



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 9 mars 2021

Tenue par vidéoconférence

Canada 

# Table des matières

Avertissement .....	3
Participants .....	4
Mot d’ouverture de Marcia Jones .....	7
Discussion sur les dispositions du groupe A.....	12

# **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:** Bon après-midi et bienvenue à tous.

Je m'appelle Marcia Jones et je suis dirigeante principale, Stratégies, à l'Office des transports du Canada. Je vous remercie de votre présence à la première réunion du groupe de travail sur les demandes d'exemption temporaire de l'application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)*.

Tout d'abord, je cède la parole à LMB, notre soutien technique, qui vous donnera quelques détails techniques et renseignements.

**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.

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 sur l'icône en bas de l'écran.

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

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

l'interprétation simultanée n'est pas disponible aux participants qui nous joignent par téléphone.

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

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

**Marcia Jones:** Merci beaucoup pour ces informations.

En plus de ces détails logistiques, je vais vous donner d'autres précisions. Je parlerai en anglais seulement étant donné que nous avons accès à un service d'interprétation simultanée aujourd'hui.

Plutôt que de faire un appel nominal ou un tour de table, en raison de certains problèmes logistiques liés à la tenue d'une réunion par Zoom, je lirai simplement la liste des organisations qui sont représentées aujourd'hui afin d'informer tous les participants.

Donc pour ce qui est des aéroports, nous avons le CAC, ou le Conseil des aéroports du Canada, l'Aéroport de Hamilton, l'Aéroport de Thunder Bay, l'Administration aéroportuaire de Calgary, l'Aéroport international de Whitehorse, l'Aéroport de Saskatoon, la GTAA 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 et Airlines for America.

Pour le secteur maritime, nous avons Marine Atlantique. Le secteur des autobus est représenté par Motor Coach Canada.

En ce qui concerne les organismes de défense des droits des personnes handicapées, nous avons ici aujourd'hui 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.

Enfin, plusieurs membres du personnel de l'Office sont ici aujourd'hui. Nous avons deux représentants de la Direction de la surveillance de la conformité et de l'application de la loi: Jordan Doyle et Rachael Donovan. Du Centre d'expertise sur les transports accessibles, nous avons Sonia Gangopadhyay, Susan Clarke, Glenda Nicol, Shafi Askari,



Anthony Sealey et George Ross. Sont aussi avec nous Elysia Van Zeyl des Services juridiques, et Valérie Sicard de la Direction générale du règlement des différends. Steven Winters, représentant de Transports Canada, est également parmi nous.

Je commencerai par faire quelques observations préliminaires sur la discussion d'aujourd'hui et je dirai quelques mots sur le déroulement de la réunion.

Pour récapituler, les fournisseurs de services de transport demandent des exemptions temporaires de l'application de certaines dispositions du *Règlement sur les transports accessibles pour les personnes handicapées* (RTAPH), en raison des perturbations causées par la pandémie de COVID-19.

Nous avons donc décidé de tenir des réunions du groupe de travail sur cette question qui, comme vous le savez, auront lieu trois différents jours, soit aujourd'hui et les 16 et 23 mars. L'objectif des réunions du groupe de travail est... Je dirais qu'il y a quatre objectifs principaux. Tout d'abord, assurer une meilleure compréhension des exigences réglementaires, c.-à-d. clarifier les attentes à l'égard de l'industrie concernant ces exigences; discuter des stratégies potentielles pour la mise en œuvre de ces exigences et de la façon de les respecter, compte tenu des difficultés actuelles découlant de la COVID-19; et envisager des mesures qui pourraient être équivalentes à celles exigées par le règlement.

De plus, nous espérons que le groupe de travail aidera à définir les conditions acceptables dans lesquelles nous pourrions accorder une certaine souplesse aux fournisseurs de services de transport afin qu'ils remplissent leurs obligations prévues dans le RTAPH.

Donc, pour situer le contexte, précisons que le RTAPH joue un rôle essentiel dans le respect du droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible. Par conséquent, les discussions doivent commencer par cette compréhension fondamentale de l'importance du règlement pour l'accessibilité du réseau de transport fédéral du Canada. Comme la plupart d'entre vous le savent, le règlement a été adopté à l'été 2019 et ses dispositions ont été progressivement mises en œuvre afin de donner à ceux qui sont visés le temps de se conformer, ce qui comprenait une prolongation de délai de six mois pour l'application de certaines dispositions, soit du 25 juin au 31 décembre 2020 en raison de la COVID 19.

Cela dit, j'aimerais ajouter que l'OTC reconnaît que la pandémie de COVID-19 continue d'avoir des répercussions importantes tant sur les personnes handicapées que sur les fournisseurs de services de transport, de sorte que nous sommes toujours aux prises avec la COVID-19. Même si je crois que la vaccination et d'autres mesures nous donnent tous espoir que le pire de la pandémie serait bientôt derrière nous, on ne sait pas quand il y aura un retour complet à la normale. Nous sommes aussi conscients qu'une pleine reprise économique, y compris dans le secteur des transports, pourrait prendre un certain temps.

Nous faisons donc face à une situation compliquée. C'est pourquoi nous encourageons les participants à exprimer leurs opinions sur les mesures utiles et réalistes à prendre pour satisfaire aux exigences du RTAPH. Nous espérons vraiment avoir une discussion franche, collaborative et productive.

Voici des exemples de questions qui pourraient être abordées aujourd'hui. Existe-t-il des moyens simples d'atteindre les objectifs du règlement sans recourir à des solutions automatiques axées sur la technologie? Serait-il acceptable de mettre en œuvre progressivement certaines obligations du règlement? On mettrait ainsi l'accent sur les domaines prioritaires, puis on imposerait les obligations par étapes. Pourrait-on faire appel à une association sectorielle pour appliquer certaines exigences? Voilà le genre de questions dont nous aimerions discuter aujourd'hui et au cours des deux prochaines réunions.

De manière à revenir brièvement sur ce que nous vous avons envoyé, nous avons préparé des ordres du jour et regroupé les dispositions des employés dont ceux de mon équipe l'ont fait – afin d'orienter la discussion. Il s'agit donc de l'évaluation des dispositions faite par les membres du personnel. Ce n'est pas la formation de membres d'experts qui examine ces demandes d'exemption. C'est notre propre évaluation. Nous avons fait cela pour faciliter ce genre de discussions.

Nous avons donc regroupé les dispositions en différentes tranches. Les dispositions du groupe A sont celles qui nous semblent faciles à respecter. Nous aimerions donc avoir une discussion afin d'établir clairement les attentes en ce qui concerne ces dispositions et, vous savez, il y a peut-être une certaine confusion à propos ce qui est exigé. Nous comprenons que le RTAPH est complexe et long, et que par conséquent il n'est pas toujours facile d'en comprendre les exigences. C'est pourquoi nous aimerions avoir cette discussion.

Les dispositions du groupe B sont celles pour lesquelles il pourrait y avoir des solutions de rechange réalisables. À notre avis, ces dispositions se prêteraient à des solutions de rechange pratiques ou à une approche progressive.

Enfin, les dispositions pour lesquelles il est plus difficile de trouver des solutions de rechange, compte tenu de l'esprit et de l'intention des exigences du RTAPH, sont celles du groupe C.

Aujourd'hui, nous allons commencer par les dispositions du groupe A et certaines dispositions du groupe B, puis nous passerons progressivement à celles du groupe C.

Ce tri ne lie nullement la formation de membres qui examine les demandes d'exemption; toutefois, la transcription des discussions d'aujourd'hui lui sera transmise pour examen.

Aujourd'hui, je vous donnerai un aperçu d'un groupe de dispositions à titre d'information, puis j'inviterai les participants à faire des commentaires. L'objectif est de nous permettre de discuter des groupes de dispositions de façon ordonnée et en respectant le temps dont chacun dispose.

Je me dois aussi de rappeler, et ça vaut la peine de le répéter, que tous les participants ici doivent comprendre que les points de vue exprimés durant la réunion du groupe de travail ne lieront pas la formation de membres, qui doit décider si des exemptions doivent être accordées en réponse aux demandes et quelle sera la portée de ces exemptions.

Je crois également qu'il pourrait être utile de donner quelques précisions sur les processus que nous suivons ici. Ainsi, une formation de membres de l'Office a été nommée pour examiner les demandes d'exemption, et ces exemptions, si elles devaient être accordées, seraient soumises à l'approbation du Cabinet. Il s'agit donc d'un processus en deux étapes. C'est assez complexe. Les discussions de notre groupe de travail serviraient ainsi à éclairer la première étape, c. à d. le processus de la formation de membres, puis elles pourraient éventuellement influencer la décision du Cabinet qui sera prise plus tard, dans la mesure où des exemptions seraient accordées, y compris des exemptions conditionnelles.

Je suis donc heureuse de répondre à vos questions sur ce processus, car il est quelque peu inhabituel.

Enfin, je note que certains souhaitent s'assurer que les participants se nomment et indiquent quelle organisation ils représentent lorsqu'ils font des commentaires, et c'est très important de le faire. Ainsi, lorsqu'ils seront invités à prendre la parole, les participants doivent s'identifier et indiquer au nom de quelle organisation ils parlent.

Permettez-moi de m'arrêter ici avant de passer aux discussions sur les dispositions pour voir si vous avez des questions.

D'accord. Je vois des mains levées.

Glenda, savez-vous qui a levé la main en premier?

**Glenda Nicol:** Je viens d'ouvrir la fenêtre et j'ai vu trois mains en même temps. Mes excuses. Il y a Monsieur Keithley, et Mesdames Walkus et Jodhan.

**Marcia Jones:** D'accord. Madame Walkus, voulez-vous commencer?

## Discussion sur les dispositions du groupe A

**Heather Walkus:** D'accord. Merci.

Je veux d'abord demander aux participants non seulement de dire leur nom à voix haute, mais aussi d'inscrire le nom de leur organisation sous leur nom afin que nous sachions qui ils représentent. Il s'agit d'un problème d'accessibilité pour ceux d'entre nous qui sont malvoyants ou aveugles, et cela nous permettra d'entendre votre nom au moyen de notre lecteur d'écran.

Ensuite, il y a plusieurs aspects que nous, de la communauté des personnes handicapées, aimerions ajouter à l'ordre du jour à un moment donné parce que je crois qu'il est important que chacun puisse faire entendre son point de vue dans ce processus. Et parce que cela nous concerne directement, je crois qu'il est important que nous ayons aussi l'occasion de dire d'où nous venons. Bon nombre d'entre nous viennent de la communauté des personnes handicapées. Merci.

**Marcia Jones:** Merci pour ces précisions.

Je vais d'abord écouter tous vos commentaires, puis y répondre en bloc.

Monsieur Keithley, vous figurez en deuxième sur ma liste.

**Graham Keithley:** Bon après-midi. Je suis Graham Keithley, de l'organisation Airlines for America.

Tout d'abord, je tiens à remercier l'OTC d'avoir réuni ce groupe de travail, et les membres de votre personnel d'avoir préparé cette réunion et l'ordre du jour. Nous nous réjouissons à l'idée de collaborer avec l'OTC et la communauté des personnes handicapées pour trouver des solutions à ces exemptions de l'application du RTAPH.

J'aimerais soulever quelques questions de règlement. Est-ce que l'OTC pourrait communiquer les noms des participants et des organisations ainsi que les coordonnées de tous les représentants qui participent au groupe de travail?

La deuxième question de règlement que j'aimerais soulever, c'est que je propose que nous, les membres du groupe de travail, ayons l'occasion, lors des prochaines réunions, d'avoir des conversations de suivi sur les groupes de dispositions du règlement que l'OTC a établis, je pense, pour rendre ce processus plus efficace. Des questions seront soulevées et les associations sectorielles, en particulier, devront faire un suivi auprès de leurs membres et recueillir leurs commentaires.

Nous devons également discuter avec les représentants des secteurs opérationnels ou techniques parmi nos membres afin d'obtenir d'autres commentaires et renseignements pour les soumettre au groupe de travail aux fins d'examen. Nous aimerions avoir l'occasion de le faire et de soumettre ensuite les résultats au groupe de travail lors d'une prochaine réunion.

Par exemple, si des questions et des recommandations sont faites aujourd'hui durant la discussion sur les dispositions du groupe A, nous aimerions les présenter à nos membres et obtenir leurs commentaires afin de les communiquer au groupe de travail à une prochaine réunion.

J'aimerais également souligner la nécessité de faire preuve de patience à l'égard de notre industrie, car nous travaillons avec des ressources limitées pendant la pandémie de COVID. De plus, notre personnel subit actuellement des pressions attribuables à la faible capacité et à la situation évidemment connue dans laquelle se trouve l'industrie.

Merci encore. J'ai hâte de participer aux trois prochaines réunions, et peut-être même à une quatrième. Je remercie tous ceux qui sont ici aujourd'hui.

**Marcia Jones:** Merci.

Comme je l'ai dit, je répondrai bientôt à toutes ces questions.

Madame Jodhan, vous étiez la prochaine sur ma liste. Merci.

**Donna Jodhan:** Merci beaucoup et bon après-midi. Je remercie l'OTC d'avoir organisé ces réunions du groupe de travail.

J'aimerais simplement vous demander de nommer les membres de la formation à laquelle vous faites référence, et d'indiquer les critères utilisés pour les choisir.

Merci beaucoup.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci à tous les participants pour ces questions. Je crois pouvoir y répondre assez facilement.

Je dirai d'abord que je suis d'accord avec Madame Walkus. Je serais reconnaissante à tous les participants d'inscrire dans leur fenêtre Zoom le nom de l'organisation qu'ils représentent. Vous devriez pouvoir le faire à l'aide de la fonction de changement de nom dans Zoom.

Vous pourriez envoyer une note à Glenda ou à Ellen B. si vous n'êtes pas certain de la façon de procéder.

Nous pouvons certainement fournir les noms des organisations et des représentants qui sont présents aujourd'hui. Avant de le faire, mon équipe enverra un bref courriel à chacun pour s'assurer qu'il accepte de communiquer ses coordonnées. C'est notre pratique habituelle. Vous informer de qui assiste à la réunion ne pose assurément aucun problème de notre point de vue. Cela semble important dans le contexte d'un groupe de travail.

Pour ce qui est du choix des membres de la formation qui a été mise sur pied, il s'agit simplement d'un processus normal de l'Office. Dans le cas présent, ce sont le président et la vice-présidente de l'Office qui sont saisis du dossier. Ainsi, c'est un décideur

nommé par le gouverneur en conseil qui entend chaque affaire dont l'Office est saisi pour rendre une détermination ou une décision.

L'Office procède donc en faisant appel à quiconque ayant été nommé par le gouverneur en conseil pour entendre les instances devant l'Office.

Scott Streiner est le président, et Liz Barker, la vice-présidente.

Madame Walkus, vous avez également mentionné que vous vouliez avoir la possibilité de proposer des points à l'ordre du jour et de faire un rapide tour de table pour que les membres de la communauté des personnes handicapées puissent y ajouter des points puisque cela vous concerne. Je n'y vois aucun inconvénient. Ça me semble une bonne idée.

Je pense qu'aujourd'hui, j'aimerais essayer de passer à travers certaines dispositions du groupe A et du groupe B que nous avons évaluées. Mais mon personnel peut noter votre demande et voir si nous pouvons modifier l'ordre du jour afin de prévoir du temps à notre prochaine, ou à la troisième réunion. Il faudrait prévoir une période suffisante pour vous permettre d'exprimer vos perspectives générales.

**Heather Walkus:** Si vous me permettez, j'aimerais exprimer humblement mon désaccord. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est très claire, nous devons être à la table. Il ne s'agit pas... Ce ne doit pas être une réflexion après coup ni nous reléguer à la troisième réunion. Nous devons reconnaître qu'il y a plusieurs éléments indéfinis dans ce processus et qu'il faut tenir compte des deux aspects à la fois, tant au début que maintenant. À mesure que nous progressons, il faut garder ces deux points de vue à l'esprit, à savoir celui du gouvernement concernant la façon de mener le processus et celui de la communauté des personnes handicapées.

**Marcia Jones:** Oui, je comprends ce point de vue, mais quand j'ai dit qu'on pourrait prévoir votre intervention lors d'une autre réunion - et j'ai dit la troisième réunion en sous-entendant que vous ne seriez peut-être pas disponible pour la deuxième -, je ne voulais nullement laisser entendre que la communauté des personnes handicapées doit être considérée après coup. Ce processus vous concerne à 100 % et suppose votre participation.

Nous...

**Heather Walkus:** Nous avons un bref exposé à présenter et je pense que si nous pouvions le faire en moins de trois minutes, cela sensibiliserait vraiment les gens à un point de vue auquel il faut réfléchir tout au long de la journée.

**Marcia Jones:** Eh bien, je suis prête à écouter un bref commentaire ou exposé, dans la mesure où il prend peu de temps parce que je veux m'assurer que le groupe de travail a l'occasion de voir comment nous envisageons la suite et comment nous pourrions discuter des dispositions particulières. Mais certainement, vous savez, je pense qu'un très bref exposé serait utile.

Je n'essaie certes pas de vous presser ou de vous empêcher de parler. Je veux simplement m'assurer que l'on consacre suffisamment de temps à ce que vous avez à dire, parce que nous avons un programme chargé et de nombreuses dispositions à examiner.

