



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Réunion du groupe de travail sur les demandes d'exemption temporaire de l'application du RTAPH

Office des transports du Canada

Le 16 mars 2021

Tenue par vidéoconférence

Canada 

Table des matières

Avertissement	3
Participants	4
Mot d’ouverture de Marcia Jones	7
Suite de la discussion sur les dispositions du groupe B	13

Avertissement

Déclarations personnelles

Veillez noter que les commentaires des participants exprimés au cours des consultations publiques sont considérés comme étant des déclarations personnelles et ne représentent pas la position officielle de l'Office des transports du Canada. Tous les participants ont eu la possibilité de s'exprimer dans la langue officielle de leur choix.

Avis de confidentialité

Tous les participants ont été informés que les renseignements qu'ils ont communiqués dans le cadre des consultations publiques seront versés aux archives publiques et affichés sur le site Web de l'OTC en temps voulu.

Avertissement sur l'exactitude des propos

Nous avons retenu les services d'une firme de transcription pour reproduire textuellement les commentaires entendus lors des vidéoconférences. La qualité du système audio dépend de plusieurs facteurs, notamment de la proximité du participant d'avec son microphone, de la prononciation du locuteur et des limites des appareils. Tous ces facteurs ont donné lieu à des trous dans les conversations qui ont été indiqués comme commentaires « inaudibles ». En conséquence, l'Office des transports du Canada se dégage de toute responsabilité si un utilisateur compte s'appuyer sur l'exactitude ou l'intégralité de ces transcriptions.

Noms des participants

Toutes les références aux locuteurs ont été indiquées par leur nom et prénom par souci de clarté et conformément à nos principes d'inclusion.

Participants

Hôte de la réunion

Marcia Jones, dirigeante principale, Stratégies

Personnel de l'Office

Jordan Doyle

Rachael Donovan

Marcia Jones

Sonia Gangopadhyay

Susan Clarke

Glenda Nicol

Shafi Askari

Anthony Sealey

George Ross

Elysia Van Zeyl

Valérie Sicard

Aérogares

Wayne Harvey, Conseil des aéroports du Canada (CAC)

Joanna Zyma, Aéroport de Hamilton

Jackie McIver, Aéroport de Thunder Bay

Merilee Adamson, Administration aéroportuaire de Calgary

Robert R. Manlig, Aéroport international de Whitehorse

Jennifer Lutzko, Aéroport de Saskatoon

Kurush Minocher, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA)

Peter Humele, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA)

Atul Sharma, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA)

Sophie Lambert, Aéroport de Québec

Tracey Hutton, Aviation Yukon

Transporteurs aériens

Len Corrado, Sunwing

Kelly Knutson, Air Transat

David Atkins, Air North

Kerianne Wilson, Air Canada

Linda Ristagno, Association du transport aérien international (IATA)

Attila Ulku, Association du transport aérien international (IATA)

Jared Mikoch-Gerke, WestJet

Sheila Duhaime, WestJet

Olga Young, Jazz Aviation

Erin Follet, Jazz Aviation

Wayne Gouveia, Association du transport aérien du Canada (ATAC)

Graham Keithley, Airlines for America

Suzanne Acton-Gervais, Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA)

Secteur maritime

Natalie Musseau, Marine Atlantique

Secteur des autobus

Stevie McKeeman, Motor Coach Canada

Mardi Schueler, Motor Coach Canada

Organismes de défense des droits des personnes handicapées

Trish McAuliffe, President, Fédération nationale des retraités

Jérôme Plante, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Donna Jodhan, Canada sans Barrières

Lui Greco, Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

Heather Walkus, Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD)

Janet Hunt, Coalition nationale

Bill Adair, Lésions médullaires Canada

Corry Stuve, Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada

Louise Gillis, Conseil canadien des aveugles (CCA)

Autres observateurs du gouvernement

Steven Winters, Transports Canada (TC)

Sténographe judiciaire

Mathieu Bastien-Marcil, Sténographe judiciaire

Soutien technique et interprétation simultanée

LMB Interpretation Systems Inc.

Mot d'ouverture de Marcia Jones

Marcia Jones : Bonjour à tous, et bienvenue à notre deuxième réunion du groupe de travail sur les demandes d'exemption de l'application de certaines dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH).

D'abord, je cède la parole à LMB qui passera en revue les renseignements et les détails techniques de cette rencontre.

LMB : Bonjour à tout le monde et bienvenue. Avant de débiter, nous avons quelques instructions pour tous les participants pour assurer le succès de votre réunion.

Premièrement, s'il vous plaît, changez votre nom sur Zoom pour indiquer vos prénom, nom de famille et nom d'organisation pour des raisons d'accessibilité. Vous n'avez qu'à repérer votre nom dans la liste des participants au bas de votre écran puis à cliquer sur la flèche à côté de votre nom pour le changer.

S'il vous plaît, assurez-vous que vos micros sont éteints en tout temps quand vous ne parlez pas. Vous trouverez l'icône de microphone en bas à gauche de votre écran. Vous allez voir une ligne rouge par-dessus le microphone quand il est éteint.

Pour ceux qui participent par téléphone, vous pouvez peser sur *6 (étoile six) pour éteindre et ouvrir votre microphone.

Pour lever la main quand vous voulez parler, pesez sur *9 (étoile neuf). Les participants sur Zoom peuvent lever la main en cliquant l'icône en bas de l'écran.

Pour avoir accès aux services LSQ, cliquez simplement sur « Afficher » et « Vue Galerie » en haut à droite de votre écran. Faites passer votre souris sur la vidéo LSQ-1 et/ou LSQ-2 et ajoutez l'épingle en cliquant sur les trois petits points (...) en haut à droite de la vidéo.

Nous offrons aussi des services d'interprétation simultanée pour les participants sur Zoom. Pour accéder à l'interprétation, cliquez simplement sur l'icône représentant un globe, en bas de votre écran, et sélectionnez la langue que vous préférez écouter.

Malheureusement, l'interprétation simultanée n'est pas disponible pour les participants qui nous joignent par téléphone.

Enfin, pour activer le sous-titrage codé pour cette réunion, vous n'avez qu'à cliquer sur « Sous titrage codé » au bas de l'écran, puis sur « Montrer le sous titrage ».

Merci pour votre participation, et on passe la parole à Marcia Jones.

Marcia Jones : Merci beaucoup de votre aide.

Et seulement pour que tout le monde le sache, nous aurons un bref sondage à la fin de cette rencontre concernant la logistique. Il est évidemment un peu nouveau pour nous tous d'avoir une réunion Zoom en format accessible. Je pense qu'après une année, nous nous habituons peu à peu. Nous voulons nous assurer de répondre aux besoins des participants, alors nous vous encourageons à remplir le sondage à la fin de cette réunion.

Donc c'est la même chose que la dernière fois; nous n'allons pas faire un tour de table ni prendre les présences, mais je lirai simplement la liste des organisations qui sont représentées aujourd'hui.

Nous vous rappelons d'indiquer à côté de votre nom dans Zoom qui vous représentez de sorte que les autres participants puissent facilement voir qui participe à notre rencontre.

Alors parmi les représentants des aéroports, nous avons avec nous le Conseil des aéroports du Canada (CAC), l'Aéroport de Hamilton, l'Aéroport de Thunder Bay, l'Administration aéroportuaire de Calgary, l'Aéroport international de Whitehorse, l'Aéroport de Saskatoon, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et l'Aéroport de Québec.

Parmi les transporteurs aériens, nous avons Sunwing, Air Transat, Air North, Air Canada, l'IATA, WestJet, Jazz Aviation, l'ATAC et Airlines for America.

Dans le secteur maritime nous avons Marine Atlantique.

Et du secteur des transports par autobus, nous avons Motor Coach Canada.

En ce qui concerne les organismes de protection des droits des personnes handicapées, nous avons la Fédération nationale des retraités, la COPHAN, Canada sans Barrières, l'INCA, la Coalition nationale, et l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugle du Canada.

Je pense que quelqu'un a laissé son microphone allumé. Assurez-vous de le mettre en sourdine s'il vous plaît. Merci.

Je crois que nous avons aussi une personne qui représente le CCD. Je ne suis pas certaine si elle a pu participer aujourd'hui. Et un représentant de Lésions médullaires Canada; encore une fois, je ne sais pas si la personne qui représente l'organisme a pu se joindre à nous aujourd'hui. Sinon, elles seront là à la prochaine rencontre.

Finalement, nous avons des membres du personnel de l'Office des transports du Canada. Donc en plus de moi-même, nous avons, du Centre d'expertise pour les transports accessibles, Sonia Gangopadhyay, Susan Clarke, Glenda Nicol, Shafi Askari, Anthony Sealey et George Ross. Sont aussi avec nous Jordan Doyle et Rachael Donovan d'autres directions générales de l'Office, ainsi que Valérie – excusez-moi plutôt Elysia Van Zeyl, de nos Services juridiques. Enfin, Steven Winters de Transports Canada se joint à nous aujourd'hui à titre d'observateur.

Je tiens également à rappeler à tous qu'on nous a demandé de communiquer aux autres membres du groupe de travail le nom des organisations et leurs coordonnées. Nous n'avons pas reçu beaucoup de confirmations en réponse à notre courriel, donc je vous demanderais de bien vouloir nous répondre pour nous dire si vous êtes à l'aise que nous communiquions ces coordonnées.

Nous allons donc prendre quelques minutes pour rappeler l'objet de notre rencontre, et indiquer où nous en étions dans nos discussions. Ces réunions du groupe de travail ont été organisées dans le but de répondre à des demandes, par des fournisseurs de services de transport, qui voudraient une exemption temporaire de l'application de certaines dispositions du RTAPH en conséquence de la pandémie de COVID-19.

Les réunions du groupe de travail ont pour objectifs de mieux faire comprendre les exigences de la réglementation, de discuter de stratégies potentielles pour mettre en œuvre et respecter ces exigences, compte tenu des difficultés que pose la COVID-19, et

d'explorer des mesures qui pourraient être l'équivalent de celles exigées par le règlement.

Le groupe de travail pourrait également nous aider à définir les conditions acceptables grâce auxquelles une certaine souplesse pourrait être accordée aux fournisseurs de services de transport pour qu'ils puissent s'acquitter des obligations que leur impose le RTAPH.

Je pense qu'il vaut la peine que je le répète, cette tribune que nous offre le groupe de travail met en lumière l'importance du RTAPH et notre intention d'aller de l'avant avec lui et de veiller à ce qu'il soit mis en vigueur. Le réel objectif consiste à nous pencher sur certaines dispositions précises de la mise en œuvre – quelques questions précises entourant sa mise en œuvre, pardons, à la lumière de la pandémie de COVID-19, et à trouver des stratégies concrètes.

J'aimerais aborder deux autres points. Il est important de comprendre qu'une exemption est une mesure exceptionnelle. C'est pourquoi dans le cadre des demandes présentées au titre du paragraphe 170(3) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office demande aux fournisseurs de services de transport de démontrer qu'ils subiront une contrainte excessive s'ils se conforment de manière stricte aux exigences du règlement.

D'un autre côté, l'Office peut envisager de prendre une exemption au titre du paragraphe 170(4) s'il est satisfait que le fournisseur de services de transport a pris ou prendra des mesures pour retirer les obstacles qui seront à tout le moins équivalentes à celles qui sont prescrites dans le règlement.

Donc ce critère qui s'applique à chacun des articles de la Loi est quelque chose qu'il est important de garder en tête pour les discussions d'aujourd'hui.

Pour terminer, je mentionnerai quelques éléments à propos de notre présente démarche. Je rappelle à tous que les discussions de nos groupes de travail seront transcrites et versées aux archives afin que la formation de membres désignée s'en serve pour statuer sur les demandes d'exemption. La formation de membres pourrait demander des présentations ou un complément d'information auprès des parties, à ce moment-là.

De plus, toute opinion exprimée durant les discussions du groupe de travail n'oblige pas la formation de membres à aller dans le même sens dans ses déterminations à savoir si, et dans quelle mesure, des exemptions devraient être accordées telles que demandées.

Alors pour la réunion d'aujourd'hui, nous avons un peu modifié l'ordre du jour afin de laisser du temps aux participants qui le souhaitent de soulever des points qu'ils estiment importants. Ce temps servira également à faire le point sur certains éléments des discussions précédentes. Nous procéderons de la même façon la semaine prochaine.

Je vous dis donc merci pour vos commentaires sur l'ordre du jour de la réunion, et nous recueillerons avec plaisir plus de commentaires sur cet élément.

Alors aujourd'hui, nous commencerons par les discussions ouvertes, puis nous passerons aux dispositions. Comme vous vous en souviendrez, nous en sommes maintenant à ce que le personnel a appelé les dispositions du groupe B. Selon une évaluation du personnel, ce sont des dispositions pour lesquelles il pourrait exister des solutions de rechange. Nous passerons ensuite aux dispositions du groupe C qui, selon le personnel, risquent d'être plus difficiles; toutefois, il est possible de trouver des stratégies de rechange ou encore une approche graduelle dont on pourrait discuter.

Je vous rappelle également que je ne parlerai qu'en anglais, puisque nous avons des services d'interprétation simultanée.

Avant de commencer la première partie de la réunion qui porte sur les commentaires, y a-t-il des questions sur les points que je viens d'aborder?

Glenda Nicol : Bonjour Marcia, c'est Glenda. Je ne vois personne lever la main à ce moment ci.

Marcia Jones : D'accord, super. Merci Glenda.

D'accord. Passons maintenant aux discussions ouvertes et commençons par les organismes de défense des droits des personnes handicapées. Si quelqu'un veut faire un commentaire général ou présenter une mise à jour, allez-y.

Je ne vois aucune main levée. D'accord.

Lui Greco : Désolé Marcia, c'est Lui Greco. Je ne trouve pas le bouton pour lever la main. Je –

Marcia Jones : D'accord.

Lui Greco : Je me demandais seulement si – je suis Lui Greco de l'INCA. Désolé. Je me demandais si vous étiez ouverts à la possibilité de peut-être ramener certaines dispositions du groupe C dans le groupe B. Je pense particulièrement à la formation du personnel.

Marcia Jones : M'hm.

Lui Greco : Je vois ça comme une question simple à régler d'abord, étant donné que l'industrie reprendra de la vigueur et réembauchera des personnes de toute façon, et étant donné que la formation fera partie du processus. Alors je me demande si nous pourrions discuter de la formation sur l'accessibilité ou la sensibilisation comme si ces éléments faisaient partie du groupe B.

Marcia Jones : Bien, merci de votre commentaire Lui, et oui nous sommes absolument ouverts à la réorganisation des dispositions. Le premier tri a simplement été basé sur une première évaluation. Je pense effectivement que nous pourrions discuter de la formation plus en détail. Elle figure à l'ordre du jour de la prochaine réunion. Vous savez, je pense qu'il est possible que de la formation soit donnée même en ce moment. Par exemple, peut-être par l'entremise d'une association, à tout le moins une partie de la formation. Alors c'est un sujet sur lequel nous voulons vraiment vous entendre parce qu'il s'agit d'une disposition absolument primordiale.

Alors pour ce qui est de classer cet élément, je veux dire qu'il s'agit seulement d'organiser les discussions et non de définir comment la formation de membres statuera nécessairement sur cette question.

Lui Greco : D'accord, merci.

Marcia Jones : Y a-t-il d'autres commentaires de la part des organismes de défense des droits des personnes handicapées?

Glenda Nicol : Je ne vois pas d'autres mains levées pour l'instant.

Marcia Jones : D'accord. Je m'adresse aux membres de l'industrie : avez-vous des mises à jour ou des commentaires à présenter pour faire suite à la dernière réunion?

Glenda Nicol : Je ne vois pas d'autres mains levées pour l'instant.

Suite de la discussion sur les dispositions du groupe B

Marcia Jones : D'accord. Merci, Glenda.

D'accord. Passons donc aux éléments précis de l'ordre du jour. Évidemment, n'hésitez pas à formuler des commentaires ou à poser des questions. Nous espérons pouvoir continuer d'avoir des discussions pleines et franches comme celles de la semaine dernière. Elles ont été très productives et nous avons hâte de commencer les discussions d'aujourd'hui.

Alors la première disposition à l'ordre du jour porte sur les paragraphes 227(1), (2) et (3). Cette partie du règlement concerne les lieux désignés du côté de la zone non sécurisée des gares pour permettre aux animaux de se soulager. Donc seulement pour être clairs, nous parlons de la zone qui n'est pas sécurisée, et non de celle qui l'est.

D'abord, selon ces dispositions, les lieux d'aisance désignés pour les chiens d'assistance doivent d'abord être identifiés au moyen de panneaux tactiles ou en braille; et deuxièmement, ces lieux doivent être nettoyés et entretenus régulièrement.

Dans la gare, il doit également y avoir des panneaux qui indiquent comment se rendre aux lieux d'aisance désignés pour les chiens d'assistance.

Donnez-moi une seconde, je veux juste récupérer mes notes.

