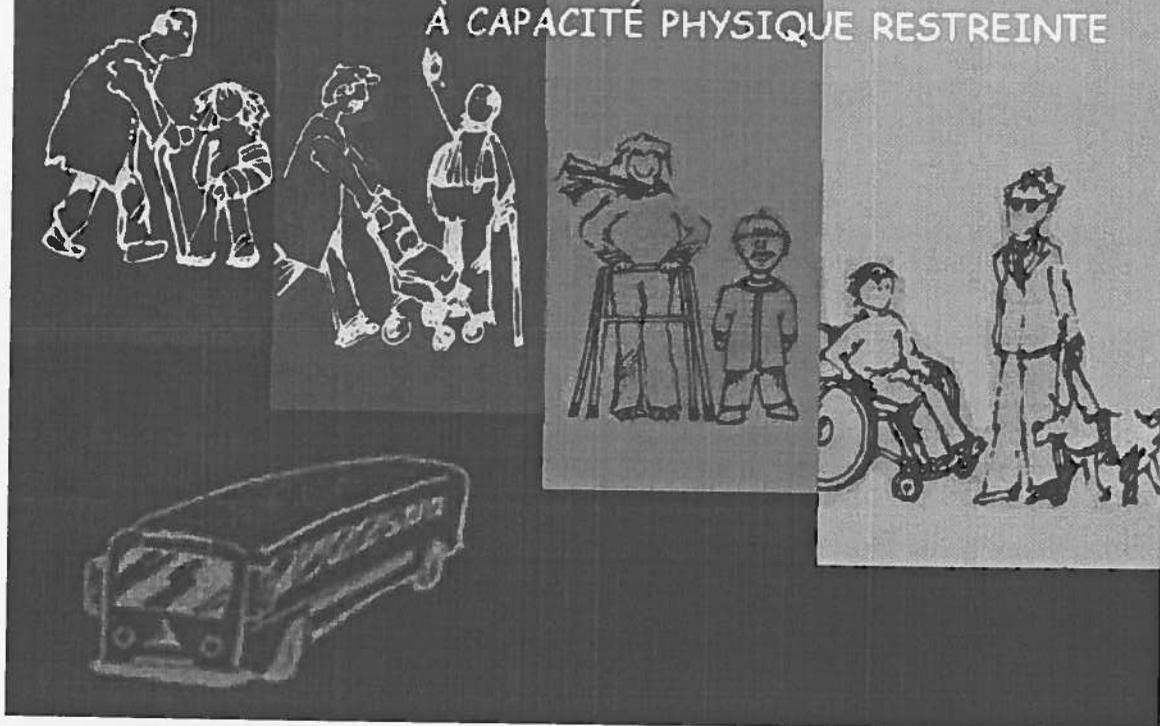


L'AUTOCAR :
UN MOYEN DE TRANSPORT INCONTOURNABLE
POUR LES PERSONNES
À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE



MÉMOIRE PRÉSENTÉ PAR KÉROUL

**au Comité sénatorial permanent des transports et des
communications**

Dans le cadre de son étude sur le transport interurbain par autocar

20 février 2002

Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



4545, avenue Pierre-De Coubertin
C.P. 1000, succ. M, Montréal (Québec) H1V 3R2
Tél. : (514) 252-3104, Téléc. : (514) 252-0766
Courriel : infos@keroul.qc.ca
Site Web : www.keroul.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCTION | 2 |
| 2. LISTE DES RECOMMANDATIONS | 5 |
| 3. ENGAGEMENT DES AUTOCARISTES | 7 |
| 4. TERMINUS D'AUTOCARS | 11 |
| 5. AUTRES RECOMMANDATIONS DE KÉROUL CONCERNANT QUELQUES POINTS PRÉCIS | 14 |
| 6. CONCLUSION | 15 |
| 7. BIBLIOGRAPHIE | 16 |

INTRODUCTION

LE TRANSPORT : PORTE D'ENTRÉE DU TOURSIME ACCESSIBLE!

Depuis plus de 22 ans, Kéroul effectue un travail de représentation et de défense des droits auprès des différents décideurs gouvernementaux et intervenants de l'industrie touristique afin que les infrastructures touristiques et culturelles deviennent plus accessibles pour les personnes à capacité physique restreinte. Une démarche constructive qui a donné des résultats année après année et profite autant aux touristes qu'aux intervenants sollicités. L'expertise de Kéroul est de plus en plus sollicitée sur les plans national et international. À titre d'exemple, Kéroul a été sollicité dernièrement par Transports Canada afin de collaborer au projet de portail concernant le transport. Kéroul fournira les renseignements relatifs au transport adapté local, pour le Québec.

