

Minister of Transport



Ministre des Transports

Ottawa, Canada K1A 0N5

L'honorable John Williamson, député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Cher collègue,

Au nom du gouvernement du Canada, j'aimerais remercier le Comité permanent des comptes publics (le Comité) pour son 32^e rapport, intitulé *Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap* (rapport du Comité), déposé le 9 novembre 2023.

Le gouvernement félicite les membres du Comité, ainsi que les témoins qui ont comparu, pour leurs observations et leur dévouement à améliorer l'accessibilité au Canada et à renforcer l'engagement de faire du Canada un pays sans obstacles d'ici 2040. Le gouvernement du Canada est heureux de fournir au Comité sa réponse aux neuf recommandations présentées dans le rapport.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui est entrée en vigueur le 11 juillet 2019, prévoit un cadre important pour les exigences en matière de planification et de production de rapports dans les domaines de compétence fédérale, y compris le transport. Cela a mené à l'élaboration du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, entré en vigueur le 13 décembre 2021, qui a été créé pour cerner, éliminer et prévenir, de façon systématique et proactive, les obstacles pour les personnes en situation de handicap qui voyagent.

La *Loi sur les transports au Canada* prévoit des dispositions sur l'amélioration de l'accessibilité dans les transports. Selon la Partie V de la Loi, l'Office des transports du Canada (l'Office) est tenu d'éliminer les obstacles injustifiés aux possibilités de déplacement des personnes handicapées dans les services de transport réglementés par le gouvernement fédéral. La création du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, qui est entré intégralement en vigueur le 25 juin 2020, a mené à l'instauration d'un important cadre de droits pour les Canadiens en situation de handicap afin d'assurer leur participation égale dans la société et leur plein accès au réseau de transport fédéral.

Malgré ce robuste régime législatif et réglementaire de protection des droits des personnes en situation de handicap qui voyagent, il continue d'y avoir des problèmes systémiques qui empêchent d'assurer un transport efficace. La manutention non sécuritaire des aides à la mobilité, la formation de sensibilisation inadéquate du personnel et les sites Web inaccessibles sont des exemples d'obstacles persistants. Le gouvernement continuera d'évaluer ses efforts pour promouvoir un système de transport fédéral harmonisé et accessible à tous les Canadiens. L'accessibilité est une question non partisane, et toutes les parties ont soulevé des préoccupations quant au besoin d'un plus grand nombre de données sur les transports accessibles et sur la surveillance du rendement en matière d'accessibilité.

Le 20 juin 2023, le gouvernement a présenté le projet de loi C-52, la Loi sur l'amélioration de la transparence et de la responsabilité dans le système de transport, y compris des modifications proposées à la *Loi sur les transports au Canada*, pour réussir à faire du Canada un pays sans obstacles pour les personnes en situation de handicap. Les fournisseurs de services de transports seraient tenus de recueillir des données sur l'accessibilité et de les fournir au ministre des Transports et à l'Office des transports du Canada, ce qui aiderait à cerner les

obstacles et à accroître la responsabilisation en permettant la création de règlements prévoyant la publication des données sur les plaintes en matière d'accessibilité des fournisseurs de services de transports. Le projet de loi C-52 prévoit une voie à suivre fondée sur des données probantes pour permettre au gouvernement d'élaborer de façon proactive une politique qui favorise l'accessibilité des transports.

Le gouvernement est d'accord et appuie les neuf recommandations du Comité. La réponse présente les mesures, les politiques et les programmes concrets, en cours ou prévus, qui permettront de donner suite aux recommandations. La réponse décrit comment les mesures en cours, y compris les changements apportés à la formation sur l'accessibilité, l'engagement des intervenants avec la communauté des personnes en situation de handicap, l'accessibilité des sites Web de VIA Rail Canada Inc. (VIA Rail) et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (l'ACSTA), ainsi que les politiques d'application et la collecte de données à l'Office soutiennent les recommandations formulées dans le rapport. Les dates de remise des rapports indiquées dans les recommandations du Comité ne correspondent pas toujours à la réalité des engagements pris par VIA Rail et l'ACSTA dans le rapport du Bureau du vérificateur général. Par conséquent, certains rapports seront présentés à des dates ultérieures, qui sont indiquées dans la réponse du gouvernement. Le gouvernement souligne que l'esprit des recommandations est bien aligné avec les initiatives actuellement avancées par le gouvernement du Canada.

Vous trouverez ci-joint la réponse aux recommandations du Comité. Encore une fois, j'aimerais profiter de l'occasion pour vous remercier, vous ainsi que les membres du Comité, pour votre important travail.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pablo Rodriguez', with a stylized flourish at the end.