Je vous laisse donc le soin de décider si vous préférez faire maintenant un court exposé ou une introduction ou si vous préférez réserver du temps à une réunion ultérieure.

**Heather Walkus:** Non, j'aimerais le faire maintenant.

**Marcia Jones:** D'accord. C'est bien.

Allez-y.

**Heather Walkus:** D'accord. Merci.

Je m'appelle Heather Walkus. Je suis la représentante du Conseil des Canadiens avec déficiences et j'aimerais soulever plusieurs points.

Premièrement, nous avons eu une discussion de la sorte, en fonction du point de vue du gouvernement. Nous aimerions avoir notre discussion, et je vous suis très reconnaissante, Madame Jones, d'avoir soulevé la question des mesures à prendre pour préserver le règlement.

Nous voulons examiner tout cela dans le cadre d'une discussion axée sur l'incapacité et invoquer le paragraphe 5(2) de la LCA pour démontrer que tout retard crée de nouveaux obstacles et exprimer notre désaccord avec les exemptions, les prolongations, les



solutions de rechange ou les adaptations en ce qui concerne la mise en œuvre du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* .

Dans toutes nos discussions, il est question du coût réel de la pleine mise en œuvre du règlement, et nous ne voulons pas nous laisser entraîner dans des discussions sur les moyens de le contourner.

Nous sommes nombreux au sein de la communauté des personnes handicapées à ne pas vouloir être responsables de leur notre propre exclusion.

En lisant toutes les présentations, et nous comprenons à quel point la COVID a été dévastatrice pour l'industrie, les personnes et les familles et comment elle a déchiré tout le monde. En lisant toutes les présentations très attentivement et à plusieurs reprises, il est évident que l'argent représente probablement 95 % des raisons pour lesquelles l'industrie ne peut mettre pleinement en œuvre le règlement. Nous adhérons donc fermement à l'objet de ce texte de loi et affirmons que le gouvernement, dans le cadre de ses négociations avec les entités du secteur des transports, qui cherchent à obtenir des prêts et des fonds, doit décider d'octroyer sans délai à l'industrie les fonds nécessaires à la pleine mise en œuvre du règlement. Nous voulons soutenir l'industrie. Nous ne nous attaquons pas à l'industrie. Nous croyons que le gouvernement a un rôle très important à jouer. C'est pourquoi nous devons nous concentrer sur les moyens de préserver le RTAPH.

Je vous remercie de votre temps. Je sais que je me suis immiscée dans le déroulement des discussions, mais nous cherchons des façons d'y arriver tout en soutenant l'industrie. Merci.

**Marcia Jones:** Merci de votre intervention, et nous prenons certainement note de vos commentaires. Permettez-moi de préciser, vous savez, que le but de la discussion d'aujourd'hui n'est pas du tout de négocier à la baisse les exigences du RTAPH. Il s'agit plutôt de trouver des stratégies réalistes pour aller de l'avant avec la mise en œuvre. Si cela n'était pas clair, permettez-moi de le souligner, et je vous remercie de vos commentaires. Nous tenons certainement à souligner l'importance cruciale de ce règlement pour votre groupe et de nombreuses personnes à la table. Nous vous remercions de nous avoir sensibilisés à votre point de vue et nous sommes également conscients de certains vastes défis.

Je crois aussi que je n'ai pas répondu au commentaire de Monsieur Keithley sur le suivi auprès des associations. Ce n'est pas un problème. Je crois que ce que j'entends en général, c'est qu'il pourrait être nécessaire de prévoir plus de temps pour les discussions, et nous sommes certainement ouverts à cela. Je crois, vous savez, que nous avons prévu trois réunions et nous ne voulions pas prendre trop de votre temps parce que nous savons à quel point tout le monde est occupé. Mais s'il faut rajuster le tir et ajouter une autre réunion, ce n'est certainement pas un problème.

Sur ce, je vais maintenant passer au premier groupe de dispositions. Je tiens à répéter qu'il s'agit d'une évaluation faite par le personnel. Nous comprenons parfaitement que la discussion d'aujourd'hui pourrait nous amener dans une différente direction.

Donc, les premières dispositions sont celles du groupe A. Nous vous avons fourni une liste, que vous devriez avoir reçue. Nous commencerons par l'article 75, les indicateurs tactiles de rangées.

Selon cette exigence, les aéronefs doivent être équipés d'indicateurs tactiles de rangées en caractères en relief et en braille qui sont être apposés, de façon permanente ou temporaire, sur le côté des sièges passagers et au-dessus des accoudoirs ou à proximité des mécanismes d'ouverture des compartiments de rangement supérieurs.

Une deuxième exigence visant les aéronefs consiste à avoir des toilettes accessibles en fauteuil roulant. Les toilettes accessibles en fauteuil roulant à bord d'un aéronef doivent satisfaire aux exigences énoncées à l'article 77, Salle de toilette standard, et répondre à diverses exigences techniques, y compris procurer suffisamment d'intimité, notamment au moyen de rideaux ou de murs rétractables; offrir suffisamment d'espace pour permettre à une personne de passer, avec de l'aide, du fauteuil roulant de bord à la toilette et vice versa; prévoir suffisamment d'espace devant la porte ou tout autre accès à la salle de toilette. Il est donc évident qu'il s'agit de dispositions techniques assez importantes.

Nous aimerions toutefois souligner que ces exigences ne s'appliquent pas aux aéronefs préexistants. Ces exigences visent les aéronefs qui ont été achetés ou loués depuis le 25 juin 2020. Elles ne s'appliquent donc pas aux aéronefs achetés ou loués depuis le 25 juin 2020 si l'appel d'offres a été soumis avant cette date.

Cette demande a été soumise par Air Transat, et je me demande si la représentante du transporteur aérien peut commenter plus longuement cette exigence. Je crois qu'il était indiqué dans la présentation qu'Air Transat sera pleinement conforme d'ici le 31 mars 2021. Il serait donc utile d'apporter quelques précisions à ce sujet, car ces dispositions s'appliqueront à l'avenir.

**Kelly Knutson:** Bonjour. D'abord, merci d'avoir organisé ces réunions du groupe de travail. Je suis heureuse que nous ayons l'occasion de nous réunir et de discuter de ces points. Je m'appelle Kelly Knutson et je représente Air Transat.

En ce qui concerne notre demande de report à cet égard, les choses ont changé depuis notre présentation en décembre. Comme vous l'avez mentionné, nous avons indiqué en décembre que nous demandions un report jusqu'au 31 mars. Bien entendu, nous nous attendions à ce que les activités et les déplacements soient demeurés tels quels ou se soient améliorés par rapport au mois de décembre. Depuis, des restrictions supplémentaires ont été mises en place en raison des mesures renforcées liées à la COVID et ont entraîné une deuxième suspension de nos activités à cause des restrictions imposées aux voyages au Mexique et dans les Caraïbes. Nous avons, une fois de plus, suspendu nos activités, ce qui limite encore une fois notre capacité de mettre en place ces mesures d'ici le 31 mars. Essentiellement, comme Madame Walkus et Monsieur Keithley l'ont mentionné, il s'agit d'un problème économique, surtout pour ce qui est d'affecter des ressources, parce que nous n'avons tout simplement pas le personnel nécessaire en ce moment pour mettre ces mesures en place.

Ce que nous nous sommes engagés à faire et que nous sommes en mesure de faire, une fois que les activités reprendront et que notre personnel sera sur place, nous serons prêts à le faire dans les deux semaines suivant la reprise des activités pour être en mesure d'entamer le processus. Le problème est que nous n'avons pas accès à tous nos aéronefs en ce moment parce qu'ils sont immobilisés un peu partout. Dès la reprise des activités, nous serons en mesure de répondre aux exigences énoncées à l'article 75, à savoir les indicateurs tactiles de rangées. Il faudrait environ 60 jours à partir de la reprise des activités pour répondre à cette exigence dans l'ensemble de notre flotte.

Et il en est de même pour l'article 78. Nous sommes partiellement conformes. Il ne nous reste que quelques aéronefs à réaménager en ce qui concerne les rideaux d'intimité et certains éléments de cet article. On s'en est déjà occupé en grande partie. Mais c'est

vraiment juste une question de ressources, dont nous ne disposons pas en ce moment, et d'accès aux aéronefs pour être en mesure de terminer les travaux nécessaires.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci pour cette mise à jour. Je vous remercie également de votre engagement à effectuer les mises à niveau.

Encore une fois, d'un point de vue réglementaire, je tiens à souligner que cela ne s'applique qu'aux nouveaux aéronefs ou à ceux qui font déjà l'objet, par exemple, d'une modernisation majeure. Donc, dans ce contexte, je crois qu'il serait utile de savoir si, vous savez, Air Transat envisage de mettre à niveau l'ensemble de sa flotte, ce qui est louable, mais pas nécessairement exigé, comment dire, ce n'est pas exigé par le règlement à moins que vous ayez uniquement de nouveaux aéronefs ou des aéronefs qui sont modernisés.

**Kelly Knutson:** C'est en fait un point que j'ai noté lorsque vous l'avez mentionné. Je ferai un suivi auprès de notre équipe des opérations pour obtenir plus de détails parce que, non, tous nos aéronefs ne sont certainement pas neufs, mais je ferai un suivi sur ce point et je vous donnerai ensuite plus de détails...

**Marcia Jones:** Parfait. Merci.

Quelqu'un a-t-il d'autres commentaires à formuler à ce sujet?

Glenda, je vais me fier à vous parce que je ne vois pas vraiment...

**Glenda Nicol:** Aucun problème.

**Marcia Jones:** Je m'adresse à tous les participants. Est-ce que quelqu'un a un commentaire?

**Glenda Nicol:** Monsieur Greco et Madame Walkus ont levé la main.

**Marcia Jones:** D'accord. Monsieur Greco, allez-y.

**Lui Greco:** Bonjour. J'espère que je suis parvenu à activer mon micro. Merci de me donner l'occasion de parler. Je serai concis.

Je crois que puisque le règlement proposé ne s'applique qu'aux nouveaux aéronefs, je ne vois aucune raison de retarder les mises à niveau. L'industrie dispose déjà de beaucoup d'équipement, qui est probablement très près d'être remis à ce stade. Voilà plus d'un an que la pandémie dure. Il faudra probablement un certain temps avant que les transporteurs commencent à acquérir ou à louer de nouveaux équipements, compte tenu des conditions de la reprise. Je crois donc que si on retarde davantage l'application des dispositions concernant la modernisation des aéronefs, etc., il faudra probablement prévoir un délai qui pourrait être de l'ordre de trois à cinq ans, et je ne peux pas justifier ça. Je ne crois pas qu'il y ait une raison valable d'attendre, étant donné que des investissements dans du nouvel équipement sont imminents, ce qui entraînera des dépenses au cours des prochains mois.

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

Madame Walkus?

**Heather Walkus:** Eh bien, je veux juste dire à tout le monde qu'il s'agit de conditions de base. Le règlement établit des conditions minimales et non maximales. Donc, lorsque vous envisagez des économies d'échelle, il est beaucoup plus facile pour vous de faire une partie des travaux dans tous vos aéronefs, même s'ils ne sont pas exigés par le règlement. Je vous invite donc à le faire. Pensez-y, même si bon nombre des aéronefs d'Air Transat ne sont pas neufs, si vous le pouvez, n'hésitez pas à mettre aussi à niveau ces aéronefs lorsque cela peut être rentable pour vous de le faire.

Merci.

**Marcia Jones:** Merci de votre intervention.

Donc, s'il n'y a pas d'autres commentaires sur ces deux éléments, je passerai au point suivant.

Il s'agit de l'article 43, qui porte sur le rangement à bord des marchettes ou des fauteuils roulants manuels pliants. Cette disposition stipule qu'un transporteur aérien doit faire tous les efforts raisonnables pour permettre à une personne handicapée qui utilise une marchette ou un fauteuil roulant manuel pliant de le ranger à bord de l'aéronef ou de l'autobus.

Les membres du personnel ici et moi-même aimerions préciser que selon cette disposition, les transporteurs doivent consentir un effort raisonnable pour permettre à une personne de ranger une marchette ou un fauteuil roulant pliant dans un aéronef. Il n'est pas obligatoire de le faire lorsque, comment dire, ce n'est pas possible en raison, par exemple, d'un manque d'espace.

Donc ce point-ci – Air Transat, je ne voudrais pas vous mettre sur la sellette –, il s'agit d'une autre demande d'Air Transat. J'aimerais juste mieux comprendre, étant donné qu'il s'agit d'une mesure qui requiert un effort raisonnable, quelles sont vos réflexions à ce sujet.

**Kelly Knutson:** Merci, Marcia.

Eh bien, en fait, j'avais justement l'intention de soulever ce point parce que je pense qu'il y a eu une mauvaise compréhension lorsqu'il a été ajouté à la liste des reports, puisque nous respectons cette disposition en ce sens que nous faisons déjà un effort raisonnable pour ranger l'équipement à bord de façon sécuritaire. Nous le ferons, absolument. Autrement, nous nous assurerons que les articles sont enregistrés le jour du vol et livrés à la porte d'embarquement, dans la mesure du possible.

Je crois donc que c'était un malentendu lorsqu'il a été ajouté à la liste. Nous avons récemment mis à jour l'information sur notre site Web pour faire clairement savoir que nous ferons un effort raisonnable.

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

Je pense, encore une fois, comme je l'ai déjà dit, il s'agit d'un règlement long et détaillé, et nous sommes donc là pour aider à clarifier ce qui est attendu. Il est normal qu'il y ait des questions ou des malentendus, alors je vous remercie de cette clarification. Et pour reprendre la remarque de Madame Walkus, il est également toujours formidable de dépasser les conditions de base établies dans le RTAPH.

Merci.

Y a-t-il d'autres commentaires de la part des participants à la table au sujet de l'article 43?

**Glenda Nicol:** Je ne vois pas de main levée.

**Marcia Jones:** D'accord, merci.

Alors, passons au paragraphe 10.1, Annonces publiques à l'intérieur de la gare.

Cette disposition s'applique aux transporteurs aériens. Elle exige qu'un transporteur veille à ce que toute annonce publique concernant un départ ou l'affectation des portes ou des voies effectuée à l'intention des passagers qui attendent dans une aire d'embarquement à l'intérieur d'une gare soit faite sur support audio et visuel.

Cette obligation exige donc que les transporteurs s'assurent, pour récapituler, que les annonces publiques concernant les affectations des portes ou des voies d'embarquement à l'intention des passagers qui attendent dans une aire d'embarquement sont faites sur support audio et visuel.

Certains aéroports nous ont demandé d'être exemptés de cette exigence. Il s'agit de l'Aéroport de Montréal, de l'Aéroport de Victoria, de l'Aéroport de Québec et de l'Aéroport de Thunder Bay.

Je tiens à préciser que cette exigence ne s'applique pas aux aéroports, mais bien aux transporteurs aériens.

Le deuxième point que je veux faire valoir auprès des transporteurs qui ont présenté une demande d'exemption est qu'il n'est pas nécessaire d'avoir des annonces visuelles automatisées pour respecter l'esprit de cette exigence. Par exemple, des mesures comme des affiches manuscrites pourraient être utilisées temporairement. Si vous préférez utiliser une solution automatisée, c'est compréhensible, mais cela pourrait être fait manuellement. Le règlement ne dicte pas la forme que doit prendre l'annonce visuelle.

Nous avons donc des demandes d'exemption à cet égard de la part du CNLA et d'Air Transat. Je me demande donc si, d'abord, l'un des aéroports... Je crois entendre un bruit de fond. Est-ce que tout le monde pourrait s'assurer de désactiver son micro?

Merci.

Si l'un ou l'autre des aéroports (Montréal, Victoria, Québec ou Thunder Bay) ont des commentaires à faire, maintenant que j'ai précisé que cela s'applique aux transporteurs aériens, je commencerai par cela.

**Marcia Jones:** D'accord. CNLA ou Transat, avez-vous des commentaires sur cette disposition, à la lumière de mon commentaire selon lequel cette exigence pourrait être respectée au moyen, par exemple, d'une solution manuelle?

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

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

**Joanna Zyma:** Bonjour, bon après-midi. Je suis Joanna, de l'Aéroport de Hamilton.

Quelques-unes de nos compagnies aériennes partenaires ont posé une question concernant cette exigence. Compte tenu de la COVID, leur nombre de passagers a considérablement diminué, et même si elles ont respecté l'exigence en 2019 en ce qui concerne le nombre de passagers - un million ou deux millions, je crois -, elles ne l'ont pas respectée en 2020, et pourraient ne pas le faire en 2021. Leur question portait donc sur les prochaines étapes et sur le moment où elles devaient se conformer à cette obligation.

**Marcia Jones:** D'accord. Cette question provient donc des transporteurs aériens qui exercent leurs activités à votre aéroport, si je comprends bien?

**Joanna Zyma :** C'est exact.

**Marcia Jones:** D'accord. Donc, je pense que votre question porte sur les transporteurs dont le nombre annuel de passagers a chuté au point qu'ils ne sont plus assujettis au RTAPH; est-ce exact?

