il d'autres modes de transport qui gèrent les fauteuils roulants de manière satisfaisante?

Madame Hewitt, je pense que vous avez mentionné qu'aux États-Unis, on envisage, je suppose, de faire monter les fauteuils roulants dans les avions, au lieu de vous forcer à utiliser le siège d'avion, parce que cela semble être un problème important. Je ne suis pas ingénieur, mais j'imagine que ce problème est surmontable.

Vous pouvez peut-être nous faire part de vos commentaires à ce sujet.

Mme Michelle Hewitt: Je pense que le comité des transports des États-Unis examine activement les modifications qui doivent être apportées aux avions pour que nous puissions monter à bord avec notre équipement. Je crois que M. Brault a parlé de la nécessité d'établir certaines normes et d'organiser des conversations entre les fabricants d'équipement et les compagnies aériennes.

Nous disposons d'un certain nombre de mécanismes de verrouillage qui fonctionnent dans les fourgonnettes que nous possédons ou que nous louons, ainsi que dans les autobus, et que nous sommes censés utiliser pour verrouiller les fauteuils roulants à certains endroits, etc. Certains mécanismes sont plus robustes que d'autres, et l'on pourrait imaginer qu'une compagnie aérienne souhaiterait que les fabricants emploient les mécanismes les plus robustes. Toutefois, ces mécanismes existent, alors cette idée n'est pas complètement impossible.

Si vous n'y voyez pas d'inconvénient et si c'est acceptable, j'aimerais me tourner vers M. Brault et lui demander de continuer de répondre à la question.

Êtes-vous d'accord, monsieur Brault?

M. Max Brault: Oui, cela ne me pose pas de problème.

À l'heure actuelle, de nombreuses technologies sont élaborées et de nombreux progrès sont réalisés en ce qui concerne la manière de maintenir les fauteuils roulants en place. Là encore, la première question à se poser est de savoir quel genre de communications existe entre les concepteurs d'avions et les concepteurs d'équipement.

En voici un excellent exemple qui vient de Saint-Eustache et de Bombardier, une entreprise qui conçoit des avions canadiens au Canada. Nous pouvons les visiter et discuter avec eux de la manière de concevoir les avions et de veiller à ce que certains types de fauteuils roulants puissent y prendre place.

Je reconnais qu'un fauteuil roulant manuel n'est pas aussi encombrant que les fauteuils roulants électriques que ma collègue et moi-même utilisons, mais il existe des mécanismes de verrouillage. Je dois dire que j'ai voyagé à certains endroits où j'ai pris des autobus dont les systèmes sont si compliqués et rigides que je verrouille mon fauteuil roulant, et il est bien solide. Je fais littéralement partie du bus qui monte et descend, et je sens chaque nid-de-poule.

Mesdames et messieurs, il existe des moyens d'atteindre cet objectif. Il faut que ce genre de conversations ait lieu et que les conversations soient ouvertes.

M. Dan Muys: Les deux principales compagnies aériennes du Canada ont comparu devant le Comité, et elles ont présenté des plans d'accessibilité. Je sais que certains d'entre vous comparaissent à titre personnel, mais je m'adresse maintenant à ceux qui représentent des organisations. Avez-vous été consultés dans le cadre de l'élaboration de ces plans?

Mme Michelle Hewitt: L'organisme de bienfaisance que je représente s'appelle Le handicap sans pauvreté.

M. Dan Muys: Avez-vous été consultée, madame Ziv?

Mme Maayan Ziv: Non, on ne m'a pas consultée.

M. Dan Muys: Avez-vous été consulté, monsieur Fenton?

M. Robert Fenton: L'INCA a été très peu consulté. Nous n'avons pas pu examiner le plan définitif et savoir ce que la compagnie aérienne a finalement décidé de faire.

Je pense qu'il y a un autre point qu'il vaut la peine de souligner ici. Les plans que les compagnies aériennes ont élaborés sont basés sur l'état actuel des choses; ils ne font nulle mention des nouvelles technologies qui pourraient être mises en place. Par exemple, j'ai vu à Los Angeles une technologie qui est une aide à la mobilité pour les personnes aveugles munie d'une batterie qui guide les gens autour des objets. Je peux vous dire que si j'embarquais avec un tel appareil dans un avion aujourd'hui, les employés n'auraient aucune idée de ce qu'ils doivent faire.

Je pense que s'il faut élaborer des plans d'accessibilité, le gouvernement doit établir des normes sur ce qui devrait s'y trouver, mais aussi être tourné vers l'avenir.

● (1215)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Fenton.

C'est maintenant au tour de M. Badawey.

Monsieur Badawey, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

Je tiens à remercier tous les témoins d'aujourd'hui de comparaître et de participer à notre étude.

Je dirai d'abord et sans détour que le constat de cette étude, c'est qu'il ne revient plus aux personnes handicapées de s'adapter aux compagnies aériennes et aux aéroports. Il est maintenant temps d'imposer aux compagnies aériennes et aux aéroports la responsabilité de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, point final.

Cela dit, en comité, les témoignages ne nous appartiennent pas. Ce n'est pas nous que les analystes entendent; c'est vous. Ce sont vos réflexions et vos recommandations qui figurent dans l'ébauche de rapport présentée aux députés. Aujourd'hui, je vais tenter de vous faire dire quelles sont vos réflexions et vos recommandations.

Cela dit, j'ai une question. Vous êtes chez le fabricant. Vous êtes dans son installation et vous construisez un avion. Comment vous attendez-vous à ce que les compagnies aériennes, qui deviennent propriétaires des avions, vous accommodent en ce qui concerne la façon dont ces avions sont construits?

Nous constatons, lorsque nous allons dans les espaces publics, que des aménagements sont faits pour les personnes handicapées, que ce soit au restaurant, dans un édifice public ou ici, au Parlement, sur la Colline. Nous admettons tous que les compagnies aériennes — surtout elles — sont loin de s'acquitter de cette responsabilité. Comment pouvons-nous les amener en 2024 quand vient le temps de vous accueillir adéquatement dans les avions?

Je commencerai par M. Brault.

M. Max Brault: Tout d'abord, cela commence par un appel téléphonique pour dire qu'on veut prendre l'avion et utiliser leur service, mais pour répondre à votre question, monsieur, pour concevoir l'avion lui-même, il faut commencer dès l'entrée.

