



Mise au point :

Progrès et défis en matière d'accessibilité du transport aérien au Canada

Commentaire de
Stephanie Cadieux,
Dirigeante principale de
l'accessibilité, 2025



Bureau de la dirigeante principale
de l'accessibilité du Canada

Office of the Chief Accessibility
Officer of Canada

Canada



Mise au point : Progrès et défis en matière d'accessibilité du transport aérien au Canada

**Commentaire de Stephanie Cadieux,
Dirigeante principale de l'accessibilité**



Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1-800-O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécopieur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2025

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF N° de cat. Em12-153/0-2025F-PDF
ISBN 978-0-660-79926-1

Introduction

Lorsque j'ai accepté le poste de Dirigeante principale de l'accessibilité en 2022, une tâche majeure venait tout juste de commencer. L'accessibilité étant un vaste domaine, je savais qu'il me serait impossible de m'attaquer à tous les enjeux d'un seul coup.

La Loi canadienne sur l'accessibilité établit sept secteurs prioritaires :

- 1** l'emploi;
- 2** l'environnement bâti (bâtiments et espaces publics);
- 3** les technologies de l'information et des communications (TIC);
- 4** les communications, autres que les TIC;
- 5** l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- 6** la conception et la prestation de programmes et de services;
- 7** le transport (les compagnies aériennes ainsi que les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

Je savais que le transport et l'accessibilité des voyages aériens constituaient un domaine d'action prioritaire. Cependant, je ne pouvais me douter de l'importance que prendrait cette question pour moi en octobre 2023, lorsque mon fauteuil roulant a été oublié lors d'un vol entre Toronto et Vancouver. Cet incident m'a fait comprendre que mon expérience n'était pas isolée, mais au contraire trop fréquente. De nombreux témoignages similaires circulaient déjà dans les médias, et d'autres ont suivi. Il est devenu évident qu'il s'agissait d'un problème systémique, qu'on ne pouvait plus ignorer. Le temps des excuses était révolu : il fallait agir.



Depuis, j'ai beaucoup appris sur l'accessibilité du transport aérien et je suis déterminée à mettre mes connaissances au service des personnes en situation de handicap, du secteur du transport aérien et du grand public.

Je précise que mon expérience est celle d'une voyageuse utilisant un fauteuil roulant, et c'est sous cet angle que je concentrerai mes propos, simplement parce que c'est la réalité que je connais le mieux. Je propose cette démarche comme un moyen de poursuivre des discussions importantes et de maintenir l'élan en faveur du changement. Lorsqu'on parle d'accessibilité du transport aérien, les fauteuils roulants et autres aides à la mobilité occupent souvent le devant de la scène médiatique. Mais il est essentiel de reconnaître que les voyageurs ayant d'autres types de handicaps rencontrent eux aussi des obstacles importants.

Selon une enquête menée par Statistique Canada en 2021, intitulée [Accessibilité dans les organisations du secteur public fédéral au Canada, 2021](#), les personnes ayant de la difficulté à entendre étaient les plus nombreuses à signaler des obstacles au transport (78,4 %). Les pourcentages de voyageurs rencontrant des obstacles demeuraient élevés pour d'autres types de handicaps, soit 74,4 % pour les handicaps physiques, 71,6 % pour les déficiences visuelles ou la cécité, 68 % pour les handicaps cognitifs et 69,6 % pour les autres problèmes de santé ou problèmes de santé à long terme.

Ces statistiques étaient exactes au moment de la rédaction, mais il est possible qu'elles aient changé depuis. Le besoin de données de meilleure qualité et en plus grand nombre sur l'accessibilité du transport aérien demeure, et je reste ouverte à toute mise à jour ou contribution en ce sens.

Dans les pages suivantes, je ferai référence au travail d'un grand nombre de défenseurs et de défenseures de l'accessibilité, dont certains seront mentionnés nommément. Il est important de noter que cette liste n'est en aucun cas exhaustive. Je tiens à exprimer ma reconnaissance à toutes les personnes qui partagent leurs histoires, mènent un travail de plaidoyer acharné et suscitent le changement de l'intérieur. Au bout du compte, ce sont des efforts collectifs et constants qui permettront d'obtenir des progrès durables.

Enfin, bien que ce commentaire soit axé sur le transport aérien, les problèmes d'accessibilité concernent tous les modes de transport – maritime, ferroviaire et routier – et doivent être résolus. Mon rapport annuel de cette année abordera d'ailleurs l'accessibilité dans l'ensemble du secteur du transport.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à toutes les personnes qui partagent leurs histoires, mènent un travail de plaidoyer acharné et suscitent le changement de l'intérieur. Au bout du compte, ce sont ces efforts collectifs et constants qui permettront d'obtenir des progrès durables.

Par où commencer : priorités recommandées

Rendre le transport aérien accessible est à la fois une mesure équitable et une décision judicieuse. Alors que les secteurs publics et privés cherchent à concentrer leurs efforts et leurs investissements pour améliorer la vie de tous les Canadiens, j'invite les principales parties prenantes à accorder la priorité aux domaines suivants.

Données

La collecte de données plus nombreuses et de meilleure qualité est essentielle pour repérer plus rapidement les obstacles et mesurer les progrès réels en matière d'accessibilité du transport aérien. Le gouvernement du Canada devrait présenter de nouveau au Parlement le projet de loi C-52, qui vise à conférer au gouvernement le pouvoir d'établir des règlements exigeant que les fournisseurs de services de transport, y compris les compagnies aériennes, recueillent et transmettent des données sur les plaintes liées à l'accessibilité.

Rapport sur les progrès

Chaque année, en juin, les compagnies aériennes doivent soumettre à l'Office des transports du Canada (OTC) un rapport sur les progrès réalisés en matière d'accessibilité. Ces rapports, rendus publics, constituent un pas vers une plus grande transparence. Cependant, le secteur doit aller plus loin : il doit rendre compte publiquement de ses engagements à éliminer les obstacles, des délais qu'il s'impose pour y parvenir, et surtout, des efforts consacrés à la formation du personnel et des travailleurs de première ligne. Ces employés ont une incidence directe sur l'expérience des passagers en situation de handicap et sur la dignité et le respect avec lesquels ils sont traités. Le secteur doit nous montrer à tous comment il s'efforce de s'améliorer et comment ces efforts s'inspirent directement des expériences vécues par les personnes en situation de handicap.

Campagnes de sensibilisation du public

Les principaux ministères fédéraux, l'OTC et les compagnies aériennes doivent tous entreprendre des campagnes d'information qui définissent clairement (en langage clair) les droits et les responsabilités des compagnies aériennes et des passagers. Une telle connaissance, en matière d'accessibilité, est synonyme de pouvoir : elle est essentielle pour améliorer concrètement l'expérience des personnes en situation de handicap dans les transports aériens.

Un enjeu crucial

Lorsqu'une compagnie aérienne perd les bagages d'un passager, c'est un désagrément. Mais lorsqu'elle perd le fauteuil roulant d'une personne, c'est une catastrophe.

Les aides à la mobilité sont de véritables extensions du corps humain. Elles doivent être manipulées avec soin et respect. Ces appareils médicaux personnalisés ne peuvent être remplacés par un simple bon d'achat dans une pharmacie ou un grand magasin local. Pour une personne en situation de handicap, la perte de son équipement ou le retard dans sa restitution signifie la perte totale de son autonomie, et souvent un risque grave pour sa santé.

Nous sommes des êtres humains, pas des machines. Les toilettes à bord des avions sont totalement inaccessibles pour de nombreuses personnes en situation de handicap. Si les toilettes étaient hors service pour tous les autres passagers, l'avion ne pourrait tout simplement pas décoller.

Des consignes de sécurité et des annonces sont émises pendant le vol, mais si vous ne pouvez pas entendre, comment savoir quand des informations importantes sont communiquées sans sous-titrage ou langue des signes?

Si vous êtes aveugle, comment trouver votre siège de manière autonome? Et une fois installé, pouvez-vous utiliser le système de divertissement? Les manuels de sécurité à bord sont-ils disponibles dans d'autres formats? Votre siège offre-t-il suffisamment d'espace pour accueillir votre animal d'assistance?

Lorsqu'il est question d'accessibilité du transport aérien, les problèmes rencontrés par les personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité, comme les fauteuils roulants, sont souvent les premiers à être abordés. Toutefois, l'inaccessibilité du transport aérien dépasse largement ce cadre et touche les sourds, les personnes aveugles, neurodiverses ou ayant d'autres handicaps.

