CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

VERS UN TRANSPORT AÉRIEN ACCESSIBLE AU CANADA

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

Peter Schiefke, président

DÉCEMBRE 2024
44e LÉGISLATURE, 1re SESSION

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 : www.noscommunes.ca

VERS UN TRANSPORT AÉRIEN ACCESSIBLE AU CANADA

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

Le président
Peter Schiefke

DÉCEMBRE 2024

44e LÉGISLATURE, 1re SESSION

AVIS AU LECTEUR

Rapports de comités présentés à la Chambre des communes

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

COMITÉ PERMANENT DES TRANSPORTS, DE L'INFRASTRUCTURE ET DES COLLECTIVITÉS

PRÉSIDENT

Peter Schiefke

VICE-PRÉSIDENTS

Philip Lawrence

Xavier Barsalou-Duval

MEMBRES

Taylor Bachrach

Vance Badawey

Angelo Iacono

Annie Koutrakis

Stéphane Lauzon

Leslyn Lewis

Dan Muys

Churence Rogers

Brad Vis

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Dean Allison

Leila Dance

Scot Davidson

Andy Fillmore

Chris Lewis

L'hon. Joyce Murray

Terry Sheehan

Mark Strahl

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Carine Grand-Jean

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Recherche et éducation

Geneviève Gosselin, analyste

Alexandre Lafrenière, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DES TRANSPORTS, DE L'INFRASTRUCTURE ET DES COLLECTIVITES

a l’honneur de présenter son

VINGT ET UNIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l’article 108(2) du Règlement, le Comité a étudié le transport accessible aux personnes en situation de handicap et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE 1

LISTE DES RECOMMANDATIONS 3

VERS UN TRANSPORT AÉRIEN ACCESSIBLE AU CANADA 9

Introduction 9

Contexte 10

Loi canadienne sur l'accessibilité 11

Loi sur les transports au Canada 12

Rapport du Bureau du vérificateur général du Canada 14

Expériences vécues 15

Obstacles à l'accessibilité 18

Parcours de voyage 18

Communications 21

Partage des informations sur les passagers 22

Aides à la mobilité 23

L'avion 25

Allergies et nourriture 26

La formation et les employés 27

Mise en œuvre 29

Consultation et plans d'accessibilité 32

Services de résolution des plaintes 34

Les données sur les incidents et les plaintes 34

L'Office des transports du Canada 36

Surveillance 36

Sanctions 36

Une personne, un tarif 37

Conclusion 39

ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS 41

ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES 45

OPINION COMPLÉMENTAIRE DU BLOC QUÉBÉCOIS 49

SOMMAIRE

En novembre 2023, le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (le Comité) a décidé d'entreprendre une étude sur l'accessibilité du transport aérien au Canada pour les personnes en situation de handicap. Le Comité a consacré quatre réunions à cette étude et a entendu les témoignages d'usagers du transport aérien au Canada, d'organisations qui représentent des personnes ayant un handicap et les droits des voyageurs, de fournisseurs de services de transport du secteur aérien et d'organisations fédérales.

Des témoins ont parlé de divers obstacles vécus par des personnes en situation de handicap lorsqu'elles voyagent par avion au Canada. Il a été principalement question des obstacles vécus par des personnes qui voyagent avec une aide à la mobilité et celles qui ont une déficience visuelle. Il a notamment été question du partage des responsabilités dans le parcours de voyage entre les exploitants d'aéroports et les transporteurs aériens et des impacts que cela a sur la prise en charge des passagers. Certains témoins ont suggéré qu'un seul intervenant soit responsable d'assister un passager en situation de handicap pendant tout son parcours de voyage. Des témoins ont également proposé des améliorations pour les communications des fournisseurs de services de transport du secteur aérien, notamment au niveau des services d'aide offerts ou encore lorsqu'un problème survient durant le parcours de voyage. Il a aussi été question de l'accessibilité des avions, en particulier les toilettes, les boutons d'appel et le système de divertissement.

Au cours de l'étude, divers témoins ont partagé des expériences de voyage où des aides à la mobilité ont été endommagées, détruites ou oubliées au point de départ. Ils ont appelé à considérer les aides à la mobilité comme des extensions de leur corps et non comme des bagages et à ce que les fournisseurs de services de transport du secteur aérien fassent des efforts plus soutenus pour que ce type de sensibilité soit mieux intégrée à la formation de leurs employés. Des témoins ont également réitéré l'importance de la collaboration entre les fournisseurs de services de transport du secteur aérien et les personnes en situation de handicap pour l'ensemble des éléments contributifs à l'expérience de voyage, que ce soit la formation des employés, l'élaboration des plans d'accessibilité et des programmes visant à améliorer le parcours de voyage ou encore la conception des avions.

Des témoins ont affirmé que lorsqu'ils voyagent par avion, leur expérience peut varier selon l'aéroport, le transporteur aérien ou encore le personnel en poste, soulignant un manque d'uniformité des procédures en matière d'accessibilité à travers l'espace aérien

canadien. Des témoins ont également dénoncé le manque de données disponibles publiquement au Canada concernant les plaintes déposées auprès des fournisseurs de services de transport du secteur aérien et les incidents qui ne font pas l'objet de plaintes. Une plus grande transparence permettrait, selon des témoins, d'avoir une idée plus complète des problèmes récurrents et de savoir si les mesures législatives et réglementaires actuelles en matière d'accessibilité sont suffisantes et bien appliquées. À cet effet, des témoins ont recommandé que l'Office des transports du Canada renforce ses capacités de surveillance auprès des fournisseurs de services de transport du secteur aérien et qu'elle impose des sanctions pécuniaires dissuasives lorsqu'un fournisseur n'a pas respecté ses obligations en matière d'accessibilité.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

À l'issue de leurs délibérations, les comités peuvent faire des recommandations à la Chambre des communes ou au gouvernement et les inclure dans leurs rapports. Les recommandations relatives à la présente étude se trouvent énumérées ci-après.

Recommandation 1

Que le gouvernement du Canada reconnaisse officiellement le caractère accablant et systémique du manque d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans le secteur du transport aérien au Canada.

Recommandation 2

Que le gouvernement du Canada ordonne à l'Office des transports du Canada d'exiger des aéroports qu'ils mettent en place des comptoirs d'enregistrement facilement accessibles à leurs entrées, afin d'offrir une assistance à l'extérieur aux voyageurs aériens en situation de handicap, peu importe le transporteur aérien avec lequel ils font affaire.

Recommandation 3

Que le gouvernement du Canada s'assure que les aéroports et les transporteurs aériens améliorent l'accessibilité de leur contenu en ligne pour les passagers en situation de handicap.

Recommandation 4

Que le gouvernement du Canada fasse en sorte que les aéroports et les transporteurs aériens doivent utiliser divers formats de communication (langue des signes, braille, électronique, ligne téléphonique, audio, affiche, visuel, papier, etc.) pour les passagers en situation de handicap.

Recommandation 5

Que l'Office des transports du Canada veille à ce que les transporteurs aériens attirent directement l'attention, au moyen de plusieurs outils de communication accessibles tout au long du processus de réservation et de voyage, sur les services qu'ils offrent aux personnes en situation de handicap,

les annonces sur la santé et la sécurité, les modifications au sujet des vols, ainsi que les services de résolution des plaintes et la manière d'y recourir.

Recommandation 6

Que le Gouvernement du Canada ordonne à l'Office des transports du Canada d'exiger des transporteurs aériens et des aéroports qu'ils a) mettent en place des lignes d'assistance accessibles permettant aux passagers en situation de handicap de faire part de leurs plaintes, de présenter des demandes, d'obtenir une aide immédiate et de poser des questions; b) soumettent à l'organisme de réglementation des rapports de synthèse sur les problèmes signalés par les passagers par l'intermédiaire de ces lignes d'urgence.

Recommandation 7

Que le gouvernement du Canada et l'Office des transports du Canada élaborent des pratiques normalisées pour la manutention et l'entreposage de tous les types d'appareils d'accessibilité et que les transporteurs aériens soient tenus d'entreposer et d'emballer les appareils d'accessibilité des passagers en situation de handicap de façon qu'ils ne soient pas endommagés.

Recommandation 8

Que le gouvernement du Canada exige du transporteur aérien qu'il répare ou remplace, à ses frais, l'appareil d'accessibilité d'un passager en situation de handicap qui est endommagé ou perdu. Ceci dans le plus court laps de temps possible.

Recommandation 9

En ce qui a trait à l'accessibilité dans les avions commerciaux, que Transports Canada élabore des normes pour les passagers en situation de handicap. Par exemple :

- **Que sa chaise roulante puisse avoir un accès et un emplacement adéquat et sécurisé, fixé par un mécanisme de verrouillage pour la durée du trajet.**

- **Que des toilettes soient adaptées pour le passager en situation de handicap.**

- **Que le bouton d'appel soit à la portée de main du passager en situation de handicap.**

- **Que des écriteaux en braille soient disponibles à bord.**

- **Que les tables à langer soient suffisamment grandes pour accueillir les nourrissons et les enfants en bas âge.**

Recommandation 10

Que le gouvernement du Canada ordonne à l'Office des transports du Canada de a) mettre sur pied des groupes de travail pour déterminer quels sont les obstacles physiques dans les aéronefs et pour orienter l'élaboration des normes réglementaires de conception des aéronefs; b) veiller à ce que ces groupes soient composés de représentants des transporteurs aériens, des constructeurs d'aéronefs, du personnel des transporteurs aériens et des fabricants.

Recommandation 11

Que le gouvernement du Canada fasse en sorte que les transporteurs aériens s'assurent qu'un employé formé aide le passager en situation de handicap à monter à bord, l'aide à trouver son siège et l'aide à effectuer le transfert entre leur appareil d'accessibilité et leur siège, et ce de façon sécuritaire.

Recommandation 12

Que les transporteurs aériens, en particulier les sociétés qui offrent des services au Canada, donnent régulièrement à leurs employés de la formation sur les besoins en matière d'accessibilité, au moins une fois au cours d'une période de 12 mois.

Recommandation 13

Que le gouvernement du Canada dépose une Charte des droits des passagers aériens en situation de handicap, comme il en existe dans des pays tels que les États-Unis, afin de codifier les droits et le traitement des personnes en situation de handicap qui voyagent par avion au Canada.

Recommandation 14

Que le gouvernement du Canada honore sa promesse de respecter le principe du « rien pour nous sans nous » en lançant de véritables consultations auprès des personnes en situation de handicap avant d'élaborer des lois, des règlements, des lignes directrices ou des politiques qui touchent ces personnes.

Recommandation 15

Que le gouvernement du Canada exige que tous les acteurs du secteur du transport aérien, dont les transporteurs aériens, les aéroports et l'ACSTA, prennent part régulièrement à des consultations en bonne et due forme auprès d'un groupe représentatif de personnes en situation de handicap, afin (i) de recenser, d'éliminer et de prévenir les obstacles; (ii) d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes améliorés de formation des employés et des cadres.

Recommandation 16

Que le gouvernement du Canada fixe des exigences normalisées pour le contenu des plans d'accessibilité établis par tous les acteurs du secteur du transport aérien, dont les transporteurs aériens, les aéroports et l'ACSTA.

Recommandation 17

Que le gouvernement du Canada exige que les aéroports mettent en place une procédure uniforme de déclaration des plaintes, et que les plaintes reçues dans le cadre de cette procédure soient signalées à l'Office des transports du Canada.

Recommandation 18

Que l'organisme de réglementation élabore un système normalisé et accessible de traitement des plaintes, particulièrement pour les plaintes liées à l'accessibilité, qui soit distinct du mécanisme de traitement des plaintes existant pour toutes les plaintes des passagers aériens. Ce système doit permettre à un passager voulant déposer une plainte de communiquer avec une personne-ressource qui est disponible rapidement et qui possède les connaissances requises en matière d'accessibilité et de droits de la personne.