Kéroul évalue également l'accessibilité des établissements touristiques et culturels; forme des employés(ées) pour accueillir et servir cette clientèle; et démontre auprès de l'Industrie et des gouvernements la pertinence de développer ce marché qui représente environ 15% de la population au Canada, en Amérique du Nord et en Europe.

Par capacité physique restreinte, Kéroul entend les personnes à déficience motrice, auditive et/ou visuelle ainsi que les personnes ayant une petite taille, un problème d'obésité ou des problèmes cardiaques ou respiratoires. Kéroul y inclut les mobilités réduites temporairement par une blessure, une grossesse et le déplacement d'enfants à l'aide d'une poussette.

Au Canada, le taux d'incapacité est passé de 13.2% à 15.5% entre 1986 et 1991. Si 7% des 14 ans et moins et 13% des 15 à 64 ans ont une incapacité physique, près de 46% des personnes de plus de 65 ans présentent des limitations physiques inhérentes à leur état de santé ou tout simplement en raison de leur âge. L'augmentation fulgurante de la population âgée annonce que nous assistons à l'émergence d'une nouvelle clientèle plus âgée et mieux nantie qui a des attentes de plus en plus élevées.

L'objectif visé par Kéroul est d'assurer à cette portion sans cesse croissante de la population, un accès sans obstacles au tourisme québécois et aux activités culturelles.

En 1992, Kéroul a publié *Le transport interurbain des personnes handicapées au Québec et au Canada : État de la situation et recommandations*. L'étude faisait le bilan de l'évolution de l'accessibilité de divers modes de transport depuis 1981. On notait avoir observé, au cours de la décennie 1980, de nombreuses améliorations

quant au transport aérien et ferroviaire. On ajoutait que le transport par autobus accusait un retard au plan de l'accessibilité. Un retard d'autant plus dommageable, que l'autocar est le moyen de transport le plus économique, flexible et qu'il est disponible dans des régions non desservies par le train ou l'avion.

Cinq ans plus tard, dans le document *Le transport interurbain des personnes à capacité physique restreinte au Québec : État de la situation 1992-1997 et mise à jour du rapport 1992*, on signalait que plusieurs recommandations de 1992 avaient été entendues et les objectifs atteints, mais que de nombreux défis restaient à relever et qu'il existait encore une place pour de l'amélioration en ce qui a trait au transport interurbain.

Lors du colloque sur le tourisme accessible tenu en avril 2000 à Montréal, Kéroul a publié *Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte : Bilan de la situation au Québec*, où il est question notamment des diverses interventions et du partage des compétences dans le domaine du transport au Canada. «Sans transport, pas de déplacement et peu, voire pas de tourisme». Voici, grandement simplifiée, l'une des prémisses de la dynamique touristique soulignée dans le document.

De plus, Kéroul publiera prochainement une étude intitulée : *Un marché en croissance : comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*. Cette étude a été réalisée par l'Université du Québec à Montréal en collaboration avec la Firme Léger Marketing qui était responsable de la partie sondage. Certaines données ressortent en ce qui a trait au transport et l'utilisation de l'autocar par les personnes à capacité physique restreinte.

Les résultats de l'étude démontrent que parmi certains énoncés concernant l'accessibilité, les moyens de transport figurent au 2^e rang dans l'importance du choix d'une destination touristique et ce, à 31.4%. Toutefois, lorsque l'on compare le moyen de transport utilisé lors du dernier voyage avec la détection des obstacles à l'accessibilité, on obtient une note de 35% d'obstacles à l'accessibilité lors de l'utilisation d'un autobus. Nous pouvons également noter que les personnes ayant une déficience auditive ou visuelle ainsi que les personnes à mobilité extrêmement réduite considèrent les moyens de transport comme étant le plus important secteur du tourisme quant à l'accessibilité dans le choix d'une destination touristique.

L'Étude démontre également que les personnes à capacité physique restreinte qui ont surmonté les obstacles inhérents au départ des voyages ont tendance à voyager fréquemment et de façon prolongée (évaluée à 7% à 8% de la population canadienne). Il s'agit donc d'une clientèle relativement importante et méconnue pour l'industrie du voyage.