Pour chaque défi, nous devons nous rappeler que nous parlons ni plus ni moins de la dignité humaine de chaque voyageur.

Les personnes en situation de handicap ont l'habitude de s'adapter à un monde qui n'a pas été conçu pour les inclure. Elles ont l'habitude de rencontrer des obstacles et sont expertes dans l'art de trouver des solutions innovantes. Elles connaissent également les dangers des voyages en avion. Certaines refusent même de voyager par crainte que quelque chose de grave, voire de catastrophique, ne se produise.

Pour beaucoup, cette peur est fondée sur des expériences passées. Mais les personnes en situation de handicap voyagent tout de même. En fait, elles souhaitent voyager davantage. Elles se déplacent pour des rendez-vous médicaux, des visites familiales, des vacances ou le travail et pourtant, les problèmes systémiques liés à l'accessibilité du transport aérien persistent.

**La situation ne peut plus durer :
le système doit s'adapter.**

Un tournant

Au cours des dernières années, plusieurs histoires ont marqué l'opinion publique : celles de Tim Rose, de Maayan Ziv, de Ryan LaChance, de Max Brault, de Rodney Hodgins, de Sarah Morris-Probert, et bien d'autres – sans oublier ma propre expérience, lorsque je suis arrivée à Vancouver pour constater que mon fauteuil roulant avait été oublié. Ce ne sont là que quelques-uns des exemples de manquements colossaux des compagnies aériennes à l'égard des passagers en situation de handicap.

D'innombrables autres expériences vécues par des personnes du monde entier, dont certaines m'ont été confiées en privé, m'ont poussée à consacrer une grande partie de mon temps à faire pression sur le gouvernement et le secteur pour qu'ils changent. À mesure que ces échecs et ces épreuves faisaient la une, il est devenu clair que les personnes en situation de handicap n'allait plus rester silencieuses. Le mouvement de plaidoyer s'est amplifié et le message a commencé à se faire entendre – dans l'industrie comme auprès des législateurs.

J'ai eu l'occasion de promouvoir le besoin de changements, de collaborer avec le secteur aérien pour aider à motiver l'action en faveur de ces changements et de me renseigner sur la complexité du système ainsi que sur les engagements et les améliorations qui sont impulsés au sein même de l'industrie.

J'ai beaucoup appris, et je pense qu'il est nécessaire de transmettre une partie de ces apprentissages avec vous tous, la communauté des personnes en situation de handicap, les aidants, l'industrie ainsi que les législateurs et les régulateurs. Je souhaite aussi les transmettre au grand public – car chacun de nous peut, à tout moment de sa vie, devenir une personne en situation de handicap.

Je crois qu'il est important d'être transparents quant aux problèmes, à leur complexité, aux efforts en cours et à la voie à suivre.

Qu'entendons-nous par «transport aérien accessible»?

Remettons les choses en perspective : qu'entendons-nous par «transport aérien accessible»? En termes simples, cela signifie que les personnes en situation de handicap peuvent voyager en avion partout où les autres le peuvent, qu'elles ont accès aux mêmes services et qu'elles sont accueillies avec le même respect, la même attention et la même dignité. Cela veut aussi dire que les produits et services qu'elles utilisent sont conçus pour répondre à leurs besoins particuliers.

Nous savons toutefois que nous n'y sommes pas encore. En 2025, Statistique Canada publiait des données révélatrices sur le lien entre handicap et transport. De 2022 à 2025, plus de la moitié (52 %) des Canadiens de 15 ans et plus ayant un handicap ou un problème de santé de longue durée ont effectué au moins un déplacement en avion, en train, en autobus ou en traversier. Leurs expériences en disent long. Parmi ceux qui ont voyagé :

47 %

d'entre eux ont rencontré un obstacle dans une gare ou un terminal ou bien à bord du véhicule; et

parmi ceux dont les besoins en matière d'accessibilité n'étaient pas satisfaits,

43 %

ont indiqué ne pas savoir comment demander les mesures d'adaptation ou les services nécessaires.

Au Canada, 27 % de la population s'identifie comme vivant avec un handicap. À l'échelle mondiale, une personne sur cinq a un handicap. C'est plus d'un milliard de personnes. Et oui, les personnes en situation de handicap voyagent.

Le rapport 2024 de MMGY Global, *Portraits of Travellers with Disabilities: Mobility and Accessibility*, révèle que les voyageurs à mobilité réduite dépensent 58,2 milliards de dollars américains par an en déplacements. Imaginez un instant à quel point ce chiffre pourrait croître si moins de personnes en situation de handicap renonçaient à voyager, découragées par des expériences négatives ou la crainte d'affronter des obstacles insurmontables.

L'accessibilité n'est pas un marché de niche. Ce n'est pas une option. C'est une nécessité.

Il s'agit d'un problème systémique bien ancré, qui retient enfin l'attention du public, des médias et des décideurs politiques – en particulier depuis les deux dernières années. En 2022 et 2023, plusieurs incidents graves survenus au Canada et aux États-Unis ont fait les manchettes. Ces situations ont poussé de nombreux défenseurs, dont moi-même, ainsi que l'honorable Carla Qualtrough et l'honorable Omar Alghabra (alors ministres de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap, et des Transports), à lancer des appels urgents à l'action. Leurs successeurs – l'honorable Kamal Khera, l'honorable Pablo Rodriguez et l'honorable Anita Anand – ont poursuivi ce travail et renouvelé les appels au changement.

**L'accessibilité n'est pas un marché de niche.
Ce n'est pas une option. C'est une nécessité.**

La réglementation et la situation actuelle

Le transport constitue l'un des piliers de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Les organismes et entreprises relevant de la compétence fédérale – notamment les transporteurs aériens, ferroviaires, maritimes et routiers, les aéroports, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada – sont tous assujettis à cette loi.

L'Office des transports du Canada (OTC), en tant qu'organisme de réglementation responsable du transport aérien au Canada, dispose également de règlements spécifiques en matière d'accessibilité, notamment : le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) et le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#), qui s'appliquent aux grands transporteurs, ainsi que le [Règlement sur les transports aériens](#) et le [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#), applicables aux plus petits transporteurs.

Il est essentiel de sensibiliser davantage le public et les acteurs du secteur à l'importance de l'accessibilité du transport aérien, mais aussi de comprendre comment améliorer concrètement la situation. Comme dans bien d'autres sphères, l'accessibilité est trop souvent traitée comme une réflexion après-coup ou un simple ajout. Lorsqu'on planifie les services et les infrastructures de demain, l'accessibilité doit être intégrée dès le départ. Plus nous attendons, plus nous créons d'obstacles, auxquels il faudra par la suite remédier. Ce dont nous avons réellement besoin, ce sont de systèmes et d'infrastructures universellement conçus, qui incluent tout le monde dès le départ.

En 2020, Scott Streiner, alors président de l'OTC, résumait bien cette idée lors du symposium mondial de l'Association du transport aérien international (IATA) sur l'accessibilité :

« Il existe deux arguments de base pour intégrer l'accessibilité dans le processus de reprise des activités : la décence élémentaire et le rendement des investissements. [...] Assurer l'accessibilité, c'est reconnaître la valeur et la dignité de chaque personne. Cela consiste à permettre à chacun de vivre dans l'autonomie et le choix. Cela consiste à respecter le droit fondamental à l'égalité d'accès. »

Je partage entièrement ce point de vue. La loi l'appuie. Les arguments économiques le confirment. Et pourtant, cette déclaration remonte à trois ans avant que mon propre fauteuil roulant ne soit égaré, quatre ans avant le Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien, et cinq ans avant la rédaction du présent texte. Depuis, l'OTC a reçu plus de 1300 plaintes supplémentaires liées à l'accessibilité dans le transport aérien.

Dans ce commentaire, je me concentrerai donc sur les grands transporteurs aériens réglementés par le gouvernement fédéral, tels que définis par l'OTC.



Rôles et responsabilités : qui fait quoi?

Les voyages aériens sont complexes. Comprendre qui est responsable de quoi aide à mieux cerner les enjeux. Chaque trajet implique une multitude d'acteurs – aéroports, services de sécurité, douanes et contrôle frontalier, compagnies aériennes et fournisseurs de services aériens, tels que les bagagistes et le personnel des terminaux. Chaque partenaire contrôle certaines étapes du parcours, tandis que d'autres aspects sont hors de son champ de compétence.

