



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# LES TRANSPORTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Rapport du Comité permanent des comptes publics

John Williamson, président

NOVEMBRE 2023  
44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

#### **PERMISSION DU PRÉSIDENT**

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : [www.noscommunes.ca](http://www.noscommunes.ca)

**LES TRANSPORTS ACCESSIBLES AUX  
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

**Rapport du Comité permanent  
des comptes publics**

**Le président  
John Williamson**

**NOVEMBRE 2023**

**44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION**

## **AVIS AU LECTEUR**

### **Rapports de comités présentés à la Chambre des communes**

C'est en déposant un rapport à la Chambre des communes qu'un comité rend publiques ses conclusions et recommandations sur un sujet particulier. Les rapports de fond portant sur une question particulière contiennent un sommaire des témoignages entendus, les recommandations formulées par le comité et les motifs à l'appui de ces recommandations.

# **COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

## **PRÉSIDENT**

John Williamson

## **VICE-PRÉSIDENTES**

Jean Yip

Nathalie Sinclair-Desgagné

## **MEMBRES**

Kody Blois

Valerie Bradford

Blake Desjarlais

Iqra Khalid

Kelly McCauley

John Nater

Brenda Shanahan

Jake Stewart

## **AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ**

Ben Carr

Stephen Ellis

Peter Fragiskatos

Garnett Genuis

Michael Kram

Maninder Sidhu

## **GREFFIER DU COMITÉ**

Cédric Taquet

## **BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT**

### **Services d'information, d'éducation et de recherche parlementaires**

André Léonard, analyste

Dillan Theckedath, analyste



# **LE COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

a l'honneur de présenter son

## **TRENTE-DEUXIÈME RAPPORT**

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)g) du Règlement, le Comité a étudié le Rapport 1, Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap, 2023 — Rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :





# LES TRANSPORTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

---

## PRINCIPAUX CONSTATS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU CANADA ET DONNÉES CLÉS

- VIA Rail Canada inc. (VIA Rail) et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (l'ACSTA ou l'Administration) 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 canadienne 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'ACSTA 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 (l'Office) 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'ACSTA. 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 avaient effectué leur formation à temps.

- 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<sup>1</sup>.

## SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ ET ÉCHÉANCES

Tableau 1 — Sommaire des recommandations du comité et échéances

Recommandation	Mesure recommandée	Échéance
Recommandation 1	VIA Rail doit présenter au Comité un rapport sur les consultations menées auprès des personnes en situation de handicap concernant sa nouvelle flotte de train de longue distance.	31 janvier 2024
Recommandation 2	VIA Rail doit présenter au Comité un rapport indiquant quels tests ont été effectués par le spécialiste de l’accessibilité au Web et le Comité consultatif sur l’accessibilité universelle, et quels correctifs ont été apportés. Cela devrait aussi comprendre les problèmes qui ont été identifiés pour lesquels aucune mesure corrective n’a été prise, et quand elle sera entreprise.	31 janvier 2024

1 Bureau du vérificateur général (BVG), Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap, rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, [Survvol](#), Les constatations et les données clés.

Recommandation	Mesure recommandée	Échéance
Recommandation 3	L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) doit présenter au Comité un rapport indiquant si son objectif de répondre à toutes les normes d'accessibilité du Web a été atteint, et les résultats de l'examen trimestriel de la conformité à l'accessibilité. Cela devrait aussi comprendre les problèmes qui ont été identifiés pour lesquels aucune mesure corrective n'a été prise, et quand elles seront entreprises.	31 mars 2024
Recommandation 4	VIA Rail doit présenter au Comité un rapport indiquant : 1) le pourcentage de gestionnaires ayant reçu la formation sur l'accessibilité au plus tard 60 jours après leur embauche – et les changements mis en place pour atteindre son taux cible; et 2) indiquant si le matériel de formation sur l'accessibilité pour les gestionnaires a été révisé, et quels changements ont été apportés à la suite des révisions.	31 janvier 2024
Recommandation 5	L'ACSTA doit présenter au Comité un rapport : 1) indiquant le pourcentage de gestionnaires ayant reçu la formation de sensibilisation au handicap, – et les changements mis en place pour atteindre son taux cible; et 2) présentant les résultats des consultations menées avec les organismes de défense des personnes en situation de handicap au sujet des méthodes de formation et les changements au contenu de formation au personnel de contrôle tiers.	31 janvier 2024



