



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 23 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 C	10

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 : Bienvenue à la troisième réunion du groupe de travail sur les demandes d'exemption temporaire de l'application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH).

Nous avons beaucoup de questions à aborder aujourd'hui, alors je serai assez brève.

D'abord, je tiens à commencer par remercier toutes les personnes présentes pour leur participation à ce groupe; vos contributions et vos commentaires sont très utiles.

Nous avons quatre ensembles de dispositions à examiner aujourd'hui, des dispositions que le personnel de l'OTC a toutes classées dans le groupe C, à savoir les dispositions pour lesquelles les solutions de rechange pourraient être un peu plus complexes sur le plan de la conformité, mais cela dit, il s'agit de l'évaluation du personnel et nous sommes ici aujourd'hui pour discuter de choses comme les solutions de rechange pratiques, la mise en œuvre progressive, les délais, les stratégies concrètes pour se conformer à ces dispositions.

Je présenterai encore une fois un aperçu des dispositions et des attentes, et je me tournerai vers les demandeurs pour obtenir des précisions additionnelles afin d'éclaircir certains points au besoin durant la réunion. Je donnerai la possibilité à tous de formuler des commentaires s'il y a lieu.

Et, je le répète, nous avons prévu du temps à l'ordre du jour pour permettre à toutes les personnes qui le souhaitent de faire des observations générales.

Sur ce, je vais m'arrêter et céder la parole à LMB, qui vous donnera un aperçu des aspects logistiques. Merci.

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 inclure votre prénom, nom de famille et nom d'organisation pour raisons d'accessibilité. Trouvez simplement

votre nom dans la liste des participants au bas de votre écran et cliquez 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. Si vous avez de la difficulté à trouver la fonction « lever la main » vous pouvez également le faire en appuyant simultanément sur les touches Alt et Y si vous êtes sur Windows, ou sur les touches option et Y si vous êtes sur Mac.

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 du globe, en bas de votre écran, et sélectionnez la langue que vous préférez écouter. Malheureusement, l'interprétation simultanée n'est pas accessible aux participants qui nous joignent par téléphone.

Enfin, pour activer la fonction de sous-titrage codé pour cette réunion, il vous suffit de cliquer sur « Transcription en direct » au bas de votre écran, puis sur « Afficher les sous-titres ».

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

Marcia Jones : Merci beaucoup pour ces informations. Et merci à tous pour votre patience. Nous traversons une période inhabituelle, et une réunion Zoom très accessible, nous l'espérons, répond aux besoins de chacun et exige de suivre certaines étapes d'ordre technique, alors je vous remercie.

Je tiens à vous rappeler à tous de bien vouloir indiquer qui vous représentez à côté de votre nom dans Zoom pour que les autres soient en mesure d'identifier facilement les participants.

Sur ce, je vais vous donner la liste des participants qui sont ici aujourd'hui. Encore une fois, je ne ferai pas un appel nominal.

En fait, j'ai participé à une réunion ici pour laquelle il y a eu un appel nominal, et cela a pris 15 ou 20 minutes pour le faire sur Zoom. Il semble être plus long, alors je vais simplement nommer les participants.

Donc pour ce qui est des aéroports, nous avons 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.

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

Pour le secteur maritime, nous avons Marine Atlantique.

Et pour le secteur des autobus, Motor Coach Canada.

En ce qui concerne les organismes de défense des droits des personnes handicapées, nous avons la Fédération nationale des retraités, la COPHAN, Canada sans Barrières, l'INCA, le CCD, la Coalition nationale, Lésions médullaires Canada, l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada et le CCA.

Plusieurs représentants de l'Office sont également ici aujourd'hui, dont Sonia Gangopadhyay, la directrice du Centre d'expertise sur les transports accessibles, le CETA.

Du CETA, il y a aussi Susan Clarke et Glenda Nicol, ainsi que Shafi Askari, Anthony Sealey et George Ross.

De nos services juridiques, il y a Elysia Van Zeyl. De la Direction générale du règlement des différends, Valérie Sicard. De la Division des tarifs, Jordan Doyle, et de la Direction de la surveillance de la conformité et de l'application de la loi, Rachael Donovan.

Finalement, de Transports Canada, nous avons Steven Winters.

Je passe donc maintenant à l'ordre du jour. Le premier point à l'ordre du jour est une discussion ouverte; c'est donc l'occasion pour tous les participants de faire le point de manière générale ou de formuler des commentaires à la suite aux deux dernières réunions.

Je vous donne maintenant la parole.

Suite de la discussion sur les dispositions du groupe C

Glenda Nicol : Je vois une main levée du côté d'Air Transat.

Marcia Jones : Merci.

Kelly Knutson : Merci.

Bon après-midi à tous. Je suis heureuse, encore une fois, que nous ayons l'occasion de clarifier les choses et de nous rassembler aujourd'hui.

J'ai seulement une question concernant la disposition 75 dont nous avons discuté à la première réunion. Au moment de l'examiner avec notre équipe des opérations, nous nous sommes posé d'autres questions, et je suis heureuse de voir que nous avons reçu la transcription de la première réunion; j'ai vérifié pour voir si j'avais manqué quelque chose qui se trouvait dans la transcription, et l'ambiguïté demeure.

Lorsque nous avons discuté en même temps des dispositions 75 et 77, il a été mentionné qu'elles ne s'appliquaient pas aux aéronefs préexistants. Toutefois, à la lecture du règlement, nous ne voyons pas de renvoi à la disposition 75 lorsque nous passons en revue les exemptions pour les aéronefs préexistants. Alors, nous nous demandons seulement s'il pourrait y avoir des éclaircissements à ce sujet pour ce qui est de la disposition 75.

Marcia Jones : D'accord, je vous remercie de cette question. Juste pour que ce soit bien clair, votre question porte... Laissez-moi ressortir mes notes de la dernière réunion.

Votre question porte sur le fait qu'il n'apparaît pas clairement dans la disposition elle-même que les exigences s'appliquent uniquement aux aéronefs préexistants?

Kelly Knutson : Exactement. En ce qui concerne la disposition 75.

Marcia Jones : D'accord. Laissez-moi seulement jeter un bref coup d'œil ici. Je vais simplement devoir revérifier. Peut-être que d'autres personnes de l'équipe peuvent vous indiquer la bonne disposition, donnez-moi juste une seconde.

Glenda Nicol : Bonjour, je suis Glenda Nicol de l'OTC. Le paragraphe 66 (1) énonce :

« ... la présente

section, à l'exception des articles 72, 73, 76 et 81, ne

s'applique pas à l'aéronef préexistant. »

Cela exclut donc l'article 75; et y avait-il 78?

Kelly Knutson : D'accord, merci.

Marcia Jones : Merci, Glenda. C'est très utile.

Avez-vous d'autres questions, Kelly? Est-ce que cela répond à votre question?

Kelly Knutson : Oui, je crois bien. Merci beaucoup.

Marcia Jones : D'accord. Y a-t-il d'autres questions?

Glenda Nicol : Je ne vois aucune main levée pour le moment.

Marcia Jones : D'accord, merci tout le monde.

Nous allons donc passer au premier point à l'ordre du jour; donnez-moi juste une minute pour sortir mes notes.

On m'a dit que lorsque je fouille dans mes papiers, c'est très bruyant et dérangeant, alors j'essaie de m'assurer de désactiver mon micro avant de le faire.

D'accord. Le premier point concerne donc les exigences en matière de formation. Je vais vous donner un aperçu de ces dispositions, et j'aimerais aussi rappeler certaines des distinctions à faire entre ces dispositions ainsi qu'avec le RFP, le *Règlement sur la formation du personnel*, qui existe depuis un certain temps.

Donc ces dispositions, les articles 15 à 23 du RTAPH, indiquent quels membres du personnel doivent recevoir la formation, ce que cette formation doit comprendre, et elles obligent les fournisseurs de services de transport à consulter les personnes handicapées au sujet de l'élaboration des programmes de formation et des principales méthodes didactiques utilisées.

De plus, les dispositions sur la formation définissent des exigences précises pour les membres du personnel qui fournissent une aide physique, qui manipulent des aides à la mobilité, ou encore qui utilisent de l'équipement spécialisé ou aident les personnes handicapées à l'utiliser.

Les dispositions sur la formation indiquent aussi à quel moment doivent avoir lieu la formation initiale et la formation de recyclage, et exigent que tout le personnel non formé soit supervisé, sous la supervision directe d'une personne ayant suivi cette formation.

Les dispositions du RTAPH sur la formation obligent par ailleurs les fournisseurs de services de transport à informer dès que possible les membres de leur personnel, si cela est pertinent dans le cadre de leurs fonctions, des nouvelles politiques, procédures ou technologies relatives aux personnes handicapées qu'il met en place.

Aussi, les dispositions sur la formation énoncent d'autres exigences, comme les renseignements qui doivent comprendre les programmes de formation; l'obligation de s'assurer que les programmes de formation sont accessibles pour consultation par l'OTC; et l'obligation de mettre à la disposition de toute personne qui en fait la demande les renseignements concernant un programme de formation.

Pour ce qui est de ce qui distingue ces dispositions des exigences du *Règlement sur la formation du personnel*, lequel existe depuis longtemps, il y a quelques points à préciser. D'abord, il est important de noter que plusieurs de ces exigences s'inspirent des exigences existantes du *Règlement sur la formation du personnel*. Par exemple, les exigences présentées à l'article 17 sur l'aide physique; à l'article 18, manipulation des

aides à la mobilité; et à l'article 19, utilisation de l'équipement spécialisé ou aide, du RTAPH correspondent dans une large mesure aux exigences existantes des articles 5, 6 et 7 du RFP.

Certaines des nouvelles exigences portent notamment sur la consultation des personnes handicapées au sujet de l'élaboration des programmes de formation et des principales méthodes didactiques utilisées; les précisions à apporter en ce qui a trait au contenu de la formation; et la supervision du personnel non formé. De plus, alors que le RFP exigeait que tout nouveau renseignement sur les procédures et les services offerts ou sur la technologie introduite par le transporteur soit intégré dès que possible à un programme de formation, le RTAPH reprend cette exigence et oblige aussi les fournisseurs de services de transport à informer dès que possible le personnel de ces nouveaux renseignements.

De même, alors que l'article 9 du RFP exigeait que les transporteurs et les exploitants de gare s'assurent que tous les employés et les entrepreneurs suivent périodiquement des cours de recyclage, l'article 21 du RTAPH reprend cette exigence en précisant que la formation de recyclage doit être suivie tous les trois ans.

C'est donc beaucoup d'information pour tous les participants, mais j'ai pensé que ce serait utile simplement pour identifier ce qui est une exigence de longue date et ce qui est nouveau.

Donc, plusieurs organisations ont demandé une exemption temporaire de l'application de cette disposition : le Conseil des aéroports du Canada; l'Administration aéroportuaire de Calgary; l'Aéroport de Québec; l'Aéroport de Thunder Bay; l'Administration aéroportuaire de St. John's; l'Administration aéroportuaire de Prince George; l'IATA; le CNLA; Sunwing; Air Transat; Air Canada; Jazz; Motor Coach Canada, et Marine Atlantique. Les délais vont généralement de six mois à un an. Les raisons étant : les mises à pied; la difficulté à retenir des fournisseurs de service pour aider à élaborer un programme de formation; la difficulté à donner la formation lorsque le personnel n'est pas sur place; et simplement les répercussions générales de la COVID-19 sur les finances et les opérations.

Donc, je pense que la première question que je vais poser est la suivante : est-ce que les fournisseurs de services de transport ont des solutions de rechange ou des façons de

faire à suggérer pour respecter ces exigences? Nous avons quelques idées, mais nous allons d'abord vous donner la parole.

Glenda Nicol : Je vois que Kerianne Wilson, d'Air Canada, a levé la main.

Marcia Jones : Merci.

Allez-y, Kerianne.

Kerianne Wilson : Merci, Marcia, et merci à tous. Je suis heureuse de participer à cet appel avec vous tous, comme d'habitude.

Il y a une chose que je tenais seulement à m'assurer que vous compreniez bien, et je suis convaincue de parler au nom de tous ceux qui ont demandé une prolongation, mais je tiens à préciser que je parle seulement en fonction de ce que je sais pertinemment qu'Air Canada a fait.

Nous avons communiqué toutes les modifications prévues par le RTAPH à notre personnel, à toutes les personnes concernées. Cela s'est fait au moyen de bulletins, bien sûr. Cela s'est fait au moyen de la révision de politiques, de procédures. Alors assurément, le retard dans la prestation de la formation révisée et remaniée n'a aucune incidence sur la prestation des services exigés par le RTAPH. Je voulais juste que ce soit très clair.

Cela ne veut aucunement dire que nous ne fournissons pas les services; nous y sommes tenus par la loi, et il est évident que nous le ferons.

Oh, Erin, de Jazz, je vous signale que sa fonction « lever la main » ne fonctionne pas.

En tout cas, j'espère qu'il s'agit d'une solution de rechange que l'Office a envisagée. C'est conforme à l'obligation de communiquer les modifications dès que possible et de les intégrer dans la formation dès que possible, dans un délai raisonnable. Mais il s'agit sans nul doute d'une méthode éprouvée pour mettre en œuvre des modifications, au moyen de séances d'information, en répondant aux questions. C'est certainement la meilleure solution à laquelle je peux penser, et c'est celle qu'a utilisée Air Canada.

Marcia Jones : D'accord, merci pour cette suggestion. C'est utile.

Y a-t-il d'autres commentaires?

Glenda Nicol : Erin Follet aimerait parler au nom de Jazz, je pense.

Erin Follet : Bonjour, merci. Oui, je suis Erin Follet, de Jazz. Et tout ce que je peux voir est la fonction pour applaudir. Je continue d'essayer cette fonction, mais personne ne le remarque, alors quelque chose ne fonctionne pas.

Oui, merci encore une fois. J'ai beaucoup aimé participer à ces appels, et je pense que certaines des questions qui ont été soulevées concernant la formation visent simplement à obtenir des éclaircissements. Comme vous l'avez déjà rappelé et comme Kerianne vient de le mentionner, nous formons les personnes voulues. Et depuis longtemps. Nous n'avons certainement pas demandé une prolongation de délai ou une exemption en vue d'attendre pour former notre personnel. La formation s'est poursuivie.

Comme Kerianne l'a mentionné, il s'agissait assurément, du point de vue de Jazz, de créer et d'élaborer un nouveau programme, lequel a été élaboré en consultation, et de mettre en place le nouveau programme pour tout le monde. Et il faut compter à peu près un an aux membres d'équipage pour terminer la formation, mais nous n'avons pas cessé de former nos membres d'équipage pour ce qui est des exigences de longue date. Nos agents de bord, et c'est la même chose pour nos aéroports, ils reçoivent la formation et n'ont pas cessé de la recevoir. Donc, du point de vue de Jazz, la demande concerne vraiment juste le nouveau programme, bien qu'il ait été lancé. Et les nouveaux renseignements, comme l'a dit Kerianne, tous les nouveaux renseignements sont publiés dans des bulletins et intégrés au programme de formation en temps opportun. Mais ils sont tenus d'examiner les bulletins lorsque de nouveaux renseignements sont présentés.