Lorsque le vol est international, une couche supplémentaire de complexité s'ajoute, car le voyage est alors soumis aux lois et aux règlements de plusieurs administrations. À cela se rajoute le fait que les besoins et les préférences des personnes en situation de handicap varient d'une personne à l'autre, et que le tout s'inscrit dans un secteur où les contraintes de coûts et de temps sont particulièrement fortes.

Comme ils sont tous mentionnés dans le présent commentaire, je vous présente ici un aperçu de certains des principaux acteurs dans le domaine de l'accessibilité du transport aérien.

L'Office des transports du Canada (OTC) : Organisme de réglementation indépendant et tribunal quasi judiciaire, il administre la partie V de la *Loi sur les transports au Canada* et partage la responsabilité de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. L'OTC élabore, après consultation du ministre des Transports, des règlements sur l'accessibilité et traite les plaintes des passagers. Ses règlements s'appliquent seulement à tous les fournisseurs de services de transport relevant de la compétence fédérale qui transportent des passagers. Vous trouverez de plus amples renseignements sur son rôle plus loin dans ce commentaire.

Transports Canada (TC) : TC est le ministère fédéral qui assume la responsabilité globale des transports aériens, terrestres et maritimes au pays. Il est responsable des politiques et des programmes visant à garantir un réseau de transport sécuritaire, efficace et respectueux de l'environnement, ce qui englobe les transports accessibles.

Chaque trajet implique une multitude d'acteurs – aéroports, services de sécurité, douanes et contrôle frontalier, compagnies aériennes et fournisseurs de services aériens, tels que les bagagistes et le personnel des terminaux.

L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) :

L'OACI est chargée d'établir des normes et des règlements qui garantissent la sécurité, la régularité et l'efficacité du transport aérien mondial. En termes simples, l'OACI définit les lignes directrices qui régissent l'aviation civile dans le monde entier. En collaboration avec ses États membres, elle assure l'harmonisation des normes et favorise la coopération internationale. Les compagnies aériennes canadiennes se conforment généralement à ces normes.

L'Association du transport aérien international (IATA) :

L'IATA est l'association commerciale des transporteurs aériens du monde; elle représente quelque 350 transporteurs aériens qui effectuent plus de 80 % des voyages aériens. Elle prend en charge de nombreux domaines d'activité de l'aviation et contribue à l'élaboration des politiques industrielles sur les enjeux critiques liés à l'aviation, exerçant ainsi une influence sur l'innovation dans le secteur, ainsi que sur l'élaboration des normes, des politiques et des règlements.

Ce commentaire fait également référence au **Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA)**. Bien qu'il ne soit pas un organisme de réglementation, le CNLA regroupe les principales compagnies aériennes canadiennes, y compris Air Canada, Air Transat, Jazz Aviation et WestJet. Tous les membres du CNLA sont des entités sous réglementation fédérale en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le CNLA plaide en faveur de l'accessibilité du transport aérien en encourageant des changements positifs au niveau des politiques, des lois et des règlements.

En avril 2023, les membres du CNLA ont publié un engagement officiel envers l'accessibilité des passagers, qui a été signé par les présidents-directeurs généraux des compagnies aériennes membres du Conseil. Leurs objectifs s'articulent autour de quatre priorités :

- consulter les personnes en situation de handicap;
- améliorer le transfert des passagers et la manipulation des aides à la mobilité;
- accroître les fonctionnalités d'accessibilité dans les services de transport aérien;
- collaborer avec les gouvernements et les partenaires de l'industrie pour éliminer les obstacles tout au long du parcours du passager.

C'est compliqué, mais le changement ne peut plus attendre

Rendre le transport aérien accessible est compliqué et il faudra du temps pour résoudre complètement les problèmes et éliminer les obstacles. Le système fait intervenir une multitude d'acteurs, chaque fournisseur de services gérant une partie du voyage aérien. Il en résulte des expériences souvent incohérentes d'un voyage à l'autre, ce qui augmente très certainement les risques d'erreurs, d'oubli ou d'échec.



Quand on parle d'inaccessibilité ou des domaines où des améliorations urgentes s'imposent, on pense à des problèmes très concrets :

- la manipulation des fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité;
- le processus de transfert des personnes à mobilité réduite vers et depuis leur siège d'avion;
- l'inaccessibilité des toilettes à bord ou le manque de fauteuils roulants adaptés;
- l'absence de braille ou de systèmes d'orientation pour les passagers aveugles ou malvoyants;
- l'inaccessibilité des annonces en vol;
- l'inaccessibilité des systèmes de divertissement;
- le manque de services ou de systèmes adaptés pour les passagers sourds ou malentendants afin qu'ils aient accès aux annonces dans les aéroports ou en vol;
- les procédures d'urgence non inclusives;
- le manque d'espace pour les animaux d'assistance;
- les difficultés de navigation dans les aéroports;
- les services inadéquats pour les passagers neurodivers, et plus encore.

Les changements nécessaires dans ces domaines peuvent – et doivent – être mis en œuvre plus rapidement, de manière globale et coordonnée.

Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien

Lorsque le gouvernement fédéral a d'abord demandé aux compagnies aériennes d'améliorer leurs pratiques, les ministres responsables se sont engagés à organiser un sommet afin de réunir les acteurs du secteur et la communauté des personnes en situation de handicap pour discuter des enjeux. Le premier sommet a eu lieu en mai 2024.

À l'issue des discussions, j'ai publié une déclaration récapitulant les engagements pris par le gouvernement et le secteur de l'aviation, tout en [formulant plusieurs recommandations supplémentaires](#) pour accélérer le changement.

Les incidents médiatisés qui avaient déclenché la tenue du sommet ont également donné lieu à la réalisation d'une étude par le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités sur l'accessibilité du transport aérien au Canada. Le [rapport du Comité](#), déposé à la Chambre des communes le 20 juin 2025, comprenait 23 recommandations adressées au gouvernement fédéral, à l'Office des transports du Canada (OTC), aux compagnies aériennes et aux aéroports. Ces recommandations reprenaient plusieurs thèmes abordés pendant le sommet, ainsi que d'autres enjeux cruciaux. J'ai été particulièrement encouragée de voir le comité proposer notamment :

- que le gouvernement exige des lignes aériennes et des aéroports qu'ils transmettent toutes les plaintes liées à l'accessibilité à l'OTC, et que ces données soient rendues publiques;
- que les lignes aériennes mettent en place un système normalisé et accessible de traitement des plaintes, particulièrement pour les plaintes liées à l'accessibilité;
- que Transports Canada établisse des normes techniques exigeant la présence de toilettes accessibles et d'espaces pour fauteuils roulants à bord des avions.

Ce qui a été accompli jusqu'à présent

Le sommet a bel et bien servi de catalyseur. À la suite de cet événement, le Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA) s'est réuni pour élaborer un formulaire médical commun qui sera accepté par toutes les grandes compagnies aériennes. Cet outil permettra d'éviter aux personnes en situation de handicap de devoir remplir plusieurs formulaires différents et de payer plusieurs fois des frais médicaux pour les mêmes renseignements. Sa mise en place prend un peu plus de temps que prévu, mais on espère qu'il sera adopté sous peu.

De leur côté, les compagnies aériennes et les aéroports prennent, chacun à leur échelle, des mesures concrètes pour améliorer l'accessibilité. Les aéroports investissent dans leurs infrastructures en vue d'améliorer leurs installations et de les compléter avec des cabines de déshabillage et des toilettes adaptées, des salles sensorielles, des équipements modernisés et plus nombreux (tels que des ascenseurs et des rampes), des technologies d'assistance comme des systèmes de langue des signes ou de conversion parole-texte alimentés par l'intelligence artificielle, des applications numériques d'orientation, telles qu'AIRA et GoodMaps, des fauteuils roulants robotisés, des aires de détente pour chiens d'assistance, des stations de recharge destinées aux appareils d'aide à la mobilité, et bien plus encore. En 2024, le Conseil des aéroports du Canada, en collaboration avec Harper Learning et Universal Access Design, a lancé un nouveau programme national de formation destiné aux employés des aéroports. Son objectif : améliorer l'accessibilité et uniformiser l'expérience des voyageurs à l'échelle du pays.

De plus en plus d'aéroports installent également des boucles magnétiques afin de permettre aux passagers malentendants d'entendre plus clairement les annonces importantes malgré le bruit ambiant. Les autorités aéroportuaires suivent de près l'évolution des technologies audio inclusives de nouvelle génération, comme Auracast, qui pourraient offrir de nouveaux moyens d'aider les personnes sourdes ou malentendantes à mieux s'orienter dans les aéroports.



