



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

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

HUMA • NUMÉRO 116 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 22 octobre 2018

—
Président

M. Bryan May

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

Le lundi 22 octobre 2018

• (1800)

[Traduction]

Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)): La séance est ouverte.

Bonsoir à tous.

Tout d'abord, je tiens à remercier tout le monde de s'être joint à nous ce soir. Nous allons poursuivre l'étude du projet de loi C-81. J'ai un petit préambule à présenter, et je vous demande donc de bien vouloir être patients avec moi.

Bienvenue à la séance d'aujourd'hui sur le projet de loi C-81, Loi visant à assurer un Canada exempt d'obstacles. L'objectif de la réunion d'aujourd'hui est de poursuivre l'examen approfondi du projet de loi auquel se livre le Comité.

J'aimerais prendre un instant pour rappeler à ceux qui participent aux délibérations et à ceux, qui les observent en personne ou par vidéoconférence, que le Comité a adopté, le 18 septembre, une motion qui comprenait des instructions au greffier pour qu'il examine des moyens de permettre à tous les témoins et au public de participer pleinement à notre étude. Par conséquent, le Comité a pris des dispositions pour que toutes les réunions relatives à l'étude du projet de loi C-81 soient aussi accessibles que possible, par divers moyens.

Cela comprend l'interprétation gestuelle et le sous-titrage en temps quasi réel dans la salle. Veuillez noter que la langue des signes américaine et la langue des signes québécoise sont offertes à notre auditoire. Les personnes qui veulent regarder l'interprétation en langue des signes américaine devraient s'asseoir sur les banquettes à ma gauche. Celles qui veulent regarder l'interprétation en langue des signes québécoise devraient s'asseoir sur les banquettes à ma droite. De plus, veuillez noter que les premières rangées de bancs sont réservées à ceux qui souhaitent se prévaloir de ces services d'interprétation.

Des écrans affichant le sous-titrage en temps quasi réel ont également été configurés. Le texte anglais est à ma gauche, et le texte français est à ma droite. Les interprètes en langue des signes dans la salle sont également filmés pour la diffusion éventuelle de la réunion sur ParlVu via le site Web des comités.

Compte tenu de ces dispositions, le Comité vous demande de ne pas passer devant les interprètes gestuels si vous devez quitter la salle pendant la réunion. Veuillez plutôt passer aux extrémités de la salle. De plus, nous demandons à ceux qui sont dans la salle de rester assis le plus possible pendant la réunion afin que tous les participants puissent voir clairement les interprétations en langue des signes.

Enfin, si un membre du public a besoin d'aide en tout temps, veuillez en aviser un membre du personnel ou la greffière du Comité.

Je vais aussi demander aux témoins qui sont présents aujourd'hui ou qui comparaissent par vidéoconférence et à tous mes collègues de parler lentement pour permettre aux interprètes de faire leur travail et de suivre le rythme. Si, à un moment donné, je constate qu'une personne parle un peu trop vite, je vais l'interrompre, alors je m'en excuse à l'avance. Nous voulons nous assurer que vos propos seront repris par les interprètes tout au long de la réunion.

Je suis très heureux d'accueillir notre premier groupe de témoins ce soir. Nous accueillons M. Craig Richmond, président-directeur général de l'Administration de l'aéroport de Vancouver, qui se joint à nous par vidéoconférence depuis Vancouver, en Colombie-Britannique.

M'entendez-vous bien, monsieur?

M. Craig Richmond (président-directeur général, Vancouver Airport Authority): Oui, monsieur.

Le président: Excellent.

Nous accueillons également M. Scott Streiner, président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada. Les représentants de VIA Rail Canada sont Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction, et John-Nicolas Morello, avocat-conseil principal, Affaires juridiques et corporatives.

Bienvenue à tous.

Nous allons commencer l'audition de ce premier groupe par des déclarations de cinq minutes, puis nous passerons aux questions.

Monsieur Richmond, la parole est à vous pour la première déclaration de cinq minutes.

• (1805)

M. Craig Richmond: Merci, monsieur le président.

Je remercie le Comité de m'avoir invité à prendre la parole aujourd'hui.

Je suis très heureux d'avoir l'occasion de parler d'accessibilité. Je voudrais vous donner un aperçu général au nom de la communauté aéroportuaire, parce que c'est un sujet important qui nous touchera tous.

Je voudrais d'abord vous situer un peu le contexte. Comme vous le savez peut-être, la plupart des aéroports canadiens sont gérés par des organismes locaux sans but lucratif. Nous ne recevons pas d'argent du gouvernement dans le cadre de ce modèle unique. Au lieu de cela, nous fonctionnons comme des entreprises privées, et nous devons être concurrentiels et innover pour garder une longueur d'avance sur nos concurrents. Cependant, nous ne sommes pas redevables aux actionnaires. Nous réinvestissons tous les profits dans nos aéroports, ce qui permet des améliorations constantes. Cet engagement vise à offrir une expérience exceptionnelle à tous.

L'aéroport YVR est devenu un modèle d'accessibilité et d'inclusion, parce que nous croyons que tous ceux qui veulent prendre l'avion devraient pouvoir le faire et que tous ceux qui veulent travailler à l'aéroport devraient en avoir la possibilité. Nous avons passé les 25 dernières années à faire en sorte que notre aéroport soit libre d'obstacles.

Par exemple, nous avons des comptoirs universels d'alimentation et de services qui accueillent les gens qui utilisent des dispositifs de mobilité sur roues. Nous utilisons des tapis à faible résistance sur nos planchers pour faciliter les mouvements et accroître la stabilité. Nous travaillons avec toute une gamme de partenaires pour nous assurer que l'aéroport répond à des normes élevées en faisant des vérifications physiques. Nous organisons des visites expérientielles pour tester nos installations. Cela comprend une visite pour les familles vivant avec l'autisme et une visite pour les personnes vivant avec des lésions de la moelle épinière.

Nous nous occupons également des handicaps non visibles. Par exemple, nous venons de lancer notre initiative Fly Calm avec l'Association canadienne pour la santé mentale. Ce programme aide les voyageurs à se libérer de l'anxiété avant de prendre l'avion.

En plus de rendre notre aéroport exempt d'obstacles, nous nous efforçons d'atteindre l'équité en matière d'emploi. Nous avons été nommé l'un des meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité, et tout récemment, le gouvernement fédéral a reconnu nos réalisations en nous décernant le Prix de distinction sectorielle et le prix Champion de l'équité en matière d'emploi.

Nous en sommes arrivés là, parce que nous établissons des objectifs d'équité, les surveillons de près et prenons des mesures. À l'heure actuelle, les femmes représentent 42 % de notre main-d'oeuvre; les minorités visibles, 33 %; les Autochtones, près de 2 % et les personnes handicapées, 3 %. En fait, les personnes handicapées représentaient 4,8 % de nos embauches cette année. Oui, nous avons du travail à faire, mais nous allons dans la bonne direction.

Nous avons également une vaste gamme de programmes pour promouvoir un milieu de travail diversifié, et nous avons révisé notre processus d'approvisionnement pour voir comment nous pouvons récompenser les entreprises qui valorisent la diversité. Nous en faisons beaucoup et, bien sûr, il y a toujours beaucoup à faire. Cela m'amène au projet de loi C-81.

Dans l'ensemble, nous sommes très heureux de voir un projet de loi de cette nature, et nous croyons qu'il est grand temps. Ce que je viens de dire visait à vous faire savoir que nous n'avons pas peur du projet de loi. Nous sommes prêts.

Cependant, je crains que le projet de loi soit un peu sévère. Il risque également d'entraîner des fardeaux administratifs importants, et je crois que l'application des normes posera des problèmes majeurs.

Les exigences supplémentaires en matière de rétroaction et de rapports figurant dans le projet de loi alourdiraient considérablement le fardeau, et c'est encore plus problématique lorsqu'on tient compte

des différences entre les aéroports. Il y a beaucoup de petits aéroports qui n'ont pas les ressources que nous avons. Il serait beaucoup plus avantageux pour eux de consacrer leur argent à l'installation de rampes d'accès qu'à la production de rapports. Pour eux, c'est souvent l'un ou l'autre.

Cela m'amène au projet de l'Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité. Avons-nous vraiment besoin de cela pour faire ce qu'il faut? Ce qui me préoccupe, c'est le double emploi et la redondance avec ce que d'autres organisations font déjà dans l'environnement bâti.

Comment pouvons-nous tirer parti de ce qui existe déjà au lieu de créer un autre organisme qui entraînera plus de coûts et de bureaucratie? Une autre solution serait de faire intervenir des organisations qui font déjà de l'accréditation. Cela pourrait commencer par une visite générale plutôt qu'une vérification de la conformité. Par exemple, nous venons d'obtenir la certification de la Fondation Rick Hansen à l'aéroport de Vancouver.

Je conviens également qu'il est important d'établir des normes et de responsabiliser tout le monde. Au bout du compte, bien sûr, la façon d'y parvenir est d'imposer des amendes. Toutefois, les amendes devraient être le dernier recours.

Je suis coprésident du Presidents Group, un réseau de chefs d'entreprise de Vancouver qui s'est engagé à améliorer les résultats d'emploi des personnes handicapées en Colombie-Britannique. Ce groupe a notamment été créé pour trouver des moyens moins punitifs d'amener les organisations à respecter les normes. Ma question est la suivante: quelle sera la rigueur de notre position à l'égard des amendes? Y aura-t-il un délai de grâce pour la mise en oeuvre des mesures nécessaires? Si oui, quelle sera sa durée?

La réalité, c'est qu'il y aura toujours des secteurs où nos résultats laisseront à désirer. Ce n'est jamais parfaitement conforme. Personne n'y parvient. Nous sommes toujours en train de faire évoluer nos immeubles, si bien que la question des droits acquis est très importante. Nous sommes déterminés à bien faire les choses, mais les solutions coûtent souvent cher et prennent beaucoup de temps.

En conclusion, dans l'ensemble, nous appuyons le projet de loi et pensons qu'il contribuera grandement à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité partout au Canada. J'ai hâte de travailler avec vous à l'amélioration de notre accessibilité, et je vous remercie de me donner l'occasion d'exprimer le point de vue de YVR aujourd'hui.

• (1810)

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Avant de poursuivre, je vous demande à nouveau de ralentir un peu. Ce serait très apprécié. Je n'ai pas été très sévère au sujet du temps de parole, alors si vous le dépassez un peu, ce n'est pas la fin du monde. Gardez cela à l'esprit.

Nous allons maintenant entendre M. Scott Streiner, président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada.

Les cinq prochaines minutes sont à vous, monsieur.

M. Scott Streiner (président et premier dirigeant, Office des transports du Canada): Merci, monsieur le président, et merci au Comité de m'avoir invité ici aujourd'hui.

[Français]

Je suis heureux d'être ici aujourd'hui pour vous donner un aperçu des responsabilités et des activités en matière d'accessibilité de l'Office des transports du Canada, l'OTC, dans le cadre des audiences du Comité sur le projet de loi C-81, qui édicte la Loi canadienne sur l'accessibilité.

[Traduction]

L'Office des transports du Canada, l'OTC, existe depuis 1904. Nous sommes le plus ancien tribunal spécialisé et organisme de réglementation indépendant au Canada. En 1988, notre loi habilitante a été modifiée afin que les transports accessibles fassent partie de nos mandats fondamentaux. Comme l'a indiqué la Cour suprême du Canada dans un jugement de 2007 confirmant une décision de l'OTC: « le législateur a confié à l'Office la responsabilité publique d'évaluer les obstacles [parce que seul] l'Office possède l'expertise nécessaire pour soupeser les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités concrètes [...] d'un système de transport fédéral. »

S'assurer que les personnes handicapées sont en mesure de voyager de façon autonome et avec dignité fait partie de l'ADN de l'OTC. Nous savons tous que les services de transport font partie intégrante de la vie moderne, que nous voyagions pour voir des êtres chers, visiter de nouveaux lieux ou faire des affaires. Comme le stipule la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies, l'égalité d'accès aux services de transport contribue à « permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie »

La vision de l'OTC consiste à faire du réseau de transport national du Canada le réseau le plus accessible au monde. Il s'agit d'une vision ambitieuse, mais nous croyons que dans un pays dont les valeurs comprennent l'égalité et l'inclusion, nous ne devons viser rien de moins.

[Français]

Nous prenons des mesures importantes pour que cette vision devienne réalité. Permettez-moi de vous en donner brièvement quatre exemples.

Premièrement, en 2016, nous avons créé le Centre d'expertise sur les transports accessibles, qui sert de centre d'activités au sein et à l'extérieur de l'OTC pour toutes les questions liées à l'élimination des obstacles auxquels font face les personnes handicapées dans le réseau de transport national.

[Traduction]

Notre deuxième mesure concerne la réglementation.

Après deux années de consultation auprès d'organismes de défense des droits des personnes handicapées et de représentants de l'industrie, nous rédigeons un nouveau règlement sur les transports accessibles qui intégrera deux règlements existants et six codes de pratiques volontaires en un seul instrument, solide et juridiquement contraignant. Le processus consultatif comprenait de nombreuses discussions avec le Comité consultatif comprenait de nombreuses discussions avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, qui réunit des représentants de 19 groupes de défense des droits des personnes handicapées ainsi que des secteurs du transport aérien, du transport ferroviaire de passagers, du transport par autocar et du transport par traversier. Nous prévoyons que le nouveau règlement sur les transports accessibles sera prêt à être publié dans la *Gazette du Canada* au début de 2019.

