



Chambre des communes  
CANADA

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

---

SPER • NUMÉRO 017 • 1<sup>re</sup> SESSION • 38<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 28 novembre 2005**

—  
**Président**

**M. Ken Boshcoff**

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le  
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

**<http://www.parl.gc.ca>**

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

Le lundi 28 novembre 2005

• (1140)

[Traduction]

**Le président (M. Ken Boshcoff (Thunder Bay—Rainy River, Lib.)):** Monsieur Currie et madame Gravelle, je vous souhaite la bienvenue.

Vous avez la parole. Nous aurons des questions à vous poser après votre exposé.

**M. Gavin Currie (directeur général, Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, Office des transports du Canada):** Merci. J'ai une brève déclaration liminaire.

Nous sommes très heureux d'être de retour afin de terminer la présentation que nous avons commencée le 4 mai. Malheureusement, à l'époque, notre comparution avait été interrompue. Je m'appelle Gavin Currie et je suis directeur général de la Direction du transport aérien et des transports accessibles de l'Office des transports du Canada. Je suis accompagné de Mary-Jane Gravelle, directrice de la Direction des transports accessibles.

En mai dernier, vous nous avez dit que vous vous intéressiez à nos codes de pratiques volontaires; je vais donc aujourd'hui vous donner de plus amples renseignements à ce sujet. Je vais aussi vous parler de certaines de nos décisions concernant les petits aéronefs, un autre sujet qui intéresse votre comité, et je vous ferai également une mise à jour de certaines réalisations importantes dans le domaine des transports accessibles.

[Français]

La politique du gouvernement du Canada, introduite dans les années 1990, est de rechercher des [Note de la rédaction: inaudible], par exemple les codes de pratiques. Il y a un nombre d'avantages concernant un code de pratiques. Il se veut un mécanisme simple et moins de temps est requis pour le produire et obtenir des résultats.

Quoique volontaires, les codes offrent des solutions pratiques et fonctionnelles afin de résoudre les problèmes systémiques que connaissent autant les personnes ayant une déficience que les aînés lorsqu'ils voyagent.

Nos quatre codes de pratiques ont été élaborés par l'office, en consultation avec la collectivité des personnes ayant une déficience, les transporteurs et les exploitants de gares. Ils ont nécessité énormément d'écoute et de raffinement de part et d'autre. Les prévisions offrent une plus grande flexibilité pour accommoder, dans des circonstances particulières, les transporteurs.

Nous consultons régulièrement un grand nombre de personnes et d'organisations au sujet d'initiatives comme celles-ci, qui témoignent des pratiques exemplaires de l'industrie et une attente que l'industrie respecte les dispositions des codes. En outre, puisque l'office s'est

engagé à suivre la mise en oeuvre des codes, il jouira d'une plus grande flexibilité lui permettant de les modifier de temps à autre, s'il y a lieu, sans avoir à suivre un long processus de réglementation.

Les fournisseurs de services de transport visés par les codes ont généralement de deux à trois ans, après leur diffusion, pour appliquer les dispositions qu'ils renferment.

L'office recueille de l'information pour obtenir des données [Note de la rédaction: inaudible] et, par voie de sondage, il détermine la conformité entière de l'industrie avec les codes de pratiques. Les résultats sont présentés à notre Comité consultatif sur l'accessibilité et sont publiés. Ensuite, nous faisons un suivi.

Les activités du suivi englobent des sondages dans le [Note de la rédaction: inaudible] des accords de formation, d'inspection des sites et l'examen des plaintes.

[Traduction]

J'aimerais maintenant aborder le sujet de l'accessibilité des petits aéronefs pour les personnes ayant une déficience. Au cours de la dernière année, nous avons publié des lignes directrices d'accessibilité en ce qui a trait aux services pour les personnes ayant une déficience à bord des aéronefs de 29 sièges ou moins. Comme vous le savez peut-être déjà, l'Office a déjà un règlement en vigueur pour les aéronefs de plus de 30 sièges passagers.

• (1145)

L'élaboration de ces lignes directrices a exigé de nombreuses consultations avec les clients et les transporteurs de l'industrie du transport aérien. Nous avons demandé conseil aux différents intervenants, et nous sommes maintenant en mesure d'aider et de conseiller les transporteurs qui exploitent des petits aéronefs quant à la façon dont ils peuvent mieux répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience. Ces lignes directrices expliquent de façon pratique aux petits exploitants quelle est la meilleure façon de prendre en charge les voyageurs ayant des problèmes d'accessibilité. Même si beaucoup de transporteurs appliquent déjà ces lignes directrices, elles permettent à l'Office de faire connaître ses attentes à l'industrie et offrent des solutions pratiques et fonctionnelles, tout en adoptant une approche fondée sur le bon sens.

En septembre dernier, l'Office a publié une circulaire qui traite de l'embarquement des passagers au moyen de fauteuils d'embarquement ou de dispositifs de transfert vertical dans les petits aéronefs de 19 sièges ou moins. Le but de cette circulaire est d'offrir des conseils utiles aux exploitants lorsque des passagers en fauteuil roulant, en raison d'une déficience particulière, sollicitent leurs services. La circulaire souligne l'importance de fournir de tels renseignements aux clients au moment de la réservation, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées et faire des choix avisés lors de la planification d'un voyage.