De son côté, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a repensé ses processus de contrôle de sécurité pour les rendre plus accessibles. Elle a déployé dans 16 aéroports du pays des facilitateurs reconnaissables à leur gilet bleu, dont le rôle est d'aider les personnes en situation de handicap à franchir les contrôles de sécurité et de veiller à ce que tous les passagers bénéficient d'un service sans obstacle aux points de contrôle.

Des entreprises dirigées par des personnes en situation de handicap développent de nouveaux produits visant à améliorer les transferts et à rendre l'expérience en vol plus confortable. Par exemple, la société britannique ableMove a conçu un dispositif novateur pour faciliter le transfert des passagers à mobilité réduite, et son fondateur collabore étroitement avec plusieurs aéroports pour améliorer leurs politiques et leurs pratiques. Au Canada, la jeune entreprise AbleFly, cofondée par Sandra Gualtieri, conçoit le dispositif AbleFly Comfort, un équipement personnalisable qui s'adapte aux besoins posturaux de chaque utilisateur. Ce dispositif offre un meilleur rembourrage, réduit la pression et reproduit les caractéristiques du fauteuil ou de l'aide à la mobilité de la personne, afin qu'elle se sente à l'aise, en sécurité et soutenue pendant le vol.

Les compagnies aériennes, pour leur part, investissent dans la formation du personnel, testent de nouvelles solutions pour mieux manipuler, ranger et suivre les aides à la mobilité, et s'emploient à rendre leurs sites Web plus conviviaux et accessibles. Elles s'emploient aussi à fournir aux passagers plus d'informations de qualité sur les services d'accessibilité disponibles, à soutenir le programme Tournesol de l'organisation Hidden Disabilities et à créer des comités consultatifs composés de personnes ayant une expérience vécue du handicap. En 2024, Air Canada a été mise au

courant par Michelle Mahoney qu'elle et d'autres personnes en situation de handicap avaient besoin de pailles pour boire. Des pailles sont désormais disponibles à bord. Chacune de ces mesures nous rapproche d'un système de transport aérien cohérent et respectueux.

Le Canada continue de jouer un rôle actif dans la promotion de l'accessibilité. En décembre 2024, à Montréal, Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), en collaboration avec l'Association du transport aérien international (IATA) et le Conseil international des aéroports, a tenu son premier symposium sur l'accessibilité dans l'aviation civile internationale. Depuis, l'OACI a inscrit l'accessibilité dans son plan stratégique en la présentant comme une aspiration essentielle : « Faire de l'aviation une partie intégrante d'un système de transport de personnes et de marchandises prospère, connecté, accessible, inclusif et abordable. »

Il s'agit d'un pas majeur vers un changement durable à l'échelle planétaire.

Pour sa part, l'IATA a réaffirmé son engagement en faveur de l'accessibilité – et de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies – à travers une résolution adoptée en 2019. L'organisation collabore aujourd'hui avec 350 compagnies aériennes membres réparties dans 120 pays, favorisant la coopération multilatérale et l'établissement de normes mondiales. Elle fournit à ses membres et aux fournisseurs de services aériens des lignes directrices afin de promouvoir les meilleures pratiques, l'harmonisation et la coordination dans l'ensemble du secteur.



Pendant cette même période, en 2024, le département américain des Transports a finalisé une nouvelle règle renforçant la protection des personnes en situation de handicap. Ces mesures s'inspirent en grande partie du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées du Canada*, tout en y ajoutant certaines dispositions notables, telles que la présomption automatique de violation en cas de mauvaise manipulation d'un fauteuil roulant, l'obligation d'informer les passagers lorsque leur fauteuil est chargé ou déchargé du compartiment de fret et une formation pratique approfondie pour les membres du personnel et les sous-traitants qui fournissent une assistance physique.

Cette nouvelle règle s'appuie sur deux changements majeurs déjà adoptés aux États-Unis : en 2022, la création de la première Charte des droits des passagers aériens en situation de handicap, qui vise à informer clairement les passagers de leurs droits; et en 2023, l'instauration d'une exigence selon laquelle les toilettes des avions à couloir unique devront être accessibles aux personnes en situation de handicap. Si ces avancées sont importantes, les personnes en situation de handicap doivent toutefois garder à l'esprit qu'elles ne signifient pas pour autant que de telles toilettes seront bientôt disponibles dans les avions.

Les nouveaux avions à couloir unique comptant 125 sièges ou plus, livrés à partir du 2 octobre 2026, devront être équipés de toilettes avec barres d'appui, boutons d'appel et serrures accessibles, ainsi que d'autres améliorations fonctionnelles. Ce n'est qu'à partir de 2035 que les nouveaux appareils devront disposer de toilettes plus spacieuses et entièrement accessibles. Le département américain des Transports a également jeté les bases d'une future réglementation qui permettrait aux passagers de rester dans leur propre fauteuil roulant à bord des avions, une évolution longtemps attendue.

Au Royaume-Uni, des militants se sont mobilisés pour réclamer un changement profond dans le secteur, au moyen d'une campagne baptisée #RightsOnFlights, dirigée par la présentatrice de télévision, militante, rédactrice touristique et artiste Sophie Morgan. Leur travail a conduit à la réalisation d'un documentaire intitulé «*Sophie Morgan's Right to Fly*» (Le droit de Sophie Morgan de prendre l'avion), ainsi qu'à la rédaction d'un projet de loi, le *Assisted Air Travel Act* (Loi sur le transport aérien assisté), actuellement soumis au gouvernement britannique.

Un groupe de travail sur l'accessibilité dans l'aviation a également été mis sur pied au Royaume-Uni pour examiner les enjeux liés au transport aérien. Son rapport, publié en juillet 2025, formule des

recommandations précises dans plusieurs domaines, notamment la formation du personnel, la mise à disposition d'informations aux passagers et la communication, la prise en compte des handicaps invisibles, la conception et la manipulation des aides à la mobilité, ainsi que la personnalisation des services.

Du côté de l'Union européenne (UE), des défenseurs tels que Jack Kavanaugh et le projet Aerofix collaborent activement avec des innovateurs, des régulateurs et des législateurs pour rendre possible un voyage de bout en bout à même son propre fauteuil roulant. Avec l'entrée en vigueur de l'acte législatif européen sur l'accessibilité en juin 2025, les entreprises sont désormais tenues de rendre leurs produits et services numériques – applications, sites Web, bornes interactives – accessibles à tous. Une période de transition jusqu'en 2030 est prévue pour leur permettre de se conformer à ces nouvelles exigences. L'UE a également mis à jour ses lignes directrices relatives à son règlement actuel sur l'accessibilité des passagers à mobilité réduite, et les législateurs envisagent d'introduire des règlements complémentaires pour combler les lacunes en matière de responsabilité et d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration d'équipement, tout en accordant aux autorités de meilleurs pouvoirs d'exécution.



Le rôle de l'OTC au Canada

Au Canada, bien que Transports Canada assume la responsabilité politique générale en matière d'accessibilité des transports aériens, c'est l'Office des transports du Canada (OTC) qui détient le pouvoir d'établir des règlements relatifs à l'accessibilité, après consultation du ministre des Transports.

L'OTC dispose de plusieurs leviers pour faire progresser l'accessibilité : il peut élaborer des codes de pratique, rendre des décisions de tribunal, ou encore convoquer des groupes de travail afin de favoriser la recherche et l'élaboration de meilleures pratiques. Il peut également adopter des règlements, dont plusieurs sont déjà en vigueur, notamment le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, le *Règlement sur les transports aériens* et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

En 2018, l'OTC a dirigé un groupe de travail international rassemblant des représentants d'associations de défense des droits des personnes en situation de handicap, de compagnies aériennes et d'organisations de services aéroportuaires du Canada et des États-Unis, de fournisseurs d'assistance au sol canadiens, de membres de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et de l'Association du transport aérien international (IATA), ainsi que du département américain des Transports. Deux fabricants d'aides à la mobilité et une entreprise spécialisée en location de matériel de mobilité y ont également pris part. Plus récemment, l'OTC, Transports Canada et le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) ont mené des études approfondies sur la retenue et l'arrimage sécuritaires des aides à la mobilité lors des voyages aériens, produisant des lignes directrices techniques pour l'industrie.