Il serait donc essentiel de faire de l'accessibilité des modes de transport au pays une pièce maîtresse de l'accès aux richesses culturelles et touristiques dans les diverses provinces.

En terminant, Kéroul tient à remercier les membres du Comité Sénatorial permanent des transports et des communications ainsi que son greffier M. Michel Patrice, de permettre à Kéroul d'intervenir sur quelques points relatifs à l'accessibilité des réseaux de transport ayant une incidence sur le tourisme adapté à travers le pays. Il nous donne l'occasion également de faire valoir les besoins de sa clientèle pour qui voyager est un plaisir essentiel!

LISTE DES RECOMMANDATIONS

En ce qui a trait au Code de pratique

À l'instar des secteurs du transport aérien, ferroviaire et maritime par traversier, les autocaristes canadiens se sont dotés d'un Code de pratique d'adhésion volontaire en octobre 1998. Le Code de pratique des autocaristes, élaboré en collaboration avec Transports Canada, précise les moyens par lesquels les exploitants devraient fournir, d'une manière «sûre et respectueuse», des services réguliers d'autocars aux voyageurs ayant une déficience. Dans le cadre de ces responsabilités en matière de surveillance, le ministère supervisera le processus de plaintes prévu par le Code et mettra à la disposition des intéressés des services de médiation indépendants, dans les rares cas où des plaintes ne trouvent pas leurs solutions d'elles-mêmes au niveau du voyageur, de l'exploitant ou de l'association du transporteur.

L'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ), qui endosse entièrement ce Code de pratique, entend même l'intégrer à la norme sectorielle du Programme Qualité de l'industrie touristique.

Kéroul recommande :

Que les dimensions des dispositifs, dont il est question dans le Code de pratique, soient spécifiées afin de faciliter la tâche des constructeurs et des transporteurs et d'accélérer le processus d'application des critères énoncés par Transports Canada.

TRANSPORT PAR AUTOCAR : UN INCONTOURNABLE POUR LES VOYAGEURS À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE PARTOUT AU PAYS!

Au début de l'année 1999, le gouvernement fédéral introduisait à la Chambre des Communes, le projet de loi C-77 qui visait entre autres à déréglementer les activités de transport interurbain par autobus exploitées par des entreprises fédérales de transport.

Une analyse rapide de ce projet de loi a suffi à nous convaincre de s'y opposer, car il apparaissait clairement que celui-ci aurait des impacts marquants sur les services de transport collectif offerts aux régions en ce qui a trait à la qualité et à l'accessibilité.

Au moment du retrait de ce projet de loi en septembre 1999, le ministre fédéral des transports confirmait que les éléments relatifs à la sécurité seraient réintroduits dans le menu législatif et que le dossier de la déréglementation dans le transport par

autobus serait pour sa part soumis à l'étude du Comité permanent sur les transports de la Chambre des Communes.

En ce qui concerne la déréglementation, Kéroul recommande :

- ☞ Que soient reconnues la qualité, la disponibilité et l'accessibilité des services interurbains actuels et qu'on s'assure que ces acquis seront toujours maintenus pour les personnes à faibles revenus et à capacité physique restreinte.

Nous constatons que, contrairement à d'autres modes de transport, on retrouve des autocars dans tous les coins du pays. Il est donc primordial que les voyageurs à capacité physique restreinte puissent disposer d'autocars accessibles afin de se déplacer partout au Canada.

Toutefois, en ce qui a trait à l'accessibilité, les autocaristes devront subir des mesures d'arbitrage dans le cadre d'application du Code s'ils ne peuvent répondre aux besoins des voyageurs à capacité physique restreinte.

Après consultation du Code de Pratique des autocaristes de Transports Canada, nous concluons que le plus souvent possible, les normes (largeurs, hauteurs et longueurs) devraient être précisées.

Kéroul recommande :

Le Code comporte surtout des données concernant les services offerts par les autocaristes. Nous estimons qu'on devrait y traiter également plus en détail des dispositifs.

ENGAGEMENT DES AUTOCARISTES

D'entrée de jeu, le Code de pratique présente l'engagement qu'ont formulé les autocaristes canadiens au chapitre du transport accessible :

«Les autocaristes tiennent à améliorer leur réseau de services réguliers au Canada afin d'assurer un accès à toutes les personnes ayant une déficience. Ils leur fourniront des services adaptés grâce à la combinaison de matériel et d'installations accessibles et d'un personnel formé pour aider les voyageurs ayant une déficience.