L'Office a rendu des décisions concernant trois plaintes à propos de l'accessibilité des petits aéronefs. Deux de ces plaintes ont été déposées en 2003, et une en 2004. Vous avez reçu un exemplaire de ces décisions. Dans ces décisions, l'Office conclut qu'il ne doit pas s'ingérer dans les affaires internes des exploitants au point de leur imposer le type d'équipement qu'ils doivent utiliser. Cependant, l'Office est d'avis que les exploitants doivent prendre toutes les mesures pratiques en vue d'optimiser l'accessibilité de l'équipement qu'ils choisissent d'utiliser afin d'accommoder les personnes ayant une déficience, en garantissant leur sécurité et leur dignité.

[Français]

Si le processus officiel d'arbitrage des plaintes convient mieux au règlement de certaines situations, l'office constate, à la lumière de son expérience, que son processus de règlement des plaintes pourrait se révéler moins efficace pour résoudre de grandes questions comme l'accessibilité à l'équipement et les activités commerciales du marché.

Notre présidente a dit, dans le cadre de la rencontre de notre Comité consultatif sur l'accessibilité du 7 novembre dernier, que la décision d'imposer l'utilisation d'un type d'équipement particulier aux transporteurs est une question de nature politique, qui peut être réglée plus efficacement par l'établissement de règlements et de normes ou une politique générale.

[Traduction]

Cependant, nous pensons que d'importants progrès ont été réalisés au cours de ces dernières années afin d'améliorer la qualité des transports pour les Canadiens avec déficiences. Les efforts concertés de l'Office, de l'industrie et de la communauté de personnes avec déficiences ont permis d'arriver à des résultats concrets. Nous continuerons de travailler ensemble afin d'atteindre notre objectif: permettre aux personnes avec déficiences d'avoir un accès sans entrave à tous les types de transports.

J'aimerais vous donner quelques exemples de projets auxquels l'Office prend part.

[Français]

Nous élaborons présentement notre cinquième code de pratiques, en l'occurrence un code relatif à l'accessibilité des gares. Au Canada, les exploitants des gares ont déjà trouvé plusieurs solutions innovatrices pour relever les défis en matière d'accessibilité, rendant par le fait même plus agréable l'expérience de voyage des personnes ayant une déficience. L'office souhaite maintenant documenter les pratiques exemplaires en matière d'exploitation des gares: un comptoir aménagé à une hauteur permettant aux personnes en fauteuil roulant de l'utiliser; des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes au comptoir d'enregistrement; et des indicateurs tactiles pour aider les personnes aveugles à s'orienter. Ceci permettrait aux exploitants d'identifier des normes de service pratiques et de les appliquer.

Cette année, nous avons organisé des rencontres avec des représentants de l'industrie et des consommateurs afin de nous préparer à la première série de consultations sur notre plus récent code. Nous avons fait circuler une version préliminaire à des fins de consultation. Celle-ci a été le point de mire lors de la réunion de notre Comité consultatif sur l'accessibilité tenue les 7 et 8 novembre derniers.

L'office s'affaire à la mise en oeuvre d'un programme de sensibilisation à l'intention des fournisseurs de services. On a organisé plusieurs rencontres avec les exploitants d'installations de grande et de faible envergure pour discuter des services à offrir aux personnes ayant une déficience, des initiatives en matière de formation et des approches novatrices.

[Traduction]

De plus, il y a une utilisation de plus en plus fréquente de la médiation et de la facilitation comme modes de règlement des plaintes. Nous sommes persuadés qu'on recherchera davantage ce type de règlement à l'avenir étant donné que les entreprises et les citoyens exigent de plus en plus du gouvernement du Canada qu'il remédie plus efficacement à leurs préoccupations.

• (1150)

Nous continuons d'éliminer des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience lors de leurs déplacements par le biais de notre processus formel de plaintes.

Nous continuons de suivre de près un cas que vous connaissez bien, le Conseil des Canadiens avec déficiences contre Via Rail. Comme vous le savez sûrement, le 17 novembre, la Cour suprême a donné au Conseil des Canadiens avec déficiences l'autorisation d'interjeter appel.

Nous continuerons de nous acquitter de notre mission grâce à l'utilisation de méthodes modernes, axées sur le client et le citoyen, comme le règlement extrajudiciaire des différends et le traitement des plaintes par Internet. Nous continuerons de nous efforcer de rester à l'écoute de l'industrie des transports ainsi que de la communauté des personnes avec déficiences.

J'aimerais remercier les membres du comité pour cette occasion. Nous serons très heureux de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci.

Traditionnellement, la tradition se perpétue.

Madame Skelton, vous avez la parole.

**Mme Carol Skelton (Saskatoon—Rosetown—Biggar, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Sauf erreur, votre budget pour cette année est d'environ 24,3 millions de dollars pour les activités de programme. Les transports accessibles reçoivent environ 7,4 p. 100 de ce montant. Est-ce exact?

**M. Gavin Currie:** Oui, c'est à peu près ça.

**Mme Carol Skelton:** Pourriez-vous, s'il vous plaît, me décrire la façon dont vous affectez votre budget au sein de l'Office et pour ses différentes activités?

