

Rapports de la vérificatrice générale du Canada
au Parlement du Canada

Rapport 1

Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap



Rapport de l'auditeur indépendant | 2023



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le BVG peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur le bien-fondé de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du BVG. Ils sont effectués par des auditrices compétentes et des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

La publication est également diffusée sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la vérificatrice générale du Canada, 2023

Les icônes des objectifs de développement durable des Nations Unies sont utilisées avec leur permission.

Le contenu de cette publication n'a pas été approuvé par les Nations Unies et ne reflète pas le point de vue des Nations Unies ou de ses représentantes et représentants.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>

N° de catalogue FA1-27/2023-1-1F-PDF

ISBN 978-0-660-47344-4

ISSN 2561-3456

Photo de la page couverture : Rashevskiy Viacheslav/Shutterstock.com et majivecka/Shutterstock.com

Survol



Message général

Dans l'ensemble, VIA Rail, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Office des transports du Canada ont pris des mesures pour améliorer l'accessibilité des transports en identifiant, en réduisant et en prévenant certains des obstacles que rencontraient les personnes en situation de handicap, mais il reste encore beaucoup à faire. En 2019 et 2020, près des deux tiers des 2,2 millions de personnes en situation de handicap qui ont voyagé en avion, en train et dans d'autres modes de transport assujettis à la réglementation fédérale ont rencontré un obstacle.

À titre de fournisseurs de services de transport, VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont consulté des personnes en situation de handicap pour recueillir des commentaires sur des projets tels que les plans d'accessibilité et la conception de la nouvelle flotte de VIA Rail. Cependant, certains problèmes que rencontraient les personnes en situation de handicap persistaient. Par exemple, les sites Web pour la planification et la réservation de voyages n'étaient pas entièrement accessibles bien que ce soit l'un des obstacles que les personnes en situation de handicap rencontraient le plus fréquemment dans le réseau de transport. Nous avons aussi constaté que les membres du personnel et de la direction n'avaient pas toujours suivi à temps leur formation sur l'accessibilité, ce qui pouvait avoir une incidence sur les services offerts aux personnes en situation de handicap.

En tant qu'organisme chargé de surveiller les règlements sur l'accessibilité pour l'industrie du transport, l'Office des transports du Canada a identifié les obstacles à l'accessibilité lors de ses inspections et a travaillé avec les fournisseurs de services de transport pour éliminer certains de ces obstacles. Toutefois, les inspections examinaient la conception des services, mais n'évaluaient pas la prestation de ces services en tant que telle. De plus, seulement 4 membres du personnel équivalents temps plein étaient responsables de la surveillance de la conformité et de l'application de plus de 450 dispositions auprès de plus de 130 fournisseurs de services de transport. Par conséquent, certains obstacles pouvaient persister et de nouveaux pouvaient survenir.

Les efforts de VIA Rail, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Office des transports du Canada pour améliorer l'accessibilité seraient rehaussés si les organisations allaient au-delà de la résolution des plaintes individuelles et effectuaient une analyse approfondie des données sur les plaintes afin de mieux comprendre les expériences que vivent au quotidien les voyageuses et voyageurs en situation de handicap. L'Office des transports du Canada a quant à lui un pouvoir très limité pour demander aux fournisseurs de services de transport des données sur les plaintes qu'ils reçoivent.

Principales constatations



- VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont pris des mesures pour solliciter les avis des personnes en situation de handicap dans le cadre de certaines activités. Toutefois, comme le prévoit l'esprit de la loi fédérale sur l'accessibilité et des règlements connexes, les personnes en situation de handicap auraient dû être plus largement consultées, notamment en ce qui concerne les méthodes didactiques pour la formation sur l'accessibilité.
- De 2017 à 2022, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a classé 83 plaintes dans la catégorie des personnes en situation de handicap. Toutefois, plus de 1 000 plaintes, dont un grand nombre avaient été déposées par des personnes en situation de handicap ou au nom de celles-ci, comportaient des mots-clés liés à un handicap, mais avaient plutôt été classées selon la nature de la plainte. Les données sur les plaintes déposées par les personnes en situation de handicap n'avaient pas été utilisées pleinement pour identifier et prévenir les obstacles à l'accessibilité des déplacements.
- Dans le cadre de son rôle de surveillance, l'Office des transports du Canada disposait d'un nombre insuffisant d'outils et de responsables de l'application de la loi pour éliminer tous les obstacles. Seulement 4 membres du personnel équivalents temps plein à l'Office étaient responsables de la surveillance de plus de 130 fournisseurs de services de transport et de l'application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, qui comporte plus de 450 dispositions exécutoires. L'Office examinait la conception des services, conformément aux règlements, et non la prestation réelle de ceux-ci.
- Le pourcentage des gestionnaires et des cadres supérieurs qui n'avaient pas terminé à temps leur formation obligatoire sur l'accessibilité était de 39 % chez VIA Rail et de 31 % à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. De plus, 17 % des gestionnaires et des cadres supérieurs chez VIA Rail n'avaient pas suivi la formation du tout. Toutefois, 80 % du personnel de service à la clientèle chez VIA Rail et 78 % du personnel de tiers fournisseurs de services de contrôle à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avaient effectué leur formation à temps.

Les données clés



- Selon Statistique Canada, un Canadien sur cinq âgé de 15 ans et plus présente au moins un handicap qui pourrait limiter sa participation aux activités quotidiennes. Parmi les 2,2 millions de personnes en situation de handicap ayant utilisé le réseau de transports assujettis à la réglementation fédérale en 2019 et en 2020, 63 % ont rencontré un obstacle.
- Le transport est un des domaines clés visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui a pour objet de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040 en adoptant une approche proactive visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les domaines assujettis à la réglementation fédérale
- Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* comporte plus de 450 dispositions exécutoires qui s'appliquent à plus de 130 fournisseurs de services de transport.

Les **Recommandations et réponses** se trouvent à la fin du présent rapport.

Table des matières

Introduction	1
Contexte	1
Objet de l'audit	5
Constatations et recommandations	6
VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont mené des consultations auprès de personnes en situation de handicap pour certains projets	6
Les plans sur l'accessibilité ont fait l'objet de consultations	7
VIA Rail a mené des consultations pour d'autres projets.....	7
VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'ont pas rendu leur information en ligne complètement accessible	9
Une expérience utilisateur difficile lors de la planification ou de la réservation d'un voyage	10
VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'ont pas entièrement respecté les exigences en matière de formation sur l'accessibilité	12
Le contenu de formation était presque complet.....	13
Les consultations liées à la formation étaient incomplètes	14
Le personnel de gestion était en retard dans la participation à la formation sur l'accessibilité.....	15
La surveillance du nouveau règlement par l'Office des transports du Canada n'a pas contribué suffisamment à réduire les obstacles	17
Le type et le nombre limités d'inspections	18

Les organisations n'ont pas pleinement tiré profit des données sur les plaintes pour prévenir les obstacles à l'accessibilité	21
L'analyse et la catégorisation limitées des données de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	22
Le manque d'accès aux données sur les plaintes par l'Office des transports du Canada	23
Conclusion	24
À propos de l'audit	26
Recommandations et réponses	31

Introduction

Contexte

Les transports accessibles

1.1 Tous les ans, des millions de Canadiennes et de Canadiens dépendent de modes de transport assujettis à la réglementation fédérale, comme l'avion et le train, pour se déplacer à l'intérieur et à l'extérieur du pays. Les transports doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap, mais nombreuses sont celles qui rencontrent encore des obstacles.

1.2 Selon la *Loi sur les transports au Canada*, les modes de transport assujettis à la réglementation fédérale doivent être accessibles sans obstacle aux personnes en situation de handicap. La *Loi* définit « handicap » comme toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, qui peut nuire à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Ces déficiences ou limitations peuvent être de nature permanente, temporaire ou épisodique, qu'elles soient manifestes ou non.

1.3 La *Loi* définit « obstacle » comme tout élément qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes en situation de handicap. Les obstacles peuvent exister dans diverses situations et prendre de nombreuses formes, que l'obstacle soit physique ou architectural, relatif à la technologie ou aux comportements. Cela comprend les obstacles relatifs à l'information ou aux communications ou qui sont le résultat d'une politique ou d'une pratique.

1.4 Selon Statistique Canada, un Canadien sur cinq âgé de 15 ans et plus présente au moins un handicap qui pourrait limiter sa participation aux activités quotidiennes. Dans un sondage mené en 2021, Statistique Canada a constaté que parmi les 2,2 millions de personnes en situation de handicap ayant utilisé les transports assujettis à la réglementation fédérale en 2019 et en 2020, 63 % avaient rencontré un obstacle.

Cadre des transports accessibles

1.5 Le transport est un des domaines clés visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui a pour objet de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040 en adoptant une approche proactive visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les domaines assujettis à la réglementation fédérale (voir la pièce 1.1).

Pièce 1.1 – La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à éliminer et à prévenir les obstacles de manière proactive afin d'offrir de meilleures perspectives aux personnes en situation de handicap d'ici 2040.

« Rien sans nous » est un principe important de la *Loi*. Il signifie que les personnes en situation de handicap devraient être consultées lors de l'élaboration de lois, de politiques et de programmes qui les concernent.