Il existe plusieurs méthodes pour répondre aux besoins de services réguliers en autocars accessibles. L'application de ces méthodes variera d'une région à l'autre. Dans certains cas, il faudra que les personnes ayant une déficience donnent un préavis aux autocaristes pour faciliter l'établissement des projets de voyage.

Le présent Code de pratique expose les moyens par lesquels on fournira des services réguliers d'autocars, d'une manière sûre et respectueuse aux voyageurs ayant une déficience. Aucune disposition du présent Code ne décharge les autocaristes de l'obligation de se conformer aux dispositions des normes et des règlements de sécurité gouvernementaux applicables.»

Autocaristes visés par le Code de pratique et services abordés

Le Code de pratique des autocaristes vise les exploitants de services réguliers d'autocars (itinéraires fixes, y compris les services suburbains et les navettes aéroportuaires) et les terminus opérés par ces mêmes exploitants. Il ne concerne pas les services nolisés, le transport urbain et le transport scolaire.

Services d'autocars accessibles

Un service d'autocars accessibles est, au sens du présent Code de pratique, un service régulier qui permet de transporter des voyageurs ayant une déficience, y compris les personnes en fauteuil roulant ou avec d'autres moyens de déplacement sur roues, sans danger, avec dignité et de manière efficace.

Plusieurs équipements peuvent être mis à la disposition des passagers présentant une déficience : plate-forme élévatrice fixée en permanence au véhicule, passerelle portable ou dispositif semblable rangé dans le véhicule, etc. Dans certains cas, pour monter à bord d'un autocar, il se peut que le voyageur qui utilise un moyen de déplacement sur roues ait à passer de ce dernier à la chaise d'embarquement fournie par l'autocariste. Cependant, Kéroul souhaite éviter l'utilisation de cette

dernière qui est trop étroite et ne convient pas à toutes les personnes à capacité physique restreinte.

Le Code suggère plusieurs autres moyens pouvant être adoptés par les autocaristes pour faciliter l'accessibilité et le transport des passagers présentant une déficience, notamment au chapitre de la signalisation (taille et couleur du lettrage, hauteur, etc.), des escaliers (hauteur des contremarches, surface antidérapante, présence de mains courantes, etc.), des planchers, des accoudoirs (mobiles) et des fenêtres issues de secours (identification).

En juin 1996, le ministre des Transports du Canada annonçait une contribution fédérale pour améliorer l'accessibilité au transport par autobus au Québec dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées. Ainsi, le gouvernement fédéral a fourni une aide financière à plusieurs grandes compagnies d'autobus interurbains pour l'achat ou la remise en état d'autobus avec élévateurs accessibles et autres améliorations. Mais malgré ces mesures, l'élargissement du réseau québécois d'autocars accessibles demeure toujours un enjeu de taille selon Kéroul. Le ministère du Transports du Québec et l'APAQ collaborent afin de trouver des pistes de solutions pour ce dossier.

Il semblerait même que certains autocaristes ayant bénéficié d'une subvention pour rendre accessibles une quantité de leurs véhicules aient, au terme des cinq ans prévus dans l'entente de financement, vendu un ou plusieurs autocars accessibles qui servent maintenant... à la population américaine.

À l'instar de celui du transport ferroviaire, le Code de pratique des autocaristes identifie trois types de services que le transporteur adhérent devra offrir à ses passagers : les services fournis automatiquement, les services qui nécessitent un préavis et les services fournis sur demande qui ne nécessitent pas de préavis. Tout comme dans le cas des codes aérien, ferroviaire et maritime, les employés des compagnies d'autocars sont soumis au Règlement sur la formation du personnel.

Service fournis automatiquement

En ce qui a trait aux services **fournis automatiquement**, l'autocariste :

-  Acceptera de transporter un animal aidant sans frais, et lui permettra d'accompagner le voyageur dans l'autocar s'il porte un harnais convenable;
-  Annoncera les points de correspondance et de destination, les arrêts imprévus, les autres arrêts qu'un passager a demandé d'annoncer, la durée de chaque arrêt (prévu ou imprévu), ainsi que tout autre changement à l'horaire;

 Dans le cas de services non express assurés par un autocar dont la toilette n'est pas accessible aux personnes qui utilisent une aide au déplacement, l'autocariste veillera à ce que l'autocar s'arrête au moins toutes les deux heures et demie à des installations équipées d'une toilette accessible. Ces arrêts seront assez longs pour permettre l'utilisation de cette dernière.