**Joanna Zyma:** [inaudible]

**Marcia Jones:** Oui, d'accord.

C'est une réalité qui, vous savez, nous comprenons que certaines compagnies aériennes ont perdu tellement de passagers qu'elles ne sont plus de gros transporteurs au sens du



RTAPH, et qu'elles sont donc exclues du champ d'application. Bref, elles ne sont pas assujetties aux exigences du RTAPH.

Toutefois, elles sont assujetties à la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, qui les oblige à respecter les obligations en matière de droits de la personne envers les passagers. Et à la réception d'une plainte, on peut leur ordonner de prendre des mesures correctives ou de verser une indemnité s'ils ne satisfont pas à ces exigences.

Nous sommes en train d'élaborer des lignes directrices à l'intention des transporteurs qui ne sont pas actuellement assujettis au RTAPH. Nous publierons ces lignes directrices au cours des prochains mois et nous recueillerons des commentaires à leur sujet. L'objectif est de les utiliser éventuellement pour élaborer un règlement contraignant pour les petits transporteurs ayant un faible trafic passagers.

Mais pour l'instant, vous savez, ils doivent savoir qu'ils ne sont pas assujettis aux exigences particulières; ils sont assujettis à la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*; ils sont également assujettis au *Règlement sur les transports aériens*, qui contient certaines dispositions concernant les droits de la personne, et des lignes directrices sont aussi à venir.

Je ne sais pas si cela répond à votre question.

**Joanna Zyma:** C'est utile, merci.

Je vais leur parler, leur communiquer l'information, mais je crois qu'on voudra probablement en savoir plus à ce sujet, alors je vais simplement retenir mon commentaire pour la fin.

**Marcia Jones:** D'accord.

**Glenda Nicol:** Marcia, Len Corrado, de Sunwing, et Kelly Knutson, d'Air Transat, ont levé la main.

**Marcia Jones:** D'accord, parfait.

Monsieur Corrado, voulez-vous aller de l'avant?

**Len Corrado:** Désolé, juste un petit problème technique là.

Bon après-midi. Merci de répondre à nos questions.

J'aimerais demander quelques précisions à propos du paragraphe 10(1). En ce qui concerne les annonces audio elles-mêmes, nous constatons qu'il est courant dans les Caraïbes et en Europe d'avoir des aéroports silencieux, où même les annonces audio sont interdites. Comment procéderait-on là-bas? Quel est le processus de réflexion de l'Office sur notre façon d'agir à ce titre?

La deuxième partie de la question est, en ce qui concerne le paragraphe 10(1), est-ce que l'exigence selon laquelle nous devons faire les annonces sur support visuel s'applique seulement si un ou des passagers ont été identifiés comme ayant cette exigence sur ce vol ou est-ce que cela s'applique à tous les vols?

Merci.

**Marcia Jones:** D'accord. Je vous remercie de vos questions.

C'est une obligation générale. Donc, si vous, en tant que transporteur, faites des annonces publiques – des annonces relatives aux départs, à l'affectation des portes ou des voies –, alors... Enfin, l'affectation des voies, je pense que c'est un peu absurde. Cela fait évidemment référence à un transporteur ferroviaire. Désolée d'avoir inclus ça. C'est dans mes notes d'allocution.

Donc, des annonces relatives aux départs ou à l'affectation des portes. Alors vous devez vous assurer qu'elles sont faites à la fois sur support audio et visuel.

Encore une fois, cela n'a pas besoin d'être, vous savez, quelque chose de très élaboré. Il peut s'agir simplement de transmettre l'information verbalement ou par écrit.

En ce qui concerne les aéroports silencieux, je ne sais pas si ça veut dire qu'il n'y a pas d'annonces du tout ou seulement des annonces visuelles, mais je me demande si vous ne pourriez pas aussi faire l'annonce verbalement, par exemple, en vous adressant aux passagers qui attendent à la porte d'embarquement.

Mais voici, vous savez, c'est là que les commentaires sont utiles parce que, comme le phénomène de l'aéroport silencieux n'est pas quelque chose dont nous connaissons beaucoup, nous sommes tout disposés à en entendre parler.

**Len Corrado:** Donc, je pense que la façon la plus facile de procéder serait peut-être pour nous de soumettre une présentation écrite concernant les aéroports qui nous font ces demandes, et celui qui me vient immédiatement à l'esprit est celui de Punta Cana, où on a essentiellement dit qu'aucune permission ne serait accordée et qu'il n'y aurait pas d'annonces, quelles qu'elles soient. Nous avons parlé d'utiliser un mégaphone et ils ont résisté à cela.

Nous vous présenterons donc, peut-être sous un titre distinct, ce que ces aéroports nous ont indiqué. Vous serez ainsi plus au courant et aurez peut-être des conseils à formuler à l'avenir.

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

**Len Corrado:** Et merci des éclaircissements concernant toutes les annonces. Merci.

**Marcia Jones:** D'accord. Je vous remercie.

Madame Knutson, vous voulez poser votre question?

**Kelly Knutson:** Je vous remercie également d'avoir clarifié comment la disposition devrait être appliquée, et à qui elle s'applique.

Nous travaillons avec les aéroports pour améliorer les affichages électroniques et y avoir accès. En ce qui concerne l'affectation des portes, il y a toujours une annonce audio et elle est aussi affichée électroniquement. Le problème que nous avons est plutôt lié aux annonces concernant la sûreté.

Je pense qu'il est intéressant que vous ayez dit que nous pouvons utiliser même des affiches manuscrites au besoin, parce que c'est quelque chose que nous examinons pour ce qui est des annonces statiques concernant la sûreté lorsqu'il est question de bagages de cabine et de ce genre de choses, pour pouvoir les faire par écrit sous forme d'enseignes permanentes. Nous nous penchons sur ces questions, et je parlerai à notre équipe de service au sol de la possibilité d'avoir des enseignes manuscrites et de ce que nous pourrions faire en ce sens, pour voir, pour recueillir leurs commentaires, car jusqu'à maintenant, nous avons surtout travaillé avec les aéroports et eu des discussions visant à ce qu'on nous permette d'avoir accès aux systèmes d'affichage électronique.

**Marcia Jones:** D'accord, merci.

Maintenant, les annonces concernant la sûreté peuvent être un peu plus complexes, je pense; ce point est donc à l'ordre du jour de la réunion de la semaine prochaine, je crois. Ce paragraphe 10(1) porte plutôt sur les annonces des transporteurs – les annonces relatives aux changements de porte, etc., faites par le transporteur. C'est donc relativement limité et devrait être réalisable, selon le personnel.

**Glenda Nicol:** Marcia, Suzanne Acton-Gervais, du CNLA, aimerait dire quelque chose, s'il vous plaît.

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

Allez-y.

**Suzanne Acton-Gervais:** Bonjour Marcia. Merci de me donner la parole, et merci de cette précision.

Je sais que vous avez invité le CNLA parce que nous avons assurément soumis quelques présentations, alors je vous en remercie, et merci de m'avoir donné l'occasion de répondre.

Ce que je veux simplement rappeler, c'est que, vous savez, notre présentation est une compilation des commentaires de nos compagnies aériennes membres, et que nous faisons ceci dans le but d'aider l'industrie, de faire en sorte qu'elle ait voix au chapitre.

Nos compagnies aériennes membres, Air Canada, Air Transat, WestJet et Jazz Aviation, sont toutes à divers stades dans le processus de mise en œuvre du RTAPH. Comme on l'a déjà mentionné aussi lors de discussions antérieures et comme l'a dit Graham, certaines d'entre elles, si nous cherchons à recueillir des commentaires, comme l'a formulé Graham d'Airlines for America, nous devons peut-être consulter nos membres, à moins qu'ils ne veuillent répondre eux-mêmes et participer directement aux réunions pour éclairer ce groupe.

Encore une fois, j'aimerais simplement rappeler que leurs niveaux d'activité diffèrent également, d'autant plus depuis que nous avons déposé notre présentation.

Malheureusement, certaines mesures renforcées ont contribué à clouer au sol encore

davantage les aéronefs. Nous estimions déjà que ces mesures étaient radicales, mais elles le sont encore plus compte tenu des réductions d'effectifs.

Et oui, il y a, vous savez, des problèmes de financement des ressources et de coûts liés à ces mesures, mais aussi des ETP en TI et dans d'autres domaines d'expertise nécessaires pour leur mise en œuvre, notamment en ce qui concerne certaines procédures d'utilisation normalisées.

Je veux simplement m'assurer de dire que nous sommes ici et que nous sommes heureux de participer à la réunion. Nous continuerons assurément de travailler avec nos membres. Ils sont prennent ça très au sérieux et sont tout à fait disposés à mettre en œuvre ces mesures.

Je sais que dans notre présentation, nous avons indiqué que la mise en œuvre d'un grand nombre de ces dispositions était presque terminée pour différents niveaux de conformité, et malheureusement, ce retard est indépendant de notre volonté.

L'autre chose qui a été mentionnée, et je tiens à remercier le conférencier qui a mentionné tout le soutien apporté à l'industrie, vous savez, pour la mise en œuvre de cette initiative n'est pas passé inaperçu. Nous avons bien reçu le message.

Permettez-moi aussi de signaler que, vous savez, nous attendons maintenant un plan de reprise des activités aériennes de la part du gouvernement du Canada. Nous savons que des discussions internes sont en cours. Nous n'avons pas, vous savez, de renseignements sur ce qui s'en vient et à quel moment. Mais, comme vous pouvez l'imaginer, si nous étions au courant, cela nous aiderait certainement à avoir ces discussions et nous saurions mieux comment procéder, à quel moment et quelles sont les mesures prioritaires.

Je comprends qu'elles sont toutes prioritaires, mais la réalité est la réalité.

Je voulais simplement vous répondre et vous remercier de cette occasion.

**Marcia Jones:** Merci, Madame Acton-Gervais, de vos commentaires.

Certainement, vous savez, nous comprenons qu'il s'agit d'une situation très difficile pour l'industrie aérienne. C'est pourquoi nous avons ces discussions.

Ce que nous voulons vraiment faire, c'est d'examiner en détail chaque exigence pour voir si nous ne pourrions pas en arriver à une meilleure compréhension de ce que ces exigences représentent ou des façons de les mettre en œuvre concrètement dans le contexte actuel, compte tenu des préoccupations de la communauté des personnes handicapées, qui sont, vous savez, tout à fait valables, au sujet des progrès et des mesures d'accessibilité qui sont abandonnés ou laissés de côté.

Je vous suis reconnaissante de votre volonté d'informer vos membres des précisions supplémentaires que nous espérons apporter aujourd'hui, et de nous faire part ensuite des commentaires recueillis.

Nous reconnaissons que vous, comme tout le monde, manquez de personnel, et que, vous savez, cela pourrait prendre un certain temps pour le faire. Permettez-moi donc de dire que j'en suis consciente également.

Merci.

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

**Marcia Jones:** D'accord. La question suivante est donc... Désolée. La prochaine disposition est l'article 57, Annonces à bord.

Donc, cette disposition exige qu'un transporteur, à la demande d'une personne handicapée, s'assure ce que toute annonce publique faite à bord le soit sur support audio ou visuel. Encore une fois, c'est quelque chose qui pourrait être fait avec des moyens assez simples. Donc, lorsqu'une annonce est faite à bord, si une personne handicapée se présente et dit, vous savez, j'ai manqué ça, pouvez-vous...; si la personne en a besoin sur support visuel, par exemple, par écrit, ou s'il s'agit d'une annonce visuelle sur un écran, si elle a besoin qu'on la lui transmette verbalement; voilà la portée de cette exigence. L'objectif est de s'assurer que les passagers handicapés disposent des mêmes renseignements qui sont transmis à bord que les autres passagers.

Air Transat a donc soumis une demande d'exemption de l'application de cette disposition, indiquant que vous vous conformeriez à cette disposition d'ici le 31 mars. Pouvez-vous indiquer si vous comptez toujours vous y conformer le 31 mars ou si vous avez d'autres commentaires?

**Kelly Knutson:** Le report demandé concerne en fait la mise en place d'une solution automatisée au moyen de notre système multimédia de bord, et les travaux sont en cours. Nous avons conclu une entente avec notre fournisseur de services multimédias de bord et nous avons l'intention de faire les annonces à l'aide de notre propre système, de pictogrammes et d'autres moyens. Encore une fois, le respect de cette exigence dépend de la reprise de nos activités, et nous prévoyons un délai de 90 jours après la reprise pour ce qui est d'une solution automatisée.

En ce qui concerne notre personnel de cabine et la possibilité d'écrire des messages aux passagers qui en ont besoin ou de répéter les messages, ou quoi que ce soit d'autre, il se fera assurément un plaisir de les aider en ce sens. Mais notre demande d'exemption concernait vraiment la mise en service d'une solution automatisée au moyen de notre système multimédia de bord, que nous aimerions mettre en place dans les 90 jours suivant la reprise de nos activités.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci. C'est une précision très utile.

Y a-t-il d'autres commentaires à ce sujet?

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

**Marcia Jones:** D'accord. Parfait. Je vous cède la parole.

**Heather Walkus:** Je veux simplement m'assurer qu'au moment où vous envisagez, vous savez, d'écrire des messages à la main et que vous faites cela, il est très important de rappeler que notre communauté compte des personnes malvoyantes et aveugles. Donc, chaque fois que vous vous penchez sur des moyens sensoriels ou d'autres moyens de transmettre l'information, vous devez tenir compte des personnes à qui vous les transmettez, et penser à utiliser un langage clair, car de nombreuses personnes peuvent ne pas comprendre certains des termes utilisés dans les aéroports. Donc, prenez soin de vous renseigner sur les façons de le faire pour les personnes handicapées. Merci.

**Marcia Jones:** Merci.

D'accord. Y a-t-il d'autres commentaires à ce sujet?

**Glenda Nicol:** Je ne vois pas d'autre main levée en ce moment.

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

La prochaine disposition est le sous-alinéa 35c)(ii) et, Air Transat, je crois que c'est la dernière fois que je vous mets sur la sellette aujourd'hui. Donc, il s'agit de l'exigence de permettre à une personne qui ne voyage pas avec la personne handicapé de l'accompagner durant son passage au contrôle de sécurité.

Donc, dans ce cas, un transporteur doit, à la demande d'une personne handicapée, lui fournir sans délai des services, dont une liste a été dressée. Le sous-alinéa (ii) prévoit de mettre à sa disposition des membres du personnel chargés de lui offrir de l'aide pour son passage au contrôle de sécurité ou de collaborer avec l'autorité en matière de sécurité ou le personnel de sécurité à la gare pour permettre à une personne qui ne voyage pas avec la personne handicapée de se rendre au point de contrôle de sécurité afin de lui offrir de l'aide.

Ces deux mesures visent donc à s'acquitter de l'obligation d'aider la personne pour son passage au contrôle de sécurité si elle en fait la demande. Il existe donc deux façons de respecter cette obligation.

Ce ne sont donc que quelques exemples de la façon dont le transporteur peut aider une personne pour son passage au contrôle de sécurité. Il peut y avoir d'autres façons d'aider une personne. Cette disposition n'exige pas que le transporteur permette au passager de choisir l'option qu'il préfère. Tant que le transporteur fournit de l'aide pour le passage au contrôle de sécurité, que ce soit en faisant appel à son personnel, à une personne qui ne voyage pas avec la personne handicapée ou par tout autre moyen, il se conformera l'alinéa 35c).

Permettez-moi donc de faire une pause ici pour voir si cette clarification répond aux préoccupations concernant cette disposition.

**Kelly Knutson:** En fait, c'était la question que nous voulions vous poser parce que nous nous demandions comment interpréter cette disposition, à savoir si le passager avait la possibilité de choisir, ou si pourvu que nous fournissions le service, nous nous conformons, car certainement, nous offrons déjà un système et un membre de notre personnel pour accompagner un passager.



Pour ce qui est de permettre à un accompagnateur qui n'est pas un employé de franchir le contrôle de sécurité, nous nous sommes penchés là-dessus et avons discuté avec nos partenaires aéroportuaires de la façon dont nous pourrions mettre en place ce processus et avoir un processus d'approbation préalable pour le faciliter. Il y a bien sûr des risques, car une fois que cette personne a franchi le contrôle de sécurité, nous devons penser aux mesures à prendre envers cette personne et nous assurer qu'elle sorte de la zone et soit en mesure de le faire, s'il s'agit d'un vol international, etc. Mais si... Je vous remercie de la précision parce que notre service d'accompagnement ne pose aucun problème. Nous nous conformons assurément à cet égard.

**Marcia Jones:** Merci.

**Glenda Nicol:** Len Corrado, de Sunwing, a levé la main.

**Len Corrado:** Merci, Marcia. Je veux seulement dire que nous avons aussi soulevé cette question auparavant auprès de l'Office pour obtenir des éclaircissements. Serait-il utile que l'Office donne des précisions sur ce point? Ses renseignements en ligne, etc., pour qu'il n'y a pas de confusion et que nous n'ayons pas à débattre de cette question à l'aéroport, parce de toute évidence, il s'agit d'une préoccupation en matière de sécurité pour nous tous.