Bon. Il est aussi indiqué que la gare doit avoir des lieux d'aisance désignés pour les chiens d'assistance à l'extérieur, où la personne handicapée pourra se rendre depuis l'intérieur de la gare au moyen de passages accessibles aux personnes handicapées.

Alors pour la petite histoire sur cette disposition, les lieux d'aisance désignés à l'extérieur étaient la norme que nous avons reproduite dans le code de pratiques sur les aéroports et qui visait les aéroports du RNA. Il n'était pas précisé dans ce code de pratiques que les aéroports devaient aménager des lieux d'aisance désignés puisqu'il y avait déjà assez d'endroits convenables à l'extérieur de nombreuses aéroports.

Donc au cours de la transition entre le code de pratiques et le RTAPH, l'intention était que les aéroports installent des enseignes tactiles et en braille pour identifier les lieux d'aisance désignés à l'extérieur.

Cette disposition en particulier a été repoussée jusqu'au 31 décembre 2021 au lieu d'entrer en vigueur en juin, et nous discuterons davantage de la question des lieux d'aisance du côté sécurisé, qui s'avère un peu plus compliquée.

Je pense qu'en général cette exigence est assez directe; elle indique que la plupart des aéroports devraient avoir un endroit à l'extérieur et que l'investissement concerne surtout la signalisation et les passages accessibles.

Alors avec cette information en tête, j'aimerais donner la parole aux représentants de l'industrie pour mettre en évidence les préoccupations qui subsistent ainsi que les suggestions à savoir comment répondre à ces préoccupations dans l'intervalle. Nous aimerions également savoir quand les fournisseurs de services de transport pensent être en mesure de respecter cette exigence.

Alors je pense que trois entités ont demandé cette exemption, c.-à-d. le Conseil des aéroports du Canada, l'Aéroport de Québec ainsi que l'Administration aéroportuaire de St. John's. Je pourrais donc demander au CAC de répondre à cette question.

Wayne Harvey : Oui, bonjour. M'entendez-vous bien?

Marcia Jones : Oui, parfaitement.

Wayne Harvey : Je suis Wayne Harvey du CAC.

Sur cette question en particulier, je pense que la plupart des aéroports s'y sont déjà conformés. Il n'y en a pas beaucoup qui n'ont pas eu l'occasion de répondre à cette exigence, et tout le monde – tous les aéroports sont certainement conscients qu'elle figurait dans le code de pratiques et ensuite dans le RTAPH.

Ce à quoi quelques aéroports ont fait face dans ce cas-ci – et qui fait l’objet de la première demande d’exemption, laquelle est maintenant prolongée, bien entendu, en raison de la COVID-19, est de se demander s’il y a eu des initiatives que des entrepreneurs n’auraient pas encore achevées en raison de la COVID-19. Ce qu’ils voulaient en fait – ces quelques aéroports qui n’ont pas encore effectué ce changement, ils voulaient avoir un peu plus de temps.

Aucun de nos aéroports membres n’a contesté cette exigence. Il est certain que tout le monde est d’accord avec cela. Mais dans les faits, ils veulent simplement avoir plus de temps. Et réellement, le problème provient des entrepreneurs qu’ils embauchaient pour terminer les travaux nécessaires.

Marcia Jones : D’accord. Merci de votre intervention.

Avez-vous une estimation à savoir quand les travaux pourraient être achevés?

Wayne Harvey : Bien, la question est en fait liée à la capacité, pour les aéroports, d’embaucher des entrepreneurs pour achever les travaux et faire les modifications ou n’importe quels travaux nécessaires. Il y a également un aspect financier à tout cela.

Je veux dire que les compressions budgétaires ont eu une incidence sur l’ensemble de nos aéroports membres, donc tout ce qui relève des questions d’infrastructure a aussi été touché. Mais c’est principalement un problème d’entrepreneurs plutôt que de budget.

Marcia Jones : D’accord. Est-ce que les représentants de l’Aéroport de Québec ou de celui de St. John’s voudraient ajouter quelque chose?

Glenda Nicol : Sophie Lambert de l’Aéroport de Québec a levé la main.

Marcia Jones : D’accord. Merci.

Sophie Lambert : J’aurais peut-être simplement besoin de clarification sur la question des panneaux de signalisation parce que nous avons déjà un lieu d’aisance désigné à l’extérieur de l’aérogare, mais nous nous posons des questions concernant l’affichage. Doit-il y en avoir sur le site seulement, ou avons-nous besoin d’en installer

partout à l'aéroport à l'intérieur de l'aérogare, je veux dire pour les panneaux de signalisation également?

Marcia Jones : L'obligation est d'avoir des panneaux de signalisation qui indiquent où aller pour avoir accès au lieu d'aisance désigné.

Sophie Lambert : À l'intérieur de l'aérogare.

Marcia Jones : Oui.

Sophie Lambert : Donc ce ne peut pas être comme un plan sur le site Web, ou...?

Marcia Jones : Je ne pense pas que nous avons considéré cette question. Je pense que ce doit être des enseignes sur place.

Sue, voudrais-tu ajouter quelque chose?

Susan Clarke : M'entendez-vous?

Marcia Jones : Oui.

Susan Clarke : D'accord, super.

Je pense que la seule chose que je voudrais ajouter est qu'il ne fait pas de doute que des renseignements sur le site Web pourraient grandement aider quiconque veut planifier son voyage, mais je pense que l'intention est que si une personne se retrouve dans l'aéroport, elle saura où trouver ces lieux d'aisance. Alors je pense qu'il serait important qu'il y ait des panneaux de signalisation à l'intérieur pour indiquer quelle sortie prendre pour trouver le lieu.

Sophie Lambert : D'accord, merci. Nous comprenions que la signalisation devait se trouver à l'intérieur du lieu d'aisance, alors nous allons faire ce qu'il faut pour la signalisation à l'extérieur.

Marcia Jones : D'accord, merci.

Est-ce que quelqu'un d'autre voudrait commenter cette disposition en particulier?

Glenda Nicol : Monsieur Greco – désolée. Monsieur Greco et Janet de la Coalition ont levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Monsieur Greco, nous vous écoutons.

Lui Greco : Juste pour que ce soit un peu plus clair sur la signalisation, je pense que les dispositions ne portent pas précisément sur des panneaux accessibles. Je suggérerais que, lorsque les aéroports commenceront à se pencher sur cette question, elles examinent certaines des solutions parmi les plus novatrices disponibles en ce moment, en ce qui concerne des enseignes numériques. Donc par exemple, pour quelqu'un qui se déplace avec un chien guide, si les enseignes ne sont pas tout près, littéralement et physiquement, ils pourraient être à un pied ou à un mille que ça ne changerait rien. Il existe déjà des enseignes numériques qui fonctionnent par l'entremise d'une application agissant comme balise ou agent d'assistance virtuelle; cette solution pourrait s'avérer un peu plus économique mais aussi un peu plus efficace.

En plus de ces types de solutions pour trouver son chemin, il serait effectivement très facile et très efficace de mettre des renseignements accessibles sur le site Web, en fournissant des descriptions textuelles indiquant comment trouver les lieux d'aisance, que ce soit avant ou après les contrôles de sûreté. Les sites Web permettraient définitivement de faciliter la planification, tant pour les départs que pour les arrivées, peu importe le mode de transport.

Marcia Jones : D'accord. Merci de votre intervention.

Et nous avons Janet de la Coalition nationale, si je me souviens bien.

Janet Hunt : Oui, je suis Janet de la coalition des utilisateurs de chiens-guides et de chiens d'assistance.

Je voudrais simplement faire un commentaire sur quelque chose qui a été mentionné à propos des renseignements à mettre sur le site Web, que je trouve problématique, assez souvent. C'est une carte, et elle n'est pas en format accessible.

Je peux lire des renseignements en format texte à propos de l'endroit où quelque chose pourrait se trouver, mais de regarder une carte et de voir où c'est, habituellement c'est impossible.

Et l'autre chose, j'aimerais remercier la personne qui a mentionné que le gros du problème concerne les entrepreneurs et que cela veut dire, je présume, d'obtenir les fournitures, et qu'une petite partie du problème était de nature financière. Alors comme nous l'avons mentionné dans une réunion précédente, j'aimerais simplement dire que l'argent que nous recevons du gouvernement ou que nous lui demandons, nous devrions nous efforcer de nous en servir pour que la réglementation soit entièrement mise en œuvre, car c'est l'objectif de ces groupes et de ces réunions de travail. Alors, merci.

Marcia Jones : Merci beaucoup.

Glenda Nicol : Corry de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada a levé la main.

Marcia Jones : Merci.

Corry Stuive : Pour faire écho au commentaire de Janet, je suis d'accord, l'élément financier de toute cette situation me préoccupe beaucoup, particulièrement pour l'avenir. Mais en ce qui concerne la signalisation, je pense que l'importance d'inclure ces lieux sur des cartes, des documents papier et d'autres installations proéminentes dans un aéroport vont aider les autres si de l'assistance est demandée par l'utilisateur final. Je pense donc qu'il est important de voir un lieu d'aisance comme n'importe quelle autre caractéristique ou fonction ou installation d'un aéroport. Je pense que ce devrait être le point numéro un. Mais au-delà de cette question, si on aborde les initiatives précises d'orientation ou quelque chose du genre, comme Lui l'a mentionné, et je suis d'accord, alors je pense que cela devient un bonus.

Marcia Jones : Super. Merci de votre intervention.

Glenda Nicol : Aucune autre main n'est levée.

Marcia Jones : D'accord. Merci, Glenda.

Alors pour récapituler un peu, je pense que cette discussion fait ressortir l'importance d'avoir de la signalisation et de s'assurer que cette signalisation soit accessible sur place.

Vous savez, on suggère d'envisager des approches d'orientation, mais aussi une sorte de solution à plus long terme.

Ce que j'entends de l'industrie est qu'il est difficile de trouver des entrepreneurs pour venir installer la signalisation.

Wayne Harvey, avez-vous un commentaire concernant – je veux dire y a-t-il une différence en ce qui concerne les problèmes que vous rencontrez à propos de la signalisation versus le passage pour se rendre au lieu désigné?

Wayne Harvey : Les différences, que voulez-vous dire? Si un aéroport doit conclure un marché avec des entrepreneurs de l'extérieur, que ce soit pour la signalisation ou le passage, peu importe l'ouvrage qu'ils donnent en sous-traitance en ce moment, la COVID les empêche réellement de faire venir les entrepreneurs ici pour effectuer les travaux.

Marcia Jones : M'hm.

Wayne Harvey : Alors les deux s'appliquent dans une certaine mesure.

Marcia Jones : D'accord. Oui, ce que je voulais dire plus précisément c'est si une partie des travaux étaient plus avancée ou plus facile que l'autre?

Wayne Harvey : Cela varie réellement d'un aéroport à l'autre. Comme je l'ai mentionné, je pense que de nombreux aéroports ont mis cette disposition en œuvre et que ce n'est pas un problème. C'est seulement pour ceux qui n'ont pas été en mesure de terminer les travaux avant que la COVID ne vienne perturber le travail donné en sous-traitance.

Marcia Jones : D'accord. D'accord. Merci.

Y a-t-il d'autres commentaires avant que nous passions à la prochaine disposition?

Glenda Nicol : Je ne vois plus de main levée pour l'instant.

Marcia Jones : D'accord. La prochaine disposition concerne le paragraphe 10(2) qui porte sur les annonces publiques à l'intérieur d'une gare concernant la sécurité ou la

sûreté. Elle indique que si le fournisseur de services de transport fait une annonce publique concernant la sécurité ou la sûreté à l'intérieur de la gare, il doit faire l'annonce sur support audio et visuel.

Alors nous avons reçu un certain nombre de demandes d'exemption de cette disposition. Je vais donc récapituler certains points importants. Lorsque nous avons consulté des personnes handicapées pendant l'élaboration du RTAPH, elles disaient souvent se sentir apeurées ou désorientées parce qu'elles n'avaient pas accès à des renseignements essentiels qui sont fournis aux autres passagers dans les aéroports. C'est pourquoi le paragraphe 10(2) du RTAPH est important pour rectifier cette situation.

Il s'agit de faire des annonces sur la sécurité et la sûreté partout dans une gare sur support audio et visuel. Nous sommes conscients que certains aéroports demandent d'avoir la capacité de fournir des textes ou des radiomessages personnalisés, ce qui requière une infrastructure spécialisée.

Et sur ce point, j'aimerais faire la distinction entre des annonces standards et des annonces en temps réel. En ce qui concerne les annonces standards d'urgence et de sécurité, des enseignes ou de l'information répétée en boucle pourraient suffire et seraient conformes au paragraphe 10(1). En ce qui concerne les annonces en temps réel en matière de sécurité et d'urgence, il pourrait être difficile de fournir des renseignements par écrit ou sur un support visuel dans des situations imprévues. Dans une telle situation, des annonces sur support audio pourraient être faites, par exemple.

Cette disposition est pas mal importante et nous reconnaissons qu'il faudra faire quelques investissements dans l'infrastructure. Nous aimerions avoir le point de vue de l'industrie sur la possibilité de transmettre des renseignements sur support visuel et audio pour les annonces standards d'urgence et de sécurité, semblable à ce qui est prévu au paragraphe 10(1).

Deuxièmement, nous aimerions entendre vos suggestions sur la façon de donner suite aux scénarios en temps réel et de combien de temps vous auriez besoin pour vous conformer à cette exigence.

Nous avons reçu des demandes d'exemption de cette disposition de la part du CAC, des Administrations aéroportuaires de Regina, de Montréal, de Victoria et de St. John's,

ainsi que des aéroports de Québec et de Thunder Bay. Du côté des compagnies aériennes, elles proviennent du CNLA et d'Air Transat.

Je commencerais peut-être avec les aéroports. Monsieur Harvey, seriez-vous en mesure de parler de cette demande?

Wayne Harvey : Oui, merci. Vous abordez un sujet dont les commentaires s'apparentent au sujet précédent. Pour les aéroports qui n'apportent pas ces changements aux renseignements fournis sur support visuel et audio dans le cadre de leur programme d'infrastructure et qui font appel à des sous-traitants, le problème vient de la sous-traitance et de l'incapacité de retenir les services de ces sous-traitants pour effectuer des mises à niveau aux systèmes qu'ils ont déjà.

Ici encore, de nombreux aéroports ont instauré cette mesure, tandis que certains autres cherchent à faire terminer les travaux. Alors ils demandent plus de temps pour le faire.

Marcia Jones : Avez-vous des commentaires sur le genre de distinction qu'il faut faire entre les annonces standards et celles en temps réel?

Wayne Harvey : Non, pas pour l'instant. Je n'ai pas vraiment fait de différence entre les deux.

Marcia Jones : M'hm.

Wayne Harvey : Je pense qu'en grande partie, les éléments standards sont déjà en place. Je ne suis pas au courant de situations où un aéroport ne l'aurait pas fait, mais c'est en général l'autre amélioration à l'infrastructure.

Marcia Jones : Pour celui en temps réel?

Wayne Harvey : Celui en temps réel, oui.

Marcia Jones : D'accord. D'accord.

D'accord. Est-ce que les autres aéroports que j'ai mentionnés veulent parler de cette exemption?

Glenda Nicol : Sophie Lambert de l'Aéroport de Québec a levé la main.

Marcia Jones : Parfait. Nous vous écoutons.

Sophie Lambert : Bonjour. J'ai également une question rapide concernant cette disposition. Donc pour nous à Québec, le système est le même partout dans l'aéroport, alors cela signifie que les dispositions 10(1) et 10(2) sont liées, n'est-ce pas? Donc si nous changeons le système, cela permettra aux compagnies aériennes de s'en servir pour les annonces. Nous nous attendons à ce que les messages sur support audio soient synchronisés avec les messages sur support visuel. Pouvons-nous avoir par exemple un délai de quelques secondes entre l'annonce sur support audio et celle par écrit? Est-ce que c'est correct? Est-ce qu'ils doivent être absolument synchronisés?

Marcia Jones : C'est une bonne question. Spontanément je dirais que, mais je ne veux pas interpréter chaque élément du règlement moi-même, je crois que les dispositions qui exigent que vous fassiez les annonces sur les deux supports, je pense qu'un délai de quelques secondes, à mon avis, pourrait être acceptable.

Sue ou Glenda, avez-vous quelque chose à ajouter à ce que je viens de dire?

Susan Clarke : Bonjour, c'est Susan. Je n'ai pas grand-chose à rajouter. Je suis plutôt d'accord avec ce que tu dis. Tu sais ce n'est pas nécessairement à nous d'en faire l'interprétation.

Bien entendu, l'intention est que tout le monde reçoive l'information en même temps. Maintenant, si nous parlons d'une question de secondes, ce pourrait probablement être considéré comme étant en même temps. Il pourrait être intéressant d'entendre les autres pour savoir si c'est un problème pour eux. Mais c'est seulement pour nous assurer que les gens obtiennent assez rapidement les renseignements dont ils ont besoin.