Recommandation 19

Que le gouvernement du Canada requiert des transporteurs aériens qu'ils établissent un processus de réception des plaintes comprenant un moyen de communication facile d'accès et géré par des personnes compétentes en matière d'accessibilité et de droits de la personne.

Recommandation 20

Que le gouvernement du Canada exige que les transporteurs aériens déclarent à l'Office des transports du Canada toutes les plaintes qu'ils reçoivent, de la même manière que les transporteurs aériens exerçant leurs activités aux États-Unis sont tenus de faire rapport des plaintes à la Federal Aviation Authority, et qu'un rapport de synthèse des données obtenues à partir de ces rapports soit mis à la disposition du public.

Recommandation 21

Que le gouvernement du Canada demande à l'organisme public s'occupant de la réglementation de l'accessibilité des transporteurs aériens pour les personnes en situation de handicap de procéder périodiquement à des inspections non annoncées (y compris à des vérifications de type « client mystère ») de l'assistance et des services que les transporteurs aériens offrent aux passagers aériens en situation de handicap, et de rendre publics les résultats et les conclusions.

Recommandation 22

Que l'Office des transports du Canada renforce ses capacités de surveillance de l'application des exigences du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* auprès des fournisseurs de services de transport du secteur aérien et qu'elle impose des sanctions pécuniaires dissuasives en cas de violation.

Recommandation 23

Que le gouvernement du Canada travaille à l'interdiction d'exiger des documents médicaux pour bénéficier de mesures d'adaptation, à moins que ce ne soit jugé nécessaire pour des raisons de sécurité.

VERS UN TRANSPORT AÉRIEN ACCESSIBLE AU CANADA

INTRODUCTION

En 2019, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est entrée en vigueur, avec pour objectif un Canada exempt d'obstacles dans les domaines de compétence fédérale d'ici 2040. Un des secteurs prioritaires visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est le transport, y compris le transport aérien. Récemment, plusieurs cas de traitements inacceptables ont été signalés par des personnes en situation de handicap lorsqu'elles ont voyagé avec des transporteurs aériens canadiens. Ces situations incluent des passagers qui ont dû sortir d'un avion sans l'aide appropriée et des fauteuils roulants endommagés ou qui n'ont pas été transportés jusqu'à la destination du passager. À la lumière de ceci, le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (le Comité) a adopté la motion suivante le 20 novembre 2023 :

> Que, étant donné que de nombreux rapports récents font état de personnes en situation de handicap qui sont victimes de discrimination et de traitements inacceptables lorsqu'elles voyagent avec des compagnies aériennes canadiennes, et qu'Air Canada a admis avoir violé la réglementation canadienne sur les personnes en situation de handicap; que, conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité entreprenne une étude sur l'état du transport accessible aux personnes en situation de handicap par les compagnies aériennes canadiennes et sur le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées; que le Comité invite le ministre des Transports, les présidents-directeurs généraux d'Air Canada et de WestJet, la vérificatrice générale du Canada, des spécialistes et d'autres intervenants; que le Comité tienne au moins trois réunions et fasse part de ses conclusions et recommandations à la Chambre; et que le gouvernement apporte une réponse globale au rapport.

Le 9 avril 2024, le Comité a adopté une motion pour prolonger l'étude d'au moins une réunion, afin d'entendre le témoignage de personnes en situation de handicap ayant une expérience vécue et d'organisations représentant ces personnes. Au total, le Comité a entendu 28 témoins et a reçu sept mémoires. Les prochaines sections font état des discussions tenues avec des usagers du transport aérien au Canada, des organisations qui représentent des personnes ayant une incapacité ainsi que les droits des voyageurs,

des fournisseurs de services de transport du secteur aérien et des organisations fédérales.

CONTEXTE

> **« [C]e que vous entendez à propos des personnes handicapées qui voyagent n'est que la pointe de l'iceberg. Si vous vous rendiez dans les aéroports, vous verriez constamment des personnes handicapées et des membres de leur famille avoir des problèmes dans leurs déplacements à cause de différentes choses avec lesquelles ces personnes ou leurs enfants doivent composer, comme leur équipement. »**
>
> Max Brault,
> consultant principal, à titre personnel

L'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 a révélé que 27 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus, soit environ huit millions de personnes, présentaient au moins une incapacité qui les limitait dans leurs activités quotidiennes. De ce nombre, 20 % ont été considéré comme ayant une incapacité sévère et 21 % très sévère. Les incapacités liées à la douleur, la flexibilité, la mobilité et la santé mentale étaient les plus répandues[1]. L'Enquête a également révélé que 72 % des personnes ayant une incapacité ont rencontré au moins un des 27 obstacles à l'accessibilité qui touchent des domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), tels que l'environnement bâti, les communications, les services en lignes et les comportements[2].

Au Canada, les droits de la personne sont régis par des lois fédérales, provinciales et territoriales. Au niveau fédéral, la *Charte canadienne des droits et libertés* (la Charte) garantit à tous « la même protection et [le] même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination », notamment celles fondées sur les déficiences mentales ou

1 Statistique Canada, «Profil démographique, d'emploi et de revenu des personnes ayant une incapacité âgées de 15 ans et plus au Canada, 2022», Rapports sur l'incapacité et l'accessibilité au Canada, mai 2024.

2 Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017 à 2022*, communiqué, 1er décembre 2023.

physiques[3]. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) protège également contre la discrimination selon certains motifs, dont la déficience physique et mentale, pour les personnes au Canada qui sont à l'emploi ou obtiennent des services d'entités relevant de la compétence fédérale[4]. En plus de la Charte et de la LCDP, d'autres lois fédérales dans des domaines spécifiques protègent les personnes au Canada contre la discrimination[5].

En 2010, le Canada a ratifié la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies qui présente des mesures que les États parties peuvent prendre afin que les personnes en situation de handicap puissent exercer pleinement leurs droits[6]. Le Canada a également adhéré en 2018 au *Protocole facultatif se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées*, qui prévoit des procédures qui visent à renforcer la mise en œuvre de la Convention[7].

Loi canadienne sur l'accessibilité

En 2019, la LCA est entrée en vigueur, avec pour objectif un Canada exempt d'obstacles dans les domaines de compétence fédérale, dont celui des transports, au plus tard le 1er janvier 2040[8]. La LCA vise la prévention, la reconnaissance et l'élimination d'obstacles

---

3 Article 15 (droits à l'égalité), *Charte canadienne des droits et libertés*, (la Charte), partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, Annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (R-U), 1982, ch. 11. L'article 1 de la Charte précise que les droits et libertés énoncés dans celle-ci « ne peuvent être restreints que par une règle de droit, dans des limites qui soient raisonnables et dont la justification puisse se démontrer dans le cadre d'une société libre et démocratique ». Brendan Naef et Mayra Perez-Leclerc, *Résumé législatif du projet de loi C-81: Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles*, publication n°42-1-C81-F, Bibliothèque du Parlement, 12 décembre 2018.

4 Paragraphe 15(2) (besoins des individus) de la *Loi canadienne sur les droits de la personnes* (LCDP) précise que les employeurs ou fournisseurs de services fédéraux doivent répondre aux besoins des personnes visées par la LCDP, à moins que des « exigences professionnelles justifiées ou un motif justifiable » s'appliquent. Dans ce cas, la personne qui doit prendre ces mesures doit démontrer qu'ils constituent une « contrainte excessive en matière de coûts, de santé et de sécurité ». *Loi canadienne sur les droits de la personnes*, L.R.C. 1985, ch. H-6.

5 Brendan Naef et Mayra Perez-Leclerc, *Résumé législatif du projet de loi C-81: Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles*, publication n°42-1-C81-F, Bibliothèque du Parlement, 12 décembre 2018 et Mayra Perez-Leclerc, « Mise à jour — Législation fédérale concernant les personnes handicapées: la situation actuelle », *Notes de la Colline*, Bibliothèque du Parlement, 3 décembre 2018.

6 Robert Mason, Laura Munn-Rivard et Julian Walker, *La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies : vue d'ensemble*, publication n°2013-09-F, Bibliothèque du Parlement, 25 novembre 2021.

7 Emploi et Développement social Canada, *Le Canada adhère au Protocole facultatif se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies*, communiqué, 3 décembre 2018.

8 Article 5 (objet de la Loi). *Loi canadienne sur l'accessibilité*, L.C. 2019, ch. 10.

dans sept domaines prioritaires[9]. Le préambule de la LCA fait référence aux droits prévus par la Charte et la LCDP et aux engagements pris par le Canada comme État partie de la Convention. La LCA prévoit notamment la création du poste de dirigeant principal de l'accessibilité, établi Normes d'accessibilité Canada et exige des organisations régies par la LCA de préparer et de publier des plans d'accessibilité. Dans le cas des transporteurs aériens, et d'autres fournisseurs de services de transport sous juridiction fédérale, l'application de la LCA relève de l'Office des transports du Canada (OTC). En vertu de l'article 63 de la LCA, l'OTC a pris le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA) en 2021, qui précise les exigences pour les plans et rapports qui s'appliquent aux fournisseurs de services de transport[10].

Loi sur les transports au Canada

La partie V de la *Loi sur les transports au Canada* traite du transport des personnes en situation de handicap. En vertu du paragraphe 170(1), l'OTC peut « prendre des règlements afin de reconnaître ou d'éliminer les obstacles ou de prévenir de nouveaux obstacles […] dans le réseau de transport assujetti à la compétence législative du Parlement ». En 2019, l'OTC a ainsi pris le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) qui s'applique aux gros fournisseurs de services de transport dans les modes de transport de compétence fédérale, ce qui inclut notamment les grands transporteurs aériens, de même que des exploitants d'aéroports[11]. Le RTAPH contient aussi des exigences pour l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et l'Agence des

9 *Ibid.*

10 Selon le document de l'Office des transports du Canada intitulé « Faits saillants du règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles » (REPRTA), le REPRTA s'applique à quatre catégories de fournisseurs de services de transport, incluant des fournisseurs de services de transport publics, dont l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et des gros et petits fournisseurs de services de transport du secteur privé, dont des aéroports et des transporteurs aériens. Office des transports du Canada, *Faits saillants du règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*.

11 Un gros transporteur aérien a transporté un million de passagers ou plus, dans le monde, au cours de chacune des deux années civiles précédentes. Paragraphe 25 (2), *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, DORS/2019-244. Selon le Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) de l'Office des transports du Canada, les gros transporteurs aériens canadiens doivent respecter certaines exigences des parties 1, 2 et 3 du RTAPH, alors que les gros transporteurs étrangers qui offrent des vols à destination ou en partance du Canada doivent respecter certaines exigences des parties 1 et 2. Les exploitants des aéroports visés par le RTAPH doivent respecter certaines exigences des parties 1 et 4. Office des transports du Canada, *Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

services frontaliers du Canada[12]. Le RTAPH contient notamment des exigences en matière de services, de communication, d'équipement et de formation.

France Pégeot, présidente et première dirigeante de l'OTC, a soutenu que le RTAPH est le « plus important règlement sur l'accessibilité » de l'OTC et qu'il « a été établi à partir de décisions antérieures du tribunal, de règlements et de codes de pratiques de l'[OTC] ». Elle a expliqué que les dispositions contenues dans le RTAPH exigent des fournisseurs de services de transport plusieurs mesures, dont les suivantes :

> [A]ider les personnes handicapées à monter à bord de l'aéronef, à trouver leur siège, et à effectuer le transfert entre leur aide à la mobilité et leur siège; accepter les aides à la mobilité et les transporter de manière sécuritaire et, si une aide est retardée, fournir temporairement à la personne une aide à la mobilité de remplacement, ou la faire réparer si elle est endommagée[13].

