

Report Ref. No.	OAG Recommendation	Departmental Response	Description des résultats attendus	Date d'achèvement prévue	Principaux jalons provisoires (description/dates)	Organisation responsable /Point de contact (nom, poste, n° de tél.)	Indicator of Achievement (For Committee Only)
1.61	<p>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; 	<p>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>Cette mesure permettra, à terme, d'établir une stratégie plus complète et novatrice en matière de conformité et d'application de la loi, qui contribuera à mieux reconnaître et éliminer les obstacles.</p>	Mars 2025	<p>1) Piloter différents modèles de visites éducatives/d'observation afin d'identifier la meilleure manière dont ces interactions peuvent être intégrées dans nos 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 d'assurer que la</p>	<p>Philippe Madgin, Directeur général, Direction générale des déterminations et de la conformité, 819-712-7424</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • examiner et modifier le niveau de dotation du personnel responsable de l'application de la loi. 	<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</p>			<p>version finale du programme aborde de manière adéquate différents points de vue et l'expérience réelle de voyageurs handicapés.</p> <p>Échéancier :</p> <p>exercice 2023/24;</p> <p>2) Effectuer une séance d'évaluation des leçons apprises de tenir des consultations avec des personnes handicapées et/ou des organisations qui ont participé aux visites éducatives/activités d'observation afin d'éclairer l'élaboration du programme de surveillance continue.</p> <p>Échéancier : T1/T2 - 2024/25;</p> <p>3) Finaliser et lancer le programme de</p>		
--	---	---	--	--	--	--	--

		<p>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>			<p>surveillance continue en intégrant les résultats des visites éducatives/activités d'observation. Échéancier: T4 – exercice 2024/25;</p> <p>1) Puisque l'Office a reçu un financement dans le budget 2023, il ajoutera des ETP au cours des deux prochaines années et évaluera des options pour maximiser l'affectation des ressources afin d'assurer une surveillance adéquate de son mandat en matière d'accessibilité. Échéancier : exercice 2024/25</p>		
--	--	---	--	--	---	--	--

1.73	<p>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>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>	<p>Cet exercice fournira des données plus complètes pour mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité au sein du réseau de transport fédéral que rencontrent les personnes handicapées, et permettra de développer des approches plus efficaces à l'avenir.</p>	31 mars 2025	<p>L'Office des transports du Canada abordera cette question par l'entremise des processus gouvernementaux appropriés. Échéancier : À partir de 2023.</p> <p>(2) L'OTC explorera la possibilité d'obtenir des données directement des FST sur une base volontaire Échéancier : À partir de 2023.</p>	<p>Tom Oommen, Directeur général, Direction générale de l'analyse et de la liaison, (613) 301-9261</p>	
------	--	---	---	--------------	--	--	--