Troisièmement, nous avons organisé un forum multi-intervenants et un groupe de travail technique chargés de se pencher sur les défis

importants associés au transport et à l'entreposage des fauteuils roulants et autres aides à la mobilité dans les aéronefs. Les recommandations du groupe de travail seront finalisées d'ici le printemps prochain.

Quatrièmement, en collaboration avec des partenaires d'Affaires mondiales Canada et de Transports Canada, nous avons pris la tête d'une initiative visant à donner à l'accessibilité du transport aérien une place plus importante dans le programme de l'Organisation de l'aviation civile internationale, l'OACI. Notre objectif consiste en partie à nous assurer que le transport aérien accessible figurera au programme de l'Assemblée générale triennale de l'OACI qui aura lieu à Montréal en septembre prochain.

• (1815)

[Français]

Nous nous préparons également à mettre en oeuvre le projet de loi C-81, s'il est adopté.

Nous mettons en place les éléments nécessaires pour être en mesure de lancer un programme proactif de surveillance d'application de la loi et de sensibilisation dans les 60 jours suivant la sanction royale.

[Traduction]

Nous révisons le texte standard dont nous nous servons pour le règlement des différends en matière d'accessibilité afin qu'il soit conforme à la terminologie du projet de loi C-81. Nous avons également tenu des discussions avec les autres organismes de mise en oeuvre de la loi pour commencer à définir des approches cohérentes, bien coordonnées et harmonisées afin de nous acquitter de nos responsabilités respectives en matière d'accessibilité.

Le droit à des transports accessibles est un droit fondamental de la personne. L'OTC s'engage à s'assurer que ce droit est respecté en pratique grâce à des objectifs clairs et à des actions concrètes.

Je vous remercie de votre attention. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Nous allons maintenant entendre Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction de VIA Rail Canada, et John-Nicolas Morello, avocat-conseil principal, Affaires juridiques et corporatives.

Vous avez cinq minutes, monsieur.

[Français]

M. Yves Desjardins-Siciliano (président et chef de la direction, VIA Rail Canada inc.): Monsieur le président et messieurs et mesdames les députés, bonsoir.

Je vous remercie d'avoir invité VIA Rail, soit mon collègue John-Nicolas Morello et moi-même, à venir commenter ce projet de loi ambitieux — mais si nécessaire — sur l'accessibilité.

VIA Rail n'a pas attendu le dépôt de ce projet de loi pour servir plus de 4,4 millions de passagers, dont plusieurs souffrent d'un handicap quelconque touchant la mobilité, la vue ou l'ouïe, entre autres. Nous offrons les services requis pour que le transport intercity au Canada soit accessible à tous, d'un océan à l'autre. Alors qu'un Canadien sur sept souffre d'un handicap, il est essentiel, si l'on vise une société inclusive, d'assurer l'accès à un service de transport efficace et sécuritaire entre les villes, que ce soit pour les affaires, la famille, le tourisme ou simplement le plaisir d'admirer les paysages bucoliques du Canada.

[Traduction]

De plus, non seulement sommes-nous confiants de pouvoir répondre aux exigences du projet de loi, mais nous avons agi dans l'intention de faire ce que la loi est censée faire.

[Français]

En effet, la notion de mobilité inclusive et durable est au coeur même de la détermination de VIA Rail à toujours mieux servir les Canadiens.

[Traduction]

Nous avons pris les devants et avons su anticiper les besoins en mobilité des personnes en situation d'handicap en augmentant les places disponibles ces dernières années. Nous offrons depuis 2014 plus de 1450 espaces accessibles additionnels à bord de nos trains. Aujourd'hui, notre capacité à accueillir davantage de Canadiens handicapés est déjà six fois plus importante que l'utilisation faite de notre service par ceux-ci.

Pour s'assurer d'offrir un service qui va au-delà de la demande rencontrée à ce jour, VIA Rail a investi plus de 162 millions de dollars depuis 2010, dans les domaines ci-après: nous venons d'attribuer un contrat de 54 millions de dollars pour rendre 17 voitures entièrement accessibles sur la plus vieille génération de trains de VIA Rail, qui desservent le pays d'un océan à l'autre jusqu'à Churchill, au Manitoba; nous avons consulté des groupes pour concevoir la nouvelle fonctionnalité qui rend ces voitures accessibles; et, encore une fois, grâce au budget de 2018, nous sommes en train d'acquérir une toute nouvelle flotte pour le corridor d'affaires entre Québec et Windsor, où nous desservons actuellement plus de 4,5 millions de Canadiens. Cette flotte sera totalement accessible.

Je tiens à rendre hommage aujourd'hui à Bob Brown, membre du Conseil des Canadiens avec déficiences. Lui-même et ses collègues du Conseil et d'autres organisations représentant les personnes handicapées ont rencontré des représentants de VIA pour établir les spécifications requises pour s'adapter à leurs handicaps, et ont également participé aux visites que nous avons faites auprès des fabricants pour nous assurer que le produit conçu répond à ces exigences.

Ici, à Ottawa, au cours des deux dernières années, nous avons dépensé 20 millions de dollars pour moderniser la gare d'Ottawa, dont nous voulons faire un modèle d'accès universel non seulement ici, dans le réseau de VIA Rail, mais au niveau mondial. Nous travaillons actuellement avec l'Union internationale des chemins de fer afin de trouver une façon pour les personnes aveugles ou ayant d'autres handicaps visuels de se rendre de leur porte d'entrée jusqu'à leur siège de train sans l'aide d'autres personnes, ce qui leur apportera non seulement la mobilité, mais aussi la liberté.

L'introduction d'un processus d'amélioration continue à VIA pour assurer une plus grande accessibilité fait partie de notre ADN, pour reprendre l'expression de Scott Streiner. À notre avis, nous sommes déjà devenus un chef de file mondial en matière d'accessibilité. Alors que nous célébrons notre 40^e anniversaire, comme je l'ai dit, nous sommes sur le point d'acquérir une nouvelle flotte aux normes du XXI^e siècle sur le plan de l'accessibilité.

Nous avons également proposé de construire une infrastructure dédiée aux services de VIA Rail entre Québec, Montréal, Ottawa et Toronto. Ce réseau ferroviaire à haute fréquence assurerait également l'accessibilité universelle non seulement à ses wagons, mais à toutes ses gares.

● (1820)

Parce qu'il sera entièrement accessible et entièrement disponible pour les services de VIA Rail, ce réseau offrira trois fois plus de fréquences que celles que nous avons aujourd'hui sur les réseaux de transport de marchandises, rendant ainsi le train plus accessible à tous les Canadiens.

[Français]

Toutefois, en tant qu'employeur, VIA Rail reconnaît l'importance d'intégrer les personnes handicapées au sein de son personnel. C'est pourquoi, comme président et chef de la direction de VIA Rail, je compte parmi mes objectifs annuels le recrutement d'un certain nombre de personnes handicapées chez nos nouveaux employés. Présentement, plus de 3 % de notre personnel sont constitués de personnes avec des handicaps. Cette année, nous voulons maintenir ce pourcentage.

En fait, parmi mes objectifs d'évaluation pour 2018, je visais plus de 32 % d'employés provenant des communautés de diversité, dont les personnes handicapées. Or nous en sommes déjà à 42 %!

[Traduction]

J'aime faire moins de promesses et surpasser les attentes.

[Français]

Cela veut dire que, cette année seulement, VIA Rail a embauché 12 nouveaux employés souffrant d'un handicap.

En somme, chez VIA Rail, nous reconnaissons que nous sommes un pilier important d'inclusion et de durabilité, et que tous les Canadiens ne peuvent être réellement égaux que s'ils peuvent jouir pleinement de leur liberté de Canadiens, non seulement dans leurs pensées et dans leurs croyances, mais aussi dans leur mobilité.

C'est pourquoi nous nous engageons non seulement à respecter les objectifs du projet de loi si important dont vous discutez aujourd'hui, mais aussi à aller au-delà de ses intentions.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous allons commencer par les questions. Madame Finley, vous avez six minutes.

L'hon. Diane Finley (Haldimand—Norfolk, PCC): Merci, monsieur le président.

Au cours des dernières années, j'ai passé environ deux ans à parcourir le pays avec au moins une canne et souvent un ambulateur ou un fauteuil roulant. Une chose que j'ai remarquée en particulier, c'est la différence spectaculaire en matière d'accessibilité d'un aéroport à l'autre.

Par exemple, ici, à Ottawa, si quelqu'un essaie de vous déposer à l'aéroport en voiture et d'aller vous chercher un fauteuil roulant, la police de stationnement vient vous donner une contravention. Si vous allez à Toronto, les fauteuils roulants sont à l'arrière de l'aérogare, et c'est la même chose. Vous n'avez pas le droit de vous arrêter et d'attendre pendant que quelqu'un va chercher votre fauteuil roulant.

À d'autres endroits, les compagnies aériennes disent que c'est à elles de s'occuper de la prestation du service, et elles viennent vous chercher au bord du trottoir.

Il n'y a pas d'uniformité. Le projet de loi changerait-il cette situation? Si oui, comment?

M. Scott Streiner: Monsieur le président, je pourrais peut-être donner une première réponse.

La question des services de fauteuil roulant a été soulevée à maintes reprises à l'Office des transports du Canada. C'est le principal sujet des plaintes concernant l'accessibilité que nous recevons.

De plus, comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous reconnaissons que le transport des fauteuils roulants et d'autres dispositifs de mobilité à bord des avions est de plus en plus difficile. C'est parce qu'il y a eu des progrès, en ce sens que les fauteuils roulants deviennent plus grands, plus complexes sur le plan technologique, plus personnalisés et mieux adaptés aux besoins des voyageurs, ce qui veut dire qu'il est parfois plus difficile de les transporter et de les entreposer dans des avions. C'est la raison pour laquelle nous avons mis sur pied un groupe de travail multipartite pour relever ce défi.

Le député a demandé si des changements positifs sont en vue. Ce que je peux dire, c'est que l'OTC travaille depuis plusieurs années à son nouveau règlement sur les transports accessibles, qui comprendra un article sur les obligations des aéroports et des compagnies concernant la prestation de services de fauteuil roulant. Ces dispositions devraient contribuer à assurer un service plus uniforme et de meilleure qualité. Nous sommes convaincus, je pense, après deux ans de consultations et d'élaboration, que ces nouveaux règlements contribueront à améliorer les choses dans le domaine qui vous préoccupe.

• (1825)

L'hon. Diane Finley: Cela manque totalement d'uniformité à l'heure actuelle. On ne sait jamais à quoi s'attendre.

Monsieur Richmond, je ne sais pas si vous avez des choses à dire à ce sujet car je sais que vous avez travaillé dans de nombreux aéroports partout dans le monde. Si oui, j'aimerais les entendre.

De plus, comme vous avez parlé des petits aéroports, je me demande quel serait, selon vous, l'impact sur ces aéroports du mandat non financé qu'entraînerait l'adoption du projet de loi C-81.

M. Craig Richmond: Merci beaucoup.

Comme l'a dit M. Streiner, il s'agit d'un problème croissant, d'autant plus que nous avons une population vieillissante partout dans le monde. Il n'est pas rare qu'on nous demande 50, 75 ou 100 fauteuils roulants pour l'arrivée d'avions venant de certaines régions du monde. Nous avons reçu jusqu'à 150 demandes pour un seul avion, ce qui dépasse le nombre total de fauteuils roulants que nous avons à l'aéroport.

Nous travaillons également à l'aéroport pour essayer de régler ce problème. À Vancouver, il y a des endroits très accessibles où vous pouvez prendre ou déposer des passagers, avec des fauteuils roulants à proximité.

Je voulais parler de mes collègues qui travaillent dans les petits aéroports, mais pas parce que je ne pense pas qu'ils font du bon travail; en fait, je pense que dans beaucoup de petits aéroports, il est beaucoup plus facile de faire du bon travail. Depuis les deux dernières décennies, les aéroports d'un océan à l'autre sont beaucoup plus accessibles qu'ils ne l'étaient par le passé. Ils ont tous intégré l'accessibilité dans leurs normes.

Vous avez raison, cependant, ce n'est pas aussi uniforme que cela pourrait l'être dans l'ensemble du pays.

L'hon. Diane Finley: Selon vous, quel sera l'impact financier de ce mandat non financé, particulièrement pour les petits aéroports?

M. Craig Richmond: C'est une bonne question, et c'est pourquoi je l'ai soulevée.

Dans l'ensemble, je pense que quiconque a construit un nouveau terminal — et la plupart des aéroports sont nouveaux au Canada — a respecté la norme CSA-B651, qui est un très bon code de l'environnement bâti.

Je ne sais pas ce qui va se passer si les aéroports sont obligés d'attendre sur le trottoir avec des fauteuils roulants. À mon avis, cela pourrait représenter un coût très élevé pour les petits aéroports et les grands également.

De plus, je pense que tout ce que nous pouvons faire pour rendre les exigences du projet de loi en matière de production de rapports aussi raisonnables que possible contribuerait largement... Bon nombre des petits aéroports du pays comptent 20 employés. Ils remplissent toutes sortes de fonctions, et le fait de devoir produire d'autres rapports augmente les coûts et les difficultés aux petits aéroports.

Je ne m'inquiète pas tellement pour les grands aéroports, mais il est évident que nous ne voudrions pas que ce soit onéreux.

