



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guide concernant les rapports d'étape sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

Introduction	3
Contenu des rapports d'étape	5
Renseignements généraux.....	6
Technologies de l'information et des communications	7
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications.....	7
Acquisition de biens, de services et d'installations	8
Conception et prestation de programmes et de services	8
Transport.....	8
Environnement bâti	9
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	9
Précisions sur la rétroaction	10
Consultations	11
Publication des rapports d'étape	11
Exigences générales pour la publication	12
Pas de plateforme numérique	12
Processus de rétroaction	13
Avis à l'Office	13
Autres supports	13
Pratiques exemplaires pour les rapports d'étape	14
Pratiques exemplaires générales.....	14
Pratiques exemplaires pour la consultation des personnes handicapées	15
Pratiques exemplaires pour les autres supports	16
Quel lien le REPRTA a-t-il avec le RTAPH et les autres règlements de l'OTC, comme le Règlement sur les transports aériens et le Règlement sur la	

formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience?	17
Nous sommes là pour vous aider	19
Annexe A : Modèle de rapport d'étape	20
Annexe B : Liste de vérification pour les rapports d'étape	24

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-69/1-2021F-PDF

ISBN: 978-0-660-41303-7

[Des formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

Introduction

Un rapport d'étape vise à faire le point sur la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'un fournisseur de services de transport (FST) ainsi que sur d'autres progrès accomplis en matière d'accessibilité dont il n'aurait pas été question dans le plan sur l'accessibilité précédent.

Le présent guide a pour but d'expliquer les obligations des FST prévues dans le [*Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles \(REPRTA\)*](#) en ce qui concerne l'élaboration des **rapports d'étape**. Le guide traite particulièrement de ce qui suit :

- le contenu des rapports d'étape
- la préparation des rapports d'étape, y compris la consultation des personnes handicapées
- les exigences relatives à la publication des rapports d'étape
- les pratiques exemplaires liées aux rapports d'étape

Pour obtenir des renseignements concernant les plans sur l'accessibilité et les processus de rétroaction, veuillez consulter les documents suivants :

- [Guide concernant les plans sur l'accessibilité sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#);
- [Guide concernant les processus de rétroaction sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

Pour savoir à qui s'applique le REPRTA et connaître les catégories d'entités ainsi que les délais de publication pour chacune de ces catégories, veuillez consulter les lignes directrices dans les sections [À qui s'applique le REPRTA?](#) et [Délais de publication](#).

Le présent document n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il contient ne sont données qu'à titre indicatif. Les obligations concernant les rapports d'étape se trouvent dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le REPRTA. En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives ou réglementaires, les dispositions législatives et réglementaires l'emportent.

Contenu des rapports d'étape

Les rapports d'étape doivent comprendre des précisions sur la rétroaction que les FST ont reçue dans le cadre de leur processus de rétroaction et des consultations auprès des personnes handicapées, y compris les commentaires reçus de la part des personnes qui n'ont pas utilisé leurs services de transport. Ils doivent aussi comprendre les rubriques suivantes, qui correspondent aux exigences en matière de contenu

- [Renseignements généraux](#)
- [Technologies de l'information et des communications](#)
- [Communications, autres que les technologies de l'information et des communications](#)
- [Acquisition de biens, de services et d'installations](#)
- [Conception et prestation de programmes et de services](#)
- [Transport](#)
- [Environnement bâti](#)
- [Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité](#)
- [Précisions sur la rétroaction](#)
- [Consultations](#)

Chaque organisation a des ressources, des besoins et des capacités qui lui sont propres. Ainsi, **la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le REPRTA ne prévoient pas d'exigences**

trop précises quant au contenu qui doit figurer dans les rapports d'étape d'un FST, outre les rubriques. Cette latitude permet aux FST d'établir leur rapport d'étape de la façon qui convient le mieux à leur organisation.