Donc il s'agit davantage... Je pense qu'il y avait une question concernant... ou une inquiétude concernant le fait que nous demandons d'attendre pour former les gens. Je pense que ce n'est pas de ça qu'il s'agit. Il est plutôt question de l'élaboration d'un nouveau programme en général.

Marcia Jones : D'accord, merci. Donc, si je comprends bien, il est question en réalité, par exemple, de mettre à jour le programme de formation pour tenir compte

des nouveaux éléments du RTAPH; toutefois, ces éléments sont communiqués par d'autres moyens que la formation actuellement?

Erin Follet : Les éléments étaient déjà présents. Nous avons respecté nos programmes, qui ont fait l'objet d'audits au fil des ans, et nous nous conformons aussi aux différents éléments. Comme vous l'avez mentionné, les nouveaux éléments du règlement portent en fait sur la consultation, la supervision, et le fait de s'assurer que tout nouveau renseignement qui arrive est intégré aux programmes, ce qui est déjà fait.

Alors je pense qu'il y avait... Lorsque nous avons examiné les demandes d'exemption (veuillez m'excuser si je n'utilise pas la bonne terminologie) présentées jusqu'à la fin de décembre l'an dernier, la formulation concernait précisément l'élaboration de programmes, lesquels étaient déjà en place. Nous en avons simplement élaboré de nouveaux, en consultation.

Je ne suis pas certaine d'avoir répondu à votre question, mais vraiment, tous les nouveaux renseignements ont déjà été communiqués et tout le monde a été formé. Je veux donc que les gens comprennent que la formation a été donnée, et qu'elle est donnée depuis de nombreuses années. Il est seulement question d'élaborer les nouveaux programmes qui seront améliorés.

Marcia Jones : D'accord. Eh bien, je veux dire...

Erin Follet : Kerianne, ai-je manqué quelque chose ou me suis-je mal exprimée? Je sais que notre réalité est un peu différente de la vôtre, mais je pense que nous suivons des approches semblables.

Kerianne Wilson : Oui, permettez-moi de préciser, Marcia, que, bien entendu, les nouveaux éléments du RTAPH et les nouvelles obligations prévues par le règlement ont vraiment tous été communiqués, et cela au moyen de bulletins, d'avis et de notes d'information. Il y a également la question distincte de la révision de la formation pour tenir compte de toutes ces obligations et des résultats de la consultation des personnes handicapées, ce qui, bien entendu, est un élément important, nous le comprenons bien. Et Air Canada est dans une situation assez unique, car nous avons pu retenir les services d'un tiers pour créer notre formation, en consultation avec des personnes handicapées. Mais ce sont le temps et les ressources qui sont critiques pour la mise en œuvre.

Concernant le point soulevé par Erin, il faut environ un an à quelqu'un pour terminer toute sa formation. Et compte tenu du nombre de personnes en congé qui doivent revenir, il nous a été impossible de donner la formation à tout le monde tout en créant la formation et en révisant nos politiques. La situation est devenue critique pour des raisons financières, mais surtout sur le plan des ressources. Encore une fois, je le répète, toutes les modifications prévues par le RTAPH en ce qui a trait aux services ont été communiquées à l'ensemble du personnel. Ce n'est pas de cela qu'il s'agit ici.

Marcia Jones : D'accord, merci.

Kerianne Wilson : Erin, avons-nous fait le tour?

Erin Follet : Oui, je pense que nous avons abordé tous les aspects. Nous tenons seulement à rappeler que nous ne demandons pas une exemption pour pouvoir donner la formation plus tard. La formation se poursuit.

Marcia Jones : D'accord. Merci de cette clarification.

Glenda Nicol : Marcia, trois personnes ont levé la main. D'abord Joanna, de l'Aéroport de Hamilton, ensuite Kelly, d'Air Transat, puis Heather Walkus, du CCD.

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Joanna, allez-y.

Joanna Zyma : Bonjour. Alors une fois de plus, pour répéter ce qui a été dit en quelque sorte sur cette question, nous aussi avons communiqué les nouvelles lignes directrices. Nous avons donné une formation virtuelle lorsque c'était possible. Là où nous avons besoin de plus de temps, c'est pour mettre en œuvre la formation pratique à mesure que les gens commencent à revenir au travail et sont physiquement ensemble dans un immeuble. C'est ce qui nous demande un peu plus de temps. Alors, encore une fois, ça va dans le sens de ce qu'on a déjà dit. Merci.

Marcia Jones : Merci. C'est bien de savoir qu'une formation virtuelle est donnée lorsque c'est possible. Je voudrais simplement récapituler. Je pense que tout le monde conviendra que la formation est essentielle pour le personnel. Je veux dire que c'est

vraiment lorsque le personnel n'est pas bien formé que les problèmes surviennent. Alors je pense, étant donné qu'il s'agit d'un nouveau contexte, que la formation virtuelle est certainement une bonne approche. Peut-être que tous les aspects ne peuvent être couverts de manière virtuelle, mais c'est important.

Kelly, je pense que c'est votre tour.

Kelly Knutson : Merci. Je voudrais seulement vous renseigner sur notre position et les raisons précises de notre demande de délai.

Comme Erin et Kerianne l'ont mentionné, toutes les modifications et chacune des mises à jour ont été communiquées à toutes les personnes concernées. Nous avons également eu la possibilité de développer la formation en consultation. Et la totalité de nos propres employés de première ligne ont suivi la formation, c'est-à-dire ceux du centre d'appels. Nos agents de bord reçoivent la formation lorsqu'ils reviennent au travail, à mesure que nos activités reprendront. Alors cela fait partie de leur formation.

Notre problème concerne en fait les agents qui s'occupent des passagers au sol. Nous prenons le programme que nous avons élaboré afin de l'adapter pour les manutentionnaires au sol et de tous les former. Ce sont là les défis que nous avons à relever.

Pour ce qui est de nos activités canadiennes, nous prévoyons reprendre nos activités avec une formation minimale qui portera sur les aspects nécessaires, et nous voulons améliorer cette formation dans les semaines qui suivront la reprise en mettant en œuvre le programme que nous avons élaboré, une fois qu'il sera adapté pour les manutentionnaires au sol. Notre principale difficulté concerne les manutentionnaires au sol étrangers. Il nous faudra un peu plus de temps.

Donc, comme c'est le cas pour Air Canada et Jazz, notre formation est en cours. Nos employés ont été formés. C'est en fait la nouvelle formation améliorée qui pose problème avec les manutentionnaires au sol. Nous avons l'intention de la donner de manière graduelle.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Cela nous aide à mieux comprendre certains de vos problèmes ou difficultés.

Heather, je crois que c'est votre tour.

Heather Walkus : Oui, merci. J'attendais d'entendre ce que l'industrie avait à dire, car je pense que c'est important.

D'abord, merci, Marcia, et merci à tous. J'ai entendu dire que la téléconférence a été à moitié moins longue la semaine dernière parce que je n'étais pas là, alors j'espère qu'elle le sera deux fois plus parce que je suis là aujourd'hui. D'abord, j'applaudis l'industrie pour les efforts qu'elle consacre à la formation. Ce n'est pas facile à faire, selon la taille de votre organisation et la quantité de sous-traitants qui doivent eux aussi être formés, ça en fait beaucoup, et je suis bien consciente des défis à relever.

Pour ma part, je regarde cette question du point de vue d'une personne handicapée. Réellement, ici autour de la table, et à l'Office, avec qui avez-vous communiqué, ou les tiers ont-ils communiqué, pour avoir un avis éclairé pour élaborer cette formation. L'un des aspects dont nous avons parlé concerne la consultation des personnes handicapées. Tout passe par la Loi canadienne sur l'accessibilité, c'est partout par les temps qui courent. Quiconque qui se promène avec un chien-guide sur la rue pourrait être interpellé pour répondre à des questions.

Dans la communauté des personnes handicapées, nous voyons cela comme un partenariat pour qu'à mesure que nous apportons des changements dans la société pour nous inclure, parce que jusqu'à tout récemment, nous avons été exclus, nous devons participer aux discussions pour examiner le contenu de la formation. Et il n'y a pas d'unanimité au sein de nos communautés, de nos diverses communautés intersectorielles, à savoir exactement ce que serait la bonne formation, ou quelles seraient les bonnes mesures.

Je regarde cette question du point de vue du service à la clientèle. Chaque personne est différente, que ce soit quatre personnes en fauteuil roulant ou avec des chiens-guides ou des chiens d'assistance qui arrivent au comptoir, nous sommes tous différents, comme le sont l'ensemble de vos passagers.

Alors il n'y aura peut-être pas de solution universelle, mais il est très important que dans la formation, les personnes soient traitées comme étant distinctes et qu'on leur pose des questions. Posez simplement des questions aux gens. On peut avoir dit dans la

formation que vous devez faire X, Y et Z, mais interrogez la personne parce sa situation pourrait être quelque peu différente.

J'aimerais que nous travaillions ensemble à perfectionner la formation et à chercher à établir non pas une norme, mais plutôt une philosophie ou des principes directeurs pour orienter notre façon de développer la formation, parce que la formation a une incidence directe sur nous et peut nous causer du tort ou non. Je suis donc contente qu'Air Canada ait fait appel à un tiers. Je connais certaines des personnes à qui elle s'est adressée pour avoir leur avis. Je crains un peu que cela ne suffise pas dans certains domaines.

Quoi qu'il en soit, nous sommes dans cette situation, et si un partenariat se concrétise, j'aimerais vraiment que nous nous penchions sur des moyens que les gens qui étudient les mouvements de consommateurs à l'OTC pourraient emprunter pour obtenir des renseignements spécialisés dans leurs domaines, et que nous vous présentions ces moyens. Lorsque vous dites avoir fait l'objet d'audits, qui les a faits? Comment? Quelles normes respectez-vous? Toutes ces choses nous concernent et nous aimerions y participer. Certains d'entre nous peut-être un peu plus que d'autres.

Il n'y aura jamais une formation parfaite, et je vous suis reconnaissante de toute la formation que vous faites. Je veux simplement m'assurer que nous allons tous dans la même direction pour que, lorsque je vais à l'aéroport de Toronto, les méthodes qu'ils utilisent là-bas ressemblent à celles utilisées, par exemple, à Prince George.

Et certains de ces éléments pourraient engendrer des économies d'échelle, uniquement pour ce qui est de la formation. Tous les aéroports n'ont pas à travailler de façon indépendante. Peut-être pourrions-nous créer des groupes de personnes parmi nous pour discuter de certaines de ces questions également, parce que plusieurs d'entre nous, croyez-le ou non, pourraient être embauchés pour faire de la formation, aider à la développer et y apporter un autre point de vue.

Je vois que Donna Jodhan a la main levée, et je sais qu'elle va probablement poursuivre dans la même veine, alors merci pour cela. Mais je pense que nous devons vraiment envisager de le faire ensemble, et j'apprécie tout le travail que vous faites pendant cette période stressante.

Merci.

Marcia Jones : Merci de votre intervention. Donna, je pense que votre main est levée, alors allez-y.

Donna Jodhan : Ouf, on dirait qu'Heather travaille pour la GRC, mais bref. Je prends conscience du travail colossal qui doit être fait avant d'assurer la formation.

Il y a tellement de pièces à ce puzzle... Ça ne concerne pas uniquement les aéroports ou les compagnies aériennes, mais tout le monde autour de cette table. Quand il est question des vols internationaux – et croyez-moi, j'en ai pris beaucoup –, lorsque les manutentionnaires au sol n'ont peut-être pas été entièrement informés, ils ne sont pas assez au courant de ce qui est vraiment nécessaire. Mais ce n'est pas facile.

Avant que la COVID ne frappe l'an dernier, j'ai effectivement travaillé avec Air Canada sur sa formation en matière d'accessibilité, et je voudrais juste en quelque sorte poursuivre la réflexion amorcée par Heather et dire que si nous pouvions trouver une façon d'établir une série de normes de formation... Si c'était possible de le faire avec l'aide de tous, et surtout avec nous en tant que défenseurs des personnes handicapées.

Parce que, comme Heather l'a dit, qui a fait les audits chez vous? Quelles normes suivez-vous? Faites-vous cavalier seul ou collaborez-vous avec d'autres? Nous devons le savoir pour être tous sur la bonne voie ici, parce que si ce n'est pas le cas, un aéroport fera une chose, et une compagnie aérienne une autre. Et vous savez, comme je l'ai dit, Air Canada a communiqué avec moi personnellement et je crois que la GTAA a communiqué avec quelques autres personnes également.

Alors, essayons de trouver une façon de créer un programme de formation standardisé qui faciliterait les choses.

Merci.

Marcia Jones : Merci de votre intervention. Laissez-moi vous rappeler que le RTAPH introduit une exigence qui n'existait pas dans le *Règlement sur la formation du personnel*, soit l'obligation de consulter les personnes handicapées au sujet de l'élaboration des programmes de formation et des méthodes didactiques.

Alors je pense que nous avons entendu des commentaires constructifs à propos de la consultation, du respect de cette obligation de consulter afin de rejoindre possiblement

des membres de ce groupe de travail et de s'assurer que la formation répond aux besoins des passagers.

Je pense que j'ai vu une main se lever, mais je l'ai peut-être manquée.

Glenda Nicol : J'ai vu Erin lever la main, mais... Et elle est de nouveau levée, chez Jazz.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Erin, allez-y.

Erin Follet : Désolée, je cherche maintenant le bouton « sourdine ». Je ne sais pas comment baisser la main après, mais je vais essayer. Oh, merci.

J'ai effectivement une question, et je pense que c'était en quelque sorte la question primordiale. En ce qui concerne l'élaboration du nouveau programme de formation, qui a été conçu pour nous et que nous mettons en place en 2021, et je le rappelle, ce programme n'est pas nouveau, il a seulement été mis à jour... Une question au sujet du règlement.

Nous avons jusqu'à la fin de décembre pour élaborer un nouveau programme de formation. Je pense que quelques précisions s'imposent. Par exemple, quelles sont les attentes en matière d'échéancier pour la mise en place du programme? Parce qu'il faut une année complète pour qu'un membre d'équipage suive toute la formation requise après son embauche, lorsqu'il reçoit la nouvelle formation. Il faut bien comprendre que ça n'a pas lieu dans le mois suivant l'adoption du nouveau programme, que cela prend un an aux gens pour terminer la formation. Je le rappelle, cela concerne seulement la nouvelle formation. La formation est continue.

Et l'autre chose, en ce qui concerne les audits, je tiens à préciser que c'est l'OTC qui les fait, tous les deux ans, je crois.

Marcia Jones : Alors pour répondre à votre question, je suis d'accord qu'il y a une différence entre élaborer et mettre à jour votre programme de formation et le message que vous utilisez, ce qui doit être fait en consultation avec les personnes handicapées, et ensuite, donner la formation au personnel. Nous en sommes conscients.

En ce moment, nous étudions les dispositions et les mesures qui pourraient être prises en ce qui concerne les délais supplémentaires possibles ou les conditions relatives à ces délais. À l'heure actuelle, je ne peux donc pas vraiment vous dire quels sont ces délais, puisque nous sommes en train de nous pencher sur la question. Mais nous sommes bien conscients qu'il y a une différence entre les deux et que certains défis que pose la distanciation sociale entrent en ligne de compte également, de part et d'autre.

Encore une fois, nous sommes conscients du rôle essentiel de la formation. Au risque de me répéter, je pense que tout le monde sait combien la formation est importante, qu'elle est faite de manière proactive et constante, et qu'elle est utile pour faire en sorte que des problèmes ne surviennent pas avec les passagers.