Recommandation	Mesure recommandée	Échéance
Recommandation 6	L'Office des transports du Canada doit présenter au Comité un rapport d'étape indiquant les mesures prises pour mettre en œuvre des méthodes de surveillance additionnelles et modifier le niveau de dotation du personnel responsable de l'application du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. Un rapport final devra aussi être présenté et comprendre des statistiques sur le nombre d'inspections réalisées, notamment celles qui comprennent l'observation directe des services offerts, et le nombre d'employés responsables de l'application du <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> , au cours des exercices 2022–2023, 2023–2024 et 2024–2025.	31 mai 2024 31 mai 2025
Recommandation 7	L'ACSTA doit présenter au Comité un rapport d'étape sur l'ébauche de sa stratégie sur les données sur les plaintes. Un rapport final devra aussi être présenté sur les changements introduits suite aux consultations sur la stratégie, et sur sa mise en œuvre.	31 janvier 2024 30 septembre 2024
Recommandation 8	VIA Rail doit présenter au Comité un rapport d'étape sur l'ébauche de sa stratégie sur les données sur les plaintes. Un rapport final sur la mise en œuvre de cette stratégie devra aussi être présenté.	31 janvier 2024 30 septembre 2024
Recommandation 9	L'Office des transports du Canada doit présenter au Comité un rapport d'étape indiquant quels processus gouvernementaux ont été entrepris et dans quelle mesure l'Office a recueilli de l'information auprès des fournisseurs de services de transport pour connaître le nombre et la nature des plaintes liées à l'accessibilité et les répertorier. Un rapport final devra aussi être présenté.	31 mars 2024 31 mars 2025

## INTRODUCTION

### À propos de ce rapport

Le 27 mars 2023, les rapports de la vérificatrice générale du Canada ont été déposés à la Chambre des communes et renvoyés au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes (le Comité) pour étude<sup>2</sup>. Parmi eux se trouvait un rapport intitulé « Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap ». Le présent rapport résume celui du Bureau du vérificateur général (BVG) et énonce les recommandations du Comité à l'endroit des organisations auditées.

### Paramètres de l'audit

Les principaux paramètres de l'audit de performance du BVG sont résumés au tableau 2.

Tableau 2 — Paramètres de l'audit

<b>Organisations auditées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• VIA Rail Canada inc. (VIA Rail);</li><li>• Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA ou l'Administration);</li><li>• Office des transports du Canada (l'Office).</li></ul>
<b>Objectif de l'audit</b>	Déterminer si VIA Rail, l'ACSTA et l'Office 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.
<b>Période d'audit</b>	La conclusion de l'audit s'applique à la période allant du 25 juin 2020 au 30 octobre 2022. Toutefois, le BVG a examiné certains dossiers antérieurs à cette période et au-delà de celle-ci : <ul style="list-style-type: none"><li>• la portion de l'audit portant sur le règlement des plaintes a porté sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 30 juin 2022;</li><li>• la période de la portion de l'audit traitant du <i>Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles</i> s'est prolongée jusqu'au 31 décembre 2022.</li></ul>

Source : Bureau du vérificateur général du Canada, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, À propos de l'audit et paragr. 1.14.

2 Chambre des communes, [Journaux](#), 27 mars 2023.



## Définitions

Les définitions des termes importants utilisés dans ce rapport sont présentées au tableau 3.

**Tableau 3 — Définitions**

<b>Obstacle</b>	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.
<b>Handicap</b>	Déficiences 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.
<b>Plans sur l'accessibilité</b>	Les plans sur l'accessibilité établissent la façon dont les fournisseurs de services de transport identifieront, élimineront et préviendront les obstacles. Le <i>Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles</i> exige que les fournisseurs de services de transport élaborent ces plans. Les sociétés d'État — comme VIA Rail et l'ACSTA — 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.

Source : Bureau du vérificateur général du Canada, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.2 et 1.3 et pièce 1.3.

## Rôles et responsabilités

Les rôles et responsabilités des organisations auditées sont décrites au tableau 4.