Vous trouverez plus de renseignements sur le contenu à inclure sous chacune des rubriques dans les sections ci-dessous. Pour des exemples de questions relevant de chaque sujet, nous vous invitons à consulter le [Guide concernant les plans sur l'accessibilité sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#). De plus, le présent guide comprend un [modèle de rapport d'étape](#) et une [liste de vérification](#), qui se trouvent respectivement aux annexes A et B, ainsi qu'une section intitulée [Pratiques exemplaires pour les rapports d'étape](#).

L'Office des transports du Canada (OTC) encourage les FST à dépasser les exigences minimales autant que possible. Les références aux pratiques exemplaires, aux exemples et aux sources peuvent aussi inciter les entités réglementées du secteur des transports à aller plus loin pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Les renseignements figurant dans le présent guide sont propres au réseau de transport fédéral. Pour obtenir des renseignements sur les exigences de la LCA en matière d'établissement de plans et de rapports dans le domaine de l'emploi, veuillez consulter le Règlement canadien sur l'accessibilité ainsi que les lignes directrices associées sur le [site Web d'Emploi et Développement social Canada](#).

Renseignements généraux

Dans cette section de son rapport d'étape, un FST doit inclure les renseignements suivants :

- le titre du poste **ou** le nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de l'entité
- les moyens par lesquels le public peut fournir de la rétroaction et demander une copie du plan sur l'accessibilité ou une description du processus de rétroaction sur un autre support. Les renseignements suivants sont exigés :
 - une adresse postale

- un numéro de téléphone
- une adresse courriel

En ce qui concerne les rubriques suivantes, qui doivent figurer dans tous les rapports d'étape, un FST doit présenter sous chacune d'elles des renseignements sur les progrès qu'il a réalisés dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité.

De plus, un FST doit décrire sous chacune de ces rubriques tout autre progrès en matière d'accessibilité ayant été réalisé et dont il n'aurait pas été question dans le plan sur l'accessibilité précédent.

Technologies de l'information et des communications

Dans cette rubrique, il est question de l'accessibilité de tous les systèmes de télécommunication, les systèmes informatiques et les réseaux dont le FST est propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle. Cela comprend aussi les sites Web et les applications mobiles dont l'entité est propriétaire, qu'elle exploite ou qui sont sous son contrôle, ainsi que les annonces faites dans les gares et à bord.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Il s'agit ici des communications qui ne sont pas faites au moyen des technologies de l'information et des communications et qui doivent se faire dans un langage bien choisi, respectueux et accessible aux personnes handicapées. Cela comprend différentes formes de communications : parlée, écrite, en langue des signes, etc.

Autant que possible, les renseignements présentés dans cette section doivent porter sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait à l'information fournie par des moyens autres que les technologies de l'information et des communications (c.-à-d. l'information communiquée sans recourir à la technologie, par exemple verbalement ou à l'aide d'affiches) et aux éléments suivants :

- les technologies de l'information et des communications

- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- la conception et la prestation de programmes et de services
- le transport

Acquisition de biens, de services et d'installations

Par acquisition, on entend l'achat, y compris le processus global d'évaluation menant à l'achat. L'acquisition de biens, de services et d'installations peut comprendre l'achat d'équipement (p. ex., des appareils élévateurs, des fauteuils roulants, ou encore des aéronefs et des wagons), la mise en place de contrats ou d'ententes pour la prestation de services (p. ex., les services de manutentionnaires au sol qui emballent, chargent et déchargent les aides à la mobilité, de fournisseurs de services de transport terrestre comme les chauffeurs de taxi, qui se chargent du transport en direction et en provenance des gares) ou l'établissement des spécifications et des exigences liées aux gares nouvellement construites ou rénovées ainsi qu'aux installations connexes.

Conception et prestation de programmes et de services

Cette section donne des précisions sur la façon dont un FST tient compte de l'accessibilité au moment de concevoir ses services et ses programmes et d'en assurer la prestation à ses clients. Il y est aussi question de la rétroaction reçue de la part du personnel des FST sur la conception et la prestation des programmes et des services du FST. Il peut y avoir un recoupement avec certains des autres domaines prioritaires.