**M. Gavin Currie:** Oui. Notre processus est plutôt précis. Nous appelons cela la planification opérationnelle. Les différentes entités de l'Office proposent les projets qu'elles aimeraient réaliser dans l'année à venir. Ces projets sont présentés à notre Comité de révision des plans opérationnels, et c'est au sein de ce comité qu'on débat des différents projets et qu'on les défend. Le comité fait alors des recommandations concernant les différents projets, énonçant lesquels devraient être acceptés et lesquels rejetés. Il fait également des recommandations pour ce qui a trait aux transferts de fonds entre les différents programmes, après avoir établi des priorités. Les conclusions des travaux du Comité de révision des plans opérationnels sont ensuite envoyées au Comité exécutif, qui est présidé par la présidente de l'Office, et c'est le Comité exécutif qui prend les décisions. C'est comme ça que nous fonctionnons. C'est un processus clairement défini au sein de l'Office.

**Mme Carol Skelton:** Je voudrais vous poser la question suivante: pensez-vous que l'Office des transports du Canada, avec son budget actuel, est en mesure de s'acquitter correctement de ses responsabilités pour ce qui a trait aux transports accessibles en vertu de la loi?

**M. Gavin Currie:** Évidemment, nous subissons de la pression en matière de ressources. Mais je pense que nous nous acquittons de nos responsabilités. Bien sûr, si nous avions un peu plus de ressources, ce serait beaucoup plus facile. Il y a une certaine tension, c'est certain, surtout dans le domaine des transports accessibles. Les conséquences de cela, c'est qu'en matière de services et de délais, nous n'obtenons pas toujours les résultats que nous souhaiterions.

**Mme Carol Skelton:** Vous comptez environ 260 employés au sein de l'Office. Combien travaillent à la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles?

**M. Gavin Currie:** Une centaine environ.

**Mme Carol Skelton:** Vous nous avez parlé des plaintes qui ont été déposées. Combien de temps vous faut-il pour traiter une plainte?

• (1155)

**M. Gavin Currie:** Je ne connais pas la moyenne. Certaines plaintes sont traitées très rapidement, en l'espace de quelques semaines. Pour d'autres, ça prend des années. Je n'ai pas une moyenne à vous donner. D'ailleurs, je ne suis pas certain qu'une moyenne soit très utile. En tous les cas, certaines affaires durent plusieurs années. Par exemple, dans le domaine des transports accessibles, nous traitons des plaintes concernant l'oxygène. Cela fait plusieurs années que ça dure. C'est dû à de nombreux facteurs; si vous voulez, je peux vous en parler plus longuement. Des plaintes importantes peuvent prendre plusieurs années à traiter.

**Mme Carol Skelton:** Vous avez combien de cas à traiter à l'heure actuelle?

**M. Gavin Currie:** Pour l'ensemble de l'Office?

**Mme Carol Skelton:** Oui.

**M. Gavin Currie:** Je ne suis pas certain, mais sûrement plusieurs centaines.

**Mme Carol Skelton:** Savez-vous combien il y en a pour les cas d'accessibilité... ?

**M. Gavin Currie:** Pour le transport accessible, je crois que nous en avons une centaine.

**Mme Carol Skelton:** Vous avez une centaine de dossiers avec une centaine d'employés?

**M. Gavin Currie:** Nous avons une centaine de dossiers et nous avons 18 employés qui s'occupent des cas de transport accessible.

**Mme Carol Skelton:** Vous avez 18 employés pour s'occuper du transport accessible.

**M. Gavin Currie:** L'Office publie plusieurs milliers de décisions chaque année, parce qu'il ne faut pas beaucoup de temps pour régler certains dossiers. Plusieurs requêtes sont traitées dans un délai de quelques jours, ce qui explique pourquoi il n'y a aucun retard en ce moment. Je peux vous assurer que l'Office publie plusieurs milliers de décisions chaque année.

**Mme Carol Skelton:** Merci.

Selon vous, existe-t-il des dispositions législatives ou réglementaires qui permettent au ministre des Transports, ou à Transports Canada, d'accroître ou de limiter la possibilité pour l'Office des transports du Canada de promulguer des règlements sur le transport accessible?

**M. Gavin Currie:** Le processus actuel exige l'approbation du Conseil des ministres, par l'entremise du gouverneur en conseil. L'Office peut proposer des recommandations, mais le gouvernement doit les approuver. Ça ne relève pas uniquement du ministre des Transports. Bien entendu, cela signifie que le ministre des Transports doit donner son approbation, puisque c'est lui qui les communique au Conseil privé. Il ne s'agit pas d'une limite que l'on impose à l'Office, mais plutôt du fonctionnement général du gouvernement lorsqu'il s'agit de mettre au point un règlement. L'Office n'a pas le pouvoir de prendre des règlements. Nous pouvons en recommander, mais c'est le gouverneur en conseil qui doit donner son approbation.

**Mme Carol Skelton:** Corrigez-moi si je me trompe, mais je crois que Transports Canada a élaboré le code de pratiques pour l'accès aux services de transport par autocar. Est-ce exact?