Sophie Lambert : Je ne sais pas si tous les aéroports utilisent le même système, mais de notre côté, c'est plutôt la question de savoir pourquoi nous demandons un délai. Nous ne sommes pas encore certains parce que nous travaillons fort pour trouver une solution pour y arriver, n'est-ce pas?

Nous travaillons avec des entreprises et nous essayons de mettre tous les systèmes ensemble pour y arriver, mais nous n'avons pas entièrement confiance que cela fonctionnera, même si nous avons l'argent pour le faire. C'est pourquoi nous avons besoin de plus de temps pour nous assurer que le système que nous changerons et installerons est celui qui convient et qui fonctionne comme il faut.

Nous testons différentes solutions et, au moment où je vous parle, ce n'est pas concluant. Alors nous continuons de chercher une meilleure solution. Alors – je ne sais pas... –

Marcia Jones : D'accord.

Sophie Lambert : – ...si d'autres aéroports ont le même problème, mais pour nous c'est en fait un problème technologique.

Marcia Jones : D'accord. Cela nous aide, merci.

Glenda Nicol : Monsieur Greco de l'INCA a levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Nous vous écoutons.

Lui Greco : Merci, Glenda. Chaque fois que vous m'appellez «Monsieur» Greco, je ne suis pas certain si c'est à moi que vous vous adressez.

Alors cela indique je suppose la raison des derniers commentaires de la dame de l'Aéroport de Québec. Je suis désolée Madame, j'ai déjà oublié votre nom. Mais cela nous indique pourquoi nous énumérons les solutions mises en œuvre. Puis lorsque les personnes handicapées les utilisent, c'est à ce moment-là qu'on trouve des lacunes et malheureusement, pour les annonces d'urgence, c'est un peu trop tard.

L'une des suggestions qui est revenue souvent au fil des ans dans la communauté concerne un type de processus consultatif. Je sais que l'industrie a beaucoup de réticences à ce que le gouvernement regarde par-dessus son épaule et approuve tout type de plans. Je comprends, mais en même temps, je ne comprends pas. Je pense que si les aéroports cherchent des solutions en vase clos, les chances que vous arriviez avec une solution convenable et efficace risquent d'être minces.

Nous sommes ici pour une raison, et je suggérerais que, lorsque vous explorez la viabilité de solutions possibles pour cette disposition ou n'importe quelle autre question, vous demandiez à ceux qui vont utiliser ces services de les mettre à l'essai et de vous donner leurs commentaires. Je ne parle pas d'un processus d'approbation ou encore d'une autorisation, mais simplement de recueillir des commentaires, je pense que vous trouveriez cela beaucoup plus efficace que de vous appuyer exclusivement sur des vendeurs ou encore des contrats pour obtenir des recommandations.

Alors une partie de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et des mécanismes de rétroaction qu'elle renferme, et c'est peut-être en dehors du propos de cette discussion, ce pourrait être une façon de commencer à répondre à ces attentes et à aborder ces types de questions plus efficacement.

Marcia Jones : D'accord, merci de votre intervention. Je pense que cela rejoint un peu ce que nous avons entendu la semaine dernière de la part de l'industrie, qu'ils font tout ce qu'ils peuvent pour se conformer, et que c'est dans l'intérêt de tout le monde que certaines choses soient mises à l'essai par la communauté des personnes handicapées afin d'obtenir des commentaires. Nous avons entendu ce propos concernant le divertissement à bord, et vous semblez offrir un commentaire général.

Je vois d'autres mains levées, et j'aimerais savoir, durant cette discussion, si le synchronisme des messages est un problème commun, et s'il y a quelqu'un autour de la table qui pourrait avoir des solutions à offrir à l'Aéroport de Québec ou à d'autres aéroports.

Glenda Nicol : Donna Jodhan de Canada sans Barrières a levé la main, suivie de Joanna Zyma de l'Aéroport de Hamilton.

Marcia Jones : D'accord, Donna Jodhan nous vous écoutons. Merci.

Donna Jodhan : Merci beaucoup. Combien de temps l'industrie demande-t-elle? Je pense qu'il est vraiment essentiel qu'à un aéroport, ce type d'installation soit mis en place le plus tôt possible parce qu'il y a tellement de choses qui peuvent mal tourner pendant qu'une personne est sur un vol. Et en ce qui me concerne, en tant que voyageuse assidue, lorsque la COVID sera derrière nous, j'aimerais être mise au courant

et j'aimerais être rassurée de savoir que, si je suis assise dans un aéroport, nous pourrions entendre les choses qui se passent et que nous devrions savoir.

Alors quels délais demandez-vous pour instaurer cette disposition?

Et l'autre chose, je dois me ranger de l'avis de Lui. Je ne vous appellerai pas « Monsieur » Greco, désolée. Je pense qu'il serait utile d'obtenir le point de vue de la communauté des personnes handicapées. Je le répète, nous sommes ici pour vous aider. N'hésitez pas à communiquer avec nous parce que nous sommes des intervenants importants dans cette démarche, nous sommes ceux qui reçoivent le fruit de vos efforts, alors nous voulons faire partie de la solution. Merci.

Marcia Jones : Merci. Je laisserai l'industrie répondre à la question concernant les échéanciers, mais commençons d'abord avec l'Administration aéroportuaire de Hamilton?

Joanna Zyma : Bonjour, merci. J'aimerais offrir une suggestion à la ville de Québec. Nous avons été capables de nous conformer à cette disposition. Nous avons dû effectuer un peu de recherche. Au départ, nos coûts se situaient entre 100 000 et 150 000. Nous avons été capables de l'intégrer à notre système d'affichage des vols, si c'est une option pour vous à Québec ou dans d'autres aéroports du pays, et nous avons été capables de l'intégrer assez facilement à un coût considérablement moindre.

Marcia Jones : Merci de votre intervention.

Glenda Nicol : La représentante de l'Aéroport de Québec a levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Nous vous écoutons.

Sophie Lambert : Merci. Joanna, de Hamilton. Alors c'est ce que nous essayons de faire cette semaine, nous effectuons des tests pour l'intégrer à l'information des systèmes de vol. Ce n'est pas la partie audio n'est-ce pas? La partie audio est assez facile, c'est déjà en place. C'est plutôt de synchroniser l'information sur support audio avec celle sur support visuel. Alors, au début, nous avons essayé d'utiliser la conversion parole-texte à l'écran, mais ça ne fonctionnait pas bien, alors c'est pourquoi nous essayons de trouver une autre solution.

Une autre personne a posé la question concernant un échéancier. Pour nous, dès que nous aurons une solution qui fonctionne bien, nous allons l'installer. J'espère qu'au cours des quelques prochaines semaines ou prochains mois, nous pourrions l'installer, mais nous effectuons des tests cette semaine. Alors nous espérons pouvoir nous conformer très bientôt à cette disposition.

Marcia Jones : Merci. Merci, cela nous aidera.

Glenda Nicol : Kelly Knutson d'Air Transat a levé la main.

Marcia Jones : Merci. Nous vous écoutons.

Kelly Knutson : Bonjour. En ce qui concerne la responsabilité des transporteurs prévue au paragraphe 10(2), nous avons besoin de précision à savoir où nous sommes supposés publier ou fournir les renseignements. Parlons-nous de la porte d'embarquement et de l'aire ouverte au public près de la porte d'embarquement, partout dans la gare? Je l'interprète comme si c'était davantage pour les exploitants de gare, mais pour nous, en tant que transporteur, quelle est notre responsabilité?

Marcia Jones : D'accord. C'est une bonne question. Alors cette disposition s'applique aux fournisseurs de services de transport, donc cela inclurait les compagnies aériennes. Elle s'applique toutefois seulement si la compagnie aérienne fait des annonces publiques sur la sécurité ou la sûreté à l'intérieur d'une gare. Donc pouvez-vous nous en dire un peu plus à savoir quand Air Transat ferait une telle annonce publique sur la sécurité à l'intérieur d'une aéro-gare?

Kelly Knutson : Je dirais qu'en général, nous parlons davantage de messages standards par exemple sur la sécurité des bagages de cabine et des choses semblables, ce qui pourrait être réglé avec la sécurité. En ce qui concerne les annonces en temps réel, je m'attendrais à ce que ces éléments concernent davantage la responsabilité de l'exploitant de l'aéro-gare, s'il faut procéder à une évacuation ou à quelque chose du genre. Et j'espérais avoir des clarifications sur les types de messages qui entreraient dans la catégorie dite « en temps réel ». Mais je pense qu'en général, notre message de sécurité serait dans la catégorie des messages standards, alors nous pourrions utiliser

des enseignes dans l'aire d'embarquement. Mais s'il est question de s'adresser aux passagers qui sont répartis un peu partout dans l'aérogare, c'est plus difficile.

Marcia Jones : Bien. C'est compris. La façon dont la disposition est faite, je suppose, et je ne sais pas si ce sera utile, ce serait dans l'éventualité où la disposition serait déclenchée. Donc en général, cette obligation reviendrait aux exploitants de gare, simplement parce que dans la plupart des cas, ce sont eux qui font les annonces publiques sur la sécurité en temps réel. Si c'est une compagnie aérienne qui fait l'annonce publique, c'est une bonne question de savoir si l'annonce devrait être faite partout dans l'aérogare. On s'attend à ce que les passagers y aient accès. Alors je dirais que c'est plutôt une question de portée théorique, en ce sens que dans la plupart des cas, de ce que nous en comprenons, ce sont les gares qui seraient concernées.

Kelly Knutson : Merci.

Marcia Jones : Maintenant une chose qui selon moi serait intéressante d'entendre : dans les aéroports de l'étranger, les compagnies aériennes se fient-elles aux aéroports pour faire ces annonces, ou les faites-vous vous-mêmes? C'est une autre question que nous aimerions mieux comprendre.

Kelly Knutson : En ce qui concerne nos opérations, je ne vois vraiment pas de différence entre les aéroports étrangers et les aéroports canadiens en ce qui concerne une annonce de sécurité en temps réel.

Marcia Jones : M'hm. D'accord.

Glenda Nicol : Kerianne Wilson d'Air Canada a également levé la main.

Marcia Jones : D'accord, merci. Nous vous écoutons.

Kerianne Wilson : Bonjour, Marcia. Ce que j'ai à dire ressemble à ce que Kelly a dit. La différence n'est pas énorme, mais je pense que le point de base que j'aimerais souligner est le fait que ce ne sont pas vraiment les transporteurs qui font les annonces de sécurité et de sûreté.

Marcia Jones : M'hm.

Kerianne Wilson : Cela pourrait arriver, mais je ne vois vraiment pas dans quelle circonstance –

Marcia Jones : Bien.

Kerianne Wilson : Alors c'est très difficile de penser à toutes les hypothèses, parce que peut-être que cela se produira juste une fois en cinq ans.

Marcia Jones : M'hm.

Kerianne Wilson : Mais oui. La seule chose que j'aimerais ajouter peut-être à ce que Kelly a dit est que certainement à l'extérieur du Canada, nous avons encore moins de contrôle sur ce qui se passe dans les aéroports.

Marcia Jones : Effectivement.

Kerianne Wilson : Nous sommes de petits joueurs.

Marcia Jones : D'accord. D'accord. D'accord. Il est utile de simplement énumérer ce que différentes personnes font concernant les annonces et de souligner également à quel point c'est essentiel pour la communauté des personnes handicapées que de telles annonces soient faites. Y a-t-il d'autres commentaires sur cette disposition?

Glenda Nicol : Jared de WestJet a levé la main.

Marcia Jones : Merci. Nous vous écoutons.

Jared Mikoch-Gerke : Merci, Marcia.

La seule chose que j'aimerais savoir sur cette question concerne la portée des messages de sécurité et de sûreté? Du point de vue de la sûreté, j'aime à penser que nous avons certaines obligations standards, ou des annonces standards qui concernent des vols précis. Nous pourrions annoncer, par exemple, que chaque passager sorte ses pièces d'identité afin d'être prêt à les présenter pendant le processus d'embarquement.

Alors il s'agit d'une annonce de sécurité ou de sûreté. Ça ne concerne pas les départs ou l'affectation des portes ou des voies, comme ce qui est indiqué au paragraphe 10(1).

Marcia Jones : Oui.

Jared Mikoch-Gerke : Mais cela s'applique très bien seulement au vol que nous exploitons. Alors je veux simplement clarifier, pour m'assurer que l'application de cette disposition suivra la même idée que le paragraphe 10(1), c.-à-d. que notre obligation est à la porte d'embarquement seulement et non pas partout dans la gare pour ces types de messages, parce que ce sont des messages de sécurité et de sûreté, et ce ne sont pas des annonces publiques faites partout dans la gare. Elles visent très précisément un vol en particulier.

Marcia Jones : D'accord. Je ne pourrais pas évaluer précisément si cela est uniquement à la porte d'embarquement. Je pense que c'est quelque chose que nous devons reprendre. Alors je pense que nous savons ce que le paragraphe 10(1) implique pour avoir abordé cette question la dernière fois. Aujourd'hui, le paragraphe 10(2) porte effectivement sur les annonces publiques sur la sécurité ou la sûreté. Je pense en général, d'après ce que nous entendons, et c'est ce que nous anticipions, qu'elles sont en grande partie faites par les exploitants de gare. Mais si une compagnie aérienne fait une telle annonce, elle a l'obligation de la faire sur un support accessible. Alors si nous creusons encore plus la question, je pense que c'est la portée de cette obligation... –

Jared Mikoch-Gerke : ...oui.

Marcia Jones : ...qui est la préoccupation de l'industrie.

Jared Mikoch-Gerke : Oui. Oui, et je pense que c'est facile pour nous de faciliter la démarche, pourvu que la portée soit la même que le paragraphe 10(1), lorsque nous en avons parlé la semaine dernière, c.-à-d. ... –

Marcia Jones : M'hm.

Jared Mikoch-Gerke : – ...dans une aire d'embarquement en particulier.

Marcia Jones : Oui.

Jared Mikoch-Gerke : Je pense que c'est – si c'est notre position, et c'est généralement ce que nous disons – c'est que l'annonce concerne très précisément un seul vol. Alors je pense que si la portée est définie, c'est facile pour nous de la mettre en œuvre.

Marcia Jones : D'accord. D'accord.

Glenda Nicol : Jackie McIver de l'Aéroport de Thunder Bay a levé la main.

Marcia Jones : D'accord, Merci.

Nous vous écoutons.

Jackie McIver : Bonjour, Marcia. Alors en ce qui concerne la raison pour laquelle nous avons demandé l'exemption, c'est que nous avons mis en place des radiomessages sur support visuel avant la date limite du 31 décembre. Nous sommes également corrects avec nos radiomessages en temps réel. Mais la raison pour laquelle nous avons présenté cette demande, c'est qu'avec nos radiomessages standards en temps réel, nous avons de la difficulté avec le son, notamment pour qu'il soit uniforme partout.

Alors nous avons fait des rénovations en 2018 et vers la fin de 2019, et notre entrepreneur en électricité a branché les mauvaises choses, ce qui cause de la confusion de notre côté, et nous essayons de gérer cette erreur et de travailler avec, mais aussi de la réparer. Et pour une raison que nous ignorons, nous pouvons entendre les annonces très très fortes à l'extérieur de notre gare, tandis qu'à l'intérieur, nous les entendons à peine.

Alors le travail est en cours, et c'était un peu pour ça que nous avons demandé cette exemption. Mais nous continuons de travailler là-dessus; nous essayons de l'arranger, mais ce problème ne concerne que nous.

Marcia Jones : D'accord. Cela nous aide à comprendre. Merci.

Alors nous sommes contents d'entendre ce que vous faites pour respecter les dispositions et de comprendre la portée de ce à quoi on s'attend de vous; merci aussi de nous faire part de certaines de vos difficultés, dans la pratique, avec différentes parties de la chaîne d'approvisionnement. Et nous essayons, je le répète, de composer avec

tout ça de sorte que ces importantes caractéristiques d'accessibilité puissent être mises en place rapidement. Alors tous ces renseignements nous sont très utiles.

Glenda Nicol : Je ne vois pas d'autres mains levées pour l'instant.

Marcia Jones : D'accord. Voyons voir. Nous sommes un peu en avance, et une pause est prévue à 14h25. Alors je pense que je vais aborder le prochain point. Nous passons rapidement à travers les dispositions, donc ça va bien. Allons-y avec cette disposition, ensuite nous prendrons une pause.

Il est donc question de l'article 216 qui porte sur l'aide au débarcadère, ou à l'aire d'arrêt minute. Il y est indiqué qu'à la demande de la personne handicapée, l'exploitant de gare lui fournit, sans délai, de l'aide relativement à ses bagages et à un fauteuil roulant ainsi que les services suivants : la fourniture d'un fauteuil roulant, au besoin; de l'aide pour se déplacer de l'aire ouverte au public à l'aire d'arrêt minute, notamment en la guidant; et de l'aide pour se déplacer de l'aire d'arrêt minute à la zone d'enregistrement ou, s'il n'y a pas de zone d'enregistrement, de l'aire d'arrêt minute à un représentant du transporteur, notamment en la guidant.