Je ne sais pas combien d'entre vous le remarquent quand vous montez à bord d'un avion, mais la prochaine fois que vous le ferez, vous le remarquerez. Les avions ne se connectent pas directement à la passerelle d'embarquement. Il y a un morceau de métal qui bloque le chemin, et je peux vous dire que je suis resté pris à mi-chemin à plusieurs reprises, et tout ce que je vois, c'est littéralement ce qui me semble être une chute de 20 étages.

Il faut donc que l'entrée soit mieux conçue pour pénétrer dans l'avion.

En outre, il m'arrive de rester coincé dans ce qui s'appelle le « lève-personne Eagle » entre la cuisine et la porte avant de pouvoir descendre l'allée centrale de l'avion, et je ne saurais dire combien de fois je suis resté coincé dans cette situation et il m'a fallu de 20 à 30 minutes pour en sortir.

Il ne faut pas oublier que les avions sont conçus pour être petits et qu'ils n'offrent qu'un espace limité, mais il faut faire venir les bons ingénieurs et les bonnes personnes de ma communauté pour discuter de la façon de concevoir de meilleures entrées.

Vous vous souvenez que j'ai dit que j'ai éprouvé des problèmes dans 40 % des cas? Je dirais que dans 60 % des cas où je n'ai eu aucun problème, j'ai pu, dans mon fauteuil roulant manuel, me rendre jusqu'à la première rangée de sièges et effectuer aisément le transfert, mais c'était dans les gros avions. On ne peut pas y parvenir dans les petits avions.

M. Vance Badawey: Merci, monsieur Brault.

Madame Hewitt, qu'en pensez-vous?

Mme Michelle Hewitt: Je pense que nous devons changer le paradigme concernant ce que nous pensons être le transport aérien. Je pense que nous le considérons maintenant comme un moyen de transport à très faible coût. Comme M. Fenton l'a indiqué, les compagnies aériennes ont même enlevé le gros rail solide qui se trouverait au-dessus de nous, dont nous nous souvenons tous, j'en suis sûr.

Nous devons changer de paradigme afin de ne pas penser que chaque avion doit absolument être entièrement rempli, que chaque espace doit être complètement rempli, parce que nous pensons aux personnes qui sont à bord de ces avions et à la façon dont nous allons les accueillir.

Il semble que le temps soit écoulé.

• (1220)

M. Vance Badawey: Non, c'est correct. J'essaie simplement de vous permettre de répondre tous les quatre.

Mme Michelle Hewitt: Oui, d'accord.

M. Vance Badawey: Merci, madame Hewitt.

C'est à votre tour, monsieur Fenton.

M. Robert Fenton: Merci. Je serai très bref.

En ce qui concerne la cécité, des interventions structurelles mineures pourraient être faites, comme je l'ai indiqué, pour améliorer le marquage des rangées et rendre le système de divertissement pleinement accessible. Nous ne nous heurtons pas aux mêmes genres d'obstacles structurels que les autres personnes à mobilité réduite. Dans la plupart des cas, ce sont les services plutôt que la structure qui me posent un problème. Je laisserai donc mes collègues, qui en ont plus à dire sur le sujet, vous en parler.

M. Vance Badawey: Merci, monsieur Fenton. Soit dit en passant, rien n'empêche les témoins de présenter également des mémoires écrits. Ainsi, si nous omettons quelque chose, vous pouvez envoyer ces mémoires aux analystes pour qu'ils en tiennent compte dans notre rapport final.

Madame Ziv, quel est votre avis?

Mme Maayan Ziv: Si Air Canada peut concevoir un dispositif qui permet l'entreposage et le vol sécuritaires dans le cadre d'un programme équestre pour que des chevaux en chair et en os arrivent dans le même état que celui dans lequel ils sont montés dans l'avion, je crois qu'il y a moyen aujourd'hui de protéger les aides à la mobilité avant de procéder à la modernisation ou à la reconfiguration d'aéronefs en entier. C'est le point de départ. Chaque aide à la mobilité doit être entreposée en toute sécurité, être bien protégée et ne pas être traitée ou étiquetée comme un bagage. C'est possible. Les compagnies aériennes peuvent le faire pour d'autres choses. Elles peuvent le faire pour les fauteuils roulants. Oui, le but final est de permettre aux personnes handicapées de maintenir leur autonomie et leur santé.

De nombreuses personnes handicapées ne peuvent pas sortir de leur fauteuil roulant et ne voyagent donc pas du tout. Il existe des solutions sur le marché aujourd'hui. Vous pourriez même examiner le projet pilote que Delta met en œuvre pour intégrer un mécanisme de verrouillage permettant à un fauteuil roulant de prendre la place d'un siège à bord. C'est possible, mais cela commence par la mise en œuvre et par le fait de ne pas voir ces mesures comme de la courtoisie, mais comme le droit d'une personne de maintenir son indépendance.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Ziv.

[Français]

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

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

Je vais me tourner de nouveau vers M. Lupien pour lui poser une question en lien avec les dernières interventions de M. Badawey et des autres témoins autour de la table.

Aujourd'hui, on a beaucoup parlé de la conception et de la construction des avions. Bien sûr, on aimerait avoir des avions dont la conception tiendrait compte de la réalité des personnes handicapées, afin qu'il y ait moins de problèmes de ce côté.

Selon votre expérience récente, existe-t-il déjà de tels avions? En avez-vous déjà fait l'expérience? Existe-t-il déjà des modèles fonctionnels sur le marché ou faudrait-il partir de zéro pour en construire?

M. Paul Lupien: Le premier exemple que je pourrais vous donner, c'est que nous avons travaillé avec VIA Rail, au Québec, pour l'adaptation des trains. Cela a très bien fonctionné. Nous avons même travaillé avec les fabricants. Nous nous parlions. Nous avons réussi à avoir des trains accessibles, en plus d'un très bon service.

En ce qui concerne les avions, il y avait une compagnie américaine qui s'était très bien adaptée aux personnes en situation de handicap, comme je l'ai dit tantôt, mais elle a malheureusement fait faillite.

Est-ce que les compagnies aériennes peuvent nous consulter? Oui. Est-ce que les fabricants d'avions peuvent nous consulter? Oui. Est-ce qu'ils ont vraiment le désir de le faire? C'est là que je me questionne.

M. Xavier Barsalou-Duval: Je pense que la réponse est quand même assez claire. On voit qu'il y a un très gros travail à faire.

Madame Ziv, vous avez parlé tout à l'heure de l'importance de compiler les données. Je ne suis pas au fait de la situation en ce qui concerne la compilation des données. Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet? Qu'est-ce que ça changerait, concrètement, si on avait des données sur les situations problématiques vécues par les personnes handicapées, par exemple?

