



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

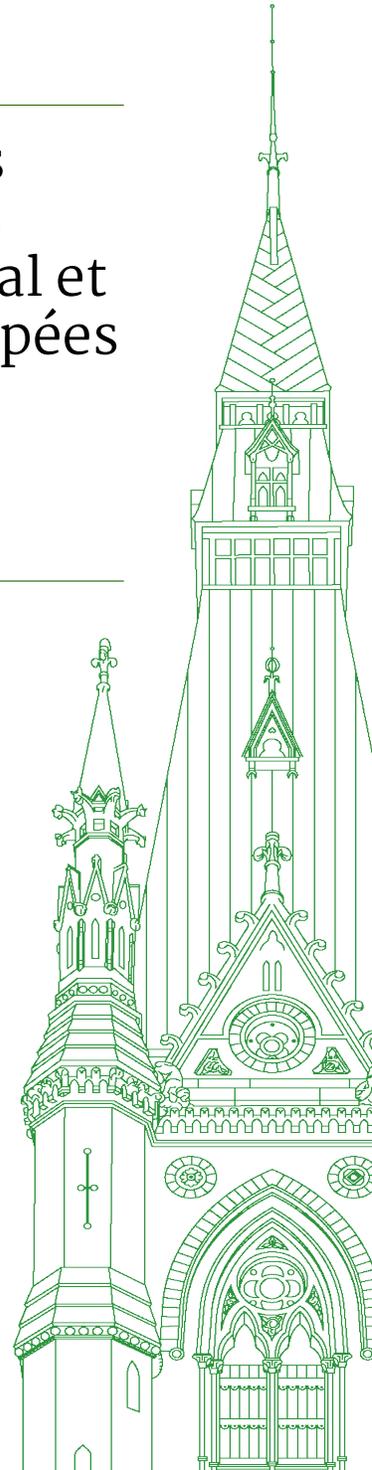
44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

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

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 075

Le mardi 20 juin 2023



Président : M. Robert Morrissey

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

Le mardi 20 juin 2023

• (1615)

[Traduction]

Le président (M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.)): Bienvenue à la 35^e réunion du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées.

La réunion d'aujourd'hui se déroule selon une formule hybride, conformément à l'ordre adopté à la Chambre le 23 juin 2022. Tous les députés et les témoins sont présents en personne aujourd'hui.

Pour assurer le bon déroulement de la séance, je demande aux membres du Comité d'attendre que je les nomme avant de prendre la parole. Étant donné que tout le monde est dans la salle, il suffit de lever la main pour attirer mon attention et, avec l'aide du greffier, je veillerai à maintenir l'ordre des interventions.

Vous pouvez vous exprimer dans la langue officielle de votre choix. Les services d'interprétation sont offerts dans la salle au moyen des écouteurs. Je tiens à rappeler à tous les participants de me faire signe en cas d'interruption de l'interprétation, et je suspendrai la séance jusqu'à ce que les services soient rétablis.

Veuillez noter qu'il est interdit de faire des captures d'écran dans la salle pendant la séance.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la décision prise par le Comité le mardi 13 juin, le Bureau du vérificateur général présentera au Comité une séance d'information sur les transports accessibles aux personnes en situation de handicap.

Je tiens à souhaiter la bienvenue aux témoins. Comme vous le savez, la vérificatrice générale ne peut pas comparaître aujourd'hui pour des raisons familiales. Cependant, Mme Thomas, vérificatrice générale adjointe est parmi nous, accompagnée de M. Duvnjak, directeur principal, et de Mme Fortier, directrice. Je vous souhaite la bienvenue.

Nous allons commencer par écouter la déclaration liminaire de Mme Thomas, qui durera cinq minutes et qui sera suivie d'une période de questions. Puisque nous avons un seul groupe de témoins aujourd'hui, nous procéderons à tour de rôle.

Sur ce, madame Thomas, vous avez la parole.

[Français]

Mme Casey Thomas (vérificatrice générale adjointe, Bureau du vérificateur général): Merci beaucoup.

Monsieur le président, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter de notre rapport sur les transports accessibles aux personnes en situation de handicap, qui a été déposé à la Chambre des communes le 27 mars.

Je tiens à reconnaître que cette comparution se déroule sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je suis accompagnée aujourd'hui de Milan Duvnjak, le directeur principal qui était responsable de l'audit, et de Susie Fortier, la directrice qui a dirigé l'équipe d'audit.

Dans le cadre de cet audit, nous avons vérifié si VIA Rail, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Office des transports du Canada s'étaient employés à recenser, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels se heurtent les voyageuses et voyageurs en situation de handicap. En 2019 et en 2020, plus d'un million de personnes en situation de handicap qui ont voyagé en utilisant un mode de transport assujéti à la réglementation fédérale ont rencontré un obstacle.

Nous avons constaté que les trois organisations avaient recensé certains obstacles et pris des mesures pour améliorer l'accessibilité. VIA Rail a mené des consultations auprès des personnes en situation de handicap lors de la conception de son nouveau parc ferroviaire. La société a aussi tenu des consultations portant sur ses plans en matière d'accessibilité et sur ses programmes de formation, tout comme l'a fait l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

Toutefois, des améliorations étaient encore nécessaires dans de nombreux domaines importants. Par exemple, l'information en ligne n'était pas complètement accessible. Selon Statistique Canada, il s'agit de l'un des obstacles que les voyageuses et voyageurs en situation de handicap rencontrent le plus fréquemment. Une accessibilité insuffisante signifie que l'information est difficile à trouver ou incorrecte lorsqu'une personne utilise un lecteur d'écran. Il est donc difficile pour des personnes en situation de handicap de planifier ou de réserver un voyage par elle-même.

[Traduction]

Nous avons aussi constaté que les membres du personnel et de la direction n'avaient pas toujours suivi la formation sur l'accessibilité. Cela peut avoir une incidence sur les services offerts aux voyageuses et aux voyageurs en situation de handicap ainsi qu'aux personnes qui les accompagnent.

À titre d'organisme responsable de l'application des règlements sur l'accessibilité pour l'industrie du transport, l'Office des transports du Canada a recensé des obstacles à l'accessibilité lors de ses inspections et a travaillé avec les fournisseurs de services de transport pour éliminer certains de ces obstacles. Toutefois, nous avons constaté que l'Office avait réalisé peu d'inspections et qu'il ne pouvait demander aux fournisseurs des données sur les plaintes que dans certaines circonstances. Un accès régulier à ces données aiderait l'Office à améliorer sa surveillance.

Par ailleurs, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et VIA Rail ont axé leurs efforts sur la résolution des plaintes prises séparément et ont manqué des occasions d'utiliser les données sur les plaintes pour mieux comprendre l'expérience des voyageuses et des voyageurs.

Toute personne a le droit de participer pleinement et équitablement à la société. Si l'accès à ces droits est retardé ou refusé, il en résulte que certains membres de la société sont exclus ou laissés pour compte.

Pour améliorer davantage l'accessibilité des trains, des avions et des autres modes de transport assujettis à la réglementation fédérale, les organismes responsables doivent élargir leurs processus de consultation auprès des personnes en situation de handicap, rendre leur contenu en ligne pleinement accessible et se servir des données sur les plaintes pour recenser, comprendre et prévenir les obstacles. Ce travail est nécessaire pour permettre au gouvernement fédéral d'atteindre son objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration liminaire. Nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité. Merci.

• (1620)

Le président: Merci, madame Thomas.

Nous commençons maintenant la période des questions avec Mme Gray. Vous avez la parole pour six minutes.

Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les représentants du Bureau du vérificateur général d'être parmi nous aujourd'hui.

Dans votre déclaration liminaire, vous avez évoqué la formation du personnel et la formation obligatoire pour les cadres et les membres de la direction. Je suis en train de regarder les chiffres de votre rapport. Les chiffres sont particulièrement élevés en ce qui concerne le nombre de cadres et de membres de la direction qui avaient suivi la formation obligatoire sur l'accessibilité tardivement ou qui ne l'avaient pas encore suivie.

D'après votre expérience, comment évalueriez-vous le respect des exigences en matière de formation obligatoire au sein de ces organismes de transport par rapport à d'autres organismes auprès desquels vous avez effectué des audits dans le passé?

Mme Casey Thomas: Je vous remercie pour cette question. Je vais commencer à y répondre, puis je vais demander à M. Duvnjak ou à Mme Fortier s'ils ont quelque chose à ajouter.

Vous avez tout à fait raison. La formation est essentielle, car elle aide les gens à perfectionner leurs compétences afin d'offrir leurs services. Elle améliore la sensibilisation et la compréhension, et elle contribue à éliminer les préjugés inconscients. Pour ce qui est des membres de la direction, ils ont la responsabilité supplémentaire de superviser leurs équipes. En plus d'élargir leurs compétences, ils doivent soutenir ceux qui occupent les postes et les rôles concernés.

Chez VIA Rail, en particulier, 39 % des cadres et des membres de la direction ont suivi la formation tardivement, et 17 % d'entre eux n'avaient pas entrepris la formation du tout au moment de notre audit. Je crois que cela a changé depuis. Je vais demander à mes collègues de faire le point sur les progrès réalisés à cet égard.

Nous avons observé que des améliorations devaient être apportées. Par conséquent, nous estimons que ces organismes doivent faire mieux.

Je passe la parole à M. Duvnjak.

M. Milan Duvnjak (directeur principal, Bureau du vérificateur général): Je vais ajouter quelques précisions à la réponse de Mme Thomas.

Chez VIA Rail, par exemple, nous savons que la plupart des membres de la direction ont suivi la majeure partie de la formation, sinon la totalité de celle-ci. Ce sont les derniers renseignements dont nous disposons. J'ajouterai aussi que VIA Rail a rendu la formation sur l'accessibilité obligatoire pour tous les membres de la direction. C'est un point positif. Comme l'a dit Mme Thomas, nous avons constaté qu'une partie de la formation n'a pas été suivie à temps, mais des progrès incontestables ont été réalisés depuis.

Pour l'ACSTA, nous avons remarqué que la formation est obligatoire pour la plupart des membres de la direction, sauf pour ceux qui ne travaillent pas directement avec des personnes en situation de handicap. Par exemple, un responsable de la gestion de certains aspects qui excluait le soutien de première ligne n'était pas censé suivre la formation. Selon nous, tous les membres de la direction devraient suivre la formation et c'est ce que nous avons recommandé.