L'hon. Diane Finley: Merci beaucoup.

Monsieur Streiner, vous avez dit vouloir que le Canada soit le meilleur au monde, ce qui laisse entendre que ce n'est pas le cas actuellement. Je vous demanderai donc quel pays est le meilleur, et ce qu'il fait de si formidable que nous devrions chercher à égaler?

Le président: Répondez très brièvement, s'il vous plaît.

M. Scott Streiner: Je répondrai très brièvement que différents pays réussissent très bien dans différents domaines. Je ne voulais pas dire, monsieur le président, que le Canada n'est pas un chef de file en matière d'accessibilité, mais il y a certainement d'autres pays dont nous pouvons tirer des leçons.

Nous pouvons tirer des leçons des réussites et des échecs, par exemple, d'une mesure législative comme la loi américaine sur les personnes handicapées. Cette loi a contribué à améliorer considérablement l'accessibilité dans certains domaines, mais sa mise en oeuvre a aussi été difficile.

Nous essayons de tirer des leçons de l'expérience de tout gouvernement qui a tenté de faire avancer ce dossier.

• (1830)

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à M. Hogg, pour six minutes.

M. Gordie Hogg (Surrey-Sud—White Rock, Lib.): Merci à tous les témoins.

Vous semblez tous avoir une vision positive de l'orientation que vous prenez et vous sentir très à l'aise avec cela.

Je reviens sur le commentaire ou la question de la députée Finley au sujet de ce qui se fait ailleurs. Je me demandais ce que vous alliez répondre. Elle m'a eu de vitesse en vous questionnant au sujet de votre désir d'être les meilleurs au monde, ce que nous souhaiterions, bien sûr.

Vous avez mentionné certains domaines dans lesquels nous sommes pires et d'autres dans lesquels nous sommes meilleurs. Quels sont les domaines sur lesquels nous devons nous pencher et quelles seraient les répercussions de ce projet de loi pour ce qui est de renverser la vapeur?

M. Scott Streiner: En ce qui concerne le transport, il y a un certain nombre de régions, au Canada, où nous sommes nettement en avance. Par exemple, nous avons été l'un des premiers pays à inclure des exigences de formation obligatoire dans les règlements régissant la formation du personnel que nous avons actuellement à l'Office des transports du Canada. Bien que ces règlements ne soient pas parfaits, ils ont attiré l'attention des fournisseurs de services sur la nécessité de veiller non seulement à ce que l'environnement bâti soit accessible et à ce qu'il y ait le bon équipement, mais aussi à ce que le personnel soit formé pour interagir de façon appropriée avec les personnes handicapées et leur fournir des services.

Dans d'autres domaines, nous faisons face à des défis importants. Je dirais qu'il y a quelques ingrédients qui permettront de faire avancer ce dossier. L'un d'eux consiste à se doter d'un ensemble de règlements modernes qui s'inspirent de l'expérience du Canada au cours des 25 dernières années, depuis que l'OTC a obtenu son mandat en matière d'accessibilité et, comme je l'ai dit en réponse à la question de la députée, des pratiques exemplaires d'autres pays. Notre travail sur ces règlements est bien avancé.

Le projet de loi C-81 renforcera notre pouvoir de réglementation, mais nous avons déjà ce pouvoir, et c'est en vertu du pouvoir actuel que nous travaillons sur ces règlements.

La réglementation en soi est un début, mais elle ne suffit pas. Il faut d'autres ingrédients. Nous avons besoin d'un programme d'assurance de la conformité solide et proactif. À l'OTC, nous travaillons à la création d'un programme axé sur les risques afin de cibler nos efforts dans les secteurs où le risque de non-conformité ou les répercussions de la non-conformité sont les plus élevés. Le projet de loi C-81 élargit la trousse d'outils de conformité de l'OTC. Cela donne à nos agents d'application de la loi des outils supplémentaires pour assurer la conformité.

Très brièvement, je pense que le troisième volet est l'information. Il faut s'assurer que les personnes handicapées et les fournisseurs de services connaissent leurs droits et leurs responsabilités. En plus d'un programme de conformité, l'OTC prévoit entreprendre, si le projet de loi est adopté, un programme d'information très proactif pour ces groupes.

M. Gordie Hogg: Je suppose qu'une certaine entente règne dans le monde à l'égard des pratiques exemplaires et que nous savons quelles sont celles à mettre en oeuvre.

Si je peux me permettre de m'adresser rapidement à Craig Richmond, je tiens à dire bonjour à votre père, qui était le Président de la Chambre lorsque j'étais député, ainsi qu'à votre soeur, qui a été mon adjointe ministérielle pendant un certain nombre d'années. Je vous prie de leur transmettre mes meilleurs voeux.

M. Craig Richmond: Oui, monsieur.

M. Gordie Hogg: Je n'ai pas pu trouver le numéro de Valerie récemment.

Vous avez dit qu'il était peut-être un peu prématuré de légiférer, qu'il y a de nombreuses façons dont nous pourrions améliorer et intégrer l'accessibilité, et je suppose que vous parlez de la façon dont nous pouvons changer la culture et dont la culture peut commencer à changer.

Pouvez-vous nous parler des changements qui ont été apportés à YVR en ce qui concerne la culture, particulièrement sur le plan du personnel?

Je sais que dans certains secteurs, le personnel était réticent à répondre à certaines de ces initiatives. Comment la culture évolue-t-elle pour qu'il n'y ait pas de disparité entre la culture, les valeurs et les principes et comment ceux-ci se reflètent-ils dans la loi?

M. Craig Richmond: Je ne m'oppose pas au projet de loi. Comme l'a dit M. Streiner, il y a beaucoup d'information. Les vérifications de conformité sont très rigoureuses depuis le début, et j'espère seulement qu'elles ne seront pas aussi sévères, surtout dans les aéroports qui sont peut-être un peu en retard.

Je pense qu'il faut aussi penser au fait que notre bâtiment, par exemple, est le plus grand de la Colombie-Britannique, et qu'il est en croissance constante. Nous aurons besoin de certains droits acquis, parce que nous ne pouvons pas suivre constamment les dernières normes. C'est le cas dans de nombreux autres aspects de l'aérogare, mais pas sur le plan de l'accessibilité, parce qu'il n'y avait pas de norme auparavant.

Vous avez raison de parler de la culture. À Vancouver, nous sommes très fiers de notre culture, et tout commence par l'empathie. Nous faisons beaucoup de formation. Nos employés sont très encouragés et environ 80 % d'entre eux ont passé une demi-journée en fauteuil roulant. Ils passent aussi du temps avec des dispositifs de blocage de la vision pour voir à quoi ça ressemble. Je sais que les compagnies aériennes donnent le même genre de formation. Je pense qu'il y a beaucoup d'empathie pour le passager qui voyage avec un handicap.

Notre culture remonte à la création de l'administration aéroportuaire en 1992. Lorsque j'y suis allé quand j'étais jeune, j'ai toujours été très impressionné par l'attention et le souci dont tout le monde, de l'aéroport à la compagnie aérienne, s'efforce de faire preuve envers les personnes handicapées.

• (1835)

M. Gordie Hogg: Merci.

Je m'adresse à M. Desjardins-Siciliano. Vous avez dit que vous faisiez des rénovations à la gare d'Ottawa et que vous vouliez en faire la gare la plus accessible du monde. Pouvez-vous nous dire quelle serait la différence par rapport à maintenant?

Je suppose que, pour faire cette déclaration, vous avez examiné certaines des gares existant ailleurs dans le monde. Quels sont les changements que vous apporterez sur le plan de l'accessibilité et ensuite...?

Le président: J'ai bien peur qu'il vous reste environ 30 secondes.

M. Yves Desjardins-Siciliano: Les changements apportés comprennent une plateforme d'embarquement de plain-pied — ce qui élimine les marches ou les ascenseurs pour entrer dans le train — et la construction d'ascenseurs pour permettre la circulation entre les étages de la gare.

M. Gordie Hogg: N'y en a-t-il pas ailleurs dans le monde?

M. Yves Desjardins-Siciliano: Non, il n'y en a pas à la gare d'Ottawa. Ce que je veux dire, c'est que la combinaison de tous ces éléments — en plus de l'élément que j'ai mentionné concernant les personnes ayant une déficience visuelle — est nouvelle et n'existe nulle part dans le monde aujourd'hui.

M. Gordie Hogg: Merci.

Le président: Merci.

Madame Hardcastle, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Cheryl Hardcastle (Windsor—Tecumseh, NPD): Merci, monsieur le président.

À l'heure actuelle, messieurs, et je suis sûre que vous le savez si vous avez lu le projet de loi C-81, il n'y a pas d'exigences, pas d'échéances. Votre administration en particulier, dans le domaine des transports, est exemptée. Il n'est pas nécessaire de justifier une décision. Il n'y a pas de processus d'appel pour les personnes handicapées. Pensez-vous que cela doit changer avant que nous adoptions le projet de loi C-81?

M. Scott Streiner: Je veux être sûr, monsieur le président, de bien comprendre la question. Je peux peut-être donner une première réponse, puis si la députée estime que je n'ai pas répondu...

Mme Cheryl Hardcastle: Je peux le répéter.

M. Scott Streiner: Certainement.

Mme Cheryl Hardcastle: À l'heure actuelle, il y a une exemption. Vous pouvez être exempté...

M. Scott Streiner: C'est un pouvoir d'exemption, c'est exact. D'accord.

Mme Cheryl Hardcastle: ... sans donner de raison, sans donner de justification. S'il y a un activiste civil, s'il y a quelqu'un dans la communauté des personnes handicapées qui veut comprendre votre décision — si un membre de la société civile veut comprendre la décision —, vous n'avez pas à justifier votre décision. Croyez-vous que certains changements devraient être apportés à cet égard avant que le projet de loi C-81 ne devienne notre première loi nationale sur l'accessibilité?

M. Scott Streiner: Je remercie la députée de sa question. Permettez-moi d'abord de dire qu'en tant que président d'un tribunal indépendant, je ne prononce pas sur les choix stratégiques que fait le gouvernement lorsqu'il présente des projets de loi ou sur les décisions que le Parlement prendra à leur sujet. Je vais parler un peu de ce que nous faisons maintenant et de la façon dont nous utilisons nos pouvoirs. Quant à savoir si le projet de loi devrait être modifié, je m'en remets aux parlementaires et aux ministres à ce sujet.

Le...

Mme Cheryl Hardcastle: Excusez-moi; mon temps est extrêmement limité. Je suis la seule députée du caucus du NPD qui siège à ce comité et je dois me cantonner au point de vue que je veux présenter.

Cela dit, je n'ai pas besoin de comprendre où vous en êtes. À propos du projet de loi, vous avez mentionné que vous vouliez une réglementation contraignante et exécutoire. Peut-être pourriez-vous nous en parler davantage et nous dire quelles améliorations nous pourrions apporter pour avoir une réglementation contraignante et exécutoire.

M. Scott Streiner: Absolument. La seule chose que je dirais au sujet des exemptions, c'est que nous avons actuellement dans la loi un pouvoir d'exemption que nous n'avons jamais utilisé.

En ce qui concerne le règlement, le règlement sur lequel nous travaillons fusionnera, comme je l'ai dit, deux règlements existants et six codes volontaires en un seul règlement exécutoire qui s'appuiera sur les leçons que nous avons apprises et sur les commentaires que nous avons reçus des organismes de défense des droits des personnes handicapées et des fournisseurs de services de transport. Ces règlements couvriront tout, de la prestation de services aux installations, en passant par l'équipement, la formation, les communications et les rapports. Il s'agit de règlements généraux et

exhaustifs qui sont entièrement exécutoires au moyen de sanctions administratives pécuniaires.

Le travail sur ces règlements est bien avancé. Le 1^{er} octobre, nous avons tenu une réunion spéciale de notre comité consultatif sur l'accessibilité et nous avons reçu des commentaires finaux de ses membres. Nous avons hâte de mettre la dernière main à ces règlements et de les mettre en oeuvre en 2019.

Mme Cheryl Hardcastle: Messieurs, est-ce que quelqu'un d'autre veut parler du caractère exécutoire ou contraignant de la réglementation? Comment devrions-nous prévoir cela dans le cadre du projet de loi C-81?

Monsieur Richmond, vous vous inquiétez de la lourdeur actuelle du projet de loi C-81. Vous pourriez peut-être nous en dire davantage sur les aspects que nous devrions examiner pour réussir.

● (1840)

M. Craig Richmond: Eh bien, comme je l'ai dit, j'ai beaucoup aimé quand M. Streiner a parlé de trousse d'information. Je parle maintenant au nom des aéroports. Si un aéroport n'est pas à la hauteur d'un aspect important de l'accessibilité — je pense qu'on nous l'a déjà dit, mais on ne sait jamais —, donnez à l'aéroport beaucoup d'information et beaucoup de possibilités de corriger volontairement ce qui ne va pas.

Comme je l'ai dit, cela peut parfois prendre du temps. Parfois, il s'agit de droits acquis; par exemple, la réfection d'un terminal rempli d'amiante pourrait poser un sérieux problème, et vous allez simplement dire: « Écoutez, je vais attendre que je démolisse cette partie de l'aérogare. »

Je crois qu'une certaine flexibilité est souhaitable, mais je ne dis pas cela pour esquiver mes obligations. En fait, sans mesure législative, je présenterais toujours nos motifs de décision dans le contexte de l'environnement bâti. Je le ferais déjà volontairement.