Puis-je demander à l'industrie, peut-être aux exploitants d'autobus ou de traversiers que nous n'avons pas encore entendus, s'ils ont envisagé de développer la formation par l'entremise d'une association, par exemple? Parce qu'il y a quelques dispositions assez standards, alors disons que pour un transporteur par autobus en particulier, peut-être que ce n'est pas possible, mais son personnel pourrait être formé par une association. Je ne sais pas, c'est juste une idée. J'aimerais entendre des commentaires sur cette question.

Glenda Nicol : Natalie, de Marine Atlantique, a levé la main, puis Stevie McKeeman, de Motor Coach Canada.

Marcia Jones : D'accord, merci.

Natalie, allez-y.

Natalie Musseau : Bonjour à tous. Merci, Marcia.

Notre programme de formation est en place. Nous vérifions que toutes les mises à jour s'y trouvent, mais nous avons aussi, comme Air Canada et d'autres l'ont décrit, pris beaucoup d'autres mesures proactives pour nous assurer que nos employés actuels sont bien au courant de toutes les modifications prévues par le RTAPH. Nous avons essayé diverses choses pour nous assurer que les renseignements sont facilement accessibles à tous nos employés et leur sont utiles, notamment des bulletins, des conversations animées par les gestionnaires, des coffres à outils pour le milieu de travail, et une nouvelle section sur notre intranet remplie de ressources.

L'un de nos défis ne concerne pas tant cet aspect, mais plutôt la question des personnes – nos employés qui ont été mis à pied et n'ont pas encore été rappelés au travail. Nous avons quelques employés normalement saisonniers qui seraient revenus au travail si la COVID n'avait pas interrompu les activités, et que nous n'avons pas revus depuis.

Maintenant, nous espérons que nous pourrions les revoir bientôt, mais jusqu'à ce qu'ils reviennent sur le lieu de travail, notre accès à ces employés est limité.

Sur une note plus positive, nous avons un comité consultatif constitué de ressources internes et d'un bon nombre de personnes handicapées de l'externe ainsi que de groupes de défense des droits des personnes handicapées. Je sais qu'au moins un des membres du comité participe à la conférence d'aujourd'hui. Nous avons examiné notre formation actuelle avec ces personnes, qui nous ont donné de bons commentaires et quelques idées de choses qu'elles aimeraient voir, alors nous sommes en train d'intégrer tout ça dans notre formation également.

Nous avons développé notre formation à l'interne et nous la donnons habituellement nous-mêmes également. Nous envisageons aussi de changer certaines méthodes traditionnelles d'apprentissage en classe afin de donner possiblement la formation en ligne ou par d'autres mécanismes qui nous permettent de composer avec les facteurs de distanciation sociale que vous avez mentionnés.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Ce sont des clarifications très utiles.

Et Stevie, vous êtes le suivant, je crois.

Stevie McKeeman : Bonjour. Oui, merci.

Alors notre situation ressemble beaucoup à celles déjà décrites. La principale difficulté avec la mise en œuvre d'un nouveau programme de formation est le manque d'employés. Il n'y a personne à former, ni administration pour concevoir et mettre en œuvre un nouveau programme.

Nous avons fait de la formation pendant des années, comme nombre d'entreprises ici l'ont fait. Nous l'avons fait conformément au Code de pratique des autocaristes de Transports Canada.

Donc pour répondre à votre question à savoir si l'association peut aider et donner cette formation pour le compte de l'industrie, je n'ai pas de réponse, mais j'ai commencé à en parler avec mes collègues; c'est assurément une question sur laquelle nous allons nous pencher.

À tout le moins, nous aiderons autant que nous pourrons et ferons tout pour aider les exploitants d'autocars à obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour mettre en place les nouveaux programmes de formation le plus tôt possible une fois qu'il y aura du personnel à former et pour donner la formation.

Marcia Jones : Merci de votre intervention. C'est très utile.

Glenda Nicol : Suzanne Acton-Gervais, du CNLA, a levé la main.

Marcia Jones : Super, merci.

Allez-y.

Suzanne Acton-Gervais : Bonjour, Marcia. Je me demandais si l'OTC envisagerait de créer de très courtes vidéos génériques en consultation avec les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Les exploitants pourraient s'en servir pour la formation et, bien entendu, ce serait très utile pour la formation à distance – d'autant plus dans le contexte de la COVID.

Les exploitants pourraient s'en servir, bien sûr, tout en sachant que nombre de politiques et de procédures d'exploitation normalisées sont propres à chaque exploitant, mais qu'ils peuvent, en fonction de... oui, donc qu'ils peuvent développer davantage pour compléter.

Alors je voulais uniquement présenter cette idée comme solution possible également.

Marcia Jones : D'accord, merci. C'est une solution intéressante. Merci de l'avoir proposée.

Je sais que notre site Web comprend des ressources, dont quelques vidéos, mais c'est certainement une idée que nous pourrions examiner de plus près, alors merci d'avoir évoqué cette possibilité.

Glenda Nicol : Deux mains sont levées : Sheila, de WestJet, et Tracy, de Yukon Aviation.

Marcia Jones : Sheila, allez-y.

Sheila Duhaime : Bonjour. Merci. C'est vraiment bien que nous puissions participer. Tout ce que les gens ont à dire m'intéresse beaucoup.

Je voudrais donc ajouter à ce que Suzanne a dit que dans nos documents de formation révisés, nous avons quelques vidéos créées par l'OTC, je crois, et nous avons jugé qu'elles n'étaient plus pertinentes, alors nous les avons enlevées. C'était en fait une question que je voulais présenter également, à savoir si du contenu vidéo nouveau ou actualisé serait produit et présenterait davantage de renseignements sur ce qui est exigé aujourd'hui, car nous aimerions inclure cela dans notre formation. Et en ce moment, nous n'avons simplement pas le personnel qu'il faut pour créer nous-mêmes ces documents, alors n'importe quel type de vidéo normalisée nous aiderait à présenter nos propres documents de formation.

Marcia Jones : D'accord, c'est noté. Merci beaucoup.

Sheila Duhaime : Merci.

Marcia Jones : Et Tracy, je pense que vous êtes la suivante.

Tracey Hutton : Bonjour. Merci de tenir cette conférence.

Je voudrais revenir sur ce que les deux personnes précédentes viennent de dire.

Il y a des éléments d'accessibilité pour toutes les courtes vidéos sur le site Web de l'Office des transports. Comme je suis nouvelle dans le domaine de l'aviation, je l'apprends tout juste. Donc ces vidéos me semblent très utiles pour me permettre d'apprendre tous les différents niveaux de service que nous devons fournir, mais ce que je comprends, c'est que cela ne suffit pas pour répondre aux nouvelles normes.

Et en écoutant certains des intervenants précédents exprimer leur préoccupation concernant l'uniformité, si nous développons tous notre propre formation en silo, et qu'ensuite je forme des gens ici au Yukon différemment des autres personnes au pays,

le niveau de service sera différent lorsque vous prendrez un avion ici, par rapport à ce que vous obtiendrez en descendant à Vancouver, à Edmonton ou ailleurs, n'est-ce pas?

Alors je pense qu'il est important que nous essayions de travailler ensemble, et que l'Office des transports du Canada intègre les nouvelles dispositions s'il doit créer une nouvelle série de vidéos.

Merci.

Marcia Jones : D'accord, c'est noté. Merci de votre intervention.

Glenda Nicol : Linda, de l'IATA, a levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Linda Ristagno : Merci. Je voudrais juste aborder quelques points.

Je suis totalement d'accord avec ce que disait Suzanne, du CNLA, parce que je pense qu'à court terme, ce pourrait être une bonne solution si, bien sûr, l'OTC était en mesure de s'en occuper.

Nous pourrions aider aussi en apportant notre expertise. Et la raison pour laquelle je dis cela, c'est qu'essentiellement, comme vous le savez, l'IATA donne déjà de la formation. Et avant la pandémie, nous avons commencé à faire un examen rigoureux et une évaluation de nos formations pour déterminer lesquelles sont nécessaires, mais vraiment à l'échelle internationale. Nous avons commencé au milieu de 2019 et à ce moment-là, nous étions prêts à examiner nos formations pour en produire de nouvelles également, lorsque la COVID-19 est survenue.

Tout ça pour dire que ça fait partie des lignes directrices de l'IATA. C'est là. Nous n'avons pas perdu le cap, nous sommes uniquement dans la même situation que tous les autres transporteurs. À l'IATA, nous avons aussi perdu des collègues, qui ont dû être licenciés, disons.

En fait, si l'OTC souhaitait s'occuper de la suggestion de Suzanne, nous pourrions y apporter une certaine expertise à partir d'ici. Parce que c'était vraiment une priorité pour nous, et que ce l'est encore. Dès que nous le pourrons, nous voudrions le faire à l'échelle internationale. Parce que Tracy avait raison lorsqu'elle disait que nous avons

besoin de quelque chose de cohérent, car les passagers aussi doivent comprendre ce à quoi ils peuvent s'attendre d'un pays à l'autre, d'un aéroport à l'autre.

C'est tout ce que je voulais ajouter. Merci.

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

Alors ce que je crois comprendre, c'est qu'il y a seulement quelques problèmes communs en ce qui a trait au contenu, pour s'assurer qu'il répond aux nouvelles exigences, puis des difficultés à donner la formation aux membres du personnel qui occupent différents emplois. Alors nous allons assurément prendre note de cette suggestion concernant les vidéos de l'OTC. Bien entendu, si l'OTC devait le faire, ce serait utile, mais il faudra tout de même que les fournisseurs de services de transport respectent les exigences. Ce serait uniquement un point de référence. Je suis certaine que c'est clair. Mais je tiens à insister sur ce point.

Glenda Nicol : Heather Walkus, du CCD, a levé la main.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Allez-y.

Heather Walkus : Oui, brièvement. Étant donné la quantité importante de renseignements dont vous disposez tous concernant votre formation et la façon dont vous la faites, je pense qu'il serait vraiment utile qu'il y ait un dépôt pour ces renseignements, peut-être par l'intermédiaire de l'OTC, afin que nous puissions tous la consulter, nous en faire une idée, être en mesure de communiquer entre nous, faire des suggestions, échanger, vous savez, simplement avoir ces discussions entre ces types de réunions. Parce qu'il y a... Je me rends compte qu'une partie de ces renseignements peuvent être exclusifs, mais je pense aussi que l'on regarde vers l'avenir dans cette industrie. Nous allons devoir nous regrouper pour recréer du contenu, quel qu'il soit, avec l'IATA qui dispose de beaucoup de renseignements, le groupe de Kerianne à Air Canada, et différents transporteurs. Pourquoi ne pas partager ce que nous pouvons? Je veux dire, je suis consciente qu'il y a des renseignements exclusifs. Vous avez payé cher pour ça. Cependant, cet exercice pourrait nous aider à commencer l'examen des thèmes communs à toutes les formations, ainsi que de certains cas particuliers pour en définir la nature et la raison d'être. Vous savez certainement que travailler avec une personne en fauteuil roulant ou avec un chien-guide au Yukon, à 30, 60 degrés sous zéro, ou quelle

que soit la température au Yukon, est très différent de travailler sous le soleil à Vancouver. Il y aura donc des différences selon la région. Mais je pense que si nous échangeons ces renseignements dans un dépôt de données par l'entremise de l'OTC, il pourrait s'agir d'une nouvelle orientation, je suppose, qui fait que nous pourrions commencer à reconstruire collectivement l'industrie.

Selon moi, la formation n'est pas un événement en soi, mais plutôt un processus continu qui ne sera jamais parfait et ne répondra jamais à tous les besoins. Cependant, avec la volonté et l'appui de... Et l'inclusion de notre communauté pour laquelle la formation est donnée, je pense que nous pouvons faire mieux qu'un simple exercice de consultation. Nous pouvons parler d'une prise de décisions rigoureuses, utiles et éclairées à la table des décideurs. Merci.

Marcia Jones : Merci. Cette suggestion est très intéressante aussi pour ce qui est d'un dépôt et de la façon de rebâtir l'industrie.

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

Marcia Jones : Merci. Allez-y.

Kerianne Wilson : Merci. Heather, je ne veux pas rejeter votre idée, car j'estime qu'elle est bien intéressante. Je peux vous assurer que toute notre formation est exclusive. C'est exactement la raison pour laquelle j'appuie pleinement la suggestion de Suzanne de demander à l'OTC, peut-être avec l'expertise et la collaboration de l'IATA, de préparer davantage de normes de formation à l'aide de courtes vidéos standardisées. Et c'est là où je crois que la consultation avec l'AAEC – je ne me souviens même plus de l'acronyme –, avec les membres participant à cette conférence est vraiment utile. Ces documents... Je ne peux même pas imaginer les efforts qu'il faudrait déployer pour les épilucher afin de déterminer quels renseignements nous pouvons communiquer ou non.

Je sais qu'on l'a dit à plusieurs reprises durant ces appels, mais, je veux dire, nous sommes vraiment à court de personnel. Quelque chose comme ça qui exigerait un examen, comme ici un examen approfondi des renseignements afin de déterminer ce qui peut être communiqué ou non, ce n'est tout simplement pas possible. Pas maintenant, et je ne peux pas non plus donner un délai. Mais je pense qu'il serait

certainement avantageux de se regrouper pour créer des données utiles, normalisées, surtout en ce qui concerne le service à la clientèle, comme vous l'avez mentionné, Heather. C'est une question de service à la clientèle. C'est une question de dignité. Et certainement, beaucoup de ces aspects sont standard.

Donc, c'est un peu là où j'en suis en ce moment. J'apprécie la suggestion, mais je pense que ce n'est malheureusement pas le bon moment pour l'examiner.

Marcia Jones : C'est bon. Merci à tous. Je pense que les commentaires échangés font ressortir la nécessité de mettre en commun l'expertise en tenant compte des différents points de vue exprimés à la table, et que l'OTC pourrait jouer un rôle de facilitateur. Je crois que cette discussion a été utile pour comprendre certains des défis actuels. Et je pense que cela fait le tour de cette disposition. Je ne sais pas si certains auraient d'autres commentaires à ajouter. Avons-nous oublié quelque chose?

Glenda Nicol : Je ne vois pas d'autre main levée pour le moment.

Marcia Jones : D'accord. Merci à tous. Et je tiens à rappeler que le contenu de ces discussions est entièrement transmis à la formation de membres.

La disposition suivante concerne les exigences relatives aux sites Web. Oh! Je viens de remarquer une note sur le fait que l'expertise mise en commun serait utile pour la production de vidéos, mais les documents de formation seront exclusifs, donc nous avons bien reçu le message. Encore une fois, je pense qu'il s'agit d'obtenir l'expertise de différents membres de ce groupe et de s'assurer que la formation est efficace et donne les résultats escomptés.

Bien. Alors les exigences relatives aux sites Web relèvent de l'article 9 du RTAPH. Aux termes de cet article, le fournisseur de services de transport veille à ce que tous les sites Web, sites Web mobiles et applications dont il est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public soient conformes au niveau AA prévu par les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Nous avons reçu plusieurs demandes de report ou d'exemption concernant cette disposition, de la part du Conseil des aéroports du Canada, de l'Autorité aéroportuaire de Victoria, de l'Aéroport de Québec, de l'Aéroport de St. John's, de l'Aéroport de Prince George, de l'IATA, du CNLA, de Sunwing, d'Air Transat, d'Air Canada, de Jazz et de Motor

Coach Canada, généralement en raison des répercussions de la COVID-19 sur le maintien en poste des entrepreneurs et des problèmes de ressources qui se posent actuellement.