Mme Pégeot a également soutenu que le RTAPH contient des dispositions qu'elle a qualifiées d'« avant-gardistes », tels que les zones tampons en cas d'allergie et le principe « une personne, un tarif », dont il sera question plus loin dans le présent rapport.

Durant son témoignage, Gabriel Reznick, avocat-conseil à l'interne, ARCH Disability Law Centre, a mis en exergue les articles suivants du RTAPH :

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

Dans son mémoire, le ARCH Disability Law Center se dit d'avis que les articles 2 et 2.1 du RTAPH indiquent que les fournisseurs de services de transport « ne peuvent donner au [RTAPH] une interprétation pouvant mener à une violation quelconque de leurs obligations en vertu de la [LCDP] ». Le ARCH Disability Law Center soutient avoir appris que des transporteurs aériens utilisaient le RTAPH « pour diluer leur obligation juridique de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes [en situation de handicap] » et a dit croire que le gouvernement du Canada et l'OTC devraient réitérer « l'obligation cristalline des transporteurs aériens, en vertu du RTAPH, de se conformer aux règlements

12 Selon le Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) de l'OTC, l'ACSTA et l'Agence des services frontaliers du Canada doivent respecter les exigences des parties 1 et 5 du RTAPH. Ibid.

13 Office des transports du Canada, *Faits saillants du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

en matière d'accessibilité et, ce faisant, d'attester que les passagers ayant un handicap ont le droit d'obtenir des mesures d'adaptation individuelles et d'être traités avec dignité ».

Rapport du Bureau du vérificateur général du Canada

Lors de son témoignage devant le Comité, Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général (BVG), a présenté les constats qui ont émergé d'un rapport sur les transports accessibles aux personnes en situation de handicap qui a été publié en mars 2023[14]. Le rapport s'est intéressé plus précisément aux efforts déployés par VIA Rail, l'ACSTA et l'OTC afin d'améliorer l'accessibilité pour les voyageurs au Canada. Dans l'ensemble, Mme Hogan a dit que son bureau avait constaté que les trois organisations avaient pris des mesures pour « recenser, éliminer et prévenir les obstacles », mais qu'il restait beaucoup de travail à faire.

En ce qui concerne l'ACSTA, le BVG a notamment indiqué que la société devait améliorer l'accessibilité de son contenu en ligne, apporter des ajustements à la formation sur l'accessibilité pour certaines catégories de personnel et améliorer son analyse des données sur les plaintes afin d'améliorer le recensement et la prévention des obstacles. Dans le cas de l'OTC, le BVG a recommandé la mise en œuvre de méthodes de surveillance additionnelles afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité. À cet effet, le BVG a précisé dans son rapport que les inspections faites par l'OTC portaient sur la conception des services plus que sur la prestation réelle des services. En Comité, Mme Hogan a fait la remarque suivante :

> Le service peut sembler très bien conçu en théorie, mais c'est la mise en œuvre réelle et l'expérience vécue par une personne handicapée qui doivent être examinées, et nous avons donc recommandé qu'ils se penchent davantage sur la mise en œuvre opérationnelle.

Dans son rapport, le BVG a également demandé à l'OTC d'obtenir plus d'information concernant le nombre et la nature des plaintes liées à l'accessibilité déposées auprès des fournisseurs de services de transport.

Finalement, Mme Hogan a précisé que le BVG a recommandé aux organisations visées d'élargir leur processus de consultation auprès des personnes en situation de handicap,

14 Bureau du vérificateur général du Canada, *Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap*, rapport 1 dans *2023 — Rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada*.

d'améliorer l'accessibilité de leur contenu en ligne et de se servir des données sur les plaintes pour mieux recenser, comprendre et prévenir les obstacles.

Expériences vécues

Michael Rousseau, président et chef de la direction, Air Canada, a révélé que le transporteur avait reçu près de 1,3 million de « demandes d'assistance spéciale » de la part de passagers en 2023. Il a indiqué que dans 0,15 % des situations liées à des personnes se déplaçant avec un fauteuil roulant ou une aide à la mobilité, des passagers ont signalé des expériences négatives et 100 plaintes liées à l'accessibilité ont été déposées auprès de l'OTC. M. Rousseau a soutenu que la « grande majorité » des clients « vivent une expérience positive », mais il a toutefois précisé qu'il ne faut pas minimiser le nombre d'incidents ni les conséquences importantes que ceux-ci peuvent avoir sur les personnes touchées. M. Rousseau et Kerianne Wilson, directrice, Accessibilité clientèle, Air Canada, ont expliqué que lorsqu'il y a des plaintes liées à l'accessibilité, les clients concernés sont contactés afin de comprendre leurs préoccupations ainsi que les conséquences que l'incident a eues sur eux.

Dans un même ordre d'idées, Alexis von Hoensbroech, chef de la direction, WestJet Airlines, a affirmé qu'en 2023, WestJet avait reçu plus de 260 000 « demandes de services spéciaux liés à une incapacité », dont la vaste majorité était reliée au transport de fauteuils roulants. Il a indiqué que dans 99,9 % des cas, « ces invités ont eu une bonne expérience », pour un total d'environ 200 plaintes. Cela dit, il a souligné qu'une seule aide à la mobilité qui ne se rend pas à bon port « en est une de trop » et que lorsqu'un incident arrive, le transporteur examine ses processus internes pour bien comprendre ce qui s'est produit et fait « le nécessaire pour améliorer la situation ». Andrew Gibbons, vice-président, Affaires extérieures, WestJet Airlines, a renchéri en disant qu'« il s'agit d'un exercice d'amélioration et d'apprentissage continus ».

Durant leur témoignage, des témoins ont prévenu que les évènements qui ont été signalés par des personnes en situation de handicap dans les médias ne sont que la pointe de l'iceberg et ne fournissent pas un portrait représentatif de l'ampleur des obstacles vécus par les personnes en situation de handicap dans l'écosystème du transport aérien

canadien[15]. Heather Walkus, présidente nationale, Conseil des Canadiens avec déficiences, a affirmé qu'elle ne se souvient pas avoir fait un voyage où il n'y a pas eu de problème, tel que presque manquer son vol ou être « parqué dans un coin ».

David Lepofsky, président, Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance (AODA Alliance), a reconnu qu'il n'a pas toujours des problèmes lorsqu'il prend l'avion, mais qu'il faut toujours « se préparer au pire » et qu'il « redoute d'entrer dans l'espace aérien canadien ». Il a aussi noté qu'il n'a pas déposé de plainte pour 99,9 % des incidents auxquels il a été confronté, jugeant le processus trop fastidieux. Quant à Max Brault, consultant principal, à titre personnel, il a dit estimer que pour 40 % de ses déplacements, il subit des problèmes allant de dommage à son fauteuil roulant, jusqu'à la perte de celui-ci. Souhaitant illustrer le fait que chaque incident « pour les passagers qui connaissent des difficultés » est un incident de trop, Maayan Ziv, directrice générale, AccessNow a proposé la réflexion suivante au Comité :

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

Au niveau des amendes imposées par l'OTC, Mme Pégeot a soutenu que les amendes imposées pour des plaintes reliées à des enjeux d'accessibilité ont totalisé 146 000$ en 2022–2023 et a confirmé dans une communication envoyée au Comité qu'elles totalisaient 540 500$ à ce jour (mars 2024) pour 2023–2024. L'amende la plus lourde fut d'environ 100 000$ et Mme Pégeot a expliqué que l'OTC augmente progressivement les amendes. Ainsi, en cas de récidive, le montant augmente, pour un maximum de 250 000$[16].

Bien qu'il sera question de multiples obstacles vécus par des personnes avec différents types de handicap plus loin dans ce rapport et que d'autres expériences seront mentionnées, voici certaines des expériences impliquant des aides à la mobilité qui ont été partagées avec le Comité:

---

15 Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (TRAN), *Témoignages*, 44e législature, 1re session : Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance [AODA Alliance] (mémoire); Conseil des Canadiens avec déficiences [CCD] (mémoire); David Lepofsky (président, AODA Alliance); Heather Walkus (présidente nationale, CCD); Michelle Hewitt (présidente, Le handicap sans pauvreté); Max Brault (consultant principal, à titre personnel); Maayan Ziv (directrice générale, AccessNow) et Stéphanie Cadieux (dirigeante principale de l'accessibilité, Bureau de la dirigeante principale de l'accessibilité, ministère de l'Emploi et du Développement social [BDPA]).

16 Office des transports du Canada, *Violations et niveaux de gravité attribués — accessibilité*.

- Stéphanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité, Bureau de la dirigeante principale de l'accessibilité, ministère de l'Emploi et du Développement social, a expliqué que lors d'un vol de retour à la maison, à Vancouver, son fauteuil roulant n'était pas à bord. Soutenant qu'elle ait pu le récupérer le lendemain, elle a toutefois qualifié l'expérience de ne pas avoir son fauteuil de traumatisante.

- Michelle Hewitt, présidente, Le handicap sans pauvreté, a expliqué que durant l'embarquement pour un vol de Vancouver vers la Floride en 2013, son fauteuil roulant a été détruit en tombant du monte-charge. En arrivant à destination, on lui a d'abord fourni un fauteuil roulant manuel, n'offrant pas le même niveau d'autonomie et quelques jours plus tard, un électrique, mais pas à la bonne taille, ce qui l'a laissé, encore à ce jour, avec des douleurs chroniques à la hanche. Au retour du voyage, on lui a fourni un autre fauteuil roulant électrique plus adapté, mais il ne fonctionnait pas très bien. Il a fallu trois mois pour recevoir un nouveau fauteuil à la bonne taille et qui fonctionnait bien. Au niveau des impacts de cet incident, elle a fait le constat suivant :

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

- Mme Ziv a parlé de son voyage de Toronto vers Tel-Aviv en 2022 où son fauteuil roulant électrique a été endommagé au point d'être irréparable. Elle a affirmé que c'était la deuxième fois que son fauteuil était une perte totale à cause de la négligence d'un transporteur aérien. Elle a affirmé que « [c]haque incident [l]'a brisée physiquement et émotionnellement; les effets subsistent et s'amplifient au fil du temps ».

OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

> **« Il faut des données beaucoup plus détaillées et accessibles au public; des mesures de protection des passagers aériens adaptées aux questions d'accessibilité; une formation axée sur le service à la clientèle; une culture inclusive et une formation sur la manutention des aides à la mobilité. Bref, il faut trouver des façons de bien faire les choses à chaque occasion. »**
>
> Stéphanie Cadieux,
> dirigeante principale de l'accessibilité, Bureau de la dirigeante principal de l'accessibilité,
> ministère de l'Emploi et du Développement social

Mme Cadieux a expliqué au Comité que l'accessibilité est complexe, puisque chaque personne est unique, ce qui signifie qu'il ne faut pas juste se limiter aux enjeux concernant les aides à la mobilité, mais s'intéresser à tous les aspects de l'expérience des voyageurs en situation de handicap[17].

Parcours de voyage

Monette Pasher, présidente, Conseil des aéroports du Canada a expliqué que les exploitants d'aéroports « sont responsables des étapes séparant le linéaire de trottoir du comptoir d'enregistrement. Ensuite, les transporteurs aériens et leurs partenaires assument la responsabilité à partir du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'avion[18]. »

Afin de faciliter le parcours de voyage des personnes en situation de handicap au sein des aéroports, Kurush Minocher, directeur exécutif, Service à la clientèle et relations avec les compagnies aériennes, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et Tamara Vrooman,

---

17 Le terme « handicap » inclut une « déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société ». Emploi et Développement social Canada, *Consulter les personnes en situation de handicap*. Dans le cadre de son étude, le Comité a principalement entendu des témoignages concernant les obstacles vécus par des personnes qui voyagent avec une aide à la mobilité et des personnes ayant une déficience visuelle.

