



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 117 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 23 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 mardi 23 octobre 2018

● (0845)

[Traduction]

**Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)):** Je déclare la séance ouverte.

Bonjour à tous. Bienvenue à la réunion d'aujourd'hui qui porte sur le projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles. Nous poursuivons aujourd'hui notre examen approfondi du projet de loi.

Soyez patients avec moi. J'ai un petit préambule. Je suis sûr que mes collègues commencent à s'y habituer.

Je vais prendre un moment pour rappeler à ceux qui participent aux délibérations et à ceux qui regardent les délibérations du Comité, ici, en personne, et à l'écran, que le Comité a adopté une motion le 18 septembre et que cette motion comprend des instructions à l'intention de la greffière pour qu'elle envisage des options susceptibles de permettre la pleine participation de tous les témoins et de tous les membres du public dans le cadre de la présente étude.

Par conséquent, le Comité a pris des dispositions pour que toutes les réunions liées au projet de loi C-81 soient le plus accessibles possible, et ce, de diverses façons, y compris en fournissant une 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 aux membres de notre auditoire. Les deux premières rangées de bancs ont été réservées pour ceux qui veulent se prévaloir de ces services d'interprétation. Des écrans affichant le sous-titrage en temps quasi réel des délibérations ont aussi été installés. Les interprètes en langue des signes dans la salle sont également filmés en vue d'une diffusion éventuelle de la réunion sur ParlVu par l'intermédiaire du site Web du Comité.

Enfin, si une personne présente a besoin d'aide à un moment donné, veuillez aviser un membre du personnel ou la greffière du Comité.

Pour que vous formuliez vos commentaires à un rythme régulier pour les interprètes, je ne serai pas très sévère pour ce qui est du chronomètre. Si vous dépassez un peu le temps qui vous est alloué, ce n'est pas la fin du monde.

Pour ce qui est de notre premier groupe de témoins ce matin, nous accueillons Marina Mandal, avocate en chef adjointe, et Tasmin Waley, avocate-conseil principale de l'Association des banquiers canadiens, Mary Ann McColl, professeure à l'Université Queen's, de l'Alliance canadienne concernant les politiques reliées au handicap, et Teri Monti, vice-présidente des Relations avec les employés de la Banque Royale du Canada. Bienvenue à vous tous. Merci d'être parmi nous ce matin.

Nous allons commencer par la déclaration préliminaire de l'Association des banquiers canadiens. Marina Mandal et Tasmin Waley, les cinq prochaines minutes sont à vous.

● (0850)

**Mme Marina Mandal (avocate en chef adjointe, Association des banquiers canadiens):** Bonjour et merci au Comité d'avoir invité l'Association des banquiers canadiens à formuler ses commentaires sur le projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

L'ABC est la voix de plus de 60 banques canadiennes et étrangères et de leurs 280 000 employés qui contribuent à l'essor et à la prospérité économiques du pays.

Le secteur bancaire canadien est heureux d'appuyer le projet de loi C-81. L'ABC a activement participé au processus de consultation qui a mené au projet de loi, et nous avons hâte de continuer à travailler en collaboration avec le gouvernement à l'élaboration de la réglementation permettant de définir les normes d'accessibilité au Canada.

Durant le débat devant la Chambre des communes, la ministre Qualtrough a déclaré que la loi « sera avantageuse pour les entreprises, et celles-ci le savent aussi ». Nous sommes d'accord. Les banques du Canada sont des chefs de file dans la prestation d'environnements accessibles pour leurs employés et clients. Les banques sont déterminées à traiter toutes les personnes d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Les banques croient aussi à la prestation d'occasions équitables grâce à des milieux diversifiés et inclusifs et elles sont déterminées à répondre aux besoins des personnes handicapées en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité.

Les banques ont une expérience considérable de l'accessibilité en ce qui concerne le milieu de travail et les employés. Elles offrent des solutions personnalisées aux employés qui ont des besoins en matière d'adaptation et comptent sur des services spécialisés pour s'assurer de continuer à favoriser un environnement de travail accessible. Les banques ont concrétisé les mandats en matière d'accessibilité grâce à diverses approches, y compris des comités d'accessibilité, des politiques et des stratégies, toujours dans l'objectif d'amplifier continuellement la voix des employés handicapés.

Les banques sont aussi déterminées à donner une grande importance à l'accessibilité des services à la clientèle. La plupart d'entre elles ont prévu des groupes dédiés à l'accessibilité au sein de leur service des ressources humaines et de technologie de l'information. Considérant les besoins de leurs clients comme prioritaires, les banques continuent à apporter des améliorations en vue de présenter des installations et des services libres de tout obstacle dans les succursales, les bureaux ou guichets automatiques ainsi qu'à travers les canaux en ligne et mobiles.

Voici quelques exemples d'options d'accessibilité offertes par les banques: la technologie de télésélecteurs pour les services bancaires téléphoniques, les services de relais vidéo, des interprètes gestuels sur demande, le matériel varié destiné aux clients en formats braille, gros caractères et audio, des rénovations dans les succursales, comme des dispositifs d'ouverture des portes, des rampes et des toilettes, et les caractéristiques d'accessibilité sur les ordinateurs et les appareils mobiles, comme le contraste des couleurs et la capacité d'agrandir la taille du texte.

Nous sommes d'avis que tout cadre fédéral en matière d'accessibilité devrait atteindre le juste équilibre entre le fait d'être fondé sur des principes et le risque de devenir contraignant. Le cadre devrait également tenir compte du fait que les besoins en matière d'accessibilité et les mesures d'adaptation sont souvent propres à chacun. Dans les domaines où les modifications technologiques sont fréquentes — comme la technologie de l'information — des normes trop contraignantes pourraient devenir problématiques. Généralement, nous soutenons des normes largement acceptées qui offrent aux institutions, aux clients et aux employés assez de souplesse afin d'obtenir les résultats voulus et qui donnent une certitude suffisante quant aux actions qui sont conformes. En outre, étant donné que les normes peuvent varier fréquemment, surtout à mesure que la technologie évolue, le cadre devrait donner aux organismes l'option de se conformer aux normes prévues dans la législation ou à des normes équivalentes ou supérieures.

Les banques sont conscientes des obstacles auxquels les personnes handicapées font toujours face, malgré les grands progrès réalisés en matière d'inclusion au Canada. Les banques perçoivent l'accessibilité comme une évolution et continuent à perfectionner la conception de leurs produits et services pour les rendre encore plus facilement accessibles.

Nous serons heureuses de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à Mary Ann McColl, professeure à l'Université Queen's, de l'Alliance canadienne concernant les politiques reliées au handicap. Bienvenue.

**Mme Mary Ann McColl (professeure, Université Queen's, Alliance canadienne concernant les politiques reliées au handicap):** Bonjour. Je vous remercie de me donner l'occasion de comparaître devant votre estimé comité pour vous faire part d'une partie des recherches de l'Alliance canadienne concernant les politiques reliées au handicap qui, je l'espère, vous seront utiles dans le cadre de vos délibérations en vue de l'adoption du projet de loi C-81.

Je vais commencer par féliciter le gouvernement d'avoir tenu la promesse qu'il avait faite aux Canadiens handicapés quant à la présentation en temps opportun du projet de loi à l'étude et à la tenue de vastes consultations.

Je m'appelle Mary Ann McColl. Je suis professeure à l'École de réadaptation fonctionnelle et directrice associée du Centre des

services de santé et des recherches sur les politiques de l'Université Queen's.

Cependant, je suis ici aujourd'hui en tant que dirigeante universitaire principale de l'Alliance canadienne concernant les politiques reliées au handicap. L'Alliance est le fruit d'une collaboration entre des universitaires, des défenseurs des droits et des décideurs dans le domaine de l'invalidité qui sont déterminés à comprendre et à améliorer les politiques sur les personnes handicapées au Canada. L'ACPH est aussi membre de l'Alliance pour une loi fédérale sur l'accessibilité, dirigée par Lésions médullaires Canada, donc, si je ne m'abuse, vous allez rencontrer les représentants demain.

Je comprends qu'un des objectifs du projet de loi C-81 consiste à adopter une optique tenant compte du handicap ou un processus à la fois raisonnable, efficace et efficient qui sera utilisé par tous les intervenants de la fonction publique pour s'assurer que l'ensemble des activités gouvernementales, y compris les lois, la réglementation, les programmes et les rapports, sont évalués à la lumière de leurs répercussions sur les personnes handicapées.

Un tel point de vue devrait respecter un certain nombre de critères. Il faudrait qu'il soit facile à comprendre et qu'il ne présume aucune connaissance préalable de l'invalidité. Il faudrait le rédiger en langage simple, s'assurer qu'il est court et facile à utiliser et voir à ce qu'il soit complet — c'est-à-dire qu'il tient compte de tous les types de handicaps et de politiques —, compatible avec les points de vue contemporains et les avis des chercheurs du domaine de l'invalidité et fondé sur des données probantes. J'espère n'avoir oublié aucun critère. Ça semble être un défi de taille, mais je suis ici aujourd'hui pour présenter un outil qui a été élaboré en tenant compte exactement de ces critères, à savoir le prisme de la politique de l'invalidité de l'ACPH.

Il s'agit d'un outil qui a été élaboré pour la première fois en 2006 à la lumière d'un examen exhaustif de la littérature sur l'analyse des politiques de l'invalidité en vue de la rédaction d'un livre intitulé *Disability and Social Policy in Canada* par Lyn Jongbloed et moi-même. Depuis 2006, le prisme a été utilisé par de nombreux universitaires et diplômés qui s'intéressent à l'invalidité au Canada et à l'échelle internationale en plus d'être cité dans de nombreuses publications. En 2017, il a été peaufiné, et un projet pilote connexe a été réalisé en collaboration avec du personnel du Bureau de la condition des personnes handicapées et du Bureau de la ministre.

Je crois que vous avez le prisme sous les yeux.

L'outil exige du lecteur qu'il se pose une série de sept questions qui vont au cœur de l'analyse des politiques contemporaines en matière d'invalidité. Cependant, l'outil ne favorise pas une idéologie ou une position particulière et il demande simplement à l'utilisateur d'être explicite, d'énoncer ses hypothèses et de les examiner.

Regardons les questions de plus près.

La première question consiste à savoir si la situation des personnes handicapées est expressément mentionnée dans la politique. A-t-on explicitement tenu compte de leurs intérêts et des répercussions? Ou la politique présume-t-elle que les répercussions sur les personnes handicapées sont les mêmes que pour les autres personnes? S'agit-il d'une hypothèse légitime?

Deuxièmement, si l'incapacité est mentionnée explicitement, de quelle façon est-elle définie? Actuellement, un certain nombre de définitions sont en vigueur dans le cadre stratégique fédéral, y compris, par exemple, des définitions associées au Régime de pensions du Canada, au Programme canadien de prêts aux étudiants et au crédit d'impôt pour personnes handicapées. La définition actuelle est-elle conforme à l'une de ces définitions? Et la politique cible-t-elle le bon groupe de personnes? Qui est laissé-pour-compte? Et qui détermine qui est admissible?

La troisième question vise à déterminer ce que la politique essaie de faire pour les personnes handicapées. Selon Bickenbach, il y a habituellement trois objectifs qui sous-tendent les politiques en matière d'invalidité: l'accès, garantir la capacité de participer, le soutien, la prestation des biens et services nécessaires, et l'équité, s'assurer qu'il n'y a pas de discrimination. Même si, il faut l'admettre, tout ça est interrelié, il y a habituellement un objectif dominant visé par la politique. Si c'est l'équité, quel genre d'équité cherche-t-on? Une équité horizontale, verticale ou au chapitre des résultats?

● (0855)

La quatrième question de l'outil concerne le point de vue contemporain sur les personnes handicapées.

Nous ne voyons plus l'incapacité comme un problème dont souffre une personne. Il s'agissait là de la définition biomédicale. Nous considérons plutôt une personne handicapée comme quelqu'un qui ne peut pas avoir la vie qu'il veut en raison des obstacles qu'il rencontre au sein d'une société qui n'a pas été conçue avec lui à l'esprit.

La quatrième question concerne la vision de l'invalidité dans le cadre d'une politique. Les personnes handicapées sont-elles considérées comme un groupe minoritaire, qui ont des intérêts ou des besoins spéciaux? Ou sont-elles tout simplement considérées comme des citoyens qui ont droit aux mêmes droits, privilèges et responsabilités que les autres citoyens?

Même si on peut avoir l'impression que la bonne réponse, c'est toujours la deuxième, dans de nombreuses situations, il faut parfois traiter les personnes handicapées différemment et leur accorder une attention particulière; elles doivent parfois bénéficier de mesures d'adaptation ou être visées par des prestations et des programmes particuliers.

La cinquième question tient à la façon dont la politique est liée à d'autres politiques, dans un premier temps, au sein de la même administration, puis dans les autres administrations. Donne-t-on quelque chose d'une main pour le reprendre de l'autre? L'objectif stratégique est-il reproduit ou miné par une politique ailleurs?

Sixièmement, qui sont les autres intervenants dont les intérêts doivent être pris en considération de pair avec ceux des personnes handicapées? Je n'ai pas besoin de vous en dire plus, ici. Tous les jours, vous devez trouver un juste équilibre entre les besoins et les désirs contradictoires de multiples intervenants, mais j'ai tout de même dressé la liste de quelques exemples d'autres groupes qu'il faut peut-être prendre en considération, comme d'autres groupes minoritaires ou certaines entreprises du secteur privé.

Enfin, qui sont les promoteurs de la politique et qui en sont les détracteurs ou qui forme l'opposition? Où peut-on s'attendre à du soutien ou de l'opposition? Quelles pourraient être les répercussions de cette opposition et de quelle façon peut-on la contrer?

J'espère que vous conviendrez que les sept questions du prisme de la politique de l'invalidité de l'ACPH constituent un processus qui répond aux critères énoncés d'entrée de jeu: il est bref, fondés sur des

données probantes, polyvalent, facile à comprendre et à utiliser et compatible avec les études actuelles sur l'invalidité.

Je vous remercie de votre attention et de l'intérêt que vous portez à notre travail. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

● (0900)

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous accueillons maintenant Teri Monti des Relations avec les employés de la Banque Royale du Canada. Vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Teri Monti (vice-présidente, Relations avec les employés, Banque Royale du Canada):** Merci beaucoup et bonjour.