Permettez-moi de vous donner un peu de contexte à propos de cette disposition. La section 1.2 du « Code de pratiques en matière de communications » définit les normes d'accessibilité des sites Web. La section 1.2.2 indique que si les fournisseurs de services de transport ont un contrat pour la création, l'entretien et la mise à jour d'un site Web, le contrat devrait préciser l'obligation de respecter les lignes directrices en matière d'accessibilité du World Wide Web Consortium. Nous avons également publié des renseignements utiles sur l'accessibilité des sites Web; il s'agit donc d'une publication de l'Office qui fournit des liens vers de l'information sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Voilà donc un bref historique à ce sujet. La disposition vise à garantir l'accessibilité des contenus Web destinés au public. Nous sommes conscients à l'OTC que la prise de mesures pour mettre à niveau un site Web afin qu'il soit conforme au niveau AA des WCAG nécessite un certain investissement et le recours à des experts techniques. Et, vous savez, il peut être difficile sur le plan technique pour certains fournisseurs de services de transport d'appliquer la norme à l'ensemble d'un site Web compte tenu des répercussions de la COVID-19. Cela dit, l'accessibilité des sites Web représente évidemment un élément clé de l'accessibilité globale du réseau de transport fédéral, surtout en ce moment. L'accessibilité permet non seulement aux personnes de réserver leur voyage de façon autonome, mais elle fournit les renseignements nécessaires concernant de nombreux aspects du voyage d'une personne dans le réseau de transport.

Dans ce contexte, nous aimerions aujourd'hui entendre ce que les intervenants ont à dire sur la possibilité d'adopter une approche progressive pour que les sites Web répondent aux exigences, de sorte que la priorité soit accordée aux principales pages Web et que l'on y présente davantage de renseignements de base sur les voyages, par exemple sur les réservations, par opposition à des choses comme les déclarations concernant les relations avec les investisseurs. Nous aimerions donc savoir si cette approche est réalisable et, si cette option devait être envisagée, quelles sont les principales pages Web qui devraient être prioritaires, et pourquoi. Nous aimerions également connaître l'avis de la communauté des personnes handicapées sur cette

possibilité. S'il existe d'autres propositions ou solutions de rechange, nous aimerions aussi écouter ce que les gens ont à dire à ce sujet.

La discussion est donc ouverte. Si un représentant de l'industrie faisant partie de la liste que j'ai mentionnée veut faire des commentaires, ce serait utile.

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

Marcia Jones : Merci, Kerianne, d'être la première à lever la main.

Kerianne Wilson : Pas de problème. Merci, Marcia. J'aurai certainement d'autres commentaires à formuler à ce sujet plus tard, mais pour l'instant, j'aimerais soulever un sujet auquel vous avez déjà fait allusion, bien sûr, soit le fait que le travail consacré à l'accessibilité des sites Web est très complexe. Il exige de faire appel à des entrepreneurs et requiert des ressources ainsi qu'un investissement important. Tous ces facteurs s'appliquent, et ce, peu importe que certaines pages soient prioritaires ou non.

Je sais que nous ne cessons de le répéter et j'ai l'impression de reprendre toujours le même refrain, mais je ne peux pas assez souligner à quel point cela a eu un effet dévastateur sur nos ressources. Je veux dire, pour ne citer qu'un simple exemple, qu'il y a évidemment eu une autre série de mises à pied en janvier. Nous avons perdu la plupart de nos entrepreneurs en décembre. C'est donc une réalité qui a des effets dévastateurs sur nous en ce moment.

Vous avez mentionné certaines des pages essentielles, disons, selon l'évaluation initiale de l'Office. D'après ce que je comprends, la page des réservations est l'une des plus complexes. Donc, manifestement, si l'on examine le facteur de complexité, on peut dire que cela engendre un conflit.

Maintenant, bien sûr, nous comprenons parfaitement l'importance de l'accessibilité du site Web. Donc, c'est vraiment juste... C'est un peu un dilemme. Vraiment. Je comprends la proposition de l'Office. Je suis également curieuse d'entendre ce qu'ont à dire les autres groupes de l'industrie et les groupes de personnes handicapées. Tout ce que je peux dire, c'est qu'il s'agit simplement d'une question de ressources. Plus que les dépenses en immobilisations, je dirais que ce sont seulement les ressources qui posent problème. Des personnes hautement qualifiées et compétentes qui s'occupent d'un million de choses.

Et surtout, je ne peux même pas... Je tiens juste à préciser que non seulement la COVID a contribué à une réduction de nos ressources, mais elle a entraîné une surcharge de travail. Les modifications et les mises à jour constantes qui ont dû être apportées à notre site Web pour gérer la crise de la COVID, le changement des exigences liées aux documents et des exigences d'admission, et la responsabilité de s'assurer que les clients comprennent les restrictions imposées. Ce que je veux dire, c'est qu'il a fallu consacrer énormément d'efforts en matière de développement pour gérer la crise. Nous sommes donc doublement pénalisés, si l'on peut dire.

C'est certain que j'aurai des éléments à ajouter. Je vais m'arrêter là parce que je suis sûre que d'autres personnes ont aussi des points à soulever.

Marcia Jones : Bien. C'est utile. Merci.

Y a-t-il d'autres commentaires sur cette disposition, sur cette demande d'exemption de l'industrie?

Glenda Nicol : Wayne Harvey, du CAC, a levé la main, ainsi que Donna Jodhan, de Canada Sans Barrières, et Sheila, de WestJet.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Wayne, allez-y.

Wayne Harvey : Merci, Marcia. Est-ce que vous m'entendez?

Marcia Jones : Oui, je vous écoute.

Wayne Harvey : D'accord. Parfait. Je n'étais pas sûr.

Oui, juste pour apporter quelques précisions, du point de vue des aéroports... Évidemment, il existe diverses situations à différents aéroports, et certains aéroports ont mis à jour leurs sites Web, vous savez, selon les exigences. D'autres ont commencé, mais le travail a été interrompu en raison de la COVID.

Mais, pour que les choses soient bien claires, nous demandons une prolongation précisément pour assurer l'accessibilité du site Web de manière à répondre aux exigences de conformité de niveau AA définies dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web. Et cette demande visait principalement, comme il a été mentionné

précédemment... C'est la même chose que pour les aéroports, leurs entrepreneurs et leurs ressources du point de vue de la sécurité et de la disponibilité, car les ressources sont plutôt limitées dans plusieurs aéroports à cet égard. Il y a eu plusieurs mises à pied. Je ne vais pas répéter ce que d'autres ont dit, mais les aéroports ont été touchés de la même manière que les transporteurs aériens. C'est donc la principale raison pour laquelle nous demandons plus de temps pour appliquer ces exigences particulières.

Marcia Jones : D'accord. Je vous remercie.

Sheila, je crois que c'est votre tour.

Sheila Duhaime : Bonjour, merci. Oui, j'aimerais juste ajouter que nous sommes dans la même situation que beaucoup de gens. Nous avons – WestJet, du moins – libéré la majorité de nos entrepreneurs en mars ou en avril 2020 et nous ne les avons pas réembauchés. Nous avons une main-d'œuvre qui est, vous savez, très sollicitée, encore une fois, pour répondre aux exigences des opérations quotidiennes, ainsi que pour gérer les changements constants, fréquents et incroyablement complexes requis pour faire face à la COVID.

Mais, outre ces mesures, une partie des défis pour atteindre le niveau de conformité A – ou AA – repose sur le fait qu'il y a plusieurs sites tiers qui sont également liés à notre site Web; il faut donc traiter avec des entreprises externes qui doivent, elles aussi, surmonter les mêmes défis.

Il ne s'agit donc pas simplement pour nous de consacrer plus de ressources pour régler un problème de notre côté. Il y a aussi des difficultés supplémentaires sur lesquelles le transporteur ou le fournisseur de services n'ont parfois aucune prise. Il faut donc en tenir compte également.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Il est utile d'être au courant également de la question des sites connexes, dont il faut tenir compte.

Donna, je crois que c'est votre tour.

Donna Jodhan : Merci beaucoup. Je pense que l'accessibilité aux sites Web a été et continue d'être un problème chronique, non seulement pour l'industrie des transports, mais pour plusieurs autres industries. Et je pense que le problème est aggravé par le fait

que trop d'organisations et d'entités emploient des entrepreneurs qui ne sont pas vraiment des experts. Ils disent : « Oui, je suis un expert. Je sais ce qu'il faut faire. », mais en fait, ce ne sont pas des experts. Ils vous fournissent des sites Web qui ne sont pas entièrement accessibles. Puis ils utilisent des outils d'essai qui n'ont aucune valeur.

Et je suis désolée de dire cela, mais j'ai récemment eu une expérience avec un outil qui a été utilisé et selon lequel le site Web en question était accessible, alors que ce n'était pas le cas. Le menu n'était même pas accessible aux personnes utilisant un clavier pour accéder aux liens.

Ce que j'essaie de dire, c'est que, oui, je suis consciente de l'énorme pression que subit cette industrie à cause de la COVID et d'autres choses, mais nous ne pouvons pas continuer à remettre ce qui doit être fait. Si vous voulez remettre cela à plus tard, alors, je vous en prie, travaillons ensemble à établir un genre de plan, un échéancier quelconque, une date limite à laquelle vous pensez que nous pourrions amorcer le travail, mais faites appel à la communauté des personnes handicapées. N'ayez pas recours à des entrepreneurs, je vous en prie. Ces entrepreneurs tiers ne feront que prendre votre argent pour développer des sites Web qui ne sont pas accessibles et ensuite, devinez quoi, vous devrez tout recommencer. Et vous savez quoi, vous ferez face à des poursuites judiciaires. Pas par moi je vous le promets, mais d'autres personnes le feront parce qu'elles sont frustrées.

Donc, si nous pouvions trouver un moyen de collaborer comme on l'a dit, vous savez, tout au long de cette série de réunions, de mettre à profit notre expertise, laissez-nous vous aider à trouver des entrepreneurs tiers qui savent ce qu'ils font.

Marcia Jones : Merci Donna. C'est très apprécié.

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

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Allez-y.

Kelly Knutson : Je voulais juste apporter un éclairage sur notre demande de report concernant l'accessibilité aux contenus Web.

Nous avons retenu les services contractuels d'un expert en accessibilité numérique, et je remercie madame Jodhan de ses commentaires. J'espère sincèrement qu'il ne s'agit pas d'un prétendu expert qui ne l'est pas véritablement.

Mais nous avons retenu les services d'un expert, et nous répondons aux exigences de conformité de niveau A tant pour notre site Web que pour l'application. Nous sommes donc convaincus que nous respectons les exigences à l'heure actuelle.

Notre demande de report vise en fait la possibilité de prendre en compte les améliorations continues, le développement d'un processus d'assurance de la qualité afin de nous assurer que nous continuons de nous conformer et de nous améliorer en général. Nous tenions simplement à le préciser pour expliquer l'objet réel de notre demande de report.

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Donc si je comprends bien, il est question essentiellement des améliorations continues et de l'assurance de la qualité?

Kelly Knutson : Exactement.

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Et puis juste pour ajouter un commentaire, pour réfléchir un peu aux propos qui ont été tenus, la norme décrite dans le règlement est en quelque sorte une norme objective, je pense, la norme WCAG en matière d'accessibilité. J'estime donc, vous savez, que les entrepreneurs travailleraient en fonction de cette norme, mais, vous savez, l'Office appuie toujours l'exercice de consultation auprès de la communauté des personnes handicapées, comme les essais par les utilisateurs, entre autres, pour s'assurer que tout fonctionne vraiment comme prévu. Je pense que c'est une garantie importante.

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

Marcia Jones : Merci.

Je vous en prie, allez-y.

Kerianne Wilson : Merci, Marcia. Je vous avais bien dit que je n'avais pas fini.

J'aimerais revenir sur un point qui cadre très bien avec les propos de Kelly et ce que vous avez dit vous-même, soit la conformité au niveau AA. Bien qu'il s'agisse d'une norme objective, on peut l'imaginer comme comportant un certain nombre de critères, et l'on peut avoir des milliers de cas où un critère apparaît, et disons que l'on a 1 000 images dont 999 sont correctement identifiées, mais pas la 1 000e, alors ce critère n'est pas respecté.

Essentiellement, cela signifie qu'il y aura toujours des changements, toujours des améliorations. Ce n'est pas comme si on atteignait 100 %, et que tout était beau ensuite. Tout ce que l'on fait sur le site Web change et peut avoir des répercussions sur un ou plusieurs critères. Mais je ne saurais trop insister sur les propos de Kelly, à savoir qu'il est tout aussi important de se doter d'un processus adéquat, d'avoir le temps de le mettre en place et la maturité nécessaire, et de comprendre qu'il évolue de façon constante.

Ce n'est pas comme si l'on respectait la norme et qu'ensuite il n'y avait plus rien à faire, que plus rien n'allait changer. Ce n'est tout simplement pas le cas. Et se conformer intégralement à une norme comme celle-ci, pour laquelle soit on atteint le niveau AA, soit on ne l'atteint pas, ce n'est tout simplement pas... Cela ne correspond pas à la réalité du développement Web.

On m'a expliqué que dans la prochaine version des WCAG, on envisage de modifier les normes de conformité pour obtenir un classement plutôt que de simplement satisfaire ou non à la norme. Je pense que c'est un facteur très important à prendre en considération à l'Office.

Marcia Jones : D'accord. Je vous remercie. C'est très utile.

Glenda Nicol : Heather Walkus, du CCD, a levé la main.

Marcia Jones : Merci.

Allez-y.

Heather Walkus : Bonjour. Beaucoup de travail est effectué au consortium W3C, et comme Kerianne l'a mentionné, le consortium modifie constamment plusieurs de ses façons de faire, et l'idée d'évaluer la conformité plutôt que d'établir simplement s'il y a conformité ou non est sans nul doute de plus en plus répandue. On peut donc atteindre différents niveaux grâce au processus en place.

Et je suis tout à fait d'accord avec Kerianne, il s'agit d'un processus, et on ne pourra jamais dire qu'un site est définitivement accessible ou qu'il respecte une norme une fois pour toutes.

Il y a une chose que j'aimerais demander à l'industrie, lorsque vous faites... Vous ne faites pas... Je crois comprendre que... Je m'adresse en particulier à Kerianne et à WestJet. Vous pourriez peut-être m'aider à comprendre le processus.

Lorsque j'ai entendu parler de l'impact des règles de lutte contre la COVID, la première chose qui m'est venue à l'esprit a été « Oh, mon Dieu, comment l'industrie va-t-elle composer avec ça, les réservations d'hôtel et tout le reste? ».

Mais en ce qui concerne l'accessibilité, je comprends que les compagnies aériennes sont interreliées. Comme à l'IATA, vous représentez, quoi, près de trois ou quatre cents compagnies aériennes dans le monde, et les systèmes sont reliés.

