

Rapport supplémentaire au

Comité des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, Rapport sur la séance d'information avec Air Canada sur les services offerts aux voyageurs ayant une déficience.

Parti conservateur du Canada

12 avril 2024

Le comité a entendu le témoignage de M. Michael Rousseau, président et chef de la direction d'Air Canada, que le rapport final du comité n'a pas saisi. Les manquements inacceptables en matière d'accommodement des passagers ayant une déficience.

M. Rousseau a mis trois mois à se présenter devant le comité pour répondre à des questions sur des rapports faisant état de multiples incidents de négligence à l'égard des personnes handicapées. Les conservateurs estiment que cette situation est inacceptable, car le comité a fait preuve de souplesse quant aux dates proposées. Bien que les comités considèrent que les témoignages en personne ou virtuels sont de valeur égale, les conservateurs croient que M. Rousseau aurait pu faire l'effort de se présenter en personne puisqu'il est le PDG de la plus grande compagnie aérienne au Canada.

Dans son témoignage d'ouverture, M. Rousseau a déclaré que l'objectif d'Air Canada est d'être la compagnie aérienne préférée des personnes handicapées et de s'assurer que ses services sont accessibles. Cependant, les preuves montrent le contraire : les services restent inaccessibles pour les voyageurs handicapés et des incidents se produisent sans qu'Air Canada ne montre aucun signe d'amélioration. Les membres du comité ont raconté des histoires de Canadiens handicapés qui ont été confrontés à des difficultés inacceptables lorsqu'ils voyageaient avec Air Canada.

Lorsqu'il a confirmé les exemples de traitement inacceptable des voyageurs handicapés, M. Rousseau a affirmé que la plupart des clients qui demandent de l'aide en matière d'accessibilité ont de bonnes expériences, mais qu'Air Canada assume la responsabilité des exceptions. Les membres du comité ont souligné qu'il ne s'agissait pas d'exceptions, car les incidents se répètent.

Quelques jours avant le témoignage de M. Rousseau devant le comité, Air Canada a publié un document intitulé « Air Canada met en place de nouvelles mesures pour les clients ayant un handicap dans le cadre de l'accélération de son Plan d'accessibilité ». Les conservateurs tiennent à souligner qu'il était intéressant de voir le moment choisi pour cette annonce.

Les membres du comité ont souligné les lacunes de la Loi sur le Canada accessible et les conservateurs ont proposé plus de soixante amendements pour répondre aux préoccupations soulevées par la communauté des personnes handicapées et les organisations de défense qui auraient renforcé le projet de loi, amendements qui ont été rejetés par les libéraux.

Les conservateurs estiment que les dirigeants d'Air Canada doivent faire davantage pour s'assurer que les services offerts aux voyageurs handicapés sont accessibles. Emploi et Développement social Canada doit revoir la Loi sur le Canada accessible et le Règlement sur le Canada accessible afin de s'assurer que les exigences réglementaires sont appliquées pour répondre aux besoins des personnes handicapées et prévenir les expériences négatives pour les voyageurs handicapés.