



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 5 – Formation de sensibilisation aux handicaps

Le 31 janvier 2024



Table des matières

Introduction	2
1. Formation de sensibilisation aux handicaps destinée aux gestionnaires.....	3
2. Consultations aux fins de la formation de sensibilisation aux handicaps	4
2.1 Utilisation du contenu	5
2.2 Méthodes didactiques	6
2.2.i Contexte	6
2.2.ii Méthodes de la formation sur l'accessibilité.....	6
2.3 Rétroaction sur les méthodes didactiques	7

Introduction

Conformément au mandat que lui confère l’alinéa 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. 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 ([Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap](#)).

Recommandation 5 - *L’ACSTA doit présenter au Comité un rapport : 1) indiquant le pourcentage de gestionnaires ayant reçu la formation de sensibilisation aux handicaps — 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 du personnel de contrôle tiers.*

Par conséquent, l’ACSTA soumet le rapport suivant en réponse à cette recommandation.

1. Formation de sensibilisation aux handicaps destinée aux gestionnaires

Les gestionnaires et les preneurs de décision ont été tenus de suivre la formation de sensibilisation aux handicaps. On a déterminé que quarante-trois personnes devaient recevoir et achever la formation requise. En décembre 2023, la totalité des gestionnaires et des preneurs de décisions avait suivi la formation de sensibilisation aux handicaps.

L'ACSTA a introduit des améliorations à ses processus afin d'assurer que la formation soit suivie en temps opportun. Plus précisément, elle a utilisé une mesure de surveillance pour examiner les statistiques d'achèvement de la formation sur une base mensuelle et communiquer, au besoin, avec les gestionnaires et preneurs de décisions pour leur rappeler de suivre la formation.

2. Consultations aux fins de la formation de sensibilisation aux handicaps

Dans le cadre de son approche en matière d'élaboration de la formation de sensibilisation, l'ACSTA a mobilisé et consulté divers groupes de défense des personnes en situation de handicap. Plus précisément, à l'automne 2022, l'ACSTA a mené des consultations auprès de l'Association canadienne pour la santé mentale, Sans barrière Canada, Personnes d'abord du Canada et Lésions médullaires Canada. Les renseignements obtenus à la suite de ces consultations ont été intégrés au module de formation de l'ACSTA sur le contrôle des personnes à mobilité réduite. Le module a été publié le 1^{er} avril 2023.

Au printemps 2023, l'ACSTA a tenu une deuxième ronde de consultations en communiquant avec 14 organismes représentant divers handicaps afin de leur demander leur rétroaction sur le contenu des documents de formation et les méthodes didactiques. L'ACSTA a mené des consultations vidéo auprès de personnes qui ont fait part de leur vécu et des groupes qu'elles défendent, y compris :

- Société canadienne des personnes stomisées;
- Association des Sourds du Canada;
- Autisme Canada;
- personnes atteintes de fibrose kystique, de démence ou du diabète;
- personnes aidantes et personnes de soutien pour les personnes souffrant de démence.

Les renseignements obtenus à la suite de ces consultations ont été intégrés au module de formation de l'ACSTA sur le contrôle des personnes souffrant de déficience auditive et de handicaps non visibles. Le module a été publié le 1^{er} octobre 2023.

Au cours du processus de consultation, les participants ont répondu à des questions sur leurs expériences et leurs attentes tout au long du processus de contrôle. Ces réponses ont été capturées dans une série d'extraits vidéo qui ont été intégrés aux modules sur l'accessibilité.

Les consultations visaient à:

- offrir aux participants la possibilité d'obtenir des points de vue sur les méthodes didactiques;
- élaborer du contenu vidéo à intégrer à la formation et mettre en valeur les voix des personnes ayant un vécu personnel;
- permettre aux participants de mieux comprendre le contrôle des passagers ayant des besoins en matière d'accessibilité.

2.1 Utilisation du contenu

Tous les agents de contrôle en poste recevront une formation d'appoint annuelle sur des concepts clés, qui font l'objet d'une rotation triennale, par l'intermédiaire des trois modules suivants :

- *Contrôle des passagers ayant une déficience visuelle* – élaboré de concert avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA);
- *Contrôle des passagers à mobilité réduite* – élaboré avec l'aide des personnes et organismes consultés lors de la première ronde de consultations, et axé sur les personnes en fauteuil roulant et les personnes à mobilité réduite;
- *Sensibilisation à l'accessibilité* – élaboré avec l'aide des personnes qui ont participé à la deuxième ronde de consultations, axé sur les passagers souffrant de handicaps non visibles, les appareils médicaux et autres besoins en matière d'accessibilité et le rôle des personnes de soutien.