**M. Gavin Currie:** Oui.

**Mme Carol Skelton:** Et c'est l'Office des transports du Canada qui a mis au point un code semblable pour le transport aérien, ferroviaire, pour les traversiers, et pour la communication avec les personnes ayant une déficience, n'est-ce pas?

**M. Gavin Currie:** Oui.

**Mme Carol Skelton:** Est-ce que cela vous pose un problème?

**M. Gavin Currie:** Je peux vous expliquer ce qui s'est produit.

Notre projet de code de pratiques a commencé au début des années 1990. À l'époque, l'Office n'avait pas clairement compétence pour le transport interprovincial par autocar. Nous n'avions pas compétence comme cela existait déjà pour le transport aérien, ferroviaire ou par traversier. En 1996, il y a eu modification de la loi, de sorte que nous avons maintenant compétence pour tout le réseau qui relève du Parlement. Cela comprend, bien entendu, le transport interprovincial par autocar. Si l'expérience devait se répéter aujourd'hui, je crois bien que nous y prendrions part.

Même si nous n'avons pas rédigé le code, nous y avons participé activement. Nous avons pris part à toutes les discussions entourant le transport et l'industrie, en vue de mettre au point un code de pratiques et nous avons même apporté plusieurs suggestions que je qualifierais de positives sur l'élaboration et le fonctionnement éventuel du code.

**Mme Carol Skelton:** A quelle fréquence faites-vous des examens de ces codes? Est-ce que vous les révisiez, ou sont-ils permanents une fois que vous les avez mis en place?

**M. Gavin Currie:** Non, il n'y a aucun mécanisme de temporisation. À moins qu'il y ait un changement, le code demeure tel quel. Nous faisons le contrôle de l'efficacité de ces codes en tenant compte de la façon dont les intéressés s'y conforment. Jusqu'à maintenant, nous n'avons changé aucun de nos codes. Ils sont utiles sous leur forme actuelle, mais il serait toujours possible de les modifier.

**Mme Carol Skelton:** Je crois que nous n'avons plus de temps. Est-ce qu'il me reste du temps?

**Le président:** Nous aurons chacun 27 minutes aujourd'hui. Il vous reste encore deux minutes et demie, si vous souhaitez les prendre.

**Mme Carol Skelton:** Non, ça va.

**Le président:** Alors nous allons poursuivre.

Madame, s'il vous plaît.

• (1200)

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard (Châteauguay—Saint-Constant, BQ):** Merci, monsieur le président.

Madame, monsieur, bonjour. J'aimerais que vous me donniez des éclaircissements sur le traitement des plaintes. Je lis ici que dans le cas d'une personne handicapée ayant rencontré un obstacle, l'office peut rendre sa décision dans un délai de 120 jours. Cela équivaut à quatre mois, ce qui me semble long. Y a-t-il une raison pour laquelle l'attente est si longue? Comment pourrions-nous abréger ce délai au bénéfice des personnes concernées?

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** Pour ce qui est du temps qu'il faut pour traiter les dossiers, la loi nous accorde 120 jours. Pour nous, cela semble très court. Voici ce que nous faisons lorsque nous recevons une plainte. La plainte est déposée et ensuite elle est livrée à l'intimé, en l'occurrence, le transporteur, qui a ensuite 30 jours pour répondre. Le plaignant a 10 autres jours pour répliquer. Ensuite, il y a souvent des situations qui exigent des précisions de la part de l'une ou l'autre des parties. Donc, encore des allées et venues entre ces parties. Nous faisons ensuite la compilation et l'analyse de la documentation qui est soumise aux membres qui devront ensuite trancher la question. Une fois qu'ils auront décidé, il nous faudra un peu de temps pour rédiger la décision officielle, préparer le document et le faire traduire. Il nous est assez difficile de traiter ces dossiers sur le transport accessible dans le délai de 120 jours.

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard:** Si je vous comprends bien, il y a beaucoup de paperasse à remplir. C'est la raison pour laquelle il vous faut quatre mois pour prendre une décision.

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** C'est un processus quasi judiciaire. Il y a beaucoup d'échanges entre les parties. Il y a parfois, comme vous dites, beaucoup de paperasse, et la plupart de nos audiences sont des études de dossiers, ou un échange des actes de procédure. Il nous arrive aussi, à l'occasion, surtout pour les cas les plus complexes, d'organiser des audiences, et cela nous prend du temps.

Nous avons de la difficulté à respecter le délai de 120 jours. Pour un défenseur, cela doit sembler très long, mais étant donné la nature complexe des plaintes et du processus quasi judiciaire, ce n'est pas démesuré.

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard:** Selon vous, est-ce que l'Office des transports du Canada, avec son budget actuel, est en mesure d'exercer adéquatement les responsabilités qui lui sont conférées en matière de transports accessibles?

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** Comme j'ai déjà dit, je crois que nous accueillerions volontiers une plus grande souplesse dans notre budget. Je crois que nous pouvons assumer nos responsabilités. Avec plus de ressources, nous pourrions le faire plus rapidement. Nous ne réussissons pas toujours à accomplir nos tâches avec toute la célérité que nous souhaiterions, et des ressources supplémentaires seraient sans doute très utiles.

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard:** Sur les 260 employés de l'Office des transports du Canada, combien s'occupent exclusivement des transports accessibles?