Mme Cheryl Hardcastle: Qu'en est-il des délais? À l'heure actuelle, le projet de loi ne prévoit aucun échéancier. Vous en avez probablement une idée.

Monsieur Richmond, vous avez parlé de droits acquis, je crois. Certains d'entre vous ont parlé d'un délai de grâce pour la mise en oeuvre.

L'un de vous peut-il nous dire ce qu'il pense des amendements que nous pourrions apporter pour améliorer ce projet de loi afin qu'il soit mis en oeuvre avec succès?

Le président: Pouvez-vous répondre très brièvement, s'il vous plaît?

M. Scott Streiner: Si cela peut être utile à la députée, la réglementation sur laquelle nous travaillons actuellement prévoit des délais pour l'entrée en vigueur, les délais dans lesquels les entités réglementées devront se conformer à toutes les exigences réglementaires. Cela se trouve déjà dans le règlement que nous avons rédigé.

Mme Cheryl Hardcastle: Y a-t-il un délai de grâce pour les droits acquis?

M. Scott Streiner: Il y a une période de transition pour certaines exigences lorsque quelque chose de nouveau entre en vigueur, mais les exigences de longue date se retrouveraient simplement dans le nouveau règlement.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Ruimy, vous avez six minutes.

M. Dan Ruimy (Pitt Meadows—Maple Ridge, Lib.): Merci beaucoup à tous d'être venus aujourd'hui.

Monsieur Richmond, je viens de la Colombie-Britannique. J'adore notre aéroport. C'est un aéroport fantastique, probablement le meilleur au Canada, mais j'ai un parti pris.

Il est assez impressionnant de voir les progrès réalisés. Lorsque nous examinons ce que nous voulons accomplir, la question est de savoir si nous légiférons et réglementons, mais certaines des plus grandes organisations font déjà le nécessaire.

Je me souviens qu'à mon retour d'un voyage à l'étranger, il y a quelques mois, j'ai vu nombre de vos employés suivre leur formation en fauteuil roulant. J'ai demandé ce qui se passait. C'était incroyable de voir que vous aidiez ces personnes à comprendre ce que c'est que d'être dans un fauteuil roulant, ce que cela représente pour des personnes paralysées, à quels défis elles sont confrontées.

Qu'est-ce qui vous a amené jusque-là? Personne n'est descendu avec un fouet pour vous dire qu'il fallait le faire.

M. Craig Richmond: J'apprécie vos bons mots. C'est dans notre ADN depuis le début. Ce terme a été utilisé, cette idée que nos employés devraient comprendre ce que cela représente. Dans tout ce que nous faisons, nous essayons de nous mettre à la place des autres.

Par exemple, lorsque nous avons travaillé avec la Fondation Rick Hansen, nous nous sommes rendu compte qu'une fois franchies toutes les étapes pour aller aux États-Unis, les gens qui avaient des chiens d'assistance ne savaient pas quoi faire avec lui s'il devait aller aux toilettes. Par conséquent, nous avons aménagé une salle de toilette pour chiens dans le secteur transfrontalier.

Pour moi, c'est simplement une question de service à la clientèle. Les personnes handicapées représentent une grande part de notre clientèle. Nous essayons simplement de bien prendre soin d'eux.

M. Dan Ruimy: Je pense que c'est fantastique. Ce sont là quelques-unes des pratiques exemplaires que nous observons au pays.

On a beaucoup parlé des délais aujourd'hui et dans les témoignages précédents. Quand cela sera-t-il complété? Nous avons choisi la méthode qui consiste à constituer le cadre dans lequel nous pourrions travailler.

Qu'en pensez-vous? Pensez-vous que nous devrions dire qu'il faut que telle ou telle chose soit faite d'ici là? Je sais que vous avez parlé du coût, du fait que vous n'êtes peut-être pas en mesure de faire certaines choses. Qu'avez-vous à mentionner sur ces échéanciers?

• (1845)

M. Craig Richmond: Il faudrait que je voie le règlement. Je suis sûr que nous aurons tout le temps voulu pour en parler à l'OTC.

Je sais, pour avoir travaillé avec des personnes handicapées dans d'autres secteurs, que les entreprises veulent généralement faire ce qui s'impose. Je suis d'accord pour dire qu'au bout du compte, il faut pouvoir recourir aux amendes, mais nous devrions simplement nous assurer que ce qui prime, c'est informer et dialoguer, et non pas sauter directement aux mesures d'application et aux amendes.

M. Dan Ruimy: Vous aimeriez qu'il y ait une certaine souplesse plutôt qu'un délai ferme, qu'une exigence pour que tout soit complété d'ici 2020 ou 2025, par exemple?

M. Craig Richmond: Certainement, et comme je l'ai dit dans mon exposé, je n'ai pas peur de ce projet de loi. Nous sommes accessibles depuis longtemps. Je pense que s'il y a des aspects que nous pouvons améliorer, nous le ferons avec grand plaisir.

Je pense qu'un grand nombre de petites organisations pourraient être confrontées à des obligations non financées assez lourdes, comme l'a dit l'autre députée, Mme Finley. Je m'inquiète pour tous les petits aéroports de la Colombie-Britannique qui alimentent Vancouver.

M. Dan Ruimy: Pour ce qui est des obligations non financées, j'entends constamment dire: « Combien cela coûtera-t-il? »

Compte tenu de la situation actuelle de votre aéroport — et je sais où vous en êtes —, cela vous donne-t-il un avantage concurrentiel? Le cas échéant, lequel?

M. Craig Richmond: Nous l'espérons certainement. Je pense que nous sommes reconnus partout dans le monde comme un aéroport d'accès facile, peu importe le handicap et les capacités. Je pense que cela nous donne un avantage concurrentiel. Je pense que les compagnies aériennes savent que nous allons prendre soin de leurs passagers.

Nous ne considérons pas cela comme un coût: nous considérons que c'est un coût d'exploitation.

M. Dan Ruimy: Percevez-vous un intérêt accru pour le tourisme d'accessibilité?

M. Craig Richmond: Je crois que oui. Cela peut être un peu difficile à mesurer, mais lorsque je parle à divers groupes, ils connaissent, par l'entremise de leurs communautés et de leurs forums Internet partout dans le monde, les endroits à éviter, et nous ne sommes certainement pas dans cette catégorie. Les gens se sentent à l'aise de transiter par notre aéroport.

M. Dan Ruimy: Je veux simplement continuer à parler de cet avantage, parce que même s'il est évident que tout a un coût, il nous faut commencer à réfléchir à l'avantage de bien faire les choses. Nous savons, et vous l'avez dit, que les gens ne sont plus confinés à leur maison. Nous l'espérons. Vous avez déjà eu un avion qui avait requis 150 fauteuils roulants.

M. Craig Richmond: C'est exact.

M. Dan Ruimy: Quand on regarde le tourisme partout au pays et dans le monde, il y a beaucoup de gens maintenant qui veulent — qu'ils soient en fauteuil roulant ou non — vivre leur vie. À mon avis, cet avantage peut s'autofinancer si, comme pays, nous avons des normes qui permettent une mobilité libre d'obstacles. C'est notre avantage concurrentiel pour le tourisme également. Êtes-vous d'accord?

M. Craig Richmond: Je suis tout à fait d'accord. Ce qui m'inquiète, c'est qu'on impose une solution. Par exemple, si nous devions construire un nouveau terminal transfrontalier et qu'on nous disait de le faire dans l'ancien terminal, cet argent serait gaspillé si, dans quatre ans, une autre partie du terminal s'ouvrait. Il est important de demeurer souple.

M. Dan Ruimy: La souplesse dont vous parlez est nécessaire. Merci beaucoup.

Le président: Merci.

M. Diotte a la parole pour six minutes.

M. Kerry Diotte (Edmonton Griesbach, PCC): Ma question s'adresse à M. Desjardins-Siciliano.

Vous avez dit que VIA s'efforçait d'être ou était un chef de file mondial en matière d'accessibilité. On devrait vous en féliciter. Pour ce faire, vous avez dit que vous utilisiez les normes du Conseil des Canadiens avec déficiences et que ces normes vous avaient semblé acceptables.

Auriez-vous l'obligeance de commenter la disposition du projet de loi qui prévoit encore plusieurs années de consultations en vue d'établir des normes?

M. Yves Desjardins-Siciliano: Merci.

Je faisais allusion au fait que chez VIA, nous essayons de consulter nos clients avant d'apporter des changements majeurs à nos pratiques commerciales. Par conséquent, nous avons consulté ce groupe de clients sur la conception des réaménagements auxquels nous procédons sur l'ancien équipement pour le rendre plus accessible, de même que sur des points d'adaptation pour le nouvel équipement que nous sommes en train d'acheter pour le corridor.

Je dois reconnaître le travail de l'Office des transports du Canada, sous la direction de M. Streiner, qui participe activement à ce processus. L'Office surveille et joue parfois un rôle de médiation pour s'assurer que toutes les parties intéressées sont autour de la table. Cela offre un environnement objectif où tenir ces consultations. Nous sommes passés d'un environnement axé sur la réglementation, en quelque sorte, à un environnement de collaboration entre un fournisseur de services et une clientèle.

Une chose qu'il ne faut pas perdre de vue, c'est que d'ici 2030, plus de 25 % des Canadiens auront plus de 65 ans. J'y arrive moi-même et dans les faits, la mobilité devient plus difficile, non seulement d'un point de vue physique, mais également à cause de déficiences de la vue, de l'ouïe ou d'autres. Il faut donc s'attaquer à ces questions, parce que notre entreprise en dépend. C'est un énorme segment de clientèle qu'on ne peut simplement abandonner chez eux.

Le fait que nous soyons un organisme public et que, par définition, notre mission est d'offrir des services que les entreprises privées hésitent peut-être davantage à offrir n'enlève rien à l'opportunité commerciale d'offrir un meilleur service à ce groupe cible.

Je pense que ce processus de consultation peut relever de l'OTC ou des fournisseurs commerciaux.

● (1850)

M. Kerry Diotte: C'est donc plutôt redondant.

Vous avez aussi parlé de VIA Rail comme étant accessible depuis le domicile, mais on sait que ce ne sont pas toutes les gares qui sont accessibles. J'en vois une à Trenton, en Ontario, qui n'a pas d'ascenseur ou de rampe d'accès. Je ne suis pas sûr qu'elle soit la seule.

Ce projet de loi réglerait-il des problèmes comme celui-ci?

M. Yves Desjardins-Siciliano: Dans les cas où il n'y a pas d'ascenseur pour faire monter les gens à bord d'un train en fauteuil roulant, VIA assure le transport terrestre entre la gare la plus proche du voyageur et la gare équipée pour soulever son fauteuil jusqu'au train, sans frais pour ces personnes. C'est ainsi que l'on gère ces situations aujourd'hui.

Il faudra voir si ce projet de loi changera le contexte actuel. Notre objectif est de rendre toutes nos gares accessibles, en tenant compte du fait que les nouveaux trains seront équipés d'ascenseurs, ce qui éliminera la nécessité d'avoir un monte-charge mobile que quelqu'un doit apporter jusqu'au train pour soulever un fauteuil. L'ascenseur fera partie du train. Lorsque la porte s'ouvrira, le monte-charge sortira du train, descendra jusqu'à la plateforme et soulèvera le fauteuil jusqu'au train, éliminant ainsi les contraintes actuelles. Cela, en passant, est d'avant-garde sur le plan mondial.

M. Kerry Diotte: J'ai une brève question pour Craig Richmond.

Dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé de renforcer l'accessibilité, pas les formalités administratives. De toute évidence, la production de plus nombreux rapports va embourber tout le processus. Je comprends votre argument selon lequel nous devrions plutôt dépenser de l'argent pour rendre les petits aéroports accessibles, et ainsi de suite. Pouvez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet?

M. Craig Richmond: Je parle au nom de mes collègues du caucus des petits aéroports du Conseil des aéroports du Canada. Chaque fois qu'un fardeau réglementaire leur est imposé, cela devient beaucoup plus difficile. Ils n'ont pas le personnel dont nous disposons dans les huit principaux aéroports du Canada. S'il devait y avoir des exigences en matière de production de rapports, nous devrions faire en sorte que ceux-ci soient raisonnables et bien formatés, dans la mesure du possible, afin que les petits aéroports ne dépensent pas des sommes excessives et ne consacrent pas trop de temps à rendre compte de ce qu'ils font. Ils doivent se consacrer à leur mission, tout simplement.

M. Kerry Diotte: Trouvez-vous qu'il y a déjà beaucoup de formalités administratives?

M. Craig Richmond: Je vis dans un environnement où abondent les formalités. Par exemple, selon mon bail foncier, je dois faire un rapport complet sur notre rendement tous les cinq ans. Cela coûte très cher. En fait, nous embauchons deux consultants qui viennent le faire pour nous, parce que nous sommes trop occupés. Encore une fois, je ne m'en plains pas trop, mais je m'inquiète pour mes collègues des petits aéroports.

M. Kerry Diotte: C'est exact. Il vaut mieux dépenser de l'argent pour améliorer l'accessibilité.

Est-ce qu'il me reste du temps?

Le président: Il vous reste environ 10 secondes.

M. Kerry Diotte: J'ai une très brève question pour Scott Streiner.

Vous parlez de pays qui ont des pratiques exemplaires. Pouvez-vous nommer quelques-uns de ces pays qui pourraient être meilleurs que nous dans certains domaines?