Mme Tracy Gray: Merci beaucoup. Je comprends.

Je suppose que cela tient aussi en partie au fait que la formation obligatoire est exigée par l'organisme de réglementation. J'ai déjà travaillé dans le secteur financier. Je me souviens que les membres du conseil d'administration, les cadres et les membres du personnel devaient suivre de la formation obligatoire, et que des pressions étaient vraiment exercées pour que nous la suivions dans les délais prévus.

Dans le cas présent, à qui faut-il rendre des comptes? En fait, c'est ce que j'aimerais savoir. Avez-vous constaté une situation semblable dans l'audit d'autres industries où la formation obligatoire pour différentes choses n'avait pas été suivie? Au bout du compte, qui doit rendre des comptes à cet égard?

Mme Casey Thomas: C'est une bonne question au sujet de la responsabilité, parce que vous avez tout à fait raison. Les cadres et les membres de la direction doivent rendre des comptes. Pendant notre audit, nous avons constaté qu'ils étaient ouverts à nos propositions et ils ont été informés qu'il s'agissait de responsabilités importantes.

Je vais demander à Mme Fortier ou à M. Duvnjak s'ils ont quelque chose à ajouter.

Mme Susie Fortier (directrice, Bureau du vérificateur général): Nous avons en effet recommandé de voir à la formation du personnel et de la gestion. Le règlement exige la mise à jour de la formation, de même qu'une formation de recyclage tous les trois ans, alors les deux organismes pourront faire la preuve qu'ils appliquent la recommandation en temps opportun, sous la vigilance de l'organisme de réglementation.

• (1625)

Mme Tracy Gray: Pour conclure à ce sujet, c'est sans doute à l'organisme de réglementation qu'ils rendraient des comptes, c'est-à-dire à l'Office des transports du Canada, n'est-ce pas? C'est l'organisme de réglementation qui exercerait des pressions sur eux et qui exigerait qu'ils rendent des comptes. Est-ce que c'est exact?

Mme Susie Fortier: C'est vrai en partie, mais il y a aussi les plans sur l'accessibilité. Dans ces plans, ils peuvent établir les échéanciers et les processus, qui comportent un volet sur la reddition de comptes issu de l'examen et de la consultation des personnes en situation de handicap. Ils doivent également rendre des comptes à leur clientèle et à la population.

Mme Tracy Gray: En fin de compte, c'est le ministre qui exigeait des comptes de la part de l'organisme de réglementation qui, de son côté, exigerait que ceux qu'il surveille lui rendent des comptes. Ne s'agit-il pas pour ainsi dire d'une sorte de filière hiérarchique pour assurer la reddition de comptes?

Mme Casey Thomas: En ce qui concerne la filière hiérarchique, je commencerais par les cadres et les membres de la direction au sein même de l'Office. Il est important qu'ils rendent des comptes et qu'ils comprennent l'importance de la formation. Ce n'est pas seulement un exercice qu'on réalise pour la forme. Cette formation est un aspect important du travail qu'ils effectuent pour servir leurs clients.

Mme Tracy Gray: Dans le même ordre d'idées, pensez-vous que ces organismes étaient laxistes? Avez-vous eu une idée, pendant la vérification, de ce qui explique leur laxisme par rapport à cette formation en particulier? Y avait-il une raison concrète, parce que ce n'était pas une priorité ou qu'ils s'affairaient à un autre dossier, par exemple? Selon votre perception, pourquoi n'était-ce pas une priorité?

M. Milan Duvnjak: Nous avons parlé à leurs représentants, évidemment, lorsque nous nous sommes penchés sur la question, mais aucune raison définie n'explique le fait que la formation n'ait pas été suivie. Comme je l'ai dit juste avant, les deux organismes imposaient la formation de tous leurs cadres ou presque.

Le président: Je vous remercie, madame Gray.

Monsieur Long, vous disposez de six minutes.

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

Je remercie les témoins.

Chers collègues, bonjour.

Le projet de loi C-81, Loi canadienne sur l'accessibilité, est à mon avis l'une des mesures législatives les plus percutantes et les plus porteuses que nous ayons adoptées. Je sais que Mme Chabot y a travaillé. Je pense que Mme Falk l'a aussi fait, précédemment, au Comité. De toute évidence, Mme Qualtrough s'est également occupée du dossier. Ce projet de loi change la vie des Canadiens.

On l'a adopté en 2019 dans le but, à la base, d'éliminer les obstacles au Canada d'ici 2040. C'est lorsqu'une personne de ma circonscription est venue à mon bureau, avant l'adoption du projet de loi, que j'ai vraiment compris. Cette personne ne pouvait littéralement pas monter à bord d'un autobus. Elle se déplaçait en fauteuil roulant. L'autobus lui était inaccessible.

Pour la gouverne des nombreuses personnes qui nous écoutent aujourd'hui, la loi s'applique à l'appareil fédéral, bien sûr, ainsi qu'aux organismes sous réglementation fédérale, c'est-à-dire les banques, les compagnies aériennes, les sociétés de télécommunications, l'industrie du camionnage, celle du transport de marchandises et ainsi de suite.

Je tiens toutefois à signaler quelque chose avant de poser mes questions: la Loi canadienne sur l'accessibilité profite à tout le

monde. Les rampes d'accès et les ascenseurs aident les personnes handicapées, cela va de soi, mais elles sont aussi utiles pour les personnes âgées ou une mère avec une poussette. Les affiches faciles à lire bénéficient aux personnes qui apprennent une langue. Le sous-titrage télévisuel est commode dans un aéroport achalandé et bruyant.

Le résultat de nos travaux, ce qui sera inscrit dans la loi, tout cela profitera à l'ensemble des Canadiens, mais il faudra du temps. Les travaux vont bon train, c'est certain, et ils finiront par être terminés, mais ce n'est pas pour demain. Il faudra que tous les Canadiens y mettent vraiment du leur.

Ma question pour vous, madame Thomas, porte sur le fait que, selon la vérification, bien que VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien eurent consulté des personnes handicapées pour leurs projets, celles-ci continuent à rencontrer des problèmes de longue date, comme des sites Web inaccessibles. Pouvez-vous m'en dire davantage sur vos constats? Merci.

Mme Casey Thomas: Merci beaucoup de la question.

C'est souvent en ligne que bien des voyageurs entreprennent leur périple. Ils s'attendent à trouver de l'information complète et limpide. Or, les personnes handicapées aussi ont besoin d'information complète, limpide et accessible. C'est ce qui rend l'expérience équitable.

Notre vérification a révélé que 17 % des critères d'accessibilité en ligne pour VIA Rail n'étaient pas respectés. Même si certains renseignements n'avaient pas nécessairement d'incidence sur la capacité d'effectuer une réservation, ce n'était pas toujours le cas.

Par exemple, une personne qui est handicapée ou qui utilise un lecteur d'écran obtenait à l'occasion la mauvaise heure de départ, ce qui pouvait évidemment compliquer la planification de son voyage. Nous avons aussi constaté qu'il n'était pas toujours facile aux utilisateurs de fauteuil roulant de trouver de l'information sur l'accessibilité des gares. Il fallait cliquer sur chaque gare une par une pour déterminer comment y manœuvrer.

Pour ce qui est de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, nous avons également constaté qu'environ 15 % des critères d'accessibilité en ligne n'étaient pas respectés. En l'occurrence, c'était difficile pour un voyageur de savoir comment arriver à franchir les contrôles de sûreté, ce qui, sans nécessairement nuire à la planification du déplacement, peut indéniablement engendrer de l'anxiété à l'arrivée au poste de contrôle ou au moment d'aller d'un endroit à l'autre.

Je vais demander à M. Duvnjak s'il a quelque chose à ajouter.

● (1630)

M. Milan Duvnjak: J'ajouterais simplement que nous avons testé une bonne partie des critères d'accessibilité en ligne. Les chiffres sont fournis. Nous avons appliqué les normes internationales, qui sont axées sur quatre grands principes: perceptible, compréhensible, utilisable et robuste. C'était là le fondement de nos tests.

Comme l'a dit Mme Thomas, les 15 % ou 17 % de cibles non atteintes n'étaient pas toutes cruciales. Par exemple, l'absence de description d'un drapeau canadien n'empêchera personne de voyager; par contre, savoir quelles gares ou quels endroits sont dotés d'aires de repos, ça, c'est indispensable.

M. Wayne Long: Je vous sais gré de ces précisions.

En tant que membre du présent comité, lorsque je voyage, j'observe toujours ce qu'on trouve dans un aéroport, par exemple, et ce qu'il y manque. Les personnes handicapées rencontrent encore de nombreux problèmes, personne ne dira le contraire.

À mon avis, cela dénote des lacunes dans le processus de consultation. Qu'en pensez-vous? Êtes-vous de mon avis?

Mme Casey Thomas: Je vais commencer, puis je céderai la parole à ma collègue pour qu'elle étoffe.

Les consultations doivent être pertinentes, accessibles et inclusives. Nous avons déterminé que des personnes handicapées avaient pris part au processus de consultation de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Cela dit, il nous a été impossible d'établir si la rétroaction qu'elles avaient alors formulée avait bel et bien été prise en considération dans la préparation du plan sur l'accessibilité de VIA Rail.

Je laisse la parole à Mme Fortier, pour des précisions.

Mme Susie Fortier: Nous avons examiné le processus de consultation des deux organismes. Le règlement exige en effet que tous les fournisseurs de services de transport tiennent des consultations relativement à leur plan sur l'accessibilité. Cependant, notre vérification n'a porté que sur ces deux sociétés d'État.

Les autres fournisseurs de services de transport devront soumettre leurs plans sur l'accessibilité ultérieurement, au cours des mois et des années à venir, alors nous ne nous sommes pas penchés sur leurs consultations ni sur l'utilisation faite de l'information obtenue.

M. Wayne Long: Je vous remercie.

Le président: Merci, monsieur Long.

[Français]

Madame Chabot, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Louise Chabot (Thérèse-De Blainville, BQ): Merci, monsieur le président.

Madame Thomas, je vous remercie de vous être déplacée et d'avoir avisé le Comité de cet audit que vous avez produit.

Cela me donne l'occasion de vous dire que les audits que fournit le Bureau de la vérificatrice générale sur divers sujets sont précieux pour la reddition de compte. Ils permettent notamment de nous éclairer, les parlementaires, sur diverses situations.