D'autres principes sont notamment les suivants :

- toute personne doit être traitée avec dignité;
- toute personne doit avoir les mêmes chances d'épanouissement;
- toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société;
- toute personne doit avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide;
- les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte de l'intersection des différents types d'obstacles et de discrimination;
- les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- les normes et règlements en matière d'accessibilité doivent être établis dans le but d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit.

Source : Adapté de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

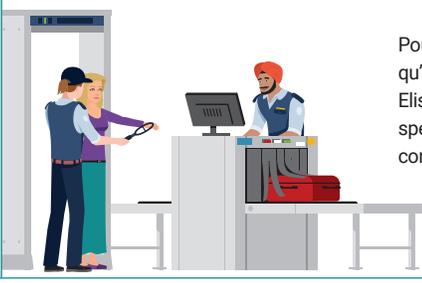
1.6 Des règlements ont été élaborés dans le but d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap qui utilisent les services qu'offrent les fournisseurs de services de transport, notamment :

- les transporteurs exploitant des avions, des trains, des traversiers et des autobus parcourant de longues distances;
- les aéroports de grande taille et les gares utilisées par les exploitants de trains, de traversiers et d'autobus susmentionnés;
- l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, qui assure le contrôle de sûreté dans les aéroports.

1.7 Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* est l'un des règlements ayant pour but d'aider les personnes en situation de handicap (voir la pièce 1.2). Ce règlement est progressivement entré en vigueur entre juin 2020 et juin 2022.

1.8 Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* ne permet pas d'éliminer tous les obstacles que pourraient rencontrer les voyageuses et voyageurs en situation de handicap, car certaines exigences s'appliquent uniquement aux infrastructures (comme les bâtiments d'une gare) ou aux flottes (avions, trains, traversiers et autobus) nouvelles ou rénovées.

Pièce 1.2 – Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées exige que les fournisseurs de services de transport assujettis à la réglementation fédérale éliminent les obstacles

<p>Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées élaboré dans le cadre de la Loi sur les transports au Canada exige que les fournisseurs de services de transport prennent des mesures pour accroître l'accessibilité des déplacements, notamment :</p>		<p>Exemples de mesures qui satisfont à l'exigence</p>
<p>Répondre aux besoins en matière de communication en respectant les normes d'accessibilité pour l'information en ligne.</p>		<p>Alfred, qui a une déficience visuelle, peut acheter son billet en ligne à l'aide d'un lecteur d'écran.</p>
<p>Sensibiliser les travailleuses et les travailleurs et les décideurs aux enjeux liés à l'accessibilité et accroître les capacités en la matière. Le matériel de formation doit être élaboré en consultation avec les personnes en situation de handicap et satisfaire à des exigences particulières.</p>		<p>Lorsque Bianca, qui est accompagnée d'un interprète en langage des signes dans ses déplacements, communique avec des employés de l'aéroport, ces derniers s'adressent directement à elle et la traitent avec dignité.</p>
<p>Fournir des services d'accessibilité, comme une zone tampon afin de protéger la personne d'une exposition à un allergène.</p>		<p>Chayton souffre d'une allergie grave et son siège est situé loin d'une source possible d'allergène. Les passagères et les passagers dans cette section du train ont reçu la consigne d'éviter les produits en question qui peuvent provoquer une réaction allergique.</p>
<p>Accroître l'accessibilité des avions, des trains, des traversiers, des autobus et des gares en satisfaisant à des exigences techniques particulières.</p>		<p>Le chien d'assistance pour personnes épileptiques de Dani peut facilement utiliser un lieu d'aisance pour les chiens d'assistance à la gare, au besoin.</p>
<p>Accroître l'accessibilité des services de contrôle de sûreté en ayant du personnel de contrôle bien informé à l'aérogare qui peut aider les voyageuses et voyageurs en situation de handicap.</p>		<p>Pour réduire la douleur intense qu'elle ressent en faisant la file, Elise peut utiliser une voie rapide spéciale lorsqu'elle passe le contrôle de sûreté de l'aéroport.</p>

Source : D'après les exigences du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

1.9 Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles pour les voyageuses et voyageurs en situation de handicap, un règlement complémentaire, à savoir le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, exige que les fournisseurs de services de transport consultent les personnes en situation de handicap lors de la conception de plans sur l'accessibilité et établissent régulièrement des rapports sur ces plans (voir la pièce 1.3).

Pièce 1.3 – Le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles exige que les fournisseurs de services de transport élaborent des plans sur l'accessibilité

<p>Le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles met en application le cadre de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Il établit les exigences pour les plans sur l'accessibilité, les processus de rétroaction et les rapports d'étape relativement à l'objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles.</p>	
<p>But des plans sur l'accessibilité</p> <p>Les plans sur l'accessibilité établissent la façon dont les fournisseurs de services de transport identifieront, élimineront et préviendront les obstacles. Les plans sur l'accessibilité sont obligatoires.</p>	<p>Échéancier</p> <p>Les sociétés d'État – comme VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien – doivent publier leurs plans initiaux au plus tard le 31 décembre 2022. Ce plan sera suivi de rapports annuels et d'une mise à jour du plan tous les trois ans. D'autres fournisseurs de services de transport doivent faire de même selon un échéancier différent.</p>
<p>Consultation</p> <p>Les personnes en situation de handicap doivent être consultées lors de l'élaboration des plans et des rapports sur l'accessibilité.</p> <p>Les consultations sont essentielles en vue d'éliminer les obstacles existants et de prévenir de nouveaux obstacles.</p>	<p>Rétroaction</p> <p>Les fournisseurs de services de transport doivent disposer d'un processus continu de réception et de prise en compte de la rétroaction dans divers formats.</p>

Source : D'après les exigences du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*

Rôles et responsabilités

1.10 Les trois organisations que nous avons examinées ont différentes responsabilités à l'égard des transports accessibles pour les personnes en situation de handicap. VIA Rail Canada inc. et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien sont deux sociétés d'État qui fournissent des services de transport, y compris aux passagères et passagers en situation de handicap. En vertu des lois et des règlements pertinents, les services qu'elles offrent doivent satisfaire aux exigences relatives à l'accessibilité en vigueur et être améliorés afin de créer un réseau de transport exempt d'obstacles

d'ici 2040. L'Office des transports du Canada est l'organisme de réglementation responsable de la surveillance des règlements en matière d'accessibilité pour l'industrie du transport.

1.11 **VIA Rail Canada inc. (VIA Rail)** – Cette société fournit des services ferroviaires interurbains et des services de transport ferroviaires aux collectivités régionales et éloignées. La Société a pour objectif d'être le mode de transport national et interurbain le plus accessible au Canada, et gère plus de 97 % du trafic ferroviaire de passagers au Canada.

1.12 **Administration canadienne de la sûreté du transport aérien** – Cette société est chargée d'assurer la sûreté des aspects du système de transport aérien, notamment le contrôle des passagères et des passagers, des bagages et du personnel des aéroports. La Société interagit avec les passagères et les passagers qui prennent un vol commercial à partir d'un aéroport désigné au Canada, conformément aux exigences de Transports Canada. Les services que la société offre aux passagères et passagers en situation de handicap sont spécifiques à la situation et aux besoins de la personne. Ils comprennent l'accès prioritaire au contrôle de sûreté sur demande et des services d'assistance pendant le contrôle. L'assistance peut inclure des éléments tels que donner des instructions verbales ou visuelles supplémentaires, offrir des aides à la mobilité, comme une canne, et manipuler des objets lourds ou volumineux.

1.13 **Office des transports du Canada** – L'Office assure une surveillance en tant que tribunal quasi judiciaire indépendant et organisme de réglementation pour les fournisseurs de services de transport assujettis à la réglementation fédérale. Il est responsable de la protection du droit des personnes en situation de handicap à un réseau de transport accessible. Pour ce faire, l'Office :

- établit et met en œuvre des règlements et des codes de pratique;
- fournit des directives connexes;
- veille à l'application de ces règlements;
- règle les plaintes individuelles concernant l'accessibilité.

L'Office assure également la surveillance et l'application des exigences du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* et du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*. De plus, il veille à l'application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour les fournisseurs de services de transport assujettis à la réglementation fédérale.

Objet de l'audit

1.14 Cet audit visait à déterminer si VIA Rail, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Office des transports du

Canada avaient identifié et éliminé les obstacles existants et s'ils avaient œuvré à la prévention d'obstacles à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap.

1.15 Cet audit est important parce que tous les Canadiens et les Canadiennes ont le droit à une participation pleine et égale dans la société, quelles que soient leurs capacités. Le gouvernement fédéral s'est engagé à jouer un rôle de premier plan à l'échelle nationale et internationale dans la réduction des obstacles à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap. Cet engagement correspond à l'engagement pris par le gouvernement à l'égard des objectifs de développement durable des Nations Unies, fondés sur le principe de « ne laisser personne pour compte ».

1.16 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations et recommandations

VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont mené des consultations auprès de personnes en situation de handicap pour certains projets

Importance de cette constatation

1.17 Cette constatation est importante parce que la consultation des personnes en situation de handicap et des groupes qui les représentent est un facteur déterminant pour faire évoluer les mentalités et éliminer la stigmatisation. Les personnes en situation de handicap peuvent faire part de leur expérience directe des difficultés qu'elles vivent, ce qui peut contribuer à un accès complet et égal au réseau de transport. Grâce à des consultations utiles, accessibles et inclusives, les fournisseurs de services de transport peuvent mieux comprendre le degré d'accessibilité de leurs services et les améliorations qu'ils ont besoin d'apporter.