Le président: Répondez très rapidement, s'il vous plaît.

M. Scott Streiner: Cette question a été soulevée à plusieurs reprises. Je pense qu'il serait préférable, monsieur le président, d'envoyer une lettre qui citerait quelques exemples, car le Comité l'a demandé.

Je vais simplement donner un exemple. Il y a un certain nombre d'aéroports en Europe et en Asie où la signalisation et les services offerts aux personnes handicapées pour traverser l'aéroport — les services d'orientation — sont de première classe.

Si cela peut être utile au Comité, nous vous enverrons une lettre contenant quelques exemples supplémentaires.

● (1855)

Le président: C'est une excellente suggestion. Merci.

Monsieur Morrissey, vous avez la parole.

M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.): Merci, monsieur le président.

D'après les témoignages que j'ai entendus aujourd'hui — et vous représentez de grandes organisations au pays —, vous êtes confiant de pouvoir atteindre les objectifs. Vous n'avez pas peur du projet de loi. Il est ambitieux.

Y a-t-il des défis dans vos activités quotidiennes que le projet de loi omet de prendre en compte?

Je vais d'abord m'adresser à M. Streiner de l'OTC.

M. Scott Streiner: Bien sûr, nous sommes dans une position différente de celle de mes collègues aujourd'hui, parce que nous sommes à la fois l'organisme de réglementation et le tribunal.

Je dirais que le projet de loi nous offre plusieurs nouveaux outils. Depuis 1988, nous avons la responsabilité de rendre le système de transport national plus accessible. Je pense que nous avons fait d'énormes progrès, mais il reste encore beaucoup de chemin à parcourir. Le projet de loi nous fournit des outils supplémentaires pour atteindre ces objectifs.

M. Robert Morrissey: Selon vous, en quoi ce projet de loi complète-t-il les changements réglementaires en cours dont vous avez beaucoup parlé? À mon avis, ce cadre devrait vous permettre de mieux comprendre où vous devriez vous situer.

M. Scott Streiner: Compte tenu du temps dont nous disposons, je vais vous donner rapidement quelques exemples.

Tout d'abord, nous allons adopter la même perspective que le projet de loi, particulièrement en ce qui a trait aux définitions de « handicap » et d'« obstacle », afin de les intégrer à tout ce que nous faisons en matière d'accessibilité. Le projet de loi offre un cadre général — une façon de penser l'accessibilité — que l'OTC accepte et intégrera à ses travaux.

Plus concrètement, les pouvoirs supplémentaires dont disposeront nos agents verbalisateurs pour inspecter et imposer des sanctions administratives pécuniaires, au besoin, et pour négocier des plans de conformité avec les entités réglementées aideront notre personnel sur le terrain à travailler avec les fournisseurs de services — comme les deux qui sont représentés ici aujourd'hui et des centaines d'autres — afin d'améliorer l'accessibilité au quotidien et de façon très concrète. Les gens qui travaillent tous les jours avec les fournisseurs de services disposeront de nouveaux outils pour avancer vers les objectifs de la loi et de nos règlements.

M. Robert Morrissey: Compte tenu de cet environnement et de votre mandat, sera-t-il plus facile d'y arriver avec le projet de loi C-81?

M. Scott Streiner: Il est certain que les outils supplémentaires que le projet de loi C-81 nous donnera pour faire progresser le mandat nous seront utiles.

M. Robert Morrissey: D'accord.

Pourriez-vous nous dire comment l'OTC traite actuellement les plaintes liées à l'accessibilité et comment cela changera en vertu du projet de loi C-81?

M. Scott Streiner: Je vais expliquer brièvement au député et aux autres membres du Comité que l'OTC a, dans les faits, deux rôles, soit celui de réglementer et d'établir des règles, mais aussi celui d'entendre les plaintes de Canadiens ou d'organismes de défense des droits quant aux préoccupations qu'ils pourraient avoir, y compris celles concernant l'accessibilité.

Lorsque quelqu'un nous présente une plainte, la première chose que nous essayons de faire, c'est de voir si nous pouvons en arriver à un règlement informel entre le plaignant et le fournisseur de services au moyen d'un processus de médiation ou de facilitation. À bien des égards, il est préférable pour toutes les parties concernées que nous n'ayons pas à aller jusqu'à l'arbitrage, qui s'apparente davantage à un tribunal. Si nous ne parvenons pas à un règlement informel ou si les deux parties ne souhaitent pas participer à ces discussions, alors nous nous réunissons comme un tribunal. Nous avons tous les pouvoirs d'une cour supérieure. Nous entendons des témoignages et des arguments et nous rendons des décisions exécutoires.

Je peux vous dire que la tendance en ce qui a trait aux plaintes relatives à l'accessibilité est à la hausse. Nous avons reçu environ 25 plaintes concernant l'accessibilité en 2014-2015 — je pense que c'est la bonne année. Ce nombre a doublé l'année suivante, triplé l'année d'après et, l'année dernière, il y a eu environ 100 plaintes portant sur l'accessibilité.

M. Robert Morrissey: Qu'est-ce qui motive cela?

M. Scott Streiner: Je pense qu'il y a un certain nombre de facteurs. En tant qu'organisation, nous nous sommes efforcés de faire en sorte que les personnes handicapées sachent qu'elles peuvent s'adresser à nous si elles ont un problème.

M. Robert Morrissey: C'est la sensibilisation.

M. Scott Streiner: Nous avons entrepris des campagnes d'information du public, mais je pense qu'en général — et les travaux de ce comité en sont un exemple —, on accorde plus d'attention aujourd'hui qu'il y a plusieurs années aux questions d'accessibilité et au droit fondamental des personnes handicapées à un accès égal aux services de transport.

Nous avons contribué en tant qu'organisation, mais je pense que cela s'inscrit dans une tendance sociétale plus générale.

• (1900)

M. Robert Morrissey: Vous n'avez pas parlé de ce qui changera en vertu du projet de loi C-81.

M. Scott Streiner: Plusieurs choses vont changer avec le projet de loi C-81. Comme je l'ai déjà mentionné, nos agents verbalisateurs auront plus de pouvoirs. En ce qui concerne les sanctions administratives pécuniaires, l'amende maximale qu'ils peuvent imposer passera de 25 000 \$ à 250 000 \$. Bien sûr, ils n'imposeront pas une telle amende dès la première infraction pour non-conformité, mais il sera possible de recourir à une sanction administrative pécuniaire beaucoup plus importante.

Le projet de loi prévoit la possibilité que nous administrions un programme d'aide financière visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à du financement, de sorte qu'elles puissent présenter des demandes à l'OTC, ce qui autrement, leur coûterait trop cher.

Enfin, le projet de loi permettra à l'OTC d'entreprendre de sa propre initiative, avec l'accord du ministre des Transports, des enquêtes sur les problèmes d'accessibilité systémiques. À l'heure actuelle, nous n'avons pas ce pouvoir. Nous pouvons lancer des enquêtes si nous recevons une plainte, mais nous ne pouvons pas entreprendre de notre propre initiative des enquêtes portant sur des failles systémiques. Si le projet de loi est adopté dans sa forme actuelle, nous aurons ce pouvoir.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons devoir nous arrêter là. Au nom du Comité, j'aimerais remercier tout le monde d'être venu aujourd'hui et de s'être joint au Comité par vidéoconférence.

Nous allons suspendre la séance quelques instants pour permettre aux autres témoins de s'installer. Nous serons de retour sous peu.

• (1900)

_____ (Pause) _____

• (1905)

Le président: La séance est ouverte. Nous allons commencer.

Bon retour à tous. Il s'agit de notre deuxième groupe de témoins ce soir, et pour ceux qui se joignent à nous, je ne vais pas répéter le préambule. Je vous rappelle que nous avons des interprètes en langue des signes tant en français qu'en anglais et que la prise de photo est interdite pour le moment.

Dans vos remarques liminaires et dans vos réponses aux questions, veuillez vous exprimer avec un rythme constant. Nous voulons nous assurer que tout soit bien compris.

Nous accueillons par vidéoconférence, de Surrey, en Colombie-Britannique, Jewelles Smith, présidente du Conseil des Canadiens avec déficiences, et Steven Estey, agent des relations gouvernementales et communautaires.

Nous accueillons en personne Robert Ghiz, président et chef de la direction de l'Association canadienne des télécommunications sans fil, et Ursula Grant, directrice principale, Affaires sectorielles.

Enfin, nous accueillons Barbara Collier, directrice générale d'Accès Troubles de la Communication Canada.

Bienvenue à tous.

Nous allons commencer par Jewelles Smith et Steven Estey, du Conseil des Canadiens avec déficiences. Les cinq prochaines minutes vous appartiennent.

• (1910)

Mme Jewelles Smith (présidente, Conseil des Canadiens avec déficiences): Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser à vous tous.

Nous nous sommes entendus sur un certain nombre de points dans le cadre des consultations menées partout au pays, et je sais que bon nombre de mes collègues vous en parleront au cours des prochains jours.

Nous espérons vivement que le projet de loi tiendra compte des délais de mise en oeuvre. Nous aimerions beaucoup que des délais serrés soient établis, par exemple cinq ans. Le Canada n'est pas le premier pays à adopter une loi sur l'accessibilité et il y a de nombreux exemples à citer. Nous avons été largement consultés et je crois que le gouvernement pourrait facilement respecter un délai de cinq ans pour créer un Canada exempt d'obstacles.

Nous aimerions aussi que la loi permette une gestion plus efficace des plaintes. Nous pensons que la fragmentation actuelle de la loi ferait en sorte qu'il serait très difficile pour les personnes handicapées de déposer des plaintes, de voir à ce qu'on réponde à leurs besoins, particulièrement en matière d'accessibilité.

Nous aimerions aussi beaucoup que l'ASL et la LSQ soient reconnues comme langues officielles pour les personnes sourdes. À ce jour, environ 45 pays ont reconnu les langages gestuels et nous pensons que le Canada prend du retard à cet égard. C'est différent d'une langue officielle: il s'agit de reconnaître que pour les personnes sourdes, l'ASL, la LSQ et les langages gestuels autochtones sont essentiels à leur capacité de se prévaloir de services et de leurs droits.

Nous aimerions également que le conseil d'administration de l'OCENA soit composé d'au moins deux tiers de personnes handicapées. Nous avons vu beaucoup d'exemples dans le passé de conseils composés à 50 % plus un et, dans ces cas-là, nos véritables besoins n'avaient pas été satisfaits. Nous aimerions que ce soit 100 % au bout du compte, mais sachant que ce ne sera peut-être pas possible, nous demandons les deux tiers.

Nous aimerions également que les organismes fédéraux d'accessibilité soient indépendants du gouvernement. Cela leur permettrait

de se consacrer à leur travail et de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

Enfin, il est très important de consulter les Autochtones handicapés, car ils ne sont pas mentionnés dans la loi à l'heure actuelle. Même si les Autochtones font des démarches de nation à nation, les besoins particuliers des Autochtones handicapés doivent être pris en compte pour que le Canada soit pleinement accessible.

Merci, je vais céder la parole à Steve Estey.

M. Steven Estey (agent des relations gouvernementales et communautaires, Conseil des Canadiens avec déficiences): Merci beaucoup. Je ne savais pas que nous allions partager nos cinq minutes, alors je vais essayer de faire bon usage de mes deux minutes et demie.

Au cours des dernières semaines, nous avons entendu parler de l'idée d'introduire une politique d'accès universel indifférencié en ce qui a trait au mécanisme de traitement des plaintes, notamment. Je voulais simplement vous dire que dans notre collectivité, certaines préoccupations ont été soulevées à ce sujet. En particulier dans le milieu de la santé mentale au Canada, cette approche est utilisée depuis un certain nombre d'années, et elle suscite des préoccupations et des problèmes.

Nous avons parlé aux gens de l'organisation, et ils nous ont dit qu'il y avait de meilleures façons de faire les choses. Le problème avec l'accès universel indifférencié, c'est que les décisions sont prises à l'interne. Il n'y a pas de transparence, alors il y a vraiment lieu de s'inquiéter. Nous voulions simplement le signaler.

La deuxième chose, un peu plus positive, c'est que nous sommes ravis de constater que la loi reconnaîtra la Commission canadienne des droits de la personne comme mécanisme national de surveillance de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies. C'est une disposition extrêmement importante. Je suis très heureux de constater qu'elle y est.

L'article 149 du projet de loi traite précisément de cette question, et nous voulions suggérer qu'en plus de la reconnaissance de la Commission canadienne des droits de la personne — qui est très importante et conforme à la convention elle-même — on envisage de tenir compte de la participation des personnes handicapées et de nos organisations en particulier, de sorte qu'il soit explicité dans une phrase à la fin de l'article 149 que l'on désigne non seulement la Commission canadienne des droits de la personne, mais aussi des organisations de personnes handicapées, de la même façon que la convention établit une distinction entre les institutions nationales et les organisations de personnes handicapées. Nous avons estimé qu'il était très important d'inclure cela dans le projet de loi en soi, afin que nous puissions y revenir le moment venu.

Merci beaucoup.

• (1915)

Le président: Merci à vous deux.

De l'Association canadienne des télécommunications sans fil, nous accueillons M. Ghiz et Mme Grant. Les cinq prochaines minutes vous appartiennent.

M. Robert Ghiz (président et chef de la direction, Association canadienne des télécommunications sans fil): Excellent. Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis heureux d'être ici ce soir pour représenter l'Association canadienne des télécommunications sans fil, que j'appellerai l'ACTS.