Transport

Dans cette section de son rapport d'étape, un FST doit présenter les renseignements concernant les progrès qu'il a réalisés dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité ayant trait au transport utilisé pour accéder à ses services. Pour certains FST, cela comprendrait la prestation de services de transport accessible vers et depuis une gare, par exemple au moyen de taxis ou d'autobus-navettes accessibles en fauteuil roulant. Cela inclurait aussi le transport entre les gares dans certains aéroports.

De plus, un FST doit décrire tout autre progrès ayant été réalisé dans ce domaine et dont il n'aurait pas été question dans le plan sur l'accessibilité précédent.

Environnement bâti

L'environnement bâti fait référence aux structures, aux caractéristiques et aux installations construites par des personnes. Dans le cas de l'OTC, il peut s'agir, dans la mesure où ils sont réservés aux passagers,

- d'aéronefs
- de trains
- d'autobus
- de bâtiments (traversiers)
- d'aérodromes (aéroports)
- de gares ferroviaires
- de gares routières
- de gares maritimes

En ce qui concerne les transporteurs étrangers dans le domaine du transport aérien, ferroviaire, par traversier ou par autobus, l'accessibilité de l'environnement bâti peut comprendre, dans la mesure où ils sont réservés aux passagers,

- les aéronefs, les trains, les autobus et les traversiers utilisés pour fournir des services à destination et en provenance du Canada, et les services accessoires fournis relativement à ce mode de transport
- les programmes que les transporteurs étrangers pourraient avoir mis en place pour assurer l'accessibilité des aéroports canadiens et étrangers, le cas échéant

Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

Dans cette section de son rapport d'étape, un FST doit dresser la liste de toutes les dispositions des règlements de l'OTC pris en vertu du paragraphe 170(1) de la [Loi sur les](#)

[transports au Canada](#) qui le concernent, autrement dit de tous les règlements de l'OTC en matière d'accessibilité qui s'appliquent à lui.

En outre, cette section doit présenter les renseignements concernant les progrès qu'un FST a réalisés dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait aux dispositions qui le concernent. Les FST ont toute latitude pour déterminer comment traiter le contenu du rapport d'étape et le niveau de détail à inclure.

Les règlements qu'a pris l'OTC en vertu du paragraphe 170(1) de la *Loi sur les transports au Canada* sont les suivants :

- [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH) – pour les grands FST
- [Règlement sur les transports aériens](#), partie VII – pour les transporteurs aériens non visés par le RTAPH
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#) – pour tous les FST non visés par le RTAPH

Précisions sur la rétroaction

Les FST doivent donner des précisions sur la rétroaction reçue dans le cadre de leur processus de rétroaction, et sur la façon dont ils en ont tenu compte.

Pour en savoir plus sur le processus de rétroaction, veuillez consulter le [Guide concernant les processus de rétroaction sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

Note :

Bien que les FST soient tenus de décrire la rétroaction reçue dans le cadre de leur processus de rétroaction et la façon dont ils en ont tenu compte, **ils ont toute latitude pour déterminer comment présenter et traiter ce contenu.**

Rétroaction sur des sujets qui ne relèvent pas de la compétence du FST :

Il peut arriver que des FST reçoivent de la rétroaction sur des sujets qui ne relèvent pas de leur compétence. Par exemple, si un commentaire est soumis à un transporteur aérien concernant la prestation de services d'assistance avec fauteuil roulant dans un aéroport étranger, lorsque la responsabilité de fournir ce service appartient à l'exploitant de l'aérogare ou de l'aéroport et non au transporteur.

Même si les FST doivent décrire la rétroaction reçue et la façon dont ils en ont tenu compte, ils ont toute latitude pour déterminer comment traiter de cette rétroaction dans les rapports d'étape, y compris dans des circonstances comme celles de l'exemple donné ci-dessus.

Il faut tenir compte de l'esprit de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, et des [principes énoncés à l'article 6 de cette loi](#) pour donner suite à la rétroaction reçue.