18 Office des transports du canada, *Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

présidente-directrice générale, Administration de l'aéroport de Vancouver ont tous deux présenté diverses initiatives mises en place dans leurs aéroports respectifs. Pour l'Aéroport international Pearson de Toronto, M. Minocher a notamment parlé d'un programme mensuel de familiarisation pour les chiens-guides et des applications Aira et BlindSquare pour les passagers qui ont une déficience visuelle. Pour l'Aéroport international de Vancouver, Mme Vrooman a parlé de salles de toilette individuelles privées qui comprennent notamment des bancs de taille adulte pour se changer et du partenariat avec Canucks Autism Network afin de préparer les familles au parcours de voyage.

Dans un même ordre d'idées, Mme Pasher a expliqué que les services d'aide qui sont offerts lors de l'arrivée à l'aéroport diffèrent d'un aéroport à un autre, mentionnant que certains sont accessibles en tout temps, alors que d'autres ont un interphone pour demander du soutien. Dans son mémoire, l'AODA Alliance a dit considérer que pour « tout aéroport où le comptoir d'enregistrement est difficile à atteindre depuis la porte d'entrée », il devrait y avoir un comptoir pour les personnes en situation de handicap proche de l'entrée.

Mme Vrooman a expliqué qu'à l'Aéroport international de Vancouver, un programme a été mis en place afin d'accompagner les passagers qui ont besoin d'aide jusqu'à l'enregistrement. Elle a soutenu que les employés ont reçu une formation spéciale qui leur permet de cibler les passagers qui ont besoin d'aide ou encore de leur demander en privé s'ils ont besoin d'aide.

M. Lepofsky a expliqué que durant un parcours de voyage, il a « l'impression d'être passé d'un employé à l'autre comme un bâton de course à relais ». Mme Walkus a précisé que les personnes en situation de handicap peuvent parfois passer « entre les mains de quatre ou cinq personnes » durant leur parcours de voyage. Les transferts de responsabilité d'un employé à un autre font en sorte d'allonger le temps passé dans l'aéroport. Mme Walkus a présenté le constat suivant au sujet du parcours de voyage :

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

Dans son mémoire, le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) a aussi souligné que les services d'aide offerts ne répondent pas toujours aux besoins réels des passagers en situation de handicap. Le CCD a donné pour exemple un passager qui demande l'aide d'un guide voyant et qui se fait offrir un fauteuil roulant. Dans un même ordre d'idées, l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) a déploré dans son mémoire que le personnel

des aéroports ou des transporteurs aériens insiste parfois pour qu'un passager aveugle ou malvoyant utilise un fauteuil roulant. INCA a également soumis qu'il arrive que le personnel « manipule la canne blanche ou le chien-guide d'un passager sans son consentement ».

Dans son mémoire, l'AODA Alliance a soutenu que, sauf lorsqu'il est impossible de le faire, un seul membre du personnel du transporteur devrait assister un passager en situation de handicap pendant tout son parcours de voyage. Paul Lupien, président, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec et Robert Fenton, président du conseil d'administration, INCA, se sont montrés favorables à l'idée qu'un passager en situation de handicap soit assisté par la même personne. M. Fenton a expliqué qu'il peut être frustrant de toujours avoir à répéter ses besoins auprès de chaque employé lors des transferts de responsabilité. Il a fait la remarque suivante au sujet du parcours de voyage :

> [À] chaque étape du voyage, les passagers en situation de handicap doivent, premièrement, être traités avec dignité en tout temps et, deuxièmement, être en mesure d'exercer le degré d'indépendance qu'ils souhaitent dans le cadre de leur voyage.
>
> C'est ce qui fait défaut. Cette indépendance nous est enlevée à mesure que nous sommes transférés d'une personne à une autre. Je vais dire les choses le plus directement possible. Nous sommes traités comme des marchandises, et ce n'est pas acceptable.
>
> Nous sommes des passagers, comme tout le monde.

M. Lepofsky a aussi dit s'être retrouvé dans des aires d'attente sans qu'il n'y ait d'employé à proximité pour lui donner une estimation du temps qu'il allait devoir attendre ou pour lui offrir tout autre type d'assistance, attestant avoir déjà cru qu'on l'y avait oublié. De façon similaire, INCA a déploré dans son mémoire que des passagers malvoyants ou aveugles soient parfois laissés « à la porte d'embarquement sans assistance pendant de longues périodes avant le départ ». L'AODA Alliance a suggéré que lorsqu'une personne en situation de handicap est amenée dans une zone d'attente, un membre du personnel de l'aéroport ou du transporteur doit y être posté en tout temps afin d'offrir de l'aide à la personne, si nécessaire.

Au sujet du partage des responsabilités qui implique l'intervention de divers intervenants, M. von Hoensbroech a soutenu que le fonctionnement est différent en Europe, alors qu'un règlement aurait été adopté il y a environ 15 ans, octroyant aux exploitants d'aéroports la responsabilité de la prise en charge complète des passagers en situation de handicap du début à la fin. Il a émis le commentaire suivant :

> Cela a beaucoup simplifié le système — en éliminant les points de transfert, la prise en charge des fauteuils roulants par différentes parties, et en assurant toute la logistique connexe — et cela a considérablement amélioré l'expérience de bout en bout dans les aéroports européens.

Au niveau du modèle européen, Mme Pasher a soutenu que le Conseil des aéroports du Canada examine « tout pour déterminer quelles sont les options et les pratiques exemplaires », mais qu'il faut aussi voir « ce qui fonctionne bien ici en ce moment », attestant que l'Aéroport international Pearson de Toronto « offre une expérience sans heurts enviable ».

Dans un autre ordre d'idées, , la Coalition of Persons with Disabilities Newfoundland and Labrador, George Power et Chris Bussey ont soulevé dans leur mémoire des inquiétudes quant aux capacités d'intervention en cas d'urgence dans le réseau aéroportuaire canadien et ont invité le Comité à reconnaître « le lien essentiel entre l'accessibilité du transport aérien et l'évacuation sécuritaire des passagers, en particulier les passagers en situation de handicap ».

Communications

Le RTAPH inclut des dispositions qui traitent des obligations des fournisseurs de services de transport en matière de communication de renseignements aux personnes en situation de handicap. Les fournisseurs doivent publier des renseignements reliés aux services d'aide qu'ils offrent, à leurs obligations en vertu du RTAPH et sur comment recourir à leur service de résolution des plaintes sur leur site Web[19]. Les fournisseurs doivent également être en mesure de partager avec le public les informations au sujet de leurs services et installations au moyen de divers formats de communication (support électronique, audio, visuel, papier, etc.) lorsque cela est demandé.

M. Minocher a indiqué que les informations concernant les services et programmes disponibles à l'Aéroport international Pearson de Toronto sont sur son site Web, qui est accessible à tous. Mme Pasher a aussi soutenu que l'information sur les services d'aide offerts est disponible sur les sites Web des aéroports. Mme Vrooman a soutenu que l'Aéroport international de Vancouver avait récemment ajouté « des annonces d'embarquement clé en langue des signes à toutes [ses] portes d'embarquement ».

Dans son mémoire, le CCD s'est montré d'avis que certaines lacunes au niveau des communications demeurent, notamment « l'incapacité des agents de billetterie, des

19 À défaut d'avoir un site Web, les renseignements doivent être accessibles aux voyageurs d'une autre manière. Office des transports du Canada, *Guide sur les communications avec les personnes handicapées*.

personnes chargées de l'accessibilité et des agents de bord » à communiquer dans les langues des signes ou encore « l'absence de technologie permettant de transmettre des informations et des messages « d'urgence » aux personnes sourdes, malvoyantes et aveugles » dans les annonces dans les aéroports ou pendant les vols.

Dans son mémoire, l'AODA Alliance a indiqué que les transporteurs aériens devraient être tenus de fournir les renseignements concernant les services d'aide offerts de plusieurs manières, notamment par courriel, en format papier avec le billet ou encore par des annonces sonores ou textuelles diffusées dans les aéroports. Dans un même ordre d'idées, INCA a soutenu dans son mémoire que les communications concernant les vols, notamment les retards, de même que les informations sur la sécurité, devraient aussi être divulguées dans divers formats. L'AODA Alliance a demandé également que les aéroports et les transporteurs aériens disposent d'une ligne téléphonique d'aide pour les personnes en situation de handicap pour qu'elles puissent demander de l'aide et déposer des plaintes. Durant son témoignage, M. Lepofsky a insisté sur l'importance de cette ligne téléphonique ou de ce guichet unique pour permettre aux personnes et aux employés qui les assistent d'obtenir du support rapidement de la part d'une personne qui est habileté à régler le problème en cause.

Tel que mentionné plus tôt, dans son rapport de mars 2023, le BVG a recommandé à l'ACSTA d'améliorer l'accessibilité de son contenu en ligne. Lors de son témoignage, Nada Semaan, présidente et chef de la direction, ACSTA, a assuré que des correctifs seraient apportés au site Web de l'ACSTA et que les « améliorations seront achevées d'ici le 31 mars 2024 ». Elle a donné pour exemple les pages Web qui traitent des temps d'attente et des articles qui peuvent être apportés par les passagers, qui sont maintenant accessibles.

Partage des informations sur les passagers

Dans son mémoire, INCA a expliqué que lorsqu'un passager en situation de handicap souhaite demander des services d'aide, il doit présenter à l'avance les documents décrivant son état de santé et ses besoins[20]. Selon INCA, les exigences de documentation varient d'un transporteur aérien à l'autre et requièrent parfois l'apport d'un médecin, ce qui peut occasionner des frais pour le passager et le processus de soumission n'est pas toujours accessible. INCA a soutenu qu'« une seule forme de document devrait être

20 Office des transports du Canada, *Guide sur le préavis et documents à l'appui d'une demande de services pour les personnes handicapées*.

exigée et elle doit être disponible dans un format accessible et lié au compte de la compagnie aérienne du voyageur ».

Bien que le RTAPH contienne une disposition exigeant que le transporteur offre de conserver, pendant un minimum de trois ans, dans le dossier du passager, des documents soumis dans le cadre d'une demande de service liée à l'accessibilité[21], INCA a déploré dans son mémoire que « les passagers ignorent souvent cette exigence et les transporteurs ne les informent pas convenablement de la possibilité de conserver leurs renseignements ». INCA s'est dit d'avis qu'au lieu d'offrir la conservation des documents, les transporteurs devraient les conserver, à moins de l'avis contraire du passager. INCA a soutenu dans son mémoire qu'un « modèle de refus est idéal pour garantir la protection du droit à la vie privée des passagers, tout en réduisant les obstacles administratifs pour les personnes aveugles, sourdes aveugles ou malvoyantes ».

Mme Semaan a expliqué au Comité que les transporteurs aériens ne partagent pas avec l'ACSTA les informations personnelles des passagers qui achètent un billet d'avion auprès d'elles, y compris les demandes d'aide. En réponse à une question portant sur la possibilité d'augmenter l'échange de données entre les transporteurs et les aéroports au sujet des passagers, Mme Pasher a réitéré que lorsque les passagers se présentent à l'aéroport, il y a un système en place pour les assister, mais elle a également convenu qu'un meilleur échange de données entre les parties impliquées dans le parcours de voyage est « toujours utile ». Dans son mémoire, INCA s'est dit d'avis que les renseignements divulgués par les personnes aveugles, malvoyantes et sourdes aveugles lors de l'achat d'un billet ou d'une demande de service liée à l'accessibilité devraient être disponibles pour tous les fournisseurs de services de transport qui seront amenés à interagir avec ces personnes durant leur parcours de voyage, afin de s'assurer que leur personnel soit en mesure de répondre aux besoins de ces personnes.