L'honorable Pablo Rodriguez, C.P., député
Ministre des Transports et lieutenant du Québec

Pièce jointe

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AUX RECOMMANDATIONS

	Recommandation du Comité	Réponse du gouvernement
1.	<p>Recommandation 1 – Sur les consultations de VIA Rail Canada Inc. (VIA Rail) avec les personnes en situation de handicap</p> <p>Que, d’ici le 31 janvier 2024, VIA Rail doit présenter au Comité un rapport sur les consultations menées auprès des personnes en situation de handicap concernant sa nouvelle flotte de trains de longue distance.</p>	<p>VIA Rail est d’accord avec cette recommandation. Sa première consultation auprès de personnes en situation de handicap concernant sa nouvelle flotte de trains de longue distance aura lieu le 30 janvier 2024 à Ottawa. VIA Rail n’a pas été en mesure de mener des consultations en 2023, comme prévu dans le rapport du Bureau du vérificateur général, en raison de l’inachèvement du projet. Par conséquent, VIA Rail présentera au Comité un rapport final sur les résultats des consultations menées auprès de personnes en situation de handicap concernant sa nouvelle flotte de trains de longue distance au plus tard le 23 février 2024.</p>
2.	<p>Recommandation 2 – Sur l’accessibilité de l’information en ligne – VIA Rail</p> <p>Que, d’ici le 31 janvier 2024, VIA Rail présente 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.</p>	<p>VIA Rail est d’accord avec cette recommandation. Le spécialiste de l’accessibilité au Web travaille à l’évaluation de l’accessibilité du site Web de VIA Rail, et son rapport d’évaluation exposant les lacunes en matière d’accessibilité sera achevé au plus tard à la fin janvier 2024.</p> <p>À l’été 2023, VIA Rail a commencé à moderniser ses divers systèmes clés de soutien des technologies de l’information, dont son système de réservation et le contenu de ses pages Web. Par conséquent, l’évaluation du spécialiste a été coordonnée de façon à avoir lieu après l’apport de ces améliorations afin de cerner toute lacune résiduelle ou récurrente et d’assurer la pertinence du rapport. Cela respecte l’engagement pris par VIA Rail dans le rapport du Bureau du vérificateur général de faire examiner ses sites Web et mobiles une fois par an par un spécialiste de l’accessibilité au Web.</p> <p>Lorsque VIA Rail recevra le rapport d’évaluation du spécialiste de l’accessibilité au Web, des correctifs seront apportés. Le Comité consultatif sur l’accessibilité universelle examinera ensuite le site Web de VIA Rail lorsque les correctifs initiaux auront été apportés. VIA Rail présentera donc au Comité un rapport final sur les résultats des tests effectués par le spécialiste de l’accessibilité au Web, les résultats des tests effectués par le Comité consultatif sur l’accessibilité universelle, ainsi que les problèmes qui ont été identifiés pour lesquels aucune mesure</p>

		corrective n'a été prise, et quand elle sera entreprise, au plus tard le 23 février 2024.
3.	<p>Recommandation 3 – Sur l'accessibilité de l'information en ligne – Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (l'ACSTA)</p> <p>Que, d'ici le 31 mars 2024, l'ACSTA présente 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 elle sera entreprise.</p>	<p>L'ACSTA est d'accord avec cette recommandation et prévoit respecter toutes les normes d'accessibilité du Web au plus tard le 31 mars 2024, comme elle s'y est engagée dans sa réponse au rapport <i>Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap</i> du Bureau du vérificateur général, publié en mars 2023.</p> <p>Après la mise en œuvre des normes d'accessibilité du Web, toutes les modifications feront l'objet d'un examen interne exhaustif pour assurer l'harmonisation avec les normes d'accessibilité actuelles. L'ACSTA sera en mesure de rendre compte des modifications le 1 mai 2024.</p> <p>Pour ce qui est de l'examen trimestriel, l'ACSTA s'est engagée à élaborer et à mettre en œuvre des procédures qui incluront des examens trimestriels de la conformité en matière d'accessibilité au plus tard en mars 2024. Les résultats du premier examen trimestriel seront donc disponibles seulement un trimestre après la mise en œuvre (soit en juin 2024).</p> <p>Par conséquent, un rapport final contenant les résultats trimestriels, dont les problèmes qui ont été identifiés pour lesquels aucune mesure corrective n'a été prise, et quand elle sera entreprise, sera présenté au Comité au plus tard le 31 juillet 2024.</p>
4.	<p>Recommandation 4 – Sur la formation sur l'accessibilité – VIA Rail</p> <p>Que, d'ici le 31 janvier 2024, VIA Rail présente 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.</p>	<p>VIA Rail est d'accord avec cette recommandation et présentera au Comité le rapport demandé au plus tard le 31 janvier 2024. VIA Rail souligne que : 96 % des gestionnaires ont reçu une formation sur l'accessibilité au plus tard 60 jours après leur embauche; le matériel de formation sur l'accessibilité pour les gestionnaires a été révisé par plusieurs personnes en situation de handicap. L'équipe de formation est en train de mettre en œuvre les recommandations formulées par ces personnes.</p>
5.	<p>Recommandation 5 – Sur la formation sur l'accessibilité – ACSTA</p> <p>Que, d'ici le 31 janvier 2024, l'ACSTA présente 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</p>	<p>L'ACSTA est d'accord avec cette recommandation et présentera au Comité le rapport demandé au plus tard le 31 janvier 2024.</p>