Contexte

1.18 Les fournisseurs de services de transport doivent consulter les personnes en situation de handicap lorsqu'ils élaborent les plans sur l'accessibilité. Même s'il n'y a aucune exigence réglementaire explicite prescrivant la façon de consulter les personnes en situation de handicap, les Nations Unies, le milieu universitaire, l'Office des transports du

Canada et d'autres organisations ont établi de bonnes pratiques sur la façon d'effectuer des consultations qui sont inclusives, accessibles et utiles.

1.19 Par exemple, une consultation inclusive devrait inclure des personnes en diverses situations de handicap ou des personnes des groupes qui les représentent. Des mesures d'adaptation devraient également être offertes pour permettre et encourager la pleine participation des personnes en situation de handicap à la consultation, notamment en prévoyant un autre moyen de communication ou en s'assurant que le lieu soit accessible. En outre, les connaissances recueillies pendant la consultation devraient être prises en considération et le processus devrait se transformer en un dialogue continu.

Les plans sur l'accessibilité ont fait l'objet de consultations

Constatations

1.20 Nous avons constaté que VIA Rail avait mené un processus de consultation inclusif pour son plan sur l'accessibilité. La Société a consulté plusieurs organisations représentant les personnes en situation de handicap et a reçu d'importants commentaires. Toutefois, les mesures et les décisions subséquentes n'ont pas été bien documentées. Nous avons constaté que la Société aurait dû être davantage en mesure de démontrer la prise en compte des commentaires reçus.

1.21 Nous avons constaté que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avait lancé un processus de consultation en ligne auprès de toute la population canadienne au sujet de son plan sur l'accessibilité en octobre 2022. La Société a également informé une douzaine d'organisations représentant les personnes en situation de handicap de cette consultation ouverte, les a invitées à participer et leur a offert différentes options pour soumettre des commentaires afin d'assurer l'accessibilité du processus de consultation. Nous avons constaté que la Société disposait d'un processus pour recueillir les commentaires reçus et les prendre en compte.

VIA Rail a mené des consultations pour d'autres projets

Constatations

1.22 Nous avons constaté que VIA Rail avait mené des consultations inclusives et accessibles dans le cadre d'autres projets pour lesquels des consultations n'étaient pas prescrites par les règlements sur l'accessibilité. Un de ces projets visait à concevoir des lieux d'aisance pour les chiens d'assistance, qui ont été mis en place dans plusieurs gares ferroviaires partout au pays. En 2018, VIA Rail a également

lancé un processus de consultation dans le cadre de l'élaboration de la conception de sa nouvelle flotte de trains pour le corridor Québec-Windsor, soit le corridor emprunté par la majorité des passagères et des passagers de VIA Rail.

1.23 Pour le projet de conception de la nouvelle flotte de trains, la Société a consulté des personnes en situation de handicap qui rencontraient divers obstacles et a organisé cinq activités de consultation pendant le projet. Elle a pris des mesures d'adaptation pour éliminer les obstacles pouvant empêcher des personnes de participer au processus de consultation et a présenté des mises à jour de la conception qui découlaient des suggestions des participantes et des participants. Les améliorations comprenaient notamment l'agrandissement de l'ouverture de la porte des toilettes accessibles (voir la pièce 1.4) et une meilleure signalisation.

Pièce 1.4 – Les trains de la nouvelle flotte de VIA Rail ont des toilettes accessibles munies d'une large porte qui se rétracte complètement



Photo : VIA Rail

1.24 Les deux projets ont démontré que la Société était en mesure de mener des consultations qui s'alignaient sur les bonnes pratiques. Toutefois, nous avons constaté qu'elle n'avait pas mis en œuvre cette approche de manière uniforme dans le cadre de ses consultations pour la conception de son site Web et de sa formation sur l'accessibilité.

Recommandation

1.25 VIA Rail devrait recenser les forces et les points à améliorer en s'appuyant sur son expérience récente des consultations au sujet de sa nouvelle flotte ferroviaire pour le corridor Québec-Windsor afin de concevoir et de mener des consultations utiles et de maintenir un dialogue continu auprès des personnes en situation de handicap dans le but de rendre les déplacements exempts d'obstacles.

Réponse de la société d'État – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'ont pas rendu leur information en ligne complètement accessible

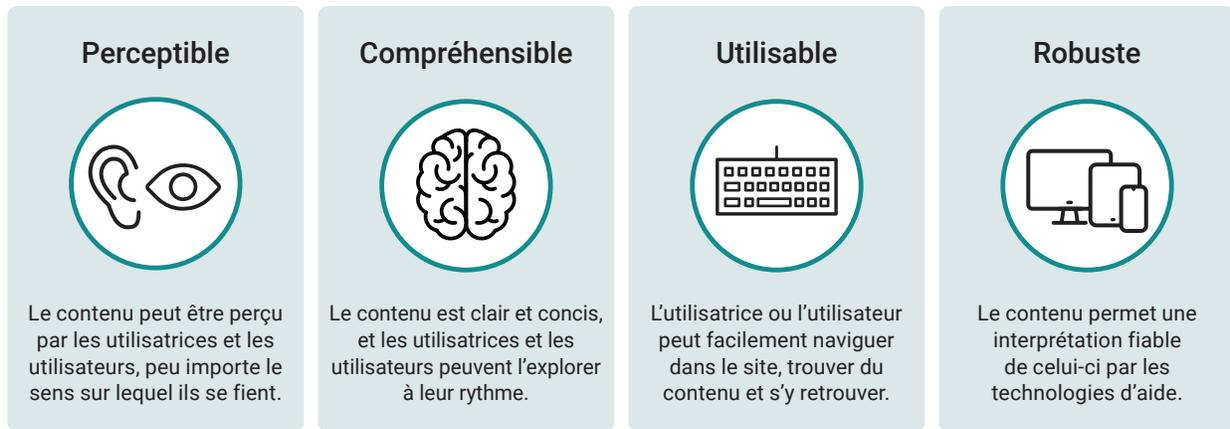
Importance de cette constatation

1.26 Cette constatation est importante parce que la première étape d'un voyage consiste souvent à recueillir des informations pour planifier et réserver le voyage. Présenter un contenu en ligne exhaustif, clair et accessible permet d'offrir une expérience équitable aux personnes en situation de handicap.

Contexte

1.27 L'accessibilité des contenus Web signifie que les personnes en situation de handicap ont un accès complet aux sites Web et aux outils en ligne, ce qui inclut la capacité de comprendre le contenu, de naviguer sur le site Web et d'interagir avec ces outils. Elle est mesurée par la conformité aux normes sur l'accessibilité des sites Web, qui regroupent un ensemble de critères comme des équivalents textuels au contenu visuel, des fonctionnalités utilisables à l'aide d'un clavier (pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser une souris, par exemple) et du texte lisible et compréhensible. Les normes sur l'accessibilité du Consortium World Wide Web que les fournisseurs de services de transport doivent respecter s'articulent autour de quatre grands principes (voir la pièce 1.5).

Pièce 1.5 – Les fournisseurs de services de transport devaient rendre leur information en ligne accessible en respectant les normes sur l’accessibilité des sites Web fondées sur quatre grands principes



Source : Adapté des Règles pour l’accessibilité des contenus Web 2.0 publiées par le Consortium World Wide Web

Une expérience utilisateur difficile lors de la planification ou de la réservation d’un voyage

Constatations

1.28 L'utilisation des sites Web pour faire des réservations ou chercher des informations constituait un obstacle pour trois voyageurs en situation de handicap sur dix, selon l'Enquête sur l'accessibilité dans les organisations du secteur public menée par Statistique Canada en 2021. Il s'agit de l'un des obstacles dans le réseau de transport que les personnes en situation de handicap rencontraient le plus fréquemment.

1.29 Nous avons sélectionné des critères tirés des normes sur l'accessibilité des sites Web pour examiner des éléments des sites Web et mobiles de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Pour que le contenu en ligne soit accessible, tous les critères doivent être respectés. Nous avons constaté que les sites Web et mobiles d'aucune des sociétés n'étaient complètement accessibles.

1.30 Nous avons constaté que 17 % (55 sur 333) des critères d'accessibilité en ligne testés pour VIA Rail ne répondaient pas aux normes requises. Les problèmes que nous avons cernés auraient différents effets selon le handicap de l'utilisatrice ou de l'utilisateur et selon l'information qui n'était pas accessible. Par exemple, une personne utilisant un lecteur d'écran obtiendrait la mauvaise heure de départ. Certains problèmes étaient toutefois mineurs et n'auraient pas eu d'incidence sur les déplacements.

1.31 Nous avons constaté que les personnes en situation de handicap n'avaient pas été consultées au sujet de la présentation en vigueur des renseignements en ligne de VIA Rail pour assurer le respect des quatre principes. Nous avons également constaté que l'information en ligne sur les services aux voyageuses et voyageurs en fauteuil roulant n'était pas facile à trouver ni à comprendre. Par exemple, une personne utilisant un fauteuil roulant devait cliquer sur chaque gare de son itinéraire pour savoir si cette gare avait des toilettes accessibles ou une plate-forme élévatrice pour fauteuils roulants. La navigation était tout aussi fastidieuse pour connaître les services à bord des trains.