Aides à la mobilité

Il a été souligné à différentes reprises durant l'étude du Comité que les aides à la mobilité ne doivent pas être considérées comme des bagages, mais comme des extensions du corps des personnes qui les utilisent[22]. Mme Cadieux a déploré que « trop souvent, lorsqu'un problème survient, comme la perte ou le bris d'une aide à la mobilité, le personnel se montre peu empathique et ne comprend pas que ce n'est pas la simple

21 Ibid.

22 TRAN, *Témoignages* : Gábor Lukács (président, Droits des voyageurs); Cadieux (BDPA); Hewitt (Le handicap sans pauvreté); Brault (à titre personnel); Ziv (AccessNow) et Paul Lupien (président, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec).

perte d'un bagage ». Le RTAPH prévoit des dispositions pour le transport des aides à la mobilité et autres dispositifs d'assistance. Les transporteurs doivent notamment permettre à la personne de garder son aide à la mobilité le plus longtemps possible, lui porter assistance lorsqu'elle ne peut plus se déplacer de façon autonome, transporter les aides comme bagage prioritaire et prendre des mesures si l'aide est endommagée, détruite ou perdue, tel que fournir temporairement une aide de remplacement[23].

M. Brault a soumis comme réflexion au Comité que les droits dont il jouit en tant que personne devraient « être accordés à [son] fauteuil roulant, ce qui signifierait que lorsqu'il est endommagé — lorsqu'un équipement d'accessibilité est endommagé —, ce serait essentiellement une situation qui relève des droits de la personne ».

Au niveau de la responsabilité partagée entre les aéroports et les transporteurs aériens dans le transport des bagages, Mme Vrooman a fourni les explications suivantes :

> [L]'aéroport fournit l'infrastructure qui permet de transporter les bagages déposés par les passagers jusqu'à l'aire de trafic, où ils sont ensuite ramassés par les manutentionnaires de bagages et au sol, puis chargés dans l'avion. À la sortie, lorsque les bagages sont déchargés de l'avion, il incombe aux bagagistes — qui sont engagés par contrat par les compagnies aériennes — de prendre les bagages de l'avion et de les charger sur le carrousel.

Mme Vrooman a soutenu que les aides à la mobilité sont souvent transportées séparément des bagages « sans passer par le système de gestion des bagages habituels, par les compagnies aériennes elles-mêmes ».

Selon Gábor Lukács, président, Droits des voyageurs, les avions ne sont pas équipés pour transporter les aides à la mobilité dans la cabine, ce qui serait peut-être, selon lui, « la solution parfaite ». M. von Hoensbroech a expliqué que dans la flotte de WestJet, certains gros avions peuvent avoir « de la place au niveau des passagers pour les aides à la mobilité », mais que pour les avions régionaux à turbopropulseurs qui sont plus petits, il n'y a pas de place en cabine, mais il y en a dans la soute. M. von Hoensbroech a également fait savoir au Comité que WestJet travaille sur un processus qui permettra d'envoyer la confirmation aux passagers que leur aide à la mobilité est à bord de l'avion. Il a également soutenu que WestJet allait s'assurer sur l'ensemble de son réseau que les aides soient correctement emballées. Du côté d'Air Canada, M. Rousseau a également maintenu que les aides à la mobilité sont amenées en cabine lorsque possible, autrement elles sont

23 Le transporteur peut refuser de transporter l'aide à la mobilité pour différentes raisons, notamment si la soute à bagages est trop petite et doit offrir d'autres options de transport avec le même transporteur vers la même destination. Office des transports du Canada, *Guide pour voyager avec une aide à la mobilité et autres appareils fonctionnels*.

mises en soute, dans une section distincte ou emballées à part, selon l'avion. Il a aussi dit que le suivi en temps réel des aides à la mobilité a été intégré à l'application d'Air Canada.

En ce qui concerne la possibilité pour les personnes en situation de handicap de demeurer assises dans leur fauteuil roulant dans les avions, M. Brault a expliqué que des progrès sont en cours en ce qui concerne la manière de les maintenir en place et qu'il existe des mécanismes de verrouillage. Ainsi, il a dit croire qu'il s'agit d'un objectif atteignable, mais qui nécessite des échanges entre les concepteurs d'avion et les concepteurs de fauteuils roulants. Mme Hewitt a encouragé un changement de paradigme « afin de ne pas penser que chaque avion doit être absolument rempli » et penser aux passagers et « à la façon dont nous allons les accueillir ».

L'avion

Le RTAPH contient des exigences techniques pour les transporteurs aériens concernant entre autres les plateformes élévatrices, les rampes, les escaliers, la signalisation à bord et le système de divertissement[24]. Le RTAPH contient également des exigences techniques pour l'accessibilité des salles de toilette, avec des exceptions, notamment lorsqu'il s'agit d'un avion avec un seul couloir. Dans son mémoire, le CCD a demandé aux transporteurs aériens d'ajouter à leur flotte des avions accessibles qui permettraient aux personnes en situation de handicap de voyager en étant assis dans leur propre fauteuil roulant et qu'elles soient en mesure d'utiliser les salles de toilette à bord.

Durant son témoignage, M. Lepofsky a expliqué que les avions sont de plus en plus dotés d'écrans tactiles qui ne sont pas accessibles aux personnes aveugles, un problème également soulevé par M. Fenton. L'AODA Alliance a proposé dans son mémoire l'adoption de nouvelles normes d'accessibilité qui visent à assurer la présence de boutons d'appel pour rejoindre un agent de bord et de « commandes de réglage du siège » qui sont accessibles, plutôt que des boutons d'écran tactile. De son côté, INCA a déploré que les indicateurs de rangées tactiles, soit en gros caractères ou en braille, soient « rarement » présents dans les nouveaux appareils.

M. Lupien a dénoncé la situation suivante :

> Un autre obstacle est l'impossibilité d'utiliser les toilettes à l'intérieur des avions. Les fauteuils d'avion ne peuvent malheureusement pas entrer dans cet espace. Même si on arrivait à y faire entrer le fauteuil, la porte ne se fermerait plus. C'est vraiment un

24 Office des transports du canada, *Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

> problème pour nous. Si les autres passagers ont le droit d'aller aux toilettes, pourquoi ne le pouvons-nous pas?

Au sujet de l'accessibilité des avions, Mme Cadieux a dit avoir discuté avec des constructeurs et que ceux-ci travaillent en ce sens, mais elle a dit croire que la demande doit venir des transporteurs aériens, soit ceux qui achètent les avions, et que les gouvernements doivent « signaler qu'il s'agit d'une priorité et que ce sera une exigence à l'avenir », surtout lorsque l'on considère les délais de mise en œuvre pour ce type de modification infrastructurelle, qui, selon Mme Cadieux, peuvent être de 10 à 15 ans. Elle a spécifié que les États-Unis ont déjà signalé aux transporteurs aériens « que des toilettes accessibles seront requises pour les avions à couloir unique ». Sur ce sujet, M. Rousseau a dit qu'Air Canada travaillait avec Boeing et Airbus sur des modifications de conception qui permettraient aux avions futurs et existants d'avoir des salles de toilettes plus accessibles.

Allergies et nourriture

Dans son mémoire, Allergies alimentaires Canada a affirmé que le RTAPH contient des mesures concrètes pour favoriser l'inclusion des personnes ayant un handicap en raison d'une allergie grave, faisant allusion à la mise en place d'une zone tampon autour du siège du passager et aux protocoles de nettoyage[25]. Cela dit, Allergies alimentaires Canada a soutenu que le niveau d'information fournie par les transporteurs canadiens sur leurs politiques et procédures en matière d'accueil des personnes ayant un handicap en raison d'une allergie grave est variable. À titre d'exemple, l'organisation a souligné qu'« il n'est pas clair dans quelles circonstances les passagers doivent déclarer au préalable leur allergie » ou encore quel document médical est exigé. Allergies alimentaires Canada a également demandé à revoir la formation offerte au personnel des transporteurs afin de « combler les lacunes dans la compréhension et la connaissance des allergies alimentaires ».

Dans son mémoire, Cœliaque Canada a déploré qu'il soit difficile pour les personnes touchées par la maladie cœliaque d'accéder à des aliments sans gluten pendant leurs déplacements en avion, tant au Canada qu'à l'étranger. L'organisation a proposé diverses recommandations, notamment la bonification de l'offre de plats sans gluten, un meilleur étiquetage des produits alimentaires sur les vols et dans les aéroports pour identifier les options sans gluten et la mise en œuvre de programmes de formation visant à renforcer la sensibilisation du personnel en contact avec les passagers sur les restrictions alimentaires.

25 Office des transports du Canada, *Guide sur les allergies graves*.

La formation et les employés

Le RTAPH contient des dispositions concernant l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de formation pour les fournisseurs de services de transport en matière d'aide aux personnes en situation de handicap[26]. Les membres du personnel[27] doivent suivre une formation initiale adaptée à leurs fonctions dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction et recevoir une formation de recyclage au moins tous les trois ans.

Selon Mme Hogan, considérant que le personnel change souvent, peut être muté à différents postes et qu'il peut y avoir des changements au niveau de la flotte ou des équipements, il est « probablement nécessaire d'offrir la formation beaucoup plus souvent qu'à tous les trois ans ». Dans son mémoire, l'AODA Alliance a recommandé que les transporteurs aériens affectent « du personnel à plein temps, et non sur un système de rotations, à l'assistance des passagers aériens en situation de handicap ».

Mme Semaan a expliqué que les gestionnaires et agents de contrôle de l'ACSTA sont tous formés à l'accessibilité et, en ce qui concerne les agents, ceux-ci « ne sont pas autorisés à se présenter à un point de contrôle tant qu'ils n'ont pas reçu une formation complète sur l'accessibilité ». Elle a ajouté que ceux-ci sont entre autres « formés pour observer de façon proactive si quelqu'un a besoin d'aide ». Elle a aussi précisé que les décideurs et les hauts cadres de l'ACSTA ne disposent que d'un « très bref délai » suite à leur embauche pour faire une formation sur l'accessibilité et qu'ils doivent suivre une formation de recyclage chaque année. Mme Semaan a également annoncé que l'ACSTA a établi un nouveau contrat pour ses fournisseurs qui contient un nouveau rôle, celui de « facilitateur », qui a pour tâche d'aider les passagers, incluant ceux qui sont en situation de handicap, à passer le contrôle de sécurité.

M. von Hoensbroech a aussi soutenu que les employés de WestJet qui interagissent avec les passagers sont formés, de même que « chaque employé ou fournisseur qui manipule de l'équipement ». Il a précisé que le contenu de la formation varie selon les fonctions de l'employé, mais que tous reçoivent une formation de sensibilisation. Il s'est dit d'avis que le niveau de formation du personnel de WestJet était bon, mais il a reconnu qu'il faudrait peut-être être plus clair dans la formation « quant aux types d'aides qui peuvent voler sur un type d'aéronef donné, ainsi qu'à leur taille et leur poids, de même que pour ceux qui ne le peuvent pas » afin d'éviter des manipulations qui mènent à des dommages. Au niveau de la composition du personnel, M. von Hoensbroech a assuré le

26 Office des transports du Canada, *Guide sur la formation du personnel en matière d'aide aux voyageurs handicapés*.

27 Ceci inclut les tiers qui ont conclu un accord ou une entente avec le fournisseur de services de transport visant à fournir des services en son nom. Ibid.

Comité que WestJet avait un personnel diversifié. Dans une communication envoyée au Comité, WestJet a soumis que d'après les déclarations volontaires, 1,9 % de la direction et 1,9 % du personnel était composé de personnes en situation de handicap.