Cet audit est éclairant. Cependant, je me suis dit en le lisant que j'aimerais en savoir plus. Je comprends que vous ne pouvez peut-être pas nous en dire plus.

Comme vous l'avez dit vous-même dans votre allocution, il y a quand même un million de personnes en situation de handicap qui se sont heurtées à des obstacles. On sait que ces personnes ne constituent pas un groupe homogène. Certaines sont atteintes de déficience intellectuelle, d'autres d'une déficience physique, notamment de cécité, d'autres encore sont aux prises avec des problèmes de mobilité et d'accessibilité. Pensons notamment aux fauteuils roulants et aux rampes.

Parmi ces obstacles, lesquels sont les plus criants et doivent être mieux connus? J'ai bien compris qu'il était difficile pour vous et pour le Bureau de les recenser concrètement. Cependant, si nous voulons éliminer ces obstacles, ce qui est l'objectif, il faut être capable de mieux les cibler. C'est un peu comme quand on lit un bon

livre: on voudrait en savoir un peu plus. Selon vous, quels sont les obstacles majeurs auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap qui utilisent les principaux transporteurs?

• (1635)

Mme Casey Thomas: Je vais commencer à répondre, puis je vais demander à Mme Fortier ou à M. Duvnjak d'ajouter des détails, puisque c'est ce que vous voulez.

L'Office des transports du Canada a la responsabilité de surveiller l'application des règlements. Ses représentants ont mené des inspections pendant la période de deux ans visée par l'audit, mais, à cause de la pandémie, ils n'ont été capables de faire qu'une seule inspection en personne, la pandémie ayant vraiment limité cette possibilité. Ils ont quand même décelé certains obstacles, mais nous avons constaté que ces représentants n'ont examiné que la façon dont les services étaient conçus, pas celle dont ils ont été assurés.

Je vais passer la parole à M. Duvnjak ou à Mme Fortier pour qu'ils ajoutent des détails.

Mme Susie Fortier: Il existe, en lien avec les situations de handicap auxquelles on peut faire face, une source d'information qui est l'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public, menée par Statistique Canada, et qui a été une bonne source d'information pour nous. L'Enquête présente la fréquence et le type d'obstacles qui ont été rencontrés au cours des deux dernières années en matière de transport.

Comme on l'a mentionné, un des obstacles les plus fréquents est l'accessibilité à l'information offerte sur les sites Web. En matière de transport, le type d'obstacle peut être très différent selon la situation de handicap dans laquelle la personne se trouve, et ce, peu importe le moyen de transport utilisé.

C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous avons recommandé aux deux sociétés d'État que nous avons auditées de faire un travail plus approfondi et d'analyser les plaintes qu'elles reçoivent. Cela leur permettrait de répondre, dans leur contexte particulier, aux situations les plus criantes, selon un indicateur de...

Mme Louise Chabot: Ces sociétés d'État ont-elles été réceptives à ces recommandations?

Mme Susie Fortier: Elles ont été réceptives, et ont accepté toutes les recommandations du rapport, incluant ces deux recommandations. Elles sont en train de mettre en oeuvre un plan d'action...

Mme Louise Chabot: Y a-t-il des délais?

Mme Susie Fortier: Oui, leur réponse fait état de délais, ainsi que leur plan d'action, qui a été déposé au Comité permanent des comptes publics.

Mme Louise Chabot: Personnellement, ce qui m'a ébranlée et que j'ai été surprise d'apprendre, c'est qu'il n'y a à l'Office des transports du Canada, l'organisme chargé de la surveillance, que quatre personnes pour surveiller l'application de plus de 450 dispositions auprès de 130 fournisseurs de services. Pensez-vous sérieusement que l'Office est en mesure de faire ce travail ou devrait-on augmenter le nombre d'employés?

M. Milan Duvnjak: Je vous remercie de la question.

[Traduction]

Nous indiquons en effet que, à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ce travail est réparti entre quatre équivalents temps plein, ce qui ne correspond pas nécessairement à quatre employés à plein temps. Les fournisseurs de services de transport sont très nombreux. Le Canada est un immense pays, ce qui n'est pas pour aider. Cependant, il ne nous revient pas de décider du bon nombre de ressources à consacrer à cette tâche, puisque ce n'est pas qu'une question de chiffres: tout dépend également du type d'inspection réalisé.

Nous avons toutefois signalé combien d'inspections ont été effectuées sur quelques années. Nous avons aussi recommandé à l'Administration de se pencher sur le déroulement des inspections et les types d'inspection dont il s'agit, ainsi que sur les ressources nécessaires à des inspections en bonne et due forme, puisque les personnes qui s'en chargent doivent composer avec de plus en plus de règlements au fil des ans, et pas seulement en matière d'accessibilité.

• (1640)

Le président: Merci, madame Chabot.

Vous avez la parole pour six minutes, madame Zarrillo.

Mme Bonita Zarrillo (Port Moody—Coquitlam, NPD): Merci beaucoup de votre présence aujourd'hui, mais aussi de votre travail, car il a déjà engendré des changements.

Quelqu'un a dit un peu plus tôt que la haute direction de VIA Rail avait déjà pris les choses en main et qu'elle avait fait ce qu'il fallait. J'espère qu'elle comprend mieux le règlement et les lacunes dans les services offerts.

Je veux cependant revenir aux vérifications prévues pour les sociétés d'État. De quand datent les dernières vérifications de ce genre? Quand la prochaine est-elle censée avoir lieu?

Mme Casey Thomas: J'avoue avec hésitation que c'est la première vérification en la matière que nous effectuons. La loi a été adoptée en 2019, si je ne m'abuse, alors c'est la première fois que nous avons l'occasion d'en réaliser une aux termes de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Pour ce qui est du suivi, nous sommes en train de déterminer quelles seront les prochaines vérifications, et certains sujets connexes à celui-ci sont déjà sur notre radar. Il y a une autre méthode que nous utilisons, aussi: le suivi concernant des audits antérieurs. Il s'agit de comparer les conclusions actuelles à celles de vérifications passées. Au lieu de faire un suivi intégral pour établir si les recommandations ont été appliquées, on se contente de déterminer si les conclusions de la vérification actuelle reflètent ou non une amélioration. C'est un autre mécanisme possible par rapport au travail réalisé.

Mme Bonita Zarrillo: D'accord.

Vous avez indiqué que les sociétés d'État sont visées. Je me demande si les compagnies aériennes seront également incluses dans une prochaine vérification, la prochaine fois, et à quel moment... Je sais qu'il y a beaucoup de plaintes sur la façon dont les compagnies aériennes traitent les personnes handicapées.

Mme Casey Thomas: Pour ce qui est des sociétés d'État, notre mandat nous autorise à les soumettre à une vérification. En revanche, les compagnies aériennes sont des entreprises privées, alors elles ne relèvent pas de notre mandat.

Cela dit, lorsque nous soumettons l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien à une vérification, nous pouvons déterminer comment elle encadre l'industrie.

Mme Bonita Zarrillo: Voilà qui m'amène à ma prochaine question. Je tenais à m'arrêter un instant sur les plaintes, car des concitoyens me racontent ce qu'ils vivent dans les transports, et il va de leur dignité.

Vous avez dit que l'accès aux données sur les plaintes est restreint, surtout dans le cas des entreprises privées. On nous rapporte la même chose par rapport à l'industrie du logement. C'est parfois impossible d'obtenir l'information.

Selon ce que vous avez dit, il arrive que les données ne soient pas accessibles. Pouvez-vous nous indiquer dans quelles circonstances? En quoi le Comité ou l'appareil fédéral peuvent-ils vous aider à obtenir ces données afin d'améliorer l'expérience des voyageurs handicapés?

Mme Casey Thomas: Vous avez relevé diverses raisons qui montrent toute l'importance des données sur les plaintes. Venons-en directement aux données auxquelles l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'a pas accès actuellement, puis je demanderai à mes collègues de fournir des précisions.

Présentement, lorsque quelqu'un se plaint d'une compagnie aérienne, par exemple, c'est lui qui décide à qui l'adresser. Or, s'il l'adresse simplement à la compagnie aérienne, l'Administration n'en a pas connaissance.

En comparaison, aux États-Unis, toute plainte adressée à une compagnie aérienne est également communiquée au bureau des transports des États-Unis qui, par conséquent, sait si telle ou telle compagnie aérienne canadienne a fait l'objet d'une plainte, par exemple. Il obtient ainsi les données, ce qui lui permet de déterminer où les choses achoppent et d'intervenir, ce qui est actuellement impossible à l'Administration, vu son propre mandat et ses pouvoirs.

Y a-t-il autre chose à ajouter?

M. Milan Duvnjak: J'ajouterais que nous avons relevé ce problème et que, évidemment, l'Administration nous a communiqué de l'information. Ses responsables conviennent qu'ils devraient avoir davantage accès à cette information. Par contre, il ne nous revient pas d'exiger ou de demander que l'on change la loi.

Dans sa réponse, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien présente certaines mesures, et je crois qu'elle réclamera d'avoir davantage accès à cette information, comme l'a dit Mme Thomas, à l'instar de l'organisme étatsunien de réglementation.

• (1645)

Mme Bonita Zarrillo: Question rapide: croyez-vous que le Comité devrait aussi recommander que les plaintes soient également communiquées à l'Administration afin qu'elle dispose de données d'analyse?

Mme Casey Thomas: Je pense que les députés et les membres des comités ont la possibilité d'exercer une influence que notre organisme, compte tenu de son mandat, ne peut pas avoir. Je pense qu'il revient au Comité de décider de ce qu'il convient de faire.

Mme Bonita Zarrillo: C'est ce que je retiendrai.

Pour en revenir aux vérifications, a-t-on relevé des recoupements avec des facteurs comme le sexe, l'âge ou la race? A-t-on recueilli des données sur ces catégories protégées par la Charte?

Mme Susie Fortier: Nous ne nous sommes pas penchés là-dessus dans le détail, mais nous avons recommandé la mise en place d'une stratégie à l'égard des données, de manière à permettre éventuellement à un fournisseur de services de transport de procéder à des analyses sur l'intersectionnalité. L'information n'était pas disponible, car il n'y avait pas de stratégie pour obtenir des données sur une variété de sujets sous un format qui se prête à de telles analyses.