Services qui nécessitent un préavis

Sur **préavis de 24 heures**, l'autocariste s'assurera d'un service d'autocar accessible aux besoins d'un passager handicapé ayant besoin d'aide pour l'embarquement et le débarquement ou pour le transfert, par exemple, de son fauteuil à l'autocar.

Sur **préavis de 48 heures**, l'autocariste s'assurera d'un service d'autocar accessible aux besoins d'un passager handicapé désirant voyager dans un autocar équipé d'une plate-forme élévatrice ou rester dans son moyen de déplacement sur roues durant le trajet.

Sur **préavis de 72 heures**, l'autocariste s'assurera d'un service d'autocar accessible aux besoins d'un passager handicapé ayant besoin d'aide et devant recourir à plusieurs autocaristes durant son voyage, et ce, pour toute la durée du voyage (l'autocariste initial prendra entente avec les autres autocaristes).

Si le passager n'est pas en mesure de respecter les préavis nécessaires, l'autocariste s'efforcera tout de même au mieux de satisfaire les demandes exprimées. Quant aux aides à la mobilité («moyens de déplacement»), elles seront transportées sans frais comme bagage prioritaire. De plus, si le passager l'exige, elles seront démontées et emballées par le transporteur, à condition que le passager se présente au moins 30 minutes avant l'heure du départ.

Services fournis sur demande qui ne nécessitent pas de préavis

Certains services ne nécessitent pas de préavis, mais ne seront fournis que sur demande. C'est le cas, entre autres, de l'aide pour l'achat de billets et l'enregistrement au comptoir des billets ou d'enregistrement, les déplacements à destination et en provenance de l'aire d'embarquement, l'embarquement et le débarquement, l'immobilisation d'un moyen de déplacement, etc.

Lorsqu'une réservation est faite ou qu'un billet est acheté pour une personne ayant une déficience, l'autocariste ou son agent décrira sur demande les services fournis aux personnes ayant une déficience et les conditions s'y rattachant. Il demandera aussi quels services cette personne aimerait recevoir. De même, à la demande d'une personne qui a une déficience, l'autocariste ou son agent communiquera avec le représentant compétent de l'autocariste suivant au point de correspondance.

Accompagnateurs

Le Code de pratique des autocaristes énonce que sur demande, l'autocariste adhérent fournira un billet de transport gratuit à l'accompagnateur pour qu'il l'utilise lorsqu'il accompagne une personne ayant une déficience. Dans le présent Code, l'accompagnateur est considéré comme la personne qui accompagne une personne handicapée qui ne peut voyager seule. Il lui fournit les services dont elle a besoin et que l'autocariste n'offre pas habituellement, et devrait aussi aider la personne à s'enregistrer au comptoir d'enregistrement ou à la billetterie, à se déplacer à destination et en provenance de l'aire d'embarquement, à ranger et à reprendre ses bagages et à se déplacer à destination et en provenance d'une toilette.

Si elle désire voyager avec un accompagnateur, la personne devra fournir une lettre (d'un professionnel de la santé ou d'un organisme reconnu représentant des consommateurs ayant une déficience) attestant qu'elle ne peut voyager seule. L'autocariste donnera acte qu'il accepte qu'une personne ait besoin d'un accompagnateur en émettant une carte d'admissibilité, une lettre ou une autre forme de reconnaissance. Le Code précise également que la personne pourra utiliser cet écrit pour tout voyage en autocar, sur une liaison régulière assurée par tout autocariste visé par le Code.

Au Québec, c'est l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ) qui émet la carte d'accompagnement, en étroite collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Cette carte est reconnue par les transporteurs membres de l'APAQ et par certains autres ayant des liens directs avec les transporteurs québécois. Pour l'instant, les quelque 1200 cartes d'accompagnateur en circulation ne sont reconnues que par les transporteurs autocaristes et — à quelques exceptions près — au Québec seulement. Ces dernières années, Kéroul travaille à ce que la reconnaissance de cette carte s'étende à d'autres transporteurs tels que les compagnies aériennes, ferroviaires, maritimes, le transport terrestre et souterrain, et à d'autres provinces canadiennes.