Et lorsque de plus petites compagnies aériennes ont accès à ces systèmes pour, disons, établir des partages des codes, notamment. Si je devais y accéder en tant qu'utilisatrice, je verrais seulement l'interface destinée aux utilisateurs de première ligne, et non tout ce qu'il y a en arrière et les connexions internationales si je me rends ici et là, mais que je passe par un seul site pour y parvenir.

Je me demande donc aussi, juste pour satisfaire ma propre curiosité et celle de la communauté des personnes handicapées, quand vous parlez d'accessibilité, cela ne se limite pas à votre page d'accueil, n'est-ce pas? Cela comprend tout ce qui est relié à cette page et qui doit aussi s'y connecter, j'imagine, dans l'ensemble du système.

Est-ce exact, Kerianne? Parce que vous avez probablement une bonne réponse.

J'essaie de comprendre le processus pour pouvoir dire aux membres de ma communauté : « Écoutez, il n'y a pas seulement un problème de ressources, il y a aussi

un problème international, car tout le monde doit... Tous ces systèmes informatiques doivent être harmonisés pour que tout se passe bien. »

Je vais donc en rester là, et on m'informe que Kerianne a levé la main.

Kerianne Wilson : Merci, Heather.

Je crois que vous avez mis le doigt sur le problème, du moins en partie, car les systèmes sous-jacents qui alimentent notre site Web ont assurément une incidence sur ce que nous pouvons faire. Je vais vous donner un petit exemple.

Nous avons un système très... Je ne veux pas le qualifier d'archaïque, parce qu'il était très puissant au moment de son adoption, mais le système de réservations que nous avons avant, il y a deux ans, était utilisé depuis 30 ans, et il n'avait plus qu'une très faible capacité de développement. Il s'agissait d'un système maison. Nous l'avons mis au point nous-mêmes. Et il ne s'intégrait pas bien aux autres systèmes.

Nous avons donc modifié notre système. Nous l'avons en fait mis en service juste avant la COVID, et nous n'avons pas vraiment eu l'occasion de l'utiliser correctement. Je suis certaine que tout le monde est au courant que notre trafic passagers était à 15 %, ou quelque chose comme ça.

Mais oui... En un mot, oui, cette situation a certainement des répercussions. C'est comme pour l'accessibilité des sites Web; même s'il en est question depuis un certain temps, on ne la retrouve pas partout. Elle n'est pas présente d'une manière égale partout dans le monde, et donc, bien sûr, cela a des répercussions lorsque les systèmes sont harmonisés et interconnectés.

Il y a un autre point sur lequel je tenais à revenir. Lorsque vous parlez de l'impact de la COVID a eu sur nous, les hôtels et les restrictions concernant les arrivées, il s'agit simplement de devoir faire plus de développement avec les mêmes ressources, n'est-ce pas? Je crois que l'on ne peut pas surestimer ce point-là.

Toutes ces nouvelles fonctions que nous devons offrir pour pouvoir continuer à transporter des passagers sont bien souvent intégrées à l'interne, parce que nous ne pouvons pas nous permettre d'embaucher des personnes. Nous devons donc faire appel aux ressources internes déjà limitées pour développer de nouvelles fonctions et de nouveaux programmes, si vous voulez.

J'espère avoir répondu à votre question, Heather. Je serai heureuse d'en discuter plus à fond avec vous hors ligne si vous le voulez, ou bien maintenant, comme vous le souhaitez, ou peut-être que je vais laisser Sheila répondre et ensuite vous pourrez faire un suivi avec nous deux.

Heather Walkus : Oui, je ferai un commentaire après l'intervention de Sheila.

Sheila Duhaime : Donc, j'imagine que c'est mon tour.

Oui. Dans la même veine que Kerianne, c'est la même chose. C'est... Je veux dire, imaginez une personne assise à un bureau qui fait son travail, qui est censée travailler huit heures par jour, et dont le travail normal vise à assurer la continuité des activités et la tient occupée huit heures par jour. Puis, tout d'un coup, vous supprimez tous les autres postes, les tâches sont transférées à cette seule personne, et les délais continuent d'être repoussés parce qu'elle a moins de temps pour travailler sur un projet en particulier étant donné qu'elle s'occupe maintenant de 5, 10 ou 20 projets. Il faut donc évidemment tenir compte du facteur temps.

En ce qui concerne WestJet, je sais que Savor est le système de réservation utilisé pour les vols de WestJet seulement. Ce système a vu le jour en 1960. Et, oui, il est très ancien et, oui, il a été mis à niveau et il continue d'être entretenu et tout, mais il s'agit du système qui alimente nos deux sites Web. Mais il faut aussi se rappeler qu'il y a d'autres systèmes qui les alimentent également. Nous avons un système de réservation appelé Soft Voyage, qui est en fait intégré au volet Vacances WestJet.

Il y a donc de multiples systèmes et de nombreuses données d'entrée et de sortie, et chacun de ces éléments doit être envisagé séparément et dans l'ensemble.

L'intégration du contenu Web, le développement du contenu et, encore une fois, lorsqu'on commence à utiliser d'autres systèmes tiers également pour le contenu... Par exemple, même sur notre site Web, il y a un autre microsite consacré à nos marchandises dangereuses; il s'agit d'un autre fournisseur.

Nous nous adressons donc à de multiples fournisseurs pour leur demander d'apporter plusieurs changements et d'assurer la mise à jour. Et, encore une fois, chacune de ces organisations fait face aux mêmes difficultés, concernant cette personne assise à son bureau qui est censée travailler 8 heures par jour et dont les tâches maintenant, vous

savez, correspondent à 40 ou 50 heures de travail par jour, soit les heures qu'elle devrait faire pour tenter de gérer la charge de travail et les exigences compte tenu de l'effectif réduit.

Donc, bien que ce serait un avantage formidable pour le monde entier, selon moi, si tous pouvaient avoir le même système et si l'on pouvait tout harmoniser, ce n'est pas simple. Et bien que les compagnies aériennes soient capables de faire des miracles pour ce qui est de se connecter à différents systèmes, chaque fois qu'il y a partage de codes, par exemple, ou qu'un accord est négocié entre des compagnies, ces types d'interactions nécessitent des années d'efforts pour être efficaces, alors... Et cela seulement pour la gestion des réservations. Il n'est pas question ici de la gestion de la diffusion de l'autre contenu étoffé qui... [imperceptible].

Je pense que ce que je peux dire, au moins du point de vue de WestJet, c'est que nous y travaillons. Nous avons une action concertée, nous avons été en mesure d'utiliser une partie du temps d'arrêt des activités pour demander au personnel d'essayer d'améliorer le site afin de se conformer au niveau AA, mais il faut déployer un effort constant, intensif et à long terme. Je ne pense pas que nous viendrons à bout, car, au fur et à mesure du développement, nous devons examiner le site, le gérer, le tenir à jour et continuer de nous assurer de faire preuve de cohérence. Mais le développement est très complexe pour respecter les normes WCAG.

Donc, je veux dire, j'espère que ces précisions vous éclairent, mais le processus est très complexe.

Je vous remercie.

Marcia Jones : Merci pour ces renseignements, Sheila.

Et, Heather, voulez-vous ajouter quelque chose?

Heather Walkus : Je vais attendre, si d'autres personnes ont levé la main. J'ai déjà beaucoup parlé, je vais attendre.

Marcia Jones : D'accord, merci.

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

Marcia Jones : Parfait, merci.

Je vous en prie, allez-y.

Corry Stuive : Merci, Marcia.

Vous savez, en ce qui concerne les informations fournies par l'industrie ces derniers temps, je pense que de toutes les questions dont nous avons parlé au cours des deux dernières semaines et demie, c'est probablement celle-là qui va susciter le moins de sympathie de ma part.

Je comprends cela; je comprends la COVID et ses répercussions, notamment sur les entrepreneurs et le personnel, mais je crois qu'il importe également de souligner que l'accessibilité des sites Web n'est pas un sujet qui est apparu trois semaines avant que la COVID ne frappe. C'est au programme depuis très, très, très longtemps. Et je suppose que, dans une certaine mesure, je suis quelque peu déçu par les gains que nous avons réalisés jusqu'au début de la COVID, faute d'un meilleur terme.

Et je suis bien conscient, vous savez, que la cible est mobile et, oui, que l'accessibilité totale est difficile, voire impossible à atteindre. Mais je pense que nous devons continuer à creuser pour y parvenir. Nous ne pouvons pas arrêter le processus. J'estime que nous devons aller de l'avant, d'une manière ou d'une autre.

Et, Marcia, pour répondre à la question que vous avez posée au début de cette discussion, vous savez, est-ce qu'une solution de fortune à ce problème serait pratique? Je répondrais que oui, absolument; c'est mieux que rien. Je veux dire, si nous voulons nous concentrer sur les pages de réservation et autres, tant mieux; les relations d'investissement, cela peut attendre.

Donc, si vous cherchez un avis sur ce point, je dirais que oui, quelque chose est mieux que rien. Mais je suppose que j'avais juste besoin d'intervenir et de dire que j'espère que nous pourrions continuer à avancer sur ce sujet et c'est simplement... C'est crucial. Je veux dire, je suppose que ceux d'entre nous qui sont malvoyants et aveugles ont le plus à perdre. Voilà pourquoi nous sommes ici aujourd'hui et nous avons probablement plus de commentaires que peut-être certains des autres groupes de personnes handicapées.

Mais, vous savez, l'égalité d'accès à un site Web est vraiment critique et importante. Et ce n'est pas comme s'il fallait développer un deuxième, un troisième ou un quatrième site Web; je veux dire, une fois qu'il est accessible, tout le contenu de ce site Web devrait être accessible. Peut-être que ma vision est un peu trop simpliste, mais je pense qu'il est important aussi de ne pas perdre cela de vue.

Je vais m'arrêter là, merci.

Marcia Jones : C'est bien noté. Merci beaucoup de vos commentaires.

Je pense qu'il y a... Désolée, allez-y, Glenda.

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

Marcia Jones : Très bien, merci.

Allez-y, Louise.

Louise Gillis : Oui, je vous remercie de m'accorder cette précieuse occasion de m'exprimer, et comme toutes les personnes malvoyantes qui se sont exprimées avant moi, je dois dire que je suis tout à fait d'accord avec elles. Nous devons poursuivre ce travail, et nous avons pris conscience il y a longtemps déjà, probablement 10 ans au moins, que les sites Web ne sont pas accessibles à bien des égards.

Et il est important que nous essayions au moins d'y travailler et de progresser pour améliorer la situation dans certains domaines. Pour que nous puissions obtenir une réservation, je dirais que la priorité est de s'assurer que ce premier volet est mené à bien. Et il faut juste essayer de poursuivre le travail et d'aller de l'avant d'une manière ou d'une autre.

Corry a vraiment tout résumé dans sa déclaration, et je pense que c'est le mieux que nous pouvons faire à ce stade. Je sais que nous devrions bientôt, je l'espère, être vaccinés, et une fois que tout le monde le sera, aller de l'avant et améliorer les choses.

Mais il vaut mieux avoir un peu d'amélioration que pas du tout, c'est ce que je constate, mais nous devons néanmoins nous efforcer de faire de notre mieux. Et collaborer avec nous qui sommes ici à cette table contribuerait à cet effort. Corry est l'une des personnes qui disposent de beaucoup de technologies qui peuvent nous aider. Il y a

aussi plusieurs autres personnes dans nos organisations qui ont une bonne connaissance de la technologie et qui peuvent faire ce genre de travail.

Alors, je vous prie de nous inclure et nous nous efforcerons de tirer le meilleur parti de la vie telle qu'elle est maintenant.

Merci.

Marcia Jones : Merci, Louise.

Et, Heather, je constate que votre main est levée.

Heather Walkus : Oui, merci.

Je cherche toujours à résoudre des problèmes ou à trouver des solutions. Beaucoup de gens examinent ces normes et ils pensent : « D'accord, nous avons besoin d'un expert »; et c'est le cas, vous en avez besoin.

Mais le consortium W3C est aussi un expert. Il a probablement réussi à regrouper les meilleurs experts du monde. Je pourrais voir un lien entre l'OTC et nos partenaires autour de la table pour que l'OTC collabore possiblement avec... Plusieurs d'entre nous travaillent constamment avec le W3C, pour différentes raisons. Louise fait partie de l'Union mondiale des aveugles; et elle est membre du CCA. Et nous avons échangé récemment avec des membres de Hong Kong concernant leur travail avec le W3C portant sur le système bancaire dans un certain nombre de pays asiatiques. L'Union mondiale des aveugles est donc active partout dans le monde. Mais juste en matière d'accessibilité, il serait très, très utile que nous ayons une sorte de relation avec le W3C. Je pense que ce consortium peut apporter beaucoup de connaissances, une expertise technique et un soutien à l'industrie et à nous aussi dans notre communauté sur la question de savoir comment aller de l'avant.

Et je suis d'accord avec Corry et Louise pour dire qu'il n'y a rien de plus frustrant que de consulter un site Web, et d'imaginer qu'une personne vous parle dans votre ordinateur sur un écran vide, vous informe du contenu de ce site Web et que vous n'arrivez pas à trouver l'information, qu'elle n'y figure pas ou qu'elle n'est pas compatible. La solution de rechange est donc, bien sûr, d'avoir un numéro de téléphone. Qui appelez-vous? Eh bien, qui reste-t-il à appeler dans l'industrie?

Il y a donc un certain nombre de choses à faire pour se conformer, si c'est ce que nous voulons. Mais je crois aussi que l'accessibilité à ces sites Web est probablement la chose la plus importante parmi celles qui nous préoccupent beaucoup. S'il y avait... Dans l'industrie sensorielle, ou dans le domaine du handicap sensoriel, c'est fondamental.

Pour tous les aéroports qui sont dans la même position, la solution ne sera pas facile à trouver, il faudra y consacrer du temps. Mais je pense que si nous faisons appel à des experts et que nous organisons des ateliers pour que nous sachions tous clairement ce que nous voulons faire, ce serait utile, et je pense que le W3C pourrait être efficace de cette façon-là. Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci beaucoup de cette suggestion. Je crois que je veux juste récapituler un peu les propos entendus; il y a un certain nombre de points de vue différents à la table.

Tout d'abord, vous le savez, mettre ces choses en place pour un site Web complet est très complexe et il y a beaucoup de composantes, d'autres sites Web reliés, etc. Il y a un volet de l'application du règlement pour lequel la conformité totale à tout moment n'est pas vraiment possible et n'a pas beaucoup de sens. C'est donc une sorte de processus d'amélioration continue pour s'assurer qu'un site Web est accessible.

Je pense que j'entends des points de vue divergents sur la question de savoir si, vous savez, comment il est possible d'introduire progressivement différents sites Web. Mais vous savez, tout le monde s'entend pour dire que cet exercice s'impose et qu'il faut le faire. Et puis, bien sûr, il est très important aussi faire appel à l'avenir à des spécialistes pour examiner les sites Web au fil du temps pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins de tous. Je pense donc qu'un certain nombre de choses ont été dites qui nous aideront à examiner cette question.

Je pense que je veux revenir à une question plus fondamentale pour l'industrie. Dans les demandes d'exemption, on propose une période allant de six mois à un an. Quel serait un délai réaliste pour appliquer cette norme pour les sites Web en tenant compte, par exemple, des besoins des voyageurs?

Glenda Nicol : Kerianne Wilson a levé la main.