[Traduction]

Mme Maayan Ziv: À l'heure actuelle, nous disposons de très peu de données, car tout dépend de la volonté des compagnies aériennes de les colliger et de les fournir sur demande, et les signalements que nous avons, les plaintes à l'OTC... Je sais d'expérience que la majorité des personnes handicapées avec lesquelles j'ai discuté ne savent pas quoi faire lorsqu'elles se trouvent dans une situation difficile et, souvent, elles ne font même pas de signalement parce qu'elles pensent que cela ne sert à rien. Elles ne pensent pas qu'elles sont protégées. Elles ne pensent pas qu'il y a suffisamment de données recueillies sur les droits qui sont les leurs actuellement pour que cela puisse aboutir à une résolution appropriée.

Il faut consigner automatiquement des informations chaque fois qu'une aide à la mobilité est endommagée ou perdue. À l'heure actuelle, nous n'avons vent que des affaires qui font les manchettes. Ce n'est pas un système adéquat de reddition de comptes transparent.

• (1225)

Le président: Merci beaucoup, madame Ziv.

[Français]

Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

C'est maintenant le tour de M. Bachrach.

Vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Je m'intéresse à l'idée d'élargir les droits, dont nous comprenons qu'ils s'appliquent au corps des gens, afin d'inclure les aides à la mobilité. Je pense que les témoignages que nous avons entendus sur la façon dont les aides à la mobilité font partie intégrante de la vie des gens montrent très clairement pourquoi cette proposition est raisonnable.

D'un point de vue juridique, je me demande — et ma question s'adresse peut-être à M. Brault et à M. Reznick — si on a réfléchi à la façon dont on pourrait procéder. Il est très difficile d'ouvrir la Charte, alors en dehors de cette solution, y a-t-il moyen de modifier des lois ou des règlements pour avoir un effet semblable?

M. Max Brault: Oui. En termes simples, il y a la Loi canadienne sur l'accessibilité, ou LCA. Il y a aussi les normes de conception communautaire dont Maayan Ziv a parlé, qui garantiront que les gens et les organisations respectent notre équipement de la même façon que nos corps.

Soyons honnêtes, parce qu'en même temps, la LCA pourrait être modifiée ou étoffée. Elle comprend toute une section qui porte uniquement sur le transport, et nous pouvons ajouter le simple fait que l'équipement d'accessibilité que les gens utilisent quotidiennement pour fonctionner peut et devrait avoir les mêmes droits de la personne que ceux dont je bénéficie. De cette façon, le cadre juridique serait un peu plus clair: si quelque chose arrive à mon équipement, je peux déposer une plainte en vertu des droits garantis par la Charte.

Encore une fois, non, je n'ai jamais entendu cet argument auparavant. Lorsque je me suis présenté ici aujourd'hui, cela faisait partie des idées que je voulais proposer pour que nous l'examinions. Je crois qu'une fois que des organisations comme Air Canada et WestJet commenceront à comprendre que notre équipement a les mêmes droits que les êtres humains, elles commenceront à changer radicalement la façon dont elles traitent notre équipement et à s'assurer que lorsque nous arrivons à destination, notre équipement est là, fonctionnel et toujours en état de marche.

Plusieurs personnes clés vous en ont parlé aujourd'hui. Au bout du compte, tout ce que nous demandons, c'est que nos droits soient respectés et que lorsque nous achetons un service pour voyager, nous jouissions de la même considération que tout le monde. Nous avons une modeste demande en plus: celle de veiller à ce que nos jambes, notre équipement, peu importe ce que nous utilisons, soient là et en bon état de marche afin que nous ne soyons pas aux prises avec des dommages ou des blessures à l'endroit où nous nous apprêtons à aller.

Le président: Merci, monsieur Brault.

Je vous remercie, monsieur Bachrach.

Je suis désolé. Quelqu'un voulait-il ajouter quelque chose?

M. Gabriel Reznick: Oui. Je me demandais si je pouvais ajouter une brève observation de cinq secondes.

Le président: Je vois des signes d'assentiment.

Oui. Allez-y, monsieur Reznick.

M. Gabriel Reznick: Je voulais simplement souligner que c'est déjà dans la loi. Nous n'avons pas besoin de la Charte. Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées indique clairement que les compagnies aériennes doivent se conformer à la Loi canadienne sur les droits de la personne. Nous pouvons utiliser ce processus afin d'assurer l'accessibilité.

Je voulais simplement préciser que ce processus existe toujours. Il suffit de la mettre en œuvre correctement.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Reznick.

C'est maintenant au tour de M. Strahl, qui sera suivi de Mme Koutrakis, puis nous aurons encore 20 minutes, pour un total de 30 minutes.

Je veux simplement demander si l'un de nos témoins a besoin d'une pause. Si certains témoins ont besoin d'une pause de cinq minutes, nous pouvons suspendre la séance pendant cinq minutes.

Je regarde nos témoins en ligne. Je ne vois personne dire oui. D'accord. Nous allons poursuivre.

Monsieur Strahl, je vous accorde la parole pour cinq minutes.

M. Mark Strahl: Merci, monsieur le président.

Madame Ziv, vous avez mentionné quelque chose à la toute fin d'une de vos réponses. Vous avez indiqué que certaines compagnies aériennes sont capables de transporter des chevaux, du bétail et ce genre de choses de façon sécuritaire et fiable. Vous pouvez imaginer l'indignation internationale ou les lamentations légitimes qui fuseraient si un cheval ne survivait pas à un vol international, et pourtant, vous et Mme Hewitt nous avez dit que les dommages causés à votre équipement de mobilité personnalisé ont aggravé votre santé physique et mentale pendant des années.

Ces incidents, encore une fois, ne se résument pas à une mauvaise expérience de voyage: ils ont des répercussions négatives sur vos vies dans un avenir prévisible. Vous pourriez peut-être nous en dire plus à ce sujet.

On nous a également proposé de traiter l'équipement comme des enfants mineurs afin qu'une personne attitrée en soit responsable.

J'espère que vous comprenez où je veux en venir.

Très concrètement, qu'est-ce qui doit changer pour que vous ayez l'assurance que votre équipement, qui est vital et nécessaire pour protéger votre santé physique et mentale, est bien protégé par les compagnies aériennes? Que faudrait-il faire pour que vous bénéficiiez de ce degré de sécurité?

Que faut-il changer précisément? Que pouvons-nous recommander au gouvernement de demander aux compagnies aériennes de faire ou de les obliger à faire pour que le transport aérien soit sécuritaire pour vous?