TERMINUS D'AUTOCARS

Normes et législation

Le Code de pratique des autocaristes prévoit que les terminus, «c'est-à-dire les installations ou locaux dont l'activité principale est de fournir des services liés au transport de voyageurs ou de voyageurs et de marchandises par autocar» devront satisfaire à toutes les exigences d'accès adapté précisées dans tout code du bâtiment fédéral, provincial ou local qui leur est applicable.

De même, «si un contrat prévoit qu'un autocar s'arrêtera pour l'embarquement et le débarquement de voyageurs à des installations non considérées comme un terminus (par exemple, un restaurant ou un poste d'essence) ou que des billets y seront vendus, on fera tout pour qu'elles soient accessibles aux personnes ayant une déficience, dont celles qui utilisent un moyen de déplacement sur roues». La norme *Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception*, de l'Association canadienne de normalisation, servira d'ouvrage de référence en ce qui concerne les spécifications techniques des caractéristiques d'accessibilité des terminus exploités par des autocaristes.

En 1997, le Centre de développement des transports de Transports Canada et l'Institut national canadien pour les aveugles publiaient un ouvrage traitant de l'accessibilité des installations terminales pour les voyageurs aveugles ou malvoyants. Cernant les besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants, *Destination autonomie - Lignes directrices pour l'adaptation des installations terminales de transport aux besoins des voyageurs aveugles ou malvoyants* présente des recommandations pour l'adaptation des installations terminales aux besoins de ce segment de clientèle. Nombre de ces recommandations peuvent également s'appliquer aux voyageurs sourds-muets — bien que les besoins spécifiques de ces derniers n'aient pas tous été cernés.

Situation de l'accessibilité des terminus d'autocars québécois

En octobre 1996, Kéroul publiait une étude sur l'accessibilité des terminus d'autocars au Québec.

ACCESSIBILITÉ DES TERMINUS D'AUTOCARS

| | | |
|---|-----------|-------------|
| Terminus adaptés | 4 | 7,1% |
| Terminus partiellement accessibles ¹ | 5 | 8,9% |
| Terminus partiellement accessibles ² | 6 | 10,7% |
| Terminus non accessibles ³ | 7 | 12,5% |
| Terminus non accessibles ⁴ | 4 | 7,1% |
| Terminus non accessibles ⁵ | 30 | 53,6% |
| TOTAL | 56 | 100% |

1. Nécessitent quelques changements ou installations pour devenir accessibles
2. Nécessitent une rénovation pour devenir accessibles
3. Nécessitent des investissements importants pour devenir accessibles
4. Nécessitent une rénovation ou un réaménagement de l'entrée ou de la toilette
5. Inaccessibles (sondage téléphonique)

Source : KÉROUL. *Accessibilité des terminus d'autocars du Québec par les personnes à capacité physique restreinte*, Montréal, octobre 1996.

Faits saillants

-  Plus de 73% des terminus d'autocars au Québec sont inaccessibles, et seulement 7,1% des terminus sont entièrement accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.
-  Le terminus d'autocars de la région de Montréal est accessible, tandis que la région de Québec propose deux terminus d'autocars classés accessibles avec aide, nécessitant quelques changements ou installations pour devenir accessibles.
-  Aucun des terminus d'autocars visités n'offrait les services ou les équipements adaptés pour les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.
-  La vocation première de plusieurs terminus d'autocars visités était un restaurant, un dépanneur, une station-service, etc., ce qui peut expliquer leur inaccessibilité. Il y a de bonnes chances que la situation dans les autres provinces soit à peu près la même qu'au Québec.

Les recommandations dégagées de cette étude concernant l'accessibilité des terminus d'autocars touchaient plus particulièrement sept aspects de l'aménagement et du service, soit :

- Stationnement
- Accessibilité à l'entrée
- Accessibilité à l'intérieur des terminus
- Salle de toilette publique
- Équipement et signalisation
- Aide aux personnes handicapées
- Services attenants

Il faut poursuivre les efforts menant à une plus grande accessibilité des terminus (installations ou locaux) dont l'activité principale est de fournir des services liés au transport des voyageurs.

La norme CAN/CSA-B651-95 sert d'ouvrage de référence en ce qui concerne les spécifications techniques de caractéristiques d'accessibilité des terminus exploités par des autocaristes.

Inutile de dire qu'au niveau de l'accessibilité des terminus, il reste beaucoup à faire!