Marcia Jones : Merci, Kerianne. Allez-y.

Kerianne Wilson : Marcia, je n'aime pas donner une réponse évasive, mais, en ce moment, il s'agit du pire trimestre que nous ayons eu, non? C'est tout simplement catastrophique. Donc je pense que tout dépendra de ce que l'Office envisage d'adopter comme approche progressive, non?

Si vous proposez 70 % du site Web parce que ce pourcentage comprend les principaux éléments destinés aux clients, alors une prolongation de six mois est utile, mais pourrait ne pas suffire. S'il s'agit plutôt d'une mise en œuvre progressive, c'est évidemment utile et je fais cette déclaration dans l'espoir de voir une véritable reprise de notre industrie.

Vous savez, je passe sans cesse de la peur à l'espoir en ce qui concerne les vaccins et la fermeture des frontières; c'est tellement difficile à prévoir. Mais je dirais six mois à un an pour une approche progressive, et ensuite une approche progressive continue, plutôt que de faire ce qui est essentiel pendant une période de six mois à un an à partir de maintenant, et que tout le reste entre en vigueur immédiatement. Je peux constater qu'il y a quelque chose à faire ici, mais encore une fois, cela dépend de ce qui suit. Si la situation perdure, si Air Canada demeure dans la même situation pour les six prochains mois, eh bien, ces six mois n'auront pas été suffisants.

Et encore une fois, je regrette d'être aussi vague, mais c'est la nature d'une pandémie qui a frappé le Canada de tant de façons particulières, dans l'industrie canadienne de tant de façons différentes. Je sais que Linda, de l'IATA, aimerait intervenir en ce qui concerne l'approche adoptée pour l'accessibilité des sites Web. Alors est-ce que je peux céder la parole à Linda?

Marcia Jones : C'est bien. Linda, je vous en prie, allez-y.

Linda Ristagno : Merci. Merci, Kerianne. Bien sûr. Oui, en fait, je pense que... En Europe, nous avons négocié cette directive de l'Union européenne. Je vais donc vous parler de ce que nous avons entendu, mais, bien sûr, je ne peux pas m'engager au nom des membres, car je dois d'abord les consulter, si, bien sûr, l'OTC y consent.

Nous avons recommandé une approche par étapes pour assurer une meilleure accessibilité des sites Web. Nous l'avons fait parce que nous nous sommes rendu compte que de rendre totalement accessibles les contenus des sites Web aux passagers

handicapés est un processus très long et très coûteux, pour les raisons qui ont été mentionnées par Heather et bien d'autres raisons.

En réalité, cela dépend vraiment de la façon dont les sites Web sont construits, et parce que c'est... Par exemple, Heather a mentionné que nous... L'IATA peut le faire. En fait, nous ne développons pas vraiment les sites Web, nous établissons les normes et déterminons aussi comment certains messages devraient être échangés entre les membres. Cela dépend vraiment de la façon dont les sites Web sont conçus, et nous nous rendons compte que le coût initial d'une structure simple peut finir par être multiplié par cinq ou plus pour des structures plus complexes.

L'une des possibilités pourrait donc être d'avoir une approche progressive, comme celle qui a été adoptée aux États-Unis en tenant compte des éléments de base. Ce que nous avons fait en Europe, par exemple, c'est de modifier... En menant aussi quelques enquêtes, nous avons réalisé que sept éléments de base représentent plus ou moins 70 % de la charge de travail, ce qui est très difficile à modifier, comme Kerianne l'a mentionné. Il y a la réservation, ou la modification d'une réservation, puis l'enregistrement du vol, ainsi de suite.

Mais, en fait, si nous pouvions avoir l'occasion de mettre en œuvre les sept premières mesures pendant deux ans, et ensuite d'utiliser vraiment une approche étape par étape, c'est quelque chose qui pourrait probablement faire l'objet de discussions. Et encore une fois, je ne prends aucun engagement pour les membres parce que je dois les consulter. Mais je me rends compte que c'est quelque chose qui est... Qui peut fonctionner, et qu'il pourrait s'agir d'une solution réalisable.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Ce sont des suggestions très intéressantes, et permettez-moi aussi de souligner les préoccupations de la communauté des personnes handicapées et sa frustration de ne pas avoir un site Web accessible et d'avoir l'impression que cela prend beaucoup de temps. Nous cherchons donc vraiment des solutions pratiques qui peuvent être mises en œuvre compte tenu de la situation actuelle.

Je crois, Donna, que vous avez levé la main?

Donna Jodhan : Oui, merci beaucoup. Je suis consciente qu'Air Canada, comme tant d'autres, est dans une situation désastreuse. Mais ne rien faire vous coûtera

probablement beaucoup plus cher à l'avenir, lorsque vous déciderez finalement qu'il est temps d'agir. L'absence de mesures ne réglerait vraiment pas le problème, et j'estime que l'approche par étapes serait probablement un bon point de départ. Au moins, ce serait une façon de montrer que nous travaillons tous ensemble pour essayer de faire bouger les choses. Mais, vous savez, nous rebattre les oreilles en nous disant que vous ne pouvez pas le faire n'aide en rien à régler la situation.

Et je connais le déchirement entre espoirs et craintes, et je sais que dans six mois les choses seront peut-être différentes. Bien sûr, je veux voyager à l'étranger. Je ne peux pas. Mais ça ne veut pas dire que je n'essaierai pas de trouver des solutions qui m'aideront et aideront aussi les autres.

Donc, tout ce que je dis, s'il vous plaît, essayons de travailler ensemble à mettre au point une approche étape par étape. Ne laissez pas tomber en disant que vous ne pouvez pas le faire à cause des coûts. Nous savons que les coûts sont énormes. Nous savons que les coûts sont exorbitants. Mais ce n'est pas vraiment une excuse, car nous entendons le même refrain depuis de très nombreuses années. Vous n'avez pas les ressources. Vous ne les avez pas... Et maintenant encore moins. Vous voyez ce qui se passe quand vous criez au loup. Vous n'avez pas les ressources financières ni humaines. On entend cela depuis de nombreuses années. Maintenant, le loup est sur le point d'entrer dans la bergerie, mais cela ne doit pas signifier que vous devez avoir peur d'essayer de faire quelque chose.

Je demande donc instamment à toutes les personnes présentes à cette table de s'asseoir et d'essayer de trouver ensemble une approche progressive. Et vous aviez prévu, vous savez, que si quelque chose devait arriver, vous feriez ceci ou cela. Je ne pense pas qu'il suffit de dire que vous pouvez le faire en six mois ou un an. C'est mon humble avis. Je vous remercie.

Marcia Jones : Merci.

Kerianne, je pense que vous avez levé la main.

Kerianne Wilson : Oui, et merci. Je ne tiens pas à avoir le dernier mot, mais, Donna, je voulais juste vous rassurer : nous ne sommes certainement pas inactifs. Je peux vous promettre que je participe régulièrement à des appels et à des discussions. Nous travaillons encore sans relâche sur ce dossier avec les ressources dont nous

disposons. Je voulais donc apporter cette précision, au cas où j'aurais donné l'impression que nous ne faisons rien et que nous comptons sur une prolongation. Ce n'est certainement pas le cas, et je vous prie de m'excuser si c'est ce que j'ai laissé entendre.

Marcia Jones : D'accord, merci pour cette précision. Je pense que de très bons points ont été soulevés sur ces dispositions. Et j'ai l'impression que nous avons quelques suggestions possibles qui ont été formulées.

Je crois, Sheila, que vous vouliez soulever un dernier point. Je suppose que vous ne pouvez pas lever la main. Allez-y.

Sheila Duhaime : Oui. Merci. Désolée, j'ai essayé de lever la main, mais ça ne fonctionne pas. Donc, oui, en fait, j'allais justement faire la même remarque que Kerianne. Bien que nous demandions un délai, nous sommes loin d'être inactifs dans ce dossier. C'est juste que les progrès sont plus lents que ce que nous aimerions voir.

En général, je n'aime pas fournir beaucoup de chiffres, mais je peux... Je vais vous donner un exemple. Nous avons généralement adopté une approche consistant à essayer de traiter les pages les plus consultées par nos clients. Sur les 100 principales pages, nous avons réduit le nombre d'erreurs de plus de 800 à moins de 500. Nous nous attaquons donc aux problèmes aussi rapidement que possible, mais, vous savez, nous nous penchons sur de très nombreux problèmes pour essayer d'assurer la conformité. Et il y a des secteurs où la conformité est totale, et, dans d'autres, nous sommes encore loin du but. Mais nous ne restons certainement pas les bras croisés.

Je veux juste m'assurer que c'est très clair, que nous menons une action concertée, mais le contexte est très difficile. Nous sommes tous à court de personnel et les choses vont prendre du temps. Et je pense que c'est la raison pour laquelle nous cherchons à obtenir une prolongation, simplement pour nous assurer que l'on comprend bien que le processus est long. Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci de ces précisions. Je suis désolée que la fonction de main levée ne fonctionne pas.

Suzanne, je vois que vous avez également levé la main?

Suzanne, si vous prenez la parole, vous êtes en mode sourdine.

D'accord. Je ne sais pas si nous avons des difficultés techniques sur... Oui?

Kerianne Wilson : Je peux lui transmettre rapidement un message...

Marcia Jones : D'accord.

Kerianne Wilson : -- Je vous tiendrai au courant. Oh, elle a dit que son écran s'est figé.

Marcia Jones : Ah, d'accord.

Kerianne Wilson : C'est dommage.

Marcia Jones : D'accord.

Suzanne Acton-Gervais : Toutes mes excuses, Marcia. Vous m'entendez maintenant?

Marcia Jones : Oui.

Kerianne Wilson : Oui, nous vous entendons.

Marcia Jones : Parfait, oui.

Suzanne Acton-Gervais : Oh, mon Dieu, il n'y a rien de plus stressant que d'entendre « allez-y » et de ne pas pouvoir appuyer sur l'écran. Je suis désolée. Mon écran s'est figé.

Je voulais juste ajouter, et je me rends compte que deux des membres du CNLA ont déjà pris la parole, mais, du point de vue du CNLA, nous tenons à rassurer l'Office et les membres de ce groupe de travail sur le fait que les compagnies aériennes membres du CNLA n'ont pas complètement freiné leurs projets respectifs liés au RTAPH. C'est une chose que nous tenions à dire très clairement. Et nos membres continueront à travailler avec diligence pour rendre les voyages accessibles par avion pendant la COVID-19 et par

la suite. Nos membres s'engagent également à appliquer toutes les dispositions du RTAPH dès que ce sera viable sur les plans financier et opérationnel.

Alors, je voulais également revenir sur certains des commentaires qui ont été soulevés et répondre à certaines de ces préoccupations. Et maintenant, je dois essayer de me remettre en mode sourdine. Toutes mes excuses.

Marcia Jones : D'accord. Merci de votre intervention. Et à l'Office, nous sommes certainement reconnaissants des commentaires des membres de l'industrie à cette table sur leur engagement à répondre aux exigences du RTAPH.

J'estime donc que nous avons eu une très bonne discussion sur ces dispositions, et il est temps de faire une pause. Avant cela, j'aimerais savoir si quelqu'un a d'autres commentaires à formuler sur les dispositions relatives à la formation... Désolée, non pas les dispositions relatives à la formation, mais relatives aux sites Web. C'est une indication que j'ai besoin d'une pause, parce que je mêle tout.

Glenda Nicol : Heather a levé...

Marcia Jones : Désolée, Glenda.

Heather Walkus : Oui, juste rapidement. Je tiens simplement à rappeler aux membres de l'industrie, aux personnes assises à cette table, que nous sommes bénévoles. Tout ce qui se passe dans notre société nous tombe dessus. Que voulez-vous faire? Comment voulez-vous le faire? Les gens font don de leur temps pendant les neuf heures passées dans ces réunions. Tout notre travail de recherche, tous nos efforts, c'est grâce aux personnes handicapées, qui essaient de rendre le monde meilleur. J'espère juste que vous en êtes bien conscients.

Vous parlez de manque de ressources; 90 % des personnes de notre communauté sont sans emploi et vivent sous le seuil de pauvreté. Il y a plus de personnes employées pour s'occuper de nous qu'il n'y en a qui travaillent dans notre communauté. Il y a quelque chose qui cloche, et je ne saurais trop insister pour que vous réfléchissiez, pendant votre pause-café, à ce que c'est que de travailler 40 ou 60 heures par semaine pour essayer de changer les choses dans notre société. Et nous sommes des centaines et des milliers à le faire chaque jour, et bon nombre d'entre nous y consacrons toute notre vie. Sachez

donc aussi que nous n'avons pas de ressources. Nous ressentons également ce sentiment d'exclusion de la société depuis très, très longtemps. Nous avons donc de l'empathie pour vous, pour ce que vous ressentez face à cette crise et à ce manque de ressources, et pour ce que vous essayez de faire. Alors, nous l'apprécions, mais nous le faisons nous-mêmes depuis longtemps. Merci.

Marcia Jones : Merci. Et certainement, la communauté des personnes handicapées a, vous savez, je l'ai déjà mentionné, mais elle a été sévèrement touchée par la COVID-19; c'est un élément important qu'on ne répétera probablement jamais assez. Donc, c'est bien que vous nous le rappeliez à tous, Heather. Merci.

Y a-t-il d'autres commentaires?

Glenda Nicol : Je ne vois aucune autre main levée pour le moment.

Marcia Jones : D'accord. Merci, Glenda. Merci encore à tous pour vos commentaires et votre rétroaction sur ces dispositions. Nous avons eu une bonne discussion jusqu'à présent. Nous allons faire une pause de 10 minutes, ce qui nous amènerait juste après 15 h, disons 15h02. Nous nous retrouverons donc tous ici à 15h02. Merci encore.

La séance est levée à 14h51.

La séance reprend à 15h02.

MARCIA JONES : Bienvenue à nouveau à tous. À l'ordre du jour pour l'après-midi, nous avons maintenant deux dispositions, à savoir les lieux d'aisance désignés dans la zone sécurisée des gares, que nous aborderons en premier, et enfin les exigences relatives aux plateformes élévatrices, aux rampes ou aux escaliers. Je suis consciente que l'ordre du jour est assez chargé. Je veux juste que tout le monde sache que nous avons examiné environ 19 groupes de dispositions, je pense, et qu'il nous en reste 2. Tous ont donc fait un excellent travail de discussion sur ces sujets.

Donc, en ce qui concerne les lieux d'aisance désignés dans la zone sécurisée des gares, les mesures entreront en vigueur le 25 juin 2021. Il s'agit du paragraphe 227 (4) du règlement. Il prévoit que la gare est équipée d'un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance qui est situé à l'intérieur de la gare et auquel la personne handicapée peut

se rendre à partir d'une zone dont l'accès est réglementé au moyen d'un passage qui est accessible aux personnes handicapées sans avoir à sortir d'une telle zone et à y rentrer.

Voici un peu de contexte concernant cette disposition. La section 2.5.1 du Code de pratiques sur l'accessibilité des gares indique que, dans la mesure du possible, les personnes voyageant avec un animal aidant devraient avoir accès à une aire de soulagement pour l'animal à l'intérieur de la zone de sécurité, laquelle pourra être utilisée entre les correspondances. Lorsque cela n'est pas possible, une telle aire devrait être facilement accessible depuis la zone de sécurité, afin de réduire le temps nécessaire que l'animal se soulage.