1.32 Nous avons constaté que 15 % (35 sur 241) des critères d'accessibilité en ligne que nous avons testés pour l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ne répondaient pas aux normes requises. La plupart des problèmes découlaient de l'absence de texte de remplacement. Certains étaient mineurs, par exemple la description d'images comme le drapeau canadien. Toutefois, d'autres lacunes pourraient avoir une incidence plus importante, comme l'absence d'information sur ce qu'il faut mettre dans le champ de recherche.

1.33 Nous avons également constaté qu'il était difficile de trouver de l'information précise sur les procédures de contrôle et les services d'accessibilité offerts sur le site Web de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Par exemple, il était difficile de savoir à quoi une personne devait s'attendre exactement si elle était accompagnée d'un chien d'assistance pendant un contrôle de sûreté. Même si cela n'empêchait pas nécessairement une personne en situation de handicap de voyager, ce manque de précision peut néanmoins présenter un obstacle qui augmente son niveau de stress et rallonge son temps de déplacement.

Recommandation

1.34 VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devraient faire en sorte que leur contenu en ligne respecte les normes sur l'accessibilité des sites Web afin que les voyageuses et voyageurs en situation de handicap puissent facilement trouver les renseignements dont ils ont besoin.

Réponses de chaque société – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'ont pas entièrement respecté les exigences en matière de formation sur l'accessibilité

Importance de cette constatation

1.35 Cette constatation est importante parce que la formation sur l'accessibilité permet au personnel d'acquérir les compétences concrètes nécessaires pour fournir une assistance appropriée aux personnes en situation de handicap. Elle aide également à améliorer la sensibilisation et la compréhension et à éliminer les préjugés inconscients lors de la conception de la prestation et de la surveillance de services. Les décideurs et les autres membres du personnel possédant des compétences à jour peuvent mieux respecter l'autonomie et la dignité de l'ensemble des voyageuses et des voyageurs, y compris les personnes en situation de handicap.

Contexte

1.36 Afin que la formation reflète les besoins et la réalité des personnes en situation de handicap, les fournisseurs de services de transport doivent consulter celles-ci lors de l'élaboration des programmes de formation et des méthodes didactiques telles que la formation pratique ou à partir d'une vidéo. Selon le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, tous les programmes de formation doivent comprendre, entre autres, les éléments suivants :

- les principes clés de l'accessibilité;
- la communication avec les personnes en situation de handicap;
- la manière de fournir une aide physique.

De plus, le règlement précise :

- qui doit recevoir une formation (tout membre du personnel qui interagit avec le public ou qui participe à la prise de décisions ou à l'élaboration de politiques ou de procédures);
- le délai pour recevoir la formation (60 jours après l'entrée en fonction du membre du personnel);
- quand les membres du personnel doivent recevoir une formation de recyclage (au moins tous les trois ans).

Le contenu de formation était presque complet

Constatations

1.37 Nous avons constaté que VIA Rail avait des programmes de formation sur l'accessibilité pour différentes catégories de personnel, notamment le personnel des centres d'appels, le personnel de service qui travaille auprès de la clientèle à bord des trains et dans les gares, et les gestionnaires. Les programmes de formation pour les nouveaux membres du personnel ont été conçus en tenant compte du nouveau règlement. Un programme plus court pour les membres du personnel en poste a été créé pour refléter les différences entre la formation déjà suivie avant l'entrée en vigueur du nouveau règlement et la nouvelle formation offerte aux nouveaux membres du personnel. VIA Rail a également élaboré un nouveau programme de formation en ligne obligatoire pour tous les membres de la direction.

1.38 Nous avons examiné le contenu des programmes de formation élaborés pour différentes catégories du personnel de VIA Rail. Même si la formation couvrait un bon nombre des éléments de formation requis, nous avons constaté que tous les programmes comportaient au moins une lacune. Par exemple, la formation sur l'accessibilité offerte au personnel de service à la clientèle ne comportait aucune information sur le dispositif d'alimentation électrique à bord. Les personnes utilisant des dispositifs d'assistance électriques, comme un fauteuil roulant électrique ou un appareil d'oxygène, peuvent avoir besoin d'informations précises, comme l'emplacement des prises de courant, la tension électrique et l'intensité du courant électrique. Le personnel doit être en mesure de fournir ces renseignements.

1.39 Le contrôle de sûreté dans les aéroports est effectué par le personnel de tiers fournisseurs de services de contrôle au nom de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Nous avons constaté que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avait intégré du contenu sur l'accessibilité aux programmes de formation offerts à ce personnel des fournisseurs de services de contrôle avant l'entrée en vigueur du nouveau règlement. La Société a également conçu une formation de sensibilisation à l'accessibilité en ligne obligatoire pour aider le personnel de tiers fournisseurs de services de contrôle à reconnaître les besoins des voyageuses et des voyageurs, à y être sensible et à savoir comment faciliter le processus de contrôle pour les passagères et passagers en situation de handicap.

1.40 Nous avons examiné le contenu des programmes de formation élaborés pour différentes catégories de personnel de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Les programmes comportaient les principaux éléments obligatoires, à une exception près : le personnel de tiers fournisseurs de services de contrôle n'avait pas reçu de formation sur le rôle d'une personne de soutien. Une

personne de soutien peut accompagner une voyageuse ou un voyageur en situation de handicap pour faciliter la communication, la mobilité ou d'autres fins. Le personnel de tiers fournisseurs de services de contrôle doit comprendre ce rôle afin de s'assurer de traiter les deux personnes avec respect et dignité.

Les consultations liées à la formation étaient incomplètes

Constatations

1.41 Nous avons constaté que VIA Rail n'avait pas consulté les personnes en situation de handicap sur le contenu des programmes de formation offerts à la direction. Lorsque la Société a mené des consultations sur le contenu de la formation offerte au personnel du service à la clientèle, les consultations ne respectaient pas complètement les bonnes pratiques :

- Il n'y avait qu'une seule façon de fournir de la rétroaction, ce qui a peut-être empêché la pleine participation de certaines personnes en situation de handicap.
- Les résultats de la consultation (comme les principales mesures ou décisions prises) n'ont pas été documentés. Nous n'avons donc pas pu déterminer si les commentaires avaient servi à améliorer la formation.

1.42 Nous avons aussi constaté que lorsque VIA Rail a consulté les personnes en situation de handicap, les participantes et les participants ont reçu la consigne de ne pas fournir de commentaires sur les méthodes didactiques proposées. Les responsables nous ont dit que cette consigne avait pour but d'axer les consultations sur le contenu de formation. VIA Rail n'a pas mené d'autres consultations sur les méthodes didactiques.

1.43 L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien n'a pas le droit de communiquer des renseignements sur la sécurité de nature sensible qui peuvent être intégrés au programme de formation portant sur les procédures de contrôle de sûreté. C'est pourquoi la Société était limitée dans le type et la nature des consultations qu'elle pouvait mener concernant le contenu de formation. Nous avons constaté que la Société a tout de même réussi à recueillir les commentaires de personnes en situation de handicap et les a incorporés dans le contenu de formation. Toutefois, elle n'a pas sollicité de commentaires sur les méthodes didactiques auprès de personnes en situation de handicap.

Le personnel de gestion était en retard dans la participation à la formation sur l'accessibilité

Constatations

1.44 Selon le règlement, le personnel des fournisseurs de services de transport et les décideurs doivent recevoir la formation sur l'accessibilité dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction et une formation de recyclage au moins tous les trois ans. Nous avons utilisé un échantillonnage représentatif pour examiner les dossiers de formation des membres du personnel de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien qui étaient en fonction, à un moment donné, entre juin 2020 et juin 2022. Nous avons également examiné un échantillon des dossiers de formation du personnel de tiers fournisseurs de services de contrôle qui ont offert des services pour l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

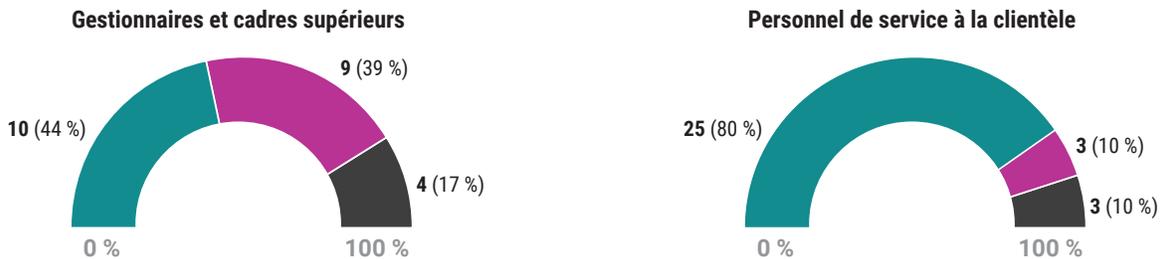
1.45 Nous avons constaté que 39 % (9 personnes sur 23) des gestionnaires et des cadres supérieurs au sein de VIA Rail n'avaient pas suivi la formation dans les délais prescrits et que 17 % des gestionnaires et des cadres supérieurs (4 personnes sur 23) ne l'avaient pas suivie du tout. Le personnel qui interagissait avec la clientèle avait un meilleur taux de participation (voir la pièce 1.6).