**Tableau 4 — Rôles et responsabilités**

<p><b>VIA Rail</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>ACSTA</b></p>	<p>L’Administration est chargée d’assurer la sûreté des aspects du système de transport aérien, notamment le contrôle des passagers, des bagages et du personnel des aéroports. Elle interagit avec les passagers qui prennent un vol commercial à partir d’un aéroport désigné au Canada, conformément aux exigences de Transports Canada. Les services que l’ACSTA offre aux 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.</p>
<p><b>Office des transports du Canada</b></p>	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établit et met en œuvre des règlements et des codes de pratique;</li> <li>• fournit des directives connexes;</li> <li>• veille à l’application de ces règlements;</li> <li>• règle les plaintes individuelles concernant l’accessibilité.</li> </ul> <p>L’Office assure également la surveillance et l’application des exigences du <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> et du <i>Règlement sur l’établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles</i>. De plus, il veille à l’application de la <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i> pour les fournisseurs de services de transport assujettis à la réglementation fédérale.</p>

Source : Bureau du vérificateur général du Canada, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.2 et 1.3 et pièce 1.3.



## Contexte

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<sup>3</sup>.

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. Ce règlement est progressivement entré en vigueur entre juin 2020 et juin 2022<sup>4</sup>.

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, soit « perceptible », « compréhensible », « utilisable » et « robuste »<sup>5</sup>.

## Réunion du Comité permanent des comptes publics

Le 17 avril 2023, le Comité a organisé une réunion sur le rapport du BVG. Les personnes suivantes y ont participé :

- BVG — Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada; Milan Duvnak, directeur principal; Susie Fortier, directrice
- ACSTA — Nada Semaan, présidente et chef de la direction; Louise Albrelli, directrice générale, Programmes opérationnels; Rhoda Boyd, directrice générale, Communications
- VIA Rail — Marie-Claude Cardin, chef de la direction financière, et Catherine Langlois, conseillère principale, Accessibilité universelle
- Office des transports du Canada — France Pégeot, présidente et première dirigeante, et Tom Oommen, directeur général, Direction générale de l'analyse et de la liaison<sup>6</sup>

---

3 Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.5.

4 *Ibid.*, paragr. 1.7.

5 *Ibid.*, paragr. 1.27 et pièce 1.5.

6 Chambre des communes, Comité permanent des comptes publics, *Procès-verbal*, 1<sup>re</sup> session, 44<sup>e</sup> législature, 17 avril 2023, [réunion n° 57](#).

## CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

### A. Consultation des personnes en situation de handicap

#### 1. Consultations sur les plans sur l'accessibilité

Le BVG a constaté que :

- VIA Rail avait mené un processus de consultation inclusif pour son plan sur l'accessibilité, mais aurait dû être davantage en mesure de démontrer la prise en compte des commentaires reçus<sup>7</sup>;
- l'ACSTA 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 et disposait d'un processus pour recueillir les commentaires reçus et les prendre en compte<sup>8</sup>.

#### 2. Consultations sur d'autres projets par VIA Rail

Le BVG a aussi 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, soit la conception de lieux d'aisance pour les chiens d'assistance, qui ont été mis en place dans plusieurs gares ferroviaires partout au pays, et la conception de sa nouvelle flotte de trains pour le corridor Québec-Windsor<sup>9</sup>.

Durant l'audience, Marie-Claude Cardin, chef de la direction financière, VIA Rail, a indiqué ce qui suit :

Nous sommes en train de mettre en service nos nouveaux trains, qui desserviront le corridor Québec-Windsor. Ils seront entièrement accessibles: les salles de bain seront plus spacieuses, les corridors un peu plus larges, et il y aura des inscriptions en braille

---

7      BVG, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.20.

8      *Ibid.*, paragr. 1.21.

9      *Ibid.*, paragr. 1.22 et 1.23.



sur les sièges. Toutes ces améliorations ont été apportées grâce à la consultation de personnes ayant des handicaps<sup>10</sup>.

Selon le BVG, ces deux projets ont démontré que la Société était en mesure de mener des consultations qui s’alignaient sur les bonnes pratiques. Toutefois, cette approche n’avait pas été mise en œuvre de manière uniforme dans le cadre de ses consultations pour la conception de son site Web et de sa formation sur l’accessibilité<sup>11</sup>.