Je m'appelle Teri Monti. Je suis vice-présidente des Relations avec les employés de la RBC. J'assume la responsabilité globale des politiques et des programmes en milieu de travail et je dirige une équipe de conseillers experts qui aident les employés et gestionnaires à régler les problèmes en milieu de travail.

Nous sommes une institution financière mondiale dotée d'une approche axée sur des objectifs et des principes et visant à offrir un rendement de pointe. Notre réussite vient de nos plus de 81 000 employés, qui donnent vie à notre vision, nos valeurs et notre stratégie afin que nous puissions aider nos clients et nos collectivités à prospérer.

En 2017, il y avait 45 600 employés qui travaillaient dans des entreprises sous réglementation fédérale au sein de la RBC. Du nombre, 7,4 % affirment avoir un trouble physique, mental, sensoriel, psychiatrique ou d'apprentissage à long terme ou récurrent. Seulement 4 % d'entre eux se considèrent comme désavantagés sur le plan de l'emploi en raison de leur handicap.

Notre approche en matière d'accessibilité s'est transformée au fil de nombreuses années, et notre vision a évolué et ne se limite plus aux premières mesures prises il y a quelques années. Actuellement, la situation d'accessibilité est enchâssée dans notre Stratégie RBC de diversité et d'inclusion 2020, qui définit notre vision, soit de compter parmi les entreprises les plus inclusives et les plus prospères, et de mettre la diversité en oeuvre pour favoriser la réussite des employés, des clients et des collectivités.

À la RBC, les pratiques en matière d'accessibilité pour les employés et les clients sont régies par nos lignes directrices en matière d'accessibilité de l'entreprise, qui sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances tout en énonçant nos attentes en ce qui concerne les pratiques à l'échelle mondiale en matière d'accessibilité. Les lignes directrices exigent aussi des employés qu'ils respectent les lois en matière d'accessibilité et les exigences applicables dans les administrations précises où ils exercent leurs activités.

Certains secteurs d'activité ou groupes fonctionnels ont aussi mis en oeuvre des politiques et des pratiques exemplaires locales en matière d'accessibilité. Je pourrais souligner par exemple notre secteur de la technologie et des opérations, qui possède ses propres lignes directrices en matière d'accessibilité de la TI. Ces lignes directrices sont fondées sur des normes internationales d'accessibilité du Web et fournissent des directives au moment de déployer des solutions technologiques plus accessibles aux personnes aveugles, malvoyantes, daltoniennes et ceux qui ont des handicaps de mobilité ou des problèmes de surdité ou de perte auditive.

Nous savons qu'il nous reste du travail à faire, mais nous avons aussi certaines excellentes initiatives à présenter, et j'aimerais vous donner quelques exemples.

En ce qui concerne l'environnement bâti, chaque nouvelle succursale de la RBC que nous ouvrons est accessible en fauteuil roulant et construite conformément aux codes du bâtiment applicables. Nos emplacements physiques sont vérifiés régulièrement par des groupes internes et des organismes de réglementation externes afin de cerner et d'éliminer les obstacles. En fait, nous avons été ravis d'apprendre que la Fondation Rick Hansen, avec laquelle nous avons commencé à travailler pour évaluer l'accessibilité de nos installations, sera un évaluateur et travaillera directement avec la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et de l'Accessibilité.

Pour ce qui est de l'emploi, grâce à notre programme de recrutement « Profitez de votre potentiel », les candidats peuvent bénéficier de soutien personnalisé durant le processus de demande d'emploi, qui inclut la rédaction de curriculums vitae et un encadrement en vue des entrevues. En outre, on présente de façon proactive ces personnes aux recruteurs et questionnaires d'embauche.

Nous sommes vraiment ravis de notre partenariat avec Specialisterne Canada concernant l'embauche d'employés autistes, une invalidité non visible. Specialisterne reste présent durant tout le processus, y compris la sélection, l'embauche, l'intégration et la formation.

Pour ce qui est de nos technologies de l'information et des communications, actuellement, nos représentants téléphoniques peuvent aider les gens relativement à une diversité de solutions financières ou les clients peuvent effectuer leurs propres transactions au moyen de services de réponse vocale interactive, de téléscribes ou de services de relais vidéo.

Notre réseau de plus de 4 600 guichets automatiques est le plus important au Canada. Nous avons été la première banque à l'échelle internationale à fournir des guichets automatiques parlants, qui sont maintenant adoptés par des organismes de normalisation partout dans le monde. De nos jours, tous les guichets automatiques dans les succursales de la RBC sont des guichets vocaux.

En ce qui concerne l'approvisionnement en biens et services, nous sommes fiers d'être le premier membre fondateur du Inclusive Workplace and Supply Council of Canada, qui s'efforce de veiller à ce que les occasions d'approvisionnement soient offertes aux entreprises qui appartiennent à des vétérans ou à des personnes handicapées ou qui sont exploitées par de telles personnes.

Dans le cadre de la prestation des programmes et des services, en collaboration avec l'INCA, nous sommes heureux de déployer BlindSquare, la première application de navigation pour les personnes aveugles ou malvoyantes, qui agit comme un GPS lorsque les gens se déplacent dans la ville. Nous serons bientôt en mesure de fournir une orientation verbale dans nos succursales.

En 2017, nous avons reçu diverses preuves de reconnaissance relativement à notre travail, y compris en étant classés parmi les meilleurs employeurs au Canada pour la diversité par Mediacorp. Nous avons aussi reçu le prix de l'employeur de l'année de Lésions médullaires Ontario ainsi que le Prix de réalisation de l'équité en emploi du gouvernement fédéral.

Nous savons qu'il reste des obstacles pour les personnes handicapées, des obstacles qui peuvent miner notre capacité collective de créer des milieux de travail vraiment diversifiés et inclusifs dans les collectivités.

• (0905)

C'est vraiment un long processus, et nous continuons de travailler dur chaque jour pour améliorer la situation. Nous soutenons les lois

qui visent à rendre le Canada plus inclusif et nous sommes déterminés à respecter les lois et la réglementation une fois qu'elles sont adoptées.

Merci beaucoup. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup à vous tous.

Nous allons commencer le premier tour avec le député Barlow, s'il vous plaît, pour six minutes.

**M. John Barlow (Foothills, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je remercie nos témoins d'avoir pris le temps, malgré leur emploi du temps chargé, de venir nous rencontrer aujourd'hui. Nous sommes certainement très reconnaissants d'obtenir votre point de vue sur l'orientation de ce projet de loi.

Je vous ai écoutée, madame Monti, parler de certains des efforts déjà déployés dans les succursales de la RBC, et ce sont de très bonnes nouvelles. On dirait que beaucoup de travail a déjà été fait. L'une de nos préoccupations relativement au projet de loi, c'est qu'il n'inclut pas de normes ni d'échéanciers pour respecter certaines normes. Selon moi, on dirait bien qu'il y a de très bons exemples concrets, déjà, dans le secteur privé, comme vous l'avez décrit.

Pouvez-vous me donner des exemples? Est-ce une situation préoccupante ou quelque chose dont nous devrions nous inquiéter? Le projet de loi devrait-il être assorti de dates précises avant lesquelles vos membres ou la RBC en général devront être conformes, tout simplement pour que vous puissiez savoir clairement ce à quoi vous attendre?

**Mme Marina Mandal:** Comme je crois que vous y avez fait allusion — et j'espère que ma déclaration et celle de Mme Monti l'illustrent bien — les banques ont déjà fait une bonne partie de tout ça, et ce, malgré l'absence de lois, avec l'introduction de la LAPHO en l'Ontario et à la lumière des lois qui existent déjà au Manitoba et en Nouvelle-Écosse. Tout ça a stimulé plus d'activités. Nous sommes prêts à agir rapidement. De notre point de vue, c'est quelque chose que le secteur des banques faisait déjà avant le projet de loi C-81, et nous continuerons à évoluer et à avancer.

Des préoccupations ont été exprimées au sujet des délais. Nous ne nous opposons pas aux délais, mais nous reconnaissons que la ministre a mené des consultations très solides auxquelles ont participé de nombreux intervenants — des consultations auxquelles nous avons pris part activement —, et nous appuyons l'idée d'une loi-cadre qui permettrait aux normes d'évoluer au fil du temps, à mesure que les pratiques exemplaires et les technologies évoluent.

L'autre aspect de la question, bien sûr, c'est que le conseil d'administration de l'OCENA comptera des personnes handicapées qui pourront éclairer le processus. En outre, beaucoup d'intervenants ont maintenant participé au processus et ils peuvent communiquer leur expérience vécue de façon à étayer les normes. Nous appuyons la loi-cadre. Nous avons hâte de participer aux consultations gouvernementales à ce sujet. Nous croyons vraiment que le produit final sera beaucoup plus proche des résultats escomptés de la loi.

**M. John Barlow:** Madame Monti, voulez-vous ajouter quelque chose?

**Mme Teri Monti:** Je suis d'accord avec ce que M<sup>e</sup> Mandal vient de dire. C'est un travail énorme, et il est important de bien faire les choses, de consulter les gens et d'écouter tous les intervenants en cause.

En ce qui concerne le prisme de politique que Mme McColl a mentionné, je crois qu'il faut vraiment mobiliser ces intervenants et prendre le temps qu'il faut pour mettre au point quelque chose qui fonctionnera à l'avenir.

**M. John Barlow:** L'un des autres problèmes liés au projet de loi, c'est qu'il semble y avoir un système à deux vitesses. C'est ce que j'ai constaté en le lisant. Il y a un très grand nombre d'exemptions pour les ministères, mais les organisations du secteur privé sous réglementation fédérale n'ont pas accès à ces exemptions. Il y a des amendes en place pour les entreprises sous réglementation fédérale qui ne respectent pas les normes — lorsqu'elles sont définies —, mais le législateur n'en a pas imposé au ministère.

J'imagine que, si nous voulions bien faire les choses, comme vous le dites, madame Monti, tout le monde devrait être traité de la même façon. Les ministères devraient être tenus de respecter les normes tout comme les entreprises du secteur privé sous réglementation fédérale. Selon moi, si nous voulons envoyer le bon message aux Canadiens handicapés, soit que tout le monde doit être traité de façon égale, il ne devrait pas y avoir d'exemption ou d'allègement pour les ministères alors que les entreprises du secteur privé sous réglementation fédérale n'y ont pas accès.

Je demanderais aux trois groupes de me donner leur avis à ce sujet. Devrait-on nous pencher là-dessus? Devrait-il y avoir des règles du jeu équitables pour tous les ministères et tous les groupes sous réglementation fédérale?

• (0910)

**Mme Mary Ann McColl:** Vous me regardez, alors je vais répondre.

**Des voix:** Ha, ha!

**M. John Barlow:** Il n'y a pas de pression.

**Mme Mary Ann McColl:** Évidemment, oui, on pourrait s'attendre à ce que la même norme s'applique partout. Le mécanisme pour s'assurer que la norme est respectée peut être différent au sein du gouvernement de ce qu'il est à l'extérieur du gouvernement. Je crois que le principe que vous énoncez — l'attente que la norme soit respectée partout — est assurément raisonnable.

**Mme Marina Mandal:** J'aimerais ajouter quelque chose. Je crois que nous sommes assez d'accord.

Selon moi, il faut vraiment mettre l'accent sur le résultat escompté, et le gouvernement du Canada fait preuve d'un solide engagement à l'égard de ce résultat en présentant le projet de loi. Selon moi, la distinction entre les mécanismes et le processus et le résultat, comme Mme McColl l'a souligné, est assez logique à mes yeux, alors oui, je dirais que, à mes yeux, des règles du jeu équitables axées sur les résultats s'imposent, mais il peut y avoir différentes façons d'y arriver.

**Mme Teri Monti:** Je n'ai rien à ajouter. Je suis d'accord avec ce qu'elles ont dit toutes les deux.

**M. John Barlow:** Je comprends.

Je serais d'accord avec vos commentaires, mais, selon moi, il sera difficile d'atteindre le même résultat si la loi exige d'un groupe qu'il obtienne le résultat escompté, mais ne l'exige pas de l'autre. Un des deux groupes peut présenter une demande d'exemption et ainsi ne pas avoir à atteindre le résultat. Vos membres seraient visés par une loi et devraient respecter les normes, tandis que les ministères du gouvernement en seraient exemptés. Il y a aussi un processus d'appel pour les ministères auquel les autres associations sous réglementation fédérale n'ont pas accès. Selon moi, c'est quelque chose qu'il

faut régler dans le projet de loi. C'est quelque chose que je voulais porter à votre attention.

J'ai une brève question.

Mary Ann, vous avez dit quelque chose lorsque vous parliez de votre prisme de politique. L'un des représentants du gouvernement a dit que quiconque s'auto-identifie comme ayant une invalidité serait pris en considération. J'aimerais des précisions de votre part. Que signifie s'auto-identifier comme personne handicapée? Je n'avais jamais entendu cette expression.

**Mme Mary Ann McColl:** Par définition, une personne qui s'auto-identifie, c'est essentiellement une personne qui répond par l'affirmative à la question: « Avez-vous un handicap? » La définition de l'invalidité est un enjeu épineux. Le gouvernement a défini cette notion à un certain nombre d'endroits dans l'infrastructure stratégique fédérale.

Il serait tentant de penser qu'il y a une définition qui pourrait s'appliquer partout. En fait, vu les différentes politiques, leur différente intention et les différents segments de la population visée, c'est un enjeu qu'il faut examiner très attentivement.

L'auto-identification est un bon début, mais on ne peut pas se limiter au simple fait qu'une personne dise: « J'ai un handicap, alors je veux être prise en considération dans le cadre de tel ou tel programme ou bénéficier de tel ou tel droit ».

**Le président:** Merci beaucoup.

La parole revient maintenant au député Long, pour six minutes.

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

Merci à nos témoins ce matin. Je continue d'apprendre chaque fois que quelqu'un présente un exposé.

Une femme en fauteuil roulant m'a dit il y a quelques semaines: « Vous ouvrez mon monde avec le projet de loi C-81 ». Je me suis arrêté pour lui parler, et nous avons eu une excellente conversation. Ça m'est resté en tête, et elle a raison. Le projet de loi C-81 ouvre le monde aux personnes handicapées.