1.46 Nous avons constaté que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ne s'était pas rendu compte tout de suite que le personnel participant à la prise de décisions devait recevoir la formation jusqu'à ce qu'elle fasse l'objet d'un examen de vérification de la conformité de l'Office des transports du Canada. Après avoir obtenu une clarification de la part de l'Office au sujet des exigences en matière de formation pour cette catégorie de personnel en juillet 2021, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a dressé un plan de mesures correctives assorti d'un échéancier actualisé conformément aux directives de l'Office.

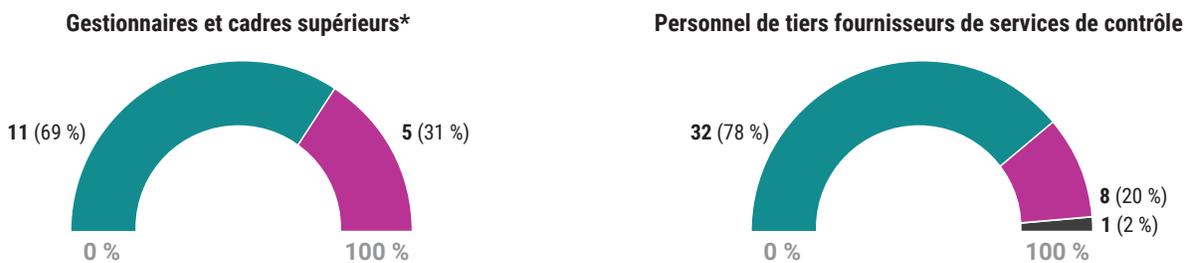
1.47 Nous avons également constaté que, même à la suite de la prolongation des délais, près du tiers des gestionnaires et des cadres supérieurs de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avait suivi la formation en retard (voir la pièce 1.6). Le personnel de tiers fournisseurs de services de contrôle avait un taux de participation plus élevé.

Pièce 1.6 – Un nombre de membres du personnel de gestion de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, qui étaient en fonction à un moment donné entre juin 2020 et juin 2022, n'avaient pas suivi la formation obligatoire sur l'accessibilité dans les délais prévus

VIA Rail



Administration canadienne de la sûreté du transport aérien



■ Formation suivie dans les délais prévus
 ■ Formation suivie en retard
 ■ Formation non suivie

*En 2021, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien s'était engagée auprès de l'Office des transports du Canada à former tous les gestionnaires et les cadres supérieurs visés par le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* au plus tard le 31 mars 2022. La formation achevée avant cette date est considérée comme suivie dans les délais prévus.

Source : D'après les informations fournies par VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

1.48 Nous avons constaté que VIA Rail avait rendu obligatoire la formation sur l'accessibilité pour tout le personnel de gestion. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avait recommandé la formation sur l'accessibilité pour tout le personnel de gestion, mais cette formation était seulement obligatoire pour le personnel intervenant directement dans le domaine de l'accessibilité. Même si cela dépasse les exigences minimales de la réglementation sur l'accessibilité, à notre avis, tout le personnel de gestion devrait recevoir la formation pour améliorer sa connaissance des obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap, et renforcer sa capacité d'éliminer ces obstacles et donner l'exemple.

Recommandation

1.49 VIA Rail devrait prendre les mesures suivantes :

- élaborer du contenu pour combler les lacunes dans ses programmes de formation sur l'accessibilité en consultation avec les personnes en situation de handicap;
- consulter les personnes en situation de handicap sur les méthodes didactiques et la mise à jour du contenu lié à l'accessibilité;
- veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise dans les délais prévus afin d'améliorer sa connaissance des obstacles à l'utilisation des transports que rencontrent les personnes en situation de handicap et sa capacité d'éliminer ces obstacles.

Réponses de la Société – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Recommandation

1.50 L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devrait prendre les mesures suivantes :

- élaborer du contenu de formation sur l'accessibilité en ce qui a trait au rôle de la personne de soutien en consultation avec les personnes en situation de handicap;
- consulter les personnes en situation de handicap sur les méthodes didactiques et la mise à jour du contenu lié à l'accessibilité;
- veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise dans les délais prévus afin d'améliorer sa connaissance des obstacles à l'utilisation des transports que rencontrent les personnes en situation de handicap et sa capacité d'éliminer ces obstacles.

Réponses de la Société – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

La surveillance du nouveau règlement par l'Office des transports du Canada n'a pas contribué suffisamment à réduire les obstacles

Importance de cette constatation

1.51 Cette constatation est importante parce que les personnes en situation de handicap ont le droit à des transports accessibles.

Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées vise à améliorer l'accessibilité du réseau de transport. La surveillance et l'application de ce règlement permettent d'éliminer des obstacles évitables.

Contexte



Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre
Source : Nations Unies

1.52 À titre d'organisme de réglementation, l'Office des transports du Canada est responsable de la surveillance et du suivi des règlements sur l'accessibilité pour l'industrie du transport assujettie à la réglementation fédérale. Par ce rôle, l'Office contribue à l'objectif 10 de développement durable des Nations Unies (Inégalités réduites) et à la cible 10.3, qui vise à assurer l'égalité des chances et à réduire l'inégalité des résultats.

1.53 L'Office a la responsabilité de surveiller la conformité au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, qui comporte plus de 450 dispositions exécutoires qui s'appliquent à plus de 130 fournisseurs de services de transport. L'Office était également responsable d'un nombre croissant de dispositions et de règlements qui ne faisaient pas partie de l'étendue de l'audit.

Le type et le nombre limités d'inspections

Constatations

1.54 Nous avons constaté qu'en raison de la pandémie de **maladie à coronavirus (COVID-19)**¹, l'Office des transports du Canada avait surtout eu recours à des inspections virtuelles pour recenser les obstacles à l'accessibilité. Le type et le nombre d'obstacles qui pouvaient être recensés par cette approche étaient limités. Toutefois, nous avons constaté que l'Office avait réussi à recenser un certain nombre d'obstacles et à aider les fournisseurs de services de transport à les éliminer.

1.55 L'Office des transports du Canada a sélectionné les fournisseurs de services de transport à inspecter en fonction du volume de déplacements et de sa connaissance interne des risques. Les critères comprenaient de l'information sur le nombre de plaintes déposées à l'Office contre ces fournisseurs. L'Office a également sélectionné des dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* pour la vérification initiale de la conformité. Il a choisi des dispositions qui sont entrées en vigueur en 2020 et a mené les inspections à l'aide de questionnaires et de pièces justificatives.

1.56 Nous avons constaté qu'entre juin 2020 et mai 2022, l'Office des transports du Canada avait mené une inspection sur place d'un aéroport et 47 inspections virtuelles de fournisseurs de services de transport,

¹ **Maladie à coronavirus (COVID-19)** – Maladie causée par le coronavirus du syndrome respiratoire aigu sévère 2 (SRAS-CoV-2).

notamment de services de transport aérien (22), ferroviaire (15), par traversier (9) et par autobus (1). Des responsables de l'Office nous ont informés que l'Office effectuerait, dans des conditions normales, une combinaison d'inspections virtuelles et sur place. Nous avons noté que l'Office avait prévu d'effectuer 44 inspections sur place au cours du reste de l'exercice 2022-2023.

1.57 Nous avons examiné les constatations découlant des inspections de l'Office des transports du Canada pour un échantillon discrétionnaire de 14 fournisseurs de services de transport. Nous avons constaté qu'entre avril 2021 et août 2022, l'Office avait relevé un certain nombre d'obstacles et avait collaboré avec les fournisseurs de services de transport à l'élimination de certains de ces obstacles (voir la pièce 1.7). Nous avons noté que l'Office faisait un suivi auprès des fournisseurs de services de transport concernant d'autres cas pour s'assurer que ceux-ci avaient éliminé les obstacles restants.

Pièce 1.7 – L'Office des transports du Canada a identifié des obstacles pour les voyageuses et les voyageurs en situation de handicap

Secteurs dans lesquels l'Office a identifié des obstacles pour au moins 3* des 14 fournisseurs de services de transport de l'échantillon

Communication

Formats autres que le Web, notamment le téléphone, les courriels ou les services de relais téléphonique (TTY) ou vidéo



Formation

Élaboration des programmes de formation pour diverses fonctions du personnel, y compris la présentation de sujets précis



Formation obligatoire sur des sujets tels que les principes fondamentaux du traitement équitable et de la dignité



Formation sur la manipulation des aides à la mobilité



Formation sur la manière d'offrir une aide physique, comme le transfert d'une personne entre une aide à la mobilité et son siège



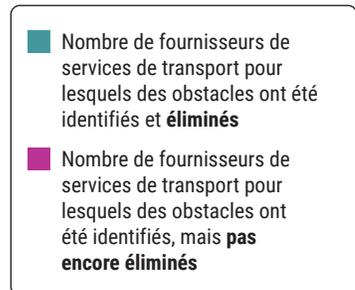
Service

Offre d'une assistance autre qu'une aide physique, comme une aide avec les bagages



Exigences techniques

Clarté de l'affichage du lieu d'aisance pour les chiens d'assistance



*Seulement les secteurs comportant des obstacles pour au moins trois fournisseurs de services de transport sont présentés en raison de contraintes d'espace.

Source : D'après les données provenant des dossiers d'inspection de l'Office des transports du Canada

1.58 L'Office des transports du Canada doit surveiller les services offerts sur demande, comme l'aide liée à un fauteuil roulant ou les demandes de zone tampon pour éviter l'exposition à des allergènes. Nous avons constaté que les inspections virtuelles et sur place portaient sur la conception des services, conformément au règlement, mais ne comportaient pas de vérification de la prestation réelle des services. Par conséquent, l'Office n'avait pas déterminé l'uniformité et la qualité des services sur demande offerts par les fournisseurs de services de transport.

