

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, 2023 — Rapports 1 à 4 de la vérificatrice générale du Canada.

Le Comité a formulé la recommandation suivante à l'intention de l'Office des transports du Canada (Office) dans son trente-deuxième rapport du Comité permanent des comptes publics (Les transports accessibles aux personnes en situation de handicap) :

Recommandation 9 — L'Office des transports du Canada doit présenter 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.

En réponse à cette recommandation, l'Office présente le rapport final suivant.

Rapport sur la demande de données sur les plaintes liées à l'accessibilité d'Air Canada et de WestJet

Processus de demande de données

Le gouvernement a déposé le projet de loi C-52 le 20 juin 2023, qui est mort au Feuilleton pendant qu'il était à l'étape de la deuxième lecture à la Chambre des communes, à la suite de la prorogation du Parlement le 6 janvier 2025. Ce projet de loi aurait, en partie, modifié la *Loi sur les transports au Canada* pour autoriser le gouvernement à prendre des règlements qui obligerait les fournisseurs de services de transport à recueillir et à fournir des données sur l'accessibilité au ministre des Transports et à l'Office. Le projet de loi aurait aussi permis au ministre des Transports et à l'Office de rendre ces renseignements publics.

Pendant ce temps, les agents d'application de la loi de l'Office ont exercé leurs pouvoirs d'inspection limités pour demander à Air Canada et à WestJet, les deux plus grands transporteurs aériens du Canada (qui transportent plus de 80 % des passagers canadiens), de fournir des données sur les plaintes liées à l'accessibilité qu'ils ont reçues des passagers entre janvier 2023 et janvier 2024.

Données reçues des transporteurs aériens

L'Office a demandé à Air Canada et à WestJet de lui fournir des données en décembre 2023. Les deux organismes ont fourni des données en réponse à la demande. Toutefois, ils ont également indiqué que leurs systèmes ne leur permettaient pas de repérer et d'extraire facilement des données sur les plaintes des passagers liées à l'accessibilité.

Air Canada a présenté 985 plaintes uniques pour la période de janvier 2023 à janvier 2024, qui ont été analysées et catégorisées selon la description de l'incident (tableau 1).

WestJet a présenté 32 rapports d'incident pour la période de janvier 2023 à janvier 2024, qui ont été analysés et catégorisés (tableau 2). Par la suite, WestJet a fourni des renseignements supplémentaires pour le premier trimestre de 2024, qui comprenaient 109 plaintes.

Analyse de l'Office

Les analystes de l'Office ont évalué et catégorisé les données fournies par Air Canada et WestJet. Parmi les plaintes présentées, 82 % des problèmes principaux (colonne 1 des tableaux 1 et 2) concernaient des plaintes relatives aux fauteuils roulants et autres aides à la mobilité, y compris les appareils perdus, endommagés et livrés en retard. Selon les

sous-problèmes (colonne 2 des tableaux 1 et 2), les manquements en matière d'assistance et de service représentaient 36,7 % des plaintes reçues par les deux transporteurs.

Tableau 1 : Air Canada — Catégorisation des données liées aux plaintes en matière d'accessibilité

Problèmes principaux	Sous-problèmes	Nombre
Fauteuil roulant	Assistance et service	198
Fauteuil roulant	Endommagé	136
Fauteuil roulant	Autre	50
Fauteuil roulant	Livré en retard	44
Fauteuil roulant	Perdu	24
Fauteuil roulant	Refusé	6
Fauteuil roulant	Abandonné	5
Fauteuil roulant	Indemnité/réclamation	2
Fauteuil roulant	Siège	1
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Endommagé	133
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Assistance et service	71
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Livré en retard	53
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Perdu	36
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Marchette	35
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Indemnité/réclamation	7
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Autre	4
Aide à la mobilité (autre que fauteuil roulant)	Refusé	1
Accessibilité générale	Assistance et service	65
Accessibilité Générale	Livré en retard	34
Accessibilité Générale	Indemnité/réclamation	18
Accessibilité Générale	Remboursement	16
Accessibilité Générale	Autre	14
Accessibilité Générale	Siège	13
Accessibilité Générale	Refusé	9
Accessibilité Générale	Abandonné	7
Accessibilité Générale	Enfant	2
Accessibilité générale	Perdu	1
Total		985

Tableau 2 : WestJet — Catégorisation des données liées aux plaintes en matière d'accessibilité

Problèmes principaux	Sous-problèmes	Nombre
Fauteuil roulant	Assistance et service	25
Fauteuil roulant	Endommagé	1
Fauteuil roulant	Livré en retard	1
Fauteuil roulant	Perdu	1
Accessibilité générale	Assistance et service	2
Accessibilité générale	Siège	1
Accessibilité générale	Bagage	1
Total		32

Prochaines étapes

L'Office se prépare à demander ces données auprès des transporteurs qui pourront répondre à cette demande de façon récurrente et volontaire, jusqu'à ce que la loi les oblige à fournir ces renseignements à l'Office.