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** Entre 18 et 20.

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard:** Est-ce que c'est suffisant?

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** Comme je viens de l'expliquer, pour ce qui est de la planification en vue de réaffecter nos employés, un plus grand nombre de ces derniers ont été affectés ces dernières années aux transports accessibles, et cela a grandement aidé. Nous empruntons des ressources d'autres parties de l'Office. Si, par exemple, un autre service a moins de dossiers à un moment donné, parce que nous les examinons au fur et à mesure, nous allons tenter de mettre ces employés-là à contribution là où nous en avons besoin. Il ne fait aucun doute que le domaine des transports accessibles exige un nombre important d'employés.

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard:** L'un des pouvoirs importants de l'Office des transports du Canada est d'adopter des règlements afin d'éliminer tout obstacle abusif quant aux possibilités de déplacement des personnes ayant une défiance. Pourtant, l'office n'a adopté aucun nouveau règlement depuis 1994. Il a préféré développer des codes de pratiques volontaires.

Croyez-vous que ces codes de pratiques volontaires constituent une méthode efficace d'avancement de l'accessibilité des divers modes de transport pour les personnes handicapées?

• (1205)

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** Oui, je le crois. À mon avis, les règlements et les codes de pratiques comportent à la fois des avantages et des désavantages. Pour ce qui est des codes de pratiques, la raison pour laquelle nous sommes passés des règlements aux codes de pratiques, c'est que le gouvernement a adopté une politique générale pour tenter de recourir aux méthodes volontaires plutôt qu'aux règlements là où cela était possible. En fait, nous avons transformé en codes de pratiques un certain nombre d'initiatives qui devaient se présenter sous forme de règlements, par exemple, dans le secteur du transport aérien et dans le secteur du transport ferroviaire.

Nous croyons que ces codes ont été un succès, et je suis d'avis que ce succès est attribuable à un certain nombre de facteurs importants. Pour commencer, il est très important d'avoir un bon processus de consultation. Il est important d'avoir la participation de l'industrie, que celle-ci s'engage à suivre le code. Il faut avoir un bon système de surveillance et il faut avoir une bonne méthode de suivi, et je peux peut-être vous en donner quelques exemples.

En ce qui concerne le code de pratiques dans le secteur aérien, par exemple, je pense qu'il y a quelques exemples concrets de la façon dont le code a aidé. Le code exige que le transporteur ait à bord des fauteuils roulants, et je pense que pratiquement tous les grands avions ont maintenant à bord des fauteuils roulants. Il y a beaucoup plus d'avions qu'auparavant qui ont maintenant des accoudoirs mobiles. Ils ne sont pas tous mobiles, mais il y en a beaucoup plus qui le sont. Encore une fois, c'est là une autre exigence du code.

Nous avons introduit le code dans le secteur du transport aérien en 1996 et nous avons fait une enquête de référence en 1997. En 1999, nous avons constaté que le transporteur n'avait pas fait autant de progrès que nous l'avions espéré, alors la présidente a écrit à tous les PDG des lignes aériennes au Canada pour leur faire part de sa déception devant le manque de progrès accompli et pour leur demander de s'engager à améliorer la situation. Lorsque nous avons effectué une autre enquête en 2001, nous avons constaté une amélioration importante. C'est un exemple de la façon dont la surveillance a permis de constater que les choses n'allaient pas aussi bien que prévu, où des mesures ont été prises par la présidente et où les transporteurs y ont réagi.

Or, je ne pense pas que les codes de pratiques soient parfaits dans toutes les situations. Je pense qu'il est clair que parfois il serait préférable d'avoir une réglementation. Lorsqu'on a un problème très compliqué ou très coûteux, il est sans doute alors préférable d'avoir une réglementation étant donné la façon dont la réglementation est élaborée et le fait que tout le monde est obligé de la respecter. Si on a un code de pratiques, un des problèmes c'est que tout le monde dans l'industrie ne le suit pas de la même façon. Certains transporteurs le suivent davantage que d'autres. Même si l'on tente de s'assurer qu'ils suivent tous le code de pratiques, cela varie, et cela peut le rendre moins efficace.

Nous sommes cependant d'avis que oui, ils ont été utiles, ils ont eu du succès pour ce qui est d'améliorer l'accessibilité, mais je ne dis pas qu'ils constituent la meilleure réponse dans toutes les circonstances.

**Mme Denise Poirier-Rivard:** Merci.

**Le président:** Votre organisation en tant qu'unité s'occupe du réseau en ce qui a trait à la tendance au pays, avec de plus petits aéronefs, un plus grand nombre de systèmes d'alimentation, plus de gens, plus de lignes aériennes et peut-être plus de concurrence. Cela signifie que pour de nombreuses collectivités, même s'ils ont un

service aérien, il n'y a certainement pas d'avion qui puisse transporter même un fauteuil roulant pliant. Cela signifie, si on suit cet argument, que pour que les gens aient une accessibilité nationale, ils doivent se rendre dans les grandes villes ou dans les grands centres plutôt que dans les régions rurales s'ils veulent voyager par avion.