Dans un même ordre d'idées, M. Rousseau a soutenu que les employés d'Air Canada, les sous-traitants internationaux et l'équipe de direction sont sensibilisés par rapport aux besoins des passagers en situation de handicap. Il a précisé que les 10 000 employés d'Air Canada « travaillant dans les aéroports recevront une formation supplémentaire sur les handicaps dans le cadre d'un nouveau programme de revalidation annuelle ». Il a expliqué que celle-ci portera sur deux volets, soit le processus, c'est-à-dire « ce qu'il faut faire pour donner au client une expérience positive » et la sensibilité, soit « les besoins du client et le fait que l'aide à la mobilité est essentielle pour lui ». Au niveau de la composition du personnel, M. Rousseau a soutenu et confirmé ultérieurement dans une communication au Comité que d'après les déclarations volontaires, environ 5 % de la direction et 2,2 % du personnel était composé de personnes en situation de handicap.

M. Minocher a soutenu que l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto augmente « constamment » le nombre de personnes en situation de handicap au sein de son organisation et Mme Vrooman a indiqué que l'Administration de l'aéroport de Vancouver tente d'embaucher un pourcentage de personnes en situation de handicap « égal ou supérieur » à celui de la population.

Selon Mme Cadieux, la formation initiale ainsi que les formations de recyclage ont leur importance, mais « au bout du compte, tout est dans l'aspect humain et dans la conception du service à la clientèle ». Elle a donné pour exemple une situation où lors d'un voyage récent, alors qu'elle attendait que l'équipage embarque son fauteuil roulant dans l'avion, elle a entendu le type de propos suivant de la part des bagagistes qui étaient sur la passerelle : « Qu'est-ce qui prend autant de temps? On pourrait simplement attacher le fauteuil roulant sur le dessus de l'avion, comme un vélo sur une voiture, non? » Elle a observé que c'est « le genre d'insensibilité qui fait en sorte que des aides à la mobilité se retrouvent à la poubelle, échappées au sol ou laissées derrière ». Dans un même ordre d'idées, Mme Ziv a appelé à un changement de culture en faveur de plus d'empathie et Mme Hewitt à une intensification des efforts de sensibilisation auprès du personnel des fournisseurs de services de transport du secteur aérien afin que l'expérience des personnes en situation de handicap soit plus uniforme d'un vol à un autre.

MISE EN ŒUVRE

> **« [N]ous avons besoin d'une reddition de comptes appropriée pour démontrer exactement le nombre d'incidents qui se produisent et leur fréquence. Ces incidents surviennent tous les jours, souvent en silence.**
>
> **Nous devons veiller à ce que la réglementation soit stricte, afin que les compagnies aériennes n'aient pas l'impression qu'on leur suggère d'intervenir, mais plutôt qu'elles sont tenues d'intervenir chaque fois que ces problèmes se produisent. Il ne s'agit pas de faire preuve de courtoisie; il s'agit d'un droit qu'elles doivent respecter. »**
>
> Maayan Ziv,
> directrice générale, AccessNow

Durant l'étude du Comité, des témoins ont parlé de divers enjeux liés à la mise en œuvre de la réglementation en matière d'accessibilité dans le secteur du transport aérien au Canada. Mme Walkus a dénoncé un manque d'uniformité; que l'expérience peut varier d'un aéroport à l'autre et dépendre des employés qui sont au comptoir des services médicaux. M. Lepofsky a ajouté que l'expérience « varie d'une journée à l'autre, d'un vol à l'autre ». Mme Ziv a soutenu que chaque vol qu'elle prend « ressemble à une négociation pour assurer [son] bien-être et [sa] sécurité ». Dans son mémoire, le ARCH Disability Law Centre a indiqué qu'afin d'assurer l'accessibilité pour tous, les transporteurs aériens et les fabricants d'avions devraient « mettre en œuvre un plan de conception universelle, y compris à l'étape de l'approvisionnement» qui éliminerait tous les obstacles à l'accessibilité. Durant son témoignage, M. Reznick a expliqué que ce type de plan fait en sorte que les transporteurs aériens « s'adaptent sans qu'il soit nécessaire de procéder à des accommodements individuels ».

Dans son mémoire, le CCD a noté que le rapport du BVG de 2023 a révélé des lacunes au niveau de la « mise en œuvre de l'accessibilité », notamment au sujet des méthodes de surveillance et des inspections, et a fait la remarque suivante :

> Nous devons considérer l'inclusion de toutes les communautés intersectorielles de personnes handicapées et de personnes sourdes qui utilisent le système de transport sous réglementation fédérale, ainsi que les lois et règlements qui les protègent, comme quelque chose d'important et même d'essentiel pour le Canada, et appliquer ces lois

> aussi sérieusement que le font les inspecteurs pour assurer la sécurité et la maintenance de tous les avions, trains, navires et autobus.

M. Lepofsky a déclaré que « dans le monde des handicaps, tout le monde est plein de bonnes intentions, mais nous nous heurtons toujours à des obstacles ». Quant à savoir à qui incombe ultimement la responsabilité d'assurer l'accessibilité du transport aérien, il a offert la réponse suivante :

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

Dans le même esprit, M. Fenton a fait la remarque suivante :

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

Il a ajouté que, « quel que soit le texte élaboré », il faut « disposer d'un mécanisme d'application rigoureux », pour que les personnes en situation de handicap puissent faire valoir leurs droits, que des décisions soient rendues et que des sanctions soient imposées, lorsqu'approprié.

Durant son témoignage, M. Lepofsky, de même que dans le mémoire de l'AODA Alliance, a recommandé l'adoption d'une déclaration des droits des passagers aériens en situation de handicap[28]. M. Lepofsky a soutenu que cette déclaration devrait contenir non pas des principes, mais se devait d'être exécutoire et contenir une courte liste de droits clairs tel que : « La compagnie aérienne informera les passagers qui ont un handicap des services disponibles et du numéro à composer pour en faire la demande. »

Soutenant que « tout n'est pas parfait » et qu' « il peut arriver que les choses tournent mal », Mme Pasher a soutenu que plusieurs aéroports ont mis en œuvre des programmes qui visent à respecter « les exigences réglementaires établies par Transports Canada et l'OTC afin d'améliorer l'expérience de voyage des passagers en situation de handicap » et

28 M. Lepofsky a donné comme exemple le Airline Passengers with Disabilities Bill of Rights des États-Unis. États-Unis, Département des Transports, *Airline Passengers with Disabilities Bill of Rights* [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

a aussi affirmé que « la plupart des aéroports dépassent de loin les exigences de l'OTC ». Elle a soutenu que les grands aéroports canadiens disposent de la technologie et de l'infrastructure nécessaire « pour figurer parmi les aéroports les plus accessibles au monde ».

Pour les plus petits aéroports, Mme Pasher a expliqué que l'âge des infrastructures et les coûts associés à des changements structurels peuvent être un défi, mais que plusieurs ont tout de même adopté des mesures reliées à la technologie, la signalisation, la mise en place de lieux d'aisance pour les animaux, etc. Elle a aussi indiqué que plusieurs ont adopté nombre d'initiatives tels que le programme Autism Aviators et le programme Tournesol[29]. Mme Pasher a soutenu que plusieurs aéroports régionaux et petits aéroports travaillent avec la Fondation Rick Hansen et participent à son programme d'audit, qui vise à évaluer « l'accès tangible en fonction de l'expérience des utilisateurs » en situation de handicap[30].

Sur le même sujet, M. von Hoensbroech a expliqué qu'il peut y avoir des différences en matière d'infrastructure entre les différents aéroports canadiens et étrangers, mais que WestJet veille à l'« élaboration [de] processus de contournement qui sont sécuritaires » afin d'offrir le même niveau de service à travers l'ensemble de son réseau. M. Rousseau a expliqué que dans les aéroports étrangers, « les opérations sont assurées par des tiers » et que pour assurer un service cohérent pour l'ensemble de son réseau, il faut compter « sur la formation et sur le fait de pouvoir compter sur un contrat solide assorti de pénalités et de normes de prise en charge qui sont conformes à ce que nous essayons de faire au Canada ».

Dans un même ordre d'idées, Mme Semaan a assuré que l'ACSTA applique des « mesures opérationnelles normalisées dans tous les aéroports » où elle opère, quelle qu'en soit la grandeur, et donc, que les méthodes de l'ACSTA « sont très uniformes » d'un aéroport à l'autre. Elle a mentionné que l'ACSTA a entre autres des procédures pour des personnes qui ont une aide à la mobilité, pour celles qui ont une déficience visuelle et pour celles qui ont des handicaps cachés.

Suite à une question portant sur la responsabilité des transporteurs aériens lorsqu'un incident lié à l'accessibilité se produit à l'extérieur du Canada, M. Lukács a offert la réponse suivante :

---

29 Administration de l'aéroport international d'Halifax, *Aviateurs de l'autisme* et Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, *Cordons de tournesol*.

30 Fondation Rick Hansen, *Programmes d'accessibilité de la FRH*.

> À mon avis, peu importe où l'incident se produit, dès qu'il s'agit d'un vol à destination ou en provenance du Canada. Le transport aérien n'a pas de frontières juridictionnelles au sens habituel du terme. Un vol commence au Canada et se termine ailleurs. Le fait est qu'il s'agit de transporteurs titulaires d'un permis d'exploitation à destination et en provenance du Canada et qu'une des conditions de ce permis est qu'ils doivent se conformer aux lois canadiennes, notamment aux lois en matière de droits de la personne. Il incombe essentiellement à ces compagnies aériennes de s'assurer que leurs employés et sous-traitants — peu importe à qui elles confient la responsabilité de gérer les passagers — respectent les lois canadiennes applicables aux compagnies aériennes.

Consultation et plans d'accessibilité

Au cours de l'étude du Comité, des témoins ont parlé des consultations qui sont faites auprès des personnes en situation de handicap par les fournisseurs de services de transport du secteur aérien et l'OTC lorsqu'il s'agit d'élaborer les plans d'accessibilité, des programmes pour améliorer l'expérience de voyage ou encore de déterminer les éléments qui seront abordés durant la formation des employés[31]. Mme Hogan a d'ailleurs rappelé au Comité qu'« une des phrases clés de la réglementation sur l'accessibilité est « Rien sans nous » », un élément également soulevé par M. Brault et Mme Hewitt. Mme Ziv a émis le souhait que « chaque politique, chaque décision, chaque formation et chaque chose qui concerne l'expérience » d'un passager en situation de handicap soit co-créée avec l'aide de personnes en situation de handicap.

Mme Pégeot a spécifié que l'OTC a un comité consultatif sur l'accessibilité composé de représentants de l'industrie du transport et de personnes en situation de handicap, ce qui permet d'assurer une bonne communication et d'échanger des conseils afin d'améliorer l'accessibilité. Elle a également dit que l'OTC travaillait avec des petits fournisseurs de services de transport et des personnes en situation de handicap afin de bien comprendre les enjeux au sujet de l'accessibilité chez les plus petits transporteurs, un élément salué par le CCD dans son mémoire.

Le CCD a noté que Normes d'accessibilité Canada a demandé au CCD de « l'aider dans la préparation d'un document de base pour le guider dans l'élaboration d'une norme pour les voyages, du départ à l'arrivée ». En plus de ces initiatives, le CCD a dit considérer qu'il faut continuer d'accroître et renforcer la collaboration entre les communautés de personnes en situation de handicap, afin que celles-ci « prennent part activement aux

31 TRAN, *Témoignages* : Kurush Minocher (directeur exécutif, Service à la clientèle et relations avec les compagnies aériennes, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto [GTAA]); Tamara Vrooman (présidente-directrice générale, Administration de l'aéroport de Vancouver); Nada Semaan (président et chef de la direction, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien [ACSTA]); Todd Peterson (directeur, Affaires réglementaires, WestJet Airlines) et Michael Rousseau (président et chef de la direction, Air Canada).

travaux visant à éliminer les obstacles systémiques à l'inclusion dans le système de transport sous réglementation fédérale ».