1.59 Nous avons également constaté que l'Office des transports du Canada avait seulement quatre membres du personnel équivalents temps plein qui soutenaient le programme d'application de la loi relatif au transport accessible pour l'ensemble du Canada. Compte tenu des facteurs géographiques et du grand nombre d'obligations réglementaires en vigueur, nous sommes d'avis que ce nombre n'était pas suffisant pour surveiller les multiples fournisseurs de services de transport, y compris plus de 70 gares partout au pays.

1.60 Même si l'Office des transports du Canada n'était pas tenu de présenter des rapports sur les objectifs de développement durable, nous avons constaté qu'un de ses indicateurs de rendement cadrait avec l'objectif 10 (Inégalités réduites). L'Office a rendu compte du pourcentage de conformité aux exigences et aux codes de pratique relatifs à l'accessibilité (voir la pièce 1.8). Même si la cible n'a pas été atteinte pour l'exercice 2019-2020, l'Office a signalé par la suite que tous les cas de non-conformité avaient été corrigés dans le délai de suivi prévu de 70 jours.

Pièce 1.8 – L'Office des transports du Canada a fait rapport des résultats en matière d'accessibilité des services de transport pour les personnes en situation de handicap

Indicateur de rendement	Cible	Résultats atteints en 2019-2020	Résultats atteints en 2020-2021
Pourcentage des transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes et des exploitants d'installations qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires et aux codes de pratique en matière d'accessibilité.	Au moins 80 %	69 %	Aucune donnée disponible en raison de la pandémie de COVID-19 (trop peu d'inspections)

Source : Adapté des rapports sur les résultats ministériels de l'Office des transports du Canada

Recommandation

1.61 L'Office des transports du Canada devrait accroître sa capacité d'identifier les obstacles à l'accessibilité et d'assurer l'élimination de ces obstacles en prenant les mesures suivantes :

- mettre en œuvre des méthodes de surveillance additionnelles, comme l'observation directe des services offerts pour constater l'expérience réelle des voyageuses et voyageurs en situation de handicap;
- examiner et modifier le niveau de dotation du personnel responsable de l'application de la loi.

Réponse de l'Office – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les organisations n'ont pas pleinement tiré profit des données sur les plaintes pour prévenir les obstacles à l'accessibilité

Importance de cette constatation

1.62 Cette constatation est importante parce que, quand les personnes en situation de handicap déposent des plaintes, elles expriment des préoccupations au sujet de leur expérience des services, de l'équipement ou des comportements envers elles. L'analyse de l'information contenue dans les plaintes permet de brosser un tableau plus approfondi et complet de l'expérience des personnes qui rencontrent des obstacles afin de pouvoir éliminer ces derniers par la suite.

Contexte

1.63 La Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027 indique que les plaintes du secteur des transports sont une source inexploitée de données pour la prise de mesures pour améliorer l'accessibilité. L'un des principes directeurs de la stratégie est l'intersectionnalité, c'est-à-dire la manière dont les différents aspects de l'identité d'une personne peuvent avoir un effet sur la façon dont elle est confrontée aux obstacles à l'inclusion. Ce principe cadre avec **l'analyse comparative entre les sexes plus**², l'outil du gouvernement du Canada pour évaluer les inégalités systémiques.

2 **Analyse comparative entre les sexes plus** – Processus analytique qui fournit une méthode rigoureuse pour évaluer les inégalités systémiques ainsi qu'un moyen de déterminer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur divers groupes de personnes, dont les femmes, les hommes et les personnes de diverses identités de genre. L'indication « plus » dans la désignation reconnaît que l'analyse comparative entre les sexes ne se limite pas aux différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) et prend en compte de nombreux autres facteurs identitaires comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et les habiletés physiques ou mentales.

Source : Adapté d'une définition tirée de Femmes et Égalité des genres Canada

1.64 VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont leurs propres systèmes de plaintes. À titre d'organisme de réglementation, l'Office des transports du Canada s'attend à ce que les voyageuses et les voyageurs tentent d'abord de résoudre leur problème directement avec les fournisseurs de services de transport. Si le problème ne peut pas être réglé à ce palier, les voyageuses et les voyageurs peuvent également déposer une plainte auprès de l'Office. Le système de règlement des différends de l'Office comprend la facilitation, la médiation et l'arbitrage.

L'analyse et la catégorisation limitées des données de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

Constatations

1.65 Dans l'ensemble, nous avons constaté que VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avaient manqué des occasions de mieux comprendre l'expérience de voyage des personnes en situation de handicap en décidant de ne pas effectuer d'analyse plus approfondie des données disponibles sur les plaintes.

1.66 Nous avons constaté que VIA Rail avait traité les dossiers de plainte individuellement pour éliminer les obstacles à l'accessibilité, lorsque cela était possible. Toutefois, la Société n'avait pas analysé dans son ensemble les données disponibles sur les plaintes pour dégager les tendances et acquérir une compréhension plus approfondie des obstacles que rencontrent les personnes ayant différents types de handicaps.

1.67 De même, nous avons constaté que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avait elle aussi traité les dossiers de plainte individuellement pour éliminer les obstacles à l'accessibilité, lorsque cela était possible. Cependant, les plaintes étaient catégorisées en fonction de leur nature et non du statut de la personne. Par exemple, une plainte à l'égard du contrôle de sûreté d'un chien d'assistance était considérée comme une plainte liée à la procédure de contrôle de sûreté plutôt qu'une plainte liée à une personne en situation de handicap.

1.68 Nous avons examiné toutes les plaintes reçues par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien d'avril 2017 à juin 2022, et nous avons constaté que 83 plaintes avaient été classées dans la catégorie des personnes en situation de handicap. Nous avons également constaté que plus de 1 000 plaintes classées dans d'autres catégories comportaient des mots-clés liés à un handicap, comme « dispositif d'aide à la mobilité », « chien d'assistance » et « autisme ». Reconnaisant que ces plaintes n'avaient peut-être pas toutes été déposées par des personnes en situation de handicap ou n'étaient peut-être pas toutes directement liées à des handicaps, nous

avons examiné un sous-groupe de ces plaintes et avons constaté que 73 % (29 sur 40) de celles-ci étaient liées à une personne en situation de handicap. La catégorisation des données sur les plaintes par la Société avait limité sa capacité à analyser les données pour relever les problèmes à long terme.

Recommandation

1.69 VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devraient chacune élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour améliorer leur analyse des données sur les plaintes afin de brosser un tableau plus complet des obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap. Chaque stratégie devrait être élaborée en collaboration avec les personnes en situation de handicap et s'aligner sur la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027.

Réponse de chaque société – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Le manque d'accès aux données sur les plaintes par l'Office des transports du Canada

Constatations

1.70 L'Office des transports du Canada n'a pas l'autorité nécessaire pour obliger les fournisseurs de services de transport à fournir régulièrement leurs données sur les plaintes liées à l'accessibilité. Il peut seulement le faire dans des circonstances limitées et particulières. Nous avons constaté que cela limitait sa capacité d'acquiescer une compréhension globale du nombre total des plaintes et de leur nature et, du même coup, d'identifier et d'éliminer les obstacles possibles à l'accessibilité des transports.

1.71 Par exemple, lorsqu'un fauteuil roulant est endommagé, une plainte peut être déposée auprès du fournisseur de services de transport et, au besoin, à l'Office des transports du Canada. Or, si la plainte est présentée seulement au fournisseur de services de transports, l'Office n'en est pas informé. Par conséquent, ce dernier ne connaît pas l'étendue complète des problèmes vécus par les personnes en situation de handicap. En revanche, les compagnies aériennes canadiennes ayant des vols à destination des États-Unis doivent présenter des rapports sur des indicateurs de rendement liés à l'accessibilité, comme tout dommage aux aides à la mobilité, au département des Transports des États-Unis.

1.72 Les données sur les plaintes sont l'une des sources clés d'information qui permet de signaler les problèmes vécus par les voyageuses et les voyageurs en situation de handicap. L'absence de

l'autorité nécessaire pour avoir régulièrement accès à ces informations limite la capacité de l'Office de sélectionner de manière plus stratégique les dispositions à inspecter du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. Cela crée un risque supplémentaire que l'Office n'affecte pas ses ressources limitées aux domaines ayant les risques les plus élevés et que des obstacles demeurent en place.

Recommandation

1.73 L'Office des transports du Canada devrait cerner et saisir les possibilités de recueillir de l'information descriptive sur le nombre et la nature des plaintes liées à l'accessibilité déposées auprès des fournisseurs de services de transport afin d'améliorer sa connaissance des expériences que vivent au quotidien les personnes en situation de handicap. L'information devrait servir à améliorer la stratégie d'application de la loi de l'Office et éliminer des obstacles additionnels.

Réponse de l'Office – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Conclusion

1.74 Nous avons conclu que VIA Rail avait identifié, éliminé et prévenu certains obstacles, mais que d'autres persistaient. La Société avait mené des consultations inclusives pour identifier et éliminer les obstacles lors de la conception de sa nouvelle flotte. Toutefois, elle n'avait pas consulté de manière uniforme les personnes en situation de handicap dans le cadre d'autres projets, ce qui a entraîné des occasions manquées d'éliminer d'autres obstacles. De plus, l'information en ligne n'était pas complètement accessible. Il était donc difficile pour les personnes en situation de handicap de planifier ou de réserver un voyage de façon autonome.