Dans une grande mesure, le même phénomène se produit dans le réseau ferroviaire. À l'extérieur des régions comme celle du Grand Toronto, il y a très peu de trains de banlieue qui permettent aux gens de se déplacer en fait par train. Le réseau ferroviaire, je crois, est en train de devenir une entreprise touristique plutôt qu'un moyen de transport pour les gens.

Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord avec moi au sujet de cette réalité et de cette tendance, et comment les petites collectivités vont s'y adapter?

• (1210)

**M. Gavin Currie:** Vous avez certainement énoncé un fait. Il ne fait aucun doute qu'au cours de la dernière décennie le réseau des lignes aériennes a certainement changé et que l'on utilise maintenant beaucoup plus de petits avions. C'est là un phénomène mondial.

Les lignes aériennes partout dans le monde ont acheté les avions de transport régional à réaction Bombardier et les utilisent pour desservir les collectivités qui ne pourraient autrement justifier certains plus gros avions ou offrir des vols plus fréquents sur certains trajets. Cela est certainement la tendance dans le monde entier. Et vous avez raison lorsque vous dites que par conséquent l'avion n'est plus accessible pour certaines personnes.

À mon avis, il n'y a pas de réponse facile. Si on veut régler le problème, c'est le genre de problème qu'il faudra régler au niveau de la politique et au cours d'une consultation générale. Il est clair que pour le pays en général il est avantageux d'offrir un service plus fréquent à un plus grand nombre de destinations avec un avion plus petit, mais c'est un désavantage en ce sens que les personnes handicapées n'ont peut-être pas accès à tous les services.

Non, je pense qu'il n'y a pas de réponse facile. À mon avis, ce n'est pas le genre de problème que l'on puisse régler en suivant le processus relatif aux plaintes. En raison du nombre de personnes et de la gamme de services que cela touche, il faut faire quelque chose au niveau auquel se prennent les décisions des pouvoirs publics, et peut-être en prenant des règlements.

Il est certain qu'un règlement qui exigerait que les lignes aériennes utilisent un avion d'une certaine taille pour desservir certains endroits serait une imposition considérable sur le marché. Ce n'est certainement pas le genre de chose que l'on pourrait faire à la légère. Il faudrait y réfléchir longuement et faire beaucoup de consultations.

**Le président:** Y a-t-il une association d'aéroports ou de fabricants d'avions, de concepteurs ou de producteurs? Ont-ils leur propre groupe? Ne devriez-vous pas le savoir?

**M. Gavin Currie:** Oui, certainement. L'Association des industries aérospatiales du Canada, par exemple, et je suis certain qu'il y en a d'autres dans le monde entier.

Je pense que les avions sont en train de devenir de plus en plus accessibles. Si on prend un avion d'une certaine taille aujourd'hui et qu'on le compare à cet avion il y a dix ans, il est plus accessible. Si on prend un plus petit avion à la place d'un gros, tout simplement étant donné les restrictions physiques d'un petit avion, il sera moins accessible que le plus gros.

Il ne fait aucun doute que les fabricants d'avion tentent de faire tout ce qu'ils peuvent pour faire en sorte qu'un avion soit le plus accessible possible. Par exemple, dans les grands avions à l'heure actuelle, nous avons des toilettes accessibles, ce qui n'existait certainement pas il y a dix ans. Pour les personnes handicapées, le fait d'avoir vraiment accès à des toilettes lorsqu'on est en fauteuil roulant constitue une amélioration très importante. Ce sont là des avantages évidents.

Pour ce qui est des avions à réaction régionaux, on tente de faire en sorte que le constructeur rende cet avion le plus accessible possible en tenant compte de la taille restreinte de l'avion. Pour ce qui est de décider quel avion un transporteur devrait utiliser, ce serait imposer une réglementation très importante au marché. Je ne dis pas que cela ne peut être fait, mais cela ne devrait pas être fait sans y avoir longuement réfléchi et sans avoir beaucoup consulté.

**Le président:** Pour comprendre cette question de conception et de production, devrions-nous inviter les constructeurs d'aéronefs à venir nous parler pour nous expliquer certaines de ces choses?

**M. Gavin Currie:** Vous pourriez trouver cela intéressant. Je pense que vous constateriez certainement que les constructeurs d'aéronefs seraient en mesure de vous parler d'un certain nombre d'améliorations qu'ils ont réussi à apporter à l'accessibilité. C'est attribuable en partie au travail que nous faisons à l'Office et au travail que nous avons fait auprès de l'Organisation de l'aviation civile internationale, car il existe maintenant de nouvelles normes. Par exemple, lorsque nous avons un code de pratiques en ce qui a trait à l'accessibilité des aéronefs, nous tentons de nous assurer qu'il est compatible avec ce qui se fait en Europe et aux États-Unis.

Il ne fait donc aucun doute qu'il y a réellement une évolution en vue de rendre plus accessibles les aéronefs en tenant compte d'une taille donnée. Mais si on remplace de grands aéronefs par de plus petits, c'est un problème différent.