Consultations

Cette section doit donner des précisions sur la façon dont un FST a consulté les personnes handicapées dans le cadre de la préparation de son rapport d'étape.

Pour des pratiques exemplaires concernant les rapports d'étape et les consultations, veuillez consulter la section [Pratiques exemplaires](#) ci-dessous.

Publication des rapports d'étape

Pour obtenir des renseignements sur les délais de publication d'un plan sur l'accessibilité, veuillez consulter le guide sur les [délais de publication](#).

Exigences générales pour la publication

Un FST doit publier son rapport d'étape le plus récent en langage clair, simple et concis. Autrement dit, il convient de faire des phrases courtes, d'utiliser une grammaire simple, et d'éviter les mots techniques dans la mesure du possible, de sorte que le texte soit facile à comprendre. Pour en savoir plus sur la création de documents accessibles, vous pouvez consulter la [Boîte à outils d'accessibilité numérique](#) et le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#).

Les FST qui utilisent une plateforme numérique doivent publier leurs rapports d'étape par voie électronique sur la plateforme numérique principale dont ils sont propriétaires, qu'ils exploitent ou qui est sous leur contrôle et qu'ils utilisent pour communiquer des renseignements au public. Dans la plupart des cas, ce sera le site Web du FST.

Un FST doit publier ces renseignements de manière à ce que le rapport d'étape soit accessible sur la plateforme numérique, soit directement sur la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page d'accueil ou cet écran d'accueil.

Un FST doit veiller à ce que son rapport d'étape soit conforme au niveau AA des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG) dans la version la plus récente qui a été publiée à la fois en anglais et en français par le World Wide Web Consortium.

Pas de plateforme numérique

Les FST qui n'utilisent pas de plateforme numérique pour communiquer des renseignements au public doivent publier un exemplaire de leur rapport d'étape le plus récent. Comme c'est le cas pour les rapports d'étape qui sont publiés sur des plateformes numériques, les exemplaires des rapports d'étape doivent également être publiés en langage clair, simple et concis.

La publication en version papier doit être affichée à un endroit bien en vue dans l'aire de réception principale de chacun des lieux d'affaires du FST accessibles au public.

Processus de rétroaction

N’oubliez pas! Un FST doit publier une description de son processus de rétroaction avec son plan sur l’accessibilité ou son rapport d’étape, dans un format conforme au niveau AA des WCAG. Le REPRTA fait référence à la version la plus récente des WCAG qui a été publiée à la fois en anglais et en français par le World Wide Web Consortium.

Avis à l’Office

Un FST doit aviser l’OTC, par voie électronique (p. ex. par courriel), de la publication de chaque version de son rapport d’étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclure dans l’avis :

- soit un hyperlien menant au localisateur de ressources uniforme (URL) du rapport d’étape
- soit l’adresse des lieux d’affaires accessibles au public où un exemplaire du rapport est accessible

Les FST doivent présenter leur avis à l’OTC en utilisant l’adresse courriel suivante :

OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca.

Autres supports

Une personne peut demander à un FST de mettre à sa disposition son plan sur l’accessibilité sur l’un des supports suivants :

- imprimé
- gros caractères
- braille
- support audio
- support électronique compatible avec les technologies d’adaptation visant à aider les personnes handicapées

Une personne peut demander à un FST de mettre à sa disposition son rapport d'étape sur un autre support. Elle peut en faire la demande par tout moyen qu'utilise l'entité de transport réglementée pour communiquer avec le public : poste, téléphone ou moyen électronique comme le courriel.

Un FST doit mettre à la disposition de la personne son rapport d'étape sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

- **pour le braille ou le support audio** : 45 jours suivant la réception de la demande
- pour tous les autres supports :
 - **pour les FST des catégories 1 ou 2** : 15 jours suivant la réception de la demande
 - **pour les FST de catégorie 3** : 20 jours suivant la réception de la demande

Pour connaître les pratiques exemplaires liées aux rapports d'étape et aux autres supports, veuillez consulter la section [Pratiques exemplaires](#) ci-dessous.