1.75 Nous avons également conclu que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avait pris des mesures pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap. La Société avait réalisé une consultation ouverte concernant son plan sur l'accessibilité et avait élaboré des programmes de formation. Toutefois, pour assurer des déplacements exempts d'obstacles, des améliorations sont encore nécessaires dans des domaines importants, notamment l'amélioration de l'accessibilité de l'information en ligne.

1.76 Enfin, nous avons conclu que l'Office des transports du Canada n'avait pas suffisamment contribué à l'identification, à l'élimination et à la prévention d'obstacles à l'accessibilité des transports pour les

personnes en situation de handicap par l'intermédiaire de ses activités de surveillance et d'application du nouveau règlement. Même si l'Office avait relevé certains obstacles et contribué à leur élimination, le type et le volume des inspections qu'il pouvait mener étaient restreints, limitant ainsi le progrès vers l'atteinte de l'objectif de déplacements exempts d'obstacles. Par ailleurs, l'Office n'avait pas l'autorité nécessaire pour accéder aux données sur les plaintes provenant des fournisseurs de services de transport afin d'améliorer ses activités de surveillance.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur les transports accessibles aux personnes en situation de handicap a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion quant à la conformité des mesures visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 – Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau du vérificateur général du Canada applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige que le Bureau conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures conformes aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie définies dans les codes de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la direction de l'entité :

- la confirmation de sa responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elle nous a fourni toutes les informations dont elle a connaissance et qui lui ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si VIA Rail, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Office des transports du Canada avaient identifié et éliminé les obstacles existants et s'ils avaient œuvré à la prévention d'obstacles à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap.

Étendue et méthode

L'audit a examiné si VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien avaient fourni des services de transport accessibles conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. De plus, l'audit a examiné si ces deux sociétés d'État avaient utilisé une approche systématique et proactive pour éliminer les obstacles en élaborant leurs plans conformément au *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*.

L'audit a également examiné si l'Office des transports du Canada avait géré et fait respecter l'application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* et géré ses services connexes de règlement des différends avec efficacité afin de s'assurer que les fournisseurs de services de transport offraient des services de transport accessibles aux personnes en situation de handicap.

De plus, l'audit visait également à déterminer si les trois organisations avaient pris en compte l'analyse comparative entre les sexes plus ainsi que l'objectif 10 de développement durable des Nations Unies (Inégalités réduites) lors de l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap.

Nous avons mené à bien l'audit au moyen, entre autres, d'entretiens auprès de porte-parole de l'Office et des sociétés d'État, d'examen de documents et d'analyse de données. Nous nous sommes également entretenus avec des parties prenantes de l'industrie du transport et des groupes représentant les personnes en situation de handicap. Les conseillères et conseillers externes dans le cadre de l'audit comprenaient des personnes en situation de handicap.

Les définitions d'obstacle et de handicap utilisées dans le rapport sont tirées de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de la *Loi sur les transports au Canada* :

- **Obstacle** Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.
- **Handicap** Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Nous avons examiné des exigences sélectionnées du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. De plus, nous avons analysé des échantillons ou des populations entières dans le cadre de notre examen de la formation du personnel, de la conformité de l'information en ligne, des plaintes et des inspections :

- **Formation du personnel** — Nous avons utilisé l'échantillonnage représentatif pour examiner les dossiers de formation du personnel des sociétés d'état et de tiers fournisseurs de services de contrôle qui devaient recevoir la formation pour déterminer si ces personnes avaient suivi à temps les cours sur l'accessibilité. Nous avons complété cet échantillon par un examen des dossiers de formation de tous les cadres supérieurs. Dans les cas où nous avons eu recours à

l'échantillonnage représentatif, les échantillons étaient de taille suffisamment importante pour être en mesure d'établir avec un niveau de confiance de 90 % si la non-conformité probable de l'échantillon de la population dépassait les 10 % (soit, la marge d'erreur).

- **Conformité de l'information en ligne aux normes sur l'accessibilité** – Nous avons examiné l'information en ligne de VIA Rail et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien par rapport à 23 critères pour les sites Web et à 19 critères pour les applications mobiles qui étaient fondés sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. Pour évaluer l'accessibilité de l'information en ligne, nous avons utilisé diverses méthodes de test manuelles et automatisées, y compris différents lecteurs d'écran.
- **Plaintes** – Nous avons examiné toutes les plaintes qui ont été reçues par les trois organisations d'avril 2021 à juin 2022.
- **Inspections de l'Office des transports du Canada** – Nous avons examiné les dossiers d'inspection de l'Office et leurs constatations pour 14 fournisseurs de services de transport sélectionnés.

Nous n'avons pas examiné :

- les déplacements à l'étranger et les contrôles frontaliers;
- les décisions rendues par l'Office des transports du Canada en tant que tribunal quasi judiciaire.

Critères

Pour tirer une conclusion par rapport à l'objectif de notre audit, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères	Sources
VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien sollicitent et utilisent les commentaires des personnes en situation de handicap en vue d'identifier et d'éliminer les obstacles existants et d'œuvrer à la prévention d'obstacles à l'accessibilité des transports pour ces personnes.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> • <i>Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles</i> • Office des transports du Canada, Guide concernant les plans sur l'accessibilité sous le régime de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> et du <i>Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles</i> • Nations Unies, Lignes directrices pour la consultation des personnes handicapées • Morris J. Wosk Centre for Dialogue de l'Université Simon Fraser, <i>Beyond Inclusion : Equity in Public Engagement</i>
VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mettent en place certaines dispositions du <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> • Consortium World Wide Web, Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0

Critères	Sources
L'Office des transports du Canada surveille efficacement l'application de certaines dispositions du <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> en vue d'éliminer les obstacles liés à l'accessibilité des transports.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les transports au Canada</i> • <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> • <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>
L'Office des transports du Canada élimine des obstacles à l'accessibilité des transports en effectuant des suivis des cas de non-conformité et des mesures d'application prises.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les transports au Canada</i> • <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> • <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>
Les processus de règlement des plaintes liées à l'accessibilité de VIA Rail, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Office des transports du Canada sont faciles à utiliser et les plaintes sont réglées en temps opportun et font l'objet d'une reddition de compte appropriée.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les transports au Canada</i> • <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> • <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> • Conseil du Trésor, Politique sur les résultats • Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Guide pour les sociétés d'État sur la préparation des plans d'entreprise et des budgets
VIA Rail, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Office des transports du Canada utilisent les plaintes déposées par des personnes en situation de handicap pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité des transports pour ces personnes.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les transports au Canada</i> • <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> • <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> • Conseil du Trésor, Politique sur les résultats

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 25 juin 2020 au 30 octobre 2022. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certains dossiers antérieurs à cette période et au-delà de celle-ci :

- la portion de l'audit portant sur le règlement des plaintes a porté sur la période allant du 1^{er} avril 2017 au 30 juin 2022;
- la période de la portion de l'audit traitant du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* s'est prolongée jusqu'au 31 décembre 2022.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 23 janvier 2023, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

L'audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada dirigée par Milan Duvnjak, directeur principal. Le directeur principal est responsable de la qualité de l'audit dans son ensemble. Il doit s'assurer notamment que les travaux d'audit sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de gestion de la qualité du Bureau.