• (1230)

Mme Maayan Ziv: La réalité actuelle, c'est que les compagnies aériennes du monde entier trahissent la confiance des passagers handicapés, parce que nous n'avons pas la sécurité ou la confiance nécessaire pour savoir que nos aides à la mobilité seront intactes et pourront être utilisées. La réalité, c'est que par la suite, nos plaintes sont sans contredit traitées comme des réclamations pour les bagages. Les compagnies aériennes les traitent de telle sorte que le mieux que nous puissions obtenir, c'est qu'elles paient pour l'appareil, ce qui exige de longues négociations, de la documentation et des démarches auprès des fournisseurs.

Lors du premier incident, quand mon fauteuil roulant a été endommagé, la compagnie aérienne a négocié avec moi pour savoir par quel fauteuil roulant il serait plus économique de le remplacer. Elle ne comprenait pas qu'au millimètre près, mon fauteuil roulant personnalisé me permet d'étendre ma portée, d'utiliser les muscles

de mon bras au quotidien, et que quand je ne le fais pas, ces muscles s'atrophient. C'est pour moi une réalité permanente propre à mon état.

Chaque personne a un handicap différent, et sa dépendance à l'égard des aides à la mobilité est différente, mais nous devons tenir compte du fait que lorsqu'une personne est forcée de sortir de son appareil ou en est séparée, il y a des conséquences graves qui ne sont pas du tout consignées ou comprises par les compagnies aériennes ou l'industrie du transport aérien aujourd'hui. Ce n'est pas aussi simple que de tout bonnement payer pour les dommages. Qu'en est-il du coût pour notre santé et du temps perdu?

Je dirais qu'il faut commencer par redéfinir et comprendre le problème, ce que vous faites dans le cadre de cette étude, puis créer des mécanismes qui ne dépendent pas de la bonne volonté d'une personne au sein d'une compagnie aérienne pour décider de la manière dont ces affaires seront traitées. Nous avons besoin de normalisation.

M. Mark Strahl: Avez-vous vu des cas ou effectué des recherches dans d'autres pays? Nous avons entendu parler de l'écart entre les sommes qu'empochent les compagnies aériennes et les amendes qu'elles reçoivent lorsqu'une aide à la mobilité est démolie ou n'est pas livrée. Croyez-vous qu'une augmentation substantielle des amendes modifierait le comportement des compagnies aériennes, ou faut-il une solution plus fondamentale? Une mesure incitative ou dissuasive financière est utile, mais est-ce la solution? Faut-il plutôt que les responsables admettent personnellement les dommages qu'ils causent aux gens, non seulement au moment de l'incident, mais par la suite?

Faut-il un changement financier ou un changement culturel — ou les deux?

Mme Maayan Ziv: Je pense qu'il faut les deux. L'argent est le nerf de la guerre. À l'heure actuelle, les compagnies aériennes considèrent que c'est le prix à payer pour faire des affaires. Il est moins difficile de gérer les dommages causés que de régler le problème de façon proactive. Je pense que si nous augmentions les pénalités associées à l'endommagement des aides à la mobilité, les compagnies aériennes seraient beaucoup plus proactives, parce que cela deviendrait alors une décision d'affaires. Ce n'est pas le cas à l'heure actuelle, et ce devrait l'être.

• (1235)

M. Mark Strahl: Je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Strahl.

Madame Koutrakis, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Annie Koutrakis (Vimy, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

À tous nos témoins, je vous remercie des témoignages très convaincants que vous nous avez présentés aujourd'hui. Je dois vous dire qu'à titre de parlementaire, je suis très privilégiée d'être assise autour de cette table et de participer à cette étude très importante. Je dois également admettre que je dois m'excuser auprès de toute la communauté des personnes handicapées, car à bien des égards, j'ai l'impression qu'à titre de personne non handicapée, j'ai fermé les yeux sur ces situations ou je n'y étais pas sensibilisée.

Je vis maintenant une grande expérience éducative grâce à vos témoignages informatifs, que j'écoute attentivement. Le moment est venu pour nous, les Canadiens, de changer les choses dans ce domaine. Vos témoignages sont incroyables. Il est inadmissible qu'un pays comme le Canada ne réussisse pas mieux dans ce domaine. Je pense que pendant la pandémie, nous avons tous appris à reconnaître les vulnérabilités. De nombreux aspects du système des transports ont dû être améliorés. C'est la raison pour laquelle, en juin 2023, le ministre des Transports de l'époque a présenté le projet de loi C-52, que vous connaissez peut-être. Il s'agit de la loi visant à accroître la transparence et la responsabilité dans le système des transports. Les mesures proposées dans ce projet de loi permettraient de créer un réseau de transport national plus responsable, plus transparent et plus accessible tout en répondant aux besoins des Canadiens, et ce sont tous des points que vous avez soulevés aujourd'hui.

Je ne poserai qu'une seule question et je donnerai à chacun l'occasion de souligner, une fois de plus, pour cette étude et pour les personnes qui nous regardent, les points sur lesquels vous recommanderiez au secteur de se concentrer si vous aviez la possibilité d'apporter des améliorations à l'expérience générale des personnes handicapées lorsqu'elles voyagent. Il est évident qu'il y a beaucoup à faire à cet égard. Sur quels aspects devrions-nous nous concentrer pour améliorer cette expérience?

J'aimerais d'abord entendre Mme Hewitt. J'entendrai ensuite M. Brault, et enfin les témoins qui comparaissent en ligne. J'aimerais entendre tous les témoins, et je vous demanderais donc de répondre brièvement, afin que nous ayons une meilleure chance d'entendre tout le monde.

Je vous remercie.

Mme Michelle Hewitt: Je dirais que certaines choses dont nous avons parlé aujourd'hui prendront du temps. À court terme, il faut mettre l'accent sur la sensibilisation, afin de créer une expérience uniforme dans tous les cas. Par exemple, nous entendons toujours les mêmes annonces liées à la sécurité à chaque vol. Nous pouvons probablement tous les réciter de mémoire. Nous n'avons cependant pas la même expérience chaque fois que nous nous présentons à un comptoir d'enregistrement.

Je vais vous parler très brièvement du vol que je viens de prendre. À Kelowna, on m'a dit que je ne pouvais pas emporter mon fauteuil roulant dans l'avion, car c'était une marchandise dangereuse puisque je ne pouvais pas en retirer la batterie. C'est tout simplement ridicule. Lorsque je suis arrivée à Calgary, où je devais changer d'avion, on m'a demandé de laisser mon fauteuil roulant à l'ascenseur et de marcher tout le long du corridor qui mène à l'avion.