Pratiques exemplaires pour les rapports d'étape

Pratiques exemplaires générales

- Un rapport d'étape vise à faire le point sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité d'un FST ainsi que sur d'autres progrès accomplis en matière d'accessibilité. Afin de préparer un rapport d'étape exhaustif et complet, un FST doit traiter du contenu présenté dans son plan sur l'accessibilité lors de la rédaction de son rapport d'étape.
- Un FST doit évaluer activement la réussite des différents éléments de son plan sur l'accessibilité tout au long du cycle de vie de ce plan. Cela facilitera la préparation à la fois des rapports d'étape et des plans subséquents d'un FST.
- En général, le rapport d'étape doit répondre à des questions telles que :

- Quel a été le résultat de chaque élément décrit dans le plan sur l'accessibilité?
- Comment chaque élément décrit dans le plan sur l'accessibilité a-t-il été mis en œuvre? Les objectifs énoncés dans le plan sur l'accessibilité ont-ils été atteints?
 - Mentionner les mesures concrètes qui ont été prises pour mettre en œuvre un élément donné d'un plan sur l'accessibilité.
- Quel a été ou quel est le calendrier de mise en œuvre pour chacun des éléments?
- Des obstacles ont-ils été rencontrés durant la mise en œuvre?
 - Si oui, lesquels?
 - Ces obstacles ont-ils nui à la mise en œuvre du plan en général, ou s'agit-il de nouveaux obstacles à l'accessibilité qui ont été identifiés? Le cas échéant, quels sont ces nouveaux obstacles, et comment seront-ils éliminés?
- Si un élément n'a pas été mis en œuvre, ou s'il y a eu un retard, un FST devrait se poser les questions suivantes :
 - Qu'est-ce qui a empêché le FST de prendre cette mesure ou de la mener à terme dans le délai proposé?
 - Quand cette mesure sera-t-elle menée à terme?
 - Quelles autres ressources pourraient être nécessaires pour mener à terme cette mesure?
 - Que pourrait-on faire pour réduire ou prévenir les obstacles empêchant de mener à terme cette mesure?

Note : Il sera plus facile de traiter des progrès réalisés dans la mise en œuvre d'un plan sur l'accessibilité qui présente des cibles claires et mesurables (p. ex., des dates de mise en œuvre précises).

Pratiques exemplaires pour la consultation des personnes handicapées

- Les FST pourraient envisager de créer un comité consultatif auquel siègeraient des représentants de la communauté des personnes handicapées, idéalement des personnes dont les handicaps et l'expérience diffèrent. En plus de livrer son point de vue et ses commentaires sur le rapport d'étape d'un FST, un comité consultatif fournirait de la rétroaction sur les programmes et les services d'un FST en matière d'accessibilité en fonction du vécu de ses membres.
- En général, la section « Consultations » d'un rapport d'étape devrait traiter des points suivants :
 - Qui vous avez consulté (c.-à-d. les noms des organisations de personnes handicapées, des défenseurs des droits des personnes handicapées ou des experts ayant participé aux consultations)

Note : Les noms des autres participants et leurs handicaps devraient être omis par souci de confidentialité.
 - Le nombre de participants
 - Le moment des consultations
 - les dates ou périodes auxquelles ont eu lieu les consultations
 - Le mode de consultation
 - une description du processus et des activités de consultation (par exemple, si vous avez tenu des activités en personne, des réunions virtuelles, des discussions de groupe, des sondages en ligne ou d'autres moyens).
 - Sur quoi portaient les consultations
 - une description des questions posées et des réponses reçues
 - des précisions sur la façon dont ces questions et ces réponses ont orienté les décisions prises concernant votre plan sur l'accessibilité.