Et il y a une exception : un exploitant de gare n'est pas tenu de fournir à une personne l'aide dont il est question plus haut si le transporteur fournit déjà cette aide à la personne.

Voici un bref historique sur cette disposition. Elle sert à répondre à des préoccupations de longue date exprimées par la communauté des personnes handicapées, dont certaines indiquent ne pas recevoir une aide adéquate pour s'orienter dans un aéroport ou dans une gare. Et lorsque nous avons élaboré le RTAPH, nous avons entendu parler de difficultés particulières, du manque d'aide entre le débarcadère et le comptoir d'enregistrement.

Alors nous aimerions ouvrir la discussion avec l'industrie sur toute solution de rechange proposée pour fournir ce service, ou répondre à cette exigence, avec les échéanciers que vous proposeriez à savoir quand vous seriez en mesure de vous conformer entièrement à cet article.

Nous avons été mis au courant du besoin d'investissements pour améliorer les aires d'arrêt minute et installer des intercoms, des téléphones et des enseignes. Il pourrait y

avoir des mesures provisoires pour fournir l'aide au débarcadère, particulièrement devant les faibles volumes de passagers en ce moment. Alors, par exemple, donner un numéro de téléphone que les passagers pourraient signaler pour obtenir de l'aide s'ils en ont besoin pour passer du débarcadère à l'enregistrement. Ce pourrait être une solution à envisager si le numéro reste le même en tout temps.

Alors je donne la parole à ceux qui ont demandé cette exemption : le CAC, l'aéroport de Québec, ainsi que les Administrations aéroportuaires de Calgary, de Victoria, de Thunder Bay, de St. John's et de Prince George.

Alors Monsieur Harvey, peut-être que vous pourriez commencer?

Wayne Harvey : Oui, merci, Marcia.

Il y a plusieurs différences – et je le répète, le CAC parle au nom de son aéroport; la question porte sur quatre préoccupations ou événements distincts qui se sont produits à différents aéroports. Presque tous les aéroports, je pense, qui assistent à la présente conférence, sont préoccupés par cette question en particulier.

Tout d'abord le plus important, je pense que c'était lié à la COVID-19 et aux questions de sécurité; c'est ça l'enjeu. C'est pourquoi nous avons demandé de prolonger le délai pour y arriver, et par les temps qui courent, ce n'est facile pour personne.

Mais également, partout où il fallait modifier l'infrastructure dans les aéroports, nous parlons encore une fois des sous-traitants, de la sécurité de ces sous-traitants, et de la capacité de retenir leurs services pour qu'ils viennent faire le travail; puis, dans une moindre mesure, la question des ressources. Un grand nombre d'aéroports ont dû se départir de beaucoup de personnel, alors bien sûr, les ressources et les personnes qui étaient là avant la COVID-19 n'y sont plus.

Mais la question principale concerne réellement la sécurité. C'est pourquoi nous avons demandé une prolongation d'un an, parce que nous ne savons pas vraiment combien de temps la pandémie durerait. Alors évidemment, si nous pouvions régler cette situation du point de vue de la sécurité, cela réduirait le temps requis pour instaurer cette disposition.

Marcia Jones : Merci de votre intervention. Et que pensez-vous de la solution provisoire de fournir un numéro de téléphone aux passagers comme option de rechange à des rénovations complètes de l'infrastructure? Est-ce que vous ou n'importe qui d'autre aurait un commentaire sur cette idée?

Wayne Harvey : Je pense que dans bien des cas, ou dans certains cas, certainement, les aéroports ont fourni un numéro de téléphone. Ceux qui ne l'ont pas fait, je suis certain qu'on pourrait aborder la question et l'instaurer aux aéroports qui ne l'ont pas fait encore.

Glenda Nicol : Joanna de l'Aéroport de Hamilton a levé la main, suivi de Peter Humele de la GTAA.

Marcia Jones : Merci.

Nous vous écoutons, Joanna.

Joanna Zyma : Merci.

Simplement une clarification s'il vous plaît. Le commentaire que vous avez fait à propos de l'exception est si le transporteur aérien fournit déjà le service; voulez-vous dire fournir le service à partir du débarcadère jusqu'à l'enregistrement, puis ensuite – évidemment, depuis l'aire des arrivées jusqu'au débarcadère? C'est ma première question.

Marcia Jones : D'accord. D'abord en général, l'article établit l'obligation par l'exploitant de la gare de fournir de l'aide du débarcadère jusqu'à l'enregistrement. Mais il est reconnu que dans certains cas, le transporteur a des ententes commerciales avec des sous-traitants pour fournir ce service dans certains aéroports. Donc tant que le service est fourni, c'est ce qui compte à la base.

Joanna Zyma : D'accord. Donc pour notre aéroport, le transporteur s'en occupe depuis l'enregistrement jusqu'à l'aéronef.

Ma deuxième question à ce propos est le fait que nous sommes un très petit aéroport régional. La distance entre le débarcadère et l'enregistrement n'est pas très grande. Puis

il y a la question du transfert de la personne, c.-à-d. entre notre fauteuil roulant et celui de l'aéronef, ensuite il y a la période de notification. Alors nous avons déjà installé notre signalisation et nous avons un numéro de téléphone que la personne peut signaler si elle a besoin d'aide. Mais quelle est la période d'attente, c'est cela ma question.

Ensuite, y a-t-il des considérations pour les petits aéroports? Le règlement peut-il être différent pour des aéroports de taille différente? Alors je suppose, ce que j'essaie de dire, c'est que l'aide au débarcadère à Hamilton, est-ce que c'est vraiment nécessaire vue la distance si courte? Vous faites littéralement deux pas et vous êtes à l'enregistrement. Alors pour ces deux pieds où le transporteur aérien est ensuite responsable du passager, est-ce vraiment nécessaire?

Alors a-t-on pensé à la différence entre les grands et les petits aéroports? Il y a ensuite cette période de notification. Nous voulions peut-être mettre quelque chose sur notre – comme pour les compagnies aériennes, il faut donner un avis de 48 heures pour obtenir de l'aide, est-ce que la même chose pourrait être imposée pour, par exemple, un petit aéroport régional où nous n'avons pas de sous-traitant au débarcadère qui peut fournir de l'aide immédiatement, peut-il y avoir une sorte de période de notification?

Marcia Jones : D'accord. Alors cette disposition s'applique telle quelle à n'importe quel aéroport visé par le règlement. Alors il y a un certain nombre d'aéroports beaucoup plus petits qui ne sont pas visés.

Je suppose qu'en ce qui concerne le point que vous abordez, du fait que votre aéroport est petit et que la distance est courte, l'exigence devient applicable lorsqu'une personne handicapée demande l'aide. Alors si la personne handicapée a effectivement besoin de cette aide et qu'elle en fait la demande, dans ce cas l'obligation de la fournir s'applique.

Cette obligation s'applique sans délai donc cela signifie qu'il faut s'exécuter rapidement. Bien entendu, quand on dit sans délai, cela dépendra des circonstances particulières. Mais l'idée est que les personnes ne devraient pas être obligées d'attendre longtemps pour obtenir l'aide au débarcadère.

Alors c'est vraiment un résumé de l'exigence. Nous n'avons pas tenu compte des variables à ce propos en fonction de la taille de l'aéroport. Le règlement a été conçu pour couvrir une vaste gamme d'aéroports, mais je pense que le nombre de demandes que vous obtenez dans un petit aéroport risque d'être moins élevé.

Joanna Zyma : Alors y aurait-il une certaine souplesse autour du programme que nous pourrions établir pour cette disposition? Si nous sommes responsables sur une distance de seulement deux pieds, dans notre programme, nous pourrions alors collaborer avec nos compagnies aériennes partenaires pour les informer que, lorsque nous recevons de telles demandes, nous allons les leur communiquer, pour ensuite – parce qu’une demande aura déjà été faite auprès de la compagnie aérienne de toute façon, alors y a-t-il de la souplesse sur la façon dont nous pouvons concevoir un plan?

Marcia Jones : La façon dont vous choisissez de travailler avec vos partenaires commerciaux pour instaurer le programme vous reviendra en quelque sorte. Vous savez, l’élément principal ici est essentiellement de fournir l’aide au débarcadère. Alors si vous avez une entente avec une compagnie aérienne pour fournir ce type d’aide, vous vous êtes acquittés de votre obligation. Ce que nous ne voulons pas, c’est que les compagnies aériennes et les aéroports se disent « ceci ou cela n’est pas notre responsabilité ». C’est pourquoi le règlement dresse une sorte de cadre pour indiquer que les aéroports sont responsables de l’aide entre le débarcadère et l’enregistrement, ensuite ce sont les compagnies aériennes, entre l’enregistrement et la porte d’embarquement. Et vous savez, vous pouvez trouver une solution de rechange, mais l’aide doit tout de même être fournie.

Joanna Zyma : Merci.

Glenda Nicol : Peter de la GTAA sera le suivant, ensuite Donna Jodhan.

Marcia Jones : D’accord. Merci.

Peter Humele : Bonjour. Merci. Je suis Peter Humele.

Je pense qu’on a répondu à une partie de mon commentaire ou de ma question, mais également, Marcia, je voudrais revenir un peu en arrière parce que je pense qu’à la rencontre de la semaine dernière, vous aviez indiqué que la formulation « sans délai » est en fait contextuelle et cela dépend des circonstances ou du contexte et je pense que vous l’avez confirmé. Vous l’avez mentionné dans le contexte en fait d’une différente disposition dans le RTAPH, mais je suppose que la même analyse contextuelle s’applique également à cette disposition, n’est-ce pas?

Marcia Jones : Oui.

Peter Humele : Donc mon autre commentaire concerne le fait que les compagnies aériennes disent ceci et les aéroports disent cela, et tout le monde se renvoie la balle. À Toronto Pearson en ce moment, je veux dire, évidemment le règlement a été élaboré bien avant la COVID, alors ce qui s'est produit à Pearson c'est qu'une partie de l'aire ouverte au public dans les aérogares de Pearson a été transformée en aire de dépistage de la COVID pour les passagers qui arrivent de l'étranger. Alors une partie de cette aire est maintenant séparée et nous travaillons avec l'Agence de la santé publique du Canada et d'autres organismes pour aménager une partie de l'aire ouverte au public pour le dépistage.

Donc si on regarde cette disposition où, par exemple, un passager arrive de l'étranger, il doit d'abord aller à l'aire publique pour le dépistage – ou passer un test de la COVID. Alors dans les faits, où est-ce que l'aire ouverte au public commence?

Nous aimerions obtenir des clarifications de l'OTC pour que nous puissions comprendre quelle est la responsabilité de l'aéroport puis celle de la compagnie aérienne parce que dans ce contexte, la partie de l'aire ouverte au public dans notre aérogare sert maintenant de lieu pour les tests de dépistage de la COVID. Nous aimerions penser que cette responsabilité, si elle revient à l'exploitant de l'aérogare, l'aire ouverte au public, en fait, sert seulement d'endroit permettant à un passager d'effectuer tous les tests de dépistage et de recevoir son congé des autorités sanitaires où il peut ensuite se rendre dans le vrai – la nouvelle aire ouverte au public. Et jusqu'à ce point, c'est en fait la responsabilité de la compagnie aérienne ou encore celle de la Santé publique.

Alors il s'agit réellement de clarifier à qui revient la compétence ou la responsabilité, compte tenu de la façon assez fluide dont les choses se déroulent avec la COVID, et de voir combien la situation dans les aérogares a changé.

Marcia Jones : D'accord. C'est une note importante que vous soulevez concernant les aérogares et la présence de représentants de la Santé publique.

Je n'ai toutefois pas de réponse à cette question pour le moment. C'est une question intéressante que vous avez soulevée.

Il faudra que nous nous penchions sur cette question. Merci de l'avoir soulevée parce qu'il est certain que nous voudrions que l'expérience se déroule sans problème également. Mais je suis consciente que vous pourriez avoir certaines capacités limitées à participer à la partie du voyage d'un passager consacrée aux activités de dépistage par la Santé publique.

Peter Humele : Voilà, exactement. Alors où est-ce que la responsabilité de l'exploitant de l'aérogare commence dans ce scénario et où est-ce que celle de la compagnie aérienne se termine ou – est transférée?

Marcia Jones : Bien. D'accord. Merci d'avoir soulevé cette question.

Peter Humele : Merci.

Marcia Jones : D'accord, Donna Jodhan. Je pense que vous êtes la suivante.

Donna Jodhan : Merci beaucoup.

Vous savez, d'être ici et d'écouter tous ces commentaires différents, cela me rend très très nerveuse parce que c'est l'une des choses que j'ai toujours affirmées, que c'est un grand défi pour tout le monde, non seulement pour les personnes handicapées, mais aussi pour les exploitants d'aéroport, les compagnies aériennes et tous les autres.

Et je vous dirai que, pour ma part, je prends mes vols de l'aéroport de Toronto – le premier en importance au Canada. Je lève mon chapeau à la GTAA parce que nous avons eu des difficultés, moi avec eux et eux avec moi, pour essayer de comprendre à qui reviennent les différentes responsabilités.

Et avant que la COVID ne nous tombe dessus, à l'aérogare n° 3, j'ai été capable d'établir un système vraiment bien, où j'ai appelé à un numéro courant et les gens étaient très très serviables. J'ai toujours obtenu l'aide au débarcadère particulièrement au cours des deux dernières années. Mais je dirais qu'il reste encore quelques ajustements à faire ou des mises à jour à apporter du fait qu'ils doivent comprendre qu'une personne aveugle n'a pas besoin d'un fauteuil roulant. À part ce détail, j'ai trouvé que la GTAA a vraiment fait du beau travail pour essayer de comprendre ce que c'est que de demander de l'aide au débarcadère, et de comprendre ce dont nous avons besoin, alors bravo à vous.

À l'aérogare n° 1, cela a été un peu différent du fait qu'on nous a dit que c'était Air Canada qui devait fournir ces services, et j'ai vécu une expérience vraiment traumatisante quand j'y suis allée une fois.

Et il y a toujours quelqu'un qui m'accompagne pour me dire où il y a un poteau, ou qui attend avec moi pendant que l'agent s'en vient, peu importe. Mais cela n'a pas été fait correctement alors je n'avais aucune façon de savoir sur quel bouton appuyer parce que la version en braille n'était pas bien étiquetée, alors j'ai fini par appeler les services d'urgence par erreur pour me faire apostropher par eux qui m'ont dit « vous appelez la police » et moi de dire, « bien, il n'y a personne ici ».

Alors à l'avenir, après que toute cette affaire de COVID sera terminée, pourrait-il y avoir une façon de concevoir une sorte de programme dans lequel on comprend clairement qui est responsable de quoi, parce que je ne pense pas que c'est correct de présumer que la GTAA est responsable de tout, comme Monsieur Humele vient de le dire.

Nous devons déterminer qui est responsable de quel domaine. Et pour ce qui est de repousser les travaux sur cette question, j'encourage vivement tous les intervenants à faire de leur mieux pour que ce soit fait parce que, pour ma part, j'espère pouvoir voyager de nouveau autant pour mon travail que pour le plaisir. Si l'aide au débarcadère que je demande ne peut pas être réglée à ma satisfaction avant que je parte, je n'irai nulle part parce que l'une des pires choses est d'arriver à l'aérogare et qu'il n'y ait personne, ou que personne ne sache qui est responsable.

Alors je ne peux qu'insister auprès de l'OTC et des intervenants pour que l'on consulte notre communauté. Comment pouvons-nous aider à trouver une solution relativement convenable à cet égard afin que tout le monde soit satisfait?

Merci.

Marcia Jones : Merci de nous avoir parlé de ce que vous avez vécu.

Y a-t-il d'autres commentaires concernant cette disposition?

Glenda Nicol : Il n'y a pas d'autre main levée pour l'instant.

Attendez, oui. Kerianne Wilson d'Air Canada a levé la main.

Kerianne Wilson : Mes excuses. Je la levais pendant que vous parliez à madame Jones.

Marcia, je crois savoir que vous allez poser des questions concernant le commentaire de Peter à propos du dépistage de la COVID et des trucs dans l'aéroport. La question est beaucoup plus vaste qu'un simple problème ponctuel. C'est une immense préoccupation pour les compagnies aériennes, alors je voudrais simplement que cela figure dans le compte rendu. Peut-être devrait il y avoir une discussion séparée à ce propos.

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Glenda Nicol : Et Lui de l'INCA a levé la main.

Lui Greco : Merci, Glenda.

Je pense que les aéroports compliquent la question beaucoup trop. Laissez-moi vous poser une question.

N'y a-t-il pas des gens au débarcadère qui donnent des billets d'infraction pour stationnement illégal et qui s'assurent que les gens circulent rapidement?

Peut-être que pour de petits aéroports, ce n'est pas un problème, mais vous savez, aux aéroports par exemple de Vancouver, de Toronto ou d'Ottawa, je suis certain que des gens sont là pour surveiller le débit de circulation des véhicules.