**Marcia Jones:** Oui, c'est certainement quelque chose que nous pourrions clarifier dans nos guides, alors nous allons revenir là-dessus. Et je crois avoir vu une question connexe durant la séance de clavardage de la part de Lui Greco sur la question de savoir pourquoi cela ne s'applique pas à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Donc, l'ACSTA a des exigences particulières à respecter elle aussi, mais il s'agit ici d'une assistance ou d'orientations supplémentaires pour le passage au contrôle de sécurité. L'idée est que, vous savez, tout le monde a un rôle à jouer pour faciliter le processus, mais bien entendu, chacun a aussi ses propres obligations.

**Glenda Nicol:** Donna Donna Jodhan a levé la main.

**Marcia Jones:** Merci. La parole est à vous.

**Donna Jodhan:** Merci beaucoup. Je suppose que je cherche à obtenir quelques précisions parce que je vis à Toronto, et auparavant - je ne sais pas si cela s'appliquera à

l'avenir –, je n'étais jamais certaine de savoir qui fournirait ces services. Est-ce que ce serait une compagnie aérienne ou l'autorité aéroportuaire? Parce qu'à Toronto, c'était l'autorité aéroportuaire par l'entremise de ses manutentionnaires au sol. Je comprends maintenant que c'est la compagnie aérienne. Donc, j'aimerais juste avoir des éclaircissements.

De plus, je crois qu'il est vraiment très important que lorsqu'une personne aveugle franchit un contrôle de sécurité quelconque ou fait l'objet d'une vérification semblable, à partir du comptoir de service jusqu'à l'aéronef, un service quelconque d'accompagnement lui soit fourni. Je ne parle pas nécessairement d'un fauteuil roulant ou de placer la personne dans un fauteuil roulant, mais, vous savez, une personne qui serait présente. Et si c'est le cas, comment pouvons-nous nous assurer de formuler une telle demande pour qu'elle réponde à nos besoins? Merci beaucoup.

**Marcia Jones:** Merci, Madame Jodhan. Je crois que tous ces commentaires portent en quelque sorte sur la même chose, c.-à-d. qu'il est un peu difficile de déterminer quelles exigences s'appliquent à qui et comment nous pouvons nous assurer que l'expérience du passager est, disons, agréable, et qu'elle n'est pas dérangeante, effrayante ou stressante.

Je crois donc que je vais le répéter: il y a des dispositions qui, vous savez, énoncent clairement les responsabilités des différentes parties. Il y a donc, vous savez, des dispositions relatives à l'assistance dans les aires d'arrêt minute ou dans l'aéroport, où un aéroport peut avoir des responsabilités liées à l'aide aux déplacements depuis la zone d'arrêt jusqu'au comptoir d'enregistrement. Puis, le transporteur peut prendre la relève du comptoir d'enregistrement jusqu'à la porte d'embarquement. L'ACSTA a des responsabilités relatives au contrôle de sécurité, mais le transporteur a aussi une certaine responsabilité de faciliter le passage de la personne au contrôle de sécurité lorsqu'elle en fait la demande.

Par conséquent, pour le dire clairement, cette disposition particulière dont nous parlons s'applique aux compagnies aériennes, mais il semble qu'à l'OTC, nous pourrions faire mieux pour clarifier, vous savez, qui est responsable de quoi. Nous pouvons donc nous pencher sur cette question pour voir si nous ne pourrions pas fournir un peu plus de précisions.

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

**Marcia Jones:** Merci. Madame Walkus, allez-y.

**Heather Walkus:** Oui, j'aimerais juste dire quelques mots à propos de cette disposition. La raison pour laquelle nous avons un règlement, et je tiens à le préciser, il ne s'agit pas de blâmer qui que ce soit, c'est simplement notre expérience au sein de la communauté des personnes handicapées qui fait que cette disposition particulière a toujours été problématique. J'ai permis... J'ai été laissée à des endroits sans pouvoir franchir le contrôle de sécurité et j'ai raté mon vol. On m'a planquée à la mauvaise porte d'embarquement, ou lorsqu'il y a eu des changements de porte, on ne l'a pas annoncé. Donc, ça a toujours été problématique d'avoir des accompagnateurs, de trouver des personnes qui ne vous obligent pas à vous asseoir dans un fauteuil roulant pour obtenir de l'aide lorsque vous êtes aveugle. Donc, je crois qu'il faut vraiment regarder ça, en faire le plus possible pour que le processus soit harmonieux. C'est un aspect du règlement que nous, les membres de la communauté des personnes handicapées, tenons absolument à voir entrer en vigueur.

Donc, si c'est une question de personnel, de coordination ou de tout cela, si ça coûte de l'argent, il faut dresser la liste de tous les coûts nécessaires pour mettre en place cette disposition, et pas seulement parce que vous avez besoin de temps. Ne faites pas tout cela par vous-mêmes. La communauté des personnes handicapées vous soutient, et le gouvernement envisage un train de mesures. Travaillons donc ensemble là-dessus. Merci.

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

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

Merci, Madame Walkus. Il s'agit là de commentaires sur les déplacements que nous avons entendus à maintes reprises à l'Office. Je vous remercie donc de nous rappeler à tous certaines des difficultés à cet égard.

De notre côté, comme je l'ai dit, nous pourrions mieux clarifier ce que disent nos règles à propos de qui est responsable de quoi.

D'accord. La prochaine disposition est notre... C'est la dernière avant que nous prenions une courte pause. Il s'agit de l'article 8, qui prévoit d'autres moyens d'avoir accès à l'information et de publier la manière d'accéder aux services de relais.

Cette disposition exige donc que si un fournisseur de services de transport met à la disposition du public un site Web permettant d'accéder au compte client, de consulter l'itinéraire de voyage, l'horaire de voyage ou l'état du voyage, d'obtenir les coordonnées du fournisseur de services de transport, d'effectuer une réservation ou de la modifier ou de s'enregistrer, alors il doit d'une part offrir à toute personne handicapée la possibilité d'effectuer ces actions au moyen de systèmes de communication qui n'exigent pas l'utilisation d'un site Web, tels que le téléphone, les courriels ou les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie. D'autre part, chaque fois qu'il publie l'adresse du site Web à consulter pour effectuer ces actions, il doit publier la manière d'accéder aux services, comme son numéro de téléphone, son adresse courriel, et le numéro de téléphone à composer pour les services de relais téléphonique ou vidéo.

En gros, cette disposition exige que les fournisseurs de services de transport offrent d'autres moyens d'accéder à l'information qu'un site Web, par exemple un numéro de téléphone à composer pour obtenir de l'information et un autre pour des services de relais téléphonique ou vidéo. Encore une fois, l'intention est de s'assurer que l'information fournie au public en général est accessible aux personnes ayant divers handicaps.

Les services de relais permettront à un voyageur ayant une déficience auditive ou un trouble de communication d'avoir une conversation téléphonique avec un exploitant tiers. Ces deux services sont offerts sans frais au Canada, et des renseignements supplémentaires se trouvent sur le site Web des services vidéo ou de relais du Canada.

Lorsque les fournisseurs de services de transport font de la publicité, non seulement l'adresse du site Web doit être indiquée, mais aussi un numéro pour les joindre.

Il s'agit donc d'une disposition relativement simple, je crois, en ce sens que si des renseignements sont publiés sur un site Web, il doit absolument y avoir un autre moyen pour la personne de les obtenir, comme un numéro de téléphone à composer, un service de relais vidéo, ce genre de chose.

Il était aussi question d'avoir un télécopieur pour répondre à cette exigence, c.-à-d. la possibilité d'utiliser un tel appareil. Cela ne fait pas partie de cette exigence; je tiens seulement à le préciser au cas où il y aurait de la confusion à ce sujet.

Nous avons donc reçu une demande d'exemption visant cette disposition. Celle de l'Autorité aéroportuaire de Victoria. Je ne crois pas qu'un représentant de l'autorité aéroportuaire soit ici, mais peut-être le Conseil des aéroports du Canada pourrait-il se prononcer à ce sujet?

**Wayne Harvey:** Bonjour, vous m'entendez?

**Marcia Jones:** Oui, très bien.

**Wayne Harvey:** Oui, je m'appelle Wayne Harvey, du Conseil des aéroports du Canada.

Ce que nous avons fait, je dois le souligner, en ce qui concerne les dispositions que nous avons indiquées dans notre présentation, c'est que nous avons sondé nos membres et, dans le cas où un ou deux d'entre eux ont soulevé une objection, nous les avons contactés pour essayer d'y répondre, de sorte que la liste de points à traiter soit évidemment plus courte. C'est ainsi que nous avons traité certains des points litigieux.

Les points qui se trouvaient dans notre présentation étaient là parce qu'un grand nombre d'aéroports avaient exprimé la même préoccupation, pour diverses raisons. Ça pouvait être pour des raisons budgétaires. Ou pour des questions de ressources. Ou encore pour des questions de sécurité liées au personnel, aux employés de l'aéroport ou aux consultants, donc un certain nombre de questions. Je le mentionne tout simplement parce que je sais que quelques-unes des questions que nous avons soumise se rapportent aux groupes B et C.

Pour ce qui est de cette disposition particulière, lorsque nous avons communiqué avec les aéroports – les aéroports qui sont membres du Conseil – nous les avons également invités à soumettre leurs propres présentations pour ce qui concerne leur aéroport en particulier.

Je ne connais donc pas très bien cette disposition particulière. Il s'agit d'une question soulevée seulement par l'Autorité aéroportuaire de Victoria, et je crois que nous... Je

serai heureux de communiquer avec eux pour avoir leur opinion à ce sujet ou pour obtenir leurs commentaires, ou l'OTC peut communiquer directement avec l'Autorité aéroportuaire de Victoria, s'il préfère.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci beaucoup pour ces informations, Monsieur Harvey. Si vous pouviez communiquer avec eux pour leur fournir les précisions qui ont été données aujourd'hui sur la nature de cette exigence, puis nous faire part de leurs commentaires, ce serait très apprécié.

**Wayne Harvey:** D'accord. Je le ferai avec plaisir.

**Marcia Jones:** Merci.

Y a-t-il d'autres commentaires à ce sujet?

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

**Marcia Jones:** D'accord. Eh bien, nous sommes un peu en avance sur l'horaire. Je pense donc que, même si c'est... Aussi bien faire une pause maintenant. Nous sommes seulement un peu en avance sur l'horaire, soit quatre minutes. Donc tout le monde peut prendre une pause de 10 minutes.

Merci, Madame Walkus, pour vos aimables paroles.

Je demande à tout le monde de prendre une pause de 10 minutes et de revenir ensuite à 14h26 pour poursuivre la discussion. Nous poursuivrons avec les dispositions du groupe A, puis nous passerons à quelques dispositions du groupe B.

Merci à tous. Nous reprendrons donc la discussion à 14h26.

**Heather Walkus:** J'aimerais juste profiter de cette pause pour prier les gens, comme Peter et les autres, d'indiquer d'où vous venez, qui vous représentez. En tant que personne aveugle, c'est très difficile si vous ne le faites pas. Merci.

**Marcia Jones:** Merci.

---

La réunion est suspendue à 14h17.

La réunion reprend à 14h27.

---

**Marcia Jones:** D'accord. Rebonjour à tous. Je passe donc au point suivant après notre pause.

Alors, le point suivant est l'article 4, qui porte sur les renseignements généraux fournis dans un format de communication de substitution, et le délai.

Le paragraphe 4(1) prévoit donc que le fournisseur de services de transport qui met à la disposition du public des renseignements au sujet de ses services ou installations liés au transport veille à ce que ces renseignements, s'ils sont sur support électronique, soient fournis sur support compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. S'ils sont uniquement sur support papier, qu'ils soient fournis, sur demande, en gros caractères, en braille ou sur support électronique. S'ils sont sur support audio, qu'ils soient fournis, sur demande, sur support visuel. S'ils sont sur support visuel, qu'ils soient fournis, sur demande, sur support audio.

De plus, le fournisseur de services de transport qui reçoit une demande de la part d'une personne handicapée doit fournir les renseignements visés sur le support demandé sans délai.

Pour récapituler, cet article exige que les fournisseurs de services de transport veillent à ce que les personnes handicapées reçoivent les renseignements accessibles au public concernant ses services ou ses installations, y compris l'équipement, par des moyens accessibles à ces voyageurs.

Cela signifie qu'il faut offrir ces renseignements dans des formats de communication de substitution, par exemple dans un texte électronique accessible, en gros caractères, sur support audio et en braille, en plus des formats imprimés et vidéos conventionnels.

De plus, les renseignements sur les sites Web ou sur d'autres supports électroniques doivent être compatibles avec les technologies d'adaptation, y compris les logiciels qui convertissent le texte en message vocal (lecteurs d'écran) pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

Comme je l'ai déjà mentionné, ils doivent également fournir les renseignements suivants concernant les services liés au transport dans un format de communication de substitution lorsqu'une personne handicapée en fait la demande. Par exemple, les renseignements disponibles sur support audio doivent être fournis, sur demande, sur support visuel, et vice versa.

Ainsi, pour satisfaire à cette exigence, il peut suffire de dire à quelqu'un ce qui est communiqué visuellement, par exemple sur un tableau des heures d'arrivée ou de départ, ou d'écrire les renseignements communiqués dans une annonce ou sur un autre support audio.

Donc, l'intention ici est vraiment de s'assurer que les renseignements fournis dans un format de communication particulier, qui pourrait ne pas répondre aux besoins d'une personne, sont simplement communiqués dans un autre format qui lui convient. Par conséquent, les fournisseurs de services de transport doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour être prêts à fournir sans délai les renseignements dans le format de communication de substitution demandé.

Ainsi, « sans délai » est contextuel. Un règlement ne peut énumérer toutes les situations particulières susceptibles de se produire, mais, vous savez, l'expression « sans délai » n'est pas toujours interprétée dans le sens d'« immédiatement ». Il se peut, vous savez, par exemple lorsque quelque chose est demandé en braille, qu'un petit délai soit nécessaire pour préparer les renseignements s'il ne s'agit pas d'un format de communication standard.

L'intention est vraiment de rendre disponibles dans divers formats de communication les renseignements sur vos services qui sont communiqués au grand public. Voilà l'intention de cette disposition.

Il s'agit donc d'une disposition assez fondamentale qui est conforme aux codes de pratique antérieurs, vous savez, les attentes générales pour ce qui est de rendre les renseignements standards disponibles dans différents formats de communication.

Avec ces précisions, j'aimerais voir si le CNLA, qui a demandé cette prolongation, aurait des commentaires à faire sur cette disposition particulière.



**Glenda Nicol:** Le CNLA a malheureusement dû s'absenter pour quelques minutes. J'imagine qu'il y a eu un conflit d'horaire. Suzanne sera de retour vers 14h45.

Désolée, Marcia.

**Marcia Jones:** D'accord. C'est bon.

Désolée. Je n'ai pas remarqué cela plus tôt.

Nous pourrions peut-être faire une pause jusqu'au retour de la représentante du CNLA. Je devrais peut-être récapituler certains points, mais je crois qu'il serait plus productif d'attendre le retour de Madame Acton-Gervais.

Je passerai donc à la prochaine disposition, soit l'article 32, Préavis d'au moins 48 heures.

Cette disposition exige donc que le transporteur fournisse tout service prévu dans cette partie du règlement à la personne handicapée qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue.

Il y a, vous savez, quelques exceptions à cette exigence, à savoir lorsqu'il y a un préavis de 96 heures, notamment lorsque des renseignements ou des documents sont nécessaires pour évaluer la demande.

Cette demande a été présentée par Motor Coach Canada. Avant de céder la parole au représentant de Motor Coach Canada, je veux simplement donner quelques précisions à ce sujet.

Tout d'abord, cet ensemble de mesures réglementaires, le RTAPH, ne traite pas des services d'autobus affrétés. Je crois que certaines préoccupations ont été soulevées à propos de l'application de cette exigence aux petits fournisseurs de services d'autobus affrétés. Je tiens donc à préciser qu'elle ne s'applique pas à ce type de fournisseur.

Toutefois, en ce qui concerne les services d'autobus réguliers, les personnes handicapées devraient pouvoir demander des services sans avoir à fournir un long préavis dans chaque cas. Cette disposition relative au préavis de 48 heures est donc elle aussi assez standard et, encore une fois, elle est conforme aux codes de pratique antérieurs et aux attentes générales.

Il y a aussi la marge de manœuvre qu'offre le délai de 96 heures dans le cas d'une situation particulière où des documents doivent être évalués.

J'aimerais donc m'adresser au représentant de Motor Coach Canada pour qu'il puisse donner des précisions sur sa demande.

Est-ce que le représentant de Motor Coach Canada est ici aujourd'hui?

**Glenda Nicol:** Je crois que oui, bien que les participants présents aujourd'hui aient remplacé le représentant habituel.

**Marcia Jones:** D'accord. S'il y a... D'accord. Stevie McKeeman, êtes-vous de Motor Coach Canada?

Si vous voulez parler, vous devrez activer votre micro.

