



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

Le 31 janvier 2024



Table des matières

Introduction	2
1. État de la stratégie sur les données sur les plaintes	3

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 7 - *L'ACSTA doit présenter 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 sur les changements introduits suite aux consultations sur la stratégie, et sur sa mise en œuvre.*

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

1. État de la stratégie sur les données sur les plaintes

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. La stratégie est répartie en trois étapes couvrant la période du 1^{er} avril 2023 au 30 septembre 2024. La première étape, qui prenait fin le 31 décembre 2023, est maintenant achevée.

Les activités réalisées au cours de la première étape comprenaient notamment l'examen des 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 cette étape, 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).

La deuxième étape, qui couvre la période du 1^{er} janvier 2024 au 30 août 2024, comprend l'élaboration d'options de nouvelles catégories pour consigner les plaintes liées à l'accessibilité et tout processus appuyant cette entreprise, et de nouveaux mécanismes d'analyse et d'établissement de rapports. Ces travaux seront réalisés en consultation avec diverses équipes à l'ACSTA, ainsi qu'avec des représentants de différents groupes de défense des personnes en situation de handicap. Les améliorations retenues seront mises en place et pourront être adoptées à la troisième étape, qui couvre le mois de septembre 2024.