C'est quelque chose qui me touche de près. Dans ma circonscription de Saint John—Rothesay, Key Industries est une organisation qui emploie beaucoup de personnes handicapées. Nous avons récemment annoncé un peu de financement là-bas, du financement provenant du FPA, afin que l'entreprise puisse se doter de toilettes plus accessibles, des petites choses simples comme ça.

Qu'il s'agisse de monter à bord d'un avion, de prendre un train ou d'envoyer quelque chose par la poste, il est évident qu'il y a des défis et des obstacles pour les personnes handicapées. Je vois la transformation de nos entreprises comme un investissement, pas comme un coût. Parfois, je suis préoccupé. Ce ne sont pas seulement mes collègues conservateurs, mais aussi des représentants d'autres entreprises à qui je parle qui me disent: « Je voudrais bien le faire, mais les coûts sont tellement élevés ». Pour moi, c'est davantage un investissement.

Je vais commencer par vous, madame McColl. Pouvez-vous nous en parler? Selon vous, est-ce que prendre les devants et investir afin d'améliorer l'accessibilité est un investissement ou un coût non récupérable? Qu'en pensez-vous?

•(0915)

**Mme Mary Ann McColl:** Oui, et je vais commencer ma réponse en vous disant que, en fait, la plupart des gens qui ont apporté les modifications nécessaires pour rendre leurs installations ou leurs processus accessibles sont surpris par la faible ampleur des coûts. Les coûts sont souvent perçus comme un énorme obstacle à l'adoption de mesures d'accessibilité, alors que, en fait, nos recherches ont révélé à maintes reprises que les gens sont surpris par la faible importance des coûts.

**M. Wayne Long:** Permettez-moi d'intervenir.

Quelqu'un — et je m'excuse, car j'ai oublié de quel témoin il s'agissait — a mentionné qu'il en coûtait 500 \$ par personne ou quelque chose du genre. Ce n'était pas vraiment un montant très élevé.

**Mme Mary Ann McColl:** Je n'ai pas entendu un chiffre comme celui-là, mais c'est très intéressant. J'aimerais en savoir plus à ce sujet.

Au bout du compte, si nous planifions ces choses d'entrée de jeu, si nous concevons les processus et les structures pour qu'ils soient adaptés à tout le monde dès le départ, les coûts sont minimes. C'est la modernisation des installations qui est plus coûteuse.

Ce que j'en conclus, c'est qu'une loi qui fait de la prise en considération des personnes handicapées et de leurs besoins une attente et une composante de notre culture — dans tout ce que nous faisons —, eh bien, c'est la voie à suivre, et c'est aussi la meilleure façon de le faire de façon efficiente sur le plan des coûts.

**M. Wayne Long:** Évidemment, et quelqu'un comme Mark Wafer, de Tim Hortons, a mené la voie en montrant qu'il s'agissait d'un investissement. Il a obtenu au bout du compte une meilleure productivité, moins d'absentéisme et toutes ces choses.

Merci.

Madame Monti, avez-vous quelque chose à dire sur l'enjeu de l'investissement et des coûts?

**Mme Teri Monti:** Nous sommes tout à fait d'accord pour dire qu'il s'agit d'un investissement. C'est un investissement dans nos gens, nos clients et les collectivités que nous soutenons. C'est bien pour les gens et bien pour les collectivités. C'est aussi une bonne chose pour les entreprises.

Pour ce qui est des coûts réels, je suis d'accord avec Mme McColl. En moyenne, prendre des mesures d'adaptation pour les gens est étonnamment moins coûteux qu'on pourrait le croire. C'est parce que beaucoup de mesures d'adaptation ne sont assorties d'aucun coût. On parle de rajuster un horaire, d'installer le poste de travail d'une personne près d'une fenêtre, plutôt qu'au milieu d'une pièce. Ce peut être une diversité de choses qu'on peut facilement faire à très faible coût.

**M. Wayne Long:** Pouvez-vous nous parler de quelques investissements faits par la Banque Royale partout au pays pour les personnes handicapées?

**Mme Teri Monti:** Pour commencer, comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, il y a des guichets automatiques activés par la voix dans toutes nos succursales.

**M. Wayne Long:** Partout au pays?

**Mme Teri Monti:** Ils sont partout au pays, dans chaque succursale.

**M. Wayne Long:** D'accord.

**Mme Teri Monti:** Tous nos guichets automatiques sont activés par la voix.

Nous avons aussi au moins un guichet automatique accessible en fauteuil roulant dans chaque succursale. Au cours des trois prochaines années, nous prévoyons que tous les guichets automatiques dans nos succursales seront accessibles par fauteuil roulant et activés par la voix.

**M. Wayne Long:** Que se passerait-il si une succursale ne pouvait tout simplement pas respecter cette exigence concernant les guichets automatiques accessibles en fauteuil roulant?

**Mme Teri Monti:** Nous ne prévoyons pas que ce sera un problème. C'est quelque chose qui fait partie de notre plan continu de rénovation des succursales et de construction des nouvelles succursales.

**Mme Marina Mandal:** La seule chose que j'ajouterais au nom de l'association et de ses 64 banques membres, c'est qu'il y a beaucoup de concurrence pour les talents et les clients. Je crois que nous le savons tous. Le secteur bancaire est concurrentiel, et c'est un investissement absolu à 100 %, un investissement dans les employés. Lorsqu'on veut attirer des gens, on veut aussi qu'ils restent. On veut les voir gravir les échelons. On veut prendre des mesures d'adaptation à leur égard. C'est un investissement dans notre bassin de talents.

De plus, le service à la clientèle est au coeur de ce que les banques font. Pourquoi ne voudrions-nous pas prendre des mesures d'adaptation pour nous assurer que davantage de clients peuvent avoir accès à nos produits et services?

•(0920)

**M. Wayne Long:** Vous êtes-vous heurtés à quelque résistance que ce soit? Quels changements avez-vous observés au cours des cinq dernières années?

**Mme Marina Mandal:** Vous parlez de la résistance à l'égard de la loi en tant que telle?

**M. Wayne Long:** Oui.

**Mme Marina Mandal:** Nous n'avons constaté aucune résistance relativement à la loi.

Je pense que le langage lié à l'accessibilité — et Mme Monti en a parlé dans sa déclaration préliminaire — fait partie de la discussion et de la conversation plus générales sur la diversité et l'inclusion. Il n'y a aucune résistance à l'égard des résultats escomptés.

Il y a toujours des choses auxquelles nous pensons. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous pensons à l'équilibre entre les principes et la description. Nous pensons à la souplesse. Surtout dans le cas de nos membres transfrontaliers, nous pensons à la façon dont d'autres administrations du monde évoluent, particulièrement en ce qui concerne les technologies de communication de l'information, par exemple, et la façon dont nous pouvons créer des normes qui n'imposent pas des exigences à une banque canadienne qui sont complètement en contradiction avec ce qu'on exige d'une filiale de la RBC au Royaume-Uni.

C'est le genre de choses auxquelles nous réfléchissons, mais nous n'avons constaté aucune résistance à l'égard des résultats escomptés en tant que tels.

**Le président:** Merci beaucoup.

Allez-y, madame Hardcastle, s'il vous plaît, pour six minutes.

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



Bonjour. J'espère que vous pourrez nous en dire plus sur la façon dont nous pouvons rendre le projet de loi C-81 efficace au moyen du prisme de l'invalidité. D'autres administrations, d'autres pays, l'ont fait. Le projet de loi serait notre première tentative de nous conformer à la Convention des Nations unies.

Il y a beaucoup de définitions. Il y a des pratiques exemplaires qui sont utilisées, et tout ça évolue constamment.

Une grande partie du travail qui a été fait vise à considérer l'incapacité en tant que l'une des variables de la population, de sorte que la loi assure une meilleure couverture, un meilleur accès. Nous ne faisons qu'élargir l'emporte-pièce, pour ainsi dire, en disant qu'il y a là une partie de la population que nous devons commencer à intégrer.

Un de mes collègues a mentionné dans sa question un fait qui nous a été fourni par l'Alliance de la Fonction publique du Canada. Les responsables de l'Alliance ont fait beaucoup de travail sur le terrain en raison de la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Je ne sais pas combien d'entre vous sont au courant de ce dossier dans le cadre de vos fonctions actuelles: il faut mettre en oeuvre la Loi sur l'équité en matière d'emploi, mais il y a beaucoup de synergie. Il y a ici beaucoup d'occasions dont nous pouvons tirer parti. J'aimerais que vous nous en disiez un peu plus à ce sujet, si possible.

Je dispose de peu de temps, alors je vais arrêter mon préambule et vous laisser nous faire part de vos réflexions sur la façon dont nous pouvons tirer parti des lois actuelles comme la Loi sur l'équité en matière d'emploi.

**Mme Marina Mandal:** Je suis heureuse de commencer.

De toute évidence, il y a un certain chevauchement sur le plan de l'emploi. Du point de vue des principes de base, le projet de loi C-81 sur l'accessibilité est une loi beaucoup plus fondamentale qui couvre beaucoup plus de choses. La Loi sur l'équité en matière d'emploi ne porte, comme vous le savez, que sur la question de l'emploi.

Cela dit, je crois que beaucoup des choses qui ont été faites par les employeurs sous réglementation fédérale en vertu de la LEE peuvent être mises à profit — et j'espère que Mme Monti pourra vous en dire plus à ce sujet — pour respecter certaines des exigences liées aux normes d'emploi prévues dans le projet de loi C-81.

**Mme Teri Monti:** J'ajouterai rapidement que l'inclusion est un objectif réel. L'inclusion est une de nos valeurs centrales, et c'est l'objectif que nous visons.

Les processus et les procédures redditionnels liés à la Loi sur l'équité en matière d'emploi nous aident à atteindre notre objectif. La présente loi sur l'accessibilité nous aidera aussi. Ce sont deux moyens, des façons d'aller de l'avant, des mesures qui nous aident à adopter un point de vue vraiment holistique en matière d'accessibilité au sein de la RBC. Tout ça comporte de multiples dimensions et nous aide à adopter un point de vue holistique et à poursuivre ce travail.

**Mme Mary Ann McColl:** Selon moi, une des forces du projet de loi, c'est qu'il adopte une approche structurelle plutôt qu'individuelle.

J'ai parlé tantôt des trois objectifs de la politique, l'équité, l'accès et le soutien. Tandis que la Loi sur l'équité en matière d'emploi concerne l'équité, le besoin de garantir la protection contre la discrimination, dans ce cas-ci, c'est une autre façon d'assurer l'accès et de tenir compte des responsabilités des particuliers et des organisations à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit de s'assurer d'offrir un environnement équitable et inclusif plutôt que

d'offrir aux personnes handicapées un recours contre la discrimination.

C'est une façon différente d'aborder le même enjeu. Bien sûr, les deux idées de l'équité et de l'accès sont liées, mais j'ai été heureuse de voir que le projet de loi adoptait une approche fondée sur l'accès plutôt que de simplement ajouter une autre couche de protection contre la discrimination, ce qui ne manque déjà pas au Canada.

• (0925)

**Mme Cheryl Hardcastle:** Monsieur le président, me reste-t-il une minute?

**Le président:** Vous avez 30 secondes.

**Mme Cheryl Hardcastle:** D'accord.

Que pensez-vous de cette nouvelle organisation normative, surtout à la lumière de ce que nous en avons dit ici? Que pensez-vous du fait qu'elle serait composée d'une majorité...? Il pourrait s'agir de seulement la moitié plus un. Certains témoins nous ont dit que l'organisation devrait être composée à 70 % de personnes ayant différentes capacités.

J'aimerais que vous nous parliez de votre expérience et de la façon dont vous recueillez vos commentaires, si vous avez des idées à nous communiquer sur la direction que pourrait prendre cette approche selon vous.

**Mme Marina Mandal:** Nous savons que d'autres témoins ont fourni des chiffres précis. Je dirais ici deux ou trois choses. Selon moi, le simple fait de pouvoir compter sur une telle entité unique, qui, d'entrée de jeu, est assortie d'une exigence de plus de 50 %, c'est déjà formidable. Nous n'avons pas de chiffre précis à l'esprit. La disposition, comme vous le savez, exige aussi que le conseil de l'OCENA reflète la diversité générale du Canada. J'ai bon espoir que, une fois tout ça en place et une fois qu'on verra à l'oeuvre la dynamique entre les membres du conseil, le nombre pourrait augmenter.

Selon moi, d'entrée de jeu, c'est une très bonne chose que, contrairement à d'autres conseils qui ont un rôle à jouer dans ce dossier, comme la CCDP, le conseil de l'OCENA mise sur des personnes handicapées.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Ruimy, vous avez six minutes.

**M. Dan Ruimy (Pitt Meadows—Maple Ridge, Lib.):** Merci beaucoup à vous tous d'être là aujourd'hui. Comme mon collègue M. Long l'a dit, on apprend chaque jour. Nous apprenons de plus en plus.

Je veux m'en tenir à la question des délais. C'est un enjeu dont nous avons beaucoup entendu parler. Quand je pense à un délai, je pense à une exigence selon laquelle « d'ici telle date, il faut que telle chose soit faite », mais j'entends constamment les témoins parler plutôt d'évolution. Nous ne vous avons pas dit de faire quoi que ce soit, mais les banques et les sociétés de transport par avion disent toutes la même chose: c'est un processus évolutif qui nous permettra de nous rendre là où il faut, parce qu'il y a tellement de composantes différentes.

Lorsque je regarde le prisme de la politique de l'invalidité, je le vois bien, je comprends pourquoi. Il n'y a pas un seul critère qui permet de dire: « Nous y voilà. Nous avons réussi. Hourra! C'est fait ». Les choses ne fonctionnent pas ainsi.

Au bout du compte, nous devons, entre autres, formuler des recommandations d'amendement. Je sais que, dans ce cas-ci, c'est quelque chose qui jouera un rôle de premier plan, alors j'aimerais que vous nous en disiez plus sur les raisons pour lesquelles nous devrions ou nous ne devrions pas — comme nous le proposons — imposer des échéanciers fermes et les raisons pour lesquelles vous êtes de cet avis.

Je vais commencer par vous, maître Mandal.

