

## Introduction

Conformément au mandat que lui confère l'article 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.

Le Comité a formulé la recommandation suivante pour l'Office des transports du Canada (Office) dans son 32<sup>e</sup> rapport du Comité permanent des comptes publics (Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap) :

**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 *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, au cours des exercices 2022–2023, 2023–2024 et 2024–2025.

En réponse à cette recommandation, l'Office présente le rapport suivant sur les progrès réalisés.

## Rapport sur les progrès réalisés

### Niveaux de dotation – Application de l’accessibilité :

Niveaux de dotation	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	% d'augmentation vs 2021-22
Équivalent temps plein (ETP) Accessibilité	3,96	3,40	4,73	5,85	5,85	47,6 %
Existants - Expérimentés	3,96	3,31	4,13	5,85	5,85	-
Nouveaux - En formation	0	0,09	0,45	0	0	-
<b>Budget Accessibilité<sup>1</sup></b>	<b>319 408 \$</b>	<b>274 977 \$</b>	<b>450 105 \$</b>	<b>546 827 \$</b>	<b>546 827 \$</b>	<b>71,2 %</b>

<sup>1</sup> Les estimations budgétaires sont basées sur le salaire maximum de chaque ETP dont le travail porte sur l’accessibilité, en date du 30 juin 2023, et elles ne comprennent pas le budget de F et E

Depuis l’audit, l’Office a augmenté son niveau de dotation au sein de sa division de l’application de la loi en ajoutant un poste permanent de gestionnaire régional de l’application de la loi, quatre nouveaux postes permanents d’enquêteurs principaux et un membre d’équipe supplémentaire pour appuyer directement son travail. Une partie des travaux réalisés par ces employés est consacrée à l’accessibilité (voir le tableau ci-dessus). L’ajout d’un deuxième gestionnaire de l’application de la loi à l’équipe assure une meilleure surveillance des travaux exécutés dans l’ensemble du pays, tout en améliorant l’agilité de l’équipe pour anticiper et réagir aux nouveaux problèmes d’accessibilité. De plus, l’Office a réorganisé la division de l’application de la loi en créant des équipes régionales de l’Est et de l’Ouest chargées d’assurer une surveillance mieux ciblée des entités réglementées dans leurs régions respectives.

## Statistiques sur les inspections de la loi :

Tableau 1 : Inspections		Exercice financier 2024-25 (à ce jour)	Exercice financier 2023-24	Exercice financier 2022-23	Exercice financier 2021-22 (Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) en vigueur le 31 décembre 2021)	Exercice financier 2020-21 (Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) en vigueur le 25 juin 2020)
Inspections	Tous les règlements sauf le REPRTA	5	63	66	18	7
	REPRTA seulement <sup>1</sup>	3	137	3	n/a	n/a
Enquêtes <sup>2</sup>	Tous les règlements	11	16	7	2	5
Observations directes <sup>3</sup>	RTAPH	1	10	n/a	n/a	n/a

<sup>1</sup> Les inspections au titre du REPRTA ont trait aux nouveaux règlements liés à la Loi canadienne sur l'accessibilité que l'Office est maintenant chargé de vérifier et surveiller pour assurer la conformité

<sup>2</sup> Les enquêtes ont été menées à la suite de l'obtention de renseignements crédibles de la division d'application de la loi (p. ex., des plaintes, des rapports médiatiques, etc.), elles peuvent aussi être attribuables à des problèmes cernés lors des inspections planifiées.

<sup>3</sup> Les observations directes ont trait au projet pilote d'expérience collaborative lancé par l'Office en réponse au rapport du BVG. Elles sont rapportées en fonction des activités distinctes d'observation menées à différentes étapes du processus de voyage de chaque participant.

## Statistiques sur l'application de la loi :

Tableau 2 : L'application		Exercice financier 2024-25 (à ce jour)	Exercice financier 2023-24	Exercice financier 2022-23	Exercice financier 2021-22 (Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) en vigueur le 31 décembre 2021)	Exercice financier 2020-21 (Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) en vigueur le 25 juin 2020)
Total des procès-verbaux émis	Tous les règlements	7	11	4	1	2
Total des procès-verbaux renfermant un avertissement émis	Tous les règlements	0	0	0	0	2
Valeur totale des SAP	Tous les règlements	302 000 \$	540 500 \$	146 000 \$	11 250 \$	28 000 \$
Total des avis de mise en garde	Tous les règlements	7	135	1	1	0

L'augmentation du nombre d'inspections et de mesures d'application prises depuis 2022-2023 reflète en partie la reprise des inspections sur place avec le retour des volumes de passagers à des niveaux relativement normaux après la pandémie, ainsi que les interventions de l'Office dans les cas d'incidents liés à l'accessibilité. De plus, l'Office a émis de nombreux avis de mise en garde à partir de 2023-2024, en conséquence de l'évaluation initiale de la conformité des fournisseurs de services de transport (FST) au titre du nouveau *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA), qui exigeait des FST qu'ils commencent à remettre

certaines livrables avant la fin de 2022. Les 119 inspections menées au titre du REPRTA ont révélé que seulement 2 FST étaient pleinement conformes. Nos interactions subséquentes avec les FST ont mené à la conformité de plus de 89 % d'entre eux. Nous continuons de travailler avec les FST restants pour assurer leur conformité.

### **Mise à jour sur le projet pilote d'expérience collaborative :**

Un projet pilote d'expérience collaborative a été mené pour obtenir de l'information sur les expériences de voyage des personnes handicapées, en observant directement ce que ces personnes vivent sur le terrain. Le projet mettait l'accent sur les jumelages avec des personnes handicapées qui utilisent des aides à la mobilité lorsqu'elles prennent des vols. Il comportait plus particulièrement :

- des jumelages avec des personnes handicapées, qui empruntaient le système de transport fédéral, afin de les observer et de documenter des informations sur ce qu'elles vivent;
- faire des entrevues avec les personnes qui empruntent des transports, pour obtenir leurs points de vue personnels sur ce qu'elles vivent.

À ce jour, nous avons terminé trois activités de jumelage :

- trois bénévoles ont participé au projet pilote;
- six agents verbalisateurs désignés, les deux gestionnaires régionaux de l'application de la loi et l'analyste principal en chef ont participé aux exercices de jumelage;
- nous avons observé 11 points dans étapes de voyage des passagers, que ce soit du trottoir à l'embarquement ou du débarquement à la sortie de l'aérogare.

L'Office s'affaire actuellement à consolider et évaluer les leçons apprises dans le cadre du projet pilote, afin d'étayer et de concevoir son programme permanent d'expérience collaborative en matière d'accessibilité. Le programme d'expérience collaborative fera désormais partie des plans de travail annuels de l'Office en matière de conformité et il sera étendu afin d'inclure tous les modes de transport réglementés et d'autres types de handicap.

L'Office fournira un rapport complet, comme le demande la recommandation 6, d'ici le 31 mai 2025.