Je suis accompagné ce soir d'Ursula Grom Grant, notre directrice principale des affaires sectorielles, qui est notre responsable de l'accessibilité et qui répondra probablement à la majorité de vos questions.

L'ACTS fait figure d'autorité en ce qui a trait aux enjeux, aux développements et aux tendances du sans-fil au Canada. Nous représentons des fournisseurs de services ainsi que des entreprises qui développent des produits et des services pour l'industrie du sans-fil. Nous sommes heureux d'être ici aujourd'hui pour vous faire part de l'opinion de nos membres sur le projet de loi C-81.

J'aimerais commencer par confirmer que nos membres appuient fermement l'intention qui sous-tend ce projet de loi. Un Canada accessible est une vision que nous appuyons tous.

L'égalité, l'inclusion et la pleine participation sont des objectifs que les membres de l'ACTS appuient sans réserve. Si le projet de loi C-81 peut rapprocher le Canada de ces objectifs, nous voulons en faire partie.

Nous félicitons le gouvernement de travailler à l'atteinte de ces objectifs. En fait, depuis des années, les membres de l'ACTS travaillent de concert pour veiller à ce que les services que ses membres offrent soient accessibles à tous les Canadiens. Aujourd'hui, nos réseaux sans fil offrent une connectivité mobile rapide et fiable, la génération actuelle de technologie sans fil appelée LTE ou 4G étant offerte à environ 98,5 % de tous les Canadiens, et ce, avec les vitesses de téléchargement moyennes les plus rapides du G7, soit deux fois plus rapides qu'aux États-Unis.

Pour que le plus grand nombre possible de Canadiens puisse profiter des avantages de ces réseaux, nos membres ont travaillé fort au cours des dernières années pour améliorer l'accessibilité des services de télécommunication. Les exemples pertinents pour les télécommunications sans fil en particulier comprennent: les sites Web accessibles et le contenu en ligne; les forfaits sans fil pour répondre aux besoins particuliers; les appareils sans fil qui offrent des fonctions d'accessibilité; les services comme le texto au 911 et les relais IP; les pages Web spéciales contenant de l'information sur des produits et services qui favorisent l'accessibilité; les factures et autres documents en formats facilement accessibles.

Nos membres continueront de travailler fort pour régler les problèmes d'accessibilité et de collaborer avec les intervenants de partout au Canada afin de continuer à s'améliorer dans ce domaine. Dans cet esprit, nous accueillons très favorablement l'orientation générale du projet de loi C-81. En particulier, l'ébauche actuelle du projet de loi répond à plusieurs préoccupations clés que nous avons exprimées au cours du processus de consultation qui a précédé l'élaboration du projet de loi.

Nous sommes heureux de voir que le CRTC continuera de jouer son rôle actuel en matière de réglementation de l'accessibilité. Il est garant de continuité, de compréhension et de clarté pour nos membres. Il veille également à ce que les Canadiens continuent de bénéficier de processus publics accessibles, avec des décisions exécutoires que tous les intervenants peuvent comprendre et respecter.

Même si nous sommes heureux de voir que le CRTC continuera de jouer son rôle, nous avons certaines préoccupations quant aux détails et à la clarté des prochaines étapes. Une grande partie du projet de loi demeure dépourvue de force obligatoire. Bien que les objectifs soient ceux que nous partageons tous et que nous devrions

tous viser, il a été difficile de fournir de la rétroaction sans avoir une idée plus détaillée des règlements dont il sera assorti.

À titre d'exemple, même si le CRTC conservera sa juridiction sur les produits et les services de télécommunication d'une société canadienne, un autre nouvel organisme de réglementation surveillera d'autres secteurs de l'entreprise. De plus, certaines provinces ont également des lois sur l'accessibilité, et nous devons comprendre où elles s'inscrivent. Cela pourrait bien fonctionner, mais cela pourrait aussi créer des chevauchements, des dédoublements et des incertitudes inutiles, ce qui nuirait en fin de compte aux intérêts des Canadiens que la mesure législative vise à aider.

Les détails sont importants et les règlements qui découleront de cette mesure législative pourraient avoir des répercussions importantes, voire négatives. Plusieurs administrations au Canada ont des lois semblables, avec des normes et des objectifs applicables semblables à ceux de ce projet de loi. Si nous ne travaillons pas en étroite collaboration, nous pourrions voir apparaître des normes concurrentes et peut-être contradictoires, ce qui nuirait aux efforts de toutes les parties intéressées.

Par conséquent, nous exhortons le Comité à reconnaître l'importance de poursuivre les consultations une fois que le projet de loi C-81 aura été adopté et promulgué. L'avenir promet d'être un processus formateur pour tous et nos membres souhaitent que cela se fasse de la façon la plus efficace possible.

● (1920)

[Français]

Les prochaines étapes seront une occasion d'apprentissage pour toutes les parties en jeu, et nos membres espèrent que le tout se déroulera de manière efficace et efficiente.

[Traduction]

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Enfin, nous accueillons Barbara Collier, directrice générale d'Accès Troubles de la Communication Canada. Vous avez cinq minutes.

Mme Barbara Collier (directrice générale, Accès Troubles de la Communication Canada): Bonsoir, membres du Comité. Je suis ravie d'être ici ce soir et honorée de représenter Accès Troubles de la Communication Canada. Il s'agit d'un organisme national sans but lucratif qui fait la promotion de l'accessibilité pour les personnes qui ont des troubles de la parole et du langage non causés par la perte auditive.

Je dois prendre une minute pour vous raconter un peu de qui nous parlons, puis pour vous parler de ce que signifie l'accès pour eux. Je vais me concentrer sur les besoins d'un demi-million de Canadiens qui ont un large éventail de handicaps qui affectent leur façon de communiquer. Nous parlons de gens qui souffrent de paralysie cérébrale, de troubles du spectre de l'autisme, de déficience intellectuelle, de troubles d'apprentissage, de SLA, de traumatisme cérébral, d'aphasie causée par un accident vasculaire cérébral, de la maladie de Parkinson... Je pourrais continuer en énumérant une soixantaine de handicaps qui affectent la façon dont les gens communiquent avec vous par la parole ou comprennent ce que vous leur dites.

Il ne s'agit pas d'une modeste population marginalisée: c'est une population très importante. C'est une population qui a reçu très peu d'attention. On ne s'intéresse pas aux besoins de ce groupe en ce qui a trait à l'accessibilité. Je vais vous dire comment nous pensons que le projet de loi C-81 peut être renforcé pour inclure les besoins des personnes ayant des troubles de la parole et du langage.

À l'heure actuelle, le projet de loi parle de domaines prioritaires. Je crois qu'il y en a cinq ou six. Je vais devoir les mentionner: l'emploi, l'environnement bâti, l'approvisionnement en biens et services, la prestation de programmes et de services, le transport et les technologies de l'information et des communications.

Nous proposons que la communication soit abordée dans un contexte beaucoup plus large que celui des technologies de l'information et de la communication. Nous avons analysé les normes des lignes directrices sur l'accessibilité partout au pays, et je peux vous dire qu'habituellement, on parle de respect et d'attitudes, de langage clair, de sites Web accessibles. On parle également de formats différents et de langues des signes. Ces mesures sont extrêmement importantes, mais elles ne répondent pas aux besoins des personnes qui ont des troubles de la parole et du langage.

Je tiens à dire que les personnes qui ont des troubles de la parole et du langage peuvent avoir des difficultés. Ils s'expriment peut-être peu ou pas du tout par la parole. Ils peuvent utiliser pour communiquer des images, des tableaux ou des appareils qui génèrent une voix. Ou encore, ils peuvent avoir de la difficulté à comprendre ce que vous dites.

De tout temps, on considère que la communication consiste à donner de l'information, à faire passer de l'information dans la tête des gens. Ce que nous disons, c'est que cela doit aller dans les deux sens. C'est une question d'expression et de compréhension, et cela se produit dans toute administration qui interagit avec le public — dans des interactions en personne, au téléphone et dans les télécommunications, en lecture et en écriture, dans des forums publics et dans des réunions comme celle-ci. Ces contextes sont importants et c'est à ceux-ci que les gens doivent avoir accès. Si nous nous limitons à l'information et à la communication, nous allons passer à côté. Nous allons positivement manquer le coche.

Nous demandons au gouvernement d'amender le projet de loi afin que la communication y soit incluse comme élément constitutif générique devant être mis en place dans toute administration — et je vais expliquer ce que j'entends par là —, mais nous demandons également que soit mis en place un autre élément constitutif et cet élément devrait traiter de discrimination, d'attitudes, de droits en matière d'accessibilité, de diversité et d'équité. Voilà pour l'un des éléments constitutifs.

L'autre élément est la communication. Ce que nous voulons, c'est que toutes les administrations aient une formation sur la façon d'interagir avec les personnes dont le discours n'est peut-être pas clair, ceux qui utilisent un dispositif de communication ou qui ont ou doivent avoir recours à un assistant de communication. C'est le genre de choses qui feront une importante différence.

Nous demandons ensuite — une fois les deux domaines réunis —, les deux éléments constitutifs en place dans l'ensemble, qu'on les adapte.

Laissons nos tribunaux fédéraux suivre la formation générale en communication et examiner ensuite leur propre contexte. Nous voulons que des intermédiaires de communication soient à la disposition des victimes, des témoins et des accusés qui doivent communiquer dans ce contexte.

●(1925)

Nous avons besoin que Service Canada soit en mesure de communiquer avec les gens au téléphone ou d'offrir les solutions de rechange appropriées en matière de communication par texte.

Nous avons besoin qu'Élections Canada offre le vote en ligne pour que les gens puissent utiliser leurs propres dispositifs fonctionnels et qu'ils n'aient pas soudainement à apprendre à utiliser un contacteur au soufflé ou un numériseur qu'ils n'ont jamais vu avant lorsqu'ils vont voter.

Nous avons les solutions. Les solutions existent. Il suffit de les mettre en oeuvre et elles sont toutes très réalisables.

J'aimerais ajouter une chose. Je vous vois sourire, monsieur le président, mais je n'ai pas l'occasion de parler très souvent.

La plupart des obstacles et des frustrations des personnes qui ont des troubles de la parole et du langage viennent du fait qu'elles n'ont pas accès aux dispositifs de communication et au soutien dont elles ont besoin pour accéder aux services. Elles aimeraient que le gouvernement fédéral élargisse son rôle, non seulement qu'il négocie des normes d'accessibilité partout au pays, mais aussi qu'il collabore avec nous afin que les gens aient ce dont ils ont besoin pour se prévaloir de leurs services.

Est-ce que c'est à ce stade qu'on baisse l'éclairage? Je pense que oui. La musique commence à se faire entendre.

Le président: Le groupe est sur le point de se mettre à jouer, oui.

Mme Barbara Collier: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons commencer par Mme Falk, qui dispose de six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Rosemarie Falk (Battlefords—Lloydminster, PCC): Merci à tous d'être ici aujourd'hui.

J'ai une question pour Mme Smith.

Vous avez parlé des langages gestuels et de leur reconnaissance officielle. Pourriez-vous m'expliquer ce que vous entendez par là et comment on y parviendrait?

Mme Jewelles Smith: Bien sûr.

La reconnaissance des langages gestuels par le gouvernement fédéral garantirait que, lorsqu'une personne sourde fait une demande de passeport, passe par le système judiciaire ou accède à d'autres services, ce langage sera reconnu comme étant la façon dont elle communique. C'est un exemple.

Un autre exemple serait de veiller à ce que tous les documents importants produits par le gouvernement fédéral aient une vidéo en ASL et en LSQ à la disposition des personnes sourdes afin qu'elles puissent mieux comprendre le document. La syntaxe et la structure des langues des signes sont très différentes de celles de l'anglais et du français écrits et il arrive souvent que les personnes sourdes aient de la difficulté à comprendre des langues. Même si nous encourageons l'utilisation d'un langage clair et simple dans la Loi sur l'accessibilité, nous aimerions également que l'on reconnaisse l'ASL et la LSQ et, à mesure que la conversation progresse avec les communautés autochtones, l'une ou l'autre des langues des signes autochtones.

●(1930)

Mme Rosemarie Falk: Merci.

Même lors de notre dernière réunion, nous avons parlé de langage clair. Madame Collier, je me demande si vous pourriez aborder cette question pour moi. Comment les intervenants ou la communauté des personnes handicapées veulent-ils que cela soit intégré au projet de loi C-81? Je comprends ce qu'on entend par langage simple, mais comment cela serait-il inscrit dans la loi?

Mme Barbara Collier: Eh bien, si vous considérez ce que j'ai dit au sujet de la communication, qui est un domaine, et que vous cherchez une solution pour ce domaine, il en ressort que le langage clair passe par la lecture et l'écriture. Cela en fait partie. Vous savez ce qu'est le langage simple. Je pense qu'il s'inscrit tout à fait dans le domaine élargi des communications, mais on ne peut pas se limiter aux technologies de l'information et de la communication. On ne peut pas l'intégrer à ce niveau. Il faut avoir une vue d'ensemble.

Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question. Je n'en suis pas certaine.

Mme Rosemarie Falk: Voulez-vous parler du langage simple?

Mme Barbara Collier: Que voulez-vous dire?

Mme Rosemarie Falk: Je comprends comment cela pourrait être utilisé au jour le jour, mais comment peut-on inscrire cela dans la loi ou même dans le règlement? Y a-t-il quelque chose de mieux adapté, qui pourrait s'intégrer à une loi ou un règlement?