En cas de problème, l'OTC dispose également de pouvoirs d'exécution. De 2019 à 2024, il a émis 31 avis de violation, représentant un total de 1311250 \$ en sanctions administratives pécuniaires, à l'encontre de fournisseurs de services de transport ayant enfreint le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. Ces amendes, bien que substantielles, n'ont toutefois pas suffi à provoquer les changements structurels nécessaires au sein du secteur.

La compétence de l'OTC se limite aux plaintes liées à un obstacle associé au handicap d'un passager ou d'un client ou à son accès au réseau de transport fédéral, conformément à la [Loi sur les transports au Canada](#) (partie V, articles 172 et 172.1).

Dans de tels cas, l'Office peut traiter les plaintes concernant un obstacle lié aux fonctionnalités des TIC (telles que les sites Web ou les applications inaccessibles) ou d'autres types d'obstacles (notamment ceux liés à la communication, à l'environnement bâti, aux services ou autres) en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* ou d'autres règlements sur l'accessibilité administrés par l'OTC, ou tout autre obstacle à l'accessibilité du réseau de transport qui n'est pas couvert par les règlements sur l'accessibilité.

Les plaintes déposées par des employés concernant des obstacles sur leur lieu de travail, y compris ceux liés aux TIC, ne relèvent pas de l'OTC : elles doivent être adressées au commissaire à l'accessibilité. Pour réduire la complexité du système, les organismes chargés de recevoir et de traiter les plaintes en matière d'accessibilité ont mis en œuvre une approche de type «sans fausse route». Cette approche garantit qu'une plainte reçue par un organisme non compétent sera redirigée vers l'autorité appropriée, dans le but de réduire au minimum le fardeau et la confusion pour les plaignants.

L'importance des données

L'un des problèmes les plus frustrants pour moi, en tant que défenseure qui plaide en faveur d'améliorations, est le manque de données fiables et transparentes. Les 1300 plaintes déposées auprès de l'Office des transports du Canada (OTC) entre 2019 et 2024 ne reflètent qu'une partie de la réalité : elles ne tiennent pas compte des problèmes non signalés ni des améliorations réalisées depuis. En l'absence de données solides, il est impossible d'évaluer les progrès autrement qu'à travers des témoignages individuels ou des observations ponctuelles. Nous ne disposons pas de statistiques intersectorielles permettant de savoir combien de personnes en situation de handicap voyagent, quels services elles utilisent, combien d'incidents surviennent, ni si la situation s'améliore réellement au fil du temps.

Au sommet, un engagement a été pris. Le projet de loi C-52 aurait permis au gouvernement de créer un cadre réglementaire autorisant la collecte et le partage de données sur l'accessibilité, mais il n'a pas été adopté avant la fin de la législature et est mort au feuilleton. Il devra être repris et adopté pour que l'OTC puisse exiger des compagnies aériennes qu'elles collectent et déclarent des données.

Je ne saurais trop insister sur l'importance cruciale de cette question.

Culture

Bien que le travail de l'Office des transports du Canada (OTC) soit important et que nous ayons besoin de repères, les règlements ne changent pas la culture. Il en va de même pour la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Notre plus grand obstacle au changement est la culture. Traiter les personnes en situation de handicap avec dignité et respect ne peut être imposé par décret : cela relève des valeurs organisationnelles. Le changement doit venir du sommet, porté par des dirigeants visibles et engagés, qui affirment clairement que l'accessibilité n'est pas négociable. Si la direction n'incarne pas cette conviction, les pratiques ne suivront pas. Et si, dans la société, les personnes en situation de handicap continuent d'être perçues comme « inférieures », il restera trop facile de justifier un service inégal. C'est du capitalisme.

Lorsque vous recevez un service médiocre, ou que votre fauteuil roulant est endommagé ou perdu, il est facile de pointer les failles du système. Il reste beaucoup à faire. En tant que personne en situation de handicap et grande voyageuse, j'en suis fort consciente. Je le vis au quotidien. Et je sais, pour en avoir discuté avec des personnes du monde entier, que ces expériences se répètent dans de nombreux pays.

Le leadership canadien

En revanche, ce que j'ai également appris, et que vous ignorez peut-être, c'est que la situation au Canada est plutôt enviable. Nous devrions donc prendre le temps de reconnaître ce que nous avons que les autres n'ont pas, ainsi que les domaines dans lesquels le Canada se distingue sur la scène internationale.

Par exemple, pour les voyages à l'intérieur du pays, lorsqu'une personne en situation de handicap a besoin de plus d'un siège en raison de sa situation – que ce soit pour voyager avec une personne de soutien, un chien d'assistance, ou pour répondre à des besoins physiques particuliers –, les transporteurs doivent lui fournir un siège supplémentaire adjacent sans frais. Le Canada est le seul pays au monde à imposer une telle exigence.

De même, le Canada est le seul pays à avoir adopté des règlements obligeant les compagnies aériennes à créer des zones tampons pour les allergies graves, lorsqu'un passager en fait la demande.

Plusieurs groupes au Canada mènent des recherches sur les meilleures pratiques en matière de transport aérien. Le Centre pour la recherche sur les voyages aériens du Conseil national de recherches du Canada (CNRC) constitue une infrastructure unique au monde : il permet d'étudier l'ensemble de l'expérience de voyage, depuis l'arrivée et l'enregistrement à l'aéroport jusqu'au passage des contrôles de sécurité, en passant par l'accès aux portes d'embarquement et aux toilettes et l'utilisation des systèmes d'annonce publique.

Le CNRC, en collaboration avec l'Office des transports du Canada (OTC) et Transports Canada, a récemment entrepris un projet novateur visant à concevoir un outil pratique destiné aux préposés aux rampes et aux bagages pour améliorer le transport et l'arrimage sécuritaire des appareils de mobilité motorisés. Cet outil prend la forme d'une carte physique comportant des instructions visuelles claires, servant d'aide-mémoire aux employés pendant les opérations aéroportuaires. Son objectif consiste à réduire les incidents de dommages lors du chargement et du déchargement des aides à la mobilité dans la soute. L'aide-mémoire comprend

aussi des feuilles d'autocollants avec des symboles uniformisés et facilement reconnaissables, permettant de communiquer des informations cruciales sur chaque appareil de mobilité – le poids, le type de batterie, ou encore les points de levage désignés. Ces symboles sont tirés des lignes directrices de la Rehabilitation Engineering and Assistive Technology Society of North America relatives aux cartes de configuration pour le transport aérien. Les autocollants peuvent être apposés au comptoir d'enregistrement, en concertation avec l'utilisateur, afin d'assurer une manipulation sécuritaire et éclairée de son équipement.

De son côté, le KITE Research Institute de Toronto mène des recherches sur les causes des dommages aux aides à la mobilité pendant les vols. Son objectif est de mettre au point des lignes directrices techniques à l'intention des compagnies aériennes pour mieux prévenir ces incidents. Début septembre, l'équipe Engineering Health du KITE a organisé un forum sur l'accessibilité des voyages aériens. Cet événement a réuni des personnes en situation de handicap, des représentants d'aéroports et de compagnies aériennes, des fabricants d'aéronefs, des chercheurs et des décideurs afin de susciter une prise de conscience et de bâtir ensemble des solutions pour rendre les voyages aériens plus accessibles. Ce forum sera reconduit.

Comme je l'ai mentionné précédemment, le Canada collabore avec l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) afin de promouvoir l'accessibilité au sein de cette organisation. Cela a donné lieu au tout premier symposium de l'OACI consacré à l'accessibilité et à l'intégration de l'accessibilité dans ses objectifs de durabilité. Même si cela n'entraîne pas immédiatement des changements que vous ou moi pourrions constater lors de nos déplacements, il s'agit d'une avancée importante.

Le Canada a soutenu l'OACI par l'entremise du groupe de travail sur l'accessibilité dans l'aviation, notamment en participant à un projet visant à rassembler les meilleures pratiques internationales en matière de transport aérien accessible et à examiner les approches communes en matière de défense des personnes en situation de handicap au-delà des frontières. Ces démarches, qu'elles soient volontaires ou réglementaires, servent l'intérêt collectif et doivent être saluées.

Cependant, tant que des fauteuils roulants continueront d'être endommagés et que la dignité et l'autonomie de certains passagers ne seront pas pleinement respectées, il nous faudra poursuivre nos efforts et mettre en lumière les problèmes systémiques qui subsistent.