Avant que l'exigence relative aux lieux d'aisance dans la zone sécurisée ne soit formulée dans le RTAPH, les gares canadiennes n'avaient pas porté beaucoup d'attention à cette norme. Il s'agira donc d'une nouvelle exigence pour la plupart des gares.

Nous aimerions que les fournisseurs de services de transport nous fassent part de leurs suggestions quant aux approches ou aux mesures provisoires qui pourraient être mises en œuvre jusqu'à ce qu'ils respectent cette disposition, et qu'ils nous donnent si possible d'autres précisions, par exemple sur les délais pour se conformer entièrement à cette disposition, si des mesures provisoires sont adoptées, sont réalistes, et quels sont les coûts. Enfin, j'ajouterai que la communauté des personnes handicapées nous a fait part de certaines préoccupations quant aux lieux qui sont désignés et à la question de savoir s'ils répondraient vraiment aux besoins des utilisateurs de chiens d'assistance. Je tiens donc à m'assurer que nous réserverons du temps pour discuter des pratiques exemplaires à cet égard.

Permettez-moi de commencer par céder la parole à ceux qui ont demandé une exemption. Il s'agit de l'Aéroport de Montréal, de l'Aéroport de Calgary, de l'Aéroport de Québec, de l'Aéroport de Thunder Bay et de l'Aéroport de Prince George. Si quelqu'un à la table souhaite faire des commentaires sur les progrès accomplis et les mesures provisoires, je vous remercie.

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

Marcia Jones : Excellent. Merci, Joanna. Allez-y.

Joanna Zyma : Bonjour Marcia. Nous ne cherchons pas à obtenir une exemption, mais nous voulons savoir s'il existe des normes sur les exigences de conception des bâtiments. Le coût de la mise en œuvre varie en fonction de la complexité. Encore une fois, nous sommes un petit aéroport régional et ce que nous avons conçu est très simple, mais nous avons vraiment besoin... Nous aimerions entendre ce que les autres ont à dire sur les exigences de conception des bâtiments et savoir si l'OTC est en mesure de fournir ces renseignements. Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Vous soulevez quelques bons points. J'aurais deux ou trois choses à dire. D'abord, l'exigence concernant ce qui est attendu est définie dans notre règlement. Cela ne doit pas nécessairement être compliqué. Cela peut être relativement simple. Cela pourrait être réalisable avec un moindre investissement. L'important, c'est qu'il y ait un lieu d'aisance adéquat qui réponde aux besoins de la communauté des personnes handicapées.

J'estime également que les points que vous avez soulevés à propos d'un petit aéroport par rapport à un grand, je pense qu'il est tout à fait possible que les aéroports puissent gérer cette exigence de différentes manières, en fonction de leur taille et de leur configuration. C'est donc quelque chose dont nous aimerions entendre parler. Donc, la réponse courte à votre question, c'est non. Vous savez, il est important de consulter la communauté pour s'assurer que ce lieu est adéquat, et nous nous attendons à ce qu'il y ait des différences dans la façon de mettre en œuvre cette exigence d'un aéroport à l'autre.

Glenda Nicol : Deux mains sont levées : celle de Jackie, de Thunder Bay, et celle de Merilee, de l'Administration aéroportuaire de Calgary.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Jackie, allez-y.

Jackie McIver : Bonjour, Marcia. Merci. Je me demande juste si, en attendant, pendant que nous étudions la possibilité de tout mettre en branle, nous allons devoir convertir un placard de rangement en une zone sécurisée pour accueillir un lieu d'aisance pour animaux d'assistance. Je me demande juste si, dans l'intervalle, nous pourrions demander à un agent de sécurité de les faire sortir pendant que nous mettons tout en place.

Marcia Jones : Je veux dire, je ne sais pas si nous avons envisagé précisément cette possibilité, mais il s'agit d'une suggestion intéressante que nous pouvons examiner plus à fond, c'est certain. Je ne peux pas vous donner une réponse tout de suite, mais c'est une suggestion intéressante.

Jackie McIver : D'accord. Merci.

Marcia Jones : Merilee Adams, je pense que c'est votre tour.

Merilee Adams : Oui. Merci, Marcia. À Calgary, nous en avons actuellement un dans notre gare intérieure et nous aurons en fait deux emplacements temporaires dans notre gare internationale et notre gare transfrontalière d'ici la date limite de juin de cette année, alors ça va.

Marcia Jones : D'accord. Merci de cette précision.

Y a-t-il d'autres commentaires de la part des aéroports qui ont demandé ce délai?

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

Marcia Jones : D'accord. Merci.

Sophie, s'il vous plaît, allez-y.

Sophie Lambert : C'est la même situation pour nous à Québec. Nous avons reçu la confirmation en janvier, je crois, et nous avons donc commencé à installer le lieu d'aisance dans des zones sécurisées; nous devrions donc être prêts d'ici l'été, je dirais. J'estime donc que nous serons en mesure de respecter l'échéance de juin 2021.

Marcia Jones : Bien. Merci.

Puis-je maintenant inviter la communauté des personnes handicapées à exprimer quelques observations sur les lieux d'aisance dans les zones sécurisées qui nous ont été communiquées? Et je pense que cela nous ramène à certaines de nos discussions précédentes sur l'importance de collaborer avec la communauté pour s'assurer que les dispositions fonctionnent comme prévu.

Glenda Nicol : Heather Walkus, du CCD, a levé la main.

Marcia Jones : Merci. Heather, allez-y.

Heather Walkus : Bonjour. Eh bien, les lieux d'aisance, c'est un sujet que je connais très bien. C'est le cas pour tous ceux qui ont un chien guide ou un chien d'assistance.

Un des éléments à l'origine de cette exigence, c'est que chaque aéroport est construit différemment, et chaque aéroport doit chercher des façons particulières de le faire, surtout en ce qui concerne la plomberie. C'est le principal problème.

Le deuxième problème, c'est qu'il n'y a pas de normes. Cependant, il y a de meilleures façons de faire et des moyens moins coûteux. Cela n'a pas à être très coûteux.

Donc, en travaillant avec les chiens-guides et les chiens d'assistance, en particulier à la Coalition, nous avons travaillé avec un certain nombre d'experts en conception universelle et aussi en design. Je dois dire à l'Aéroport de Victoria que je vous lève mon chapeau pour avoir collaboré avec Doug sur cette question. Je pourrais vous faire réaliser des économies en vous disant d'oublier la borne d'incendie, la fausse borne d'incendie mise en place parce que ce n'est pas du tout utile. Nos chiens sont entraînés à s'accroupir, pas à lever la patte. Mais il y a des choses que nous pouvons vous aider à faire et à examiner, et à savoir comment le faire. La plupart de nos chiens sont dressés pour aller dehors, pas à l'intérieur, donc un placard très bien éclairé serait utile. Des moyens de contourner le problème; il y a certainement des choses que vous pouvez faire : trouvez un endroit plus tranquille, si vous ne pouvez pas vous occuper de la plomberie, de l'ingénierie et de tout le reste. Les bateaux de croisière sur lesquels j'ai voyagé ont des méthodes différentes pour faire cela, où ils ont des boîtes et... Sur la dunette, généralement.

Et j'essaie de faire preuve de légèreté, mais c'est un sérieux problème pour les personnes handicapées qui doivent ensuite repasser par la sécurité pour aller à l'extérieur et revenir. Et si vous avez des enfants ou des bagages ou quelque chose, c'est lourd; ça fait beaucoup d'allers-retours.

Donc pour contourner le problème, avant même d'obtenir ce service, le personnel de bord accompagnait nos chiens sur le tarmac, leur faisait faire leurs besoins pour nous et

nous les ramenait. Il y avait différentes façons de le faire, plutôt que d'aller jusqu'à l'extrême de devoir retourner dehors.

Comme vous le savez, beaucoup de nos chiens sont dressés pour se soulager à certains moments. Nous les nourrissons ou les privons de nourriture lorsque nous voyageons pour couper cette envie, pour faire face à cette situation, parce que nous pouvons être quatre ou cinq heures avant même de monter dans le fichu avion. Et si l'avion ne décolle pas, vous savez, un vol de deux heures peut se transformer en huit heures de tracasseries.

Nous sommes donc tout à fait disposés à collaborer avec chacun des aéroports, à en parler et à faire en sorte que les aéroports échangent entre eux. On pourrait peut-être effectuer un autre appel sur Zoom ou faire un quelconque exercice sur ce sujet. Nous pouvons inviter des experts à la table pour vous parler de ce sujet et chercher des solutions de rechange, en fonction de chaque aéroport. Prince George était sur la bonne voie jusqu'à ce que la COVID sévisse et arrête presque tout.

Il y a donc eu beaucoup de bonnes discussions avec nous dans ce domaine, mais faites appel à nous, c'est ce qui compte.

Et je crois que Janet a levé la main. C'est la représentante de la National Coalition of People who use Guide and Service Dogs. Je suis persuadée qu'elle veut également s'exprimer sur le sujet.

Merci.

Marcia Jones : Merci beaucoup. Et Janet, allez-y.

Janet Hunt : Bonjour, merci.

En fait, Heather a à peu près tout dit. Je n'ai pas grand-chose à ajouter, et j'allais dire que je n'ai personnellement pas l'expertise nécessaire pour donner des conseils sur, vous savez, les particularités d'un lieu d'aisance, sauf d'après mon expérience personnelle.

Mais beaucoup d'entre nous et de nombreuses organisations sont à même d'offrir ce genre d'expertise, si c'est ce dont vous avez besoin.

Et comme Heather l'a mentionné, parfois, quand on voyage avec un chien-guide, on a beau essayer de contrôler quand il mange et quand il fait ses besoins, parfois, quand l'envie se fait sentir, il doit y aller. Il faut donc pouvoir compter sur quelque chose, et toute solution de rechange, qu'il s'agisse d'un employé qui nous aide à sortir à l'extérieur... Simplement le fait d'avoir un endroit où aller et d'avoir de l'aide, c'est mieux que rien.

Et je comprends tout le travail qui est fait pour essayer de concevoir de bons espaces pour nous. Alors, exploitons l'expertise qui existe et faisons en sorte que les utilisateurs et les chiens vivent la meilleure expérience possible.

Merci.

Marcia Jones : D'accord, merci beaucoup.

Heather Walkus : Je veux poser une question, Marcia.

Marcia Jones : Oui.

Heather Walkus : Est-ce que l'industrie... Je veux dire, nous savons qu'ils doivent aussi s'occuper des lieux d'aisance extérieurs. Et, encore là, il y a des lieux où il y a beaucoup de neige, donc il y a juste, peut-être, du ciment, une zone de ciment clôturée. Mais à l'intérieur, c'est une tout autre affaire et je veux vraiment que l'industrie envisage de ne pas se contenter de parler à ses ingénieurs de, vous savez, de tranchées drainantes et de ce genre de choses, mais il existe des façons de faire qui sont beaucoup plus faciles et qui peuvent être rentables. Mais, encore une fois, vous avez affaire à des codes de construction, et à ce genre de choses, nous devons donc en tenir compte.

Mais il y a des moyens de le faire et je vous en prie, communiquez avec un membre de la Coalition ou avec moi au CCA; nous sommes plus que disposés à vous aider, à vous soutenir et à vous donner de bons conseils de la part de personnes qui font ça tout le temps.

Marcia Jones : Merci beaucoup.

Je veux dire, cela fait partie, je suppose, de la discussion que nous voulions avoir sur ce qui est vraiment nécessaire, et nous voulions nous assurer que tout le monde est sur la

même longueur d'onde, alors je vous remercie de cette offre d'expertise pour ceux qui ont des difficultés avec cette exigence.

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

Glenda Nicol : Je ne vois aucune autre main levée pour le moment.

Marcia Jones : Pour récapituler, je crois que certains aéroports ont amorcé le travail, puis la COVID a frappé et a eu un impact sur leurs activités. Certaines solutions de rechange ont été proposées aujourd'hui : soit avoir un accompagnateur jusqu'à l'extérieur, soit, pour éviter cela, avoir un membre du personnel qui amène le chien d'assistance à l'extérieur pour que la personne n'ait pas à entrer et sortir de la zone sécurisée.

Nous avons également discuté de l'importance pour l'industrie d'établir des liens avec la communauté des personnes handicapées afin de s'assurer de répondre à ses besoins et que les gens sont au courant des stratégies possibles pour répondre aux exigences de cette disposition, qui n'établit pas vraiment de norme, mais simplement l'obligation d'avoir un lieu aménagé. Il faut s'assurer que ce n'est pas trop technique ou que l'on fait plus que le strict nécessaire pour faire le travail, pour ainsi dire.

Un dernier commentaire sur ce point avant de passer à la disposition suivante?
D'accord.

Je passe donc à la disposition suivante, soit l'article 2.2.3, Exigences relatives aux plateformes élévatoires, aux rampes ou aux escaliers.

Cette disposition entre en vigueur le 25 juin 2022, donc pas avant un an. La disposition exige donc la présence d'une plateforme élévatrice, d'une rampe ou d'escaliers à la gare pour l'embarquement ou le débarquement d'une personne handicapée. Les exigences prévues à l'article 69, à l'article 70 ou au paragraphe 71 (1) du RTAPH, selon le cas, doivent être respectées.

L'article 69, Plateforme élévatrice, énonce les exigences s'y rattachant. Par exemple, elle est équipée d'une main courante de chaque côté et d'une surface antidérapante, et elle peut supporter un poids minimal de 363 kg, soit 800 livres.

L'article 70, Rampe, indique qu'une rampe utilisée pour aider une personne handicapée, notamment une personne utilisant une aide à la mobilité, à monter à bord d'un aéronef, ou l'aider à en descendre, doit avoir diverses caractéristiques; par exemple, une bande de couleur contrastante sur toute la largeur du bord inférieur et des bords relevés. Quelques autres exigences sont également imposées.

L'article 71 (1), Escaliers, énumère les exigences relatives aux escaliers utilisés pour monter à bord d'un aéronef et en descendre et à tout escalier intérieur d'un aéronef. Des articles particuliers des normes de l'Association canadienne de normalisation doivent donc être respectés. Il y a des exigences techniques particulières à respecter pour les mains courantes, ainsi que pour les surfaces d'indicateurs tactiles d'avertissement.

Pour ce qui est des renseignements généraux, la section 2.4 du Code de pratiques des gares de voyageurs énonce les pratiques et les attentes générales en matière d'embarquement et de débarquement, et la section 2.4.1 porte particulièrement sur les passerelles ou les platesformes d'embarquement et de débarquement, mais ne présente pas d'exigences particulières ni de précisions concernant l'accessibilité, contrairement au RTAPH, dont les exigences sont relativement normatives.

Nous avons donc l'impression, peut-être à tort, que les exigences relatives au poids prévues dans le RTAPH pour les platesformes élévatrices ou les rampes pourraient représenter le principal obstacle à l'application des exigences. Nous pourrions nous tromper, mais nous aimerions connaître l'avis des fournisseurs de services de transport pour mieux comprendre quels sont les défis à relever, quelles mesures vous avez en place actuellement en ce qui concerne les platesformes élévatrices, les rampes et les escaliers, et en quoi elles diffèrent des exigences énoncées dans le RTAPH. Nous cherchons simplement à comprendre. Ces exemptions ont été demandées par l'Aéroport de la ville de Québec et l'Aéroport de Montréal. Nous allons donc ouvrir la discussion.