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

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<sup>12</sup>.

Selon son plan d’action, 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<sup>13</sup>. »

Par conséquent, le Comité recommande :

### **Recommandation 1 — Sur les consultations de VIA Rail avec les personnes en situation de handicap**

**Que, d’ici le 31 janvier 2024, VIA Rail Canada Inc. présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport sur les consultations menées auprès des personnes en situation de handicap concernant sa nouvelle flotte de train de longue distance.**

---

10 Chambre des communes, Comité permanent des comptes publics, *Témoignages*, 1<sup>re</sup> session, 44<sup>e</sup> législature, 17 avril 2023, [réunion n° 57](#), 1210.

11 BVG, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.24.

12 *Ibid.*, paragr. 1.25.

13 VIA Rail Canada Inc. (VIA Rail), [Plan d’action détaillé](#), p. 1.

## B. Accessibilité de l'information en ligne

Le BVG a constaté que ni les sites Web et mobiles de VIA Rail ni ceux de l'Administration n'étaient complètement accessibles<sup>14</sup> :

- 17 % (55 sur 333) des critères d'accessibilité en ligne testés pour VIA Rail ne répondaient pas aux normes requises. Par exemple, une personne utilisant un lecteur d'écran obtiendrait la mauvaise heure de départ<sup>15</sup>.
- 15 % (35 sur 241) des critères d'accessibilité en ligne testés pour l'Administration 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<sup>16</sup>.

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

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<sup>17</sup>.

Selon son plan d'action, 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<sup>18</sup> ». De plus, le « Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail effectuera un test du parcours client chaque année afin de corriger les lacunes identifiées en conséquence<sup>19</sup> ».

---

14 BVG, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.29.

15 *Ibid.*, paragr. 1.30.

16 *Ibid.*, paragr. 1.32.

17 *Ibid.*, paragr. 1.34.

18 VIA Rail, [Plan d'action détaillé](#), p. 1.

19 *Ibid.*



Au sujet du Comité consultatif, Catherine Langlois, conseillère principale, Accessibilité universelle, VIA Rail, a expliqué ce qui suit :

La composition du comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail a été calquée sur le comité consultatif de l'Office des transports du Canada. Nous avons pris la même liste de participants et nous avons demandé à ces gens-là s'ils souhaitaient faire partie de notre comité consultatif. Une bonne majorité a accepté. Ce sont des gens venant de différents groupes de défense des droits des personnes handicapées de partout au Canada, qui présentent différents types de handicap. Le comité se réunit une fois par trimestre<sup>20</sup>.

Par conséquent, le Comité recommande :

### **Recommandation 2 — Sur l'accessibilité de l'information en ligne — VIA Rail Canada Inc.**

**Que, d'ici le 31 janvier 2024, VIA Rail Canada Inc. présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport indiquant quels tests ont été effectués par le spécialiste de l'accessibilité au Web et le Comité consultatif sur l'accessibilité universelle, et quels correctifs ont été apportés. Cela devrait aussi comprendre les problèmes qui ont été identifiés pour lesquels aucune mesure corrective n'a été prise, et quand elle sera entreprise.**

Selon le plan d'action de l'ACSTA, la version actualisée du système de gestion de contenu « a été achevée en février 2023 et la mise en œuvre sera terminée d'ici avril 2023<sup>21</sup> ». L'ACSTA entend répondre à toutes les normes d'accessibilité du Web d'ici mars 2024. Sa procédure élaborée et sa mise en œuvre, qui comprendra un examen trimestriel de la conformité à l'accessibilité, sera complétée d'ici mars 2024<sup>22</sup>.

Par conséquent, le Comité recommande :

### **Recommandation 3 — Sur l'accessibilité de l'information en ligne — Administration canadienne de la sûreté du transport aérien**

**Que, d'ici le 31 mars 2024, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport indiquant si son objectif de répondre à toutes les normes d'accessibilité du Web a été atteint, et les résultats de l'examen trimestriel de la conformité à l'accessibilité.**

---

20 Chambre des communes, Comité permanent des comptes publics, *Témoignages*, 1<sup>re</sup> session, 44<sup>e</sup> législature, 17 avril 2023, [réunion n° 57](#), 1225.