Mme Bonita Zarrillo: Très bien. Très rapidement, pour ma prochaine question, je voulais parler de la formation sur l'aide physique. Certains de mes concitoyens, dont beaucoup de femmes, m'ont rapporté que, après avoir emprunté un vol en retard ou tardif, ce sont des bagagistes qui les avaient transférés de leur siège à leur fauteuil roulant, alors qu'ils ne sont pas formés à ce travail et qu'ils ne veulent pas le faire.

A-t-il été question de ce problème? A-t-il été relevé dans le cadre de votre vérification? Avez-vous déterminé... On sait maintenant qu'il y a des gens qui n'ont pas nécessairement été formés, mais avez-vous eu l'impression qu'on demandait à d'autres employés, comme les bagagistes, de se charger de transférer des passagers?

Le président: Je vous prie de garder votre réponse courte.

Mme Susie Fortier: Rien ne nous a été communiqué à ce sujet, mais on a vu ce qui était fait ou non par rapport au règlement et à la formation. Il n'a pas été expressément question de cas individuels de ce type.

Le président: Je vous remercie, madame Zarrillo.

À vous la parole, madame Martinez Ferrada.

[Français]

Mme Soraya Martinez Ferrada (Hochelaga, Lib.): Monsieur le président, j'aimerais juste avoir une clarification concernant l'heure de fin de la réunion, étant donné que nous avons commencé plus tard. Je sais que cela prendrait le consentement des membres du Comité pour finir à 17 h 30, mais, si nous sommes d'accord, pourrait-on s'assurer que les membres disposent tous du même temps de parole pour poser quelques questions d'ici la fin de la rencontre? Est-ce que les membres du Comité accepteraient cette proposition?

[Traduction]

Le président: Il n'y a qu'une ronde.

Madame Chabot, la parole est à vous.

[Français]

Mme Louise Chabot: Pour ma part, je suis d'accord sur ce que propose ma collègue. Il serait bon que le temps soit réparti de façon équitable, de façon à ce que nous n'ayons pas à revivre ce que nous avons vécu lors de la dernière réunion.

Le président: Merci, madame Chabot.

[Traduction]

Je suis les directives...

[Français]

Mme Louise Chabot: C'est un plaisir.

[Traduction]

Mme Louise Chabot: Je suis la vice-présidente.

Des voix: Oh, oh!

Le président: Je peux quitter mon fauteuil et vous pourrez prendre ma place, madame.

Nous gaspillons du temps. D'habitude, nous faisons deux rondes de cinq minutes et deux rondes de deux minutes et demie. Toutefois, nous venons de terminer une ronde et il a été suggéré que nous poursuivions, mais avec des rondes de cinq minutes.

Y a-t-il consentement? Il s'agirait de quatre rondes de cinq minutes au lieu de passer à des rondes de deux minutes et demie.

Je peux demander le vote à ce sujet. Le Comité décidera ce qu'il veut faire.

Comme il n'y a aucune objection...

Mme Tracy Gray: Monsieur le président, êtes-vous en train de dire que vous souhaitez modifier la pratique habituelle? Les questions sont fondées sur le nombre de représentants élus de chaque parti qui sont présents ici. Le fait que les quatre partis disposent du même temps est injuste pour les membres présents.

Je crois que nous devrions nous en tenir à la pratique habituelle. En tout respect, c'est ce qui serait équitable pour les députés élus qui sont présents ici.

Le président: Merci, madame Gray, mais j'ai ici une proposition qui semble...

Je peux soumettre la question à un vote. C'est le Comité qui détermine la marche à suivre dans de tels cas. Je ne veux pas m'étendre sur ce point.

Le Comité souhaite-t-il diviser le temps en quatre rondes égales de cinq minutes?

• (1650)

M. Wayne Long: Monsieur le président, j'ai une suggestion.

S'il y a un tour de plus, pourquoi...

Une voix: Non.

M. Wayne Long: Avons-nous deux rondes de plus? Je suis désolé. Je croyais que vous aviez parlé d'une ronde.

Le président: Non. La séance doit durer jusqu'à 17 h 30. Ensuite, le Comité pourra décider. C'est le temps qui nous est imparti.

M. Michael Coteau (Don Valley-Est, Lib.): Par souci de clarté, pourrions-nous effectuer une autre ronde d'un certain nombre de minutes à ce moment-là? Nous pouvons ajouter deux autres rondes. Est-ce exact?

Le président: C'est ce que nous devrions pouvoir faire.

M. Michael Coteau: Oui. Si nous procédons à deux autres rondes, alors...

Le président: La demande portait sur quatre rondes de cinq minutes.

Je ne vois pas de consensus. Sans consensus, j'hésite à m'écarter de notre pratique habituelle.

Nous allons continuer de la manière convenue.

Madame Falk, vous disposez de cinq minutes.

Mme Rosemarie Falk (Battlefords—Lloydminster, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Nous savons que cet audit met en lumière certaines lacunes dans le transport exempt d'obstacles au Canada. Nous savons aussi que la ministre de l'Inclusion des personnes en situation de handicap prévoyait un cadre stratégique législatif pour la Loi canadienne sur l'accessibilité. Il s'agissait du projet de loi C-81, il y a quelques législatures de cela. Elle repose presque entièrement sur les règlements liés à cette loi.

Je me demande ceci: est-ce que les règlements existants sont suffisants pour parvenir à un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, ou est-ce qu'il faudrait apporter des changements réglementaires ou législatifs pour y parvenir?

Mme Casey Thomas: Merci beaucoup de cette question.

Je vais commencer par dire que 2040, c'est très loin. Les personnes en situation de handicap devront attendre ces changements très longtemps.

En ce qui concerne les changements à la loi, aux règlements et aux politiques, les décisions sont prises à l'extérieur du cadre de notre mandat. Nous examinons la mise en œuvre de ces règlements. Mes collègues peuvent peut-être en dire plus au sujet des effets et des répercussions des règlements. Toutefois, nous ne nous occupons généralement pas des changements.

Je vais demander à mes collègues s'ils ont quelque chose à ajouter.

M. Milan Duvnjak: J'ajouterai peut-être simplement, comme Mme Thomas l'a dit, que 2040, c'est bien loin. Nous avons constaté certains progrès en matière d'accessibilité. Nous espérons qu'ils se poursuivront et auront lieu le plus rapidement possible et non principalement juste avant 2040. C'est ce que nous espérons.

Comme nous l'avons indiqué dans notre audit, nous croyons qu'il est possible d'améliorer certains domaines. Compte tenu du fait que les organisations que nous avons auditées ont accepté nos recommandations et établi des plans afin d'apporter des changements dans des délais raisonnables, nous faisons preuve d'un optimisme prudent dans le fait que l'accessibilité continuera de s'améliorer — à un bon rythme, espérons-le.

Mme Rosemarie Falk: Avez-vous quelque chose à ajouter, madame Fortier?

Mme Susie Fortier: Je pourrais ajouter quelques mots rapidement.

Nous avons examiné deux règlements. Le premier est comme la norme ou le point de référence. Le deuxième est plus détaillé, chacun pouvant déterminer ses obstacles en consultation avec des personnes en situation de handicap. Si les outils de consultation avec ces dernières peuvent servir à déterminer les lacunes et ce qu'il faut faire pour les régler, alors ces règlements pourront servir à faire avancer les choses rapidement.

Mme Rosemarie Falk: Merci beaucoup.

Comme M. Long l'a indiqué, j'étais ici dans le cadre de l'examen du projet de loi C-81. C'était très frustrant, car il a semblé nous être renvoyé à la dernière minute. Nous avons dû l'examiner à la va-vite et le renvoyer.

Nous avons accordé beaucoup d'attention à la reddition de comptes, en étant conscients que, lorsqu'on consulte des personnes

en situation de handicap, les choses sont parfois différentes. Cela ne signifie pas nécessairement que nous sommes assis dans la même pièce à discuter. Il pourrait y avoir des aides provenant de divers niveaux, même lorsqu'il est question de la manière dont les gens pourraient participer à la consultation. Manifestement, c'était avant la COVID, et le monde virtuel n'était pas aussi omniprésent.

J'aimerais aussi savoir comment il se fait que l'ACSTA ne savait pas que, selon la réglementation, ses gestionnaires devaient suivre une formation en matière d'accessibilité. Je trouve très troublant que cela n'avait pas été compris, surtout lorsque nous... C'est un changement de culture, quelque chose dont il faut discuter, et il faut le faire dès le départ. Il faut examiner les choses sous l'angle de l'accessibilité. Je me demande juste pourquoi l'ACSTA ignorait qu'il fallait procéder ainsi.

● (1655)

Mme Susie Fortier: C'est une question qu'il faudrait poser à l'ACSTA. Nous savons toutefois que les services de l'ACSTA sont offerts par un prestataire tiers. Cela pourrait expliquer pourquoi il était plus difficile d'appliquer la réglementation à l'ACSTA, la société d'État, par rapport aux gens qui sont sur le terrain et qui ne sont pas des employés de l'ACSTA, mais bien des employés d'une société de sécurité tierce.

Mme Rosemarie Falk: Est-ce que cela fait trop d'intermédiaires, ou on ne le sait pas vraiment?

Mme Susie Fortier: Il s'agit d'organisations différentes et donc de groupes différents. Les personnes sur le terrain et leurs gestionnaires ont reçu une formation parce que la prestation des services est en fait organisée avec les fournisseurs de services de sécurité tiers. C'est ainsi que les choses fonctionnent.

Mme Rosemarie Falk: Merveilleux. Merci.

Le président: Merci, madame Falk.

Monsieur Van Bynen, vous disposez de cinq minutes.

M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins présents des renseignements qu'ils nous ont fournis.

L'an dernier, j'ai optimisé mon site Web personnel en fonction d'une variété de troubles, y compris visuels, auditifs, moteurs et cognitifs. Les nouvelles options d'accessibilité permettent à davantage d'habitants de ma circonscription, Newmarket—Aurora, et de personnes ailleurs au pays d'utiliser mon site Web. À mon avis, les sites Web peuvent offrir une accessibilité complète. Cela devrait être universel.

Même si les données semblent indiquer qu'il faut améliorer l'accessibilité aux sites Web dans l'industrie des voyages, pouvez-vous nous donner des exemples de progrès en matière d'alternatives aux sites Web pour les voyageurs malvoyants?