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

Marcia Jones : Merci, Sophie, allez-y.

Sophie Lambert : Juste une petite question. Pour m'assurer que je comprends bien, la disposition 223... Est-ce la responsabilité de l'aéroport ou de la compagnie aérienne?

Marcia Jones : Donc la disposition 223 est la responsabilité de l'aéroport.

Sophie Lambert : D'accord. Bien. Nous devons approfondir cette question, car nous ne possédons pas vraiment cet équipement.

Marcia Jones : D'accord. Je pense... Je veux dire, à mon avis, cette question a déjà été abordée durant nos discussions. Nous sommes conscients qu'il y a des situations où le transporteur est propriétaire de l'équipement, et il est donc possible pour une gare de s'entendre avec le transporteur au moyen d'ententes commerciales. Mais c'est à la gare qu'il incombe de s'assurer que tout est en place.

Sophie Lambert : Je suis désolée de vous interrompre, Marcia, mais c'est presque la même chose que la disposition 225 concernant les fauteuils roulants, non?

Marcia Jones : Exactement.

Sophie Lambert : Donc nous en avons la responsabilité, mais, dans notre cas, nous ne possédons pas l'équipement. Nous devons donc régler la question avec nos partenaires.

Marcia Jones : Exactement. Nous savons que cela varie d'une gare à l'autre pour ce genre de choses. Donc dans ce cas, il faudrait vous arranger avec vos partenaires commerciaux.

Sophie Lambert : D'accord, je n'ai pas d'autre commentaire. Nous devons bien réfléchir à cette question.

Marcia Jones : D'accord. Merci.

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

Marcia Jones : D'accord. Joanna, s'il vous plaît, allez-y.

Joanna Zyma : Bonjour Marcia. Je crois que l'on a déjà répondu à la question, c'est comme pour la ville de Québec, nous ne sommes pas les propriétaires des rampes, des escaliers ou des fauteuils roulants, mais nous comprenons bien cette obligation, alors je n'ai pas d'autre commentaire. Merci.

Marcia Jones : D'accord. Merci beaucoup.

Y a-t-il d'autres commentaires ou questions des aéroports à ce sujet?

Bien. J'aimerais entendre les organisations de défense des droits des personnes handicapées, en particulier, à savoir si vous avez fait face à des problèmes au moment de l'embarquement ou du débarquement, ou si vous avez des commentaires généraux à ce sujet. Je sais qu'il s'agit d'une disposition plutôt technique, mais je vais ouvrir la discussion pour m'assurer que tout le monde peut s'exprimer sur cette question.

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

Marcia Jones : Merci, Louise. Allez-y.

Louise Gillis : Oui, je voulais juste faire un commentaire sur le fait qu'il y ait une sorte d'indicateur tactile ou de ligne jaune sur chacune des marches, pour qu'en montant ou en descendant, on puisse savoir où elles se trouvent. Les personnes malvoyantes en ont particulièrement besoin. Alors, à qui incombe la responsabilité? Revient-elle à l'exploitant de l'avion pour ceux qui prennent de petits vols où il y a un escalier pour descendre de l'avion? Puis pour les autres pour lesquels il faut approcher des escaliers et qui n'ont pas — j'ai oublié le mot - où vous devez descendre des escaliers plus larges qu'on amène à l'avion depuis le côté de la piste, après l'atterrissage. Il y a des escaliers là et il n'y a aucun indicateur dessus pour que la personne puisse repérer les différentes marches. Alors qui est chargé de peindre ces lignes jaunes sur chaque marche? J'estime que c'est là mon plus gros problème dans ces cas-là. Tout le reste concerne plutôt les grands aéroports, et le marquage est généralement assez bon.

Marcia Jones : D'accord. Merci. Ces dispositions visent donc les escaliers utilisés pour embarquer dans l'avion ou en débarquer, ainsi que les escaliers intérieurs d'un avion. Les surfaces d'indicateurs tactiles que j'ai mentionnées, paragraphe 71 (1),

s'appliquent aux aéroports, mais cela dit, il y a des exigences techniques qui s'appliquent également aux aéronefs.

Louise Gillis : Ils peuvent être tactiles, mais ils ne sont probablement pas colorés, par exemple dans une résolution différente ou qui marque un contraste entre les marches.

Marcia Jones : Oh, désolée, je n'ai pas compris votre...

Louise Gillis : Juste pour... Oui.

Marcia Jones : ... question.

Louise Gillis : Oui.

Marcia Jones : Oui.

Louise Gillis : C'est...

Marcia Jones : Oui.

Louise Gillis : ... une marche en aluminium ou d'une autre couleur, ou recouverte d'un tapis ou autre. Ensuite...

Marcia Jones : Effectivement.

Louise Gillis : ... le bord de la marche, on ne le voit pas parce qu'il n'y a pas de ligne dessus.

Marcia Jones : Je crois que ce sujet est prévu dans la norme de la CSA dont il est question dans le règlement. Je ne suis pas certaine, Sue ou Glenda, êtes-vous en mesure de le confirmer maintenant?

Glenda Nicol : Bonjour, c'est Glenda. Je suis presque certaine que c'est prévu dans les normes de la CSA, mais je le vérifie en ce moment.

Marcia Jones : Nous pouvons revenir sur ce point.

Louise Gillis : Bien sûr, oui. Merci.

Marcia Jones : Oui, merci d'avoir soulevé ce point.

Heather, je pense que vous avez également levé la main?

Heather Walkus : Oui, j'essaie juste de comprendre, Marcia, concernant cette disposition, qu'est-ce que les gens demandent? Et en quoi amènera-t-elle des changements pour quelqu'un qui utilise des escaliers, des rampes, des plateformes élévatoires? Si vous pouviez aborder rapidement ce contenu? La tête me tourne en ce moment...

Marcia Jones : Les discussions ont été intenses pendant ces quelques jours. Donc, ces dispositions sont destinées à être plus normatives et strictes concernant les plateformes élévatoires, les rampes, ou les escaliers pour aider les personnes à mobilité réduite ou ayant d'autres handicaps, au cours d'un transfert entre l'aérogare et l'aéronef. Il y a toujours eu des suggestions ou des pratiques exemplaires comme celles du Code de pratiques. Mais l'intention est de rendre cette exigence plus stricte. Elle n'est pas encore en vigueur et ces normes sont très techniques. Alors certaines gares demandent plus de temps pour se conformer à ces normes, compte tenu de l'arrivée de la COVID, mais aussi, semble-t-il, des relations commerciales, à savoir qui possède cet équipement.

Heather Walkus : D'accord. Donc, ce que nous examinons, c'est ce qui existe maintenant et dans combien de temps nous pourrions l'améliorer, et cela peut prendre un certain temps. Est-ce exact?

Marcia Jones : C'est bien cela. Je pense que celle-ci est peut-être... Nous l'avons classée comme une disposition C, car les normes techniques sont assez claires. Il n'y a peut-être pas de solutions de rechange pratiques, mais il s'agit de mieux comprendre les préoccupations, de savoir où nous en sommes dans la mise en œuvre, si la communauté des personnes handicapées a un point de vue à ce sujet, en reconnaissant que c'est, encore une fois, assez technique.

Heather Walkus : Eh bien, certainement, l'une des questions qui se posent toujours concerne le transfert des personnes. Les fauteuils de certaines personnes sont gros et pèsent entre 300 et 400 livres, et ils doivent être placés parmi les bagages dans la soute de l'avion. Je veux dire, il y a du travail qui est fait à ce sujet. Je crois que le Conseil canadien de la recherche effectue des travaux sur la façon d'arrimer ces fauteuils correctement pour qu'ils ne soient pas endommagés. Mais c'est là où j'entends le plus de plaintes de la part de la communauté des personnes ayant des handicaps multiples, hormis la communauté des personnes aveugles, c'est d'avoir l'impression d'être un bagage. Si on vous transfère dans un fauteuil sans accoudoirs pour vous permettre d'embarquer dans l'avion, je suppose que nous parlons principalement de l'avion?

Marcia Jones : Oui, il s'agit des aéroports, donc, oui, l'embarquement et le débarquement entre l'aérogare et l'avion.

Heather Walkus : Oui. Et donc, bien souvent, si vous ne pouvez pas bouger et n'avez pas la mobilité pour passer vous-mêmes d'un fauteuil à un autre, vous devez vous en remettre totalement à une autre personne qui vous soulèvera du fauteuil conçu pour vous, vous installera dans un autre qui n'est pas, disons conçu en fonction de la courbure de votre dos, par exemple, ou qui ne vous permet pas de transporter certaines des choses que vous devez transporter avec vous parce que vous êtes en fauteuil roulant, et puis vous fera monter dans l'avion.

Il n'y a pas beaucoup d'espace, de manœuvrabilité pour les personnes qui vous montent tandis que vous êtes dans un fauteuil, et des personnes ont affirmé qu'elles ne se sentent pas en sécurité sur bon nombre de plateformes élévatoires. Elles se sentent très peu rassurées sur ce qui va se passer. Il y a des secousses, en fonction de l'opérateur de la plateforme, ou les commandes de la plateforme peuvent être vraiment saccadées, alors il y a des soubresauts jusqu'à ce qu'elles atteignent l'avion, et ensuite on les roule à l'intérieur.

Les gens ont donc ce genre de préoccupations, et à moins qu'il n'y ait un meilleur équipement et un transfert plus fluide... Nous parlons surtout des avions qui effectuent le débarquement sans une passerelle reliée à l'aérogare.

C'est un problème énorme pour beaucoup de gens. Cela crée de la douleur et ensuite, s'ils doivent être soulevés à nouveau dans un siège, ce ne sont pas les plateformes élévatrices, mais c'est quand même une plateforme. Se faire soulever d'un fauteuil pour être transféré dans un siège de l'avion représente un autre facteur de crainte. C'est là que la plupart des problèmes surgissent. Si une personne en fauteuil roulant subit des blessures, c'est là que cela se produit, pendant le transfert.

Je ne sais donc pas si mes propos vont être utiles, mais il est certain que les changements techniques sont là pour réduire les risques de blessure et aussi pour aider les autres personnes qui aident les gens à entrer dans ces aéronefs et à en sortir. Ce sont des considérations importantes.

Encore une fois, il s'agit d'une situation où on se demande combien de temps cela va prendre. Dans combien de temps la COVID s'atténuera-t-elle? Ce sont les questions à se poser. Et il faut aussi savoir qui est responsable de ces pièces d'équipement. Parce que beaucoup de personnes à mobilité réduite affirment que ces plateformes élévatrices représentent le plus grand risque pour elles dans leurs déplacements.

Et encore une fois, comme Louise l'a souligné, sur la question des bandes et des couleurs. Bien souvent, les escaliers roulants standard se rétrécissent en haut, habituellement, et les accoudoirs ne sont pas reliés les uns aux autres. Lorsque l'on descend, il faut se tenir sur une plateforme et ensuite descendre au sol, et ces changements ne sont pas bien indiqués. C'est une partie du problème, ça aussi, pour les personnes malvoyantes.

Et aussi pour les personnes aveugles, ce n'est pas de tout repos. Nous suivons les choses en fonction de leur uniformité, où tout est identique. Donc lorsque l'on sort d'un avion, il y a une main courante étroite et puis, tout d'un coup, elle s'élargit. Ensuite on descend les escaliers et il y a un espace d'un pied entre la main courante et les barres de la plateforme auxquelles il faut s'agripper pour ensuite descendre.

Et la seule façon d'y arriver est d'avoir une bonne discussion avec l'accompagnateur qui nous aide à descendre ces escaliers et à en débarquer, et qui décrit ce qui vient ensuite, ce qui est vraiment utile.

Je ne sais pas comment cela va changer à la suite des nouvelles règles techniques, mais c'est toujours là où le bât blesse, c'est quand il y a un changement.

Merci.

Marcia Jones : Merci. Ces commentaires sur cette question sont vraiment utiles.

Joanna, de l'Aéroport de Hamilton, je pense que votre main est levée.

Joanna Zyma : Oui. J'ai juste besoin de précisions.

Je comprends quand nous faisons référence à une rampe ou à des escaliers, mais en quoi une plateforme élévatrice est-elle comparable à une rampe ou un escalier? Je suis peut-être seulement confuse à propos de ce que vous définissez comme étant une plateforme élévatrice parce que je crois comprendre que les compagnies aériennes utilisent un dispositif de levage pour déplacer les personnes à l'intérieur des aéronefs, mais cette disposition ne concerne-t-elle pas uniquement les gares?

Je ne sais pas trop où est notre responsabilité et pour quelle pièce d'équipement.

Glenda Nicol : Bonjour. C'est Glenda Nicol. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je vais dire un mot là-dessus.

Cette disposition s'applique également à tous les exploitants de gare, donc elle englobe les exploitants de gares ferroviaires qui, s'il n'y a pas de plateforme élévatrice intégrée au train, il y en a dans les stations qui sont utilisées pour faire monter les personnes dans la voiture et les en faire descendre.

Joanna Zyma : Alors techniquement, nous n'en avons pas dans notre aéroport.

Glenda Nicol : Non. Pourvu qu'il y ait un moyen pour s'assurer qu'une personne en fauteuil roulant ou toute personne puisse embarquer dans l'aéronef et en descendre, le moyen utilisé n'a pas d'importance.

Joanna Zyma : D'accord. C'est bien, merci.

Marcia Jones : D'accord. Récapitulons : il semble y avoir différentes ententes commerciales concernant ce type d'équipement. Le personnel de l'OTC peut apporter quelques clarifications sur les caractéristiques techniques des bandes indicatrices, ce qui sera amélioré au moyen de la norme CSA.

En général, je crois que tout le monde s'entend pour dire que cet élément est important. Je le répète, la portée de cette disposition est assez limitée. Je pense que nous en avons maintenant fait le tour.

Je ne sais pas s'il y a d'autres commentaires là-dessus.

Glenda Nicol : Je ne vois pas d'autre main levée pour le moment.

Marcia Jones : D'accord. Alors ceci conclut notre discussion sur ces dispositions.

Avant de boucler notre rencontre, je voudrais vérifier si quelqu'un a des commentaires généraux à ajouter sur cette question.

D'accord. Donc je voudrais remercier tout le monde encore une fois aujourd'hui pour votre temps et vos commentaires, et bien entendu, non seulement pour aujourd'hui, mais pour les trois réunions. Nous vous sommes vraiment reconnaissants de vos commentaires et de votre expertise autour de cette table.

Je le répète, tout le monde recevra les transcriptions de ces réunions, et lorsqu'elles seront prêtes, nous vous enverrons un courriel pour vous en informer. Nous allons également publier plus tard les transcriptions en anglais et en français sur notre site Web, et ces délibérations, les transcriptions seront remises à la formation de membres pour examen.

Encore une fois, nous sommes vraiment reconnaissants à tout le monde d'avoir pris le temps de participer à ces réunions. C'est très difficile en ce moment. Nous savons que cela exige beaucoup de temps, mais je pense que nos conversations ont été très constructives. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à communiquer avec moi ou mon équipe.


Kerianne Wilson : Je tiens seulement à vous remercier.

Marcia Jones : Merci à vous tous.

La réunion s'est terminée à 15h40.

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 23 mars 2021