Mme Barbara Collier: Je n'ai pas de pouvoir de décision en la matière, mais je peux certainement voir comment cela s'inscrirait dans une norme qui dit que les documents écrits doivent être accessibles et suivre les principes de la facilité de lecture ou du langage simple.

Mme Rosemarie Falk: Quelqu'un d'autre a quelque chose à ajouter?

Mme Jewelles Smith: Je pense que cela peut également faire partie de la discussion sur l'ajout de la communication comme obstacle particulier. À l'heure actuelle, la loi prévoit six obstacles sur lesquels insister. Je crois fermement que la communication est le septième. Dans la réglementation en développement, on s'en occuperait.

Je sais qu'il y a beaucoup de pression pour qu'on utilise un langage clair et simple, l'ASL et la LSQ et qu'on examine aussi la communication en général, comme l'a mentionné Mme Collier, mais je suis fermement convaincue que cela relève de ce domaine qui n'a pas été identifié spécifiquement.

Merci.

Mme Rosemarie Falk: Merci.

J'ai une autre question. Je veux comprendre les échéanciers et ce que différents intervenants ou différents membres de la collectivité des personnes handicapées trouvent acceptable comme échéancier. J'ai entendu beaucoup de choses, même lors de réunions individuelles que j'ai eues à mon bureau, mais personne n'a été en mesure ou disposé à me donner un délai jugé suffisant. J'aimerais entendre tout le monde pour savoir ce qui serait proposé comme échéancier à inscrire dans le projet de loi.

Mme Jewelles Smith: Je sais que j'ai soulevé la question. Le CCD fait partie d'un groupe d'organismes oeuvrant pour les personnes handicapées, qui a travaillé très fort pendant plusieurs jours pour trouver une solution. Je vais vous lire le libellé que nous avons établi:

Pour une transformation importante et graduelle:

Une date limite d'approbation de TOUTES les normes et de TOUS les règlements dans chaque domaine particulier requis doit être fixée dans un délai de cinq ans suivant la sanction royale.

Une date limite pour la mise en œuvre complète de chaque norme et règlement, après leur approbation, doit être fixée dans un délai de 18 mois.

Il est entendu qu'il y aura toujours une progression continue vers une société sans obstacles. Il n'est pas réaliste de croire qu'une date limite marquera la pleine conformité ou l'achèvement (...) mais un examen doit avoir lieu tous les trois ans et un rapport d'étape doit être publié...

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à M. Long.

● (1935)

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

Je salue nos témoins de ce soir. J'apprécie vraiment vos témoignages. C'est très instructif.

Je sais ceci: à la dernière réunion, j'ai parlé de l'endroit où j'habite à Saint John—Rothesay et de ma rencontre avec une dame en fauteuil roulant qui attendait dans le stationnement devant l'entrée du centre commercial. Je lui ai demandé ce qu'elle attendait et elle m'a répondu qu'il n'y avait aucun moyen pour elle d'entrer à moins que quelqu'un ne lui ouvre la porte et la laisse entrer. C'est un endroit public dans ma ville, alors... Le projet de loi C-81 va éliminer les obstacles. Il va offrir le monde aux personnes handicapées.

Je m'adresse maintenant à Mme Smith et à M. Estey. Je tiens à vous remercier, madame Smith, d'avoir pris le temps de venir à mon bureau. Nous nous sommes rencontrés ici il y a quelques semaines, je crois. J'ai beaucoup apprécié notre conversation. J'aimerais revenir sur un sujet dont nous avons parlé, soit la composition du conseil d'administration de l'OCENA.

Quand nous avons parlé dans mon bureau, il a été question de majorité simple, ce qui, à votre avis, n'est pas suffisant. Je respecte certainement votre point de vue. Je sais que vous visez le 70 %.

D'après mon expérience en tant qu'homme d'affaires ayant siégé à différents conseils d'administration, j'avoue que la composition d'un conseil d'administration est un élément crucial, qu'il s'agisse d'une banque, d'une équipe de hockey, de l'OCENA ou d'une autre entité. Nous continuons d'entendre Mme Smith en particulier et d'autres témoins nous faire part de leurs préoccupations au sujet de la composition du conseil.

Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet? Vous avez dit que vous aimeriez voir 70 %. Certains proposent que le libellé du paragraphe 23(2) soit modifié de sorte que les membres du conseil d'administration de l'OCENA vivant avec un handicap représentatif, autant que faire se peut, la diversité de l'ensemble des personnes handicapées au Canada. Le libellé du paragraphe 23(2) peut-il être modifié? Pouvez-vous nous parler encore une fois de l'importance de la composition du conseil d'administration de l'OCENA?

Merci.

Mme Jewelles Smith: Merci. Je suis heureuse de vous revoir.

M. Wayne Long: Je suis également heureux de vous voir.

Mme Jewelles Smith: Nous aimerions que le pourcentage soit le plus élevé possible. J'aimerais bien voir 100 %. Il y a des personnes handicapées partout, et il n'y a aucune raison pour que des gens ayant une expertise particulière ne puissent pas utiliser leur situation d'emploi pour siéger à l'OCENA également, mais nous sommes prêts à descendre jusqu'aux deux tiers.

Comme je l'ai déjà dit au sujet de la majorité simple, il y a de nombreux conseils d'administration qui fonctionnent comme cela et souvent, ce qui se produit, c'est que la personne qui conférerait la majorité est persuadée de ne pas assister aux réunions, donc elle n'apporte pas sa voix en faveur de mesures qui feraient avancer les choses. Je pense aussi que la ministre Qualtrough a clairement dit que nous devons aller au-delà du slogan « rien sur nous sans nous » et passer à « rien de nous sans nous ». Nous devons toujours être présents. Nous devons toujours être à la table.

Je suis une doctorante. Je ne manque pas de collègues qui sont des experts dans leur domaine. Il n'y a aucune raison pour que les conseils ne soient pas diversifiés et ne nous comptent pas à part entière dans leurs rangs.

M. Wayne Long: Vous avez suggéré 70 %. Vous avez parlé de 70 % lors de notre réunion. Pourquoi pas 100 %?

Est-il nécessaire d'attribuer un siège à chaque collectivité de personnes handicapées?

Mme Jewelles Smith: Personnellement, je préconisais 100 %. Avec l'Alliance pour une loi fédérale sur l'accessibilité, qui est le groupe que nous avons rencontré, nous nous sommes mis d'accord pour 70 % ou les deux tiers.

M. Wayne Long: Vous aimeriez voir 100 %.

Mme Jewelles Smith: J'aimerais que ce soit 100 %, et je pense que la diversité peut être représentée. Ce n'est pas une liste de contrôle des présences. Il s'agit d'examiner la composition d'un groupe et de comprendre que notre population est très diversifiée. Il ne suffit pas de nous représenter, de vous assurer d'avoir autour de la table une personne sourde, une personne en fauteuil roulant et une personne ayant une déficience visuelle. Il faut vraiment s'occuper de la diversité et vérifier l'accès et les connaissances.

M. Wayne Long: Merci beaucoup.

Monsieur Estey, avez-vous quelque chose à ajouter?

Attendez... d'accord, désolé.

M. Steven Estey: Merci.

J'utilise un décodeur télétexte. Je suis sourd, et il faut compter une ou deux secondes avant que le texte n'apparaisse à l'écran. Ce n'est pas que je ne suis pas attentif.

M. Wayne Long: Toutes mes excuses.

M. Steven Estey: Jewelles l'a dit très clairement, je crois. Elle a parlé de la diversité dans la collectivité des personnes handicapées et du débat que nous avons eu depuis le dépôt du projet de loi au sujet de la représentation, et notamment le nombre de personnes et les pourcentages au sein de ces conseils.

Nous avons commencé à étudier la question en nous disant que la majorité simple pourrait être acceptable, mais certains membres de la collectivité ont vraiment insisté pour avoir un niveau de représentation plus élevé, et cela est dû essentiellement à la diversité du vécu des personnes handicapées et à la crainte qu'une majorité simple ne donne peut-être pas une perspective suffisamment vaste sur un enjeu en particulier. Nous voulons nous assurer du contraire. Si je comprends bien, c'est le raisonnement adopté.

● (1940)

M. Wayne Long: Merci.

Madame Collier, avez-vous quelque chose à dire?

Mme Barbara Collier: Je suis d'accord pour les deux tiers, et la raison en est que lorsque nous parlons de prise de parole, nous renvoyons à une population très diversifiée. Les gens qui sont nés

avec un handicap qui fait en sorte qu'il leur est très difficile de parler et de lire sont très différents de ceux qui ont subi un accident vasculaire cérébral mais qui pouvaient parler. On ne peut pas avoir une ou deux personnes qui représentent la diversité de toute la population ayant des troubles de la communication.

Nous sommes tout à fait d'accord pour qu'il y ait une représentation des personnes handicapées au sein du comité de normalisation, mais il faut aussi des représentants de l'organisme oeuvrant pour les personnes handicapées qui peuvent parler de sujets d'une plus grande portée, parce que les personnes qui ont des troubles de la communication ne sont pas nécessairement des orthophonistes titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat en communication. Il faut les deux.

Le président: Merci beaucoup.

Madame la députée Hardcastle, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci beaucoup.

J'aimerais revenir à M. Estey et à Mme Smith. Pouvez-vous nous parler un peu plus de la véritable indépendance opérationnelle des nouveaux organismes? On s'inquiétait de leur indépendance dans les rapports soumis au gouvernement, et peut-être devraient-ils faire rapport directement au Parlement.

Pourriez-vous nous parler de l'indépendance d'organismes tels que l'OCENA, du commissaire à l'accessibilité et du dirigeant principal de l'accessibilité?

M. Steven Estey: Je pense que nous préférierions qu'un mécanisme soit mis en place pour qu'ils fassent rapport directement au Parlement en raison de toute la question de l'indépendance. Nous serions certainement favorables à cette approche et à une révision à cet effet.

Mme Cheryl Hardcastle: Madame Smith, au sujet de l'indépendance des nouveaux organes, aimeriez-vous qu'ils fassent rapport au Parlement?

Mme Jewelles Smith: Nous aimerions beaucoup voir cela.

Nous estimons, dans une certaine mesure, que le projet de loi C-81, sous sa forme actuelle, avec un grand nombre de rapports fragmentaires, pourrait poser problème. Nous avons traité avec quelques-unes de ces organisations en tant que collectivités de personnes handicapées, et nous avons rencontré de multiples obstacles. Il est important d'avoir cette indépendance afin de faire face à certains de ces obstacles et de ces défis, et aussi de mettre en place un nouveau mécanisme qui n'entrera pas nécessairement en action sous le mandat du gouvernement actuel, mais plutôt sous celui de la collectivité des personnes handicapées.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci.

Madame Collier, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur vos préoccupations concernant les entités, les organisations ou les autorités qui seraient actuellement exemptées en vertu du projet de loi? Souhaitez-vous que nous envisagions d'apporter des amendements, ou du moins de prévoir un processus d'appel, ou que les décisions soient communiquées lorsque des exemptions sont accordées?

Mme Barbara Collier: J'espère avoir bien compris votre question. Parlez-vous des exemptions du CRTC?

Mme Cheryl Hardcastle: Oui. Le CRTC...

Mme Barbara Collier: J'appliquerais la formation et l'information sur les communications génériques à toutes les autorités, surtout au CRTC et au secteur des transports. On leur apprendrait comment communiquer avec les gens et quels sont les obstacles à la communication avec eux.

Je peux parler un peu de certaines des préoccupations du CRTC.

Premièrement, je dois dire que nous n'avons jamais sondé les personnes ayant des troubles de la parole ou du langage. Nous n'avons aucune donnée nous permettant d'étudier cette population et les obstacles auxquels elle est confrontée, alors ce que je vous dis, ce sont de simples constats.

On dit qu'il y a des services de transmission de messages disponibles pour les personnes sourdes. On dit qu'ils sont aussi disponibles pour les personnes qui ont des troubles de la parole. Les gens qui souffrent de dysarthrie — un problème d'élocution provoqué par la paralysie cérébrale ou un accident cérébrovasculaire — disent que les exploitants n'ont aucune formation sur les moyens de faciliter les échanges verbaux, alors ils ne l'utilisent pas.

Ils ne les connaissent pas non plus puisque ça ne leur est pas offert en vente. Il pourrait y avoir une énorme occasion d'étendre ce service aux personnes souffrant d'un trouble du langage ou de la parole... Les téléphones intelligents sont de plus en plus utilisés par les personnes handicapées. Des résidents d'établissements de soins de longue durée ont besoin d'un téléphone pour quitter l'hôpital et vivre en sécurité dans la collectivité. Le problème, c'est le coût du téléphone et l'accès au commutateur du téléphone, car ces personnes ne sont pas en mesure de le faire fonctionner avec leurs doigts, et aucune aide financière n'est offerte.

De plus, j'entends dire qu'il y a le forfait données et les forfaits pour téléphone de base qui peuvent être offerts pour Internet. Je ne suis pas une experte en la matière, mais j'entends dire qu'il est très difficile de suivre la vitesse d'évolution de la technologie, en particulier pour les personnes qui ont des troubles de la communication mais qui ne sont ni sourdes ni malentendantes.

Il y a aussi les transports en général.

● (1945)

Mme Cheryl Hardcastle: Madame Smith, pouvez-vous commenter pour nous les préoccupations au sujet des exemptions?