Mme Susie Fortier: Je ne suis pas certaine que nous ayons les données techniques pour répondre à cette question. Nous avons examiné l'ensemble du site Web de l'entité. Nous avons constaté que le site Web de l'organisme de réglementation, l'OTC, était très bien conçu. Pour ce qui est du reste, nous nous fions simplement à la réglementation existante et à ses critères. Nous avons vérifié les sites Web en fonction de ces critères et repéré les lacunes qui peuvent être corrigées.

M. Tony Van Bynen: Merci.

On dirait que le rôle du gouvernement consiste à établir des buts et des objectifs. Il semble que le défi réside dans la mise en œuvre, dans le changement de culture et dans l'obtention d'engagements.

Lorsque je travaillais à la banque, nous avions cette règle selon laquelle au moins trois niveaux de gestion devaient croire fermement dans les nouveaux principes et processus. Avez-vous constaté qu'une culture s'était implantée dans l'une ou l'autre des organisations que vous avez examinées?

M. Milan Duvnjak: En menant notre audit, ce qui a pris environ 12 mois, nous avons mieux saisi la culture des trois organisations visitées.

Il est difficile d'obtenir des preuves concrètes, mais nous croyons — compte tenu des réponses obtenues, puis de nos validations — que la culture évolue. Bien entendu, elle n'évolue jamais assez rapidement. Il y a des progrès sur ce front dans les trois organisations que nous avons auditées.

M. Tony Van Bynen: En ce qui concerne les contrats passés avec des tiers et les personnes qui les mettent en œuvre — c'est là que se trouve le problème, à la mise en œuvre —, avez-vous déjà examiné l'un des contrats passés dans le cadre des ententes pour faire en sorte que tout programme d'incitatifs reflète les progrès réalisés sur le plan de l'application de la loi sur l'accessibilité afin que les gens soient récompensés pour avoir fait ce qui s'impose?

M. Milan Duvnjak: Nous ne nous sommes pas penchés sur cette question précise. En revanche, nous nous sommes penchés, par exemple, sur la formation. Nous avons examiné les programmes de formation de VIA et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, y compris les programmes de formation utilisés pour former les fournisseurs tiers.

Nous avons constaté que, dans la plupart des cas, la formation était adéquate. Elle comportait quelques lacunes. Par exemple, dans le cas de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, nous avons remarqué qu'une lacune précise dans la formation portait sur la manière de gérer la personne-ressource de quelqu'un ayant des problèmes d'accessibilité. Nous avons également relevé quelques lacunes dans la formation de VIA.

• (1700)

M. Tony Van Bynen: Pensez-vous qu'il devrait y avoir des normes de déclaration pour les données sur l'accessibilité, en particulier en ce qui concerne la collecte des plaintes que nous recevons? Est-ce l'une des mesures que le gouvernement devrait prendre pour faire progresser les choses à un meilleur rythme?

M. Milan Duvnjak: En ce qui concerne les données, notre section a parlé de la formation, notamment celle de l'Office des transports du Canada. Nous avons discuté du fait qu'il serait idéal si l'Office avait accès à une plus grande part des données de leurs homologues américains.

Nous avons constaté que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et VIA géraient les plaintes une à la fois. Selon nous, il est préférable d'adopter une perspective plus large. Une meilleure stratégie relative aux données qui comprend un certain nombre de choses leur donnerait une meilleure idée des problèmes qui existent au lieu de les régler au cas par cas. Il serait bon d'avoir une vue d'ensemble.

M. Tony Van Bynen: La consolidation rend les choses plus visibles et modifie les programmes.

Existe-t-il des organismes dans le portefeuille des transports qui font du bon travail sur le plan de la formation et de la prestation d'aide physique? Existe-t-il des pratiques exemplaires qui devraient être adoptées par ces organismes?

Le président: Veuillez répondre brièvement.

Mme Susie Fortier: Nous devons dire que, même s'il y a des lacunes, les deux sociétés d'État ont mis en place des programmes déjà établis et qu'elles continuent à les développer. C'est en continuant à faire ce que les règlements demandent, à effectuer des améliorations et à organiser des cours de recyclage qu'elles continueront de s'améliorer.

Le président: Merci, monsieur Van Bynen.

[Français]

Madame Chabot, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Mme Louise Chabot: Merci, monsieur le président.

Madame Thomas, l'Office des transports du Canada relève du ministre des Transports. Comment le ministre a-t-il réagi à l'audit et au rapport que vous avez déposé?

Mme Casey Thomas: La plupart de nos conversations ont lieu avec les gestionnaires et les cadres supérieurs des organismes. Nous n'auditions pas le ministère lui-même. Nous avons eu un breffage avec le ministre et je crois qu'il a été réceptif à nos recommandations. Il a favorablement accueilli l'audit et il a dit qu'il allait mettre en œuvre nos recommandations.

Mme Louise Chabot: Après avoir constaté les défis auxquels l'Office est confronté pour faire ses rapports, on espère que le ministre responsable fera bouger les choses.

Dans votre allocution d'ouverture, vous avez dit que l'Office ne pouvait pas avoir accès à toutes les plaintes. Est-ce que vous avez des recommandations pour améliorer l'accès de l'Office à ces données?

Mme Casey Thomas: Les plaintes auxquelles il n'a pas accès sont celles qui sont envoyées directement aux compagnies aériennes. Un changement réglementaire est donc nécessaire pour que l'Office puisse avoir accès à ces plaintes.

Mme Louise Chabot: Cela me semble majeur. Est-ce que je me trompe?

J'ai aussi lu que, parfois, une plainte est classée selon sa nature, et non le fait que ce soit une personne en situation de handicap qui l'ait formulée. Ce n'est pas une critique à l'égard de votre audit. L'objectif de notre comité dans cette étude est de savoir comment renforcer l'Office et les ministères et d'avoir un portrait juste de la situation pour la corriger à l'avenir.

Je suis bien d'accord avec vous, et j'espère que nous allons atteindre nos objectifs avant 2040. J'essaie donc de voir quelles recommandations notre comité pourrait faire pour renforcer la capacité de collecte des données, permettre d'avoir des données plus précises et donner à l'Office les moyens de jouer pleinement son rôle.

• (1705)

Mme Casey Thomas: Au sujet des plaintes, vous avez raison: elles sont catégorisées en fonction de leur nature, et non du statut des personnes qui les ont formulées. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle il est difficile d'évaluer les possibilités de changement et de prendre des décisions qui vont améliorer l'accessibilité pour les personnes qui sont en situation de handicap. Je vais demander à...

Le président: Merci, madame Chabot et madame Thomas.

[Traduction]

Madame Zarrillo, est-ce vous qui prenez la parole ou Mme Barron?

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup.

C'est moi qui prends la parole et Mme Barron posera la prochaine série de questions pour moi.

Je commencerai par dire qu'il semble que le Sénat ait envoyé un message indiquant que la motion de la Chambre des communes présentée au Sénat au sujet des amendements au projet de loi C-22 a été adoptée par le Sénat. Je suppose qu'il est en route, monsieur le président.

Je voulais parler un peu des mécanismes qui permettront aux objectifs liés aux exigences réglementaires d'être atteints. Le rapport indique que l'objectif était de 80 % et que le seuil de 69 % a été atteint. Je me demande s'il y a des amendes ou des sanctions.

Quel mécanisme permettra aux objectifs d'être atteints? Que faisons-nous s'ils ne le sont pas?

Mme Susie Fortier: L'organisme de réglementation met en place une série d'activités pour assurer la conformité, allant de discussions informatives à l'imposition d'amendes. Au cours de notre vérification, il avait mis en œuvre les premières mesures de cette série à titre de mesures visant à garantir la conformité. Nous avons constaté que cela permettait d'éliminer certains obstacles.

Depuis la fin de notre vérification, nous avons constaté que l'Office a rendu publiques des informations selon lesquelles des amendes ont été imposées dans d'autres cas.

Mme Bonita Zarrillo: Des amendes ont été imposées.

Mme Susie Fortier: Il y a des informations sur le site public de l'organisme de réglementation.

Mme Bonita Zarrillo: Ces informations peuvent-elles être présentées au Comité?

Mme Susie Fortier: C'est de l'information publique. Bien sûr.

Mme Bonita Zarrillo: Ce serait formidable. Merci beaucoup.

Je veux revenir sur la question de la dignité et celle de l'accès égal et de la dignité des personnes handicapées dans le domaine des déplacements. Je voulais poser une question précise sur la formation des tiers.

J'ai remarqué que les tiers suivaient davantage de formation que l'Office lui-même, surtout à l'échelle des cadres et des dirigeants. Existe-t-il des chiffres sur le pourcentage de travail qui est confié à la sous-traitance et sur le taux de roulement chez les tiers?

J'essaie de comprendre combien de formation serait nécessaire pour l'utilisation par des tiers.

Mme Susie Fortier: Dans le cas de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, tous les services dans l'aéroport sont fournis par des tiers fournisseurs de services de contrôle. Une partie de leur processus d'accréditation exige qu'ils soient formés avant de commencer.

Nous avons constaté que beaucoup de nouveaux employés ont été embauchés au cours de l'été. Les journaux ont beaucoup parlé de la situation. Nous avons constaté que cela faisait partie de leur processus d'accréditation avant qu'ils ne commencent à travailler

sur le terrain. Nous avons jugé que le fait de veiller à ce que les personnes qui fournissent les services sur le terrain aient reçu leur formation est une bonne pratique.

Mme Bonita Zarrillo: L'Office serait-il en mesure de comprendre le taux de roulement et la quantité de formation donnée? Je pense que cela ferait probablement partie du coût des contrats pour assurer une formation adéquate aux travailleurs. Y a-t-il des informations sur les taux de roulement chez les tiers?

Mme Susie Fortier: Nous ne disposons pas de ces informations. Nous savons seulement que cela fait partie du processus d'accréditation de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ce qui signifie que tout nouvel employé doit être accrédité dans le cadre de ce processus. Tout nouvel entrepreneur doit être accrédité et le processus d'accréditation inclut une formation sur l'accessibilité.

Le président: Merci, madame Zarrillo. Votre temps est écoulé.

Madame Ferreri, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Michelle Ferreri (Peterborough—Kawartha, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être ici. J'apprécie vraiment le temps que vous nous consacrez et votre aperçu de cette importante étude.