Pratiques exemplaires pour les autres supports

- Par **gros caractères**, on fait habituellement référence à une police de caractère sans empattement de 16 points (par exemple, les polices Arial ou Calibri sont sans empattement).
- Les renseignements fournis sur **support électronique** doivent être compatibles avec les technologies d'adaptation, notamment un logiciel qui convertit le texte en message vocal (lecteurs d'écran) pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

- Si le support dont la personne a besoin n'est pas indiqué clairement dans la demande, il est toujours avisé de discuter directement avec elle pour savoir quel support lui est accessible. Par exemple, certains auront besoin que la police de caractère soit de 24 points et non de 16 points, et d'autres pourraient trouver qu'un document en texte brut ou en html sera plus facile à lire avec un lecteur d'écran qu'une version PDF.

Quel lien le REPRTA a-t-il avec le RTAPH et les autres règlements de l'OTC, comme le Règlement sur les transports aériens et le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience?

Les dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) et les exigences en matière d'établissement de plans et de rapports énoncées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le REPRTA sont complémentaires.

Le RTAPH renferme certaines dispositions qui ne sont pas encore en vigueur, mais il inclut toute une série de dispositions précises que doivent appliquer les grands fournisseurs de services de transport intérieurs et internationaux. Ils ont ainsi des normes minimales bien définies à respecter lorsqu'ils fournissent des services de transport accessibles aux personnes handicapées.

Le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* fixent également des exigences précises en matière d'accessibilité et s'appliquent aux FST qui ne sont pas visés par le RTAPH.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le REPRTA viennent compléter les dispositions du RTAPH, du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et du *Règlement sur les transports aériens*, partie VII. En effet, ils exigent que les fournisseurs de services de transport remplissent des obligations en matière d'établissement de plans et de rapports qui leur permettront de faire des pas de géant en vue d'éliminer les obstacles qui restent et d'empêcher que les personnes handicapées rencontrent de nouveaux obstacles lorsqu'elles reçoivent les services de transport demandés.

Nous sommes là pour vous aider

Pour plus de renseignements et de conseils sur les transports accessibles et les services de règlement des différends qu'offre l'OTC, veuillez communiquer avec nous à l'adresse info@otc-cta.gc.ca.

Annexe A : Modèle de rapport d'étape

Note : Le modèle ci-dessous décrit les rubriques ou sections qu'un fournisseur de services de transport (FST) doit inclure dans son rapport d'étape conformément au REPRTA. Le texte qui figure sous chaque rubrique présente les renseignements qu'un FST doit inclure dans chacune des sections.

Pour en savoir plus sur les rapports d'étape et les sections particulières décrites ci-dessous, ainsi que pour obtenir des suggestions de pratiques exemplaires et de renseignements additionnels à inclure dans un rapport d'étape, veuillez consulter le [Guide concernant les rapports d'étape sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles.](#)

Renseignements généraux

Cette section doit comprendre les renseignements suivants :

- le titre du poste ou le nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom du FST
- les moyens par lesquels le public peut fournir de la rétroaction ou demander une copie du plan sur l'accessibilité, une description du processus de rétroaction ou du rapport d'étape sur un autre support. Les renseignements suivants sont exigés
 - une adresse postale
 - un numéro de téléphone
 - une adresse courriel

Technologies de l'information et des communications

Cette section doit présenter les renseignements sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait aux

technologies de l'information et des communications, ainsi que tout autre progrès accompli en matière d'accessibilité dans ce domaine.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Cette section doit donner des précisions sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait aux communications, autres que les technologies de l'information et des communications, ainsi que tout autre progrès accompli en matière d'accessibilité dans ce domaine.

Les renseignements présentés dans cette section doivent porter sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait à l'information fournie par des moyens autres que les technologies de l'information et des communications et aux éléments suivants :

- les technologies de l'information et des communications
- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- la conception et la prestation de programmes et de services
- le transport

Acquisition de biens, de services et d'installations

Cette section doit présenter les renseignements sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait à l'acquisition de biens, de services et d'installations, ainsi que tout autre progrès accompli en matière d'accessibilité dans ce domaine.