	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.	
6.	<p>Recommandation 6 – Sur la surveillance du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</p> <p>Que, d’ici le 31 mai 2024, l’Office des transports du Canada (l’Office) présente 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 <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>. 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 <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>, au cours des exercices 2022-2023, 2023-2024 et 2024-2025.</p>	<p>L’Office est d’accord avec cette recommandation. L’Office présentera au Comité un rapport 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 <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> au plus tard le 31 mai 2024, puis il présentera un rapport final au plus tard le 31 mai 2025.</p>
7.	<p>Recommandation 7 – Sur l’analyse des données sur les plaintes – ACSTA</p> <p>Que, au plus tard le 31 janvier 2024, L’ACSTA présente 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 au plus tard le 30 septembre 2024, sur les changements introduits suite aux consultations sur la stratégie, et sur sa mise en œuvre.</p>	<p>L’ACSTA est d’accord avec cette recommandation et présentera au Comité un rapport d’étape sur l’ébauche de sa stratégie sur les données sur les plaintes au plus tard le 31 janvier 2024.</p> <p>Conformément aux engagements pris par l’administration canadienne de la sûreté du transport aérien dans le rapport du Bureau du vérificateur général, la stratégie de cette dernière sera mise en œuvre au plus tard le 30 septembre 2024. L’administration canadienne de la sûreté du transport aérien sera en mesure de répondre au Comité dans un rapport final détaillé sur les changements apportés à sa stratégie et sur sa mise en œuvre au plus tard le 1 novembre 2024.</p>
8.	<p>Recommandation 8 – Sur l’analyse des données sur les plaintes – VIA Rail</p> <p>Que, au plus tard le 31 janvier 2024, VIA Rail présente 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 au plus tard le 30 septembre 2024.</p>	<p>VIA Rail est d’accord avec cette recommandation et présentera au Comité le rapport demandé sur l’ébauche de sa stratégie au plus tard le 31 janvier 2024, puis le rapport final au plus tard le 30 septembre 2024. VIA Rail souligne qu’elle a mis à jour sa stratégie sur les données sur les plaintes en matière d’accessibilité pour produire un rapport trimestriel détaillé sur les plaintes en matière d’accessibilité à l’intention de l’équipe chargée de l’accessibilité. Cette</p>

		<p>stratégie a été élaborée en consultation avec des personnes en situation de handicap et cadre avec la <i>Stratégie fédérale de mesure et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027</i>.</p> <p>Les données sont extraites de la base de données de VIA Rail et sont réunies dans un dossier de plaintes en matière d'accessibilité qui est transmis à l'équipe chargée de l'accessibilité aux fins d'analyse des tendances. L'équipe tient ensuite une réunion trimestrielle avec les gestionnaires des unités d'affaires concernées pour traiter les plaintes. Les gestionnaires prennent ensuite des mesures correctives et en font rapport à l'équipe chargée de l'accessibilité. L'équipe consigne ces mesures correctives dans le dossier de plaintes en matière d'accessibilité, qui contient de l'information sur la nature des plaintes, la ou les causes profondes identifiées et les mesures prises. Cette stratégie à jour aide à garantir que les mesures appropriées sont prises afin de prévenir d'autres plaintes en matière d'accessibilité.</p>
<p>9.</p>	<p>Recommandation 9 – Sur l'accès aux données sur les plaintes par l'Office Que, d'ici le 31 mars 2024, l'Office présente 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 au plus tard le 31 mars 2025.</p>	<p>L'Office est d'accord avec cette recommandation et présentera au Comité le rapport demandé sur les processus gouvernementaux entrepris et l'information reçue des fournisseurs de services de transport pour connaître le nombre et la nature des plaintes liées à l'accessibilité et les répertorier, au plus tard le 31 mars 2024, puis il présentera le rapport final au plus tard le 31 mars 2025.</p>