Je pense qu'il est très important de se pencher sur cette question. En ce qui concerne les obstacles, je pense que beaucoup d'entre nous ne savent pas ce qu'ils ne savent pas. Personne ne sait vraiment ce qu'est un obstacle tant qu'il n'y a pas de problème d'accessibilité. Merci pour votre travail sur ce sujet.

Certaines choses m'ont sauté aux yeux lorsque j'ai lu votre rapport. Pour ceux qui nous regardent à la maison, il s'agit du rapport de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada intitulé « Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap ».

Dans le dernier paragraphe de la partie intitulée « Message général », on peut lire ceci: « L'Office des transports du Canada a quant à lui un pouvoir très limité pour demander aux fournisseurs de services de transport des données sur les plaintes qu'ils reçoivent. » Pourquoi?

• (1710)

Mme Casey Thomas: Autant que je sache, le mandat de l'Office ne l'autorise tout simplement pas à recueillir ces informations.

M. Milan Duvnjak: C'est le cas à l'heure actuelle. Comme nous le savons également, nous avons une recommandation dans ce domaine. L'Office approuve évidemment l'idée d'avoir un meilleur accès aux données complètes, comme ses homologues américains. Nous pensons qu'ils chercheront à obtenir un meilleur accès.

Mme Michelle Ferreri: Le terme « demander » est utilisé dans le texte, alors pourquoi demander des données serait-il... Je comprends que l'Office des transports du Canada n'est pas tenu de fournir ces données, mais vous dites qu'il n'a qu'un pouvoir très limité pour les demander.

Mme Susie Fortier: La directive lui permet d'avoir accès à certaines informations lorsqu'il fait une évaluation spéciale d'un cas particulier. Dans ce contexte, il peut demander au fournisseur de services de transport de lui donner accès aux informations s'il s'agit, par exemple, d'une affaire qui est portée devant le tribunal de l'Office.

L'Office des transports du Canada n'a pas le mandat ni le droit d'accéder régulièrement à ces informations, comme demander à un fournisseur de lui fournir un compte rendu annuel ou mensuel des plaintes en matière d'accessibilité qu'il a reçues. Il n'a pas ce droit. Il peut seulement demander ces informations dans le cadre de son enquête lorsqu'une plainte précise est déposée.

Mme Michelle Ferreri: Quand je pense aux demandes d'information, je constate qu'il n'y a aucune conséquence si l'Office ne les fournit pas. C'est essentiellement ce que vous dites. Est-ce juste? Je vois une personne qui hoche la tête. C'est bon.

Selon Statistique Canada, un cinquième des Canadiens âgés de 15 ans et plus ont au moins un handicap qui pourrait limiter leur participation aux activités quotidiennes. Sur les 2,2 millions de personnes handicapées qui ont utilisé des transports sous réglementation fédérale en 2019 et 2020, 63 % se sont heurtées à un obstacle, soit les deux tiers, ce qui est considérable.

En tant que vérificateurs, je vous pose la question suivante: Quel est un objectif ou un chiffre réaliste? Est-il réaliste de demander que 0 % de personnes se heurtent à un obstacle? Quel est le délai? Je sais que vous avez dit que 2040 est une date trop lointaine, mais nous savons aussi que les entreprises sont accablées par tant de difficultés et qu'il est absolument difficile de rendre les choses accessibles. C'est coûteux. Il y a beaucoup de choses à faire. Je ne pense pas que cela vienne d'un manque de compassion.

En votre qualité de vérificateur, quel est, selon vous, un chiffre réaliste par rapport à 63 %?

Mme Casey Thomas: D'abord, nous ne serons probablement pas en mesure de vous donner un chiffre.

Tous les Canadiens ont le droit de participer pleinement à la société, et je crois que les consultations sont un aspect essentiel de la loi. L'un des grands principes est « rien ne doit se faire sans nous ». Par conséquent, le chiffre devrait être... L'objectif de la loi est d'éliminer les obstacles, et les organismes devraient avoir le même.

Mme Michelle Ferreri: Je comprends que vous ne vouliez pas donner un chiffre précis, mais je pense qu'il est très important d'établir un objectif afin de clarifier les attentes. Pour être juste, il y a un consentement unanime. Tout le monde s'entend pour dire que tous les êtres humains méritent d'avoir ce droit.

Quel objectif chiffré peut-on établir de façon réaliste?

Mme Casey Thomas: L'objectif du gouvernement du Canada est d'éliminer tous les obstacles. Par conséquent, les organismes doivent travailler à éliminer les obstacles.

Mme Michelle Ferreri: Quelle est l'échéance?

Mme Casey Thomas: La cible qui a été fixée est 2040. C'est une exigence législative.

Comme M. Duvnjak l'a dit, nous espérons que les organismes prendront des mesures sans tarder pour éliminer les obstacles, plutôt que d'attendre à la dernière minute, près de la date limite.

Mme Michelle Ferreri: Pensez-vous que le gouvernement, selon son approche actuelle, est en voie d'atteindre cet objectif?

Mme Casey Thomas: Les organismes visés par notre étude ont accepté nos recommandations. Ils ont mis en place des plans d'action. J'ose espérer, avec un optimisme prudent, que les organismes ayant fait l'objet de l'audit pourront réaliser des progrès et atteindre cet objectif.

Le président: Merci, madame Ferreri.

Nous passons maintenant à M. Coteau, qui a cinq minutes.

M. Michael Coteau: Merci beaucoup.

Je vous remercie chaleureusement d'être ici aujourd'hui. Il ne fait aucun doute que ce rapport est un document très important. Je suis heureux qu'on se concentre sur les personnes en situation de handicap.

Avez-vous déjà réalisé des rapports de ce type sur d'autres secteurs en ce qui concerne les situations de handicap? Est-ce le premier rapport du genre?

• (1715)

Mme Casey Thomas: Oui, c'est le premier rapport depuis l'entrée en vigueur de la loi en 2019.

M. Michael Coteau: J'imagine qu'il y en aura d'autres parce que la question de l'accessibilité s'applique à tant d'autres secteurs.

Mme Casey Thomas: Tout à fait. Nous sommes en train de planifier nos futurs audits. Certains d'entre eux porteront certainement sur ce sujet. Ils sont sur notre liste qui servira à déterminer les études que nous ferons en 2025 et au-delà.

M. Michael Coteau: J'ai remarqué que vous avez utilisé une norme du Consortium World Wide Web pour évaluer l'expérience réelle des utilisateurs avec les technologies en ligne, plus précisément les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0. Est-ce une norme internationale?

Mme Susie Fortier: C'est effectivement une norme internationale. C'est la norme exigée dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

M. Michael Coteau: Est-elle utilisée partout dans le monde?

Mme Susie Fortier: Elle est utilisée par de nombreux organismes. Il y a une nouvelle version. L'Europe utilise parfois une variante de cette norme, mais le principe reste le même. L'approche est la même. On parle des versions 2.0 et 2.1. C'est un détail très technique, je suis désolée.

M. Michael Coteau: Avez-vous examiné d'autres normes existantes et déterminé qu'il s'agissait tout simplement de la meilleure?

Mme Susie Fortier: Nous avons choisi cette norme parce que c'est celle qui est prévue dans le règlement.

M. Michael Coteau: C'est ce qui est prévu dans le règlement canadien. Je comprends. D'accord.

J'ai aussi remarqué que, pour certaines constatations, vous avez utilisé des données de Statistique Canada datant de 2021 pour un rapport de 2023. Or, les technologies ont bien changé pendant cette période. Comment avez-vous justifié l'utilisation des données de 2021 pour une étude sur ces organismes en 2023?

Par exemple, on peut lire ce qui suit à la page 10:

L'utilisation des sites Web pour faire des réservations ou chercher des informations constituait un obstacle pour trois voyageurs en situation de handicap sur dix, selon l'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public menée par Statistique Canada en 2021.

Est-ce juste d'appliquer cette évaluation à un rapport deux ans plus tard?

Mme Susie Fortier: Nous avons utilisé les données disponibles. Ces données étaient très pertinentes pour notre étude: elles portaient sur les personnes ayant voyagé avant et pendant la pandémie. L'expérience a également pu être différente dans ces cas.

M. Michael Coteau: Par exemple, le paragraphe 1.30 indique ce qui suit:

Nous avons constaté que 17 % [...] des critères d'accessibilité en ligne testés pour VIA Rail ne répondaient pas aux normes requises.

Comment en êtes-vous venus à cette constatation? Avez-vous seulement utilisé ces critères?

Mme Susie Fortier: Oui, nous avons choisi une série de critères, puis nous avons évalué certaines pages des sites des sociétés d'État. Nous avons fait appel à un spécialiste de l'accessibilité des sites Web ainsi qu'à une personne en situation de handicap pour effectuer les tests.

M. Michael Coteau: J'entre peut-être trop dans les détails, mais avez-vous découvert que les programmes utilisés par les utilisateurs finaux étaient parfois à ce point différents qu'il était difficile de procéder aux tests?

J'ai fait partie d'un organisme qui se penchait sur la littératie numérique, par exemple. Nous avons découvert qu'il était très difficile d'évaluer la situation en raison de la grande diversité des programmes. Certains programmes sont utilisés depuis 15 ans parce qu'ils fonctionnent très bien. Parfois, les changements de scripts compliquent les choses.

Avez-vous trouvé des façons de relever ce défi?

Mme Susie Fortier: Nous n'avions évidemment pas tous les outils, mais nous avons utilisé deux des meilleurs outils de lecture d'écran, par exemple, pour une variété de navigateurs, ce qui semblait être l'approche la plus fréquente pour brosser un portrait de la situation. Cela dit, nous n'avons pas mis à l'essai tous les outils existants. Nous avons adopté une approche sélective à l'égard des tests possibles pour obtenir ces résultats.

M. Michael Coteau: Lorsqu'un rapport de la sorte est publié au sujet d'organismes comme VIA Rail, une rencontre de suivi est-elle organisée pour déterminer comment on donnera suite à certaines des recommandations, surtout par rapport à l'accès à l'information en ligne?

Mme Casey Thomas: Tout à fait. Pendant l'audit, nous interagissons fréquemment avec les organismes. Nous leur soumettons les recommandations provisoires pour leur permettre d'obtenir les résultats qui devraient en découler, selon nous.