Conception et prestation de programmes et de services

Cette section doit donner des précisions sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait à la conception et

la prestation de programmes et de services, ainsi que tout autre progrès accompli en matière d'accessibilité dans ce domaine.

Transport

Cette section doit présenter les renseignements sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait au transport, ainsi que tout autre progrès accompli en matière d'accessibilité dans ce domaine.

Environnement bâti

Cette section doit présenter les renseignements sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait à l'environnement bâti, ainsi que tout autre progrès accompli en matière d'accessibilité dans ce domaine.

L'environnement bâti comprend, dans la mesure où ils sont réservés aux passagers,

- des aéronefs
- des trains
- des traversiers
- des autobus
- des aéroports ou des aérodromes
- des gares ferroviaires
- des gares maritimes
- des gares routières

Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

Cette section doit indiquer ou énumérer toutes les dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité qui concernent un FST.

De plus, cette section doit présenter les renseignements sur les progrès réalisés par un FST dans la mise en œuvre des éléments de son plan sur l'accessibilité en ce qui a trait aux dispositions qui le concernent. Les FST ont toute latitude pour déterminer comment traiter le contenu du rapport d'étape et le niveau de détail à inclure.

- [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#)
- Partie VII du [Règlement sur les transports aériens](#)
- Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Renseignements sur la rétroaction

Cette section doit donner des précisions sur la rétroaction reçue par un FST dans le cadre de son processus de rétroaction, et sur la façon dont il a tenu compte de cette rétroaction.

Consultations

Cette section doit donner des précisions sur la façon dont un FST a consulté les personnes handicapées dans le cadre de la préparation de son rapport d'étape.

Annexe B : Liste de vérification pour les rapports d'étape

La liste de vérification qui suit vise à aider les fournisseurs de services de transport (FST) à rédiger leurs rapports d'étape. L'ordre dans lequel les éléments sont présentés ci-dessous est celui que nous suggérons aux FST de suivre pour rédiger leurs rapports d'étape afin de respecter toutes les exigences.

Le présent document n'est pas un document juridique. Les explications qu'il contient ne sont données qu'à titre indicatif. Les obligations concernant les rapports d'étape se trouvent dans le REPRTA et la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi que dans l'annexe A du présent guide. En cas de divergences entre le guide et les dispositions législatives ou réglementaires, les dispositions législatives et réglementaires l'emportent.

Étape 1 : Rubriques exigées pour votre rapport d'étape

Le rapport d'étape doit comprendre les rubriques suivantes :

- Renseignements généraux
- Technologies de l'information et des communications
- Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport

- Environnement bâti
- Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité
- Précisions sur la rétroaction
- Consultations

Étape 2 : Contenu obligatoire pour les rubriques de votre rapport d'étape

Contenu obligatoire pour la rubrique « Renseignements généraux »

Sous la rubrique « Renseignements généraux », fournissez les renseignements suivants :

- Le titre du **poste** ou le nom de la **personne** désignée pour recevoir la rétroaction au nom de l'entité
- Les moyens par lesquels le public peut fournir de la rétroaction
- Les moyens par lesquels le public peut demander le plan sur l'accessibilité ou la description du processus de rétroaction sur un autre support

Ces moyens doivent comprendre : une adresse postale, un numéro de téléphone, et une adresse courriel.

Contenu obligatoire pour les autres rubriques de votre rapport d'étape

Mettez tous les renseignements pertinents sous chaque rubrique, comme l'indique le [Guide concernant les rapports d'étape sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#). Les FST ont toute latitude pour déterminer comment traiter le contenu du rapport d'étape et le niveau de détail à inclure. Vous trouverez également dans ce guide des exemples de pratiques exemplaires liées aux rapports d'étape. Pour

des exemples de contenu propre à l'OTC dont il pourrait être question sous chaque rubrique, veuillez consulter le [Guide concernant les plans sur l'accessibilité sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

- Technologies de l'information et des communications
- Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport
- Environnement bâti
- Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

Contenu obligatoire pour la rubrique « Précisions sur la rétroaction »

Sous la rubrique « Précisions sur la rétroaction », donnez des précisions sur :

- la rétroaction reçue dans le cadre de votre processus de rétroaction;
- la façon dont vous avez tenu compte de la rétroaction.