Recommandations et réponses

Dans ce tableau, le numéro du paragraphe qui précède la recommandation indique l'emplacement de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
<p>1.25 VIA Rail devrait recenser les forces et les points à améliorer en s'appuyant sur son expérience récente des consultations au sujet de sa nouvelle flotte ferroviaire pour le corridor Québec-Windsor afin de concevoir et de mener des consultations utiles et de maintenir un dialogue continu auprès des personnes en situation de handicap dans le but de rendre les déplacements exempts d'obstacles.</p>	<p>Réponse de VIA Rail. Recommandation acceptée. VIA Rail reconnaît la valeur de la recommandation formulée dans le présent rapport et s'appuiera sur sa récente expérience de consultation concernant la nouvelle flotte de trains du Corridor pour élaborer et mener des consultations significatives et inclusives auprès des personnes en situation de handicap afin de progresser vers des voyages sans obstacle. Le prochain projet sur lequel VIA Rail mènera des consultations est la nouvelle flotte de trains longue distance. Cette (ces) consultation(s) aura (auront) lieu au cours de l'année 2023. VIA Rail poursuivra ses consultations avec les personnes en situation de handicap au fur et à mesure que de nouveaux projets verront le jour.</p>
<p>1.34 VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devraient faire en sorte que leur contenu en ligne respecte les normes sur l'accessibilité des sites Web afin que les voyageuses et voyageurs en situation de handicap puissent facilement trouver les renseignements dont ils ont besoin.</p>	<p>Réponse de VIA Rail. Recommandation acceptée. VIA Rail veillera à ce que son contenu en ligne respecte les normes d'accessibilité au Web en faisant examiner ses sites Web et mobiles une fois par an par un spécialiste de l'accessibilité au Web et corrigera les lacunes des sites en conséquence. VIA Rail pourrait devoir demander des fonds supplémentaires pour se conformer à cette recommandation.</p> <p>Étant donné que VIA Rail procède actuellement à la modernisation de ses divers systèmes clés de soutien des technologies de l'information, dont son système de réservation et le contenu des pages Web, elle veillera à assurer une meilleure circulation de l'information au fur et à mesure de cette modernisation. Par exemple, VIA Rail a consulté des personnes qui utilisent la langue des signes américaine (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ) afin de créer des vidéos expliquant le processus de réservation en langue des signes. Ces vidéos seront également sous-titrées en anglais et en français et seront intégrées au nouveau système de réservation.</p> <p>Notre page Web viarail.ca/fr fait également l'objet d'améliorations constantes à mesure que VIA Rail lance ses initiatives de modernisation. Les premières améliorations sont prévues pour l'été 2023 et, à ce moment-là, VIA Rail consultera les personnes en situation de handicap dans le but de respecter en tout temps les normes des lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG).</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.49 VIA Rail devrait prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élaborer du contenu pour combler les lacunes dans ses programmes de formation sur l'accessibilité en consultation avec les personnes en situation de handicap; • consulter les personnes en situation de handicap sur les méthodes didactiques et la mise à jour du contenu lié à l'accessibilité; • veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise dans les délais prévus afin d'améliorer sa connaissance des obstacles à l'utilisation des transports que rencontrent les personnes en situation de handicap et sa capacité d'éliminer ces obstacles. 	<p>Nous nous engageons à mettre à jour le contenu de nos sites Web afin de nous assurer que nous respectons les normes WCAG en tout temps.</p> <p>Réponse de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Recommandation acceptée. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien reconnaît que son contenu en ligne doit respecter pleinement les normes d'accessibilité du Web. Comme indiqué au Bureau du vérificateur général du Canada, le système de gestion de contenu (SGC) du site Web actuel de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien est désuet et ne permet pas de corriger certaines lacunes notées. La transition vers une version mise à jour du SGC est en cours depuis septembre 2022, avec une date d'achèvement estimée à février 2023. À ce moment-là, le plan de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien visant à respecter toutes les normes d'accessibilité Web sera lancé avec un objectif de pleine conformité d'ici mars 2024.</p> <p>Réponse de VIA Rail. Recommandation acceptée. VIA Rail a mis en place un suivi rigoureux de la formation de son personnel de la haute direction et de gestion afin de s'assurer que la formation soit terminée dans les 60 jours suivant son entrée en poste. Chaque mois, VIA Rail fait une validation du personnel qui n'a pas suivi la formation et un courriel est envoyé pour informer la personne qu'elle doit suivre la formation dans un délai de 60 jours.</p> <p>Le matériel de formation actuel de la haute direction sera revu en 2023 en collaboration avec les personnes en situation de handicap. Le délai pour cela dépend de la disponibilité de nos partenaires des groupes de défense des droits. La révision portera sur les lacunes éventuelles et intégrera les méthodes pédagogiques proposées pour la formation des employés syndiqués et de la gestion, le cas échéant.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.50 L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devrait prendre les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élaborer du contenu de formation sur l'accessibilité en ce qui a trait au rôle de la personne de soutien en consultation avec les personnes en situation de handicap; • consulter les personnes en situation de handicap sur les méthodes didactiques et la mise à jour du contenu lié à l'accessibilité; • veiller à ce que le personnel reçoive la formation requise dans les délais prévus afin d'améliorer sa connaissance des obstacles à l'utilisation des transports que rencontrent les personnes en situation de handicap et sa capacité d'éliminer ces obstacles. 	<p>Réponse de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Recommandation acceptée. L'équipe de développement de la formation de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien élaborera du contenu supplémentaire concernant le rôle de la personne de soutien, en consultation avec les personnes en situation de handicap. Ce contenu sera intégré à la fois au programme de formation initiale et à la formation de recyclage du personnel des fournisseurs de services de contrôle, qui recevra ce contenu mis à jour en 2023.</p> <p>En ce qui concerne les méthodes didactiques, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien élaborera une stratégie de consultation qui respecte les contraintes réglementaires entourant la divulgation de contenu sensible lié à la sécurité et mènera la consultation auprès des personnes en situation de handicap d'ici le 31 décembre 2023.</p> <p>En ce qui concerne la formation de ses cadres, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a allongé la liste des cadres et des décideurs devant recevoir une formation et des mises à jour sur la sensibilisation au handicap. Au total, 43 gestionnaires doivent suivre la formation, dont 32 l'avaient terminée en date de décembre 2022. Les 11 gestionnaires restants termineront la formation d'ici le 31 mars 2023.</p> <p>Pour le personnel des fournisseurs de services de contrôle, les agentes et agents de contrôle précertifiés sont désormais tenus de suivre la formation obligatoire de sensibilisation au handicap avant d'être autorisés à exercer leurs fonctions.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.61 L'Office des transports du Canada devrait accroître sa capacité d'identifier les obstacles à l'accessibilité et d'assurer l'élimination de ces obstacles en prenant les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en œuvre des méthodes de surveillance additionnelles, comme l'observation directe des services offerts pour constater l'expérience réelle des voyageuses et voyageurs en situation de handicap; • examiner et modifier le niveau de dotation du personnel responsable de l'application de la loi. 	<p>Réponse de l'Office des transports du Canada. Recommandation acceptée. L'Office des transports du Canada examinera les possibilités que les agents verbalisateurs responsables de l'application de la loi puissent recueillir des renseignements plus directement auprès des personnes en situation de handicap, comme des visites guidées éducatives ou l'observation de personnes en situation de handicap pendant certaines parties de leur expérience de voyage, afin de mieux comprendre comment les services leur sont fournis et d'intégrer cette information aux stratégies de conformité et d'application, y compris les services fournis sur demande.</p> <p>Pour s'assurer que ces approches ont le plus large impact possible, l'Office des transports du Canada recherchera des participantes et des participants ayant une variété de handicaps et provenant de divers endroits au Canada et continuera d'impliquer les personnes en situation de handicap dans l'exploration d'autres approches innovantes supplémentaires.</p> <p>L'Office des transports du Canada élaborera des approches au début de 2023 et les intégrera au plan de travail de conformité et d'application de la loi 2023-2024, à tester fin 2023 ou début 2024.</p> <p>Si l'Office des transports du Canada reçoit des fonds supplémentaires, l'Office réévaluera ses niveaux de dotation, y compris son effectif chargé d'appliquer la loi. L'Office des transports du Canada soulèvera la question du financement par les voies gouvernementales appropriées au cours de cet exercice. Que le financement soit reçu ou non, l'Office utilisera les profils de risque de conformité des fournisseurs de services de transport et l'analyse des données sur les plaintes de l'Office et les commentaires reçus, y compris ceux provenant des personnes en situation de handicap, pour allouer efficacement ses ressources dans le plan de travail sur la conformité et l'application de la loi de 2023-2024, entre autres.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.69 VIA Rail et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien devraient chacune élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour améliorer leur analyse des données sur les plaintes afin de brosser un tableau plus complet des obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap. Chaque stratégie devrait être élaborée en collaboration avec les personnes en situation de handicap et s'aligner sur la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027.</p> <p>1.73 L'Office des transports du Canada devrait cerner et saisir les possibilités de recueillir de l'information descriptive sur le nombre et la nature des plaintes liées à l'accessibilité déposées auprès des fournisseurs de services de transport afin d'améliorer sa connaissance des expériences que vivent au quotidien les personnes en situation de handicap. L'information devrait servir à améliorer la stratégie d'application de la loi de l'Office et éliminer des obstacles additionnels.</p>	<p>Réponse de VIA Rail. Recommandation acceptée. VIA Rail s'engage à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie en 2023 pour améliorer son analyse des données sur les plaintes afin d'obtenir un tableau plus complet des obstacles rencontrés par les clients en situation de handicap. Cette stratégie comprendra la production d'un rapport trimestriel détaillé sur les plaintes relatives à l'accessibilité à l'intention de l'équipe chargée de l'accessibilité. Ce rapport contiendra et contient déjà des informations relatives à la nature des plaintes, la ou les causes profondes identifiées et les mesures prises.</p> <p>VIA Rail s'engage également à continuer de signaler rapidement (si et quand cela est identifié) les problèmes récurrents à l'équipe chargée de l'accessibilité et aux unités d'affaires concernées.</p> <p>Réponse de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Recommandation acceptée. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien élaborera et mettra en œuvre une stratégie pour améliorer son analyse actuelle des données sur les plaintes en ce qui concerne les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap. La stratégie sera élaborée en consultation avec diverses équipes au sein de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ainsi qu'avec des personnes en situation de handicap, et sera alignée sur la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027. La planification de l'élaboration de la stratégie commencera d'ici avril 2023, avec une date cible de mise en œuvre de la stratégie de septembre 2024.</p> <p>Réponse de l'Office des transports du Canada. Recommandation acceptée. L'Office des transports du Canada cherchera des occasions de recueillir des données auprès des fournisseurs de services de transport sur les plaintes qu'ils reçoivent des voyageuses et des voyageurs.</p> <p>D'ici mars 2024, l'Office des transports du Canada explorera la possibilité d'obtenir ces données directement des fournisseurs de services de transport sur une base volontaire.</p> <p>L'Office des transports du Canada soulèvera également cette question dans le cadre des processus gouvernementaux appropriés à compter de 2023.</p>