Lorsque nous publions le rapport, il leur revient de rédiger des réponses à nos recommandations, mais aussi d'établir un plan d'action en vue de l'audience du comité des comptes publics. Ils ont élaboré leur plan d'action et l'ont présenté à ce comité.

• (1720)

M. Michael Coteau: Merci de votre excellent travail.

Je sais que mon temps de parole est probablement écoulé. Je peux sentir le regard de la présidence.

Des députés: Ah, ah!

M. Michael Coteau: Je vous remercie de votre travail et j'espère que ce rapport est le début d'un processus continu qui permettra d'accroître l'accessibilité pour les Canadiens. Merci encore.

Le président: Merci, monsieur Coteau.

Avant de céder la parole à Mme Gray, il semble que nous aurons le temps pour une période complète de questions, c'est-à-dire deux interventions de cinq minutes et deux de deux minutes et demie, si le Comité souhaite procéder ainsi.

D'accord, ce sera donc cinq minutes... Est-ce au tour de M. Aitchison? Selon mes notes, nous devrions passer à Mme Gray, mais, dans ce cas, M. Aitchison n'aurait pas de temps de parole.

Mme Tracy Gray: Merci. Je sais que nous avons changé quelque peu ce qui était prévu.

Merci encore d'être ici aujourd'hui.

Je voulais entre autres parler du fait que le rapport a révélé que VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont pris des mesures pour solliciter les avis des personnes en situation de handicap dans le cadre de certaines activités, mais qu'ils auraient dû les consulter plus largement, notamment en ce qui concerne les méthodes didactiques pour la formation sur l'accessibilité.

Selon vos observations, était-ce une priorité des organismes?

Mme Soraya Martinez Ferrada: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Je pense que vous avez oublié l'opposition dans le tour de questions.

Le président: Non, j'ai dit que nous allions avoir deux interventions de cinq minutes et deux de deux minutes et demie.

Mme Soraya Martinez Ferrada: Vous avez omis deux interventions de deux minutes et demie après M. Coteau.

M. Wayne Long: Il faudrait peut-être faire appel à la vice-présidence.

Le président: Je suis la routine prévue, l'ordre approuvé dans un cas comme celui-ci, c'est-à-dire pour les tours subséquents, parce qu'il n'y a pas eu deux groupes de témoins. Nous en avons qu'un seul. Je suis la procédure approuvée.

M. Michael Coteau: Pouvons-nous permettre aux deux députées de terminer leur intervention? De combien de temps disposent-elles? Deux minutes? Allons-nous procéder ainsi?

Le président: Oui.

Parce qu'il y a un groupe avec un seul témoin, nous suivons l'ordre approuvé. Nous terminerons donc avec deux interventions de cinq minutes et deux de deux minutes et demie.

Madame Gray, vous avez cinq minutes. La parole est à vous.

Mme Tracy Gray: Merci, monsieur le président.

Je vais donc répéter ce que je disais.

Je voulais soulever la question des consultations.

VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont pris des mesures pour solliciter les avis des personnes en situation de handicap dans le cadre de certaines activités, mais ils auraient dû les consulter plus largement, notamment en ce qui concerne les méthodes didactiques pour la formation sur l'accessibilité. Selon vos observations, était-ce une priorité des organismes? Au cours de votre audit, sur quel aspect de cette question semblaient-ils se concentrer?

Mme Casey Thomas: Pourriez-vous clarifier ce que vous entendez par « priorité »? Parlez-vous des méthodes didactiques, ou...?

Mme Tracy Gray: Oui, je parle des méthodes didactiques pour la formation sur l'accessibilité.

Mme Casey Thomas: Je crois que lors des consultations, on a demandé aux participants de ne pas parler des méthodes didactiques parce qu'ils voulaient vraiment mettre l'accent sur le contenu de la formation. Je crois que par la suite, lors du suivi, nous avons déterminé qu'il n'y avait pas de suivi à faire au sujet des méthodes didactiques.

Je vais demander à mes collègues si j'ai oublié quelque chose.

Mme Tracy Gray: Excellent, merci.

En ce qui concerne les plaintes, votre rapport indique que de 2017 à 2022, période durant laquelle VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien classaient les plaintes selon qu'elles touchaient les personnes handicapées, il y a eu 83 plaintes dans cette catégorie. Cependant, le rapport indiquait que plus de 1 000 plaintes déposées par des personnes handicapées ou en leur nom ont été plutôt classées en fonction de la nature opérationnelle de la plainte.

Savez-vous pourquoi ces données n'ont pas été utilisées pour cerner et prévenir les obstacles à l'accessibilité des transports? Pourquoi a-t-on classé les plaintes de cette façon?

• (1725)

Mme Casey Thomas: L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a reçu ces renseignements et les a classés, comme vous dites, selon leur nature. Si les plaintes avaient été classées en fonction de leur statut, cela aurait fait en sorte qu'une plainte déposée au sujet d'un chien d'assistance, par exemple, aurait pu être classée comme ayant trait aux personnes handicapées plutôt qu'au processus de contrôle de sécurité.

En procédant ainsi, ils auraient pu effectuer une meilleure analyse des données et ainsi comprendre s'il y a lieu de prendre des mesures additionnelles.

M. Milan Duvnjak: Cela se rapporte à la stratégie en matière de données dont nous avons parlé. Une recommandation qui a été acceptée permettra d'avoir une meilleure vue globale et des ensembles de données plus épurés, plus concis et mieux consolidés.

Mme Tracy Gray: Merci.

C'est une solution pour l'avenir, mais pensez-vous qu'il y ait un moyen de mettre à profit et de diffuser les données qui existent déjà? Y a-t-il un moyen de reprendre ces données pour les reclasser différemment? Ou bien est-ce une situation où on a fait tout ce qu'il était possible de faire avec les données fournies, alors voici ce que nous recommandons à partir de maintenant?

Est-ce là où en sont les choses?

Mme Casey Thomas: Je suppose qu'ils ont recueilli les données et qu'ils ont l'information. Il faudrait voir avec eux ce qu'ils peuvent maintenant faire avec ces données.

Je ne connais pas suffisamment les détails pour savoir s'il serait aisé de reprendre les anciennes données pour les réanalyser, ou s'il est plutôt préférable de s'en tenir à saisir correctement l'information à l'avenir pour l'analyser et s'en servir ensuite pour prendre des décisions.

Mme Tracy Gray: Merci.

Du côté de l'application des données, avez-vous relevé quoi que ce soit dans votre audit qui s'insère dans l'optique de la réglementation? Y a-t-il des possibilités qui devraient être envisagées du point de vue de la réglementation, et non seulement du point de vue d'une

organisation en particulier, que ce soit sur le plan des politiques ou des données de référence?

Dans le cadre de ce processus, avez-vous relevé quoi que ce soit qui devrait être examiné de plus près par l'organisme de réglementation?

Mme Casey Thomas: Dans le rapport, nous avons assurément parlé des données sur les plaintes et des limites actuelles.

Je vais demander si nous avons constaté d'autres choses.

Mme Susie Fortier: Dans la réglementation relative aux plans et aux rapports sur l'accessibilité, il y a un volet où l'on prévoit, pour les futurs rapports, de rendre compte de la rétroaction reçue. Une stratégie en matière de données pourrait prévoir de rendre compte de ces plaintes dans ces rapports.

Mme Tracy Gray: Il s'agit plutôt d'une observation générale sur la surveillance exercée par l'organisme de réglementation. Dans l'analyse que vous avez réalisée, avez-vous l'impression que, jusqu'à maintenant, on a adopté une approche plus réactive que proactive à cet égard? Comme il s'agit de l'organisme de réglementation, c'est à lui qu'il incombe de demander des comptes aux organisations et de veiller à ce qu'elles atteignent les objectifs prescrits par la loi.

D'après votre analyse, pensez-vous qu'elles ont adopté une approche plutôt réactive jusqu'à maintenant?

Mme Casey Thomas: Ce que nous avons constaté, c'est qu'ils relevaient les obstacles et cernaient ceux qui pouvaient être éliminés. En fait, dans l'un des documents que nous avons déposés, nous énumérons les obstacles qui ont été relevés et ceux qui ont pu être éliminés.

Une limitation que nous avons constatée était que leurs inspections étaient vraiment axées sur la conception. Ils n'ont pas testé comment les services sont réellement offerts. C'est un domaine qui pourrait être amélioré.

Le président: Merci.

Je vous remercie, madame Gray.

[Français]

Madame Martinez Ferrada, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Soraya Martinez Ferrada: Merci, monsieur le président.

Madame Thomas, je vais vous raconter une petite histoire. Mon frère est handicapé depuis sa naissance, mais nous avons beaucoup voyagé avec lui. Aujourd'hui, il a 38 ans. Il a fait plusieurs voyages en avion et, chaque fois, cela s'est avéré compliqué, ne serait-ce que pour l'installer dans son siège. Quand il s'agit d'un bébé ou d'un jeune, ce n'est pas un problème, mais je vous mets au défi de voyager avec une personne handicapée qui est dans un fauteuil roulant et qui a 30 ou 35 ans.

Vous avez parlé des données et de la façon dont le service est offert. Je me demandais ce que vous voudriez voir dans d'autres rapports en ce qui concerne l'évaluation de ce service. En fin de compte, mon frère a été déplacé par des pompiers, parce que personne d'autre n'était capable de le déplacer sur son fauteuil ou de l'en sortir. Vous avez aussi un peu parlé du nombre de fauteuils roulants qui ont été endommagés et il serait intéressant d'en savoir plus à ce sujet.

Pourriez-vous nous en dire un peu plus sur le service de déplacement, ne serait-ce que dans un avion?

• (1730)

Mme Casey Thomas: Merci beaucoup de raconter votre histoire, qui est très personnelle. Cela me touche, et je ne peux pas imaginer votre situation. Nous voyageons très souvent et nous avons toujours des plaintes à formuler, ce qui est incroyablement. Nos bagages sont perdus ou endommagés, par exemple, mais ce n'est rien en comparaison avec de l'équipement endommagé ou qui n'arrive pas.

J'aimerais demander à mes collègues de donner plus de détails en lien avec votre question.

[Traduction]

M. Milan Duvnjak: En effet, il s'agit d'une question aussi difficile que délicate. Nous l'avons vu dans le cadre de notre audit et de la part de certains des experts que nous avons embauchés comme conseillers. Bien sûr, nous avons aussi vu un certain nombre de cas très médiatisés dans les journaux et les médias.