**Glenda Nicol:** Madame Walkus a aussi levé la main.

**Marcia Jones:** D'accord, Madame Walkus. Allez-y.

**Heather Walkus:** Juste pour clarifier, chaque fois que ces – et je ne crois pas me tromper, mais corrigez-moi si c'est le cas, Marcia –, chaque fois qu'il y a une obligation d'informer à la suite d'une demande issue de la communauté des personnes handicapées, que le délai soit de 96 ou de 48 heures, et même si le délai plus court, le transporteur doit quand même faire tout ce qu'il peut pour fournir les services. Il ne peut pas dire: « Vous ne nous avez pas donné 96 heures, alors c'est impossible de le faire. »

C'est une marque de courtoisie, en raison des choses que les transporteurs doivent faire lorsque, par exemple nous apportons un chien guide ou un chien d'assistance ou autre chose en raison d'une allergie, mais cela n'empêche pas de dire, cinq heures à l'avance: « Écoutez, je dois monter à bord de cet avion. Pouvez-vous répondre à mes besoins? »

Il importe de le préciser.

Me suis-je exprimée clairement?

**Marcia Jones:** Oui. C'est un excellent point, et j'aurais dû le mentionner. Merci pour ce rappel.

Il y a donc, vous savez, cette disposition générale relative à un préavis de 48 ou de 96 heures. Mais si un avis n'est pas donné, on s'attend quand même à ce qu'un transporteur fasse tous les efforts raisonnables pour fournir le service.

Donc, vous savez, je pense qu'il est dans votre intérêt, si vous êtes une personne handicapée, de donner un préavis juste pour, vous savez, avoir une expérience plus agréable. Toutefois, cela ne dégage pas le transporteur de l'obligation de faire tous les efforts raisonnables pour fournir le service.

Avez-vous d'autres commentaires à formuler au sujet de cette disposition?

**Glenda Nicol:** Kerianne Wilson, d'Air Canada, et Lui Greco, de l'INCA, ont tous les deux levé la main.

**Marcia Jones:** D'accord, parfait.

Madame Wilson, allez-y.

**Kerianne Wilson:** Merci, Marcia. Merci à tout le monde d'avoir contribué à ce processus, qui se déroule très bien jusqu'à présent. Je vous remercie tous pour vos contributions et votre temps.

Ce que je voulais dire, c'est que l'exigence d'un préavis n'existe pas pour une raison arbitraire et que, bien sûr, les transporteurs feront tout ce qu'ils peuvent pour répondre aux demandes d'adaptation. Mais, nul doute que certaines mesures ou certains services seront tout simplement plus difficiles à planifier sans préavis. Je voulais donc simplement rassurer la communauté des personnes handicapées que cette exigence n'a pas été adoptée pour une raison arbitraire. Elle vise à s'assurer que les transporteurs sont en mesure de fournir des services adéquats, surtout si de l'équipement est nécessaire ou, disons, si de nombreuses personnes ont besoin d'aide à bord d'un vol donné.

Donc, j'encouragerais fortement les personnes handicapées à donner un préavis aussi long que possible, tout en sachant, bien entendu, que les transporteurs feront de leur mieux.

**Marcia Jones:** Merci.

Monsieur Greco.

**Lui Greco:** Bonjour. Je cherche juste à obtenir quelques précisions. Et si cela est demandé par... Désolé. Si l'exemption ou le report de l'exigence est demandé par certains fournisseurs de services, jusqu'à quand demandent-ils de la reporter? Demandent-ils d'attendre encore quelques mois? Demandent-ils une plus grande marge de manœuvre?

Ma préoccupation est qu'en l'absence d'information, ce qui est à mon avis ce à quoi nous avons affaire ici, quelle sera la réponse par défaut du Cabinet à la demande présentée? Va-t-il simplement dire: « Eh bien, voici une demande, il n'y a pas eu de commentaires, alors nous accédons à la demande d'exemption »? Jusqu'à quand va-t-il la prolonger?

**Marcia Jones:** Afin de mettre les choses au clair, disons qu'une demande de modification de cette disposition a été présentée par un fournisseur de services de transport, ou une association, en fait, à savoir Motorcoach Canada. Elle demande qu'un délai de 96 heures s'applique de manière générale, plutôt qu'un délai de 48 heures. Vous savez, je ne veux pas, je suppose, reformuler ce qu'a dit Motorcoach Canada, et je crois qu'ils sont ici à la table. Mais je pense que la préoccupation soulevée était en quelque sorte double. Le premier aspect concernait les autobus affrétés, et certaines questions d'ordre pratique concernant ces autobus et, vous savez, leurs activités particulières. Et la seconde avait trait simplement au parc limité qui est disponible pour répondre aux besoins d'adaptation des passagers. Ils n'ont pas beaucoup de marge de manœuvre pour remplacer un autobus afin de répondre aux besoins des personnes qui auraient besoin d'une aide à la mobilité plus grande, etc.

En ce qui concerne le Cabinet, j'aimerais préciser que nous assimilons actuellement tous les commentaires. La formation de membres de l'OTC les examinera, puis ce sera au

tour du Cabinet. Si jamais le Cabinet envisageait d'accorder une exemption, il examinerait tous les commentaires formulés.

Alors en réponse à votre question, Monsieur Greco, comment dire, je ne crois pas que des délais indéfinis ou autre chose soit proposé. Et il est clair que toute modification des dispositions serait assortie de paramètres, comme des échéanciers et d'autres choses, alors...

Mais nous sommes ici aujourd'hui pour en discuter et pour mieux comprendre les préoccupations.

**Lui Greco:** Donc, pour ce qui est du transport aérien et ferroviaire, la fenêtre de 48 heures fonctionne, je dirais assez bien depuis un bon moment. Et, je le reconnais, c'est plus difficile de déplacer un autobus à travers le pays que de piloter un avion. Un avion parvient à destination beaucoup plus rapidement qu'un autobus, mais ce que nous constatons, surtout dans l'Ouest canadien et certaines collectivités rurales, c'est que les déplacements en autobus ont diminué ou sont pratiquement inexistantes. Donc la zone desservie diminue et les exploitants demandent une prolongation de délai pour déplacer de l'équipement ou être en mesure de répondre plus rapidement aux demandes.

Je pense que si cette exemption est accordée, l'obstacle sera pour les gens qui n'ont pas de choix en ce qui concerne les déplacements interurbains ou interprovinciaux. Je pense que le fait d'accorder aux transporteurs une fenêtre de 96 heures ou de 4 jours pour leur permettre de se préparer imposera une contrainte excessive à ces gens, ce qui serait vraiment malheureux, d'autant plus que dans les régions dont j'ai parlé, il n'y a probablement pas de service quotidien; dans certains cas, il y a sans doute seulement un service hebdomadaire. Donc, il faut tenir compte de la disponibilité et de l'horaire, et ça va être difficile pour les personnes qui n'ont pas de choix et qui vivent dans ces régions éloignées.

**Marcia Jones:** D'accord, merci de ces commentaires.

**Stevie McKeeman:** Bonjour, désolée, je m'appelle Stevie, de Motorcoach Canada. M'entendez-vous bien?

**Marcia Jones:** Oui, Stevie, merci. Je sais que vous êtes ici aujourd'hui pour remplacer quelqu'un à court préavis, alors...

**Stevie McKeeman:** Oui, désolée. J'essaie de faire quelques activités en même temps, alors je me suis absentée de mon ordinateur pendant une minute et j'essaie juste de me rattraper.

Alors, désolée, est-ce que nous discutons actuellement de la demande de prolonger le préavis de 48 heures jusqu'à 96 heures?

**Marcia Jones:** C'est exact. Je donnais donc quelques précisions sur cette exigence. Vous savez, j'indiquais qu'il s'agit d'une disposition plutôt standard en ce qui concerne notre cadre d'accessibilité, et je précisais que l'exigence ne s'applique pas aux autobus affrétés, au cas où il y aurait eu confusion à ce sujet. Je crois que c'était certaines des préoccupations de Motorcoach Canada. Et deuxièmement, vous savez, le point que les personnes handicapées devraient pouvoir demander des services sans avoir à fournir un long préavis dans tous les cas.

Donc, nous voulions savoir ce que vous aviez à dire afin de mieux comprendre ce qui vous préoccupe, compte tenu de ces points. Encore une fois, je reconnais que vous êtes, vous savez, vous êtes ici après avoir reçu un court préavis de votre association. Donc, si vous voulez nous revenir là-dessus, c'est correct. Je vous laisse le soin de décider.

**Stevie McKeeman:** D'accord. Je vais y aller au meilleur de mes connaissances. J'ai été informée de tout cela ce matin, alors je me rattrape.

Mais si je comprends bien, la demande de prolongation de ce délai tient au fait que beaucoup d'autobus sont stationnés en ce moment. Il n'y a pas vraiment... Il n'y a pas de services affrétés offerts et il y a très peu de services réguliers en ce moment, simplement parce que la demande est presque nulle.

Donc, le fait que cela ne s'applique pas aux services affrétés, je pense que cela pourrait faire une différence. Je ne peux pas l'affirmer avec certitude, alors je vais faire un suivi auprès de mon collègue parmi les membres pour voir si cela pourrait en quelque sorte éliminer la préoccupation à cet égard. Parce que je pense que vous avez raison,

probablement que cela faisait surtout référence aux services affrétés. Je crois que dans le cas du service à horaire fixe, un préavis de 48 heures suffit amplement.

Est-ce que ça répond à votre question?

**Marcia Jones:** Oui, merci.

**Stevie McKeeman:** D'accord.

**Glenda Nicol:** Louise Gillis, du Conseil canadien des aveugles, a levé la main.

**Louise Gillis:** Oui, j'allais simplement faire un commentaire.

Le fait de vivre dans une province qui est étendue et qui offre très peu de moyens de transport, comme des autobus, etc., mais il a été impossible de répondre aux besoins d'adaptation d'une personne qui voyage en fauteuil roulant et qui en a besoin pour se déplacer, parce qu'un seul autobus dans la province est accessible en fauteuil roulant. C'est pourquoi je pense qu'il y a de nombreux cas où les transporteurs voudraient prolonger le délai jusqu'à 96 heures pour ce type de service, alors que le délai de 48 heures était plutôt acceptable dans le cas des autres personnes handicapées qui n'avaient pas besoin de cet autobus particulier. Il faut donc se questionner sur ce point particulier parce qu'avec un seul autobus qui se trouve à Yarmouth, et quelqu'un à Sydney qui veut y avoir accès, il faudrait donner un très long préavis pour que cet autobus soit transporté jusqu'à l'autre extrémité de la province. Donc, je voulais simplement faire ce commentaire, sans savoir si c'était le problème ou non. Merci.

**Marcia Jones:** Je vous remercie de votre commentaire, et je crois que ça nous renvoie en quelque sorte au point soulevé plus tôt à propos du nombre limité de sièges. C'est peut-être à un cas comme ça que s'appliquerait, de toute façon, le délai 96 heures, selon la façon dont le règlement est rédigé. Je pense que pour de nombreux services, un délai de 48 heures serait assez standard, assez typique, mais, vous savez, nous reconnaissons qu'il y a différents modes de transport dont il est question ici et qui fonctionnent différemment dans différentes régions du Canada. C'est donc l'une des raisons pour lesquelles nous tenons ces discussions, afin d'approfondir la question et de voir quels sont les problèmes particuliers.

**Glenda Nicol:** Je n'ai pas d'autre main levée pour le moment.

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

Est-ce que Madame Acton-Gervais est de retour?

**Glenda Nicol:** Je regardais ça, justement. Une seconde.

Je ne suis pas certaine si elle est de retour ou pas.

**Marcia Jones:** D'accord. Nous pouvons donc passer à la prochaine disposition.

D'accord. Nous avons aujourd'hui quelques dispositions qui font partie du groupe B. Il s'agit de dispositions pour lesquelles nous croyons pouvoir donner des éclaircissements supplémentaires et proposer des solutions de rechange pratiques. Encore une fois, il s'agit de l'évaluation des dispositions effectuée par le personnel.

En premier, c'est donc un ensemble de dispositions relatives aux appareils électroniques personnels et au système de divertissement à bord pour les aéronefs et les autobus préexistants. Il s'agit des articles 39, 81 et 205. Ces articles exigent qu'un transporteur fournisse, à la demande d'une personne handicapée, un appareil électronique personnel pour son utilisation. Une exigence similaire s'applique aussi aux appareils électroniques personnels pour les traversiers dans le secteur maritime.

Donc, essentiellement, vous savez, le résultat est que si un système de divertissement à bord existe déjà dans un aéronef, un autobus ou un traversier qui n'offre pas de sous-titrage codé ou de description sonore, le transporteur aérien, le transporteur par autobus ou l'exploitant de traversier doit fournir à une personne handicapée qui en fait la demande un appareil électronique personnel, par exemple un iPad, dont le contenu préchargé est équivalent ou semblable à celui qui est fourni à bord. Il s'agit donc essentiellement de contenu de divertissement comparable, et ce contenu doit comprendre le sous-titrage codé et la description sonore; il doit aussi être offert par diffusion sans fil en continu.

Donc, encore une fois, cela ne s'applique qu'aux cas où il y a un système de divertissement à bord préexistant qui n'a pas de sous-titrage codé ou de description sonore, et il est seulement nécessaire de fournir, essentiellement, quelque chose comme un iPad avec du contenu préchargé à une personne qui en fait la demande.



Donc, une exemption de l'application de cette exigence a été demandée par Air Transat, du secteur aérien, Marine Atlantique, du secteur maritime, et Motorcoach Canada, du secteur des autobus.

Je pense qu'il convient de soulever quelques points. Le trafic passagers est assez faible en ce moment. Donc, nous... Ou plutôt le personnel estime que le nombre d'iPad requis serait relativement faible aussi. Le deuxième point est qu'il ne s'agit pas, d'aucune façon, d'une importante dépense en immobilisations parce que, vous savez, il s'agit simplement de fournir un iPad.

Un autre, vous savez, commentaire que nous avons entendu concernait la stérilisation et l'utilisation partagée en période de pandémie. À notre avis, cela ne diffère pas trop d'autres types d'équipement à utilisation partagée à l'heure actuelle.

J'aimerais donc m'adresser, je suppose, à chacune des entités qui a fait une demande d'exemption pour voir si cette clarification supplémentaire est utile et si, vous savez, il est possible de répondre à cette exigence simplement avec un petit nombre d'iPad pour, vous savez, vos aéronefs, traversiers ou autobus qui sont déjà équipés de systèmes de divertissement, et de les rendre accessibles en petit nombre pour commencer, puis d'augmenter le nombre d'appareils à mesure que le trafic passagers s'accroît.

Permettez-moi donc de commencer, peut-être, par Marine Atlantique.

**Nathalie Musseau:** Merci, Marcia. Je m'appelle Natalie Musseau, de Marine Atlantique. Merci pour cette clarification.

Nous avons déjà entrepris de nous procurer des iPad et avons commandé des appareils. Toutefois, ce n'est pas l'appareil qui nous donne le plus de difficultés avec cette exigence. C'est l'offre du contenu. Étant donné les règlements régissant la distribution de documents visés par le droit d'auteur, ce type de règlements, nous sommes... Il n'est pas... Nous ne sommes pas autorisés à faire certaines choses, comme simplement télécharger du contenu et le distribuer à bord d'un traversier. Il y a donc des règlements que nous devons respecter concernant ces choses, ce qui limite la quantité de contenu auquel nous pouvons avoir accès. Donc, nous essayons de résoudre ces problèmes et de voir à quel type de fournisseurs de contenu nous pouvons faire appel pour obtenir le contenu approprié qui respecte toutes ces autres exigences.

C'est encore plus compliqué pour l'industrie des traversiers, ou pour nous en particulier, parce que nous n'avons pas accès à la diffusion en continu en mer. Vous êtes assez loin de la rive pour ne pas avoir accès à la connexion WiFi. Nous devons donc compter, vous savez, sur la connectivité cellulaire et par satellite, ce qui n'est pas suffisant pour permettre la diffusion en continu. C'est un facteur qui complique les choses pour nous.

Nous aimerions beaucoup pouvoir fournir un iPad et, en quelque sorte, avoir la possibilité de le faire. C'est de trouver une façon possible sur le plan technique qui nous pose problème. Nous continuons d'y travailler, mais c'est le nœud du problème pour nous dans tout cela.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci beaucoup. C'est une précision très utile.

J'aimerais juste préciser que, vous savez, en ce qui concerne votre deuxième point sur la diffusion en continu, il n'est pas nécessaire que ce soit du contenu diffusé en continu. Il peut s'agir d'un contenu préchargé qui est comparable. Il n'est pas nécessaire non plus que ce soit le même contenu que celui offert à bord. Mais, vous savez, j'ai entendu parler de certaines difficultés liées au droit d'auteur et au préchargement des appareils; ce sont des renseignements utiles à avoir.

Je ne sais pas si... Nous donnerons aussi l'occasion à tous les participants de faire des commentaires à ce sujet, mais auparavant j'aimerais entendre ceux qui ont présenté une demande d'exemption.

Motorcoach Canada, je ne sais pas si vous avez des commentaires à faire en réponse aux précisions que j'ai données?

**Stevie McKeeman:** Non, rien ne me vient à l'esprit. Cela me semble raisonnable.

Je crois que la principale préoccupation serait... Je veux dire, c'est simplement une question de capacité financière. Je crois que le principal problème que mon collègue a soulevé dans les demandes d'exemption a tout à voir avec l'état déplorable dans lequel se trouve l'industrie actuellement.