... tant que des fauteuils roulants continueront d'être endommagés et que la dignité et l'autonomie de certains passagers ne seront pas pleinement respectées, il nous faudra poursuivre nos efforts et mettre en lumière les problèmes systémiques qui subsistent.

Le gouvernement a défini ses priorités, et alors qu'il met en place de nouveaux investissements et de nouvelles initiatives pour renforcer l'économie canadienne, il est crucial de veiller à ne pas renforcer les obstacles existants ni en créer de nouveaux. Avec la nomination d'un nouveau ministre des Transports, je compte sur le gouvernement pour faire progresser l'accessibilité du transport aérien – et je suis de près quand et comment il compte s'y prendre.



Plus petits, mais tout de même formidables

Bien que ce commentaire se soit concentré sur les grandes compagnies aériennes et les grands aéroports, il n'en reste pas moins que l'innovation, la créativité et l'engagement de certains acteurs du secteur ont aussi permis d'améliorer la situation à d'autres égards. Certains petits transporteurs et petits aéroports sont limités par ce qu'ils peuvent faire avec leur équipement ou, franchement, par leur situation géographique, mais ils peuvent aussi s'adapter plus rapidement et offrir un service plus personnalisé. Bien qu'ils ne soient pas toujours assujettis aux mêmes règlements, ces compagnies et aéroports de plus petite taille accueillent eux aussi des clients en situation de handicap et cherchent à lever leurs propres obstacles. Parfois, tout commence par la simple volonté d'agir.

C'est le cas de Seair Seaplanes, qui souhaitait offrir une meilleure expérience aux utilisateurs de fauteuils roulants. L'entreprise s'est associée à Aircraft Access Solutions pour mettre au point un système de levage mécanique portable, permettant aux passagers en situation de handicap d'embarquer à bord de leurs hydravions. Cette solution peut être adaptée pour les petits aéronefs à voilure fixe et les hélicoptères. Certaines limites subsistent selon la taille et le type de fauteuils roulants, mais l'impact de ce système de levage est indéniable : il change la donne pour les passagers en situation de handicap.

Ce qui compte, c'est la volonté de faire mieux. Il faut instaurer une culture qui valorise l'accessibilité et reconnaît que les personnes en situation de handicap sont avant tout des personnes, des clients payants qui méritent une expérience digne et sécuritaire.

Leadership sur le plan international

Le Canada n'est pas le seul à promouvoir une meilleure accessibilité du transport aérien. Les astres se sont enfin alignés. J'ai mentionné l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et l'Association du transport aérien international (IATA), le travail accompli aux États-Unis, au Royaume-Uni et dans l'Union européenne, et maintenant, les conférences du secteur à travers le monde intègrent des volets consacrés à l'accessibilité. Les compagnies aériennes du monde entier s'efforcent d'améliorer leurs services, tout comme les aéroports.

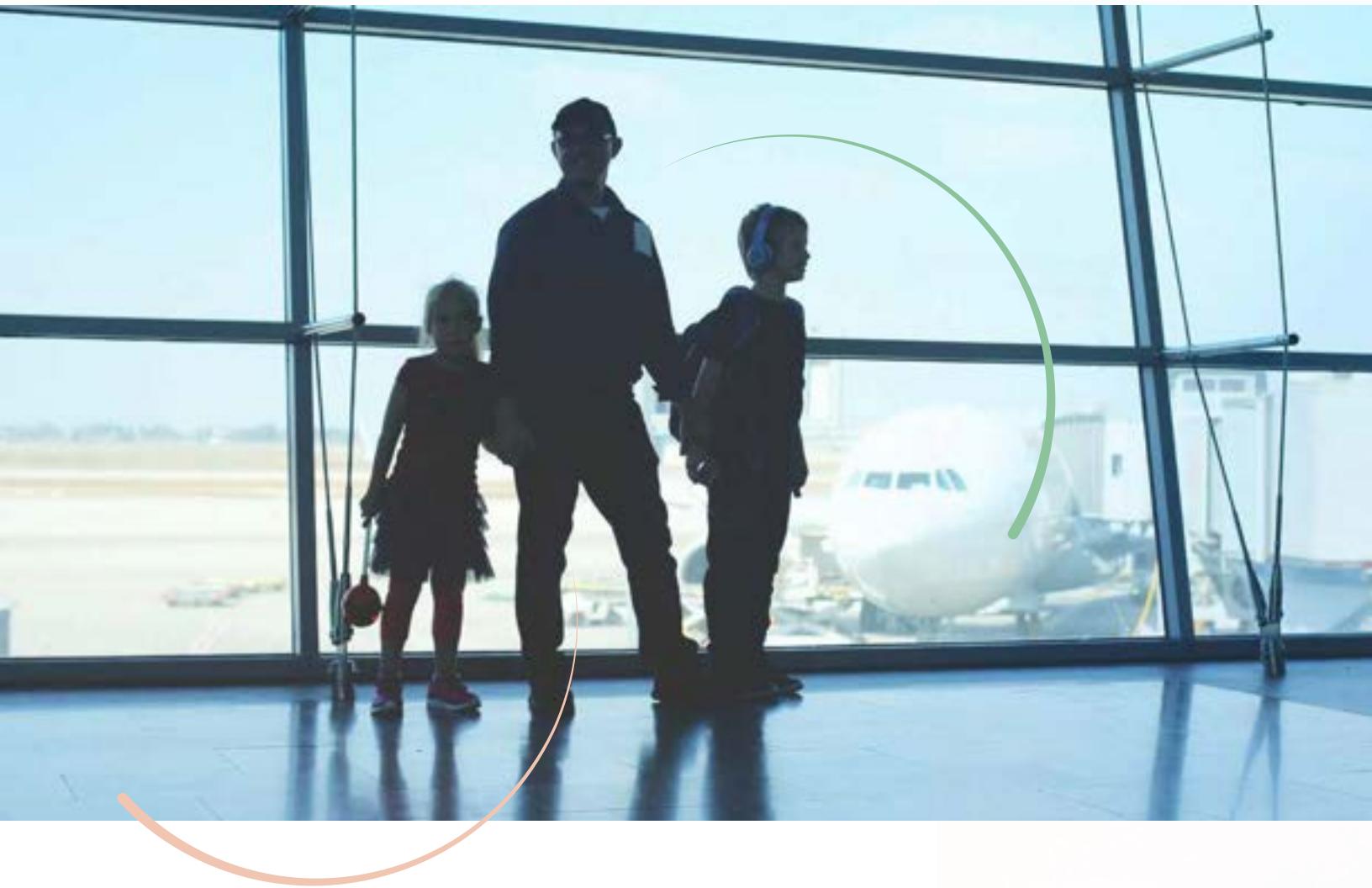
Voilà qui est positif. Par exemple, à l'aéroport d'Alicante-Elche en Espagne, j'ai pu constater par moi-même le niveau incroyable d'accessibilité du site, avec plus de 300 employés dédiés aux services aux personnes en situation de handicap, assurant une prise en charge complète, de l'arrivée à la porte d'embarquement. Le site compte également des comptoirs d'assistance visibles, un système d'orientation impressionnant, une zone de sécurité spéciale et même une salle sensorielle.

En Italie, toutes les compagnies aériennes ont harmonisé leurs politiques d'accessibilité et la présentation de leurs sites Web afin de permettre aux passagers de trouver plus facilement l'information dont ils ont besoin. En Amérique latine, le groupe Abra (qui regroupe Avianca et Gol Airlines) s'est doté d'un responsable de l'accessibilité, Michael Swiatek, soutenu par une équipe et un budget spécial.

Au Japon, un groupe d'étude collaboratif réunissant compagnies aériennes, aéroports, fournisseurs, universités, groupes de défense et représentants du gouvernement a été mis sur pied en vue de favoriser l'innovation en matière d'accessibilité du transport aérien.

Les passagers constatent déjà les résultats. Air New Zealand a été désignée « compagnie aérienne la plus accessible » dans un article de Sophie Morgan publié dans Conde Nast Traveller. Cela témoigne du travail accompli par Ed Collett, directeur principal des programmes aéronautiques et président du groupe de ressources pour les personnes en situation de handicap d'Air New Zealand, qui voit une passion très personnelle à cette cause, étant lui-même père de deux enfants ayant un handicap. De son côté, Emirates est devenue la première compagnie aérienne au monde certifiée pour l'autisme.