Sur ce point, Kéroul recommande :

-  Que les installations ou locaux autres que les terminus (soit ceux de type restaurants, postes d'essence, etc.) utilisés à titre d'agence pour l'embarquement et le débarquement de voyageurs offrent des installations accessibles aux voyageurs à capacité physique restreinte. Ils devraient disposer soit d'une toilette accessible pour les femmes et une pour les hommes ou une toilette mixte avec barre d'appui, dégagement sous le lavabo, etc.

Suite à l'étude de 1996 sur l'accessibilité des terminus au Québec, Kéroul a offert son expertise au ministère des Transports afin de rendre plus accessibles les terminus d'autocars au Québec et recommandé de mettre en place un programme de formation des employés.

AUTRES RECOMMANDATIONS DE KÉROUL CONCERNANT QUELQUES POINTS PRÉCIS :

 Élargissement du réseau québécois d'autocars accessibles

 Qu'on incite les constructeurs et/ou exploitants à prévoir un siège avec plus d'espace à l'arrière pour qu'un animal accompagnateur puisse s'allonger aux pieds de son maître. De cette façon, on évite que l'animal nuise à la circulation des autres passagers.

Nous constatons qu'il est difficile pour les intervenants de l'industrie du voyage d'offrir des forfaits culturels ou touristiques à un groupe dont quelques personnes se déplacent en fauteuil roulant.

Kéroul propose :

 Que les voyageurs en fauteuils roulants aient plus facilement accès à des autocars accessibles pour des voyages en groupe. D'ailleurs, le gouvernement fédéral devrait appuyer financièrement les initiatives privées afin que des autobus accessibles pouvant accueillir plus d'un fauteuil roulant soient disponibles dans les diverses provinces.

 Qu'on veille à la continuité du service offert par les autocaristes qui n'ont pas de toilettes accessibles à bord afin qu'ils continuent de s'arrêter au moins toutes les deux heures et demie à des installations équipées d'une toilette accessible lorsqu'il y a un client en fauteuil roulant à bord.

CONCLUSION

AGIR, AU LIEU DE RÉAGIR

Force est de constater que des efforts importants ont été faits par l'industrie canadienne du transport afin d'adapter et de rendre plus accessibles ses différents réseaux, notamment par la diffusion des Codes de pratique d'application volontaire en matière d'accessibilité, élaborés pour les transporteurs et les exploitants de terminaux de juridiction fédérale.

La Stratégie nationale d'intégration des personnes handicapées du gouvernement fédéral (1991-1996) a certes contribué à améliorer l'accessibilité des transports, notamment dans le secteur du transport par autocar. Mais, dépendant des modes de transport, les améliorations ne sont pas toujours évidentes... De grands efforts de sensibilisation demeurent essentiels pour faire reconnaître les droits de ces voyageurs.

Il faudrait continuer de mesurer la satisfaction de la clientèle à capacité physique restreinte en ce qui a trait à l'accessibilité du réseau de transport en tenant compte de l'opinion de l'Industrie, de groupes d'aînés et des personnes à capacité physique restreinte.

Plusieurs secteurs tels la santé et le transport doivent s'ajuster rapidement à la nouvelle donnée du vieillissement de la population. Compte tenu des tendances et des données disponibles sur le marché potentiel des voyageurs à capacité physique restreinte et âgés, le réseau de transport doit profiter de toutes les occasions, dont les audiences tenues par le Comité Sénatorial permanent des transports et des communications pour agir!

Kéroul offre son expertise là où elle peut faire avancer, concrètement et encore plus rapidement, l'accessibilité des modes canadiens de transport aux personnes à capacité physique restreinte et intéressées à voyager quels qu'en soient les motifs!

BIBLIOGRAPHIE

-  *Agir au lieu de réagir!*, Kéroul, 2000
-  *Code de pratique des autocaristes*, Transports Canada, 1998
-  *L'Accessibilité des terminus d'autocars au Québec pour les personnes à capacité physique restreinte*, Kéroul, 1996
-  *Le transport interurbain des personnes à capacité physique restreinte au Québec : État de la situation 1992-1997 et mise à jour du rapport 1992*, Caron-Malenfant Julie et Jolin Louis, 1992
-  *Actes du colloque Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte — Rapport de l'atelier sur les transports*, Kéroul, 2000
-  *Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte : Bilan de la situation au Québec*, Kéroul, 2000
-  *Mémoire de Kéroul sur la réforme du transport par taxi*, Kéroul, 1999
-  *Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*, Kéroul, 2002