**Le président:** Des gens comme Steve Estey et Dave Shannon tentent, au nom du Canada, de présenter un protocole des Nations Unies en matière d'accessibilité à l'échelle planétaire. Nous pourrions dire, même par le biais d'un groupe comme le nôtre, que bien que nous ne voulions pas décourager la concurrence, nous voulons que la nouvelle société qui se lance sur le marché des aéronefs utilise des appareils qui sont le plus humainement accessible possible — et je mets l'accent sur le terme « humainement ». Comme vous le dites, ce serait là une décision stratégique. Je crois que c'est là quelque chose qu'il faudrait encourager également à tous les niveaux politiques à l'échelle internationale.

Votre groupe s'occupe surtout du transport aérien, de sorte que nous n'aborderons pas la situation dans le secteur ferroviaire. Le Conseil des Canadiens avec déficiences s'occupe d'un dossier au sujet des wagons Renaissance. Je les connais bien car on est en train de les remettre en état à Thunder Bay. Il est toujours plus difficile d'améliorer quelque chose qui existe déjà plutôt que de commencer à zéro. Nous aurons sans doute suffisamment de wagons ferroviaires pendant de nombreuses décennies une fois que sera terminée cette remise en état, de sorte qu'il s'agit là d'un cas où il sera plutôt difficile, sur le plan de la dépense, de tenter de corriger quelque chose qui a déjà été amélioré, corrigé et réparé, et dont on constate qu'elle comporte des lacunes.

Avec quelle rapidité pouvons-nous passer de la politique à la réalité, pour obtenir ce genre d'information pour ces modes de transport afin d'avoir une norme nationale — même pour les taxis, les autobus, les traversiers et ce genre de chose?

●(1215)

**M. Gavin Currie:** Je ne suis pas certain de pouvoir vous répondre. J'ai l'impression qu'il faudra plusieurs années pour y arriver. Je suppose qu'il faudrait établir une politique relativement à ce qu'on voudrait faire et la mettre en oeuvre en prenant un règlement. Le processus de réglementation au gouvernement a tendance à être long en raison de la consultation nécessaire pour obtenir un consensus des diverses parties sur la façon de s'y prendre. Il faudrait sans doute plusieurs années pour mettre en place un règlement, par exemple, sur l'accessibilité des wagons ferroviaires. Si on avait un règlement particulier en place, si une compagnie ferroviaire au Canada voulait acheter du nouveau matériel roulant, ce dernier devrait satisfaire aux exigences. Donc, la réglementation serait certainement indiquée dans ce cas-ci.

Si on voulait mettre en place un règlement concernant les aéronefs, selon lequel seul un aéronef d'une certaine taille ou comportant certaines caractéristiques au niveau de l'accessibilité devrait être utilisé au Canada, cela pourrait être fait. Nous savons que de nombreuses régions du Canada sont desservies par de petits aéronefs, et que sans ces derniers il ne pourrait y avoir de service, de sorte que ça dépend toujours jusqu'où on veut aller. On peut sans doute facilement dire qu'il n'est possible de relier Toronto et Vancouver qu'avec un gros aéronef; si on veut se rendre dans de petites collectivités dans le Nord, il faut faire très attention de ne pas adopter une réglementation trop sévère et tenir compte de ce qui peut et ce qui ne peut pas être fait.

**Le président:** Le rythme de l'observation volontaire semble être plus lent que ce à quoi l'on s'attendait ou ce que l'on souhait. Tout le monde semble se tourner plutôt vers les mesures obligatoires. Avons-nous d'autres choix que d'imposer des mesures obligatoires?

**M. Gavin Currie:** Je sais qu'à l'heure actuelle le ministère des Transports sur les dangers des codes volontaires par opposition à la réglementation. Je ne sais pas quel en sera le résultat, mais j'imagine que cette étude fera ressortir certains domaines où les codes volontaires fonctionnent bien et d'autres où il est nécessaire d'avoir une réglementation obligatoire. Une fois que cette étude sera terminée, je pense que nous aurons les réponses à cette question.

Je ne suis pas convaincue qu'il soit nécessaire de tout réglementer. J'ai souligné quelques exemples de cas où les transporteurs avaient réagi aux codes volontaires, notamment pour les fauteuils roulants à bord et les accoudoirs mobiles, et il y a peut-être d'autres cas où la réglementation est la seule solution.

**Le président:** Merci.

Nous pouvons faire un second tour de table.

**Mme Carol Skelton:** Je trouve qu'il est vraiment intéressant que nous parlions de cela. J'ai porté attention à ce que je voyais lorsque je prenais des petits avions à réaction régionaux, des jets de Bombardier.

Il y a deux semaines, une jeune femme avec des béquilles se trouvait dans l'avion. Elle a eu beaucoup de difficultés à entrer dans les toilettes. C'était presque impossible pour elle, sans avoir beaucoup d'aide, d'entrer dans ces toilettes. Ensuite, pour en sortir, ce fut également très compliqué.

Je suis d'accord avec vous pour dire qu'il faudrait offrir des services dans le nord du Canada. Toutefois, étant donné le nombre de personnes dans le Nord qui ont des déficiences sévères, je ne suis pas d'accord avec vous lorsque vous dites qu'un service vaut mieux que rien du tout. Il y a des moments où il faut s'assurer que les personnes handicapées peuvent sortir de leur collectivité et y revenir. Il y a beaucoup de personnes qui ne rentrent pas dans ces petits avions.

Depuis quand a-t-on entamé l'étude ministérielle dont vous parliez?