On pourrait même dire que nous assistons peut-être à l'émergence d'une compétition pour devenir le chef de file en matière d'accessibilité. L'élan pour le changement est bel et bien là. Des progrès sont en train de se produire. Est-ce que tout est parfait? Non, et il faudra encore attendre un certain temps avant que cela ne le soit. Et à vrai dire, cela s'explique par la complexité de la situation.

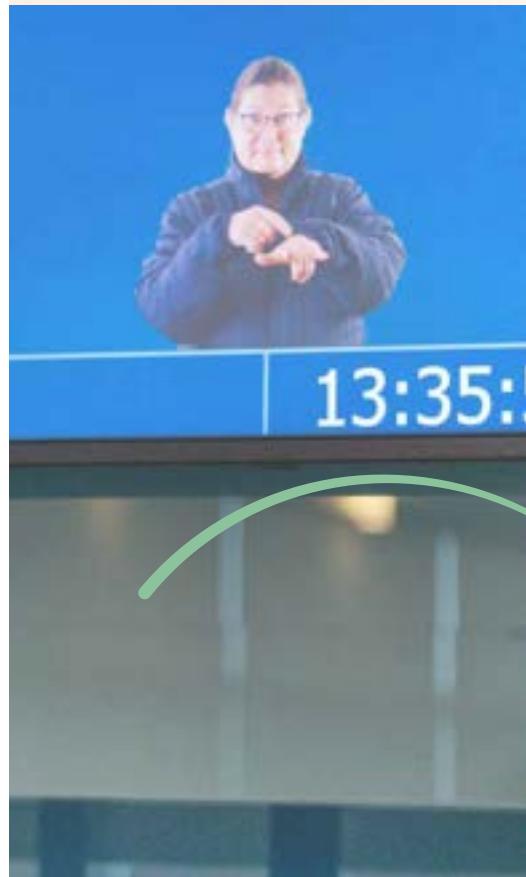


Le changement et ses conséquences imprévues

Apporter des changements au sein de systèmes aussi vastes et complexes que celui du transport aérien ne se fait jamais sans défis inattendus. Comme je l'ai mentionné précédemment, de nombreux changements sont en cours. Les gens continuent de me faire part de leurs expériences, et j'en constate moi-même les effets lorsque je prends l'avion. Ces changements incluent la présence d'assistants à la sécurité, la possibilité – sur certains vols – de ranger les fauteuils roulants manuels ou pliables dans les compartiments à bagages ou les placards de cabine, les efforts déployés pour intégrer la langue des signes dans l'appareil de visualisation de données de vol, l'amélioration des étiquettes permettant de suivre les aides à la mobilité, ainsi qu'une meilleure reconnaissance du cordon Tournesol, qui indique la présence d'un handicap invisible.

En 2021, l'Association du transport aérien international (IATA) a mis sur pied un groupe d'action mondial sur les aides à la mobilité. Son objectif : améliorer la manipulation de ces équipements essentiels afin de réduire le risque de dommage. Ce groupe rassemblait des représentants d'organisations de personnes en situation de handicap, de compagnies aériennes, de fournisseurs de services au sol, d'aéroports, d'organismes de réglementation, d'universités et de fabricants d'aides à la mobilité. Air Canada, l'Office des transports du Canada (OTC), Transports Canada et le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) ont participé aux travaux. Les directives qui en ont résulté reflètent les meilleures pratiques actuellement disponibles.

Ces directives sont désormais suivies par de nombreuses compagnies aériennes afin de prévenir les dommages causés aux fauteuils roulants. C'est positif. Cependant, ce changement positif a aussi entraîné des conséquences inattendues pour certains utilisateurs d'aides à la mobilité de plus grande taille. En effet, les nouvelles directives, désormais intégrées aux politiques des compagnies aériennes, introduisent des restrictions supplémentaires de taille et de poids.



Résultat : des passagers qui pouvaient auparavant voyager avec leur propre équipement découvrent qu'ils ne peuvent plus le faire. C'est pourquoi je réitère ma recommandation au secteur du transport aérien : communiquer de manière proactive avec les passagers, en priorité, de manière à informer les personnes en situation de handicap des changements qui pourraient avoir une incidence sur leur capacité à voyager. Tous les voyageurs ne connaissent pas la taille des portes de soute propres à chaque modèle d'avion, et tous les voyageurs ne sauront pas chercher cette information sur un site Web avant de réserver.

Si vous utilisez un appareil de mobilité volumineux et que vous lisez ces lignes, je vous encourage vivement à vous renseigner avant de planifier votre prochain vol.

Les progrès s'accompagnent souvent d'obstacles. De nouveaux problèmes surgissent parfois au moment même où les anciens sont résolus. C'est pourquoi l'accessibilité doit être intégrée de manière durable dans les opérations et abordée dans une logique d'amélioration continue.



Quelques précisions sur la complexité

Frustrée par la lenteur des progrès, j'ai un jour lancé à William Harkness, responsable de l'ingénierie de l'accessibilité chez Boeing Commercial Airplanes : « Bon sang, Bill, pourquoi n'est-ce pas déjà fait? Pas besoin d'être un génie! » Ce à quoi il a répondu : « En fait, Stephanie, il faut l'être un peu, quand même. » Nous avons bien ri.

Il m'a ensuite expliqué toute la complexité de la conception de systèmes d'arrimage sécuritaires pour les fauteuils roulants et leurs utilisateurs – des dispositifs qui doivent aussi répondre aux exigences rigoureuses de sécurité en vol. Chaque modèle d'appareil, chaque type de fauteuil, chaque morphologie humaine comporte des variables à considérer.

Ce n'est pas une excuse, mais une réalité, et c'est précisément pourquoi la collaboration est essentielle. Tous les acteurs doivent être impliqués dans les travaux à venir, et les personnes en situation de handicap doivent être mises à contribution dès l'étape de la conception.

L'accessibilité du transport aérien est un domaine complexe, certes, mais aussi profondément innovant et stimulant. La complexité ne doit jamais servir de prétexte à l'inaction. Aujourd'hui, d'innombrables efforts sont déployés pour améliorer l'expérience des passagers en situation de handicap et pour intégrer l'accessibilité dans l'avenir du transport aérien. J'ai eu l'occasion d'explorer cet univers à travers des discussions, des conférences et mes propres expériences de vol. Et je dois dire que je suis encouragée par ce que je vois, entends et vis.

Initiatives prometteuses

Trois éléments me semblent particulièrement porteurs :

la **reconnaissance**, le **dialogue** et la **collaboration**.

Il y a d'abord la reconnaissance croissante de l'importance de l'accessibilité et des lacunes persistantes du système. Ensuite, les conversations qui incluent les personnes en situation de handicap et les collaborations entre les compagnies aériennes, les aéroports et les fournisseurs de services. Les conversations sur la manière dont le système peut être amélioré. Les conversations sur le rôle que peuvent jouer l'intelligence artificielle et les nouvelles technologies. Les discussions et les collaborations sur ce à quoi devrait ressembler un voyage accessible et sur la manière d'y parvenir.

C'est précisément pour cette raison que Normes d'accessibilité Canada (NAC) a publié un guide technique intitulé Parcours de voyage accessible. L'objectif était d'offrir à l'ensemble de l'industrie du voyage un cadre clair illustrant ce qu'est un véritable parcours de voyage sans obstacle, tous modes de transport confondus. Le guide technique sur les parcours de voyage de NAC est une mesure positive qui aidera toutes les organisations du secteur du tourisme et du voyage à mieux comprendre l'importance de l'accessibilité pour les voyageurs et à offrir des services et un soutien accessibles.

Des fabricants comme Boeing et Airbus travaillent actuellement à rendre les toilettes d'avion plus accessibles, afin que les lignes aériennes puissent se conformer aux nouvelles exigences du département américain des Transports. En parallèle, plusieurs équipes de recherche étudient des solutions permettant aux passagers d'utiliser leur propre fauteuil roulant à bord. Le prototype le plus médiatisé, développé par Delta Flight Products, attire beaucoup d'attention, mais ce n'est pas la seule option envisagée, conçue et testée. Même si ces innovations paraissent encore trop lointaines pour nous (les personnes en situation de handicap), elles représentent des avancées réelles. Michele Erwin et son organisation All Wheels Up, aux États-Unis, militent en faveur de cette cause depuis des années, et nous leur devons une fière chandelle pour les progrès que nous constatons aujourd'hui.