Mme Jewelles Smith: Nous craignons que les exemptions ne continuent de créer des obstacles pour les personnes handicapées. Nous avons eu affaire au CRTC et à d'autres groupes qui pourraient jouir de certaines de ces exemptions pendant des décennies. Chaque fois qu'ils ont la possibilité d'obtenir une exemption, ils choisissent de ne pas exécuter le mandat d'accessibilité. Nous sommes convaincus que cette loi devrait tracer une voie vers l'élimination de ces obstacles et vers le règlement des problèmes qui ne sont pas difficiles.

Comme ma collègue vient de le mentionner, les téléphones intelligents offrent des possibilités. Il y a de la formation disponible, et une multitude d'études montrent que ces exemptions ne devraient pas exister et qu'un Canada exempt d'obstacles est possible. Il suffit de décider de le faire en tant que nation.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Sangha, vous avez six minutes.

M. Ramesh Sangha (Brampton-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie chacun d'entre vous d'être venu apporter sa contribution.

Ma question s'adresse à Mme Smith. Vous parlez de l'Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité. Je sais que cette organisation d'un type très particulier établira de meilleures normes et apportera des changements à la réglementation.

Vous avez parlé de la difficulté de porter plainte, et vous vouliez des réformes. Quel genre de réformes cherchez-vous à obtenir pour améliorer le processus de traitement des plaintes?

Mme Jewelles Smith: Selon le libellé actuel du projet de loi, les plaintes peuvent être déposées de différentes façons. Je sais que le gouvernement a jusqu'à maintenant préconisé une approche directe, mais nous craignons que les gens qui voudront déposer une plainte ne sachent pas à qui s'adresser ou frappent à la mauvaise porte et qu'il faille peut-être deux ou trois ans pour régler un problème.

Ce que nous aimerions, c'est que l'OCENA soit chargée de l'élaboration des règlements et que toutes les plaintes soient reçues par un seul organisme. Si cet organisme a des mandataires — par exemple, la Commission canadienne des droits de la personne confie le traitement des plaintes à divers mandataires —, les gens sauraient où s'adresser lorsqu'ils veulent formuler une plainte au sujet de l'accessibilité dans un secteur sous réglementation fédérale. Vous n'auriez pas à vous adresser au CRTC pour cette plainte, ou à Service Canada pour cette autre plainte, ou encore à une compagnie aérienne en particulier pour une nouvelle plainte: il y aurait un endroit où appeler pour savoir où acheminer sa plainte, un organisme pour élaborer les règlements et offrir le point de vue des personnes handicapées dans la formulation de ces règlements. Je ne parle pas de n'importe quel point de vue, je parle du point de vue des personnes handicapées sous l'angle des droits de la personne.

J'aimerais également que l'on travaille sur l'intersectionnalité que le gouvernement a tenté de réaliser à l'aide de l'analyse comparative entre les sexes plus, mais qui n'a pas donné de très bons résultats pour la communauté des personnes handicapées, ce pour quoi je crois fermement qu'il est essentiel d'avoir un organisme responsable du traitement des plaintes et de la gestion de la réglementation; ainsi tous auront un accès égal et une compréhension claire des obstacles et de ce à quoi ressemble l'accessibilité.

Merci.

● (1950)

M. Ramesh Sangha: Deuxièmement, alors que nous visons un Canada exempt d'obstacles, que nous le voulons maintenant et que nous voulons que des choses s'ensuivent le plus tôt possible, pourquoi demandez-vous un échancier de cinq ans?

Mme Jewelles Smith: Le gouvernement fédéral a accompli beaucoup dans plusieurs provinces dans le domaine de la législation sur l'accessibilité et les personnes handicapées. Nous avons aussi l'exemple de nombreux pays où ce travail est déjà terminé. Nous ne réinventons pas la roue. Nous avons d'excellents exemples. Nous connaissons également certains des défis et des enjeux qui se sont présentés au cours du processus de consultation depuis plus de deux ans. Le gouvernement a recueilli beaucoup d'informations sur l'accessibilité qui fonctionnent dans d'autres pays et chez nous. Nous estimons qu'un échancier très long nous empêchera peut-être de voir de notre vivant un Canada exempt d'obstacles.

M. Ramesh Sangha: Pensez-vous qu'un délai de cinq ans permettra de trouver de meilleures solutions que les mesures immédiates envisagées?

Mme Jewelles Smith: Là où c'est possible, il fait agir immédiatement. Il y a des choses qui sont faciles à faire tout de suite. Nous fixons à cinq ans le temps nécessaire pour que les règlements et autres soient pleinement établis au sein des nouvelles organisations qui sont en cours d'élaboration.

Nous savons que la création d'un nouveau ministère exige du travail. Nous comprenons qu'il y a du travail à faire pour concevoir et étudier les règlements et s'assurer que les provinces et le gouvernement fédéral restent en harmonie et qu'il n'y aura pas de problèmes à cet égard. Nous voulons aussi presser le pas. Nous ne pensons pas qu'il faille attendre 20 ans. Nous aimerions que le plus possible soit accompli d'ici un an. Nous avons conscience également que des élections générales s'en viennent.

M. Ramesh Sangha: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

C'est au tour du député Ruimy.

M. Dan Ruimy: Merci beaucoup.

Merci à tous d'être venus.

Je précise d'emblée que je partagerai mon temps de parole avec ma secrétaire parlementaire, Kate Young.

Cette question de l'échéancier me trotte dans la tête. En écoutant votre témoignage, Mme Collier, j'ai compris pourquoi nous ne devrions pas fixer des délais dans le projet de loi. En effet, les choses que vous mentionnez sont énormes. Il y a tellement de choses différentes à prendre en compte que si nous essayons de légiférer sur chaque élément, nous n'arriverons pas là où nous devons nous rendre. Je vois la démarche comme une progression de tout ce processus, parce que la technologie change et que les gens changent, et que de tenter de régler cette évolution ne fait qu'empêcher d'aller de l'avant.

Je n'ai pas de question, je voulais simplement vous faire part de cette réflexion.

Je vais laisser Kate Young prendre la relève.

Mme Kate Young (London-Ouest, Lib.): Merci beaucoup.

Je pense que vous vouliez mentionner quelque chose ou ajouter quelque chose à ce que Dan a dit.

Mme Barbara Collier: Je voulais simplement dire que j'insistais sur la portée de la question de l'accès aux communications, mais je pense que c'est très faisable. Quatre-vingt-dix pour cent de ce dont je parle concerne la sensibilisation et je pense que nous avons les ressources éducatives qui pourraient être mises en place. Ce qu'il nous faut, c'est une norme indiquant que tout le monde a besoin d'une formation sur les modes de communication avec les gens qui communiquent de façon différente. C'est très faisable.

L'autre aspect, c'est qu'il faudra plus de temps pour former des intermédiaires pour les tribunaux fédéraux et l'aide à la communication sur les tribunes publiques. C'est un service de soutien qui doit être développé comme l'ont été les services d'interprétation dans le langage des signes. Cependant, je pense que c'est tout à fait faisable et que la sensibilisation ne coûte pas très cher.

Je vous remercie d'avoir soulevé la question.

Mme Kate Young: Merci beaucoup de votre contribution.

Je veux citer la ministre de l'Accessibilité, Mme Qualtrough, lors de sa comparution devant le Comité. Il était question d'échéancier, et je pense qu'il est important de rappeler ce que la ministre a dit à ce sujet et pourquoi elle pense que les échéanciers ne sont pas nécessaires. Je cite:

Nous voulons également que les gens aillent de l'avant dans ce dossier maintenant. Nous ne voulons pas dire que nous aurons un Canada accessible d'ici 2025 ou 2030, et que les gens se croisent ensuite les bras et disent: « Il me reste du temps ». Nous devons agir maintenant. C'est comme si on donne aux gens une raison d'attendre plutôt que d'exiger qu'ils agissent maintenant.

Étant donné que nous voulons encourager à agir immédiatement, croyez-vous que des échéanciers nous permettront d'activer les choses pour atteindre notre objectif?

Monsieur Estey, voulez-vous répondre?

● (1955)

M. Steven Estey: Bien sûr. Je vais essayer.

Je viens de la Nouvelle-Écosse, et le gouvernement provincial vient d'élaborer une loi sur l'accessibilité dans la province. À l'étape de la première lecture du projet de loi, il n'y avait aucun délai imposé, alors la communauté des personnes handicapées s'est insurgée contre cela et s'est inquiétée de l'absence de délai. On se demandait comment, en l'absence d'un point de référence, il serait possible de mesurer les progrès accomplis et d'obliger les gens à bouger.

Nous avons réussi à obtenir du gouvernement de la Nouvelle-Écosse qu'il fixe une date dans le projet de loi. Nous avons discuté de cette expérience au niveau fédéral depuis le 21 juin, date à laquelle le projet de loi a été déposé sans y inscrire de délai.

Ce que j'ai entendu dire, et je crois que Jewelles l'a mentionné, c'est que l'idée consiste à ne pas avoir une date en particulier pour l'ensemble, mais d'examiner la question par segments composés de différents secteurs ou de différentes parties du projet de loi. Le projet de loi C-81 est très compliqué, et de vouloir fixer une seule date pour toutes ses composantes va créer des difficultés, à mon avis.

Toutefois, ce faisant, en l'absence d'une sorte de point de référence permettant une mesure, en tant que communauté de personnes handicapées, nous craignons de ne jamais y arriver: ne vous inquiétez pas de demain, car demain n'arrivera jamais.

Mme Kate Young: La flexibilité n'est-elle pas importante? Je ne suis pas certaine...

M. Steven Estey: J'éprouve des problèmes techniques.

Mme Kate Young: D'accord.

Je voulais simplement insérer le mot « flexibilité » dans ce que vous dites être nécessaire, et non pas un délai absolu.

M. Steven Estey: Bien sûr. Je pense qu'il peut y avoir de la flexibilité, mais je crois qu'il faut un moyen de mesurer les choses, donc qu'il faut convenir à un moment donné d'un calendrier et de délais. Je ne sais trop quel est le moment idéal.

Le président: Merci beaucoup.

Mme Kate Young: Merci.

Le président: Il nous reste à peine deux minutes.

Madame Finley, voulez-vous conclure?

L'hon. Diane Finley: Avant de poser une question, j'aimerais faire un commentaire.

Il y a tellement de flexibilité dans ce projet de loi qu'il est inutile de le mettre en application. La disposition habituelle d'une loi est sa date d'entrée en vigueur. Ici, elle est absente. Même si la loi est adoptée et reçoit la sanction royale, le gouvernement n'est absolument pas tenu de la mettre en vigueur. Cela veut dire que tous les beaux discours, toutes les bonnes intentions ne mèneront nulle part. Cela me cause un sérieux problème.

Ma question s'adresse à M. Ghiz. Compte tenu de votre expérience unique en tant que législateur et en tant que représentant du secteur privé, dans bien des cas, que pensez-vous des différences entre les exigences pour les ministères et celles pour les industries et les intérêts sous réglementation fédérale — des exemptions qui s'appliquent aux ministères qui choisissent de ne pas participer, comparativement au secteur privé, ou des choses comme les pénalités en cas de non-conformité?

M. Robert Ghiz: Bonne question.

J'aimerais parler un peu des délais. Je comprends ce que la ministre a dit, mais je vais appuyer ce que Mme Young a dit au sujet de la flexibilité. Lorsque vous présentiez un projet de loi, si vous fixiez un délai précis et que vous ne respectiez pas ce délai, vous alliez être critiqué et éprouver beaucoup de difficultés. Je pense qu'il est extrêmement important de faire preuve de souplesse en ce qui concerne toute mesure législative.

De plus, je veux revenir en arrière et parler de la nécessité de veiller à ce qu'il y ait des consultations et que tous les intervenants soient présents. Je suis d'accord avec M. Estey, et j'appelle cela un cercle vicieux. Si vous n'avez pas d'échéancier, vous pourriez dire: « Faisons-le tout de suite », sinon rien n'obligera les gens à s'en

occuper immédiatement. Il y a là un risque de se mordre la queue, mais je pense que si vous utilisez le mot « flexibilité » avec intelligence, vous allez trouver un moyen d'y arriver et de garder tout le monde autour de la table.

En ce qui concerne les différentes dispositions, il faut comprendre qu'il est possible d'avoir un caractère unique et qu'il doit y avoir des dispositions spéciales tout en veillant à ce que tout le monde comprenne pourquoi elles sont en place. Je pense que les gens ont parlé d'éducation. Ce sera la clé de cette compréhension.

Le CRTC est responsable de certains domaines. Nous avons entendu les gens des aéroports. Je pense que nous sommes uniques. Il n'y a pas de solution universelle. Je suis d'accord avec Mme Smith, qui a mentionné qu'il y a une surabondance de renseignements disponibles et que différentes provinces font des choses, ainsi que d'autres pays. Nous n'avons pas besoin de copier ce que les autres font, mais nous pouvons choisir ce qui convient le mieux à la société canadienne.

• (2000)

Le président: Merci beaucoup.

Je dois malheureusement vous interrompre.

Je tiens à tous vous remercier de nous aider dans l'étude de ce projet de loi, que ce soit en venant ici ou en nous joignant par vidéoconférence. Je remercie mes collègues et, bien sûr, comme toujours, tout le personnel de soutien. Vous êtes plus nombreux que d'habitude à participer à cette étude. Merci beaucoup à tous.

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.

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>