**Mme Marina Mandal:** J'en ai parlé un peu plus tôt, mais je vais approfondir ma pensée.

Pour nous, la situation est déjà très complexe lorsqu'on regarde ce que prévoit la loi-cadre. Il y a l'infrastructure. Vous devez créer l'OCENA, nommer le commissaire, nommer un responsable. Il faut élaborer des normes, ce dont beaucoup d'autres témoins ont déjà parlé, et nous en avons aussi parlé aujourd'hui. Vous avez entendu dire que tout doit être réglé au quart de tour et qu'il faut s'appuyer sur les expériences d'autres administrations. Tout doit être éclairé par les points de vue des intervenants.

En ce qui concerne les intervenants, la ministre — je crois que c'est la ministre Qualtrough — a dit que, seulement au cours des deux dernières années, elle a reçu des commentaires de 6 000 particuliers et organisations. Tandis que nous entrons dans le détail des normes, nous pouvons nous attendre à encore plus de rétroaction et à ce que d'autres points de vue soient présentés. L'un des points que nous et d'autres intervenants avons formulés au gouvernement concerne le désir de voir une harmonisation à l'échelle canadienne, c'est-à-dire une harmonisation avec les provinces qui ont déjà des lois. Comme je l'ai souligné plus tôt, dans le cas de nos banques transfrontalières, on souhaite au minimum une harmonisation quant au TIC.

Tout ça prend beaucoup de temps. On n'arrivera jamais à une situation où le Canada sera exempt d'obstacles à 100 % — c'est un rêve —, mais, tandis que les pratiques exemplaires et les technologies évoluent, je crois que nous pourrions continuer à avancer dans cette direction.

Maître Waley, voulez-vous ajouter quelque chose au sujet du fait qu'on y arrivera de façon progressive?

• (0930)

**Me Tasmin Waley (avocate-conseil principale, Association des banquiers canadiens):** Bien sûr.

L'une des choses qui sont mentionnées un peu partout dans la loi, c'est l'idée d'une « transformation graduelle », l'idée que l'accessibilité est quelque chose de dynamique et en constante évolution. On n'arrivera jamais à un moment où nous en aurons fini avec l'accessibilité. C'est le point de vue adopté par nos banques, l'idée que c'est un processus évolutif. Nous voulons toujours rester à l'affût des pratiques exemplaires et nous voulons toujours innover afin de fournir des options en matière d'accessibilité.

**M. Dan Ruimy:** Quelqu'un d'autre veut-il ajouter quoi que ce soit?

**Mme Teri Monti:** J'abonde dans le même sens que M<sup>e</sup> Mandal quant au besoin d'harmonisation. Il faut s'assurer que le public canadien, nos employés et nos clients ont une expérience uniforme, peu importe dans quelle succursale de la RBC ils se présentent, qu'il s'agisse d'une succursale sous réglementation provinciale ou d'une banque sous réglementation fédérale. C'est très important pour nous. Il est capital de prendre le temps nécessaire, tandis que nous réalisons ce processus, pour s'assurer que l'expérience reste constante.

C'est vraiment un processus, comme M<sup>e</sup> Waley et M<sup>e</sup> Mandal l'ont mentionné. Le monde évolue, et les choses changent. L'objectif qu'on cherche à atteindre aujourd'hui pourrait changer lorsque de nouvelles technologies novatrices rendront plus de choses possibles. Il importe d'avoir la marge de manoeuvre nécessaire pour aller de l'avant de façon harmonisée et tout en tirant profit des innovations au fur et à mesure.

**M. Dan Ruimy:** Voulez-vous ajouter quelque chose?

**Mme Mary Ann McColl:** J'aimerais inclure dans ma réponse une réponse aux questions sur la composition de l'organisme responsable d'élaborer les normes et les échéanciers.

Beaucoup d'intervenants participent à tout ça. On a l'occasion de faire les choses avec empressement, de bien les faire ou d'emprunter une voie mitoyenne. Évidemment, nous tentons de trouver un juste équilibre entre ces deux tendances. Le processus est compliqué par le nombre d'intervenants différents.

Je vous renvoie à la sixième question du prisme de politiques. On y indique qu'il faut s'assurer de donner le droit de parole à tous ceux qui en ont besoin s'ils doivent participer au processus de mise en oeuvre. Comme nous le savons tous, si les gens n'ont pas leur mot à dire d'entrée de jeu, ils s'entêtent et créent de l'opposition.

Je sais que le nombre est important pour certains groupes de personnes handicapées, mais, selon moi, l'important, c'est plus de laisser les bonnes personnes participer afin que, au bout du compte, elles ne s'opposent pas, peu importe ce qui adviendra. Elles doivent adhérer au processus à un moment donné.

**M. Dan Ruimy:** Merci. Il me reste seulement environ 30 secondes.

Diriez-vous que le fait de prévoir des échéanciers, de les inclure dans la loi, serait un échec? Est-ce qu'on empêcherait ici les gens de se dire: « Oh, on a seulement à faire telle ou telle chose, alors nous n'en feront pas plus, parce que c'est ce que la loi dit »? Diriez-vous que, en fait, des échéanciers pourraient nuire au processus?

**Mme Marina Mandal:** Je pense que ce pourrait être nuisible, absolument, d'un point de vue conceptuel.

Il y a des choses faciles à faire, et peut-être encore plus pour l'industrie que je représente et pour certaines des autres industries dont vous avez entendu parler. Je sais, tout comme vous, que la ministre a parlé des entreprises familiales de camionnage.

Je pense que la réponse est la suivante: tout dépend de l'échéancier. Je crois que procéder ainsi pourrait avoir un impact négatif dans la mesure où les gens pourront se dire qu'ils ont jusqu'à telle ou telle date pour faire tout ça, puis c'est fini.

**M. Dan Ruimy:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Hogg, allez-y, vous avez six minutes, s'il vous plaît.

**M. Gordie Hogg (Surrey-Sud—White Rock, Lib.):** Merci.

Je crois que c'est notre quatrième séance. Nous avons entendu peut-être 12 ou 15 témoins et, ce n'est pas surprenant, tous ceux qui ont comparu ici nous ont dit qu'il s'agissait d'une initiative positive. Le projet de loi comporte beaucoup de notions positives, alors les témoins respectent les valeurs et les principes sous-jacents. Il y a seulement des doutes au sujet de certaines questions de détails, mais, de toute évidence, les gens qui comparaissent sont favorables au projet.

Je souscris à l'idée de John Stuart Mill selon laquelle il faut comprendre ceux qui sont de l'autre côté pour prendre une décision éclairée. Les gens qui s'opposent au projet de loi n'ont pas encore comparu devant le Comité, mais les gens n'arrêtent pas d'en parler.

Je me demande si chacun d'entre vous pourrait prendre quelques minutes pour nous dire ce que diraient les opposants, ceux qui disent que ce n'est pas une bonne idée, parce qu'il ne fait aucun doute que nous allons devoir composer avec de tels opposants. Il y en a assurément.

Madame McColl, quels sont les enjeux ou en quoi consiste l'autre côté de la médaille dont nous parleraient les opposants au projet de loi? Et où nous diraient-ils que le bât blesse?

**Mme Mary Ann McColl:** Je pense que certains des opposants pourraient être des personnes handicapées qui estiment qu'on ne va pas assez loin, qu'ils veulent que le projet de loi aille plus loin, et plus rapidement, et qu'il ait une plus grande portée. Selon moi, c'est probablement l'une des sources d'opposition les plus délicates avec lesquelles il faudra composer. Je soupçonne que vous en avez déjà entendu parler.

• (0935)

**M. Gordie Hogg:** Y en a-t-il d'autres?

**Mme Teri Monti:** Je pense que les opposants vous parleraient probablement des coûts. Je pense que nous avons abordé un peu cette question lorsque nous avons comparé les coûts à un investissement. Ce pourrait être une préoccupation pour les plus petites organisations qui n'en ont pas déjà fait autant que nous. Vous entendrez peut-être un peu de réticence de ce côté-là.

**Mme Marina Mandal:** Je ne crois pas avoir quoi que ce soit à ajouter. Ce sont les deux sources d'opposition que j'aurais mentionnées.

**M. Gordie Hogg:** Assurément, nous avons entendu beaucoup de grandes organisations, des organisations nationales et de grandes entreprises. Certaines références ont été faites. En fait, un des témoins d'hier, un représentant de l'AIV, l'Aéroport international de Vancouver, a dit qu'il était préoccupé par certaines des petites organisations et leur capacité de financer certains des changements qui y sont associés. C'est certainement un problème, tout comme les échéanciers et les normes dont le député Ruimy vient de parler.

D'un point de vue contextuel, je crois que ce sont là certaines des choses que nous devons examiner, gérer et régler. Il y a aussi eu beaucoup de discussions liées à l'élaboration des politiques et au fait qu'il faut s'assurer que des personnes handicapées puissent étayer le processus d'élaboration de la politique. Mon expérience en ce qui a trait aux politiques, c'est que c'est évidemment une mesure positive à prendre, mais, parfois, j'ai l'impression que, une fois qu'une politique ou qu'une loi est élaborée et qu'elle passe entre les mains de la bureaucratie, entre les mains d'un gouvernement, pour être mise en oeuvre, il se perd certaines choses entre l'étape de l'élaboration de la politique et l'étape de sa mise en oeuvre.

Pouvez-vous nous parler un peu de la façon dont nous pourrions veiller à ce que tout ça soit maintenu dans le cadre du processus de mise en oeuvre, de façon à ce que nous ayons accès aux personnes qui ont étayé la politique, pour garantir qu'il n'y a pas d'écart entre la politique envisagée et sa mise en oeuvre en tant que telle? C'est quelque chose que j'ai vu se produire à plusieurs reprises.

Y a-t-il des mesures de protection, des expériences que vous avez eues, qui pourraient nous aider à étayer le processus?

**Mme Mary Ann McColl:** Selon moi, l'organisation d'élaboration des normes est une bonne mesure de protection contre le fait qu'on

perde de vue l'intention. C'est aussi une façon très directe de mettre en oeuvre la politique. Bien sûr, ce qui se produit au sein de la fonction publique est opaque pour bon nombre d'entre nous. Vous êtes probablement plus au fait de tout ça que nous le sommes. Je dois admettre que, selon moi, l'organisation d'élaboration des normes était une bonne garantie que l'intention de la loi serait respectée.

**Mme Marina Mandal:** J'aimerais ajouter que, pour ce qui est des plans d'accessibilité, de la rétroaction et du rapport d'étape, comme vous le savez, le projet de loi C-81 établit l'obligation de consulter les personnes handicapées. Il s'agit selon moi d'une autre mesure de protection qui garantit que les personnes les plus touchées par la loi continuent de participer au processus de façon continue, tandis que la loi est mise en oeuvre par le secteur privé.

**M. Gordie Hogg:** Pouvez-vous nous parler d'autres administrations dont nous pourrions tirer des leçons? Comment le Canada d'aujourd'hui se compare-t-il aux autres administrations? D'où viennent les pratiques exemplaires? Quelles leçons pourrions-nous tirer des administrations qui procèdent déjà de cette façon et qui l'ont peut-être fait de façon plus efficace que nous dans certains domaines?

**Mme Mary Ann McColl:** Nos pays de comparaison naturelle sont le Royaume-Uni, les États-Unis, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et ces genres de pays, et ils ont tous adopté une démarche de lutte contre la discrimination, bien sûr, au moyen d'une loi fédérale. Je suis très heureuse de voir que le Canada n'a pas emprunté ce chemin, mais a plutôt envisagé la route de l'accès et de l'inclusion. L'Ontario est l'administration qui s'est démarquée en s'attaquant au problème des normes à l'échelle de la société. Je crois qu'il y a des leçons à tirer de l'expérience ontarienne.

**Mme Marina Mandal:** Mme Waley et moi ne connaissons pas du tout les expériences à l'extérieur du Canada, même si je comprends ce que vient de dire Mme McColl. Je dirais que, en Ontario, l'une des choses qui ont été formidables et qui est reprise dans le contexte du projet de loi C-81, c'est la notion d'une loi-cadre assortie de normes à suivre et prévoyant des consultations distinctes pour chaque norme. Je pense que l'Ontario est un bon modèle à examiner.

**Mme Teri Monti:** Je conviendrais également que le Canada a été un chef de file dans ce secteur. Je gère une équipe mondiale. J'ai une équipe aux États-Unis et une au Canada qui prennent des mesures d'adaptation. Il y a une énorme différence entre les exigences juridiques et la réalité. De ce seul point de vue, je crois que nous sommes allés considérablement plus loin que nos collègues d'autres pays dans le monde. Je répéterais que la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario est probablement un bon exemple de loi et de processus en vigueur.

• (0940)

**M. Gordie Hogg:** Dites-vous...

**Le président:** Je suis désolé, Gordie. Je dois vous arrêter ici. Nous allons laisser M. le député Diotte poser une autre question.

**M. Kerry Diotte (Edmonton Griesbach, PCC):** Aux représentantes des banques, merci d'avoir décrit une partie du bon travail que vous avez accompli. Il semble que vous avez réalisé d'importants progrès.

J'ai la chance d'être une personne valide, et pourtant, j'éprouve souvent des problèmes d'accessibilité lorsque j'essaie de communiquer avec une succursale locale ou une vraie personne et que je tente de naviguer sur des sites Web beaucoup trop compliqués pour trouver des fonctionnalités. Dans quelle mesure cela est-il encore plus difficile pour les personnes handicapées?

**Mme Marina Mandal:** Je vais commencer.

Comme nous l'avons dit dans notre déclaration liminaire, nous voyons cela comme une évolution, n'est-ce pas? Également, je crois que les autres intervenants, non pas seulement la communauté bancaire ou le secteur privé, voient cela de la même façon.

Il y a beaucoup d'innovation dans le secteur bancaire, comme dans de nombreuses autres industries. Cela peut souvent vouloir dire que nous ne communiquons pas, que la communication avec nos clients n'est peut-être pas toujours en parfaite synchronisation avec l'évolution des produits et des services, mais si je reviens à ce que j'ai mentionné un peu plus tôt, je peux vous dire que le service à la clientèle est au coeur de nos activités. Les banques n'existent tout simplement pas sans leurs clients. Lorsque les personnes handicapées ou les personnes valides éprouvent des difficultés à trouver de l'information dans une succursale ou sur un site Web, je dirais que les banques sont là pour les aider.

**Mme Teri Monti:** Nous offrons de la formation en service à la clientèle. Nous essayons de rendre nos sites Web et tous nos renseignements les plus accessibles possible à tous. Nous sommes en pleine évolution. Nous l'avons déjà dit. Il s'agit vraiment d'une évolution.