● (1220)

**M. Gavin Currie:** Le ministère fait cette étude. Je ne sais pas à quelle étape ils sont rendus à l'heure actuelle.

**Mme Carol Skelton:** Est-ce que vous savez quand ils ont commencé l'étude?

**M. Gavin Currie:** En fait, je ne sais même pas si l'étude a réellement commencé. Je sais que le ministère a dit qu'il allait mener une étude. Je ne sais pas si cette étude a commencé, ni où ils en sont. Toutefois, je sais qu'ils ont décidé de faire une étude.

**Mme Carol Skelton:** Très bien. Alors, ils ont l'intention de faire une étude.

**M. Gavin Currie:** C'est ce que j'ai compris. Ils ont l'intention de mener une étude sur le bien-fondé relatif des codes volontaires par rapport aux règlements. Une fois qu'ils auront terminé cette étude, si les données indiquent qu'il faut réglementer certaines choses pour qu'elles soient respectées, alors j'imagine qu'un règlement sera rédigé.

**Mme Carol Skelton:** Quand est-ce que le ministère a annoncé pour la toute première fois qu'il voulait mener cette étude?

**M. Gavin Currie:** Si je ne m'abuse, ils ont décidé de faire cela en réponse au rapport du comité.

Ai-je raison?

**Mme Mary-Jane Gravelle (directrice intérimaire, Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, Office des transports du Canada):** C'était une réponse directe au rapport du comité permanent « L'accès pour tous ». Si j'ai bien compris, la première étape consiste à créer une méthodologie pour cette étude indépendante. Mais, comme l'a dit Gavin, nous ne savons pas à quelle étape est rendu le rapport en ce moment.

**Mme Carol Skelton:** Merci beaucoup.

**Le président:** Madame Poirier-Rivard.

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard:** J'aimerais que vous me parliez un peu des gens qui prennent soin des personnes déficientes. Ont-ils reçu une formation spécifique à cette fin?

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** Notre personnel reçoit une formation en ce qui concerne la sensibilisation. Nous allons donc au centre de réadaptation d'Ottawa pour prendre un cours d'une journée. Je trouve ce cours très utile, car il nous permet de mieux comprendre les défis auxquels font face les personnes ayant une déficience. On apprend des choses sur les fauteuils roulants, sur le fait de vivre sans entendre ce qui se passe autour de nous, sur les troubles de la vue. Évidemment, ça ne nous permet pas de tout comprendre, mais ça nous aide à mieux comprendre.

Nous apprenons également comment mieux aborder les personnes handicapées. Nous apprenons la manière la plus appropriée de nous adresser à elles, soit l'importance de leur parler directement au lieu de s'adresser à l'accompagnateur. Je trouve que c'est très très utile.

Tous les membres de notre personnel ont reçu cette formation.

[Français]

**Mme Denise Poirier-Rivard:** Vous m'avez bien dit qu'il s'agissait de deux jours de formation. Cela me semble un peu court. Par exemple, pour rassurer une personne en état de choc dans un avion, il faut vraiment avoir reçu une formation à cet effet.

[Traduction]

**M. Gavin Currie:** Mon personnel reçoit également une formation pour répondre aux plaintes.

En ce qui concerne la formation du personnel des lignes aériennes et des exploitants d'aérogare, nos règlements stipulent que leurs employés doivent être formés de diverses manières. Ainsi, par exemple, ils doivent recevoir une formation générale de sensibilisation. De plus, les employés des transporteurs aériens qui doivent, par exemple, fournir des services spéciaux comme porter quelqu'un ou fournir une aide à la mobilité, reçoivent une formation additionnelle.

Les transporteurs aériens et les exploitants d'aérogare sont tenus, par règlement, de donner cette formation.

**Le président:** Merci.

On a l'air épuisé, ou peut-être on a d'autres choses à faire après. Je vous remercie beaucoup de votre exposé.

Nous allons maintenant discuter des points que nous aborderons lors de la réunion de la semaine prochaine.

**Mme Carol Skelton:** Je crois que l'industrie du transport aérien, ou...

**Le président:** Je crois que lorsque le comité se réunira à l'avenir, il faudrait demander à ce groupe de venir témoigner, pour que nous puissions parler des problèmes de conception dans ce domaine, et de leur incidence sur les personnes handicapées.

● (1225)

**Mme Carol Skelton:** Je crois qu'il faudrait également demander aux représentants du transport ferroviaire et des autobus de comparaître. Il faudrait leur parler de cela, parce qu'ils ne sont pas sensibilisés.

**Le président:** Il s'agit véritablement des aspects techniques, et je crois qu'il faudrait en parler.

Merci beaucoup pour votre exposé.

Chers membres du comité, avez-vous d'autres points à soulever? Dans la négative, je vous souhaite à tous bonne chance, adieu et Joyeux Noël.

J'aimerais remercier du fond du coeur les attachés de recherche pour leur professionnalisme. Ils nous donnent un excellent service. Nous vous en savons vraiment gré. Je sais que je parle au nom de tous lorsque je vous dis que nous vous sommes très reconnaissants. Merci infiniment.

Alors... à la prochaine.





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

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

**Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:**

**<http://www.parl.gc.ca>**

---

**Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.**

**The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.**