Je pense que l'intensification des efforts en matière de sensibilisation permettrait de remédier à de nombreux problèmes liés au manque d'uniformité — pas à tous les problèmes, mais à un grand nombre d'entre eux — en très peu de temps. Nous le faisons déjà pour les annonces de sécurité. Faisons-le aussi pour les personnes handicapées.

Mme Annie Koutrakis: Monsieur Brault, souhaitez-vous ajouter quelque chose?

M. Max Brault: Aux États-Unis, American Express offre maintenant un service à ses voyageurs ayant un handicap. En effet, l'entreprise met à disposition une personne qui accueille le passager à l'aéroport et qui l'accompagne jusqu'à ce qu'il monte dans l'avion,

puis un autre représentant fait la même chose à l'arrivée, si c'est le service offert aux États-Unis.

Si vous voulez accomplir une seule chose, je répète les propos de Mme Maayan Ziv. Si nous commençons à collecter des données et à offrir un service en personne pour nous assurer que nous n'ayons pas à répéter le processus chaque fois, cela aidera une personne — moi et les personnes qui m'accompagnent — à se rendre à l'endroit où elle doit aller.

• (1240)

Mme Annie Koutrakis: Madame Ziv, qu'en pensez-vous?

Mme Maayan Ziv: J'aimerais que chaque politique, chaque décision, chaque formation et chaque chose qui concerne l'expérience d'un passager handicapé soit co-créée avec l'aide de personnes handicapées. Nous n'avons pas suffisamment voix au chapitre. Nous — les personnes handicapées — sommes des spécialistes dans ce domaine, comme vous l'avez entendu dans le cadre de cette étude, et pourtant, nous ne participons pas à la conception des plans et à la prise de décisions dans ce domaine. Nous ne sommes pas présents dans la salle du conseil d'administration lorsque les responsables se penchent sur ces questions. C'est le plus grand changement qui devrait être apporté. Si nous étions présents, nous pourrions nous assurer que l'expérience est uniforme et cohérente et nous pourrions représenter nos intérêts. C'est ce qui fait défaut. C'est une lacune.

Mme Annie Koutrakis: Monsieur Fenton, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Robert Fenton: Tout d'abord, il est fastidieux de devoir prouver encore et encore que l'on a un handicap, et de devoir refaire une demande d'accommodement pour chaque vol. Il faudrait mettre au point un numéro d'identification que nous pourrions utiliser lors de l'enregistrement, afin que ceux d'entre nous qui ont un chien-guide et d'autres aides à la mobilité puissent s'enregistrer sans avoir à attendre pendant une heure à un bureau médical.

Tous les programmes, services et équipements de l'aéroport doivent être accessibles à toutes les personnes handicapées. Tous les non-voyants parmi nous ont éprouvé des difficultés avec les kiosques de l'ASFC lorsqu'ils ont voulu se faire photographier pour prouver leur identité, car ils ne peuvent pas les aligner. Nous devons utiliser certaines applications de l'Agence des services frontaliers du Canada pour prendre des photos de notre passeport, mais ces applications sont inaccessibles pour nous, et il y a plein d'autres difficultés de ce genre.

Il faut mettre sur pied un groupe qui examine l'expérience de voyage du début à la fin, qui cerne les obstacles à l'accessibilité et qui travaille avec les transporteurs aériens à l'élaboration de normes contraignantes pour l'industrie, afin d'éliminer ces obstacles.

Il y a aussi les comités de l'OTC qui parlent de la question de l'accessibilité dans les transports. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien doit faire la même chose pour le processus de sécurité. Les différences en matière de compétences et de formation entre les divers organismes contractants chargés de la sécurité dans les aéroports de notre pays sont stupéfiantes, tout comme le sont certaines des questions que l'on pose aux personnes handicapées, par exemple lorsqu'on leur demande pourquoi elles ont besoin d'un certain appareil. Si les agents de sécurité tombent sur un appareil dont ils ne connaissent pas la nature ou le fonctionnement, ils s'en servent comme excuse pour effectuer une fouille corporelle de la personne handicapée et, dans mon cas, pour me demander si je transporte des explosifs. On nous demande également où nous travaillons et, mieux encore, combien d'argent nous gagnons.

Telle est notre réalité. C'est le genre de choses auxquelles font face les personnes handicapées.

Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie, monsieur Fenton.

[Français]

Monsieur Lupien, je vois que vous avez levé la main. Voulez-vous ajouter quelque chose avant que je cède la parole à un autre membre du Comité?

M. Paul Lupien: J'aimerais dire quelque chose rapidement. Les organismes regroupant des personnes handicapées sont en mesure d'aider à la formation et de donner une formation adéquate. Il faudrait qu'on nous consulte, premièrement.

Il ne faut pas oublier une chose, non plus. Si je vais à Cuba, par exemple, et qu'on brise les roues de mon fauteuil roulant, ce sont mes vacances qui sont gâchées, et pas seulement mon fauteuil qui est endommagé. C'est fini, je ne pourrai pas profiter de mes vacances. On m'offrira un remboursement pour mon fauteuil, mais pourquoi ne m'offre-t-on aucune compensation pour mes vacances gâchées?

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Notre dernière série de questions se déroulera un peu plus rapidement. Je vais donner trois minutes à chaque intervenant pour que nous puissions avoir une série de questions complète.

Monsieur Muys, vous avez la parole. Vous avez trois minutes.

M. Dan Muys: Nous avons entendu votre témoignage et celui d'autres personnes, et il ne s'agit donc visiblement pas seulement des incidents isolés qui sont rapportés dans les médias.

Monsieur Brault, je crois que vous avez dit que vous éprouviez des problèmes 40 % du temps. C'est beaucoup plus fréquent que nous le pensions.

J'ai oublié qui a parlé de l'impact des retards dans les déplacements. C'est une chose avoir une expérience de voyage où toutes les étapes se déroulent en temps voulu, mais nous savons que les retards dans les déplacements sont malheureusement de plus en plus fréquents. En effet, le nombre de retards est à la hausse dans les voyages aériens au Canada.

Quel est l'impact de ces retards et que peut-on faire pour les atténuer lorsque vous vous retrouvez dans cette situation?

M. Robert Fenton: Puis-je répondre à cette question?

Le président: Vous avez la parole, monsieur Fenton.