M. Lepofsky a convenu que la mise en place de comités consultatifs au sein des transporteurs aériens et de l'OTC était une excellente idée, mais il a réitéré que les obstacles à l'accessibilité sont connus depuis longtemps et que la solution est « de légiférer efficacement et de faire respecter les exigences législatives », un constat partagé par Mme Walkus.

Le 18 mars 2024, le gouvernement du Canada a annoncé la tenue d'un Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien qui a eu lieu le 9 mai 2024[32]. Au sujet de ce sommet, M. Rousseau a soutenu que le « partage de l'information, des processus et des leçons apprises est toujours une chose positive ». Pour sa part, Mme Walkus a maintenu que la communauté des personnes en situation de handicap « n'a jamais été consultée au sujet » de ce sommet. M. Lepofsky a convenu que de bonnes idées peuvent émerger d'un tel sommet, mais il a réitéré que les solutions aux obstacles à l'accessibilité dans le transport aérien sont connues et qu'il faut « des mesures concrètes ».

En vertu de la LCA et du REPRTA, les fournisseurs de services de transport doivent produire un plan sur l'accessibilité en consultation avec des personnes en situation de handicap, établir des processus de rétroaction concernant la mise en œuvre du plan et les obstacles encourus par les personnes en situation de handicap dans leurs interactions avec les fournisseurs et publier des rapports d'étape sur la mise en œuvre du plan[33]. Le plan doit indiquer comment les fournisseurs comptent reconnaître, prévenir et éliminer les obstacles dans différents domaines, incluant les communications, l'environnement bâti et la conception et la prestation de programmes et de services. Des témoins représentant des fournisseurs de services de transport du secteur aérien ont parlé au Comité de leur plan d'accessibilité[34]. M. Fenton s'est dit d'avis que les plans des transporteurs aériens sont élaborés en fonction de l'état actuel des choses et ne font pas mention des nouvelles technologies qui pourraient être mises en place. Il a convenu que le gouvernement du Canada devrait « établir des normes » sur le contenu des plans d'accessibilité et que ces derniers devraient également être tournés vers l'avenir.

---

32 Transports Canada, *Améliorer les services pour les passagères et les passagers aériens vivant avec un handicap : Transports Canada et Emploi et Développement social Canada tiendront un Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien*, communiqué, 18 mars 2024.

33 Office des transports du Canada, *Faits saillants du règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*.

34 TRAN, *Témoignages* : Minocher (GTAA); Alexis von Hoensbroech (chef de la direction, WestJet Airlines) et Rousseau (Air Canada).

Services de résolution des plaintes

Au cours de l'étude du Comité, des représentants de transporteurs aériens, d'exploitants d'aéroports et de l'ACSTA ont expliqué avoir chacun un service de résolution des plaintes[35]. Mme Semaan a expliqué que l'ACSTA donne suite à chaque plainte qu'elle reçoit et qu'elle veille à améliorer sa façon de produire des rapports en la matière, afin de mieux analyser les données reliées aux plaintes qu'elle reçoit et cerner des tendances potentielles.

Selon l'AODA Alliance et M. Lepofsky, la plupart des voyageurs ne savent pas comment ni où déposer une plainte lorsqu'un incident se produit. Selon ce dernier, ces informations devraient être affichées dans les aéroports et sur les billets et être annoncées lors de chaque vol. Il a également suggéré la mise en place d'une ligne téléphonique d'assistance rapide pour les voyageurs en situation de handicap qui leur permettrait à la fois de demander des services et de déposer des plaintes.

Mme Ziv a soutenu que plusieurs personnes en situation de handicap ne font pas de plainte lorsqu'elles sont victimes d'un incident, puisqu'elles « pensent que cela ne sert à rien » et ne « pensent pas qu'elles sont protégées ». Elle a également déploré qu'il « incombe à la personne handicapée de défendre sa cause », ce qui fait en sorte que lorsqu'elle voyage, elle a le sentiment de devoir agir comme une journaliste ou une avocate et de prendre plusieurs photos de ses biens afin de s'assurer d'avoir la documentation nécessaire pour remplir correctement une demande d'indemnisation si jamais quelque chose arrive à son aide à la mobilité.

Faisant écho aux propos de l'AODA Alliance, de M. Lepofsky et de Mme Ziv au sujet du processus de plainte des transporteurs aériens, le ARCH Disability Law Centre a recommandé dans son mémoire que chaque transporteur mette sur pied un processus de réception des plaintes qui comprend « un moyen de communication facile d'accès et géré par des personnes compétentes en matière d'accessibilité et de droits de la personne ».

Les données sur les incidents et les plaintes

Au cours de l'étude, des témoins ont déploré le manque de données disponibles au Canada concernant les plaintes déposées auprès des transporteurs aériens et des incidents qui ne font pas l'objet de plainte, mais qui résultent, par exemple, par le bris

35 TRAN, *Témoignages* : Minocher (GTAA); Vrooman (Administration de l'aéroport de Vancouver); Rhoda Boyd (directrice, Communications et expérience des passagers, ACSTA); Peterson (WestJet Airlines) et Rousseau (Air Canada).

d'une aide à la mobilité[36]. Tel que mentionné plus tôt, dans son rapport de 2023, le BVG a recommandé à l'OTC d'obtenir plus d'information concernant le nombre et la nature des plaintes liées à l'accessibilité déposées auprès des fournisseurs de services de transport, afin d'avoir une meilleure connaissance des expériences vécues au quotidien par les personnes en situation de handicap. Mme Hogan a expliqué qu'aux États-Unis, les transporteurs aériens sont tenus de signaler toute plainte ou dommage causé à un fauteuil roulant au département des Transports, alors qu'au Canada, l'OTC est informée d'une telle situation uniquement si le passager décide de porter plainte auprès de cette dernière. Mme Hogan s'est dit d'avis que « le manque d'accès à des données complètes limite la possibilité de décider si les règlementations ou les inspections sont suffisantes ». Elle a ajouté qu'il s'agit d'une « question d'intersectionnalité[37] ».

Selon M. Lepofsky, l'accès à ces données permettrait notamment de déceler des problèmes récurrents et de déterminer les mesures réglementaires à appliquer. Dans un même esprit, Mme Ziv a dit croire que « nous avons besoins d'une reddition de compte appropriée pour démontrer exactement le nombre d'incident qui se produisent et leur fréquence ». Dans son mémoire, l'AODA Alliance suggère que l'organisme de réglementation collige les données liées aux plaintes et aux demande d'assistance « sous la forme d'un rapport agrégé anonyme » et que les résultats globaux soient rendus publics. M. Brault s'est dit d'avis que l'OTC « devrait avoir le pouvoir et les ressources nécessaires » pour recueillir ces données et les publier à chaque année.

M. von Hoensbroech s'est dit favorable au partage des données avec l'OTC sur les plaintes en matière d'accessibilité qui sont logées auprès de WestJet. Il a précisé qu'il n'était pas nécessaire de « réglementer » ce partage, dans la mesure où WestJet partage déjà ces informations avec le public lorsqu'on le lui demande. Il a cependant ajouté qu'il faudrait également plus de transparence de la part de l'OTC qui, selon lui, « n'a pas toujours fait preuve d'une grande transparence quant aux types de plaintes et à leur statut ».

M. Rousseau a soutenu que l'idée de partager les données sur les plaintes avec l'OTC valait la peine d'être explorée, mais il a affirmé que cela ne devrait pas se limiter aux transporteurs aériens, mais aussi aux autres secteurs de transport de passagers. Il a

36 TRAN, *Témoignages* : Cadieux (BDPA); Lukács (Droit des voyageurs) et Brault (à titre personnel).

37 L'intersectionnalité concerne « la manière dont les différents aspects de l'identité d'une personne peuvent avoir un effet sur la façon dont elle est confrontée aux obstacles à l'inclusion ». Les facteurs d'intersectionnalité incluent entre autres l'âge, l'origine ethnique, le genre, l'orientation sexuelle, le revenu, la scolarité et les handicaps. L'intersectionnalité est un des principes directeurs de la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027. Emploi et Développement social Canada, *Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027*.

également maintenu que « les renseignements fournis doivent l'être dans une optique non punitive ».

L'Office des transports du Canada

Durant son témoignage, Mme Pégeot a indiqué qu'une des principales responsabilités de l'OTC est de protéger « le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible ». En plus de veiller au respect des dispositions législatives et réglementaires, tels que le REPRTA et le RTAPH, Mme Pégeot a expliqué que l'OTC est également un tribunal administratif qui utilise des « moyens informels, un processus décisionnel formel ou d'autres mécanismes pour régler des différends entre les parties réglementées de l'industrie et les usagers du réseau des transports, de même que les collectivités ». Mme Pégeot a ajouté que l'OTC fournit également de l'information et des guides aux fournisseurs de services de transport et du matériel de formation.

M. Lepofsky, faisant écho à ce qui est proposé dans le mémoire de l'AODA Alliance, s'est dit d'avis qu'il faudrait un organisme de réglementation autre que l'OTC pour surveiller l'accessibilité du transport aérien. Il a attesté que l'OTC « a le mandat de réglementer l'accessibilité aux services aériens » depuis « des décennies » et a échoué « à cause de sa trop grande proximité avec les compagnies aériennes ».

Surveillance

Tel que mentionné plus tôt, le BVG a indiqué dans son rapport de 2023 que les inspections faites par l'OTC dans le but de recenser et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité portaient sur la conception des services plus que sur la prestation réelle des services. Mme Pégeot a informé le Comité que l'OTC avait augmenté sa « capacité d'application de la loi » au cours de la dernière année, mentionnant avoir « plus que triplé le nombre d'inspections » et jusqu'à maintenant « augmenté les sanctions administratives pécuniaires de 270% ». M. Lepofsky a soutenu qu'afin d'améliorer la surveillance des services offerts par les transporteurs aériens, l'organisme de réglementation pourrait déployer des clients mystères sur place pour vérifier la prestation des services.

Sanctions

Durant son témoignage, M. Lukács s'est montré critique envers le RTAPH, affirmant que malgré le fait qu'il ait « codifié des principes importants », ce dernier « n'a pas été rédigé dans le dessein d'être respecté. Il n'est assorti d'aucune conséquence financière claire,

prévisible et conséquente en cas de violation, ni d'indemnisation automatique pour les passagers touchés. » M. Lepofsky a soutenu que le RTAPH contient « plus d'échappatoires que de règles » et qu'il « se lit comme s'il avait été écrit par les compagnies aériennes ».

M. Lukács s'est dit d'avis qu'il faudrait imposer des sanctions pécuniaires importantes, suggérant par exemple plus de 100 000$ par incident de façon « automatique et immédiate », ce qui pourrait inciter les transporteurs aériens à faire plus d'efforts pour éviter des incidents tels que le bris ou la perte d'un fauteuil roulant. Il a plus tard précisé que si le montant de la sanction est trop bas, cela pourrait être « simplement considér[é] comme une dépense de fonctionnement ». Mme Ziv a dit croire qu'il faut imposer des sanctions automatiques et sévères « qui correspondent à la gravité de chaque incident qui entraîne la perte et l'endommagement d'une aide à la mobilité ».