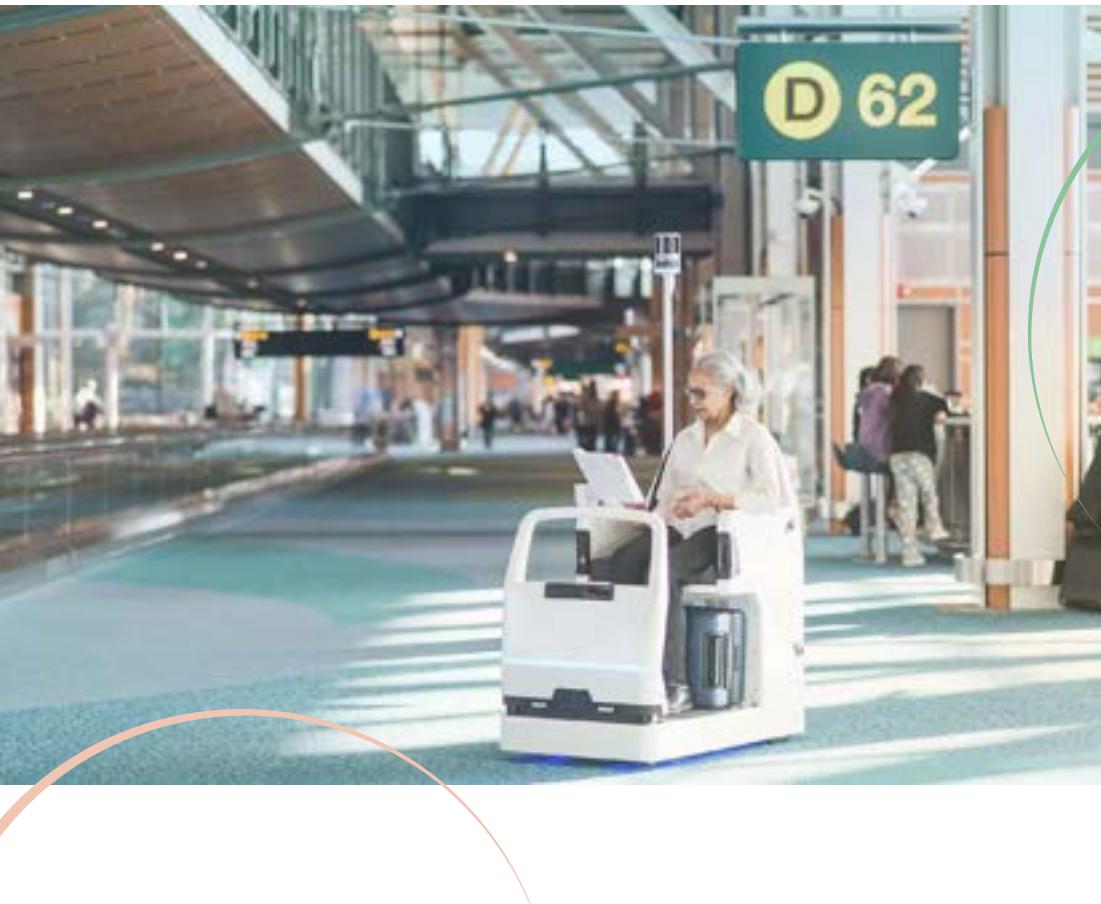
Questions en suspens

De nombreuses questions demeurent ouvertes. Par exemple, les services aux passagers en situation de handicap sont-ils plus efficaces lorsque les aéroports gèrent directement l'assistance, du trottoir jusqu'à la porte d'embarquement? Comment les compagnies aériennes peuvent-elles concilier les besoins parfois divergents de certains voyageurs – par exemple, ceux ayant de graves allergies et ceux accompagnés d'un animal d'assistance? Comment les compagnies aériennes peuvent-elles mieux informer les passagers sur les renseignements à fournir, et pourquoi, sans leur imposer un processus de réservation distinct? Comment les compagnies aériennes peuvent-elles respecter la vie privée des passagers tout en obtenant les informations nécessaires à une prise en charge adéquate sans faire de suppositions? Enfin, quel rôle les fabricants de fauteuils roulants et d'équipements de mobilité doivent-ils jouer afin que leurs produits répondent aux normes de sécurité pour les voyages en avion?

D'autres interrogations surgiront à mesure que nous apprendrons, expérimenterons et innoverons. Rien de tout cela n'est simple. Mais il est clair que la réussite passera par une volonté consciente, des efforts concertés et un engagement durable. Une conception inclusive est toujours une conception judicieuse. Elle fait en sorte que les choses fonctionnent mieux pour tout le monde. Il n'existe pas de solution universelle, mais une approche inclusive vise à trouver les solutions qui conviennent au plus grand nombre. C'est cette approche qu'il faut adopter pour offrir à chacun une expérience de voyage aérien accessible et digne.

Il reste encore bien du chemin à parcourir. L'avenir du transport aérien accessible dépendra en grande partie de la capacité du secteur à établir des priorités claires. Certains changements – comme l'amélioration de la formation et du service à la clientèle – sont relativement simples à mettre en œuvre. D'autres, plus coûteux et structurels, nécessitent l'acquisition de nouveaux avions dotés de nouvelles options pour arrimer les fauteuils roulants de façon sécuritaire et la modernisation des infrastructures des terminaux.

Mais dans tous les cas, il s'agit de choix. Et nous pouvons nous réjouir lorsque ces choix vont dans la bonne direction. Par exemple, l'aéroport de Miami installe actuellement des ascenseurs aux portes d'embarquement – une première aux États-Unis. Il faut continuer d'encourager le gouvernement et les entreprises du secteur à accorder la priorité à ces investissements et à d'autres améliorations concrètes en matière d'accessibilité.



Conclusion

Dans l'avenir, le transport aérien accessible devrait aller de soi. Il ne devrait pas relever du mystère. Il devrait être la norme.

Comme je l'ai mentionné au début, la question de l'accessibilité du transport aérien a fait l'objet d'une grande attention médiatique au Canada en 2022-2023, mais le travail de plaidoyer et de leadership éclairé mené par tant de personnes précède largement cette période – et il demeure essentiel. De nombreuses personnes m'ont fait part de leurs expériences personnelles, et plusieurs acteurs du secteur œuvrent activement à améliorer la situation. Ensemble, nous pouvons célébrer les progrès accomplis tout en continuant à repousser les limites.

Plus j'avance dans ce dossier, plus je rencontre de personnes remarquables et dévouées qui militent avec passion pour le changement. Je suis impressionnée par leurs efforts soutenus à travers le monde et je leur en suis profondément reconnaissante.

« L'accessibilité n'est pas une seule mesure imposante. C'est mille petites choses bien faites. »

David Dame



Pour conclure, je souhaite réitérer mes recommandations sur les domaines d'action prioritaires :

Données : Il est impératif de disposer de données plus nombreuses et de meilleure qualité pour cerner rapidement les obstacles et mesurer les progrès réels. Le gouvernement devrait donc présenter à nouveau le projet de loi C-52, qui porte précisément sur cet enjeu.

Rapport sur les progrès réalisés : Le secteur aérien doit rendre compte publiquement de ses engagements à éliminer les obstacles, des délais qu'il s'impose pour y parvenir, et surtout, des efforts consacrés à la formation du personnel et des travailleurs de première ligne.

Campagnes de sensibilisation du public : Les principaux ministères fédéraux, l'Office des transports du Canada et les compagnies aériennes doivent tous entreprendre des campagnes d'information qui définissent clairement (en langage clair) les droits et les responsabilités des compagnies aériennes et des passagers.

Les mesures prises à cet égard auront un effet tangible et contribueront à accélérer les progrès.

Ce commentaire constitue ma propre contribution à la sensibilisation du public – et j'espère que d'autres suivront. Je vous invite à vous joindre à moi pour que cette question demeure au centre des discussions, qu'elle fasse l'objet de reportages, qu'elle soit débattue fréquemment, et surtout, qu'elle ne soit plus tolérée par le public comme un problème normal.

Comme l'a si bien écrit mon ami et grand voyageur en situation de handicap, David Dame : « L'accessibilité n'est pas une seule mesure imposante. C'est mille petites choses bien faites. » Merci pour cette réflexion, David Dame. Je ne saurais mieux résumer la question.

Choisissons le progrès plutôt que la perfection – à condition que ce progrès soit réel et constant.



Bureau de la dirigeante principale
de l'accessibilité du Canada

Office of the Chief Accessibility
Officer of Canada

Canada