21 Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), [Plan d'action détaillé](#), p. 2.

22 *Ibid.*

**Cela devrait aussi comprendre les problèmes qui ont été identifiés pour lesquels aucune mesure corrective n'a été prise, et quand elle sera entreprise.**

## **C. Exigences en matière de formation sur l'accessibilité**

Selon le BVG, VIA Rail et l'ACSTA « n'ont pas entièrement respecté les exigences en matière de formation sur l'accessibilité<sup>23</sup> ».

### **1. Contenu de la formation**

Le BVG a constaté que :

- même si la formation de VIA Rail couvrait un bon nombre des éléments de formation requis, 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<sup>24</sup>;
- les programmes de l'ACSTA 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<sup>25</sup>.

Le BVG a aussi 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<sup>26</sup>;

---

23 BVG, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.35.

24 *Ibid.*, paragr. 1.38.

25 *Ibid.*, paragr. 1.40.

26 *Ibid.*, paragr. 1.41.



- l'ACSTA avait réussi à recueillir les commentaires de personnes en situation de handicap, même si elle était limitée dans le type et la nature des consultations qu'elle pouvait mener concernant le contenu de formation (pour des raisons de sécurité), et les avait incorporés dans le contenu de formation<sup>27</sup>.

Par conséquent, le BVG a formulé les recommandations suivantes :

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<sup>28</sup>.

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<sup>29</sup>.

Selon son plan d'action, VIA Rail entend prendre trois mesures pour répondre à cette recommandation :

---

27 *Ibid.*, paragr. 1.43.

28 *Ibid.*, paragr. 1.49.

29 *Ibid.*, paragr. 1.50.

- de manière mensuelle, à partir de mars 2023 : un suivi est effectué sur l'achèvement de la formation des cadres et des dirigeants dans les 60 jours suivant leur embauche;
- d'ici décembre 2023 : le matériel actuel de formation pour les gestionnaires sera revu en collaboration avec les personnes en situation de handicap;
- d'ici décembre 2023 : l'examen de la formation portera sur les lacunes et intégrera les méthodes d'enseignement proposées, tant pour les employés syndiqués que pour les cadres<sup>30</sup>.

Par conséquent, le Comité recommande :

**Recommandation 4 — Sur la formation sur l'accessibilité — VIA Rail Canada Inc.**

**Que, d'ici le 31 janvier 2024, VIA Rail Canada Inc. présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport indiquant : 1) le pourcentage de gestionnaires ayant reçu la formation sur l'accessibilité au plus tard 60 jours après leur embauche – et les changements mis en place pour atteindre son taux cible; et 2) indiquant si le matériel de formation sur l'accessibilité pour les gestionnaires a été révisé, et quels changements ont été apportés à la suite des révisions.**

L'ACSTA a aussi trois mesures à prendre pour donner suite à la recommandation du BVG :

- l'ACSTA doit fournir un contenu de formation actualisé (y compris une description du rôle de la personne de soutien) au personnel de contrôle tiers d'ici au 31 décembre 2023;
- l'ACSTA doit consulter les organismes de défense des personnes en situation de handicap au sujet des méthodes de formation, tout en respectant les contraintes réglementaires, lors de la prochaine série de consultations sur la formation — d'ici au 31 décembre 2023;
- les gestionnaires identifiés doivent terminer la formation de sensibilisation au handicap au 31 mars 2023. Pour cette mesure, l'ACSTA produira des rapports réguliers pour suivre les taux d'achèvement et

---

30 VIA Rail, [Plan d'action détaillé](#), p. 2.



l'équipe des ressources humaines effectuera les suivis nécessaires — jusqu'au 31 mars 2023 et au-delà, si nécessaire<sup>31</sup>.

Par conséquent, le Comité recommande :

#### **Recommandation 5 — Sur la formation sur l'accessibilité — Administration canadienne de la sûreté du transport aérien**

**Que, d'ici le 31 janvier 2024, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport : 1) indiquant le pourcentage de gestionnaires ayant reçu la formation de sensibilisation au handicap – et les changements mis en place pour atteindre son taux cible; et 2) présentant les résultats des consultations menées avec les organismes de défense des personnes en situation de handicap au sujet des méthodes de formation et les changements au contenu de formation au personnel de contrôle tiers.**

### **D. Surveillance du nouveau règlement par l'Office des transports du Canada**

L'Office des transports du Canada 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. Selon le BVG, la « surveillance du nouveau règlement par l'Office [...] n'a pas contribué suffisamment à réduire les obstacles<sup>32</sup> ».