Contenu obligatoire pour la rubrique « Consultations »

- Sous la rubrique « Consultations », donnez des précisions sur la façon dont vous avez consulté les personnes handicapées pour préparer votre plan sur l'accessibilité.

Pour connaître les pratiques exemplaires et avoir des exemples de renseignements à inclure dans cette section de votre plan sur l'accessibilité, veuillez consulter le [Guide concernant les plans sur l'accessibilité sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

Étape 3 : Publication de votre rapport d'étape

Avant de publier votre rapport d'étape, passez-le en revue et confirmez :

- qu'il est écrit dans un langage clair, simple et concis;
- que le document répond aux exigences de conformité de niveau AA énoncées dans la version 2.0 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

Au moment de publier votre rapport d'étape, assurez-vous :

Pour les FST qui utilisent une plateforme numérique :

- de publier le rapport d'étape sur la plateforme numérique principale, soit directement sur la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page d'accueil ou cet écran d'accueil.

Pour les FST qui n'utilisent pas de plateforme numérique :

- de publier un exemplaire de votre rapport d'étape le plus récent et de l'afficher à un endroit bien en vue dans l'aire de réception principale de chacun de vos lieux d'affaires accessibles au public.

Processus de rétroaction – n'oubliez pas!

- Publiez une description de votre processus de rétroaction, en même temps que votre rapport d'étape, dans un format conforme au niveau AA des WCAG.

Étape 4 : Avis à l'Office

- Dans les quarante-huit heures suivant la publication, avisez l'OTC par voie électronique de la publication d'une nouvelle version de votre rapport d'étape.

Les FST doivent présenter leur avis à l'OTC en utilisant l'adresse courriel suivante : OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca.

- Incluez dans l'avis soit un hyperlien menant à l'URL du rapport d'étape, soit l'adresse des lieux d'affaires accessibles au public où un exemplaire du rapport est accessible.

Étape 5 : Autres supports

Un FST doit fournir son rapport d'étape sur un autre support sur demande. Pour en savoir plus sur les autres supports, y compris les délais de remise à respecter et les pratiques exemplaires, veuillez consulter le [Guide concernant les rapports d'étape sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#).

Si vous recevez une demande, confirmez que vous êtes prêts à mettre à la disposition de la personne votre rapport d'étape sur les supports suivants dans les délais fixés :

- Imprimé (**pour les FST des catégories 1 ou 2** – 15 jours suivant la réception de la demande; **pour les FST de catégorie 3** – 20 jours suivant la réception de la demande)
- Gros caractères (**pour les FST des catégories 1 ou 2** – 15 jours suivant la réception de la demande; **pour les FST de catégorie 3** – 20 jours suivant la réception de la demande)
- Braille (45 jours suivant la réception de la demande)
- Support audio (45 jours suivant la réception de la demande)

- Support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées (**pour les FST des catégories 1 ou 2** – 15 jours suivant la réception de la demande; **pour les FST de catégorie 3** – 20 jours suivant la réception de la demande)

Un FST doit accepter les demandes d'un rapport d'étape sur un autre support présentées par tout moyen qu'il utilise pour communiquer avec le public : poste, téléphone ou moyen électronique comme le courriel.

Selon les moyens que vous utilisez pour communiquer avec le public, confirmez qu'un mécanisme est en place pour vous assurer de répondre à toutes les demandes présentées :

- par la poste
- par téléphone
- par courriel
- par tout autre moyen électronique utilisé pour communiquer avec le public

Étape 6 : Commencez à travailler au prochain rapport d'étape ou au plan subséquent

- Entrenez un examen et commencez à travailler au prochain rapport d'étape ou au plan subséquent (version à jour de votre plan sur l'accessibilité).