Si c'est le cas, votre réponse se trouve sous vos yeux. Vous avez du personnel au sol. C'est là que la formation – c'est pourquoi l'INCA présente nos recommandations concernant la formation. Nous insistons pour que – ou plutôt nous suggérons, je suis désolé, que tout le monde reçoive une formation sur la délicatesse, peu importe leur rôle dans l'organisation.

Alors si vous avez du personnel au débarcadère qui effectuent d'autres tâches, pour eux, d'aller directement à la rencontre de quelqu'un qui sort d'une voiture avec un chien guide ou une canne, qui est en fauteuil roulant ou qui a d'autres difficultés, et de simplement demander « est-ce que je peux vous aider? », ce geste éliminerait complètement la peur dont parlait Donna à l'arrivée dans une gare. Et imaginez-vous,

dans le pire des cas, qu'il s'agit d'une gare que vous ne connaissez pas beaucoup ou encore, comme cela semble être le cas dans des aéroports et des hôpitaux et dans l'ensemble des institutions publiques, où il y a eu des travaux de construction. On dirait que cela n'arrête jamais.

Dès que vous avez ce contact humain ou la personne vous dit « comment puis-je vous aider » ou encore « avez-vous besoin d'aide », le degré de stress chute dramatiquement.

Et à savoir qui a compétence ou la responsabilité sur quoi, encore une fois, je pense que les aéroports compliquent la chose. Et tant qu'une personne ne prend pas contact avec le transporteur ou le fournisseur de services, que ce soit – en fait c'est un peu différent avec les gares pour les traversiers ou les autobus. Tant qu'il n'y a pas ce point de contact avec le fournisseur de services, je pense que c'est clair pour moi, un non-spécialiste, que c'est la responsabilité de l'exploitant de la gare, point à la ligne.

Certains aéroports, celui de Calgary en particulier, comptent une armée de bénévoles; selon ce que j'ai entendu récemment, avant la COVID, bien entendu, ils avaient quelque 450 bénévoles qu'ils appelaient les « chapeaux blancs ». J'y suis allé à de nombreuses reprises, et même si vous leur dites que vous n'avez pas besoin d'aide, ils sont toujours là.

Alors il revient à l'exploitant de la gare de trouver des types de solutions novatrices, par exemple : informer vos signaleurs sur la rue, qui sont là pour empêcher les stationnements interdits ou d'autres types de problèmes, qu'ils peuvent aller au devant d'une personne qui semble avoir des difficultés, et simplement lui demander si elle a besoin d'aide; examiner des programmes comme celui des chapeaux blancs de Calgary; ou juste adopter une approche logique jusqu'à ce que la personne soit arrivée au comptoir, qu'elle demande de l'assistance ou qu'on lui demande si elle en a besoin.

Un numéro pour téléphoner ou texter, une adresse courriel, toutes ces solutions seraient universellement accessibles aux personnes aveugles. Pour les personnes sourdes, le courriel ou le message texte fonctionnerait. Pour les personnes ayant un trouble cognitif, probablement que n'importe quelle de ces trois méthodes fonctionnerait.

Et la suggestion d'une des personnes de l'industrie, soit de donner un avis de 48 heures, nous le faisons – en tant que personnes handicapées, nous faisons cela tout le temps. Si vous voulez de l'aide, si vous voulez qu'on réponde à vos besoins, voici les attentes. En voici une autre. Si vous voulez de l'aide au débarcadère, 48 heures avant d'y aller, dans des circonstances normales, appelez d'avance. Faites-leur savoir que vous arriverez entre 10h30 et 11 h. J'ai un vol à 13h, ou quelque chose comme ça. Mon vol est avec Air Canada, ou WestJet ou Porter, peu importe. Ensuite, affectez-y les ressources en conséquence.

Marcia Jones : D'accord. Merci de vos commentaires.

Est-ce que quelqu'un a des commentaires en réponse à l'idée d'avoir recours à du personnel déjà en place pour répondre à cette exigence, ou encore des commentaires concernant ce programme des chapeaux blancs?

Glenda Nicol : Joanna de l'Aéroport de Hamilton a levé la main.

Joanna Zyma : Merci de ces commentaires. Encore une fois, en tant que petit aéroport régional, nous allons définitivement utiliser toutes les ressources que nous pouvons. Évidemment nous n'avons personne au débarcadère, mais nous avons un programme de bénévoles, lui aussi suspendu pour l'instant. Mais après que les bénévoles seront de retour, nous avons tout à fait l'intention de voir à ce qu'ils obtiennent de la formation. Nous avons certaines personnes de la sûreté aérienne, mais ce commentaire que vous avez fait concernant un appel au préalable, c'est tout ce dont nous aurions réellement besoin en tant que petit aéroport. Si nous avons un avis de 48 heures, même de 24, nous pourrions définitivement avoir quelqu'un au débarcadère. Le seul élément qui nous rend nerveux est dans le cas où une personne n'appellerait pas d'avance, et la question du terme « sans délai ». Nous sommes seulement un peu nerveux à propos de cela. Mais nous allons y arriver. Encore une fois, merci de ces commentaires.

Glenda Nicol : Personne d'autre n'a levé la main pour l'instant.

Marcia Jones : D'accord. Y a-t-il d'autres commentaires concernant cette disposition en particulier?

D'accord. Merci tout le monde. Alors je pense que nous pourrions prendre une pause de 10 minutes. Nous avons eu une bonne discussion sur ces dispositions et nous comprenons mieux les différents points de vue des participants.

Donc notre pause ne durera que 10 minutes. Il est 14h23, alors nous allons reprendre à 14h33. Merci.

La séance est suspendue à 14h24

La séance est reprise à 14h32

Marcia Jones : D'accord. Rebienvenue à tous. J'espère que vous avez eu le temps de vous prendre un café ou un thé. Si notre séance avait lieu en personne, nous aurions offert à tous quelque chose du Tim Horton's, mais j'espère que vous avez pu aller vous servir quelque chose durant la pause.

Voici quelques points abordés avant la pause et auxquels je voudrais donner suite. D'abord, j'ai vu quelques questions dans la messagerie instantanée concernant un enregistrement. Alors la rencontre n'est pas enregistrée; toutefois, une transcription de la rencontre est produite et sera fournie aux participants du groupe de travail.

Je voulais également clarifier un point sur l'aide au débarcadère, ou à l'aire d'arrêt minute, et sur la question du préavis. En ce qui concerne l'aide au débarcadère, l'exploitant d'une gare peut demander, à titre de pratique exemplaire, par exemple, qu'un préavis soit donné afin d'éviter des problèmes dans la fourniture du service. Mais on s'attend à ce que, selon la réglementation, si une personne demande l'aide au débarcadère, que cette aide soit fournie sans délai. Donc, simplement pour que ce soit clair, les services doivent tout de même être fournis.

Alors la prochaine disposition dont il faut discuter aujourd'hui est l'article 58, la confirmation écrite des services. Il est indiqué que le transporteur qui est tenu de fournir un service à la personne handicapée indique sans délai dans le dossier de réservation de la personne les services qu'il lui fournira et inclut une confirmation écrite de ces services dans l'itinéraire délivré à la personne et, si le service est confirmé seulement après la délivrance de l'itinéraire, il fournit une confirmation écrite du service sans délai.

Alors je fais remarquer d'abord que l'alinéa 152b), à la partie 7 du *Règlement sur les transports aériens*, qui s'applique aux transporteurs aériens canadiens exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus, exige effectivement une confirmation par écrit des services à fournir. L'obligation de fournir une confirmation par écrit existe depuis longtemps. Nous comprenons, d'après certaines présentations, que des transporteurs aient besoin de développer un système complexe de TI pour automatiser leur système afin de satisfaire aux nouveaux articles du RTAPH et de fournir les services qui y sont prévus, mais aussi que des travaux de TI pourraient être nécessaires pour fournir une confirmation par écrit des services dans l'itinéraire du passager.

Nous aimerions souligner qu'il pourrait y avoir des solutions de rechange temporaires jusqu'à ce qu'un système automatisé soit en place pour satisfaire à ces exigences. Donc par exemple, sur demande, une confirmation des services pourrait être personnalisée, de sorte que le voyageur aura effectivement la confirmation en main.

Nous voudrions donc donner la parole à l'industrie pour qu'on discute de cette suggestion comme solution de rechange possible, et de toute autre suggestion que vous pourriez avoir pour la prestation de ce service. Dites-nous également combien de temps vous auriez besoin pour vous conformer entièrement à cette disposition.

Nous avons effectivement reçu des demandes d'exemption de cette disposition de quelques intervenants : Airlines for America, l'IATA, le CNLA, Air Canada et Jazz.

Alors commençons avec Airlines for America.

Graham Keithley : Je suis Greg Keithley de Airlines for America. Merci encore une fois de nous donner l'occasion de participer et d'avoir invité tout le monde du groupe de travail, nous apprécions réellement la collaboration avec l'OTC et la communauté des personnes handicapées, pour essayer d'obtenir ces exemptions.

Permettez-moi tout d'abord de souligner que la confirmation par écrit des services n'a aucune incidence sur le fait que nos transporteurs aériens continuent de fournir les services qui sont demandés. C.-à-d. que nous remplissons toutes nos obligations relativement à la prestation des services aux personnes handicapées. Il s'agit d'une demande qui concerne uniquement la confirmation par écrit des services.

Alors nous voulons souligner le fait que nous répondons aux demandes de services qu'on nous présente.

Comprenez que nous sommes toutefois conscients que la possibilité de ne pas avoir une confirmation par écrit pourrait entraîner des coûts ou un fardeau à un passager handicapé qui pourrait se voir obligé de communiquer avec le transporteur de différentes façons pour obtenir une confirmation. Mais nous voulons insister sur le fait que les coûts des compagnies aériennes pour mettre à jour leurs systèmes leur causent une difficulté particulière à ce moment-ci en raison du manque de ressources.

Je veux également insister sur la question des systèmes de TI des compagnies aériennes. Si vous en avez déjà vu un, vous n'en avez vu qu'une partie. Il s'agit d'un vaste réseau de systèmes informatiques et de logiciels pour une seule compagnie aérienne, et donc à travers l'industrie, chaque compagnie aérienne utilise des systèmes très différents, avec des processus qui le sont tout autant.

J'aimerais donc faire le point auprès de l'OTC et de la communauté pour indiquer où en sont la plupart de mes transporteurs. Ils en sont tous à des points très différents de conformité à cette obligation de fournir une confirmation par écrit. Certains sont capables de fournir des confirmations 72 ou 24 heures avant le voyage, que ce soit par courriel ou sur l'itinéraire, ou par une réponse automatisée par courriel. Il se pourrait que cette démarche ne fonctionne pas avec tous les systèmes et tous les moyens servant à présenter des demandes.

Évidemment, les personnes handicapées peuvent utiliser plusieurs méthodes pour demander des services, que ce soit au moment de la réservation, par le centre d'appel, ou encore en passant par un agent de voyages. Parce qu'il y a, je dirais, un nombre infini de systèmes qui doivent être mis à jour partout dans l'industrie pour les rendre entièrement conformes, alors c'est pourquoi nous demandons l'exemption.

Il faut juste une quantité incalculable de temps, d'argent et de ressources pour mettre à jour l'ensemble de ces systèmes et arriver à nous conformer entièrement à cette seule disposition. Nous aimerions bien sûr pouvoir y injecter des ressources additionnelles, mais vous savez, les transporteurs américains perdent 150 millions de dollars par jour et leurs dépenses en capital sont gelées à ce moment-ci; ils dressent des listes de plus en plus longues parmi les exigences en matière d'accessibilité de partout dans le monde que nous essayons de mettre en priorité, et nous pensons que celle-ci pouvait faire

l'objet d'une exemption, à mesure que nous apportons de manière graduelle et appropriée les changements qu'il faut pour nous conformer entièrement. Mais il faudra du temps pour développer ces systèmes et les intégrer complètement.

J'aimerais bien sûr passer la parole à mes collègues de l'IATA ou du CNLA qui donneront plus de détails.

Marcia Jones : D'accord, merci de votre intervention. Je voudrais une clarification. Est-ce que je comprends bien que ce n'est pas vraiment un problème de fournir une confirmation personnalisée des services, comparativement à une confirmation à même un itinéraire, et qu'il s'agit en quelque sorte d'une préoccupation plus générale concernant la disposition?

Graham Keithley : Je ne sais pas. Le problème est que nous avons des opinions tellement divergentes d'un si grand nombre de différents transporteurs. Par exemple, mes quatre transporteurs ont des opinions différentes. Je ne peux pas dire qu'une solution en particulier fonctionnera pour tous les autres transporteurs parce que, même si certains ont peut-être les ressources et le personnel pour mettre en œuvre une solution manuelle et envoyer des courriels personnalisés, d'autres transporteurs doivent trouver des solutions par l'entremise des systèmes de TI parce qu'ils n'ont pas d'autres ressources. Alors ce n'est pas vraiment une solution de rechange universelle pour un transporteur. La solution pourrait fonctionner pour un transporteur, mais pas pour un autre.

Marcia Jones : D'accord. Et est-ce que je comprends bien que, par exemple aux États-Unis, contrairement au Canada, ils n'ont pas établi depuis longtemps l'obligation de fournir une confirmation des services par écrit?

Graham Keithley : Effectivement.

Marcia Jones : D'accord. D'accord, Merci.

Glenda Nicol : Suzanne du CNLA a levé la main, suivi de Linda de l'IATA.

Marcia Jones : D'accord, parfait. Nous vous écoutons, Suzanne.

Suzanne Acton-Gervais : Bonjour, Marcia, bonjour tout le monde.

Oui, concernant ces dispositions, nous sommes pas mal dans le même bateau qu’Airlines for America. Comme quelqu’un l’a déjà dit, des transporteurs du CNLA ont presque réussi à se conformer entièrement à un grand nombre de dispositions, mais ils n’y sont pas encore tout à fait. Nous y travaillions, mais nous avons ensuite perdu des personnes et du financement.

Ce n’est pas une disposition simple à mettre en œuvre. Vous l’avez également remarqué, mais aux États-Unis, cette pratique est recommandée, mais ne figure pas dans un règlement. Alors il y a définitivement un peu plus d’exigences dans le contexte canadien.

En ce qui concerne ce commentaire, c’est un peu comme un chien qui court après sa queue, parce qu’en réalité, nous n’avons plus personne. Et je ne peux pas vous dire à quel point c’est difficile à avouer, car nous sommes une industrie très fière et raffinée de l’industrie du transport aérien. Nous en sommes à exprimer un mantra et un discours très différents.

Et je comprends le besoin de rechercher des moyens différents de se conformer. La réalité est que les transporteurs mènent leurs activités avec de maigres moyens. Alors selon Airlines for America, l’idée d’un courriel, par exemple, pourrait fonctionner pour certains transporteurs, mais peut-être pas pour tous encore une fois, et devenir simplement une tâche administrative parmi tant d’autres. C’était la seule raison pourquoi nous voulions trouver une solution de TI au départ, et maintenant nous sommes dans cette situation où nous n’avons plus l’argent ni le personnel. Nous nous trouvons donc dans une situation extrêmement difficile et il est aussi extrêmement difficile d’y trouver une réponse.

Alors je laisserai le CNLA commenter. Je trouve dommage qu’il n’y ait pas plus de solutions à présenter, mais nous y avons vraiment réfléchi. Je veux vous rassurer, nous n’avons pas arrêté le processus concernant ces dispositions-ci ou n’importe quelle autre, c’est juste une période très très difficile que nous vivons en ce moment.

Marcia Jones : D’accord, merci. Donc si je comprends bien, la possibilité de fournir une confirmation personnalisée ne serait pas nécessairement plus facile à mettre en œuvre, et cela dépendrait seulement du transporteur.

Suzanne Acton-Gervais : Oui, absolument. Il y a certains transporteurs que je connais dans le contexte canadien et je sais que nous n'avons simplement pas eu les mêmes – et je sais qu'il y a eu des discussions et une mention concernant [les confirmations personnalisées ou par écrit] au cours de cette conférence. C'est la réalité au Canada.

Nos dépenses concernant ces fonctions sont faméliques chez les transporteurs canadiens. Alors il reviendrait à chaque exploitant d'évaluer sa situation, mais je dois dire que cela me semble très [onéreux].

Et nous comprenons pourquoi ces dispositions sont là, c'est juste qu'en réalité, nous n'avons personne, non plus les ressources pour la solution TI, alors nous avons surtout l'impression d'être des chiens qui courent après leur queue.

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Deux petites choses. La première porte sur les commentaires concernant des ressources, et c'est un élément qui a été mentionné durant la téléconférence et je veux vous assurer que nous en prenons note.

À l'OTC, nous ne sommes pas responsables de fournir du financement à l'industrie. C'est Finances Canada qui s'en charge. Mais bien entendu, vous savez, nous relayons les renseignements que nous recevons pendant nos rencontres du groupe de travail.