Le BVG a constaté que l'Office « 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, [le BVG est] 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<sup>33</sup>. »

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

---

31 ACSTA, [Plan d'action détaillé](#), p. 1–2.

32 BVG, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.51.

33 *Ibid.*, paragr. 1.59.

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<sup>34</sup>.

Selon son plan d'action, l'Office prendra quatre mesures pour répondre à cette recommandation :

- piloter différents modèles de visites éducatives ou d'observation de personnes en situation de handicap afin d'identifier la meilleure manière dont ces interactions peuvent être intégrées dans ses programmes de surveillance. Les modèles ainsi élaborés prendront en compte les handicaps multiples (p. ex. handicap visuel, fauteuil roulant) et les différents modes de transport (p. ex. aérien, ferroviaire, traversier) afin de s'assurer que la version finale du programme aborde de manière adéquate différents points de vue et l'expérience réelle de voyageurs handicapés. Échéancier : fin de l'exercice financier 2023–2024;
- effectuer une séance d'évaluation des leçons apprises de la tenue des consultations avec des personnes handicapées et/ou des organisations qui ont participé aux visites éducatives ou activités d'observation afin d'éclairer l'élaboration du programme de surveillance continue. Échéancier : 1<sup>er</sup> ou 2<sup>e</sup> trimestre de l'exercice financier 2024–2025;
- finaliser et lancer le programme de surveillance continue en intégrant les résultats des visites éducatives et activités d'observation. Échéancier: 4<sup>e</sup> trimestre de l'exercice financier 2024–2025;
- puisque l'Office a reçu un financement dans le budget 2023, il ajoutera des employés équivalents à temps plein au cours des deux prochaines années et évaluera des options pour maximiser l'affectation des

---

34 *Ibid.*, paragr. 1.61.



ressources afin d'assurer une surveillance adéquate de son mandat en matière d'accessibilité. Échéancier : exercice financier 2024–2025<sup>35</sup>.

Au sujet des fonds additionnels accordés à l'Office dans le budget de 2023, France Pégeot, présidente et première dirigeante de l'Office, a indiqué ce qui suit :

La plus grande partie de ces fonds sera consacrée aux plaintes en lien avec la protection des passagers aériens, parce que nous avons un arriéré important à ce chapitre, comme le savent déjà tous les membres du Comité, j'en suis sûre. En ce qui concerne l'application, une partie des ressources sera utilisée pour accroître notre capacité d'application en matière d'accessibilité<sup>36</sup>.

Par conséquent, le Comité recommande :

**Recommandation 6 — Sur la surveillance du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées***

**Que, d'ici le 31 mai 2024, l'Office des transports du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape indiquant les mesures prises pour mettre en œuvre des méthodes de surveillance additionnelles et modifier le niveau de dotation du personnel responsable de l'application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. Un rapport final devra aussi être présenté au plus tard le 31 mai 2025 et comprendre des statistiques sur le nombre d'inspections réalisées, notamment celles qui comprennent l'observation directe des services offerts, et le nombre d'employés responsables de l'application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, au cours des exercices 2022–2023, 2023–2024 et 2024–2025.**

## **E. Données sur les plaintes**

Selon le BVG, les « organisations n'ont pas pleinement tiré profit des données sur les plaintes pour prévenir les obstacles à l'accessibilité<sup>37</sup> ».

---

35 Office des transports du Canada, [Plan d'action détaillé](#), p. 1–3.

36 Chambre des communes, Comité permanent des comptes publics, *Témoignages*, 1<sup>re</sup> session, 44<sup>e</sup> législature, 17 avril 2023, [réunion n° 57](#), 1210.

