



Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap

Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes,
32^e rapport – Réponse de l'ACSTA

Recommandation 7 – Stratégie relative aux données sur les plaintes
(Dernier rapport)

Le 1^{er} novembre 2024



Table des matières

Introduction	2
1. Contexte.....	2
2. Stratégie de suivi et d'analyse des plaintes liées à l'accessibilité	3
3. Conclusion.....	3

Introduction

Conformément au mandat que lui confère l'alinéa 108(3)g) du Règlement, le Comité permanent des comptes publics a étudié le Rapport 1, *Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap*, des rapports 1 à 4 de 2023 de la vérificatrice générale du Canada. Dans le cadre de son examen, le Comité a présenté la recommandation suivante à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) dans le 32^e rapport du Comité permanent des comptes publics :

Recommandation 7 - *L'ACSTA doit présenter au Comité un rapport d'étape sur l'ébauche de sa stratégie sur les données liées aux plaintes. Un rapport final devra aussi être présenté sur les changements apportés à la suite des consultations sur la stratégie et sa mise en œuvre.*

Tel qu'il est décrit dans la réponse du gouvernement au 32^e rapport du Comité permanent des comptes publics, l'ACSTA s'est engagée à présenter deux rapports au Comité.

Le 25 janvier 2024, l'ACSTA a présenté au Comité un rapport décrivant l'état de la stratégie sur les données liées aux plaintes et le calendrier de sa mise en œuvre. Le premier rapport est accessible sur le site Web du Comité.

Le rapport suivant fournit une dernière mise à jour concernant la stratégie sur les données liées aux plaintes et, plus précisément, décrit la mise en œuvre de la stratégie et les modifications apportées suite aux consultations relatives à la stratégie et sa mise en œuvre.

1. Contexte

En 2023, le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) a publié le rapport *Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap*, dans lequel il a formulé la recommandation que l'ACSTA tire profit des données pour déterminer les obstacles à l'accessibilité à long terme et améliorer l'analyse et la catégorisation des données sur les plaintes, tout en reconnaissant que l'Administration a traité les dossiers de plainte individuellement pour éliminer les obstacles à l'accessibilité, lorsque cela était possible.

En réponse à la recommandation du BVG, l'ACSTA a élaboré une Stratégie de suivi et d'analyse des plaintes liées à l'accessibilité. Dans le cadre de cette stratégie, l'organisation a examiné les classifications des plaintes afin de déterminer les catégories qu'utilisait l'équipe de la Satisfaction de la clientèle de l'ACSTA pour les plaintes liées à l'accessibilité, et d'établir si le processus de catégorisation des plaintes est clair et appliqué de manière constante. Les divers mécanismes d'établissement de rapports sur les plaintes liées à l'accessibilité ont également été examinés à cette étape, et l'Administration s'est efforcée de bien comprendre la *Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027* pour assurer la conformité de ses rapports actuels et futurs.

À la suite des activités entreprises pendant cet examen, des possibilités d'amélioration dans trois secteurs ont été cernées (la catégorisation, le processus suivi à cette fin et l'établissement de rapports sur les plaintes liées à l'accessibilité).

2. Stratégie de suivi et d'analyse des plaintes liées à l'accessibilité

Suite à l'examen des classifications des plaintes, l'ACSTA a élaboré un nouveau processus de catégorisation des plaintes liées à l'accessibilité afin d'assurer l'établissement de rapports uniformes, de même que de nouveaux mécanismes d'analyse et de présentation des données sur les plaintes liées à l'accessibilité.

Les données sur les plaintes propres à l'accessibilité sont maintenant compilées dans un rapport trimestriel par l'équipe de la Satisfaction de la clientèle, analysées par un expert en études de marché à l'interne, et communiquées grâce à un groupe de travail interne sur les plaintes liées à l'accessibilité nouvellement créé. Le groupe de travail est composé de représentants de la direction générale des Opérations de l'ACSTA, y compris les secteurs des Affaires réglementaires et politiques opérationnelles, du Développement de la formation et de la certification et de la Prestation des programmes, et de gestionnaires de la prestation de services des quatre régions de l'Administration. Des représentants de la Satisfaction de la clientèle, des Communications et des Affaires organisationnelles en font également partie.

Le groupe de travail examine chaque plainte, ainsi que les données obtenues chaque trimestre, et tient compte des tendances ou des enjeux cernés lors de son analyse pour mieux isoler les obstacles à l'accessibilité du contrôle et les éliminer. On a demandé aux participants de travailler avec leurs équipes respectives à élaborer des propositions de solutions, puis de communiquer au groupe de travail les résultats de toute mesure ultérieure qui pourrait être prise.

L'ACSTA a également mené des consultations auprès des défenseurs des personnes en situation de handicap par l'intermédiaire du Conseil des Canadiens avec déficiences avant de mettre en œuvre la stratégie de suivi et d'analyse des plaintes liées à l'accessibilité. Ces consultations ont mené à des améliorations de la stratégie, y compris, sans toutefois s'y limiter, la possibilité pour les plaignants de déposer une plainte par vidéo, le fait de dire aux plaignants qu'un coordonnateur de la satisfaction de la clientèle désigné est assigné à leur dossier, une communication rapide avec les plaignants si l'on prévoit qu'un règlement dépassera la norme de service de 30 jours, et le fait que le groupe de travail interne tire parti de l'orientation d'experts en matière de handicaps, au besoin, pour examiner les solutions aux obstacles cernés.

3. Conclusion

La stratégie de suivi et d'analyse des plaintes liées à l'accessibilité révisée améliore la catégorisation et l'analyse des plaintes afin de brosser un portrait plus complet des obstacles

auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. En consultant les défenseurs de la communauté des personnes en situation de handicap, l'organisation a été en mesure d'améliorer la stratégie, ce qui aidera à simplifier le processus de plaintes pour les passagers en situation de handicap et favorisera la mise au point de solutions potentielles aux obstacles identifiés. L'ACSTA tient à remercier le Conseil des Canadiens avec déficiences et ses organismes membres pour leur précieuse contribution à l'élaboration de la stratégie de suivi et d'analyse des plaintes liées à l'accessibilité de l'ACSTA. Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie, l'ACSTA continuera d'améliorer la prestation de ses services en s'appuyant sur les données relatives aux plaintes pour cerner et éliminer les obstacles au contrôle de sûreté pour toutes les personnes qui prennent un vol aux aéroports désignés du Canada.