La deuxième chose, Suzanne, je voudrais juste approfondir cette question un peu parce qu'il y a dans le RTA une exigence de longue date qui consiste à fournir une confirmation sur demande. Je suis consciente qu'il y a quelques nouveaux services prévus dans le RTA, alors je voudrais simplement comprendre un peu plus, et peut-être que d'autres personnes de l'industrie pourraient y répondre, à savoir pourquoi la confirmation par écrit des services serait difficile à fournir, vu que cette obligation existe depuis déjà un bon moment.

Est-ce en raison des nouveaux services? Parce que les gens essaient seulement de la rendre plus facile, plus automatisée? J'essaie juste de comprendre parce que cette disposition n'est pas nouvelle.

Suzanne Acton-Gervais : Merci, Marcia.

Ce qu'il faudrait que je fasse serait d'examiner la question et de consulter nos membres. Je suis désolée de ne pas pouvoir répondre, à moins qu'ils soient capables de fournir les réponses aujourd'hui.

J'aimerais également aborder cette question – et encore une fois, je comprends très bien l'objectif de ces rencontres et leur rythme. Pour vous donner un aperçu d'où nous en sommes, même pour que nous puissions mener des consultations et nous ajuster, chez les transporteurs, et être en mesure de venir ici en étant préparé et informé, ces dossiers sont pour nous une grande priorité, ils sont importants, et il s'avère que tout est hautement prioritaire en ce moment lorsque nous nous penchons sur les activités courantes dans ces situations.

Alors je devrai étudier la question, à moins que les transporteurs soient capables de vous fournir leurs commentaires directement aujourd'hui et vous revenir avec plus de détails. Nous essayons simplement de faire de notre mieux.

Marcia Jones : Je comprends parfaitement cela, et je sais que c'est une période très difficile pour tout le monde autour de la table aujourd'hui, et même pour vous, de prendre le temps d'assister aux réunions de ces groupes de travail, je sais que c'est une ponction dans vos ressources limitées, alors je veux que vous sachiez que nous comprenons cela.

L'objectif de la rencontre, en fait, consiste à déterminer ce que sont les difficultés particulières pour que nous les comprenions mieux et fassions en sorte que nous entendions le point de vue de tout le monde.

Je vois plusieurs mains levées, mais Glenda, je ne me souviens pas qui devait parler ensuite.

Glenda Nicol : Aucun problème. Linda de l'IATA est la suivante, ensuite ce sera Kerianne Wilson d'Air Canada, puis Monsieur Graham Keithley de Airlines for America.

Marcia Jones : D'accord, parfait.

Linda Ristagno : Merci. Merci, Marcia, et bonjour à tous.

J'irai très rapidement, et je voudrais ajouter quelque chose à ce que mes collègues ont déjà dit concernant les difficultés, en fait, pour changer ce processus parce que la question concerne le processus, au bout du compte. Alors vous devez tenir compte du fait, Marcia, que lorsque nous modifions les systèmes de réservation, cela suppose une série de changements dans la base de données, mais aussi avec les systèmes de communication, le système que nous avons avec les mandataires, le système de communication que nous avons également avec d'autres compagnies aériennes. Et certains de ces systèmes ont également été confiés en sous-traitance à des fournisseurs de systèmes de distribution internationale. Alors c'est en fait une question technique qui prend du temps, des ressources et vraiment beaucoup d'argent.

À l'IATA, nous avons mené une enquête très détaillée pour savoir combien il en coûterait pour apporter les changements techniques, et sans tenir compte, par exemple, des formations. Alors seulement pour ces petits changements techniques, nous en sommes à 400 000 et même plus pour cette exigence.

C'est vraiment une question d'argent, une question de ressources, mais c'est aussi de changer également la façon dont nous communiquons.

Le fait que nous ne sommes pas capables, pour le moment, ou à tout le moins pas tous les transporteurs sont capables pour le moment, d'apporter ces changements, cela ne veut pas dire que nous n'allons pas fournir le service aux passagers parce que, au bout du compte, il s'agit de confirmer et de s'assurer qu'ils obtiennent le service auquel ils ont droit – et nous veillerons à ce qu'ils le reçoivent effectivement.

En ce qui concerne la confirmation personnalisée, je dirais que nous devons vraiment faire attention à l'objectif que nous poursuivons parce que je vois en ce moment différentes confirmations personnalisées et en format papier, et ça ne facilite en rien la vie du passager ni celle du transporteur, particulièrement lorsqu'il y aura plus de passagers très très bientôt à bord des aéronefs.

Dans ce cas là, en ce qui concerne ces changements techniques, nous devons vraiment vraiment être un peu plus compréhensifs parce que ce n'est pas quelque chose que nous ne voulons pas faire. C'est que, pour le moment, nous devons chercher et travailler à servir les passagers de la meilleure façon possible, mais aussi nous adapter à ces changements à long terme.

Et je veux dire, je ne parle pas des choses techniques ici malgré que nous ayons parlé à du personnel technique parce que nous voulions comprendre ce que ces changements supposeraient, et nous avons consulté différents transporteurs aériens. Et c'est vraiment, vraiment beaucoup de petits changements dans les systèmes qui coûtent cher même si c'est, par exemple, pour échanger des messages. Cela représente beaucoup beaucoup d'argent pour les compagnies aériennes.

Cela conclut mon intervention. Merci.

Marcia Jones : D'accord, merci.

Je suppose que vous parlez également des vols internationaux, alors je sais que cela vise plusieurs compagnies aériennes.

A-t-on une idée du type de délai qui vous permettrait de vous conformer à cette obligation?

Linda Ristagno : Lorsque nous avons présenté notre document, ce que nous demandions concernant la conformité est de nous permettre de le faire en attendant que la crise de la COVID soit terminée afin de donner le temps aux compagnies aériennes, tout d'abord, d'obtenir, je le répète, les ressources qu'elles ont perdues, mais aussi de voir comment nous pourrions nous engager auprès de GPS et d'autres fournisseurs parce que, au bout du compte, nous voulons tous une solution à long terme.

Et la confirmation papier serait une solution à court terme, mais je ne suis pas certaine que ce sera la meilleure solution pour le moment. Mais nous allons y arriver.

Marcia Jones : D'accord. Merci de votre intervention.

Je saisis la distinction entre le fait de confirmer le service et d'effectivement le fournir, alors je sais que cette question a été soulevée plus tôt et je veux seulement souligner que nous en sommes conscients.

Est-ce que Kerianne Wilson était la suivante sur la liste?

Kerianne Wilson : Je suis prête à y aller, à moins que Glenda ait une objection.

Donc je comprends ce que vous dites à propos du fait que les dispositions aient déjà figuré dans le RTA. Ce n'est pas exactement la même chose et je suis certaine que tout l'OTC en est conscient.

Et si je peux le dire franchement, parce que je pense que c'est le temps de le faire, toute solution de type manuelle, comme nous le faisons avant, et ce que vous proposez maintenant est malheureusement plus susceptible d'entraîner des erreurs. Des erreurs humaines. Et l'OTC a maintenant deux grands pouvoirs pour faire respecter la loi, imposer des amendes et accorder des dommages-intérêts, alors les enjeux sont beaucoup plus élevés pour quelque chose comme cela.

Je pense qu'il s'agit d'une vérité connue de tout le monde que si l'on opte pour une solution manuelle, elle ne va pas être aussi efficace qu'une solution automatisée. Et je n'enlève rien aux autres arguments qui ont été formulés concernant la pénurie de personnel. Nous sommes à un point où nous fonctionnons avec des miettes. Alors si on ajoute du travail, je ne sais vraiment pas comment les gens vont gérer la situation.

Mais en plus de cela, et c'est quelque chose qu'Air Canada a demandé souvent, s'il y avait une quelconque reconnaissance de la situation désespérée dans laquelle nous nous trouvons mais aussi une certaine indulgence concernant l'application de la loi, c'est une autre option. Mais certainement, il est alarmant de se dire : « d'accord, nous allons couper la poire en deux, adopter une solution manuelle, en sachant que c'est imparfait, et ensuite... » et ensuite, que se passera-t-il? C'est une situation très épouvantable pour une compagnie aérienne.

Marcia Jones : D'accord. Merci de ces clarifications.

D'accord. Airlines for America, à vous la parole.

Graham Keithley : Oui, Graham Keithley encore, chez Airlines for America.

Merci encore, Marcia. Concernant les commentaires sur l'espoir que l'industrie obtienne un certain soutien de Finances Canada, et tout comme notre membre associé, nous soutenons totalement cela; nous pouvons obtenir une certaine aide, particulièrement pour Air Canada, notre membre associé. Mais souvent, le répit financier découlant de la COVID ne s'applique pas aux entités étrangères, et je signale que nous nous attendrions à ce que le gouvernement canadien finance des compagnies

aériennes étrangères, car je sais que les gouvernements ont eux aussi les mains liées concernant l'argent. Mais c'est seulement un facteur à considérer lorsque nous nous pencherons sur des solutions de soutien financier.

Marcia Jones : D'accord. Merci de votre intervention.

Y a-t-il d'autres commentaires sur cette disposition? Nous n'avons entendu personne encore de la communauté des personnes handicapées, alors j'aimerais que nous discutons de ce sujet.

Glenda Nicol : Lui de l'INCA a levé la main.

Marcia Jones : Merci. Nous vous écoutons.

Lui Greco : Merci. C'est vraiment difficile, parce que je comprends totalement ce que dit l'industrie, c.-à-d. que leurs ressources se sont réduites comme peau de chagrin au cours des 12 à 13 derniers mois. Et maintenant, cet article du règlement vient introduire, comme le dit l'industrie, une responsabilité qui coûte cher en ressources, et ils ne savent simplement pas quand et comment ils vont réussir à respecter l'obligation.

Alors je n'ai pas entendu l'industrie dire « nous ne pouvons pas le faire maintenant, mais nous pouvons le faire, trois petits points ». Rien de cela.

Si vous pouvez croire ce que nous entendons dans les médias, il semblerait que nos amis au sud de la frontière, pour le meilleur et pour le pire, vivent une sorte de reprise. Il semblerait que le nombre de passagers ait franchi la barre du million par jour, ce qui est probablement encore bien en deça de ce que l'industrie qualifierait de rentable. Et je ne suis pas un expert des questions de viabilité financière de l'industrie aérienne, surprise, surprise.

Alors voici ce que je propose. Laissons l'industrie établir un seuil selon lequel, lorsque le nombre de passagers dépassera X, à partir de ce moment-là, 6 mois ou un an, elle pourra nous dire combien de temps il lui faudra pour atteindre de tels seuils. La justification pour cela est que, lorsque le seuil de X sera atteint, les problèmes de ressources seront en quelque sorte atténués. Ce ne sera pas 0. Il y aura la reprise, j'ai entendu des histoires et j'ai lu des choses où l'on dit que la reprise pour l'industrie pourrait prendre entre 3 ou 4 ans.

En tant qu'intervenant de la communauté des personnes handicapées, je ne suis pas prêt à attendre 3 ou 4 ans, parce que ces attentes ont été de toute évidence établies au moyen des codes de pratiques qui datent de 20 ans.

Alors ce que je suggère, à titre informatif, je demanderai que l'OTC indique à la formation de membres que nous confions à l'industrie, à travers ses diverses associations, la tâche de définir les seuils à partir desquels sa capacité en matière de ressources devrait être assez viable pour commencer à instaurer le règlement, puis que l'industrie dise au gouvernement : « voici combien de temps il nous faudra pour y arriver », où l'on s'attendra à ce que le délai ne soit pas prolongé indéfiniment. Parce que ce qui me fait peur, pour avoir joué ce jeu toute ma vie, il n'y a jamais un bon moment. C'est soit difficile économiquement, une façon polie de dire que, devant ce qui se passe en ce moment, c'est dévastateur d'un point de vue économique, ou alors nous sommes trop occupés, où il y a bien trop d'autres priorités.

Alors je pense que nous devons fixer des limites et j'encourage le gouvernement à le faire à l'intérieur de paramètres raisonnables pour compenser la dévastation que l'industrie, toutes les industries, vivront pendant les 2 ou 3 prochaines années avant que nous remontions la pente.

Le compromis que la communauté des personnes handicapées fait est de renoncer à ses droits tels qu'ils sont définis dans le règlement, compte tenu de la pandémie, compte tenu de la dévastation économique qui se produit, mais nous renonçons à ces droits en attendant que ces limites soient atteintes. Nous nous attendrons ainsi, lorsque nous serons revenus à un certain niveau de normalité, qu'à l'intérieur d'une période prédéfinie après que ce niveau sera atteint, nous pourrons alors commencer à nous attendre à recevoir ces accommodements.

Je crois qu'il s'agit d'un accommodement raisonnable. Cela enlève de la pression à l'industrie, de qui on attend de faire l'impossible en ce moment, soit de trouver des ressources qu'elle n'a simplement pas. Mais en même temps, la communauté des personnes handicapées pourra avoir des attentes concrètes qui, elle le sait, seront réalisées, sans ambiguïté à savoir quand ce sera fait.

Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci de votre intervention. Et tout ceci est relayé à notre formation de membres, alors vos commentaires concernant un délai concret pour mettre la disposition en œuvre leur seront transmis.

Glenda, qui est la personne suivante?

Glenda Nicol : Jérôme Plante de la COPHAN est le suivant, ensuite ce sera Donna Jodhan de Canada sans Barrières.

Marcia Jones : D'accord. Nous vous écoutons. Merci.

COPHAN allez-y.

Jérôme Plante : Oui, mon micro. D'accord. Parfait, mon micro n'était pas activé.

Le français est ma langue maternelle, alors je parlerai en français, ce sera plus facile pour moi.

En fait, la confirmation écrite est très, très importante pour nous et si nous souhaitons que cela s'applique rapidement, il est important que le financement gouvernemental par rapport au transport aérien, s'il y en a éventuellement — il semblerait y avoir toujours des négociations à cet effet — soit conditionnel à l'atteinte de ce genre de réglementation. Il faut que nous puissions obtenir cela rapidement. La solution de l'OTC aurait pu être simple, le fait de donner ces confirmations manuellement, mais cela semble compliquer ce qu'on comprend des compagnies aériennes.

Donc si c'est essentiellement un problème financier et de technologie qui coûte un montant relativement élevé, surtout dans cette période de crise actuelle où on tente de réduire au maximum les investissements, je crois qu'on doit aller encore plus loin que ce que mon... Monsieur Greco vient de dire et on ne doit même pas attendre qu'un nombre x de passagers reviennent.

On doit conditionner une partie de l'aide au secteur aérien qui pourrait arriver éventuellement du gouvernement fédéral à l'atteinte de ce genre de réglementation, pas que cet article-là, mais c'est sûr que ça pourrait couvrir l'atteinte de cet article-là dans un délai bien précis pour pouvoir permettre aux entreprises de se procurer... de finir de se procurer les technologies appropriées et de les installer avec, évidemment,

une reddition de comptes pour suivre la progression de ces travaux-là, le temps qui aura été requis pour le faire, les montants investis, et cetera. On doit obtenir... vu que c'était déjà dans des lignes directrices depuis fort longtemps, on doit pouvoir... et vu l'importance de cette information-là pour beaucoup de personnes handicapées qui ont difficilement accès à l'information autrement, il faut vraiment qu'on puisse obtenir la confirmation écrite le plus rapidement possible. Il faut que cette disposition puisse entrer en vigueur partout le plus rapidement possible.

Je vous remercie.

Marcia Jones : Merci, Monsieur Plante.

Nous, comprenons que c'est une disposition très importante pour vous.

Je pense que la prochaine personne est Donna Jodhan?

Donna Jodhan : Oui, merci beaucoup. Je pense que la demande n'est pas nouvelle, et que cela dure depuis de nombreuses années. Je pense également que pour la communauté des personnes handicapées, la situation devient vraiment frustrante lorsque des organisations ou encore l'industrie dit : « c'est difficile d'un point de vue économique pour nous en ce moment. Nous avons perdu des milliards et des milliards de dollars. Nous avons d'autres priorités. Nous sommes trop occupés ». Croyez-moi lorsque je dis comprendre que la pandémie vous a durement frappés. Mais lorsque je regarde cela du point de vue des personnes handicapées, nous devons avoir quelque chose de plus concret que de nous faire dire que vous ne pouvez pas y arriver. Je n'ai entendu personne me dire autre chose que : « nous ne pouvons pas le faire ».

Nous devons trouver une façon d'y arriver, et la façon dont nous devrions nous y prendre est, je le répète, un travail d'équipe entre la communauté, l'industrie, le gouvernement et l'OTC.

Personnellement, je ne suis pas prête à accepter qu'on me dise peut-être dans trois ou quatre ans. Je pourrais être morte d'ici là. Alors il doit y avoir une sorte d'enjeu, une ligne tracée dans le sable qui nous amènerait à dire « D'accord, les choses sont difficiles en ce moment, mais nous pourrions dresser des plans pour des jours meilleurs, et il y en aura des jours meilleurs ». Alors qu'allez-vous dire lorsque ces beaux jours seront

arrivés? Allez-vous me dire à ce moment-là que vous êtes trop occupés? Ce n'est simplement pas une bonne excuse ni une bonne raison.