Nous cherchons des occasions de nous améliorer, absolument, et ce projet de loi nous donnera une vision plus harmonisée et la possibilité de recevoir de la rétroaction qui nous aidera à atteindre nos objectifs dans le cadre de ce processus.

**M. Kerry Diotte:** Une des choses qui m'a aidé récemment lorsque j'ai éprouvé un problème avec Shaw, c'était, il me semble, la fonctionnalité de clavardage en direct. On devient frustré. On n'arrive pas à rejoindre qui que ce soit. On est en attente. Est-ce que les banques envisagent d'utiliser cette fonctionnalité? L'offrent-elles actuellement? Est-ce accessible également pour les personnes handicapées?

**Mme Teri Monti:** Oui. Les gens peuvent utiliser différents moyens pour communiquer avec nous, y compris le clavardage en direct sur nos sites Web. C'est accessible sous différents formats.

**M. Kerry Diotte:** Y en a-t-il parmi vous qui ont des idées concernant les amendements qui pourraient être apportés au projet de loi?

**Mme Marina Mandal:** Nous n'en avons pas en tête pour le projet de loi C-81. Certaines des considérations que nous avons présentées au gouvernement au cours des deux dernières années concernent davantage, à mon avis, les normes, qu'il s'agisse d'un équilibre entre une approche axée sur les principes et une approche normative ou d'une harmonisation avec les administrations provinciales qui possèdent des lois sur l'accessibilité. Nos préoccupations ou nos considérations allaient plutôt dans ce sens-là, mais elles ne concernaient pas le libellé du projet de loi en lui-même.

**M. Kerry Diotte:** Je crois que les deux représentantes du milieu bancaire ont mentionné que beaucoup de progrès ont été réalisés, mais qu'il existe encore des obstacles pour les personnes handicapées. Pouvez-vous me donner des exemples d'obstacles qui existent encore?

**Mme Marina Mandal:** À mon avis, un exemple — et encore une fois, cela montre qu'il y a de l'innovation et qu'il y a peut-être une légère lacune ou un léger retard à cet égard —, c'est les écrans tactiles. Beaucoup de gens effectuent maintenant leurs transactions bancaires sur leur téléphone cellulaire, et les écrans tactiles ne sont peut-être pas accessibles à tous, mais les banques et leurs partenaires

fournisseurs ont fait beaucoup pour faire avancer la technologie et la rendre plus accessible. Voilà l'exemple que je vous donnerais.

**M. Kerry Diotte:** Madame Monti, avez-vous des exemples?

**Mme Teri Monti:** Il faut y aller au cas par cas parce que chaque personne, évidemment, a différentes capacités ou incapacités. Nous constatons, à l'occasion, que l'endroit, le stationnement et des choses du genre peuvent devenir des obstacles.

**M. Kerry Diotte:** Je vais poursuivre sur ce que vous venez de dire. De toute évidence les banques se tournent vers un modèle qui consiste à fermer des succursales de quartier et à ouvrir des succursales satellites dans des régions plus éloignées, en regroupant trois ou quatre succursales. Quelles sont les incidences d'un tel modèle sur une personne handicapée?

● (0945)

**Mme Marina Mandal:** Pour ce qui des fermetures de succursales, nous le faisons toujours après avoir tenu des consultations avec la collectivité. Il ne s'agit absolument pas d'une décision facile. Les consultations de tous les clients touchés visent en partie à déterminer s'il faut avoir une succursale physique. Il y a d'autres façons d'offrir des produits et des services, que ce soit en ligne et sur les téléphones cellulaires ou en mettant à la disposition des clients des services de planificateurs financiers ou de conseillers hypothécaires mobiles.

Encore une fois, je reviens au premier principe: les banques ne veulent pas perdre des clients. Elles sont en guerre pour les garder, alors ces décisions nécessitent beaucoup de réflexions. Évidemment, un des aspects dont il faut tenir compte, c'est la façon de retenir les clients et de s'assurer qu'ils continueront de recevoir des services, peu importe de quelle façon.

**M. Kerry Diotte:** Pensez-vous que les banquiers viendront de plus en plus à nous, les personnes valides et les personnes handicapées? Je sais que, dans le cadre d'importantes ententes commerciales, notamment, c'est ce qu'on fait. Est-ce quelque chose qui se profile à l'horizon?

**Le président:** Veuillez répondre rapidement, s'il vous plaît.

**Mme Teri Monti:** Nous envisageons certainement d'élargir notre réseau de conseillers mobiles.

**M. Kerry Diotte:** Excellent.

**Le président:** Merci beaucoup.

Cela conclut notre premier groupe de témoins.

J'aimerais vous remercier toutes de vous être jointes à nous et d'avoir contribué à notre étude du projet de loi C-81.

Nous allons maintenant suspendre brièvement la séance pour accueillir le prochain groupe de témoins.

● (0945)

(Pause)

● (0950)

**Le président:** Nous allons reprendre. Veuillez vous asseoir. Merci.

Bon retour à tous. Je souhaite la bienvenue à notre deuxième groupe de témoins aujourd'hui. Je ne répéterai pas toutes les mesures d'adaptation prises que j'ai mentionnées dans mon préambule plus tôt aujourd'hui. Je vais seulement rappeler à tous qu'il y a des interprètes en langue des signes québécoise et américaine. Par conséquent, et à leur demande, veuillez ne pas parler trop rapidement. Si vous parlez trop vite, je vais vous interrompre, alors je m'en excuse à l'avance. Nous voulons nous assurer que tout le monde soit entendu adéquatement grâce aux différents moyens accessibles.

Pour notre deuxième groupe de témoins, nous recevons David Errington, président-directeur général d'Accessible Media Incorporated.

Nous accueillons Robert Lattanzio, directeur exécutif; et Kerri Joffe, avocate-conseil à l'interne, d'ARCH Disability Law Centre.

Nous avons également Scott Shortliffe, dirigeant principal de la consommation et directeur exécutif; Marie-Louise Hayward, gestionnaire, Politique sociale et des consommations; et Adam Balkovec, conseiller juridique, du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Bienvenue à tous.

Nous allons commencer par les déclarations liminaires. Je vous demanderais de vous en tenir à des déclarations de cinq minutes. Encore une fois, gardez un débit régulier et ne vous inquiétez pas trop de dépasser un peu le temps qui vous est alloué.

Monsieur David Errington, président-directeur général d'Accessible Media Incorporated, prendra d'abord la parole.

Vous avez les cinq prochaines minutes, monsieur.

**M. David Errington (président-directeur général, Accessible Media Inc.):** Bonjour, monsieur le président et membres du Comité. Je m'appelle David Errington et je suis président-directeur général d'Accessible Media Inc., ou AMI. Merci de m'avoir invité à prendre la parole devant vous aujourd'hui.

AMI salue le dépôt par le gouvernement de la première législation fédérale du Canada visant à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées. L'objectif de la Loi canadienne sur l'accessibilité proposée, soit « de favoriser la participation pleine et égale dans la société [...] [d]es personnes handicapées », est tout à fait conforme au mandat d'AMI.

AMI est une entreprise de médias qui divertit, informe et valorise les Canadiens qui sont aveugles ou malvoyants. AMI fait entendre la voix des Canadiens en situation de handicap et les soutient en représentant leurs intérêts, leurs préoccupations et leurs valeurs par l'entremise de médias accessibles et au moyen du reflet et de la représentation.

AMI détient actuellement une licence du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, le CRTC, pour exploiter trois services de radiodiffusion : AMI-audio, AMI-tv et AMI-télé. Le CRTC a conclu à l'« importance exceptionnelle » de chacun des trois services pour la « réalisation de l'objectif précisé à » l'alinéa 3(1)p) de la Loi sur la radiodiffusion, qui prévoit ce qui suit:

le système devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens;

En conséquence, le CRTC a accordé à chacun des trois services le statut de distribution obligatoire au service de base.

AMI-audio est le seul service télévisé de lecture de langue anglaise au Canada. Elle offre une grande variété d'histoires passionnantes et de contenus originaux attirants destinés aux Canadiens aveugles, malvoyants ou incapables de lire des textes imprimés. Le mandat d'AMI-audio est d'assurer la diffusion constante et rapide d'informations essentielles à la prise de décisions par notre audience.

AMI-tv et son pendant francophone, AMI-télé, sont des services de télévision offrant aux Canadiens aveugles, malvoyants, sourds et malentendants un accès à des versions d'émissions populaires avec vidéodescription en clair et sous-titrage codé, ainsi qu'un contenu original de première diffusion, de façon à inclure tous les téléspectateurs.

Le terme vidéodescription, ou son acronyme VD, vous est peut-être inconnu. Il « consiste en une description orale des principaux éléments visuels d'une émission, comme le décor, les costumes et le langage corporel. La description est ajoutée pendant les pauses dans le dialogue et elle permet au téléspectateur aveugle ou malvoyant de se représenter mentalement ce qui se passe dans l'émission ». En général, la VD utilise une piste audio distincte. Toutefois, AMI a fait figure de pionnière en recourant à la « vidéodescription intégrée » ou « VDI », une technique de production selon laquelle l'identification des éléments visuels clés est intégrée dans les étapes de préproduction, de production et de postproduction des programmes originaux.

En outre, toute la programmation sur AMI-tv et AMI-télé est présentée avec la VD en clair et avec sous-titrage codé. Aucun équipement particulier ni aucune étape supplémentaire ne sont nécessaires pour accéder à l'un ou l'autre de nos services de télévision, ce qui garantit un accès au service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Chacun de ces trois services de télévision est inédit et unique au monde. Ces trois services, ainsi que nos sites Web associés, notre application mobile, notre lecteur multimédia en ligne, la chaîne YouTube et la présence sur les médias sociaux offrent aux Canadiens aveugles, malvoyants, sourds et malentendants un accès à une programmation de divertissement, de nouvelles et d'information dont ils ne pourraient profiter autrement, sur les plateformes de leur choix.

Cependant, AMI est plus qu'un simple radiodiffuseur. Afin de répondre aux besoins et aux attentes en évolution des Canadiens aveugles et malvoyants et aux changements dans l'environnement audiovisuel, AMI s'est transformée en une société multidimensionnelle qui crée, préconise, collabore et innove afin d'assurer l'accessibilité à tous les médias.

Pour ce qui est de la création, nos services de télévision se concentrent sur la conception et la réalisation d'émissions canadiennes originales de première diffusion qui traitent directement des enjeux importants pour les communautés aveugles, malvoyantes et handicapées. Si AMI n'offrait pas ce type de programmation, ces histoires ne seraient jamais racontées. Ces émissions offrent une représentation télévisuelle positive de personnes aveugles et malvoyantes, à titre d'animateurs ou de contributeurs à l'émission ou dans les thèmes et le matériel abordés qui sont d'une pertinence particulière pour les personnes aveugles et malvoyantes.

Ainsi, AMI est devenue un tremplin pour le talent dans la communauté aveugle et malvoyante alors qu'environ 78 % des personnalités en ondes sont des personnes handicapées.

En matière de défense de droits, AMI est devenue un chef de file dans la défense de la communauté aveugle et malvoyante auprès d'organismes de réglementation nationaux et étrangers, tels que le CRTC et le comité consultatif des personnes handicapées de la Commission fédérale des communications des États-Unis, la FCC.

Nous offrons également aux personnes aveugles, malvoyantes et handicapées l'occasion de participer plus pleinement à la vie sociale, politique et culturelle. Par exemple, nous avons organisé un forum de discussion sur des élections fédérales accessibles à l'occasion des élections fédérales de 2015, dans le cadre duquel les personnes aveugles et malvoyantes ont été encouragées à voter et à participer à un aspect crucial de notre démocratie.

Sur le plan de la collaboration, nous travaillons de près avec de nombreuses organisations, y compris l'Association canadienne des radiodiffuseurs, l'ACR, la FCC, et, tout dernièrement, le Consortium World Wide Web, afin d'assurer la progression du plan d'action du Canada en matière d'accessibilité sur les plans national et international.

Nous travaillons en partenariat avec d'autres radiodiffuseurs et des collèges locaux pour enseigner les techniques de la VDI, dans l'espoir que les futures générations de producteurs considèrent l'accessibilité comme un élément fondamental de la production, plutôt que comme un aspect de second plan de la phase de postproduction.

● (0955)

Nous innovons. Par l'entremise de nos méthodes novatrices, nous tentons de faire en sorte que les avancées scientifiques et technologiques au chapitre de l'accessibilité profitent aux communautés aveugles et malvoyantes. De nombreux prix nous ont été décernés relativement à notre utilisation novatrice de la VDI. En collaboration avec l'Association canadienne des radiodiffuseurs, l'ACR, et d'autres organisations, nous avons créé un outil primé, le Guide télé de vidéodescription en ligne. Nous avons également lancé le premier lecteur multimédia accessible en ligne en Amérique du Nord. Et, grâce à notre percée relativement aux descriptions en direct des matchs des Blue Jays de Toronto, nous avons décrit des événements en direct que l'on considérait auparavant comme incompatibles avec la VD, offrant ainsi à nos téléspectateurs un nouvel univers de possibilités et de plaisir.

Par ailleurs, nous participons activement au développement et à l'amélioration de la sensibilisation et des normes relatives à la VD, au sein du système canadien de radiodiffusion et à l'échelle internationale. De concert avec l'ACR et d'autres organisations, nous avons créé des guides bilingues de pratiques exemplaires en matière de VD et de VDI dans les deux langues officielles.

En 2017, nous avons remporté le Prix du président pour l'avancement de l'accessibilité de la FCC pour le Guide des pratiques exemplaires en matière de vidéodescription intégrée. AMI était l'une des quatre lauréates de ce prix, aux côtés de Facebook et d'Amazon.

Ces innovations permettent à AMI et à tous les autres radiodiffuseurs d'améliorer la qualité de leurs productions avec VD et de les rendre facilement accessibles aux téléspectateurs aveugles et malvoyants. Comme ces exemples le démontrent, le mandat d'AMI ne se limite pas à l'accessibilité, mais porte également sur la représentation, la réflexion et la présentation d'une image positive des Canadiens aveugles et malvoyants.