Dans un même ordre d'idées, Mme Walkus a fait la remarque suivante au sujet des sanctions :

> Le plus gros problème, c'est que les solutions n'ont pas de mordant. Une amende de 100 000 $ imposée à Air Canada ne constitue qu'une dépense d'exploitation parmi tant d'autres. La compagnie n'effectue aucun changement, et cet argent ne revient pas à la communauté des personnes handicapées. Il va dans les coffres du gouvernement. En quoi cela nous aide-t-il à faire avancer les choses? Nous sommes le groupe le plus pauvre qui a le moins de pouvoir, et pourtant, tous les progrès ont été réalisés quand la communauté des personnes handicapées a fait pression pour faire avancer les choses.

Dans son mémoire, INCA a recommandé à l'OTC de collaborer avec le gouvernement du Canada dans l'objectif suivant :

> [P]our renforcer l'application des exigences en matière d'accessibilité des transports aériens, notamment par des activités de surveillance plus proactives et l'application cohérente des sanctions, pécuniaires ou autres, en cas de non-conformité.

Une personne, un tarif

Mme Pégeot a affirmé au Comité que le Canada est le seul pays à imposer la règle « une personne, un tarif », qui oblige les transporteurs aériens à fournir un siège supplémentaire adjacent aux personnes en situation de handicap dans diverses circonstances[38]. M. Lukács a expliqué la règle de la façon suivante :

> Cette règle interdit aux compagnies aériennes d'imposer un tarif supplémentaire à tout passager ayant besoin d'un siège supplémentaire pour des raisons liées à son invalidité.

38 Office des transports du Canada, *Guide sur les sièges supplémentaires et les exigences applicables à Une personne, un tarif pour les voyages intérieurs*.

> Elle est essentielle pour garantir un accès égal au transport aérien aux passagers qui doivent être accompagnés d'une personne de confiance en raison de leur handicap, qui sont trop forts pour pouvoir occuper un seul siège ou qui ont besoin d'un chien d'assistance.

M. Lukács a expliqué que la règle est imposée par l'OTC depuis 2008 et a été intégrée au RTAPH, mais il a déploré que l'OTC « a exclu les vols internationaux de cette règle importante[39] ». Sur ce sujet, Mme Pégeot a maintenu que puisque le trafic aérien à l'international est régi par des ententes bilatérales entre pays qui incluent « une disposition précise qu'on ne doit pas régir le prix des billets », il est probable que si l'OTC obligeait l'application de la règle « une personne, un tarif » pour les vols internationaux, certains pays la rejetteraient. Elle a précisé qu'à la suite de consultations avec Transports Canada et Affaires mondiales Canada, il a été décidé de ne pas réglementer en ce sens. Cela dit, Mme Pégeot a soutenu que dans le cadre de sa participation à des forums internationaux, l'OTC parle de la règle « une personne, un tarif » aux autres pays, afin de les encourager à prendre des mesures similaires.

Pour M. Lukács, les « préoccupations concernant les engagements internationaux du Canada sont dénuées de tout fondement ». Il a affirmé que le Canada doit « imposer aux compagnies aériennes desservant son territoire depuis l'étranger qu'elles respectent l'article 9 » de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies « et le droit à un transport accessible qui y est enchâssé[40] ».

M. Fenton a expliqué que lorsqu'un passager voyage avec un chien d'assistance sur un vol international, le chien doit être placé sous le siège occupé par le passager. De plus, M. Fenton a soutenu que lorsqu'un passager fait plusieurs vols en quelques jours, dont certains segments sont internationaux, les transporteurs aériens « considèrent que, pour les segments canadiens, vous n'avez pas droit [au] siège supplémentaire ». Ainsi, il a raconté que lors d'un récent voyage entre Toronto et Calgary, qui faisait suite à un arrêt à Los Angeles, on ne lui a pas accordé ce siège supplémentaire et que par conséquent, son siège était occupé « par un chien, un sac et [lui]-même ».

Dans son mémoire, INCA a recommandé aux transporteurs aériens d'appliquer la règle « une personne, un tarif » pour « l'ensemble des vols du réseau de transport relevant du fédéral au Canada », incluant « les liaisons internationales exploitées par des compagnies aériennes canadiennes et les vols offerts par des compagnies aériennes internationales

---

39 Voir paragraphes 31(1) et (2) (Aucun frais — service fourni) du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, DORS/2019-244.

40 Article 9 (Accessibilité), Organisation des Nations Unies, *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 13 décembre 2006.

à destination ou en provenance d'un aéroport canadien ». M. Lukács a proposé d'abroger le paragraphe 31(2) du RTAPH qui limite l'application de la règle aux vols intérieurs et « d'adopter une loi qui consacre la règle "une personne, un tarif" pour tous ceux qui voyagent dans les limites du territoire canadien, qui en sortent ou qui y entrent ». Questionné à savoir pourquoi ne pas imposer la règle « une personne, un tarif » aux vols internationaux de WestJet, M. von Hoensbroech a dit qu'il ne s'y opposait pas de façon générale, mais qu'il faudrait de la cohérence auprès des transporteurs aériens canadiens et étrangers et que l'on parle donc « d'une norme internationale et non d'une solution s'appliquant uniquement au Canada ».

Au sujet de l'application de la règle « une personne, un tarif », Mme Walkus a dénoncé un manque d'uniformité dans les certificats médicaux demandés aux passagers selon chaque transporteur. Elle a également condamné le fait que pour les personnes qui demandent un siège supplémentaire en raison de l'obésité, les transporteurs peuvent leur demander les mensurations de leur fessier, qui doivent être approuvées par un médecin. Elle a qualifié ce processus d'« humiliant, embarrassant et couteux ». Elle a également déploré que les taxes sont chargées sur le deuxième siège.

CONCLUSION

Au cours de l'étude, le Comité a appris que les personnes en situation de handicap font face à de nombreux obstacles lorsqu'elles voyagent par avion au Canada et que ces obstacles diffèrent selon les types de handicaps. Les intervenants ont soutenu que les évènements qui ont été présentés dans les médias au cours des derniers mois ne sont que la pointe de l'iceberg et ont demandé que des améliorations soient apportées aux divers aspects du parcours de voyage, notamment au niveau des communications, de l'accessibilité des avions et du transport des aides à la mobilité. Il a aussi été question du partage des responsabilités entre exploitants d'aéroports et les transporteurs aériens qui fait en sorte qu'un passager peut avoir à interagir avec plusieurs personnes différentes au cours de son parcours de voyage.

Des témoins ont aussi constaté que leur expérience de voyage peut varier selon l'aéroport, le transporteur ou encore le personnel en poste, dénonçant un manque d'uniformité des procédures en matière d'accessibilité à travers l'espace aérien canadien. Enfin, des témoins ont demandé que l'Office des transports du Canada renforce sa capacité de surveillance et d'application des exigences en matière d'accessibilité auprès des fournisseurs de services de transport du secteur aérien afin de veiller à une de ses principales responsabilités, soit celle de protéger le droit fondamental des personnes en situation de handicap à un réseau de transport accessible.

ANNEXE A :
LISTE DES TÉMOINS

Le tableau ci-dessous présente les témoins qui ont comparu devant le Comité lors des réunions se rapportant au présent rapport. Les transcriptions de toutes les séances publiques reliées à ce rapport sont affichées sur la page Web du Comité sur cette étude.

Organismes et individus	Date	Réunion
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	2024/02/15	101
Louise Alberelli, directrice générale, Programmes opérationnels		
Rhoda Boyd, directrice, Communications et expérience des passagers		
Nada Semaan, présidente et chef de la direction		
Droits des voyageurs	2024/02/15	101
Gábor Lukács, président		
WestJet Airlines Ltd.	2024/02/15	101
Andrew Gibbons, vice-président, Affaires extérieures		
Todd Peterson, directeur, Affaires réglementaires		
Alexis von Hoensbroech, chef de la direction		
Administration de l'aéroport de Vancouver	2024/02/27	103
Tamara Vrooman, présidente-directrice générale		
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto	2024/02/27	103
Kurush Minocher, directeur exécutif, Service à la clientèle et relations avec les compagnies aériennes		
Bureau du vérificateur général	2024/02/27	103
Milan Duvnjak, directeur principal		
Susie Fortier, directrice		
Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada		

Organismes et individus	Date	Réunion
Conseil des aéroports du Canada	2024/02/27	103
Monette Pasher, présidente		
Ministère de l'Emploi et du Développement social	2024/02/27	103
Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité, Bureau de la dirigeante principale de l'accessibilité		
Office des transports du Canada	2024/02/27	103
Tom Oommen, directeur général, Direction générale de l'analyse et de la liaison		
France Pégeot, présidente et première dirigeante		
Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance	2024/03/19	105
David Lepofsky, président		
Air Canada	2024/03/19	105
David Rheault, vice-président, Relations avec les gouvernements et les collectivités		
Michael Rousseau, président et chef de la direction		
Tom Stevens, vice-président, Expérience client et stratégie de l'exploitation		
Kerianne Wilson, directrice, Accessibilité clientèle		
Conseil des Canadiens avec déficiences	2024/03/19	105
Heather Walkus, présidente nationale		
À titre personnel	2024/04/18	110
Max Brault, consultant principal		
AccessNow	2024/04/18	110
Maayan Ziv, directrice générale		
ARCH Disability Law Centre	2024/04/18	110
Gabriel Reznick, avocat-conseil à l'interne		
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	2024/04/18	110
Paul Lupien, président		
Institut national canadien pour les aveugles	2024/04/18	110
Robert Fenton, président du conseil d'administration		

Organismes et individus	Date	Réunion
Le handicap sans pauvreté Michelle Hewitt, présidente	2024/04/18	110

ANNEXE B :
LISTE DES MÉMOIRES

Ce qui suit est une liste alphabétique des organisations et des personnes qui ont présenté au Comité des mémoires reliés au présent rapport. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la page Web du Comité sur cette étude.

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act Alliance

Allergies Alimentaires Canada

ARCH Disability Law Centre

Bussey, Chris

Coalition of Persons with Disabilities Newfoundland and Labrador

Coeliaque Canada

Conseil des Canadiens avec déficiences

Institut national canadien pour les aveugles

Power, George

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents (réunions nos 101, 103, 105, 110 et 138 à 140) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
Peter Schiefke

Opinion complémentaire du Bloc Québécois au Rapport du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (TRAN) portant sur l'accessibilité aux personnes en situation de handicap dans le transport aérien.

Dans un premier temps, le Bloc Québécois tient à remercier tous les témoins qui ont participé à cette étude. Également, chapeau bien bas à la greffière aux analystes pour avoir su mener d'une main de maître la logistique des rencontres et la rédaction du rapport. Tout cela en sachant retracer les témoignages reflétant nos discussions lors de l'adoption du rapport et de nos recommandations.

Le Bloc Québécois croit fermement que les deux recommandations suivantes auraient dû être adoptées. Elles répondent à des demandes d'organisme de défense des personnes en situation de handicap :

1) Que le gouvernement impose la règle « une personne, un tarif » sur tous les vols en partance et en direction du Québec et du Canada ;
2) Que le gouvernement impose aux administrations aéroportuaires qu'un seul intervenant soit responsable d'assister un passager en situation de handicap dès son entrée dans l'aérogare jusqu'à son entrée dans l'avion et vice-versa de la sortie de l'avion jusqu'à la sortie de l'aérogare.

Bien que nous tenions à saluer la bonne collaboration qui a régné entre les parties au cours de l'étude, nous déplorons néanmoins le fait que ces deux recommandations n'aient pas été retenues alors qu'elles constituent des éléments centraux des revendications des personnes handicapées venues témoigner.

Nous sommes bien évidemment solidaires des personnes handicapées qui vivent souvent des moments difficiles lorsqu'elles doivent prendre l'avion. À notre avis, la mise en œuvre de ces recommandations aurait une incidence majeure sur la qualité des services qui leur sont offerts et auxquels elles sont en droit de s'attendre.