Maintenant, je ne... Je suis d'accord avec les commentaires précédents selon lesquels les finances ne devraient pas constituer un obstacle à l'accessibilité. Donc, si c'est la principale préoccupation, peut-être pourrions-nous envisager d'autres options comme

des emprunts de consolidation ou autre chose pour mettre ces mesures en place le plus tôt possible.

Je peux discuter de nouveau avec mon collègue pour voir si c'était le principal problème, ou s'il s'agit d'un problème semblable à celui que l'industrie maritime vient de mentionner.

**Marcia Jones:** D'accord.

**Stevie McKeeman:** Donc, je peux aussi m'en occuper.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci. Je pense que dans tous les cas, il serait bon de savoir, par exemple, à quelle fréquence une telle situation se produit vraiment. Par exemple, combien d'autobus ont déjà, vous savez, un système de divertissement préexistant avec sous-titrage codé et tout le reste. Je me demande si, dans les faits, une telle situation se produit si souvent. Pareil pour le secteur des traversiers.

Je vais maintenant céder la parole à Air Transat.

**Kelly Knutson:** Merci, Marcia.

Pour ce qui est de notre solution, nous allons déjà de l'avant avec les iPad. Notre demande de report visait en fait seulement à... Il y a eu des retards dans les négociations avec notre fournisseur de services et la préparation du contenu. Nous avons poursuivi ces négociations et nous en sommes maintenant aux dernières étapes. Nous devrions donc être prêts à les mettre en place lorsque nous reprendrons nos activités.

L'autre question porte encore une fois sur la logistique, c.-à-d. le transport des appareils jusqu'aux aéroports et la mise en place du soutien logistique pour les recharger et les récupérer, etc. Il faudrait donc prévoir un certain temps lorsque nos activités reprendront pour que tout soit prêt, mais nous travaillons à cette solution.

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

Les autres intervenants ont-ils des commentaires à faire au sujet de cet ensemble particulier d'exigences?

**Glenda Nicol:** Je ne vois pas actuellement de main levée. Ah, Monsieur Greco, de l'INCA, vient de lever la main.

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

**Lui Greco:** Bonjour, désolé. C'est juste que je ne suis pas sûr que mon... Mon micro est-il éteint?

**Glenda Nicol:** Non, pas du tout, Monsieur Greco.

**Lui Greco:** D'accord. Parfait. Donc, l'idée de précharger du contenu sur les appareils me semble très logique. Dans le fond, c'est ce qu'on fait pour les systèmes de divertissement à bord des aéronefs. Je ne crois pas qu'ils diffusent en continu au milieu de l'Atlantique ou au milieu du pays. Il y a un serveur préchargé à bord de l'avion. Si je me trompe, je suis certain que les représentants de l'industrie aérienne interviendront pour me corriger.

L'autre disposition qui n'est pas claire, c'est de savoir si oui ou non ces appareils sont rendus accessibles. Heureusement, les plateformes Apple et Android sont toutes deux dotées de caractéristiques d'accessibilité intégrées, sans frais pour les acheteurs. Donc, comment gérer cela? Combien d'appareils chaque transporteur devrait-il avoir à bord? Je suppose que leurs modèles prévisionnels en ce qui concerne la demande devraient répondre à cette question.

Encore une fois, non seulement les appareils sont-ils accessibles, mais à moins de fournir du contenu venant des années 1970 ou 1980 – dont une partie est encore très pertinent et divertissant –, de 70 à 80 % de ce qui sort des studios de production grand public comprend probablement une forme ou une autre de vidéodescription et de sous-titrage codé. C'est donc quelque chose qu'il faut se rappeler quand des dispositions sont prises avec les fournisseurs de contenu, c.-à-d. s'assurer que le contenu grand public qu'ils fournissent est accessible. Si c'est le cas, alors il ne serait plus nécessaire de fournir ces autres appareils.

**Marcia Jones:** Oui, je pense...

**Glenda Nicol:** Oh...

**Marcia Jones:** Oh, désolée, allez-y, Glenda.

**Glenda Nicol:** Mes excuses, Marcia. Je tiens à vous dire que Heather Heather Walkus et Kerianne Wilson ont toutes deux levé la main.

**Marcia Jones:** Parfait. Merci, Glenda.

J'aimerais juste répondre à votre commentaire, Monsieur Greco. Je pense qu'il est pertinent, et cette disposition vise justement à corriger la situation où, vous savez, l'aéronef, le traversier ou l'autobus est doté d'un système préexistant. Mais, je veux dire, je suis d'accord, comment dire, je crois qu'avec le temps, vous savez, le problème ne se posera plus; peut-être pas avant de nombreuses années, mais je crois que la technologie ne cesse de s'améliorer, et j'espère que les appareils auront davantage de fonctions d'accessibilité intégrées. Cette disposition vise en fait à régler la situation actuelle, puisque cette option n'existe pas en ce moment. Il est donc utile d'entendre tous les points de vue.

Je vais maintenant céder la parole à Madame Wilson.

**Kerianne Wilson:** Merci, Marcia. Je voulais juste transmettre quelques renseignements qui ne sont pas connus de tous. De toute évidence, les sorties événements comme les superproductions hollywoodiennes et autres comprennent déjà le sous-titrage codé et la description sonore. J'ai été personnellement surprise d'apprendre que si peu de contenu international ou télévisuel présente ce type de caractéristiques d'accessibilité intégrées. Donc, je voulais faire un peu de sensibilisation ici. J'espère que cela aussi commencera à changer à l'avenir. Je suis absolument d'accord avec Monsieur Greco et Marcia lorsqu'ils disent qu'il s'agit évidemment d'un phénomène temporaire et que cela va changer à mesure que la technologie évolue et que les producteurs de contenu reconnaissent réellement l'intérêt qu'il y a à inclure des fonctions d'accessibilité. Mais chose certaine, les fournisseurs de services de transport n'exercent malheureusement aucun contrôle sur le contenu. Nous dépendons entièrement du contenu qui est offert.

**Marcia Jones:** Oui, je comprends. Il est intéressant de savoir qu'il manque, vous savez, de fonctions d'accessibilité intégrées dans le contenu de divertissement. Je suis un peu surprise aussi de l'apprendre. C'est bien malheureux.

Je crois, Madame Walkus, que vous êtes la prochaine sur la liste.

**Heather Walkus:** Bonjour. Je suis contente que nous soyons maintenant sur la même longueur d'onde. Ce n'est pas une surprise pour les membres de la communauté des personnes handicapées... Ce qui m'amène au point que j'aimerais soulever auprès du groupe. Nous sommes assis à cette table où nous représentons trois différents groupes, si vous voulez. Mais en réalité, cette situation nous touche tous lorsque l'accessibilité fait défaut. Des répercussions sur vous qui essayez de fournir un contenu accessible, et sur nous parce que ce contenu n'existe pas. Ce sont des choses pour lesquelles nous pouvons peut-être unir nos efforts et nous soutenir.

Mais une chose que vous n'avez pas fait au fil des ans, et je crois que c'est tout à fait essentiel, c'est de faire appel à nous, les membres de la communauté des personnes handicapées, parce que nous comprenons la technologie. Par exemple, le Conseil canadien des aveugles a mis en place un programme incroyablement dynamique et important, appelé Ensemble avec la technologie, conjointement avec des experts en accessibilité qui collaborent pour régler ce genre de questions. Nous sommes ici et nous possédons ces connaissances, tandis que de votre côté, elles vous font défaut. Nous vous invitons donc à faire appel aux représentants des organisations de consommateurs, car nous sommes ceux qui avons cette expertise sur le terrain à vous offrir, en plus de pouvoir vous soutenir et collaborer avec vous à faire de bonnes actions. De plus, nous savons où chacune de ces organisations est située dans le monde grâce à notre réseau.

Nous sommes donc des ressources que vous n'exploitez pas, et je vous encourage tous à le faire. Adressez-vous à moi, à Corry, à Louise. Je veux dire, nous savons quelles organisations existent et ce qu'elles font, alors nous pouvons certainement vous aider à faire ce genre de choses.

**Marcia Jones:** Ça me semble vraiment être une excellente suggestion; je vous remercie de l'avoir proposé pour, vous savez, obtenir du contenu préchargé qui serait réellement pertinent et intéressant.

Y a-t-il quelqu'un... Est-ce Madame Jodhan qui a levé la main?

**Glenda Nicol:** Oui, Donna Jodhan a levé la main.

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

**Donna Jodhan:** Merci beaucoup. Je voulais simplement faire écho aux commentaires de Heather. C'est nous qui pouvons vous aider. Canada sans Barrières travaille en étroite collaboration avec Louise du CCA, et nous savons quelle technologie nous convient le mieux. Nous savons ce qui est efficace. Nous nous savons ce qui ne fonctionne pas. Alors, n'hésitez surtout pas à communiquer avec nous, et travaillons ensemble pour tenter de résoudre ce problème. Merci.

**Marcia Jones:** Merci beaucoup.

Quelqu'un a-t-il d'autres commentaires à faire sur cette disposition?

**Glenda Nicol:** Je ne vois aucune main levée en ce moment.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci. D'après ce que j'entends, il me semble que le problème principal soit lié au contenu, et des solutions pourraient être proposées par ceux qui utilisent ce contenu et possèdent cette expertise au sein du groupe. J'ai également constaté qu'il y a peut-être quelques, vous savez, préoccupations relatives au droit d'auteur pour ce qui est du contenu préchargé. Mais le problème ne semble pas être les iPad en soi; cela nous est utile de le savoir.

Je passerai maintenant à la prochaine disposition, l'article 225 qui porte sur les exigences relatives aux fauteuils roulants.

Et j'aimerais juste prendre un instant pour dire que tout le monde fait de l'excellent travail pendant cette discussion; nous passons assez rapidement à travers les différentes dispositions, alors j'apprécie vraiment les commentaires ciblés et les points de vue de chacun sur toutes les questions abordées. Il n'y a que cette disposition et la précédente que j'ai mentionnée pour lesquelles le Conseil national des lignes aériennes du Canada demande des exemptions.

Passons donc à cette disposition qui, encore une fois, se rapporte aux exigences relatives aux fauteuils roulants. Cette disposition entre en vigueur le 25 juin, donc elle ne l'est pas encore.

Il y a quelques aspects à considérer relativement à cette exigence. Elle prévoit qu'une gare doit mettre à la disposition des passagers des fauteuils roulants en quantité suffisante pour le nombre de personnes handicapées susceptibles de les utiliser en même temps. De plus, un fauteuil roulant qui est mis à la disposition des passagers à la gare doit être équipé d'un repose-pied et d'un dispositif de blocage des roues; plus particulièrement, dans le cas d'un fauteuil roulant utilisé pour l'embarquement, il doit être équipé d'accoudoirs amovibles et d'un dispositif de retenue, ainsi que d'un dossier d'une hauteur permettant à l'utilisateur de passer facilement et en toute sécurité du fauteuil à un siège et vice versa.

Donc, je crois qu'il y a lieu de faire quelques commentaires à ce sujet.

Il s'agit donc simplement d'avoir des fauteuils roulants en nombre suffisant pour les personnes susceptibles de les utiliser en même temps. Encore une fois, il pourrait s'agir d'une situation où l'exigence pourrait être mise en œuvre graduellement, compte tenu de la baisse du trafic passagers.

Je pense que nous avons reçu quelques demandes d'exemption, soit celles de l'Aéroport de Montréal, de l'Aéroport de Québec et de l'administration aéroportuaire de Prince George, puis des exemptions particulières concernant les fauteuils roulants pour l'embarquement provenant du Conseil des aéroports du Canada, de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et de l'Administration aéroportuaire de Prince George.

Je pense donc que j'aimerais mieux comprendre, en particulier, ce qui pose problème à cet égard compte tenu du nombre actuel de passagers. J'aimerais aussi mieux comprendre certains des commentaires formulés au sujet du remplacement de fauteuils ou du fait de fournir... d'acheter de nouveaux fauteuils dans le cadre du cycle de remplacement des actifs.

Pourrais-je commencer par Monsieur Harvey, du Conseil des aéroports du Canada?

**Wayne Harvey:** Oui, merci, Marcia. M'entendez-vous bien?

**Marcia Jones:** Oui, je vous entends bien. Merci.

**Wayne Harvey:** Excellent.



Je pense qu'il y a quelques aéroports qui ont fait des présentations concernant cette disposition particulière. Je crois que la meilleure façon d'y répondre serait de réitérer les observations faites par la GTAA, parce que c'est évidemment leur aéroport qui utilise le plus grand nombre de fauteuils roulants. Mais il s'agit d'un problème, je suppose, ou d'un sujet qui a été soulevé par quelques aéroports, comme vous l'avez mentionné.

Je crois que vous avez également mentionné que le remplacement graduel des fauteuils roulants serait une bonne solution si cela était acceptable parce que... Et je vais simplement répéter ce que le représentant de Toronto a dit, ce que la GTAA a dit, parce que je crois qu'il a très bien saisi la question.

Ce qu'il a dit, c'est que l'aéroport possède environ 1 600 fauteuils roulants d'usage courant qui sont utilisés par les transporteurs aériens à l'aéroport Pearson. Alors que bon nombre de ces fauteuils roulants situés dans les aérogares répondent aux exigences du RTAPH, les fauteuils utilisés dans les allées et pour monter à bord d'un aéronef doivent être équipés d'accoudoirs amovibles en vertu du RTAPH. Les modifications requises pour les rendre conformes rendraient ces fauteuils actuels inutilisables pendant qu'ils sont modifiés et, par conséquent, leur modification n'est pas une option.

Il faudra plutôt remplacer ces fauteuils pour se conformer au RTAPH à compter du 25 juin 2021, de sorte que la GTAA prévoit qu'elle devra remplacer de 50 à 100 des fauteuils utilisés dans les allées. Comme le coût est assumé par la communauté des transporteurs aériens, le remplacement des fauteuils aura un impact supplémentaire sur leur situation financière, alors qu'ils s'efforcent de se remettre des répercussions de la COVID 19.

Leur recommandation est donc de remplacer les fauteuils utilisés dans les allées dans le cadre de leur cycle normal de remplacement des actifs. Je crois que c'est ce à quoi vous faites référence également, et cela serait acceptable si c'était mis en place.

**Marcia Jones:** Donc, juste pour clarifier, et merci de vos commentaires. Vous savez, mes commentaires visent plutôt... Je vais laisser la GTAA en dire plus long à ce sujet. En ce qui concerne votre estimation, vous savez, que de 50 à 100 fauteuils d'allée doivent être remplacés, est-ce que c'est ce qui serait actuellement nécessaire ou ce qui le sera au cours de la prochaine année ou d'ici deux ans, en fonction de ce qui est prévu pour le trafic passagers? Un investissement plus modeste pourrait-il être effectué pour fournir

maintenant quelques fauteuils d'embarquement, compte tenu du nombre réduit de passagers, afin de satisfaire aux exigences de la disposition?

Mais je vais – je vais laisser la GTAA en parler.

**Peter Humele:** Oui, bonjour. Bon après-midi. Je m'appelle Peter Humele. Merci, Marcia. De la GTAA.

Oui, mon collègue, Kurush Minocher, je ne crois pas qu'il soit au téléphone ou qu'il participe à l'appel en ce moment, mais c'est lui qui connaît le mieux cette question. Mais nous pourrions revoir ces chiffres, bien entendu. Vous savez, remplacer de 50 à 100 fauteuils... Ils sont en bon état et nous ne voulions pas simplement les jeter parce qu'ils auraient besoin de nouveaux accoudoirs.

La suggestion est simplement de retarder les remplacements, comme Wayne l'a mentionné, de sorte que lorsque nous remplaçons ces fauteuils dans le cadre du recyclage normal des biens, au fur et à mesure qu'ils s'usent – qu'ils se détériorent en raison de leur utilisation –, nous les mettrons à niveau à ce stade-là, ce qui pourrait prendre... Ce qui pourrait aller au-delà du 25 juin de cette année.

Donc, je propose que cela soit fait dans le cadre du processus de remplacement graduel. Je peux m'informer pour déterminer le nombre exact de fauteuils qui pourraient être mis à niveau d'ici juin de cette année. Je n'ai pas ces renseignements pour le moment.

**Marcia Jones:** Oui, je crois qu'il serait utile d'y jeter un coup d'œil, compte tenu du contexte actuel et du nombre de passagers, et peut-être, vous savez, de ce qui est prévu pour l'année prochaine, tout en étant consciente qu'il est très difficile de prévoir à l'heure actuelle. Je crois que nous comprenons tous qu'il y a beaucoup d'éléments inconnus en ce moment.

Si vous pouviez examiner cela, je crois que ce serait utile.

Êtes-vous en mesure de commenter les cycles de remplacement des biens, de donner quelques précisions à ce sujet, sur leur fonctionnement?