Outre les modules sur l'accessibilité, ces extraits vidéo pourraient être utilisés à d'autres fins. On pourrait notamment :

- les inclure aux programmes dont le déploiement est prévu le 1^{er} avril 2024;
- envisager de les inclure dans la révision des programmes de formation initiale prévue à l'automne 2024 (p. ex., programme Fondements des agents de contrôle et programme de qualification des responsables de la formation du fournisseur de services de contrôle);
- réexaminer leur inclusion dans d'autres formations à l'avenir.

2.2 Méthodes didactiques

2.2.i Contexte

Au cours des consultations, l'ACSTA a présenté son contexte opérationnel, son approche et ses méthodes didactiques. Elle a précisément abordé ces sujets en ce qui concerne la formation et la certification d'une population d'agents de contrôle de plus de 9 000 personnes dans 89 aéroports.

L'un des principaux objectifs du programme de formation de l'ACSTA est l'uniformité à l'échelle nationale, ce qui signifie que l'ensemble de la population est formé dans un délai précis afin qu'elle soit informée des nouvelles attentes, procédures et approches et qu'elle puisse les mettre en pratique simultanément. Cela est essentiel au mandat de l'ACSTA, soit assurer la prestation de services de contrôle efficaces, efficaces et uniformes qui servent l'intérêt public.

Pendant les consultations, l'ACSTA a expliqué d'autres considérations dont elle doit tenir compte au moment de déterminer la méthode didactique, y compris les ressources requises pour chaque mode de prestation de la formation, l'évolution continue des procédures et les commentaires des personnes qui ont un vécu personnel en ce qui a trait à leur passage au point de contrôle.

2.2.ii Méthodes de la formation sur l'accessibilité

Pendant les consultations décrites ci-dessus, l'ACSTA a expliqué les divers éléments qui composent la formation sur l'accessibilité destinée aux agents de contrôle :

- Les concepts de l'accessibilité sont présentés à tous les nouveaux agents de contrôle au moyen de la formation dirigée par un instructeur et des modules qui font partie de leur certification initiale. Cette formation porte sur les concepts suivants : la voie réservée aux familles et aux personnes ayant des besoins spéciaux, la fouille manuelle des personnes en fauteuil roulant, le contrôle des personnes ayant une déficience visuelle, le contrôle des passagers à mobilité réduite et le contrôle des passagers ayant d'autres besoins en matière d'accessibilité, y compris ceux qui ont des handicaps non visibles.
- La formation en classe et les modules abordent les procédures normalisées d'exploitation ainsi que l'importance d'écouter le passager qui a des besoins en matière d'accessibilité. L'intention pédagogique est de mettre en relief que chaque passager est différent et pourrait donc vouloir être traité différemment, et que le respect et la communication sont des éléments essentiels de l'expérience de contrôle.
- Les exercices de formation continue sont offerts dans le cadre du programme de formation d'appoint, au besoin (par exemple, en 2022-2023, un exercice de formation

continue a été offert à tous les agents de contrôle pour leur rappeler les procédures de contrôle des personnes avec des poches de stomie ou des bouteilles d'oxygène).

- Les agents de contrôle ont également l'occasion de faire des modules pour s'exercer à la radioscopie dans le cadre du programme d'apprentissage continu. Ces modules pratiques comprennent des images d'articles trouvés dans les bagages de passagers ayant des besoins spéciaux.

2.3 Rétroaction sur les méthodes didactiques

Après qu'on leur a décrit comment l'ACSTA prévoit offrir une formation sur l'accessibilité complète au personnel de contrôle, les organismes consultés ont reconnu la difficulté de former des personnes partout au pays en très peu de temps. Ils étaient également d'accord avec l'approche polyvalente et aiment que l'ACSTA utilise différents types de formation pour le personnel de contrôle. De plus, ils ont indiqué qu'ils étaient très reconnaissants qu'on inclut les opinions des personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité, car cela permettait aux personnes ayant une expérience vécue d'être consultées et incluses dans la formation.

Suite aux consultations, aucune modification n'a été apportée aux méthodes didactiques étant donné qu'elles varient en fonction des besoins opérationnels.