M. Robert Fenton: Les retards dans les déplacements sont très pénibles pour les non-voyants, surtout lorsqu'il n'y a personne pour nous guider jusqu'à la nouvelle porte d'embarquement d'où part le nouvel avion.

À d'autres moments, lorsque le retard est plus important, nous devons sortir notre chien-guide. Dans certains aéroports, nous devons toujours repasser par la sécurité. Si le vol est à destination des États-Unis, il faut à nouveau passer la douane.

Dans certaines circonstances, les obstacles sont considérables. Même si certains aéroports disposent désormais d'aires de soulagement pour les chiens, ce qui permet d'atténuer certaines de ces difficultés, ce n'est pas le cas de tous les aéroports. Il faudrait tenir compte de ces choses pour les personnes qui subissent des retards dans les déplacements, car elles doivent avoir accès à tous les services dont elles ont besoin pendant ce temps.

• (1245)

M. Dan Muys: Je vous remercie.

Mme Michelle Hewitt: Si un vol est retardé au point que nous devons faire une escale supplémentaire, tout d'abord, cela a un énorme impact sur notre corps, car nous n'étions pas préparés pour une telle situation. Il se peut que nous nous retrouvions dans une chambre d'hôtel où nous ne pouvons pas nous mettre au lit et où nous éprouvons d'autres problèmes semblables — si nous avons une chambre d'hôtel. Dans ce genre de situation, nous avons tous patienté dans de longues files d'attente pour tenter d'obtenir une nouvelle réservation pour notre vol, des coupons pour un hôtel, etc. Nous ne sommes pas traités différemment des autres passagers. On pourrait penser que c'est un traitement égal, mais ce n'est pas un traitement équitable.

Pour nous, l'équité signifie que les besoins de notre corps doivent passer en premier. Il faut nous demander si nos besoins en matière de médicaments et d'alimentation ont été satisfaits. J'ai aussi un chien d'assistance, et il faut donc savoir si on s'occupe de nos chiens. Dans le cas où nos bagages sont arrivés à destination sans nous, il faut nous demander si nous avons toujours les choses essentielles.

Cette expérience du début à la fin du voyage doit avoir lieu, quelle que soit la situation. Qu'il y ait des retards ou que tous les vols soient à temps, elle doit avoir lieu, car cette expérience n'est jamais la même.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Je vois que vous avez levé la main, monsieur Brault.

M. Max Brault: Je voyage avec mon fauteuil roulant, mais j'ai aussi de l'équipement supplémentaire. Si cet équipement arrive à destination sans moi et que je dois m'en passer, je dois maintenant dormir dans une chambre qui n'est peut-être pas entièrement accessible sans cet équipement, ce qui représente un danger physique pour moi.

Le président: Je vous remercie, monsieur Brault.

Madame Ziv, j'ai vu que vous aviez levé la main. Je vais vous donner la parole pour que vous puissiez ajouter un commentaire.

Mme Maayan Ziv: Je voudrais juste revenir rapidement sur la question de l'égalité par rapport à l'équité.

La semaine dernière, je devais prendre un vol qui était en surréservation et on a essayé de combiner deux vols en un seul. On m'avait promis une sangle de siège qui me permet d'attacher mon fauteuil roulant portable dans l'avion, mais il occupe ainsi un siège et demi. Il est attaché de sorte qu'il reste avec moi et que cela évite des problèmes liés au fret. Cette possibilité m'a été retirée parce que d'autres personnes devaient maintenant monter à bord de l'avion.

Lorsqu'il s'agit de déterminer qui paie le plus d'argent, qui est plus important, qui a priorité et qui est membre super élite, les handicapés ne sont pas vraiment en tête de liste à l'heure actuelle. Il faut comprendre les répercussions de ces décisions prises en temps réel sur les personnes handicapées. Tout le monde est fâché et tout le monde essaie de faire valoir ses besoins. C'est très difficile pour une personne qui se prive souvent de boire parce qu'elle ne sait pas combien de temps durera le vol ou quand elle verra les prochaines toilettes accessibles.

J'aimerais insister sur le fait qu'il s'agit d'équité. Il ne s'agit pas de traiter chaque personne de la même manière, car nous n'avons pas tous les mêmes besoins.

Le président: Je vous remercie beaucoup, madame Ziv.

La parole est maintenant à Mme Murray.

Madame Murray, vous avez la parole. Vous avez trois minutes.

L'hon. Joyce Murray (Vancouver Quadra, Lib.): Je vous remercie beaucoup.

Je vous remercie d'avoir partagé vos expériences. Cela m'a ouvert les yeux, ainsi qu'à d'autres, j'en suis sûre, d'entendre parler du stress, de la douleur, de l'humiliation, du danger et des traumatismes qu'entraînent les voyages. C'est tout simplement inacceptable.

Nous avons parlé et nous avons entendu parler d'une série de normes plus élevées en matière de responsabilité, ainsi que de règlements, de lois, de sanctions et d'activités de sensibilisation plus adéquats. Je pense que ces témoignages sont tous très importants.

M. Strahl a demandé ce qui pourrait encourager les transporteurs aériens à modifier leur comportement. Je pense que c'est Mme Ziv qui a répondu... En fait, c'était peut-être une question de Mme Koutrakis. La réponse que j'ai entendue concernait la co-création de politiques, de plans et de décisions.

J'aimerais m'attarder un peu sur cette idée de co-création. Cette notion est présente au sein de la fonction publique du Canada, où l'objectif est d'avoir un nombre égal de personnes ayant des défis en matière d'accessibilité que dans la population générale, afin de représenter tout l'éventail des défis et de créer des politiques, des règles, des règlements, etc. La fonction publique dispose également du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée pour veiller à ce que, quels que soient leurs défis en matière d'accessibilité, les fonctionnaires profitent d'un soutien qui leur permet d'être efficaces.

J'aimerais savoir si, dans le cadre de la nécessité de produire un changement culturel qui permettra d'accroître l'empathie, vous recommanderiez aux transporteurs aériens, aux aéroports et aux fabricants d'aéronefs de faire en sorte que leurs employés soient représentatifs des défis en matière d'accessibilité qui sont présents au sein de la population générale, afin que ces personnes puissent participer à la création des politiques, des plans et des décisions visant les principaux fournisseurs de voyages.

• (1250)

Le président: Je vois que M. Fenton a levé la main, madame Murray.

Monsieur Fenton, voulez-vous être le premier à répondre à cette question?

M. Robert Fenton: Oui, je vais tenter de répondre à la question.

Le problème, c'est qu'il s'agit d'une proposition ambitieuse, à moins que tous les ordres de gouvernement ne soient prêts à mettre en œuvre des lois, des règles et des règlements qui exigent l'adoption de ce type de comportement.