À notre avis, il faut d'abord commencer par des consultations de haut niveau auprès des personnes handicapées. Nous passons ensuite à la formation: nous la mettons à l'essai, nous réévaluons les programmes, etc. Puis, nous passons aux déplacements physiques comme tels. Il nous faut des appareils pour aider les aidants. Il faut avoir la bonne personne ayant reçu la bonne formation pour l'appareil en question, et avoir cet appareil là où il est requis pour offrir le service dont la personne a besoin.

Dans le meilleur des cas, c'est ce qui se produit. Malheureusement, nous savons que cela ne se produit pas tout le temps, et nous nous retrouvons alors avec des cas comme ceux que vous décrivez.

[Français]

Mme Soraya Martinez Ferrada: Cela m'amène à parler des droits des voyageurs aériens. Le ministre a présenté de nouvelles mesures pour renforcer ces droits et transférer le fardeau de la preuve au transporteur. En quoi cela pourrait-il favoriser l'accessibilité?

Mme Susie Fortier: Nous n'avons pas étudié cet aspect de la réglementation. Vous parlez ici du Règlement sur la protection des passagers aériens, qui diffère de la réglementation sur l'accessibilité. Comme cela ne faisait pas partie de notre audit, je ne pourrai malheureusement pas formuler de commentaires à ce sujet.

Mme Soraya Martinez Ferrada: En fait, je voulais plutôt savoir si cela pourrait être appliqué à la question de l'accessibilité.

M. Milan Duvnjak: Pourriez-vous répéter votre question?

[Traduction]

Mme Soraya Martinez Ferrada: La question porte sur le régime des droits des passagers. Pensez-vous que le régime des droits des passagers...?

Si le ministre réévalue les mesures prévues dans ce régime, cela pourrait-il s'appliquer à la question de l'accessibilité?

[Français]

Mme Susie Fortier: Il y a un aspect sur lequel nous pouvons formuler des commentaires en lien avec les plaintes qui sont déposées pour des raisons d'accessibilité, et c'est l'unicité de chaque cas, certains d'entre eux étant très particuliers. Cela diffère vraiment de ce que nous constatons des plaintes liées à la protection des droits

des passagers aériens. Il est possible que les plaintes liées à l'accessibilité demandent un examen plus approfondi et que la responsabilité soit moins facile à démontrer de façon indirecte. Par contre, l'accès à l'information pourrait aider à mieux comprendre les cas et à agir sur le plan réglementaire.

Mme Soraya Martinez Ferrada: Je tentais d'établir un lien en matière de responsabilité, mais aussi de dommages causés aux biens. Les dommages causés à un fauteuil roulant habituel ou électrique ne représentent pas le même coût que la perte d'une valise. De plus, récupérer un fauteuil roulant peut prendre des mois, voire un an. Comme la personne peut être privée de cet équipement durant une longue période, elle subit une perte de qualité de vie. Je faisais un lien entre ces situations et les droits des passagers aériens.

Vous avez beaucoup parlé de données. Pouvez-vous nous dire plus précisément quelles autres données vous auriez aimé évaluer?

Mme Susie Fortier: Selon la réglementation américaine, les transporteurs aériens doivent fournir le nombre de fauteuils roulants qu'ils ont transportés ainsi que le nombre de dommages qu'il y a eu. Si cette simple information était fournie au Canada, cela pourrait être utile.

• (1735)

Le président: Merci, madame Martinez Ferrada.

Madame Chabot, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Mme Louise Chabot: Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier ma collègue de son témoignage. Même les personnes qui ne vivent pas avec un handicap peuvent rencontrer certaines difficultés lorsqu'elles partent en voyage. Nous comprenons donc à quel point cela peut être laborieux, et parfois disgracieux, pour les personnes en situation de handicap.

Je comprends que ces personnes peuvent faire des plaintes, puisqu'il y a des mécanismes à cet effet. Par contre, il n'est pas toujours facile de déterminer la responsabilité. Je vais faire une comparaison avec le système de santé et de services sociaux: parfois, il y aurait matière à formuler une plainte, mais, si la personne a obtenu une réponse, elle va oublier ça et se contenter de s'en être sortie.

J'imagine que ce n'est pas dans votre mandat durant vos audits de consulter des personnes visées par votre rapport, afin de savoir comment elles ont vécu ces expériences. Au-delà du fait qu'elles ont fait une plainte ou non — et je suis certaine que nous pourrions avoir encore plus de témoignages à cet égard —, comment peut-on recenser ces personnes?

Mme Casey Thomas: Pendant notre audit, nous avons fait appel à trois conseillers pour poser des questions. Je vais donc demander à mes collègues d'ajouter des détails.

Mme Louise Chabot: A-t-on reçu le rapport du comité consultatif?

Mme Casey Thomas: Non, il ne s'agit pas d'un rapport, mais d'un mécanisme que nous utilisons pour améliorer notre audit et le rendre plus compréhensible, au-delà du travail de nos vérificateurs.

[Traduction]

M. Milan Duvnjak: Nous avons demandé conseil auprès d'un service de consultation. Ce sont des gens avec de l'expérience concrète.

Tout au long de l'audit, nous avons également consulté de nombreuses organisations qui représentent de larges groupes de personnes ayant différents handicaps. Chaque conversation commence et se termine par le fait que le plus important est de consulter les personnes handicapées — il faut respecter le principe selon lequel « rien ne doit se faire sans eux ».

La deuxième chose qui est ressortie de ces discussions, c'est la prévention. En consultant les personnes handicapées, nous avons de bien meilleures chances de prévenir les problèmes. Lorsqu'un problème n'a pas pu être prévenu, nous devons passer au recensement, à l'élimination ou à l'atténuation des obstacles. Voilà pourquoi nous parlons de recenser, éliminer et prévenir les obstacles dans notre énoncé d'objectif.

[Français]

Le président: Merci, madame Chabot.

[Traduction]

Bienvenue, madame Barron. Nous siégeons ensemble à un autre comité. Nous ne pouvions pas vous inviter sans vous donner l'occasion de participer.

Madame Barron, vous avez deux minutes et demie pour conclure.

Mme Lisa Marie Barron (Nanaimo—Ladysmith, NPD): Merci, monsieur le président. C'est bien de vous voir dans un rôle de présidence.

Je remercie également les témoins.

Je suis heureuse d'être ici, même si ce n'est que pour une petite partie de cette importante étude. Je suis heureuse que ce travail se fasse. En regardant le rapport qui a été fourni, je constate qu'il y a du bon travail qui se fait, c'est très bien.

Je ne sais pas s'il en a déjà été question, mais en parcourant le rapport, je vois qu'on y mentionne bon nombre de handicaps invisibles, comme les lésions cérébrales et les troubles mentaux. Cependant, lorsque je regarde le cadre de la réglementation, c'est-à-dire les exemples sur la façon d'assurer l'accessibilité et ainsi de suite, il semble que l'on se concentre beaucoup plus sur les handicaps physiques. Ceux-ci sont très importants, mais les lésions cérébrales et les maladies mentales, par exemple, sont étroitement interreliées et il est très important de les aborder dans le cadre de cette discussion.

Pouvez-vous nous dire si cette question a été abordée? Dans ma circonscription, Nanaimo—Ladysmith, il y a ce qu'on appelle les premiers soins en santé mentale, qui aident les gens à savoir comment réagir lorsqu'une personne présente un symptôme de maladie mentale, par exemple.

A-t-on pris ces éléments en compte dans le cadre du processus actuel?

Mme Casey Thomas: Je vais commencer par parler des consultations et de leur importance.

Vous avez raison: cela doit se faire auprès d'une diversité de personnes handicapées ayant vécu une diversité d'expériences. Je pense que ce sont les consultations de ce genre qui permettent de recenser et d'éliminer les obstacles.

Je vais demander à mes collègues s'ils ont quelque chose à ajouter au sujet de ce que nous avons constaté au cours de nos travaux d'audit.

• (1740)

Mme Susie Fortier: Dans le cadre de nos travaux d'audit, nous avons examiné la question sous l'angle de la formation. Il y a un volet qu'il est important d'inclure dans la formation obligatoire. Ce volet doit porter notamment sur les divers types de handicaps, y compris les handicaps qui peuvent être invisibles ou les autres handicaps comme ceux dont vous avez parlé. Il faut inclure ce type de contenu dans la formation. Pour les organisations que nous avons examinées, nous avons constaté que c'était bel et bien le cas.

Le président: Madame Barron, vous avez été dérangée par cela...?

Mme Lisa Marie Barron: Je suis désolée. Il était vraiment difficile d'entendre les réponses en raison des conversations en cours, que l'on peut entendre dans le microphone.

Le président: Aux gens à l'arrière, je vous demanderais de respecter les membres du Comité qui sont en train de discuter.

Mme Lisa Marie Barron: J'espère que les interprètes ont bien compris.

Le président: Continuez, madame Barron. Vous avez le temps de poser une autre question. Ensuite, nous concluons.

Mme Lisa Marie Barron: Merci beaucoup.

Je pense avoir saisi l'essentiel de votre réponse, mais je n'ai pas de question de suivi parce que je n'ai malheureusement pas tout compris. Pourriez-vous me répéter ce que vous venez de dire en quelques mots?

Merci.

Mme Casey Thomas: Bien sûr.

J'ai mentionné que les consultations sont très importantes et qu'elles doivent être menées auprès d'une diversité de personnes handicapées afin de ne pas se limiter à un seul type de handicap. Nous devons recenser et prévenir ou éliminer tous les obstacles, quel que soit le type de handicap.

Mme Susie Fortier: De mon côté, j'ai parlé de la formation.

Il y a du contenu de formation qui est obligatoire. Nous avons vérifié si cette formation incluait des descriptions des divers types de handicaps et certains des éléments dont vous avez parlé au sujet des handicaps invisibles, ainsi que d'autres éléments auxquels nous ne pensons pas toujours parce qu'ils sont moins visibles.

Le président: Merci.

Merci, madame Barron.

Merci aux témoins.

Voilà qui conclut la réunion d'aujourd'hui. En fait, c'est probablement la dernière réunion du Comité pour la session en cours.

À tous les membres du Comité, je vous remercie de votre participation et je vous souhaite un très bel été.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>