Il reste toutefois beaucoup à faire. Les besoins et les attentes de la communauté aveugle et malvoyante relativement à l'accessibilité aux médias subissent le même changement profond que celui que l'on observe à l'échelle du système canadien de radiodiffusion. Comme tout le monde, ces téléspectateurs recherchent un contenu de grande qualité qui répond directement à leurs besoins et à leurs intérêts et qui est facilement accessible sur une variété de plateformes.

Selon l'Institut national canadien pour les aveugles, l'INCA, il est estimé qu'environ un demi-million de Canadiens vivent avec une perte de vision considérable qui nuit à leur qualité de vie, et chaque année, plus de 50 000 Canadiens perdront la vue. En outre, l'INCA prévoit que la prévalence de la perte de vision au Canada devrait augmenter de près de 30 % au cours de la prochaine décennie. Cette situation résulte d'un décalage démographique causé par notre population vieillissante. On s'attend à ce que la population des Canadiens de 65 ans et plus double dans les 25 prochaines années.

De plus, il y a une incidence croissante de causes sous-jacentes de perte de vision, comme l'obésité et le diabète. L'INCA a indiqué que, sans action, le nombre de personnes ayant une déficience visuelle au Canada devrait augmenter considérablement.

● (1000)

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Errington, vous en êtes à environ sept minutes et demie.

**M. David Errington:** D'accord.

**Le président:** Je vous demanderais de peut-être conclure rapidement, afin que nous puissions nous pencher sur certains éléments au cours des questions. Merci.

**M. David Errington:** Certainement. Aucun problème. Je vais juste terminer la dernière partie.

Nous sommes heureux du fait que le CRTC ait accordé la priorité à certaines de ces mesures d'accessibilité dans ses récentes décisions politiques. Le CRTC a mis en place une méthode en paliers pour augmenter la quantité d'émissions avec VD offertes par les télédiffuseurs; ces paliers correspondent à la taille et aux ressources des radiodiffuseurs. Le CRTC a demandé à un certain nombre d'entreprises de distribution de radiodiffusion d'inclure dans leurs rapports annuels certains renseignements relatifs à la disponibilité des boîtiers décodeurs, au taux de pénétration des boîtiers décodeurs et au nombre de demandes liées à l'accessibilité qu'elles reçoivent. Ces mesures sont compatibles avec les exigences énoncées dans le projet de loi C-81 en matière de production de rapports, et peuvent même chevaucher certaines d'entre elles.

Étant donné les moyens financiers limités de nombreuses personnes aveugles et malvoyantes et l'apport inestimable que leur fournissent les médias télévisés, nous sommes d'avis que le gouvernement du Canada doit veiller à ce que des décodeurs et des télécommandes accessibles soient offerts gratuitement ou à un tarif substantiellement réduit aux personnes aveugles et malvoyantes. La programmation télévisée des Canadiens aveugles et malvoyants ne s'améliorera qu'avec l'omniprésence de décodeurs et de télécommandes accessibles.

Je vous suis reconnaissant de m'avoir donné la possibilité de présenter le point de vue d'AMI sur cette question importante, et c'est avec plaisir que je répondrai à vos questions. Désolé d'avoir été aussi long.

**Le président:** Merci.

Nous avons maintenant Robert Lattanzio, directeur exécutif; et Kerri Joffe, avocate-conseil à l'interne, de l'ARCH Disability Law Centre.

Bienvenue à vous deux. Vous avez cinq minutes, allez-y.

**M. Robert Lattanzio (directeur exécutif, ARCH Disability Law Centre):** Merci, monsieur le président.

Merci au Comité de nous avoir offert l'occasion de témoigner devant vous ce matin.

ARCH Disability Law Centre est un service juridique spécialisé qui se concentre uniquement sur les droits des personnes handicapées. Nous travaillons sur le terrain avec des communautés et des organisations de personnes handicapées, et à tous les échelons des cours et des tribunaux dans le cadre de causes types. Nous félicitons le gouvernement et le ministre d'avoir présenté le projet de loi C-81, une étape importante et positive qui fait avancer l'inclusion des personnes handicapées. Nous croyons que des amendements doivent être apportés à ce projet de loi afin qu'il atteigne son objectif déclaré.

Aujourd'hui, nous formulons quatre recommandations.

Premièrement, nous aimerions aborder la question des exemptions. Le Comité a entendu du gouvernement que les exemptions sont nécessaires pour assurer l'innovation et la souplesse au sein de petites organisations et de groupes qui vont au-delà des normes d'accessibilité. Nous ne croyons pas que les vastes pouvoirs d'exemption conférés à l'heure actuelle dans le projet de loi sont nécessaires pour qu'on puisse atteindre ces objectifs politiques. Le projet de loi doit envoyer un message clair: l'accessibilité est la responsabilité de tous. Par conséquent, en règle générale, les entités réglementées ne doivent pas être exemptées de se conformer aux exigences en matière d'accessibilité. Si les dispositions d'exemption demeurent dans le projet de loi, nous recommandons des garanties, y compris les trois suivantes: d'abord, les exemptions ne devraient être accordées que dans les plus rares circonstances; ensuite, les raisons de l'exemption devraient être rendues publiques, et la population devrait se voir offrir des possibilités de fournir de la rétroaction; enfin, toute exemption devrait faire l'objet d'un examen périodique et être retirée si elle n'est plus nécessaire.

Deuxièmement, comme le sait le Comité, le projet de loi ne comporte pas d'échéanciers. L'ARCH partage les mêmes préoccupations que les collectivités de personnes handicapées. Les échéanciers sont essentiels pour que l'on puisse s'assurer que le projet de loi fera avancer l'accessibilité au Canada et mesurer les progrès relatifs à l'atteinte de cet objectif. Nous appuyons les recommandations selon lesquelles l'article 5 doit comporter une échéance pour faire du Canada un pays exempt d'obstacles. Nous soutenons les recommandations visant à inclure des échéances pour l'élaboration et la légifération des normes d'accessibilité.

Pour ce qui est des échéanciers, la transformation graduelle est un concept important du droit international qui peut fournir un cadre pour la mise en œuvre et la surveillance continues des exigences en matière d'accessibilité. ARCH recommande que le ministre et les entités réglementées établissent des jalons pour la transformation progressive vers un Canada exempt d'obstacles dans tous les secteurs désignés, fixent des échéances précises et progressives pour l'atteinte de ces jalons et suivent les progrès accomplis pour les respecter.

Nous recommandons également que l'on effectue des examens indépendants de la loi qui cadrent avec les obligations du Canada en matière de présentation de rapports conformément à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies. Nous recommandons que le premier examen indépendant de la loi soit effectué en 2025, pour qu'il coïncide avec la présentation du troisième rapport du Canada au comité de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations unies, et tous les quatre ans par la suite.

Troisièmement, nous avons besoin d'amendements afin que les exigences en matière d'accessibilité ne réduisent pas les droits juridiques existants des personnes handicapées. La Loi canadienne sur les droits de la personne et la Charte prévoient d'importantes protections cruciales contre la discrimination envers les personnes handicapées. Les communautés de personnes handicapées se sont battues bec et ongles pour obtenir ces protections. Nous craignons que les entités réglementées croient peut-être que la conformité aux exigences en matière d'accessibilité signifie respecter leur obligation de prendre des mesures d'adaptation et ne pas faire de discrimination. Ce serait une conséquence imprévue et troublante du projet de loi C-81. Le projet de loi doit s'appliquer conjointement avec la Loi canadienne sur les droits de la personne et la Charte. Par conséquent, nous recommandons que le préambule et l'objectif du projet de

loi C-81 précisent que rien dans la loi ne réduit les obligations existantes au chapitre des droits de la personne auxquelles sont assujetties les entités fédérales réglementées en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne. Nous recommandons aussi que, lorsqu'un conflit survient entre la Loi canadienne sur l'accessibilité proposée et une autre loi, la loi qui prévoit la plus grande accessibilité aux personnes handicapées s'applique.

Quatrièmement, le projet de loi C-81 ne prévoit pas d'organisme central désigné pour assurer la conformité aux exigences en matière d'accessibilité et régler les plaintes. Il met plutôt en place un système trop complexe faisant intervenir plusieurs organismes. Cela créera de la confusion et lèvera inutilement d'autres obstacles à l'accès à la justice pour les personnes handicapées. Nous avons constamment entendu cette préoccupation tout au long des consultations que nous avons menées. Le fait d'avoir plusieurs organismes qui arbitrent les plaintes sur l'accessibilité entraînera probablement une application de la loi inégale ou injuste, des retards et de l'inefficacité.

●(1005)

À la suite d'une analyse juridique des décisions de l'OTC, et selon notre expérience, nous craignons que l'OTC soit plus susceptible de traiter les droits de la personne et l'accessibilité comme des préoccupations secondaires par rapport aux préoccupations techniques, ce qui entraînera une faible application des exigences en matière d'accessibilité dans les transports. Nous avons entendu des préoccupations similaires de la part de la communauté à propos du CRTC.

Pour éviter ces problèmes, le commissaire à l'accessibilité devrait recevoir toutes les plaintes concernant les violations de normes d'accessibilité. La politique de l'accès sans fausse route est inadéquate pour répondre à nos préoccupations.

Nos documents comportent des recommandations concernant les droits de personnes autochtones handicapées, l'intersectionnalité et la reconnaissance des langues des signes, entre autres questions importantes.

Merci. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous entendrons ensuite Scott Shortliffe, dirigeant principal de la consommation et directeur exécutif, Marie-Louise Hayward, gestionnaire, Politique sociale et des communications, et Adam Balkovec, conseiller juridique, du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Merci à vous trois d'être ici. Vous avez cinq minutes, allez-y.

**M. Scott Shortliffe (dirigeant principal de la consommation et directeur exécutif, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes):** Monsieur le président, je vous remercie de me donner l'occasion de participer à l'examen, par le Comité, du projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles.

J'aimerais commencer aujourd'hui par dire deux choses. D'abord, j'aimerais souligner que nous nous rencontrons aujourd'hui sur le territoire traditionnel algonquin. Ensuite, si vous me le permettez:

[Le témoin s'exprime en langue des signes.]

[Français]

L'approche du CRTC en matière d'accessibilité repose sur la conviction profonde que la capacité d'une personne d'accéder aux services de radiodiffusion et de télécommunications détermine sa capacité à jouer un rôle important dans la société. Notre politique en matière d'accessibilité découle du principe selon lequel l'égalité est une valeur canadienne fondamentale et essentielle à l'intérêt public.

• (1010)

[Traduction]

Au cours des trois dernières décennies, le CRTC a adopté une série de politiques réglementaires pour améliorer l'accès des Canadiens handicapés aux réseaux de communication. Nous avons mis à jour ces politiques au fur et à mesure de l'apparition de nouvelles technologies et de nouvelles ressources.

[Français]

Le CRTC a toujours défendu l'accessibilité, et il a exigé des fournisseurs de services qu'ils déploient les technologies nécessaires afin d'améliorer l'accessibilité pour tous les Canadiens, peu importe leurs capacités ou leur handicap.

[Traduction]

Au milieu des années 1980, par exemple, le CRTC a commencé à rendre obligatoires les services de relais par téléscripteur, ou ATS, pour les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. En 2009, cette exigence a été élargie pour inclure la prestation de services de relais par protocole Internet et, cinq ans plus tard, la prestation du service de relais vidéo.

Les exigences en matière d'accessibilité imposées aux radiodiffuseurs ont évolué de manière semblable. Au départ, les radiodiffuseurs ne devaient soumettre qu'un certain pourcentage de leur programmation au sous-titrage codé. À présent, l'ensemble de la programmation en français et en anglais doit être fourni avec sous-titrage.

En 2009, le CRTC a commencé à exiger des radiodiffuseurs qu'ils fournissent la vidéodescription pendant quatre heures par semaine. À partir de l'année prochaine, tous les grands diffuseurs intégrés devront offrir la vidéodescription tout au long des heures de grande écoute.

[Français]

Le travail du CRTC dans le domaine de l'accessibilité comprend également la prise de mesures réglementaires en vue de faciliter l'accès à des versions accessibles des appareils que les Canadiens utilisent pour obtenir les services de communication, qu'il s'agisse de boîtiers de décodage, de télécommandes ou de combinés mobiles sans fil.

Le CRTC reconnaît également qu'il est important de faciliter les interactions avec les fournisseurs de services. C'est pourquoi il a établi des codes de conduite obligatoires pour l'industrie: le Code sur les services sans fil et le Code des fournisseurs de services de télévision. Ces codes font en sorte que les personnes handicapées puissent recevoir leurs contrats et leurs factures dans des formats accessibles et bénéficier des périodes d'essai prolongées pour assurer que l'équipement et les services répondent à leurs besoins particuliers.

Pour mettre au point des politiques réglementaires, le CRTC consulte les Canadiens, y compris les personnes handicapées, ainsi que les fournisseurs de services et d'autres intervenants, en tenant des audiences publiques ouvertes à tous. Les commentaires que nous fournissons les Canadiens ayant un handicap sont essentiels pour

mettre au point des politiques d'accessibilité efficaces. C'est également pour cette raison que le site Web du CRTC présente du contenu essentiel, par exemple un guide quant à nos règles de procédure présenté en *American Sign Language*, ou ASL, et en langue des signes québécoise, ou LSQ.

[Traduction]

Pour atteindre l'objectif plus vaste consistant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles, le CRTC reconnaît qu'il doit collaborer avec d'autres tribunaux administratifs. C'est pourquoi le CRTC participe à des groupes de travail aux côtés de la Commission canadienne des droits de la personne et d'autres tribunaux administratifs afin de tirer profit de l'expertise en matière d'accessibilité et d'être plus efficace.

En tant que tribunal de réglementation fédéral, le CRTC doit atteindre les objectifs politiques fixés dans la Loi sur la radiodiffusion et dans la Loi sur les télécommunications, tout en se montrant équitable et en respectant la Charte canadienne des droits et libertés. Pour ce faire, le CRTC doit concilier des objectifs contradictoires pour rendre des décisions qui, au bout du compte, servent l'intérêt public.

Avec l'évolution des technologies de communication, le cadre réglementaire du Canada doit être à la fois souple et rigoureux, et doit l'être suffisamment pour tirer le meilleur parti de nouvelles possibilités, et pour éliminer et prévenir les obstacles systémiques en matière d'accessibilité. Les progrès des technologies de communication ont ouvert les portes à une richesse de contenu et à une interactivité sans précédent. Le CRTC est d'avis que tous les Canadiens ont le droit de pouvoir accéder à cette richesse, peu importe leurs capacités ou leur handicap; il est donc résolu à faire en sorte que tous les Canadiens puissent en profiter.