**Peter Humele:** Eh bien, de façon générale, je pense que nous, à la GTAA, avons un programme qui prévoit que les biens sont pleinement utilisés tant qu'ils sont en bon état et fonctionnent bien, et que nous les remplaçons une fois que leur vie utile est

terminée ou presque terminée. Ainsi, nous en tirons le meilleur parti possible parce que tout ce que nous achetons... Tout l'équipement que nous achetons en tant qu'organisme sans but lucratif, est payé par les compagnies aériennes au moyen de frais d'une forme ou autre. Habituellement, la meilleure façon de recouvrer tous nos coûts est au moyen des frais que doivent payer les compagnies aériennes, c.-à-d. les frais d'atterrissage, les frais de gare, et ainsi de suite.

Donc, nous avons des programmes de remplacement des biens – ou des cycles de gestion des biens – pour plusieurs de nos biens, et je crois que dans ce cas-ci, nous voulions les remplacer... Remplacer toutes ces choses d'ici, disons, 2025 ou quelque chose comme ça.

Mais je vais m'informer pour savoir ce que nous pouvons, ce qui est possible maintenant, compte tenu du faible nombre de passagers et de vols. De toute évidence, le nombre de vols a chuté considérablement à l'aéroport Pearson, et je vais demander une estimation du nombre possible de ces fauteuils qu'il serait possible de remplacer d'ici juin cette année, compte tenu du nombre actuel de passagers et de la situation entourant le trafic aérien.

**Marcia Jones:** Parfait. Merci.

Il serait instructif de connaître aussi le coût de ce type d'amélioration.

**Peter Humele:** Bien sûr.

**Marcia Jones:** Alors, je pense que nous... Merci.

Je pense qu'une autre personne a levé la main.

**Glenda Nicol:** Joanna Zyma, de l'Aéroport de Hamilton.

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

Allez-y.

**Joanna Zyma:** J'aimerais apporter une clarification. En tant que petit aéroport régional ici en Ontario, nous ne possédons pas de fauteuils roulants. Ils sont fournis par nos services d'escale.

Nous voulons simplement confirmer que cela... Que ces services peuvent continuer comme ça. Donc, ce sont les services d'escale ou les compagnies aériennes qui seraient tenus de s'acquitter de cette obligation.

**Marcia Jones:** D'accord, merci pour cette question.

L'exigence s'applique à une gare. Il revient donc à la gare de s'assurer que cette obligation est respectée. Que vous le fassiez en vous procurant vos propres fauteuils roulants ou dans le cadre d'une entente avec le manutentionnaire au sol ou la compagnie aérienne, c'est tout à fait libre à vous, mais votre exigence est prévue par cette disposition; elle s'applique à une gare.

**Joanna Zyma:** D'accord, merci.

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

**Marcia Jones:** Merci.

Je ne sais pas si... Trois autres aéroports ont présenté une demande d'exemption à ce sujet: Montréal, Québec et Prince George. Est-ce que l'un des représentants de ces aéroports voudrait parler de cette question?

**Glenda Nicol:** Heather Walkus, du CCD, et Sophie Lambert, de l'aéroport de Québec, ont toutes deux levé la main.

**Marcia Jones:** D'accord.

Madame Walkus, allez-y.

**Heather Walkus:** J'aimerais que la représentante de l'aéroport parle avant moi. Je pense que c'est préférable.

**Marcia Jones:** Merci.

Madame Lambert?

**Sophie Lambert:** Bonjour, merci.

Nous sommes dans la même situation que l'Aéroport de Hamilton. Donc si je comprends bien, nous pouvons signer une entente avec nos partenaires pour nous assurer qu'ils continuent à fournir les fauteuils roulants, non?

**Marcia Jones:** C'est exact.

**Sophie Lambert:** D'accord. Parce que nous avons, mais vraiment, un petit nombre de fauteuils roulants. Essentiellement ils appartiennent à des compagnies aériennes ou à des partenaires. De plus, les fauteuils roulants pour l'embarquement viennent principalement des compagnies aériennes, alors... D'accord. Je pense donc que c'est une solution facile si nous pouvons conclure une entente avec nos partenaires pour nous assurer qu'ils continuent à fournir les fauteuils roulants. C'est plus facile de se conformer de cette façon.

**Marcia Jones:** Oui. Il existe différentes façons de respecter les obligations. Je veux dire, une partie de la solution a à voir avec les relations commerciales. Et tant que l'obligation est respectée... Si elle n'est pas respectée, il y a un problème et, vous savez, des mesures pourraient être prises contre l'aéroport. Mais il s'agit certainement d'une façon de répondre aux exigences.

Madame Walkus, allez-y.

**Heather Walkus:** Bonjour, merci.

Nous avons fait beaucoup de travail avec la communauté des personnes handicapées à propos de cette question, c.-à-d. les fauteuils roulants avec des accoudoirs amovibles. Nous sommes reconnaissants à Toronto d'envisager de remplacer autant de fauteuils roulants si rapidement, alors que l'industrie connaît un faible volume. Je vous remercie d'être prête à vous informer à ce sujet.

Nous ne sommes pas... Lorsque vous aurez atteint une vitesse de croisière, nous ne pensons pas du tout à 2025. Nous vous encourageons à examiner le coût de

remplacement jusqu'à un certain niveau, qui peut provenir en partie des fonds que vous recevrez du gouvernement à la suite des négociations.

En ce qui concerne... Désolée, quel était le représentant de l'autre compagnie aérienne ou de l'aéroport qui vient de parler?

**Marcia Jones:** C'était Québec et Hamilton.

**Heather Walkus:** Exact. Pour ce qui est des petits aéroports, avec lesquels je travaille beaucoup en Colombie Britannique, en ce qui concerne la mise en œuvre, l'idée est que les accoudoirs sont amovibles pour que les gens puissent passer en toute sécurité des fauteuils aux sièges de l'avion.

Maintenant, si la compagnie aérienne possède ce genre de sièges, alors l'aéroport a respecté son obligation. Sinon, elle ne peut pas simplement utiliser des fauteuils roulants ordinaires. Il faut s'assurer qu'elle a ce type de fauteuils roulants. C'est donc important de regarder ça.

Mais nous vous encourageons vraiment, encore une fois, à examiner vos coûts et si vous le pouvez, remplacez-les; si ce n'est pas possible, faites-le savoir. Parce qu'il s'agit d'un élément important pour la façon dont vous serez jugé si vous envisagez des prolongations ou des solutions de rechange.

Mais si nous pouvons obtenir le financement nécessaire pour mettre en place ces mesures, ce serait la meilleure solution. Il faut toujours essayer de voir comment nous pouvons préserver le règlement. Et si vous n'avez pas les moyens de le faire, il faut regarder comment nous pouvons travailler ensemble à rendre le remplacement abordable en utilisant d'autres fonds du gouvernement.

Merci.

**Marcia Jones:** Merci beaucoup.

Je crois qu'il y a une autre main levée?

**Glenda Nicol:** En effet. Joanna Zyma, de l'Aéroport de Hamilton, a levé la main.

**Marcia Jones:** Merci.

Nous vous écoutons.

**Joanna Zyma:** Merci.

Je voulais simplement remercier Heather pour ces commentaires. Je vous en suis très reconnaissante, en tant que représentante d'un petit aéroport régional, et je tiens à assurer tout le monde que nos compagnies aériennes partenaires se conforment à cette exigence et qu'elles possèdent des fauteuils roulants adéquats, avec des accoudoirs amovibles, pour vous aider à vous déplacer dans les aéronefs.

Merci.

**Marcia Jones:** D'accord, merci.

Quelqu'un a-t-il d'autres commentaires à ce sujet?

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

**Marcia Jones:** D'accord, merci.

Est-ce que la représentante du Conseil national des lignes aériennes du Canada est de retour?

**Suzanne Acton-Gervais:** Oui, je suis là. Bon après-midi.

**Marcia Jones:** Merci.

**Suzanne Acton-Gervais:** Désolée pour ça.

**Marcia Jones:** Non, pas de problème. Je sais que c'est une période occupée.

**Suzanne Acton-Gervais:** Oui.

**Marcia Jones:** Nous comprenons.

D'accord. Donc, le dernier article dont nous devons discuter aujourd'hui est l'article 4. Je reviens donc aux dispositions du groupe A. Nous avons déjà parlé des deux dispositions du groupe B prévues aujourd'hui.

Le CNLA, le Conseil national des lignes aériennes du Canada, a demandé une exemption de l'application de cette disposition. Je vais simplement rappeler ce qu'exige cette disposition, et j'aimerais présenter mes excuses aux autres participants, car je me répète.

Le fournisseur de services de transport qui met à la disposition du public des renseignements au sujet de ses services ou installations liés au transport doit veiller à ce que ces renseignements, s'ils sont sur support électronique, soient fournis sur support compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. S'ils sont uniquement sur support papier, qu'ils soient fournis, sur demande, en gros caractères, en braille ou sur support électronique. S'ils sont sur support audio, qu'ils soient fournis, sur demande, sur support visuel. S'ils sont sur support visuel, qu'ils soient fournis, sur demande, sur support audio.

Si une personne handicapée présente une demande pour l'un des supports mentionnés ci-dessus, le fournisseur de services de transport doit fournir sans délai les renseignements sur le support demandé.

Pour résumer, l'article 4 exige que les fournisseurs de services de transport s'assurent que les personnes handicapées sont en mesure de recevoir les renseignements accessibles au public concernant leurs services ou leurs installations, y compris leur équipement, dans des formats accessibles à ces voyageurs. Cela exige d'offrir ces renseignements dans des formats de communication de substitution.

De plus, les renseignements sur les sites Web ou sur d'autres supports électroniques doivent être compatibles avec les technologies d'adaptation, notamment les logiciels qui convertissent le texte en message vocal (lecteurs d'écran) pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Comme nous l'avons mentionné, les renseignements disponibles sur support audio doivent aussi être fournis sur support visuel, et vice versa. Pour répondre à cette exigence, il peut suffire de dire à une personne ce qui est représenté visuellement, par exemple sur un écran montrant les heures d'arrivée et de départ à l'aéroport, ou de mettre sur papier les renseignements communiqués dans une annonce ou sur un autre support audio.

Il est également nécessaire de prendre toutes les mesures raisonnables pour être prêt à fournir ces renseignements dans le format de communication de substitution demandé le plus tôt possible.



Pour être clair, « sans délai » est contextuel. Cela dépend des circonstances particulières. Et je l'ai déjà mentionné, un règlement ne peut pas présenter toutes les situations possibles. Mais, vous savez, pour obtenir les renseignements sur un service particulier en braille, et peut-être pour certains transporteurs dans des circonstances particulières, il pourrait falloir un peu plus de temps.

Mais l'idée générale – et c'est en quelque sorte une disposition fondamentale – est que les renseignements mis à la disposition du public au sujet de services ou d'installations sont fournis à diverses personnes handicapées de manière à leur être accessibles.

Je pense que cet ensemble particulier d'exigences existe depuis longtemps. Vous savez, il remonte à l'époque du Code. Les codes de pratiques volontaires ont été mis à jour pour tenir compte des technologies modernes.

En gardant ces éléments contextuels à l'esprit, j'aimerais en savoir un peu plus au sujet, je suppose, d'autres points que vous aimeriez soulever de la part de transporteurs à propos de la nécessité d'une exemption de l'application de cette exigence particulière.

**Suzanne Acton-Gervais:** Alors, Marcia, je vous remercie, et je suis désolée que vous ayez dû répéter tout cela à cause de moi, parce que je me suis absentée pendant la réunion.

Selon ces informations, il semble que ce soit une disposition un peu plus générale et souple que ce que nous imaginions de notre côté. Je vais devoir me pencher là-dessus et en discuter un peu plus avec mes membres.

L'un des aspects à considérer est que nous devons comprendre un peu mieux comment cette disposition s'applique et quelle est sa portée, par exemple. Est-ce qu'elle s'applique, par exemple, seulement aux aéroports, etc.? Nous avons certains défis à relever. Par exemple, les transporteurs ont parfois, vous savez, de très grandes quantités de courriels qui sont envoyés aux passagers par des fournisseurs, et nous avons du mal à vérifier et à nous assurer qu'ils sont fournis en format accessible, par exemple, comme vous pouvez l'imaginer.

Il en va de même pour tout renseignement fourni par téléphone, par exemple par un centre d'appels. Donc, vous savez, est-ce que ces messages doivent être transmis dans un format de communication de substitution, etc.? Je crois que nous aurions besoin

d'un peu plus de précisions et de consulter nos membres pour nous assurer de bien comprendre l'applicabilité de cette disposition et d'être en mesure de la respecter.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci de vos commentaires. Pour clarifier, vous savez, il est généralement nécessaire de s'assurer que les renseignements communiqués au public au sujet des services ou des installations sont fournis dans un format accessible, ou sur demande sur un support visuel ou audio. Donc, pour ce qui est de la portée de cette obligation, cela dépend, dans une certaine mesure, de vos opérations.

Encore une fois, vous savez ce que signifie l'expression « sans délai »? Je veux dire que cela dépend des renseignements en question et des circonstances particulières. Mais, par exemple, l'information standard sur les réservations et ce genre de choses, ça devrait être... On s'attend à ce que ce soit toujours accessible immédiatement. D'autres choses comme, peut-être, un bon de repas qui est émis de façon inattendue, je ne sais pas, dans un endroit très éloigné, où il serait plus difficile de le fournir en braille en raison des circonstances particulières. Je ne veux certes pas préjuger des circonstances. Mais le principe général est de rendre tous les renseignements accessibles.

Madame Clarke, je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose à ce que j'ai dit?  
Susan Clarke de mon équipe?

Nous ne pouvons pas vous entendre, Susan.

**Susan Clarke:** Et maintenant?

**Marcia Jones:** Désolée, Susan, nous ne pouvons toujours pas vous entendre.

Non. Glenda, peut être que vous voulez apporter des précisions?

**Glenda Nicol:** Pas pour l'instant. Je crois que les renseignements qui devraient être facilement accessibles, par exemple sur un menu à bord d'un aéronef, sont le genre de renseignements standards qui sont fournis à tout le monde. Sans parler au nom des membres dans le cas où une plainte est déposée, on s'attend à ce que ces renseignements soient accessibles à quiconque dans un format qui lui convient, étant entendu qu'il pourrait y avoir des situations inattendues dans lesquelles il pourrait être impossible de fournir les renseignements immédiatement.

**Susan Clarke:** Pouvez-vous m'entendre maintenant?

**Marcia Jones:** Merci.

Désolée, Susan, nous ne pouvons pas vous entendre. Je crois que nous avons des problèmes techniques.

Je ne sais pas si quelqu'un d'autre a levé la main?

**Glenda Nicol:** Kerianne, d'Air Canada, a levé la main, ainsi que Suzanne Acton-Gervais.

**Marcia Jones:** D'accord. Parfait. Eh bien, Suzanne, allez-y. C'était votre point, alors commencez.

**Suzanne Acton-Gervais:** Merci de ces précisions.

Oui, encore une fois, c'est juste que nous aimerions mentionner que les renseignements qui viennent des différents fournisseurs, comme je l'ai mentionné plus tôt, sont vraiment importants et qu'il est extrêmement difficile de les gérer. Certains transporteurs, vous savez, transmettent des courriels venant de plus de 200 fournisseurs à différentes fins. Permettez-moi donc de vous donner une idée de ces courriels promotionnels. Il pourrait s'agir d'offres de cartes de crédit, de voyages, etc. Alors je crois que nous sommes vraiment curieux de savoir dans quelle mesure nous devons nous conformer et, si ces courriels se rapportent à leurs services ou installations, quelle serait, encore une fois, l'applicabilité et quelle est notre obligation lorsqu'ils sont envoyés par un transporteur.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci. Nous pouvons vous donner d'autres précisions. Je demanderai maintenant aux autres participants d'intervenir.

Alors, Madame Wilson, avez-vous quelque chose à dire?

**Kerianne Wilson:** Oui, s'il vous plaît, et je...

**Marcia Jones:** Votre micro est éteint.

**Kerianne Wilson:** Oh, merci! J'aurais juré que j'avais allumé le micro. En tout cas, merci, Marcia.

Je ne veux pas être pointilleuse, mais je voulais simplement souligner le fait que pour cet exemple précis du menu à bord, il y a une autre option pour se conformer, c.-à-d. donner des informations complètes sur son contenu. Je voulais simplement que ce soit clair.

**Marcia Jones:** Oui, merci.

Glenda, vous avez dit qu'une autre personne avait levé la main? Je suis désolée, mais j'ai de la difficulté à le voir sur mon écran.

**Glenda Nicol:** Pas de problème. Natalie Musseau, de Marine Atlantique, a levé la main.

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

Allez-y.

**Nathalie Musseau:** Merci, Marcia. Juste un point à clarifier. Nous... Il serait bon pour nous de comprendre également l'ampleur de la demande. Donc, ce que nous comprenons, c'est qu'il faut également offrir une solution de rechange quelconque, vous savez, un support vocal plutôt qu'un imprimé, un imprimé plutôt que la voix dans un certain format, et qu'ainsi nous serions conformes. Si un autre format de communication de substitution était demandé, le braille ou quelque chose de plus précis, il nous faudrait un peu plus de temps pour répondre.