37 BVG, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.62.

## 1. L'analyse et la catégorisation des données de VIA Rail et de l'Administration

Le BVG a constaté que VIA Rail et l'ACSTA « 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<sup>38</sup> ». Par exemple :

- VIA Rail 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<sup>39</sup>;
- une plainte à l'égard du contrôle de sûreté d'un chien d'assistance était considérée par l'ACSTA comme une plainte liée à la procédure de contrôle de sûreté plutôt qu'une plainte liée à une personne en situation de handicap<sup>40</sup>. Ainsi, 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<sup>41</sup>.

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

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<sup>42</sup>.

Selon son plan d'action, l'ACSTA a établi les étapes suivantes :

- début de l'élaboration de la stratégie d'ici avril 2023.

---

38 *Ibid.*, paragr. 1.65.

39 *Ibid.*, paragr. 1.66.

40 *Ibid.*, paragr. 1.67.

41 *Ibid.*, paragr. 1.68.

42 *Ibid.*, paragr. 1.69.



- examen de l'analyse actuelle des données sur les plaintes terminé d'ici août 2023.
- élaboration d'une ébauche de stratégie pour améliorer l'analyse des données d'ici décembre 2023.
- consultation sur la stratégie achevée d'ici juin 2024.
- alignement de la stratégie sur la Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027, achevée en août 2024.
- mise en œuvre de la stratégie d'ici septembre 2024<sup>43</sup>.

Par conséquent, le Comité recommande :

**Recommandation 7 — Sur l'analyse des données sur les plaintes — Administration canadienne de la sûreté du transport aérien**

**Que, au plus tard le 31 janvier 2024, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape sur l'ébauche de sa stratégie sur les données sur les plaintes. Un rapport final devra aussi être présenté au plus tard le 30 septembre 2024, sur les changements introduits suite aux consultations sur la stratégie, et sur sa mise en œuvre.**

Selon son plan d'action, VIA Rail a déjà entrepris en février 2023 de se réunir « tous les trimestres au sujet du rapport sur les plaintes afin de dégager les tendances et de déterminer comment améliorer la situation ». De plus, à chaque rencontre du Comité consultatif sur l'accessibilité universelle, « l'équipe d'Accessibilité signalera les plaintes aux unités concernées, déterminera les mesures à prendre et produira un rapport en fonction des mesures prises ». Enfin, « l'équipe d'Accessibilité présentera le rapport sur les plaintes au Comité consultatif<sup>44</sup> ».

En comparaison de l'approche de l'ACSTA, il semble manquer une vision d'ensemble à la stratégie de VIA Rail, qui paraît être simplement de réagir aux plaintes. Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada, a expliqué ce qui suit durant l'audience :

---

43 ACSTA, [Plan d'action détaillé](#), p. 3.

44 VIA Rail, [Plan d'action détaillé](#), p. 2–3.

Pour ce qui est de VIA, nous avons constaté que, même si l'entreprise traitait les plaintes individuelles, elle n'a pas, disons, pris du recul pour effectuer une analyse plus exhaustive de toutes ses données en vue de dégager des tendances ou d'avoir une vue d'ensemble de la situation et de cerner un obstacle dont elle n'avait pas connaissance. Elle se concentrait seulement sur le traitement des plaintes individuelles<sup>45</sup>.

Par conséquent, le Comité recommande :

**Recommandation 8 — Sur l'analyse des données sur les plaintes — VIA Rail Canada Inc.**

**Que, au plus tard le 31 janvier 2024, VIA Rail Canada Inc. présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape sur l'ébauche de sa stratégie sur les données sur les plaintes. Un rapport final sur la mise en œuvre de cette stratégie devra aussi être présenté au plus tard le 30 septembre 2024.**

## **2. L'accès aux données sur les plaintes par l'Office des transports du Canada**

Selon le BVG, 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<sup>46</sup>. »

Par conséquent, le BVG a formulé la recommandation suivante :

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<sup>47</sup>.

---

45 Chambre des communes, Comité permanent des comptes publics, *Témoignages*, 1<sup>re</sup> session, 44<sup>e</sup> législature, 17 avril 2023, [réunion n° 57](#), 1240.

46 BVG, [Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#), rapport 1 des Rapports de 2023 de la vérificatrice générale du Canada, paragr. 1.72.

47 *Ibid.*, paragr. 1.73.



Selon son plan d'action, dès 2023, l'Office « abordera cette question par l'entremise des processus gouvernementaux appropriés » et « explorera la possibilité d'obtenir des données directement des [fournisseurs de services de transport] sur une base volontaire<sup>48</sup> ».