[Français]

Comme je l'ai mentionné, l'approche du CRTC s'appuie sur les principes canadiens en matière de droits de la personne, et ces principes continueront à guider notre travail de réglementation.

[Traduction]

Permettez-moi de rappeler au Comité que le CRTC est un organisme de réglementation indépendant. Je remarque que ce comité reçoit aussi une entité réglementée par le CRTC. Pour cette raison, et afin de préserver l'indépendance du CRTC en tant qu'organisme de réglementation, il est possible que je ne sois pas en mesure d'aborder certains sujets soulevés ou de répondre de façon complète à certaines questions. Cela étant dit, je ferai de mon mieux pour répondre aux questions des membres du Comité.

Merci beaucoup.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur.

Je cède la parole en premier à Mme Falk. Vous avez six minutes.

**Mme Rosemarie Falk (Battlefords—Lloydminster, PCC):** J'aimerais tous vous remercier d'avoir pris le temps de venir ici aujourd'hui. En tant que Comité, nous sommes vraiment reconnaissants, parce que nous entendons différentes choses.

Plus tôt aujourd'hui, des collègues d'en face ont mentionné qu'ils demanderont qu'il n'y ait aucun échancier, ou du moins, ils y ont fait allusion. À ce sujet, j'ai une question pour ARCH, pour M. Lattanzio et Mme Joffe.

Dans votre déclaration préliminaire, vous avez mentionné l'importance des échanciers et des jalons. Selon vous, quels devraient-ils être?



•(1015)

**M. Robert Lattanzio:** Nous avons quelques exemples, mais, si vous me le permettez, je commencerais simplement par parler un peu plus de ce qui a découlé de la séance précédente en ce qui concerne la « transformation graduelle ». D'après ce que nous comprenons, la question est beaucoup plus rigoureuse que ce qui a été discuté lors de la séance précédente. Lorsque nous pensons à des exemples d'échéancier, nous pensons vraiment à la façon dont nous décomposons les divers éléments. Aussi complexe que soit ce projet de loi, nous songeons vraiment à mettre sur pied une structure qui nous permettrait de commencer à morceler les choses et à atteindre certains jalons.

Certains exemples porteraient simplement sur le processus d'élaboration de normes — disposer d'échéanciers, de mesures et de jalons permettant aux entités réglementées d'élaborer et de mettre en oeuvre leurs plans d'accessibilité. Ce ne sont là que quelques exemples, mais nous pouvons vraiment décomposer cela et en faire ressortir diverses autres choses.

**Mme Rosemarie Falk:** Même en ce qui concerne l'établissement du commissaire à l'accessibilité et de l'OCENA, et des échéanciers qui s'y rattachent, compte tenu du projet de loi tel qu'il est actuellement, que se passera-t-il lorsque la sanction royale sera accordée?

**Mme Kerri Joffe (avocate-conseil à l'interne, ARCH Disability Law Centre):** Comme mon collègue l'a dit, nous appuyons certainement les demandes des autres organisations de personnes handicapées qui ont comparu devant le Comité, à savoir que la partie 5 du projet de loi devrait assurément comporter des échéanciers pour la présentation de règlements et de normes, la mise sur pied de l'OCENA et le processus d'élaboration de normes.

Je pense que ce sur quoi nous essayons de mettre l'accent également, en plus de ces normes, qui sont essentielles pour que nous puissions nous assurer de pouvoir surveiller les progrès réalisés en vue de satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité, c'est le fait que nous devons également insérer des jalons et un genre d'échéancier pour l'élaboration des normes afin que nous puissions nous assurer d'atteindre des marqueurs au chapitre de la transformation graduelle des normes et du travail continu visant à améliorer le respect des normes.

**Mme Rosemarie Falk:** Pensez-vous que le fait d'avoir un genre d'échéancier ou des jalons et de procéder de façon graduelle permettrait d'atteindre l'équilibre? D'après ce que je vois ou j'entends, les personnes handicapées tendent à vouloir qu'il y ait des échéanciers. Bon nombre d'organisations que j'ai rencontrées m'ont affirmé que la question aurait dû être réglée hier, pas aujourd'hui, dans son ensemble.

Je comprends que nous allons de l'avant. Les choses évoluent. Les choses changent avec le temps. Je comprends cela. Ma crainte est simplement la suivante: si ce projet de loi n'a pas d'échéanciers, pas de jalons, quel genre de message cela enverra-t-il à l'ensemble des personnes handicapées?

**M. Robert Lattanzio:** Je m'inquiérais de ce message. Dans l'ensemble, comme vous l'avez mentionné, je pense que le problème, c'est que, dès le premier jour, lorsque le projet de loi recevra la sanction royale, il n'y aura pas d'autre exigence.

Pour répondre aux préoccupations soulevées quant à la progression de la technologie, par exemple, ou à la façon dont nous comprenons le handicap et son évolution, nous dirions que les normes devraient être mises à jour au fur et à mesure, et que ces mises à jour devraient s'inscrire dans l'échéancier qui a été établi,

quel qu'il soit. Il existe des moyens de composer avec ce genre de progression et de changement.

**Mme Rosemarie Falk:** Parfait. Je vous remercie.

J'ai une autre question concernant les plaintes. Nous savons — et je crois que vous en avez parlé — que nous avons quatre entités administratives qui seraient chargées de traiter les plaintes relatives à l'accessibilité. Il s'agirait notamment du commissaire à l'accessibilité, du CRTC, de l'Office des transports du Canada et de la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral. Je me demande ce qui se passerait, théoriquement et hypothétiquement, si une personne déposait une plainte auprès de la mauvaise entité administrative. Qu'arriverait-il si, par exemple, quelqu'un déposait une plainte auprès du commissaire à l'accessibilité alors qu'il aurait dû plutôt la déposer auprès de l'Office des transports du Canada?

•(1020)

**Mme Kerri Joffe:** C'est une excellente question. Je ne pense pas que, à l'heure actuelle, nous sachions ce qui se passerait en l'absence de dispositions réglementaires et sans une expérience suffisante de la façon dont le processus se déroulerait au sein des divers organismes.

Ce que je dirais, c'est que, dans le cadre de notre analyse du projet de loi et de la préparation de nos recommandations, nous avons consulté nos membres, les communautés de personnes handicapées et un certain nombre d'autres groupes d'organisations de personnes handicapées qui ont comparu devant le Comité et qui comparaitront plus tard cette semaine. Ce qui ressort constamment de toutes ces consultations, c'est que la communauté s'inquiète beaucoup de voir ces divers organismes traiter des plaintes et des obstacles supplémentaires à l'accès à la justice que cela créerait, surtout lorsque les personnes handicapées éprouvent déjà certaines difficultés relativement à l'accès à la justice et aux systèmes de prestation de services et de programmes extrêmement complexes. Cela préoccupe beaucoup les gens.

D'un point de vue juridique, nous nous inquiétons de la capacité des autres entités chargées de traiter ces plaintes d'appliquer une solide analyse des droits de la personne tout en comprenant parfaitement l'accessibilité et les droits des personnes handicapées. Nous avons formulé un certain nombre de recommandations dans nos autres documents afin de faire en sorte que toutes les plaintes soient transmises au commissaire à l'accessibilité, une entité qui, selon nous, aurait une connaissance approfondie des droits de la personne et qui pourrait rendre justice à ce genre de plaintes, ou, si les plaintes se rendent dans plusieurs organismes, que ces organismes soient tenus par la loi d'appliquer une analyse des droits de la personne beaucoup plus rigoureuse qu'ils le font actuellement.

**Mme Rosemarie Falk:** Je vous remercie.

**Le président:** Merci beaucoup.

C'est au tour du député Morrissey.

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

Ma question s'adresse à ARCH. Un témoin précédent a déclaré que le Canada ne sera jamais exempt d'obstacles, ce qui nous amène à une question dont nous ont fait part un certain nombre d'intervenants, à savoir qu'il n'y a pas de date limite pour rendre le Canada entièrement accessible. L'objectif devrait-il être de toujours s'efforcer de rendre le Canada plus accessible, ou devrait-il être d'atteindre une norme statique d'accessibilité? J'aimerais vous entendre à ce sujet.

**M. Robert Lattanzio:** Je ne pense pas que le fait d'avoir des échéanciers signifie que nous acceptons un objectif statique en matière d'accessibilité. Nous considérons les échéanciers comme un moyen de nous faire progresser dans n'importe quelle évolution.

Je pense qu'il faut aussi se rappeler que ce projet de loi ne va pas tout régler. Ce n'est pas la seule loi qui rendra réelle l'inclusion des personnes handicapées. Ce n'est pas la loi qui fera de la citoyenneté à part entière une réalité. Il s'agit d'un élément important — un élément —, et nous devons comprendre que nous avons beaucoup de paliers différents. Nous avons une convention incroyablement ambitieuse que nous avons ratifiée. Nous avons la Charte, bien entendu, et nous avons la Loi canadienne sur les droits de la personne. Je pense que le Comité a beaucoup entendu parler de la façon dont la Loi canadienne sur les droits de la personne, tout comme ce genre de loi, constitue une mesure législative réactive, et que le projet de loi est proactif.

J'aimerais remettre cela un peu en question, parce que je pense que, pour vraiment comprendre où ce projet de loi s'insère dans le paysage plus vaste, nous devons reconnaître que la loi sur les droits de la personne n'est pas simplement réactive. Du point de vue des droits, beaucoup de choses visent à encourager le gouvernement et le secteur privé à promouvoir l'accessibilité dans une optique de non-discrimination. Quand on examine la question en tenant compte de la Charte, et qu'on y ajoute le projet de loi, on commence à vraiment comprendre l'importance de certaines des recommandations que nous faisons pour faire en sorte qu'une mesure législative n'ait pas d'incidence sur l'autre, mais plutôt qu'elle la complète.

J'espère que cela répond à votre question.

**M. Robert Morrissey:** Cela concernait la question de façon globale, mais il n'était pas question de ce que devrait être l'objectif: rendre le Canada plus accessible ou atteindre un objectif statique en matière d'accessibilité.

J'ai une autre question pour ARCH. Comme il a été mentionné à plusieurs reprises, ce projet de loi adopte une approche fondée sur l'accès plutôt qu'un parcours de lutte contre la discrimination. Pourriez-vous faire des commentaires à ce sujet?

• (1025)

**M. Robert Lattanzio:** Certainement. Je suppose que...

**M. Robert Morrissey:** D'autres administrations ont suivi un parcours de lutte contre la discrimination plutôt que de mettre l'accent sur l'accès.

**M. Robert Lattanzio:** Encore une fois, si nous réfléchissons à la façon dont ces différentes lois fonctionnent, nous constatons que, grâce à une approche de lutte contre la discrimination, nous avons un système davantage axé sur les personnes, qui permet à un plaignant de signaler un cas de discrimination et de le soumettre à un processus. C'est un peu au cas par cas. Cela réside dans les faits du scénario, les faits relatifs à la plainte. Ce que nous voulons faire ici, c'est adopter une approche plus globale. Nous envisageons un seuil de normes minimales.

Je le répète, je ne veux pas les traiter comme le jour et la nuit. Je pense que ces approches doivent vraiment faire front commun pour que cela fonctionne réellement. Pensez à la façon dont nous traitons les plaintes relatives aux droits de la personne. De toute évidence, nous nous penchons sur les faits que nous avons sous les yeux, mais nous pensons à la mise en oeuvre systémique de certains des recours. Nous pensons aux répercussions. Parfois, nous traitons des questions que ce projet de loi pourrait très bien régler. Il y a beaucoup de points communs.

Une fois de plus, je crains de faire des distinctions claires entre les deux. Il y a un chevauchement, et il faut vraiment s'assurer qu'elles fassent front commun.

**M. Robert Morrissey:** Votre groupe a-t-il participé au processus de consultation?

**M. Robert Lattanzio:** Oui, il y a participé.

**M. Robert Morrissey:** Dans le cadre de ce processus de consultation, avez-vous fait des commentaires ou posé des questions concernant la situation que je viens de vous présenter?

**Mme Kerri Joffe:** Nous l'avons fait. Au cours du processus de consultation, nous avons formulé des commentaires et fourni de l'information pour que l'on envisage de considérer ce projet de loi comme étant non seulement axé sur l'accessibilité, mais également sur les droits des personnes handicapées, en ce qui a trait à la façon de voir les personnes handicapées en tant que titulaires de droits et à la mise en oeuvre d'une loi semblable à la CRDPH.

Au cours de la période de consultation préalable à la présentation du projet de loi, nous avons rédigé quelques documents dans lesquels nous avons tenté de formuler et de présenter certaines recommandations sur la façon dont le projet de loi pourrait mettre en oeuvre un certain nombre de droits énoncés dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées et les intégrer de façon beaucoup plus complète au droit interne canadien. Nous pouvons vous les fournir après la séance si cela vous serait utile ultérieurement.

En effet, lorsque le projet de loi C-81 a commencé, je pense que nous envisagions certainement celui-ci beaucoup plus comme une mesure législative qui confère des droits, plutôt que comme une mesure législative axée uniquement sur l'accessibilité.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons passer à Mme Hardcastle.

**Mme Cheryl Hardcastle:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie beaucoup de votre témoignage et d'avoir souligné l'importance de la transformation graduelle relativement aux échéanciers.

Je pense que ARCH formulera probablement les premiers commentaires à ce sujet. En ce qui concerne le projet de loi C-81, la plus grande organisation qui devra se conformer à cette loi est le gouvernement fédéral. J'aimerais poser une question au sujet de l'indépendance par rapport au gouvernement. Dans le cadre du projet de loi tel qu'il est, il pourrait y avoir une certaine faiblesse perçue relativement à l'indépendance. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

**Mme Kerri Joffe:** Je vous remercie de votre question.

Nous sommes certainement d'accord pour dire que l'indépendance est essentielle pour les éléments clés du projet de loi. Elle est essentielle, particulièrement pour l'OCENA, pour que l'on puisse veiller à ce que les normes proposées en matière d'accessibilité soient aussi robustes et progressives que possible et qu'elles répondent réellement aux besoins d'un échantillon représentatif de personnes handicapées sans être encombrées par le gouvernement en place ou les politiques particulières du moment. C'est un domaine dans lequel nous avons fait des recommandations en vue de renforcer l'indépendance.