Je pense que nous devons arriver avec des idées sur la façon d'atteindre cet objectif, mais aussi avec une sorte de plan qui indiquerait quand cela pourrait être fait à partir du moment où les choses s'amélioreront. Parce que dans le système, on nous dit « nous n'avons pas de ressources »; nous le savons. Nous l'avons entendu. Nous l'entendons chaque jour. Nous voulons savoir ce que nous, tous ensemble, pouvons faire, et non seulement nous attendre à ce que l'industrie assume seule le fardeau. Nous sommes là, nous voulons aider, et nous pensons que nos droits doivent être préservés ici, et je pense effectivement que cet enjeu doit être porté à l'attention de la formation de membres. Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci de votre intervention.

Y a-t-il d'autres commentaires concernant cette disposition?

Glenda Nicol : Monsieur Graham Keithley a levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Merci. Nous vous écoutons, Monsieur Keithley.

Graham Keithley : Bonjour, Graham Keithley d'Airlines for America. Je suis très reconnaissant de tous les commentaires des derniers représentants de la communauté des personnes handicapées.

Je voudrais insister sur le fait que nous demandons une exemption temporaire en conséquence de la COVID. Nous ne demandons pas une exemption qui durera ad vitam eternam. Je dirais plutôt que l'ensemble des transporteurs d'Airlines for America travaillent pour respecter les dispositions. Il s'agit juste d'arriver à nous conformer. Ce n'est pas que – nous n'essayons pas de – nous sommes certainement d'accord qu'il y a de fabuleux avantages à cette disposition et que les passagers handicapés profiteront certainement du règlement. Les renseignements que nous allons fournir dans les confirmations écrites sont presque prêts. Nous avons seulement besoin d'une exemption temporaire. Je voulais juste insister sur cette question.

Marcia Jones : Merci.

Je crois que Linda de l'IATA, vous avez levé la main?

Linda Ristagno : Oui, merci. Merci. Oui, je tenais réellement à appuyer ce que Graham disait. Ce n'est pas comme si nous recommencions tout de zéro. Avant que la pandémie n'arrive, nous avons déjà commencé à mettre en place certaines dispositions et à nous pencher sur nos protocoles de communication avec différents [acteurs de la chaîne]. Vous devez comprendre que l'aviation consiste réellement en des activités beaucoup plus nombreuses que ce que vous pouvez voir, parce que le résultat d'une confirmation par écrit signifie que, en fait, nous devons apporter des changements dans les systèmes, et ces changements dans les systèmes signifient de changer également les protocoles de communication entre les différents acteurs de la chaîne.

Il y a beaucoup plus d'acteurs que ce que vous pensez parce que la responsabilité de confirmer ce service doit également être transférée le long de la chaîne, par exemple, aux aéroports, aux agents de voyages, etc. Alors ce n'est pas que nous n'avons pas commencé et que nous ne voulons pas la respecter. Nous le voulons, bien sûr, et nous faisons vraiment notre possible pour fournir le meilleur service possible, parce que vous êtes nos précieux clients. Nous voulons que vous preniez l'avion et nous voulons que votre voyage se fasse dans la dignité et le respect. Nous avons simplement besoin d'appui en attendant que la COVID soit derrière nous, croyez-moi.

Et je pense que vous avez tous lu les journaux et que vous savez combien de gens ont perdu leur emploi. Nous n'avons pas de main-d'œuvre. Nous n'avons pas d'argent en ce moment. Mais cela ne veut pas dire que nous ne voulons pas nous conformer. Nous le voulons. Donnez-nous le temps de nous assurer de nous conformer du mieux que nous le pouvons. Vous le verrez, vous recevrez le service et vous recevrez également cette confirmation par écrit parce que c'est ce qu'on exige de nous. C'est ce que nous voulons faire également.

Je voulais simplement clarifier que ce n'est pas parce que nous refusons de le faire. Nous voulons le faire. Ce n'est pas le bon moment, mais vous continuez de recevoir le service auquel vous avez droit. Merci.

Marcia Jones : Merci de votre intervention. En somme, si l'on assimile tout ce que nous avons entendu jusqu'à maintenant, je pense que nous sommes tous d'accord pour dire combien cette disposition est essentielle en raison de la certitude qu'elle donne aux

passagers à savoir quels services ils obtiendront, et sur les inquiétudes que suscite la possibilité qu'on prolonge indéfiniment le délai, ainsi que l'importance d'y voir, de faire participer la communauté et de s'organiser pour mettre cette disposition en œuvre. Nous remercions l'industrie pour son engagement à la mettre en œuvre. Cette discussion est très utile pour comprendre certaines complexités de la mise en œuvre, et c'est dans cette optique que nous essayons de décortiquer ces dispositions et de les comprendre.

Alors je pense que ç'a été une bonne discussion pour mettre ces difficultés au jour. Même de manière générale la situation est éprouvante. J'ai dit à la fin de la première rencontre qu'à mon avis, tout le monde souffre en raison de la pandémie de COVID et les défis sont nombreux. Alors en ayant l'accessibilité comme objectif commun, nous allons travailler fort pour y arriver. Nous sommes vraiment reconnaissants pour tous ces commentaires que vous avez formulés.

Je ne sais pas si quelqu'un d'autre a des commentaires sur cette disposition en particulier.

Glenda Nicol : Donna Jodhan de Canada sans Barrières a levé la main.

Marcia Jones : D'accord, Merci.

Nous vous écoutons.

Donna Jodhan : Merci beaucoup. Je serais très très brève.

Je comprends vraiment ce que vit l'industrie, mais je pense qu'une façon probable d'y arriver de manière positive consisterait à trouver, ou à commencer à faire quelque chose pour y donner suite; vous dites : « donnez-nous plus de temps, donnez-nous plus de temps ». Mais en réalité, de combien de temps avez-vous besoin? Êtes-vous en mesure de nous dire combien de temps de plus? Pour vrai, toute ma vie j'ai entendu « donnez-nous plus de temps; donnez-nous plus de temps », de n'importe quel secteur de l'industrie, et chaque fois cela jette une ombre au tableau. Alors pourrions-nous former un genre de groupe de travail où nous pourrions décider de ce dont vous avez besoin pour remplir cette exigence? Comment allez-vous le faire? À qui allez-vous demander? De qui cela viendra-t-il? De se faire dire « donnez-nous plus de temps », ça ne fonctionne plus.

Merci.

Marcia Jones : Merci de votre intervention. La formation de membres statuera sur cette question, mais je ne pense pas que l'une des options consiste à prolonger cela indéfiniment, et je ne pense pas non plus que c'est ce que l'industrie demande. Si la formation de membres accorde quelque délai que ce soit, la période serait définie. L'industrie a demandé différents délais, mais nous avons très certainement saisi le message qu'on ne peut pas repousser les délais indéfiniment, et nous entendons la frustration de se faire dire que peut être les choses seront mises en œuvre, mais on ne sait pas trop quand.

Alors je le répète, toute cette information sera relayée à la formation de membres, alors merci d'avoir soulevé ces points.

Glenda Nicol : Je ne vois pas d'autres mains levées pour l'instant.

Marcia Jones : D'accord, Merci.

Y a-t-il d'autres commentaires sur la confirmation des services par écrit?

Courte pause

Marcia Jones : D'accord. Alors passons à la prochaine disposition, c.-à-d. l'article 59 du RTAPH, conservation de la copie électronique.

Alors selon cette disposition, lorsque, à la demande du transporteur, la personne handicapée lui fournit des renseignements, notamment des renseignements personnels sur sa santé, dans le cadre d'une demande de service visé par la présente partie, le transporteur offre de conserver une copie électronique de ces renseignements pour une période minimale de trois ans afin de pouvoir les utiliser à nouveau si la personne fait une autre demande de service.

L'article 59 exige donc que les transporteurs conservent une copie électronique, sur demande, des renseignements soumis par la personne handicapée pendant trois ans afin de faciliter les demandes de services ultérieures par une personne. L'intention de cette disposition était d'exiger que les transporteurs changent leurs pratiques de sorte que les personnes handicapées n'aient pas à répéter continuellement les mêmes renseignements à propos de leurs besoins d'accommodement, alors qu'elles préféreraient que le transporteur conserve ces renseignements.

D'abord, comme nous reconnaissons combien cette disposition est importante pour les personnes handicapées, c'est pourquoi elle figure dans le RTAPH, pour atténuer une partie des frustrations à se faire continuellement demander de fournir de la documentation. Nous avons également entendu par l'industrie qu'il y a des complexités dans la pratique et des éléments de sécurité à prendre en compte sur la manière de protéger les renseignements médicaux personnels et délicats ou d'autres types de renseignements, et que cela pourrait être particulièrement difficile dans les circonstances actuelles.

Voici quelques idées pour lancer la discussion. Nous croyons savoir que de nombreux gros transporteurs canadiens auraient déjà l'infrastructure pour répondre à la nécessité de retenir des documents médicaux de manière sécuritaire et sûre en conséquence de l'obligation de la politique « une personne un tarif ». Il serait intéressant d'entendre vos préoccupations non résolues et vos suggestions de solutions de rechange provisoires.

Un autre sujet sur lequel nous aimerions avoir des commentaires est à savoir si ce pourrait être une bonne solution de rechange de simplement de retenir qu'une autorisation qui a été fournie, et que, s'il y a des inquiétudes à propos de la conservation sécuritaire de renseignements médicaux pendant longtemps, il pourrait simplement y avoir un document attestant que le transporteur a approuvé le besoin d'accommodement, de sorte qu'il ne serait donc pas nécessaire de demander cette documentation de toute façon.

Alors il s'agit d'une exemption pour laquelle nous avons reçu quelques demandes d'exemption de la part de Airlines for America; de l'IATA; du CNLA, qui est le Conseil national des lignes aériennes du Canada; ainsi que d'Air Canada et de Jazz, pour des périodes allant de 6 à 12 mois.

Alors commençons les discussions sur cette disposition.

Airlines for America.

Graham Keithley : Merci, Marcia. Encore une fois, je suis Graham Keithley d'Airlines for America.

Au risque de me répéter, la complexité qui s'ajoute à ce qui a été dit précédemment concernant la technologie de l'information et les ressources est le fait qu'il y a environ

162 régimes de protection des renseignements personnels autour du monde auxquels les compagnies aériennes doivent tenir compte et qui ajoutent à la complexité de la démarche.

Alors faites un copier-coller de la discussion précédente puis insérez-là dans celle de l'article 59, et ajoutez-y un élément, c.-à-d. la complexité qui se rajoute avec la protection des renseignements personnels, juste pour nous assurer que les renseignements des passagers sont protégés de la même façon partout dans le monde, pour ajouter à la complexité.

Alors je laisserai la parole à mes homologues canadiens et mes autres collègues concernant les autres sujets.

Marcia Jones : D'accord, merci.

Et je pense que Linda Ristagno, vous aviez levé la main?

Linda Ristagno : Oui, merci.

En fait, pour cela aussi nous avons déjà commencé les discussions sur la façon de conserver les renseignements personnels dans notre système. Et nous avons discuté avec d'autres compagnies aériennes qui avaient déjà commencé volontairement ce processus dans d'autres régions. Nous avons donc réalisé que la complexité est liée, entre autres, au règlement général de l'Europe sur la protection des données, soit une complexité parmi tant d'autres. Mais de manière plus précise, pour que ce soit possible de conserver les demandes d'accommodement de passagers, nous devons, dans ce cas-ci, changer les systèmes et les plates-formes pour les passagers et les non passagers, en plus de déterminer, par exemple, comment nous changeons les systèmes pour les autres compagnies aériennes. Par exemple, pour des partenaires en partage de codes, la conservation de ces renseignements signifie également dans ce cas-ci que nous devons communiquer de la bonne façon avec les différents acteurs de la chaîne. Et, en particulier, cela demande également qu'il y ait aussi, de la part du passager, la volonté de modifier la demande d'accommodement si et quand ce sera nécessaire. C'est là la complexité des changements.

Encore une fois, je ne veux pas être trop technique ici, mais croyez-moi, nous avons déjà commencé à faire la liste de tous les différents changements à apporter, et ce n'est pas aussi facile qu'il n'y paraît.

Également, pour cette disposition et les autres avant, nous demandons qu'elle soit reportée, mais pas indéfiniment. Je pense que dans notre première présentation, nous avons demandé quelque chose comme 12 à 18 mois, après que la crise de la COVID sera passée, pour nous laisser le temps de voir comment nous pouvons conserver certains renseignements, et particulièrement d'étudier en détail certaines dispositions relativement aux renseignements personnels et à leur protection.

Mais nous y travaillons déjà. C'est seulement que, comme je l'ai dit auparavant, ce n'est pas le bon moment pour de nombreuses raisons, et la question financière n'en est qu'une parmi tant d'autres.

Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Et si je comprends bien, il y aurait des facteurs particuliers à considérer relativement aux voyages internationaux, où les régimes de protection des renseignements personnels sont différents, et puis en ce qui concerne le partage de codes, comme par exemple transmettre d'un partenaire à l'autre les renseignements sur le besoin d'accommodement, mais tout en protégeant les renseignements personnels.

Linda Ristagno : Oui, c'est exact, parce que pour la demande d'accommodement et surtout la demande de service, les systèmes ne sauvegardent pas l'information. C'est donc ensuite la façon dont l'information est utilisée pour nous assurer que le même niveau de services soit fourni au client, partout où il va, par exemple, dans le cas d'un voyage à l'étranger. Le client doit recevoir le service auquel il a droit, et le service doit être le même à Montréal que celui qu'il recevrait à Londres, puis à Genève, par exemple. Cela signifie que certains renseignements ont dû être transmis, et nous devons également nous assurer de tenir à jour les renseignements que nous conservons dans le système. Lorsque nous transmettons ces renseignements, il ne faut pas contrevenir aux différents règlements sur la protection des renseignements personnels.

Marcia Jones : D'accord. J'aimerais entendre des transporteurs canadiens, si possible, et savoir s'il y a une distinction à faire entre, par exemple, des vols intérieurs et internationaux, relativement à cette disposition.

Glenda Nicol : Sur cette note, Kerianne d'Air Canada a levé la main.

Marcia Jones : Super, merci. Nous vous écoutons.

Kerianne Wilson : Alors, Marcia, du moins de notre côté, vous avez raison lorsque vous dites que nous avons conservé certains documents par le passé, mais la portée était beaucoup plus limitée. Je voudrais rajouter quelque chose à votre suggestion selon laquelle les transporteurs aériens pourraient peut-être simplement conserver l'autorisation. Cela ne fonctionnerait pas parce que nous devons être capables de vérifier que les renseignements fournis sont encore à jour et qu'aucun autre renseignement n'est nécessaire pour évaluer la demande.

Alors, certainement, nous avons élargi notre système pour pouvoir conserver beaucoup plus de renseignements que par le passé. Je veux dire, la différence de portée, ce pourrait être chaque client qui voyage et qui a besoin d'un accommodement, par opposition à un sous-ensemble relativement petit des personnes sur qui nous avons l'habitude de conserver un dossier.

Alors désolée, je soulignais deux points différents. Mon doux. Alors il était question de la portée, à savoir combien de renseignements nous conservons.

Nous sommes relativement à l'aise avec la protection des renseignements personnels parce que nous avons l'obligation légale d'offrir de conserver ces renseignements. Mais en tant que transporteur canadien, notre but premier a été de respecter les lois canadiennes. Il me serait impossible de parler de toutes les lois sur la question dans le monde. Nous n'exploitons pas des services dans les 162 différents pays. Alors je ne peux pas vraiment me prononcer sur cette question.

C'est tout ce que j'ai pour l'instant, désolée.

Marcia Jones : D'accord. Merci. J'entends surtout parler de la complexité de ce processus. Et, encore une fois, j'insiste pour dire à quel point l'OTC trouve cette disposition essentielle, et c'est pourquoi elle figure dans le RTAPH.

J'aimerais donner la parole à tous pour voir s'il y a d'autres commentaires sur cette disposition en particulier.

Glenda Nicol : Corry de l'AEPAC a levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Nous vous écoutons.

Corry Stuive : Simplement un commentaire général. Lorsque j'entends des termes comme 12 à 18 mois après que la COVID sera derrière nous, ça me fait peur. Quand arrivera ce jour exactement, s'il finit par arriver? C'est simplement un genre de commentaire générique ouvert que j'ai entendu une ou deux fois durant les discussions d'aujourd'hui, et selon moi, c'est pourquoi certains d'entre nous sont impatients d'essayer d'établir des échéanciers ou des limites définies à certaines de ces demandes et préoccupations.

Je pense qu'à mesure que nous avancerons et que des solutions comme des passeports de vaccination seront envisagés, peut-être que ce sera le bon moment pour en parler, mais aussi le bon moment pour l'industrie d'explorer cette avenue parce que les règles risquent de changer pour tout le monde. Et pour certaines de ces considérations en matière de santé personnelle, ce sera un nouveau monde et elles seront peut-être, à l'avenir, la norme pour le grand public qui voyage, et non seulement pour les personnes handicapées. C'est ce que j'avais à dire pour l'instant.