Je reviens à l'exemple du menu. Donc, si nous avons un support audio et, vous savez, un texte électronique en gros caractères, nous pouvons en informer les personnes, mais si quelqu'un demande expressément le braille, il se peut que nous n'ayons pas ce format sous la main. Est-ce là l'attente à satisfaire? J'aimerais juste que ça soit clair.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci. Donc, l'une des choses qui caractérisent un règlement – et c'est le cas en particulier avec ce règlement -, par exemple avec les voyages, c'est que plusieurs différentes situations peuvent se produire. J'imagine, juste pour récapituler, les exigences s'appliquent aux renseignements sur les services ou les

installations liés au transport. Puis, il y a des exigences précises qui se rapportent au support électronique. Si vous fournissez des renseignements sur support électronique, celui-ci doit être compatible avec les technologies d'adaptation. Ainsi, si le transporteur choisit de fournir des renseignements sur des services ou des installations liés au transport sur un support électronique, celui-ci doit être compatible avec les technologies d'adaptation.

Si le transporteur choisit de fournir les renseignements uniquement sur support papier – bien que je ne crois pas que ce soit le cas de nombreux transporteurs aujourd'hui –, il doit aussi les fournir, sur demande, en gros caractères, en braille ou sur support électronique. Donc, tout dépend de ce que la personne demande.

Si les renseignements sont sur support audio, ils doivent aussi être fournis sur support visuel. S'ils sont disponibles sur support visuel, ils doivent aussi être fournis sur support audio. Concernant l'exigence de les fournir « sans délai », elle serait vraiment contextuelle. Vous savez, il y a des cas qui pourraient se présenter à nos membres et qu'ils pourraient interpréter d'une certaine façon. Cependant, de façon générale, si vous recevez une demande pour, comme je l'ai dit, un texte en braille – pas que je veuille me limiter au braille tout le temps –, mais, vous savez, dans une région éloignée où ce genre de demande n'est pas courante, cela prendrait probablement plus de temps que lorsqu'il s'agit de quelque chose qui est régulièrement offert au public, des renseignements, par exemple, qui sont régulièrement offerts.

Donc, le principe et l'esprit de cette disposition consistent à s'assurer que les renseignements que vous offrez au public sont accessibles à tous et que tout le monde peut y avoir accès. Vous savez, ce n'est pas une obligation générale d'offrir, par exemple, tous les renseignements en gros caractères. Mais si vous n'offrez ces renseignements que sur support papier et qu'un passager demande un texte en gros caractères, vous devez lui fournir un texte en gros caractères.

Je suppose que, vous savez, la plupart des transporteurs qui sont ici, sinon tous, le feraient. Donc, je ne crois pas que – d'après notre évaluation personnelle – qu'il s'agisse d'une obligation très exigeante ou très inhabituelle par rapport à ce que vous faites déjà.

C'est vraiment l'esprit de cette exigence. J'espère que c'est plus clair.

**Suzanne Acton-Gervais:** Oui, cela s'explique en quelque sorte par un manque de perspective; de notre point de vue, c'est la portée de la disposition qui a amené les membres à demander une prolongation. Comme vous l'avez dit, vous savez, beaucoup de pratiques sont déjà en place. C'est la portée qui était vraiment préoccupante et le fait de pouvoir l'atteindre.

**Marcia Jones:** D'accord. Nous vous remercions de cette précision.

Est-ce que quelqu'un d'autre a levé la main?

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

**Marcia Jones:** Merci.

Allez-y.

**Kerianne Wilson:** Je suis parvenue à activer mon micro cette fois-ci, c'est un bon début.

Je voulais juste parler brièvement de ce que vous avez dit, Marcia, à propos de la nature contextuelle de la disposition, vous savez, ça va dépendre de l'interprétation des chiffres. Si je peux juste m'en tenir au point de vue d'un fournisseur de services de transport, il s'agit d'une situation très inconfortable sur le plan de la conformité.

Bien entendu, nous comprenons qu'il y a une certaine souplesse et qu'il y a un besoin pour cela. Je suis certaine que je parle au nom de tous les fournisseurs de services de transport qui participent à cet appel quand je dis que nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour répondre aux besoins, et nous prenons assurément déjà des mesures d'adaptation. Mais ce manque de certitude est... C'est tout simplement un risque inconnu, c'est pourquoi il est impossible de se sentir tout à fait à l'aise parce que cette disposition est rédigée de façon si générale que, franchement, elle offre très peu de conseils pratiques utiles.

C'est peut-être quelque chose que l'OTC pourrait examiner de nouveau pour voir s'il pourrait ajouter quelques précisions dans ses documents d'orientation.

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

Nous reconnaissons que les transporteurs qui participent aux discussions cherchent à se conformer à ces dispositions.

Monsieur Greco, je pense que vous avez levé la main.

**Lui Greco:** Oui. C'est exact.

Je crois donc que les exemples dont nous avons parlé jusqu'à présent sont tout à fait pertinents. Je veux dire qu'il n'y a pas... Il ne fait aucun doute que si vous avez un menu sur support papier et que quelqu'un vous en lit le contenu, ce n'est pas la solution idéale, mais cette solution suffira neuf fois sur dix pour la plupart des gens.

Là où je crois qu'il y a un peu de résistance, si vous voulez – je ne peux pas penser à un meilleur mot –, et où cela devient selon moi problématique, ce sont les documents sur les voyages, par exemple les confirmations par courriel, le fait de les recevoir dans des formats de communication accessibles.

Il s'agit d'un problème courant pour tous les transporteurs. Sans exclusion, sans exception. Je pense que c'est la raison pour laquelle la communauté a exercé des pressions, si vous voulez, depuis la fin des années 1990, je pense bien, lorsque le code de pratique relatif aux communications a été adopté, et que cela a été et demeure un problème.

Le point de vue de l'INCA à ce sujet est qu'il n'est pas si compliqué de rendre les documents accessibles. C'est plus difficile de piloter un aéronef que de rendre des choses accessibles. Mais si ce n'est pas le cas, si cela n'est pas intégré à l'étape des exigences ou de la conception, alors oui, vous allez avoir des problèmes.

Les fichiers PDF, qui sont omniprésents non seulement dans le secteur des transports, mais partout, s'ils ne sont pas bien exécutés en pensant à l'accessibilité, ils peuvent être un cauchemar.

Donc, si quelqu'un reçoit un document dans un format qui est complètement inutilisable et que les renseignements qu'il doit en tirer, qu'il s'agisse de modalités, de prix ou de logistique concernant ce qu'il achète, par exemple l'heure de départ, l'heure d'arrivée, ce type de renseignements qui sont accessibles aux personnes qui n'ont pas de trouble de la perception ou de difficulté à lire les imprimés, alors ce document

devrait aussi être offert aux personnes qui ne peuvent pas lire les imprimés traditionnels.

Donc, si le Cabinet accorde une exemption à ce sujet, nous aimerions – comme nous l’avons dit dans nos commentaires écrits il y a un certain temps – que les fournisseurs de services qui demandent une exemption présentent une stratégie ou un plan pour indiquer quand et comment ils se conformeront au règlement.

Bien sûr, ce n’est pas une question urgente aujourd’hui et elle ne le sera probablement pas au cours des trois prochains mois, mais si nous avons cette conversation dans deux ans au sujet de l’absence de documents et de renseignements essentiels sur des supports accessibles... Si nous avons encore cette conversation, alors, franchement, nous verrons que la législation a échoué et que les participants à cette discussion n’ont pas réussi à relever la barre et à réaliser l’objectif du Canada d’avoir un secteur des voyages véritablement sans obstacle.

C’est tout. Merci.

**Marcia Jones:** Je vous remercie de vos commentaires.

Je pense qu’il s’agit d’une disposition très importante pour la communauté des personnes handicapées d’après ce que nous avons entendu lors de nos consultations. Je vous remercie de tous les commentaires réfléchis qui ont été faits sur cette question.

Avez-vous d’autres commentaires à ce sujet?

**Glenda Nicol:** Corry, de l’Alliance pour l’égalité des aveugles canadiens a levé la main, ainsi que Madame Jodhan.

**Marcia Jones:** D’accord, parfait.

Allez-y, Corry.

**Corry Stuiwe:** Vous avez 1 000 fois raison, Marcia, cette question nous tient vraiment à cœur.

Pour donner suite à ce que Lui vient de dire, je crois que la production de formats de communication de substitution n’a jamais été aussi facile et économique



qu'aujourd'hui. Je pense qu'un certain nombre de personnes ont peur de la production de documents en braille, et je comprends leur réticence.

Mais vous savez, je veux dire, vous seriez vraiment surpris par le nombre limité de personnes qui demandent des documents en braille. Par conséquent, je demande de nouveau à l'industrie de faire appel à votre meilleure ressource, à savoir ceux d'entre nous qui sont dans le domaine, ceux qui sont issus de groupes et d'organisations formés de personnes aveugles ou qui défendent leurs intérêts.

Je crois aussi, vous savez, que cette disposition nous incite à innover.

Pour revenir à l'exemple du menu dans l'avion, peut-être qu'une solution serait de l'envoyer par courriel à un voyageur potentiel avant son départ. Vous savez, je pense que nous pouvons le faire et qu'il serait facile et rentable de le faire à l'avenir.

J'aimerais aussi ajouter que cela n'est pas aussi difficile, ni peut-être aussi intimidant que ça semble l'être sur papier.

Merci.

**Marcia Jones:** Merci beaucoup, Corry.

Y a-t-il d'autres commentaires?

**Donna Jodhan:** Je voulais juste dire quelques mots. Je m'appelle Donna Jodhan.

**Marcia Jones:** Oui.

**Donna Jodhan:** Pouvez-vous m'entendre?

**Marcia Jones:** Oui.

**Donna Jodhan:** Merci.

Je ne peux que faire écho à ce que Lui et Corry ont dit, mais il est crucial que la documentation nous soit fournie dans des formats de communication accessibles. Si nous ne pouvons pas y arriver, la LCA représenterait un échec pour l'industrie du voyage et cela m'attristerait énormément.

Je ne pense pas que cela arrivera. Je crois que nous avons la capacité d'utiliser des technologies améliorées pour réduire les délais de production. Je crois aussi que tous ici ont la détermination et les ressources nécessaires pour essayer de travailler ensemble à s'assurer que des formats de communication de substitution sont accessibles. C'est très important.

Et vous savez, en ce qui concerne le menu à bord de l'avion, une solution serait d'envoyer un courriel à l'avance, s'il est disponible. Je crois qu'il s'agit là d'une solution, et je trouve important que nous essayions de trouver une solution réalisable.

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

Y a-t-il d'autres commentaires à ce sujet?

**Glenda Nicol:** Heather Walkus a levé la main.

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

**Heather Walkus:** Oui, merci.

J'aimerais juste faire écho à ce que tout le monde a dit, mais aussi vous répéter de faire appel à nous. Nous connaissons les organisations qui produisent ces documents. Nous savons qui peut le faire pour vous beaucoup plus facilement que ce que vous pourriez peut-être faire par vous-même.

Parfois, vous prenez le chemin le plus long, alors que nous sommes là, tout près. Je crois donc que si nous travaillons ensemble pour trouver des solutions, nous épargnerons du temps et de l'argent, et beaucoup d'angoisse de notre part.

Merci.

**Marcia Jones:** D'accord, merci à tous.

Avez-vous d'autres commentaires au sujet de cette disposition?

**Glenda Nicol:** Je ne vois pas d'autre main levée en ce moment.

**Marcia Jones:** D'accord, merci.

Je pense donc que nous avons abordé toutes les dispositions prévues aujourd'hui.

À mon avis, nous avons eu une discussion très productive. Je suis reconnaissante à tous d'avoir bien voulu participer à la réunion d'aujourd'hui pour présenter les positions de leur organisation sur ces questions, et à l'industrie d'avoir parlé avec franchise et d'avoir accepté d'examiner des options pour mettre en œuvre les dispositions, malgré le contexte actuel. Je remercie également la communauté des personnes handicapées d'avoir partagé ses expériences de voyage et d'avoir proposé des options et des solutions qui les concernent directement.

Je crois donc que pour la prochaine réunion, mon équipe communiquera avec tous les participants afin de voir s'il faut réserver un peu plus de temps à la communauté des personnes handicapées, par exemple, pour faire présenter des observations, ou peut-être ajouter d'autres points à l'ordre du jour. Puis nous modifierons l'ordre du jour en conséquence.

Bien entendu, notre objectif est de passer en revue toutes les dispositions pour lesquelles des exemptions ont été demandées en suivant un processus relativement efficace et en respectant le temps limité dont chacun dispose en ce moment.

J'imagine que notre prochaine série de discussions portera sur ce que nous considérons comme les dispositions du groupe B, puis sur certaines dispositions du groupe C.

Je vais m'arrêter ici pour demander s'il y a des questions avant de lever la séance.

**Glenda Nicol:** Graham Keithley a levé la main.

**Marcia Jones:** D'accord, merci.

Allez-y, Monsieur Keithley.

**Graham Keithley:** Merci.

Je m'appelle Graham Keithley, d'Airlines for America.

Par souci d'efficacité, je dirais qu'une grande partie des précisions apportées aujourd'hui par l'OTC a aidé les transporteurs à comprendre le règlement et à remettre leurs demandes d'exemption en perspective.

Avant de discuter de la prochaine série de dispositions, est-ce que l'OTC pourrait fournir des précisions pour que nous puissions en discuter avec nos membres, ou que les compagnies aériennes puissent les assimiler avant la prochaine discussion afin que nous soyons en mesure de présenter une mise à jour, ainsi de suite, à l'OTC et au groupe de travail?

J'aimerais juste pouvoir... J'avoue qu'Airlines for America a demandé des exemptions de l'application des articles 58 et 59, dont il sera probablement question la semaine prochaine. Si l'OTC apporte des précisions à l'avance, je pourrai en faire part à mes membres, recueillir leurs commentaires, et ainsi présenter des observations plus approfondies et éclairées la semaine prochaine. Je crois que ce serait utile.

**Marcia Jones:** D'accord, merci pour cela. Nous pouvons certainement examiner la possibilité de le faire. Nous reconnaissons que vous parlez au nom de vos membres et que vous aimeriez vous préparer aux discussions.

**Glenda Nicol:** Linda, de l'IATA, et Heather Walkus ont levé la main.

**Marcia Jones:** D'accord.

Linda, allez-y.

**Linda Ristagno:** Oui, merci. Merci beaucoup.

Tout d'abord, merci d'avoir organisé cette réunion et de nous avoir invités. C'était vraiment intéressant de voir la coordination à l'œuvre, de voir comment elle est possible, et aussi de connaître les points de vue des passagers.

Je voulais simplement ajouter au commentaire de Graham. Il serait vraiment important pour nous de comprendre comment nous pouvons... Parce que les articles 58 et 59 seraient... Je veux dire que nous avons soumis des commentaires précis sur ces deux articles parce que nous examinons aussi leur application dans une perspective internationale et pas seulement canadienne.

Donc, si vous pouviez nous en dire un peu plus sur vos attentes, nous pourrions consulter nos membres et probablement vous en dire davantage sur leurs perspectives

opérationnelles pour nous assurer que nous pouvons les appuyer... En fait, qu'il existe différentes applications possibles de ces deux articles.

Merci.

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

Madame Walkus?

**Heather Walkus:** Oui, j'aimerais remercier tout le monde pour votre... Je suppose, pour votre volonté de mettre en œuvre le règlement le plus tôt possible et pour votre engagement envers l'accessibilité au Canada et partout dans le monde, espérons-le.

J'aimerais aussi vous demander, lorsque vous reviendrez à cette table, de songer à nous indiquer quels sont pour vous les coûts de remplacement des fauteuils roulants. Si nous obtenons des chiffres, même s'ils demeurent approximatifs, nous aurons des données objectives et quantifiables à examiner. Ainsi, nous saurons quelle est la norme quand nous envisageons de modifier le règlement ou d'accorder des prolongations. Ce serait donc très utile.

Permettez-moi aussi de répéter que la communauté des personnes handicapées est votre partenaire et non votre adversaire. Chaque fois que nous pouvons trouver un terrain d'entente et nous entraider, nous voulons le faire et nous croyons sincèrement que l'industrie ne devrait pas assumer à elle seule tous les coûts relatifs à l'accessibilité, surtout dans le contexte actuel de la pandémie de COVID-19. Nous vous demandons de travailler avec nous et avec le gouvernement, et souhaitons faire valoir que l'accessibilité et l'équité dans le réseau de transport comptent aussi parmi les domaines dans lesquels l'industrie a besoin de soutien.

Alors, merci infiniment.

**Marcia Jones:** Merci pour vos commentaires.

Est-ce que quelqu'un d'autre veut faire un dernier commentaire?

**Glenda Nicol:** Je ne vois aucune autre main levée en ce moment.

**Marcia Jones:** D'accord. Merci encore à tout le monde. Nous avons eu une excellente discussion. Ce type d'approche est un peu novateur. Nous vous sommes donc reconnaissants d'avoir accepté de participer, de discuter de solutions possibles et de nous avoir communiqué de l'information. Il semble que notre équipe ait quelques livrables à préparer. Nous ferons donc un suivi auprès de vous. Nous espérons poursuivre la discussion avec vous tous la semaine prochaine.

Merci à tous. Bonne soirée.

**Suzanne Acton-Gervais:** D'accord, Marcia.

Merci à vous tous.

---

La réunion s'est terminée à 15h55.

---

### **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 9 mars 2021