Je ne suis pas sûr que l'industrie en soit là au Canada. Cependant, si on considère le secteur du transport aérien dans son ensemble, je pense que votre comité a la capacité de formuler des recommandations pour exiger des transporteurs aériens qui souhaitent faire des affaires au Canada de se conformer à la norme en vigueur au sein de la fonction publique. Il existe un précédent dans la Loi sur la radiodiffusion, qui précise aux radiodiffuseurs qu'ils doivent prévoir des accommodements pour les personnes handicapées dans leur programmation et qu'ils doivent faire en sorte que les personnes handicapées soient représentées dans les médias.

Votre comité et le gouvernement ont la capacité d'imposer ce type d'exigences au secteur. Je ne pense pas que nous devrions apporter des changements trop drastiques au début... Je pense que nous devons établir notre champ d'action et rester dans les limites de ce que nous pouvons accomplir pour améliorer l'expérience dans ce secteur.

Le président: Je vous remercie, monsieur Fenton.

Je vous remercie, madame Murray.

L'hon. Joyce Murray: Je voudrais simplement vous remercier de votre recommandation, car notre comité n'élabore pas de règles, de lois et de politiques, mais nous entendons vos recommandations, et elles seront rendues publiques.

Le président: Oui, en effet.

[Français]

Monsieur Barsalou-Duval, vous avez la parole.

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

Je remercie de nouveau les témoins. Nous allons essayer de leur faire honneur dans notre rapport. C'est une des études les plus importantes que nous avons entreprises.

Je voudrais poser une question à M. Reznick. Ce sera probablement ma dernière question aujourd'hui, compte tenu du temps qu'il nous reste.

À la suite de la comparution de représentants d'Air Canada devant le Comité, nous avons reçu un document qui nous expliquait à quel point l'entreprise faisait du bon travail pour le traitement des plaintes et travaillait fort pour les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Je sais que, de votre côté, vous avez représenté M. Tim Rose dans le cadre d'une poursuite contre Air Canada. Votre objectif était d'apporter des mesures correctives systémiques pour que la compagnie respecte la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Pouvez-vous nous expliquer un peu ce que sont ces mesures correctives systémiques?

[Traduction]

M. Gabriel Reznick: Tous les participants d'aujourd'hui ont parlé des principaux problèmes. Le transport aérien n'est pas accessible aux personnes handicapées.

Bien que je ne puisse pas parler du litige en cours, essentiellement, les compagnies aériennes ont la capacité et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. C'est la principale raison pour laquelle nous nous battons. Il s'agit de garantir que les personnes handicapées bénéficient d'accommodements adéquats et d'un plan de conception universelle, de sorte que les compagnies aériennes s'adaptent sans qu'il soit nécessaire de procéder à des accommodements individuels. Cela commence à l'aérogare, puis, si nécessaire, il y a des accommodements individuels, et on procède au cas par cas pour veiller au respect de la dignité des gens.

• (1255)

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: J'aimerais vous poser une dernière question, si le temps le permet.

D'un point de vue juridique, y a-t-il un certain moment ou un certain seuil à partir duquel un transporteur peut faire valoir que les coûts pour mettre en place les mesures nécessaires sont trop élevés? Comment gère-t-on ça au quotidien?

[Traduction]

M. Gabriel Reznick: Ils ont accepté de nous accommoder jusqu'à ce que les mesures constituent ce qu'on appelle une « contrainte excessive », qui est le critère juridique. C'est un seuil très élevé, surtout si l'on tient compte de la taille d'Air Canada. Je sais qu'ils ont déclaré qu'ils avaient fait 2 milliards de dollars en 2023, de sorte que le seuil serait rehaussé pour les coûts en fonction de l'individu. Voilà ce que répondrais à la question.

Merci.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Merci.

Le président: Merci, monsieur Barsalou-Duval.

[Traduction]

Nous terminons aujourd'hui avec M. Bachrach.

Monsieur Bachrach, la parole est à vous.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Je crois que la question de la cocréation des politiques et des règlements est importante. Le gouvernement a annoncé récemment qu'il organiserait un sommet sur l'accessibilité dans le secteur aérien.

Brièvement, et ma question s'adresse à tous nos témoins, avez-vous été invités à ce sommet?

M. Robert Fenton: Pas encore.

M. Taylor Bachrach: Votre téléphone est ouvert.

D'accord. J'en déduis que la réponse est non.

M. Robert Fenton: La réponse est non.

Je suis désolé, cela ne fonctionne pas pour une raison quelconque.

M. Taylor Bachrach: C'est bien.

Je suppose que si l'un des autres témoins avait été invité, il l'aurait indiqué. J'aimerais faire une suggestion au gouvernement. D'après les témoignages que nous avons entendus aujourd'hui, ces gens seraient d'excellents participants au sommet.

Le président: Monsieur Bachrach, dans le même ordre d'idées, et sachez que j'ai arrêté le chronomètre, le Comité accepte-t-il, si nos témoins n'y voient pas d'objection, que leurs noms soient proposés comme participants potentiels à ce sommet?

Je ne vois pas d'objection. Merci.

Je vous prie de poursuivre.

M. Taylor Bachrach: Mme Murray a dit que nous ne sommes pas en mesure d'élaborer des lois, mais nous sommes tout à fait en mesure de faire des recommandations au gouvernement, y compris dans des cas où il faut élaborer ou modifier des lois.

La Loi canadienne sur l'accessibilité a été adoptée récemment, en 2019, mais elle ne couvre pas bon nombre des questions qui ont été soulevées dans les témoignages d'aujourd'hui.

Je vous pose ma dernière question. Pouvons-nous compter sur l'industrie pour faire ce qui s'impose de façon volontaire, ou faut-il que le gouvernement prenne les devants et légifère pour obliger l'industrie à faire ce qui s'impose? Si c'est le cas, quelle forme cela devrait-il prendre?

J'imagine que tous les témoins ont des idées à ce sujet.

Je demanderais peut-être à M. Reznick de commencer, puis tous les autres témoins pourraient intervenir à tour de rôle jusqu'à ce que mon temps soit écoulé.

M. Gabriel Reznick: Je dirais tout d'abord que, comme je l'ai déjà souligné, nous avons déjà le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées et une très bonne loi sur les droits de la personne et qu'ils doivent être étroitement liés l'un à l'autre. On ne peut pas les considérer comme des éléments isolés. Ils doivent plutôt être considérés comme différents rouages d'un engrenage menant à l'inclusion et à l'accessibilité complètes.