Nous avons également fait des recommandations au sujet de l'indépendance par rapport à d'autres éléments clés du projet de loi liés à l'accessibilité, et nous sommes heureux de les présenter au Comité. Elles figurent dans le mémoire que nous avons présenté au Comité.

● (1030)

**Mme Cheryl Hardcastle:** Est-ce que quelqu'un d'autre voudrait parler de l'indépendance et préciser de qui les organismes devraient relever?

**M. Scott Shortliffe:** Du point de vue du CRTC, c'est un peu à double tranchant. Bien sûr, nous mettrons en oeuvre les lois qui seront adoptées; nous n'allons pas affirmer que ce devrait être nous ou non. Le CRTC a toujours défendu avec zèle son indépendance. De nombreux gouvernements de l'époque pourraient témoigner qu'ils n'ont pas toujours été ravis des décisions du CRTC.

Nous travaillons avec les autres organismes afin de nous assurer de voir l'orientation du projet de loi, et nous mettrons en oeuvre ce qui sera adopté dans le cadre de celui-ci, mais, par exemple, nous formons des groupes de travail visant à nous assurer qu'il y a une approche « à guichet unique ». Si le CRTC était saisi d'une plainte qui relevait de l'Office des transports, nous ne ferions pas que la renvoyer. Nous la traiterions dès sa réception.

Je pense que, en tant que tribunaux indépendants, nous pouvons maintenir notre indépendance par rapport au gouvernement, mais cela ne veut pas dire que nous ne pouvons pas quand même travailler ensemble de façon efficace et efficace afin de nous assurer que l'intention du projet de loi est toujours respectée. Je crois que nous avons montré par le passé que nous pouvons être indépendants. Je crois aussi que cela signifie que nous pouvons travailler ensemble dans l'intérêt des personnes handicapées.

**Mme Cheryl Hardcastle:** Je vous remercie.

Revenons à la préoccupation que M. Shortliffe a soulevée au sujet des exemptions. Le fait qu'il y ait des exemptions sans qu'il soit nécessaire de fournir la moindre raison est très préoccupant. Nous disons que ce projet de loi nous fait entrer dans une ère de changement culturel, de droits de la personne pour les personnes handicapées, mais il n'y a pas de processus d'appel. Qu'advient-il si, dans le pire des cas, les exemptions sont maintenues pour ces administrations fédérales. Pouvons-nous examiner l'idée d'un mécanisme d'établissement de rapports, d'un mécanisme d'appel, d'une justification?

**M. Scott Shortliffe:** Il est important de se rappeler que, du point de vue du CRTC, nous avons déjà des procédures en place. Il n'y a rien qui est soumis au CRTC qui ne soit pas fondé sur un dossier public ou un commentaire formulé dans le cadre d'une audience publique, y compris les commentaires de groupes de personnes handicapées. Une fois que nous avons rendu une décision, il est possible de porter en appel. On peut interjeter appel devant le Cabinet dans le cas d'une affaire liée aux télécommunications pour un examen des écarts.

Du côté de la radiodiffusion, on peut interjeter appel devant la Cour fédérale. En ce qui concerne les questions qui ont été soulevées, le CRTC se fonde sur le dossier public et des témoignages publics. Nous n'autorisons pas d'exemptions délivrées par une chambre étoilée sans un dossier public et sans...

**Mme Cheryl Hardcastle:** Absolument, et c'est très bien. Les antécédents du CRTC sont connus du public.

Nous allons donc donner le peu de temps qu'il reste à ARCH.

**Mme Kerri Joffe:** Nous avons abordé cette question dans notre déclaration préliminaire, mais je pense que notre recommandation est de ne pas prévoir d'exemptions. Comme l'a dit M. Lattanzio, la raison pour cela est que l'accessibilité est la responsabilité de tous et que personne ne devrait être exempté de se tourner vers un Canada plus inclusif et accessible.

Vous avez parlé de conserver les exemptions, et nous avons fait des recommandations pour adapter ces exemptions de façon beaucoup plus précise aux besoins particuliers de l'organisation qui les demande. Nous dirions que ces exemptions ne devraient être accordées que dans les circonstances les plus particulières. Elles devraient être limitées dans le temps. Il devrait y avoir un processus d'examen en place pour que, à mesure que l'organisation s'efforce de satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité, l'exemption puisse être levée, si et quand cela est possible. En outre, avant que la décision d'accorder cette exemption ne soit prise, il devrait y avoir un processus auquel les personnes handicapées pourraient participer et dans le cadre duquel elles pourraient formuler des commentaires et leurs points de vue quant à la nécessité de cette exemption et à ses conséquences sur la communauté.

**Le président:** Merci beaucoup.

C'est au tour de M. Sangha. Allez-y.

● (1035)

**M. Ramesh Sangha (Brampton-Centre, Lib.):** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Merci à tous d'être venus aujourd'hui et d'avoir fait vos exposés. Ils sont vraiment très instructifs.

Je viens de Brampton-Centre. Il y a des gens avec qui je m'assois généralement pour discuter et mener des consultations concernant les points que je présente au Comité et pour lesquels je pose des questions.

J'ai eu l'occasion de parler à Mme Bains. Elle détient une certification professionnelle en matière d'accessibilité. Elle est experte en accessibilité numérique et elle conseille les équipes et la direction relativement à la création de services en ligne accessibles et ouverts à tous.

En tant qu'experte en la matière, elle dit qu'elle n'a aucune rancune. Elle dispose de bonnes installations qui sont fournies grâce à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Les choses sont favorables, mais elle dit qu'il y a parfois des déceptions.

Elle dit qu'il y a un processus de plainte qui doit parfois être suivi par les personnes handicapées. Elles doivent engager leur propre avocat. Les organisations de l'autre côté ont leurs cabinets et leurs avocats renommés, mais du côté des personnes handicapées, il est très difficile d'obtenir des résultats convenables de la part des tribunaux. En tant qu'avocate, j'ai également cette préoccupation.

Madame Joffe, ma question s'adresse à vous. En tant qu'avocate-conseil à l'interne, que pensez-vous de cette proposition? Quelle est votre réponse quant à la manière de traiter ces plaintes?

**Mme Kerri Joffe:** Comment puis-je aborder la question des personnes...

**M. Ramesh Sangha:** Je veux parler des plaintes concernant l'accessibilité pour ces gens.

**Mme Kerri Joffe:** Tous les jours dans notre service, nous constatons que les personnes handicapées sont très démunies. Il y a beaucoup de processus de traitement des plaintes parce que, comme vous l'avez dit, les intimés ou les organisations qui font l'objet d'une plainte disposent habituellement de beaucoup plus de ressources, et ils ont des avocats et des conseillers internes, et ils peuvent avoir recours à beaucoup de ressources pour se défendre.

Lorsque nous examinons le projet de loi et la façon dont il établit un mécanisme de plainte auprès du commissaire à l'accessibilité et d'autres organismes, mais plus particulièrement auprès du commissaire à l'accessibilité, il nous semble que le processus vise à être relativement rapide et non juridique et à fournir une solution ou un résultat qui ne crée pas ces déséquilibres de pouvoir faisant en sorte que l'autre partie dispose de beaucoup d'avocats et que la personne handicapée est réellement désavantagée.

Je pense que, si nous pouvons nous efforcer d'obtenir un processus de plainte qui équilibre un peu plus les pouvoirs et qui peut vraiment aider les personnes handicapées à participer de façon significative au processus, et si ce processus peut être vraiment accessible, alors, avec un peu de chance, il sera possible d'éviter certaines des préoccupations que vous avez soulevées.

**M. Ramesh Sangha:** En comparant le tribunal de la Commission canadienne des droits de la personne et la nouvelle structure qui sera maintenant prévue dans le projet de loi C-81, pensez-vous que le processus établi dans le projet de loi C-81 sera plus favorable aux plaignants, ou sera-t-il plus fastidieux?

**Mme Kerri Joffe:** Oui. C'est très...

**Le président:** S'il vous plaît, répondez brièvement.

**Mme Kerri Joffe:** C'est très difficile à dire, parce que nous ne savons pas à quoi ressemble ce processus à l'heure actuelle; je ne suis donc pas vraiment en mesure de répondre à la question de savoir s'il sera plus favorable aux gens ou non. Voici ce qui déterminera si le processus deviendra plus favorable aux plaignants: sa facilité d'accès, la mesure dans laquelle il permettra aux personnes handicapées de le comprendre et d'y participer de manière significative, les types de résultats ou de recours offerts, la mesure dans laquelle les décideurs seront bien formés et leur degré de compréhension des questions relatives aux droits de la personne et à l'accessibilité.

● (1040)

**M. Ramesh Sangha:** Le processus de règlement des différends est-il le même que celui-ci? Existe-t-il déjà un processus de règlement des différends?

**Le président:** S'il vous plaît, répondez très brièvement.

**Mme Kerri Joffe:** Y a-t-il un différend...

**M. Ramesh Sangha:** Existe-t-il déjà un processus de règlement des différends pour régler les plaintes?

**Mme Kerri Joffe:** Je pense que certaines des questions dont les personnes handicapées se plaindront auprès du commissaire à l'accessibilité pourraient également être présentées à la Commission canadienne des droits de la personne en vertu de sa loi, la Loi canadienne sur les droits de la personne.

**M. Ramesh Sangha:** Je vous remercie.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons passer à M. Long, si vous le voulez bien.

**M. Wayne Long:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je m'adresse à ARCH et à M. Lattanzio. Je souhaite parler de la partie « sans fausse route » du projet de loi. Évidemment, si vous vous adressez à un ministère, on ne vous renvoie pas simplement à un autre ministère; la responsabilité revient au ministère. N'êtes-vous pas d'accord que c'est un pas dans la bonne direction?

**M. Robert Lattanzio:** C'est certainement mieux que... Si c'est ainsi que sera le système, nous voulons donc nous assurer que la plainte aboutisse là où elle doit aboutir. Je pense que le vrai problème, c'est que, lorsqu'on a un système trop complexe, il vaut mieux le corriger plutôt que de créer des solutions de fortune.

Comme nous en avons parlé plus tôt, nous disposons déjà de divers processus judiciaires incroyablement complexes qui posent beaucoup de difficultés aux personnes handicapées. Il y a un manque de représentation juridique et d'aide juridique qui s'étend à beaucoup de ces secteurs, comme les droits de la personne, entre autres. C'est vraiment très difficile pour nous de dire qu'il s'agit d'une solution.

Des points de vue de l'accessibilité et de l'accès à la justice, nous pourrions également réfléchir à ce que cela signifie si quelqu'un peut déposer une plainte auprès d'une entité, et que c'est à cette entité, suivant une décision bureaucratique, de déterminer où va la plainte. Je pense qu'il y aurait de très graves préoccupations à propos du manque de contrôle et de l'impuissance que ce mécanisme exerce sur le plaignant.

Encore une fois, si nous avons un système qui garantissait un soutien juridique, par exemple, je pense que ma réponse pourrait être un peu différente — probablement pas —, mais, en l'occurrence, il n'y a pas de mesures de soutien en place.

**M. Wayne Long:** Je vous remercie.

J'aimerais également connaître votre opinion au sujet du conseil d'administration de l'OCENA, de la diversité au sein du conseil et du paragraphe 23(2). Existe-t-il un moyen de modifier cela, potentiellement, afin de permettre une plus grande diversité au sein du conseil d'administration quant à la communauté des personnes handicapées?

**M. Robert Lattanzio:** Il est certain que, tout comme nos collègues des communautés de personnes handicapées, nous proposerions qu'il y ait le plus de représentation possible, compte tenu de la diversité, de l'intersectionnalité et des handicaps multiples.

Je voudrais mentionner un point que je n'ai pas encore entendu. Nous parlons beaucoup de la composition du conseil d'administration de l'OCENA, mais nous n'avons pas vraiment parlé de la composition des comités qui font une grande partie du travail quant à l'élaboration de normes. Je pense que nous sommes préoccupés par le fait que l'on n'a pas vraiment accordé beaucoup d'attention à la représentation au sein de ces comités.

**M. Wayne Long:** Je vous remercie.

**Le président:** Il vous reste environ une minute.

**M. Wayne Long:** Eh bien, s'il reste une minute, quelqu'un d'autre souhaite-t-il faire un commentaire sur la composition du conseil d'administration de l'OCENA? Chaque communauté de personnes handicapées devrait-elle être représentée le mieux possible? Le taux de représentation devrait-il être de 50 % plus 1 ou de 70 %? Certains disent qu'il devrait être de 100 %.

Monsieur Shortliffe, voudriez-vous faire un commentaire?

**M. Scott Shortliffe:** En tant qu'organisme de réglementation, nous essayons d'éviter de faire des commentaires sur les décisions du gouvernement concernant la composition des conseils d'administration et d'autres organismes de réglementation. Nous croyons certainement qu'il devrait y avoir une forte représentation, mais nous n'avons pas de formule précise à recommander.

Dans notre cas, lorsque nous menons des consultations, nous consultons régulièrement les groupes. Qu'il s'agisse d'organismes nationaux comme l'INCA et la Société Neil Squire ou de l'alliance pour les Canadiens sourds de l'Alberta, nous constatons qu'il est essentiel d'avoir une représentation des différents points de vue, car, comme pour tout Canadien, les Canadiens handicapés ont des opinions diversifiées. Ce n'est pas monolithique. Plus la diversité est grande, plus les décisions seront éclairées.

Cela étant dit, nous n'avons pas de formule précise à proposer.

• (1045)

**M. Wayne Long:** Je vous remercie.

**Le président:** Merci beaucoup.

J'ai bien peur que ce soit la dernière intervention.

Non seulement nous avons épuisé notre temps, mais nous pouvons entendre la sonnerie d'appel pour les votes.

Je tiens à rappeler aux membres du Comité que les prochaines réunions seront marquées de moments uniques.

Nous nous réunirons demain soir, le 24 octobre, de 18 h 45 à 20 h 45. Puis, le 25, nous serons ici très tôt, à 8 heures; par conséquent, les réunions auront lieu tard le soir et tôt le matin.

Je tiens à remercier les témoins d'être ici aujourd'hui pour contribuer à notre étude du projet de loi C-81.

Merci également à mes collègues et à toutes les personnes qui ont rendu possible cette réunion.

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>