Pendant l'audience, France Pégeot a expliqué quels changements législatifs pourraient être considérés pour améliorer l'accessibilité :

Il faudrait essentiellement rendre la Loi plus claire en ce qui a trait aux responsabilités des compagnies et aux situations qui sont manifestement extraordinaires et qui n'exigent pas d'indemniser un passager. C'est un exemple de la façon dont on pourrait clarifier la Loi actuelle. En fait, c'est une responsabilité législative qui revient aux parlementaires<sup>49</sup> [...]

Lorsqu'interrogée à savoir si la *Loi canadienne sur l'accessibilité* devrait changer pour donner à l'Office l'autorité nécessaire pour exiger les données des fournisseurs de services de transport, elle a répondu :

C'est quelque chose qui pourrait être certainement considéré. Cela dit, les ressources financières que nous venons de recevoir vont nous donner une capacité supplémentaire de faire appliquer la Loi<sup>50</sup>.

Le Comité n'a pas l'habitude de recommander formellement des changements aux lois ou aux politiques. Cependant, il souhaite suggérer au gouvernement de fournir, dans sa réponse globale au rapport du Comité, une indication de son intention de considérer ou non ces changements législatifs et les raisons motivant cette décision.

De plus, le Comité recommande :

#### **Recommandation 9 — Sur l'accès aux données sur les plaintes par l'Office des transports du Canada**

**Que, d'ici le 31 mars 2024, l'Office des transports du Canada présente au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape indiquant quels processus gouvernementaux ont été entrepris et dans quelle mesure l'Office a recueilli de l'information auprès des fournisseurs de services de transport pour**

---

48 Office des transports du Canada, [Plan d'action détaillé](#), p. 4.

49 Chambre des communes, Comité permanent des comptes publics, *Témoignages*, 1<sup>re</sup> session, 44<sup>e</sup> législature, 17 avril 2023, [réunion n° 57](#), 1240.

50 *Ibid.*, 1245.

**connaître le nombre et la nature des plaintes liées à l'accessibilité et les répertorier. Un rapport final devra aussi être présenté au plus tard le 31 mars 2025.**

## CONCLUSION

VIA Rail a identifié, éliminé et prévenu certains obstacles, mais d'autres persistaient. La Société a mené des consultations inclusives pour identifier et éliminer les obstacles lors de la conception de sa nouvelle flotte. Toutefois, elle n'a 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.

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a pris des mesures pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité des transports pour les personnes en situation de handicap. La Société a réalisé une consultation ouverte concernant son plan sur l'accessibilité et a 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.

Enfin, l'Office des transports du Canada n'a 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 a 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'a 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.

Par conséquent, le Comité formule neuf recommandations visant à s'assurer que les recommandations du BVG soient adéquatement suivies, et que les organisations auditées en fournissent la preuve au Comité au moyen de rapports faisant état des progrès réalisés.



## ANNEXE A LISTE DES TÉMOINS

---

Le tableau ci-dessous présente les témoins qui ont comparu devant le Comité lors des réunions se rapportant au présent rapport. Les transcriptions de toutes les séances publiques reliées à ce rapport sont affichées sur la [page Web du Comité sur cette étude](#).

<b>Organismes et individus</b>	<b>Date</b>	<b>Réunion</b>
<b>Administration canadienne de la sûreté du transport aérien</b> Louise Alberelli, directrice générale, Programmes opérationnels Rhoda Boyd, directrice générale, Communications Nada Semaan, présidente et chef de la direction	2023/04/17	57
<b>Bureau du vérificateur général</b> Milan Duvnjak, directeur principal Susie Fortier, directrice Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada	2023/04/17	57
<b>Office des transports du Canada</b> Tom Oommen, directeur général, Direction générale de l'analyse et de la liaison France Pégeot, présidente et première dirigeante	2023/04/17	57
<b>VIA Rail Canada Inc.</b> Marie-Claude Cardin, chef de la direction financière Catherine Langlois, conseillère principale, Accessibilité universelle	2023/04/17	57



# DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents ([réunions n<sup>os</sup> 57 et 73](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,  
John Williamson