Je m'arrêterai là pour permettre aux autres témoins de faire des observations.

Le président: Merci, monsieur Reznick.

Je cède la parole à M. Brault.

M. Max Brault: L'un des éléments fondamentaux de la Loi canadienne sur l'accessibilité est qu'aucune politique ne devrait être élaborée en vase clos et qu'aucune décision ne devrait être prise en vase clos, soit sans la participation des personnes handicapées. C'est le concept fondamental de ces mesures législatives et il n'est pas respecté dans cette situation particulière.

Le président: Merci, monsieur Brault.

J'ai vu que M. Fenton avait levé la main. Je vous cède donc la parole, monsieur.

M. Robert Fenton: Il y a deux ou trois choses. Tout d'abord, nous devons appliquer les mesures qui existent. Nous ne faisons pas un très bon travail lorsqu'il s'agit de faire respecter les règlements et les obligations en matière de droits de la personne dans les aéroports. Nous devons appliquer ce qui existe. Cependant, je pense que, dans certains de ces secteurs, nous devons en fait élaborer de nouveaux règlements et de nouvelles normes, en particulier en ce qui concerne le transport des dispositifs d'aide à la mobilité, la sécurité — ce genre de choses —, afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées, parce qu'il y a des lacunes importantes à cet égard.

Pour répondre brièvement à M. Brault, je dirais que le problème concernant la Loi canadienne sur l'accessibilité, c'est qu'elle ne contient pas de dispositions ayant un caractère exécutoire. Il n'y a rien que nous puissions faire pour faire respecter nos droits aux termes de cette loi. Par conséquent, quel que soit le texte élaboré, nous devons disposer d'un mécanisme d'application rigoureux afin que nous puissions faire valoir nos droits, que des décisions puissent être rendues à leur égard et que des sanctions puissent être imposées, le cas échéant.

• (1300)

Le président: Merci, monsieur Fenton.

Je cède maintenant la parole à Mme Ziv.

Mme Maayan Ziv: Les compagnies aériennes sont au courant de ce problème depuis très longtemps. Nous n'avons pas vu de volonté de leur part de s'y attaquer de manière proactive. Nous n'avons pas entendu grand-chose jusqu'à récemment, lorsque la question a retenu l'attention à l'échelle nationale et internationale.

Nous avons besoin de règlements et, pour reprendre les propos tenus par mes collègues qui participent à distance, nous avons besoin de dispositions ayant un caractère exécutoire. Nous devons être en mesure de garantir que chaque problème ne doit pas faire l'objet d'un litige, passer entre les mailles du filet et être résolu en plus de sept ans. C'est inacceptable. Au sein de Normes d'accessibilité Canada, il y a bien un comité technique qui se penchera sur la question du parcours de voyage accessible, mais je pense qu'il y a un rôle important à jouer sur le plan de l'application à cet égard.

Le président: Merci, madame Ziv.

Je cède maintenant la parole à Mme Hewitt. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Michelle Hewitt: Je serai brève. M. Brault a mentionné le passage dans la Loi canadienne sur l'accessibilité qui dit que toute politique et toute mesure législative doivent être cocrées avec l'aide des personnes handicapées. C'est ce qui se passe actuellement partout au gouvernement. Je ne pense pas que, dans l'ensemble, le gouvernement ait déterminé ce que cela signifie réellement. Plutôt que de demander à chaque comité comme celui-ci de déterminer ce que signifie de créer avec les personnes handicapées, il serait bon que nous réglions la question afin que, lorsque nous disons aux compagnies aériennes qu'elles doivent cocréer, ce soit la manière de le faire.

Le président: Merci, madame Hewitt.

[Français]

Je passe la parole à M. Lupien, qui sera la dernière personne à intervenir dans la discussion d'aujourd'hui.

M. Paul Lupien: Je dois dire que les accommodements raisonnables deviennent, la majorité du temps, des accommodements déraisonnables. Souvent, au lieu de nous être utiles, ces accommodements nous compliquent même la vie.

Aussi, comment pouvons-nous compter sur les compagnies aériennes et sur leur bon vouloir alors qu'elles demandent aux fabricants d'installer le plus de sièges possible dans l'avion afin d'avoir le plus de gens possible à bord? Nous leur demandons d'aménager des espaces pour les personnes handicapées, mais, pour ces compagnies, je pense que c'est une question d'argent. Elles oublient complètement que nous devrions avoir les mêmes droits que tous les autres passagers. Nous avons le droit d'exister et d'être là.

Je pense qu'il faudrait forcer les compagnies aériennes à changer leurs façons de faire. Il faudrait qu'elles aient maintenant l'obligation d'aménager des espaces pour les personnes handicapées, d'adapter leurs salles de bain et d'apporter toute autre mesure d'adaptation, comme le font tous les autres transporteurs, que ce soit par voie terrestre ou autres.

Le président: Merci.

[Traduction]

Chers collègues, avant la levée de la séance et avant que je remercie nos témoins d'avoir participé à notre réunion aujourd'hui, j'informe les membres du Comité que nous avons reçu un communiqué de Son Excellence l'ambassadrice de l'Allemagne, Mme Sparwasser, qui nous invite à rencontrer la ministre allemande du Logement, du Développement urbain et de la Construction, l'honorable Klara Geywitz, entre le 5 et le 7 mai.

Je crois que j'en ai déjà parlé à plusieurs d'entre vous. Je propose la motion:

Que le Comité rencontre, dans une réunion informelle, une délégation de l'Allemagne le mardi 7 mai 2024; et que le Comité paie les frais d'accueil découlant de cette réunion.

L'événement se passerait entre 13 et 14 heures et cela n'empiéterait pas sur le temps de travail du Comité. Je crois qu'il y a eu des discussions.

Allez-y, monsieur Barsalou-Duval.

[Français]

M. Xavier Barsalou-Duval: Va-t-on s'assurer qu'il y aura des services d'interprétation?

Le président: Oui, absolument.

[Traduction]

Y a-t-il des objections?

(La motion est adoptée.)

Le président: J'aimerais remercier chaleureusement tous les témoins pour le temps qu'ils ont passé avec nous ce matin, ainsi que pour les histoires personnelles qu'ils nous ont racontées. Je peux vous assurer que l'information que vous avez fournie nous aidera grandement à présenter des recommandations et un rapport étoffés au gouvernement.

Sur ce, je vous remercie.

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>