Marcia Jones : Merci de votre intervention.

Je pense que Lui Greco de l'INCA a la main levée?

Lui Greco : Oui, effectivement. Alors la capacité de conserver au dossier les renseignements des passagers, qu'ils aient ou non demandé des accommodements, il me semble que l'industrie le fait déjà. La pléthore de programmes de récompenses pour les voyageurs assidus est probablement la chose sur quoi l'INCA a attiré l'attention dans ses interventions au cours des quatre dernières années concernant cette question.

Certes, ces systèmes ne font peut-être pas partie intégrante des bases de données et des systèmes internes des fournisseurs de services, et ils n'ont pas nécessairement besoin de communiquer ces renseignements à des partenaires, mais ils recueillent ces

renseignements. Et selon moi, en tant que non spécialiste, cela me dit que c'est le premier obstacle à surmonter et qu'ils l'ont déjà fait.

Alors cela ne semble pas si onéreux que certains fournisseurs de services le disent. Ici encore, en tout respect, je ne peux pas me mettre à votre place. Je ne connais pas vos réalités, mais je les regarde de l'extérieur avec quelques connaissances de la façon dont fonctionnent les systèmes de TI, ce qui fait de moi quelqu'un de dangereux, je suppose. Mais je pense, je le répète, comme Graham d'Airlines for America l'a dit, vous pourriez simplement faire un copier-coller de nos commentaires formulés sur l'autre question et, à l'INCA, nous serions heureux que la formation de membres en prenne connaissance.

Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Donc une partie du commentaire concernerait le côté médical de cette exigence où l'on recueille les renseignements personnels et les transmet par exemple par des processus comme le partage de codes.

L'une des choses que je voudrais également noter est que le groupe de travail se concentre de toute évidence sur les quelques dispositions qui posent un défi. Alors ces discussions peuvent être un peu difficiles en ce moment. La plupart des dispositions sont en vigueur, sont appliquées, et mises en œuvre. Alors je veux m'assurer que nous ne perdions pas cela de vue. Et je le répète, la formation de membres obtiendra toute cette information concernant certaines difficultés pratiques, en plus des préoccupations concernant son importance, le besoin de définir des échéanciers et peut-être de ne pas rendre cela plus compliqué que nécessaire, en sachant que l'industrie est capable de trouver des solutions novatrices.

Y a-t-il d'autres commentaires sur cette question?

Glenda Nicol : Louise Gillis du CCA a levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Nous vous écoutons.

Louise Gillis : Oui, c'est la même chose que de nombreux autres commentaires déjà entendus, mais je pense qu'il est vraiment important de réaliser que, comme les échéanciers sont toujours dans notre mire, même si nous n'avons pas toujours une très bonne vue, c'est là et nous devons également prendre conscience que tout le monde a

des échéanciers à respecter. L'industrie en a, mais nous aussi nous en avons, en tant que personnes handicapées. Je pense donc qu'il est très très important, comme quelqu'un l'a mentionné, de tracer des limites pour nombre de ces dates et de définir, pour ces éléments dont nous avons discuté, des échéanciers raisonnables, mais sans tomber dans l'extrême, par exemple trois ou quatre ans. Que nous puissions participer aux discussions pour que, après que le comité en aura pris connaissance, si ses membres ont des questions, ils consultent de nouveau les organisations qui sont ici aujourd'hui et qui font partie de ce groupe, afin de vous donner des renseignements et de l'aide du mieux que nous pouvons pour tirer une bonne conclusion et trouver une bonne solution à l'ensemble de ces discussions. Nous pourrons ainsi, au bout du compte, satisfaire l'industrie autant que les personnes handicapées. Merci.

Marcia Jones : Merci de ces commentaires.

Glenda Nicol : Il n'y a plus de main levée pour le moment.

Marcia Jones : D'accord. Merci à tous.

Je passerai donc à la dernière disposition à aborder pour aujourd'hui, c.-à-d. les guichets libre-service automatisés. Cette disposition n'est pas encore en vigueur, mais doit l'être le 25 juin 2022.

Elle prévoit donc que le fournisseur de services de transport veille à ce que les composants matériels des guichets libre-service automatisés, ou leurs composants logiciels, dont il est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public dans la gare soient conformes à certains articles et annexes de la *Norme nationale du Canada, CAN/CSA B651.02-07 (R2017)*, de l'Association canadienne de normalisation, intitulée *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*, publié en janvier 2007.

Et si le fournisseur de services de transport est propriétaire, exploitant ou responsable des composants matériels de guichets libre-service automatisés dont il est fait référence ci-dessus, il doit veiller à ce que les guichets soient identifiables visuellement et au toucher grâce au pictogramme international d'accessibilité apposé sur sa surface avant.

Donc l'intention de cette disposition est assez directe. C'est pour s'assurer que les guichets libre-service soient accessibles. Les demandes pour retarder l'entrée en vigueur

de cette disposition ont été déposées par le CAC, la GTAA, et les Aéroports de Montréal et de Québec, dans le cadre du cycle normal de remplacement des immobilisations. Alors l'idée serait de mettre à niveau les guichets ou de les remplacer dans le cadre du cycle normal de remplacement des immobilisations, compte tenu des impacts de la pandémie de COVID-19.

Alors il serait utile que les fournisseurs de services de transport nous disent ce qu'est un cycle normal de remplacement, et ensuite, le type de délai qu'il faudrait fixer pour que tous les guichets répondent à ces exigences.

L'industrie nous a également dit qu'elle envisage de toute façon des technologies différentes de ce à quoi nous sommes habitués, justement en conséquence de la COVID, par exemple, des guichets biométriques. C'est pourquoi nous voudrions mieux comprendre ce qu'il se passe à cet égard et savoir comment l'accessibilité est prise en compte pour ces guichets.

Glenda Nicol : Peter de la GTAA a levé la main.

Marcia Jones : D'accord, parfait. Merci. Nous vous écoutons.

Peter Humele : Oui. Bonjour, Marcia. Merci de votre intervention. Je ne sais pas si mon collègue participe en ce moment. Il était là un peu plus tôt, mais il a peut-être dû partir.

Mais je dirais que ce propos compte plusieurs aspects. D'abord, à Toronto, nombre de nos guichets libre-service sont déjà accessibles. Moins de 50 %, mais plus que les 25 % indiqués dans les codes de pratiques de l'OTC. Alors ils sont accessibles.

Mais en raison de la COVID, nous travaillons étroitement avec les organismes, comme l'ASFC, le SDPF des États-Unis et des compagnies aériennes, qui cherchent des façons de réduire [les points de contact] et il s'agit, je pense que vous l'avez mentionné, de guichets avec la technologie biométrique ou sans contact. L'idée générale est d'essayer d'améliorer la santé et la sécurité.

À Pearson, nous nous concentrons réellement à mettre en place des initiatives axées sur la santé et la sécurité et qui instilleront la confiance du public voyageur. Nous essayons donc de nous éloigner des types de technologies tactiles.

Alors comme je l'ai dit, nous travaillons déjà avec diverses organisations sur cela; il faudra un certain temps pour la conception, mais nous y travaillons en ce moment.

Ce qui nous préoccupe, c'est le délai que vous avez mentionné, l'année après que le reste de nos guichets seront accessibles seulement pour respecter ce délai. Cette question a été soulevée dans de nombreux autres sujets, mais la dépense sera très importante. Il faudra des millions de dollars pour rendre tous les guichets accessibles en cette période où, de toute évidence, nous connaissons tous les répercussions de la COVID sur nos revenus. La GTAA a vu ses revenus et ses budgets d'immobilisations être coupés massivement.

Et un élément important, ou je devrais dire encore plus important. Sans vouloir minimiser le fait que la démarche coûtera des millions de dollars, si nous devons dépenser tout cet argent dans l'unique but de respecter le délai, enlevons tout ça parce que nous avons maintenant de meilleures solutions, des solutions qui respectent davantage les exigences sanitaires et qui sont conçues avec des technologies sans contact.

Nous ne voulons vraiment pas lancer de l'argent par les fenêtres pour terminer la mise à niveau et nous conformer entièrement juste pour respecter cette date tandis que nous avons peut-être déjà de meilleures technologies à notre portée.

Nous avons réfléchi et eu de nombreuses discussions à savoir jusqu'à quand le délai devrait être repoussé. Nous pensons que le délai pourrait être repoussé au plus tard à juin 2025 pour nous permettre de terminer les guichets qui restent.

Et comme je l'ai dit, presque 50 % de nos guichets actuels sont accessibles, alors ce n'est pas comme s'il n'y avait aucun guichet accessible aux personnes handicapées. Nous envisagions un délai peut être jusqu'en juin 2025 pour achever le reste, ce qui nous donnerait du temps pour étudier toutes ces autres technologies sans contact. Merci.

Marcia Jones : D'accord, merci. Et une question de clarification : en ce qui concerne les autres technologies que vous examinez, seraient-elles fonctionnelles au plus tard en 2025? Incluraient-elles des caractéristiques accessibles? Je ne suis pas certaine de comprendre à propos de la nouvelle technologie.

Peter Humele : Oui, je peux vous donner quelques précisions sur cela, mais je m'attends à ce que cette nouvelle technologie que nous étudions soit accessible et mise en œuvre vers 2025. Parce qu'en ce moment, je crois savoir qu'il faudrait de deux à trois ans pour concevoir et mettre en œuvre ce nouveau type de technologie par biométrie sans contact, ou n'importe quel autre type de technologie.

Marcia Jones : D'accord, merci pour la clarification. Est-ce qu'un autre aéroport voudrait ajouter quelque chose concernant cette demande d'exemption?

Glenda Nicol : Personne n'a levé la main pour le moment.

Marcia Jones : D'accord. Est-ce que quelqu'un d'autre a des commentaires sur cette demande?

Glenda Nicol : Lui Greco de l'INCA a levé la main.

Marcia Jones : Merci. Nous vous écoutons.

Lui Greco : D'accord. Peter, vous avez parlé de biométrie, et si la biométrie dans les guichets libre-service ressemble à quelque chose comme un balayage de la rétine, comme ce que j'ai vu lors d'un voyage en passant par Heathrow quelques années passées, il faudrait remettre les pendules à l'heure. Supposons que ces guichets font une sorte de balayage rétinien. Des personnes qui, comme moi, n'ont pas de contrôle sur leurs yeux, ne considéreront pas que ces guichets sont accessibles; je ne pourrais pas l'utiliser. Point. Ce pourrait aussi bien être un écran tactile mais sans dispositifs d'accessibilité.

Donc en étant conscient du temps, je vais répéter ce que j'ai dit plus tôt et ce que certains de mes collègues de la communauté des personnes handicapées ont également affirmé, et avant que vous n'alliez dépenser des tonnes d'argent sur un nouveau système, je vous encourage fortement vous et tous vos collègues de différents aéroports autour de la table d'abord à faire preuve de diligence raisonnable auprès de la communauté. Ne présumez de rien; ce n'est pas parce qu'un vendeur vous affirme que la machine est accessible qu'elle l'est forcément.

Voici un exemple. Les guichets que j'ai vus à Calgary et à Toronto ne sont pas conformes aux normes de la CSA.

L'IATA – pardonnez-moi Linda, mais l'IATA a établi ses propres normes en consultation avec certains groupes, mais ce n'est pas conforme aux normes de la CSA. Si l'industrie décide d'aller de l'avant avec la biométrie, vous devriez peut-être songer à l'améliorer avec un type de protocole de communication en champ proche (NFC), de sorte que si vous avez un appareil intelligent, il y a une stratégie ou un protocole en place par lesquels vous pouvez utiliser les données biométriques pour l'authentification, ou la NFC, ou le Bluetooth, ou une sorte de connectivité WiFi. Et c'est tout ce que j'ai à dire sur cette question.

Peter Humele : Oui, bonjour, Lui, Merci. C'est Peter. Oui, merci de ces commentaires. Et si mon collègue était ici, il serait en mesure d'en parler un peu plus. Mais nous saisissons votre point. Et il pourrait ne pas uniquement y avoir des caractéristiques biométriques. Ce pourrait être ces autres types de dispositifs intelligents par téléphone, nous étudions de type de technologie. Alors nous reconnaissons effectivement que les gens ont des handicaps différents et que peu importe les nouvelles technologies, il faudra qu'elles fonctionnent pour beaucoup de gens différents. Et nous allons certainement entrer en contact et parler avec des membres de la communauté pour explorer ces initiatives. Alors merci de votre commentaire.

Glenda Nicol : Donna Jodhan a levé la main.

Donna Jodhan : Merci beaucoup.

Monsieur Humele, j'aimerais simplement faire écho aux commentaires de Lui. Ce qui me désappointe et m'inquiète est que si souvent, et non seulement dans l'industrie des transports, mais dans les industries en général, ils vont magasiner et se disent, mon doux, j'ai trouvé un vendeur qui me dit qu'ils savent ce qu'ils font. J'ai trouvé un entrepreneur qui est un expert. Bien, dans les faits, beaucoup trop d'entre eux ne sont pas des experts. Et je peux seulement plaider auprès de vous que, lorsque vous ferez preuve de diligence raisonnable, s'il vous plaît, communiquez avec notre communauté, parce que nous savons mieux que quiconque ce dont nous avons besoin et ce que nous pouvons et ne pouvons pas faire.

Jusqu'à tout récemment, j'avais le contrôle sur mes yeux. Maintenant je ne l'ai plus. Alors la reconnaissance de la rétine n'aidera pas, mais je suis très certaine que vous allez nous parler d'autres types de technologie que vous pourriez ou voudriez utiliser.

Alors je le répète, s'il vous plaît, ne faites pas qu'écouter des entrepreneurs vous dire qu'ils savent ce qu'ils font, et qu'ensuite vous finissiez par dépenser des millions de dollars pour réaliser qu'au bout du compte, ça ne fonctionne pas.

Voilà mes commentaires. Merci.

Marcia Jones : Merci encore, et je pense qu'il s'agit là d'un thème commun que nous entendons, à savoir qu'il est important de consulter la communauté avant de concevoir des technologies comme celles-là. Évidemment, la COVID a entraîné quelques changements dans les pratiques opérationnelles. Elle pourrait également avoir fourni des occasions pour améliorer les technologies ou les pratiques, et je pense que Corry a abordé cette question un peu plus tôt. Et parmi ces occasions, ce pourrait être de nouveaux guichets, mais il est important d'écouter les commentaires et d'aller consulter la communauté au cours du processus.

Y a-t-il d'autres commentaires sur cet élément particulier?

Glenda Nicol : Louise Gillis de CCA a levé la main.

Marcia Jones : Merci. Nous vous écoutons.

Louise Gillis : Je voudrais ajouter un commentaire sur l'imagerie rétinienne. Une personne qui n'a pas d'yeux et dont les yeux sont en verre ne pourrait pas utiliser cette technologie. Ce n'est qu'un petit commentaire à prendre également en considération. Merci.

Marcia Jones : Merci de votre intervention.

Est-ce que quelqu'un d'autre voudrait se prononcer sur cette demande d'exemption?

Glenda Nicol : Il n'y a pas d'autres mains levées pour le moment.

Marcia Jones : D'accord. Alors ceci conclut notre discussion sur les dispositions pour aujourd'hui. Mais avant de terminer, je voudrais m'assurer que personne d'autre n'a de commentaires généraux à formuler.

D'accord. Alors merci encore à tous d'avoir consacré trois heures de vos horaires chargés pour commenter ces dispositions et communiquer vos points de vue. Comme vous êtes nombreux à l'avoir observé aujourd'hui, ce sont des questions difficiles et nous reconnaissons la valeur de tous vos commentaires concernant les dispositions abordées. Je vous rappelle que tous ces renseignements seront transmis à la formation de membres qui s'occupe de ce dossier.

La semaine prochaine, nous discuterons d'autres dispositions dont vous avez la liste dans votre ordre du jour. Celui-ci ne changera pas et du temps sera réservé pour des commentaires généraux.

Je rappelle à tout le monde qu'il y aura un sondage à la fin de cette rencontre concernant la logistique, pour nous assurer de répondre aux besoins de tous et vérifier que tout le monde peut suivre la discussion.

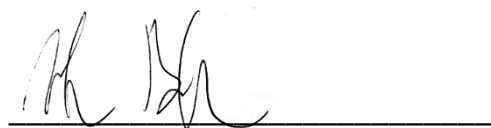
Nous sommes impatients de tenir notre prochaine rencontre le 23 mars. Alors merci encore, notre discussion a été très constructive.

Lui Greco : Merci, Marcia.

La réunion s'est terminée à 15h53.

Certification

Je, Mathieu Bastien-Marcil, sténographe judiciaire agréé, atteste par la présente que les pages qui précèdent constituent une transcription exacte de mes notes et des enregistrements au mieux de mes compétences et de mes capacités; j'en fais le serment.



Mathieu Bastien-Marcil

Le 16 mars 2021