

MÉMOIRE PRÉSENTÉ
PAR KÉROUL
AU COMITÉ D'EXAMEN
DE LA

LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA (LTC)

MONTRÉAL, LE VENDREDI 17 NOVEMBRE 2000

(LOGO)

4545, AVENUE PIERRE-DE COUBERTIN
CASE POSTALE 1000, SUCCURSALE M
MONTRÉAL (QUÉBEC)
H1V 3R2
TÉLÉPHONE : (514) 252-3104
TÉLÉCOPIEUR : (514) 254-0766
COURRIEL : INFOS@KEROUL.QC.CA
SITE WEB : WWW.KEROUL.QC.CA

“ AGIR, AU LIEU DE RÉAGIR ! ”

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	3
2.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	4
3.	UN MARCHÉ CONNU, UN POTENTIEL À DÉVELOPPER !	8
4.	L'ACCESSIBILITÉ DANS LES RÉSEAUX DE TRANSPORT CANADIENS : UN ASPECT IMPORTANT À EXAMINER	9
5.	RECONNAISSANCE DU DROIT À L'ACCOMPAGNEMENT POUR LES PERSONNES À CAPACITÉ PHYSIQUE PAR TOUS LES MODES DE TRANSPORT AU PAYS	10
6.	LA FORMATION : DES AJUSTEMENTS NÉCESSAIRES	11
7.	TRANSPORT PAR AVION : POURSUIVRE LES EFFORTS	14
8.	TRANSPORT PAR TRAIN : ENCORE BEAUCOUP DE CHEMIN À PARCOURIR	17
9.	TRANSPORT PAR TRAVERSIER : POUR QUE L'ACCESSIBILITÉ SOIT DU VOYAGE	20
10.	TRANSPORT PAR AUTOCAR : UN MUST POUR LES VOYAGEURS À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE PARTOUT AU PAYS	22
11.	CONCLUSION	25
	ANNEXES	26
	BIBLIOGRAPHIE	27

1. INTRODUCTION : “ LE TRANSPORT : PORTE D'ENTRÉE DU TOURISME ACCESSIBLE ! ”

Kéroul tient d'abord à remercier les membres du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*, M Brian Flemming, M Jean Patenaude, M Glen Findlay, l'honorable Robert Keith Rae et le Dr. William G. Waters II 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.

Depuis plus de 20 ans, Kéroul (Annexe 1) 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 (Annexe 2). 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.

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 “ tirait de la patte ” au plan de l'accessibilité. Un retard d'autant plus dommageable, que l'autocar est le moyen de transport le plus économique 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.

La croissance de l'industrie touristique n'est plus à démontrer. Malheureusement, nous sommes témoins trop souvent de la frustration de personnes à capacité physique restreinte qui ont raté une excursion ou un voyage qu'elles avaient pourtant planifié... Abordons résolument le millénaire en faisant de l'accessibilité des modes de transport au pays une pièce maîtresse de l'accès aux richesses culturelles et touristiques dans les diverses provinces.

2. LISTE DES RECOMMANDATIONS

A) RECOMMANDATIONS APPLICABLES À TOUS LES MODES DE TRANSPORT

- ❑ Que dans le cadre de son mandat, le Comité d'examen de la *LTC* examine l'aspect de l'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale pour les personnes à capacité physique restreinte.
- ❑ Que soit instaurée une carte à l'accompagnement pour les personnes à capacité physique restreinte et qu'elle soit reconnue par tous les transporteurs canadiens.
- ❑ Que l'Office des transports du Canada identifie un programme unique d'émission pour une telle carte.

EN CE QUI A TRAIT AUX CODES DE PRATIQUE

- ❑ Que les dimensions des dispositifs, dont il est question dans les codes de pratique sur les quatre modes de transport, soient spécifiées afin de faciliter la tâche des constructeurs et des transporteurs et d'accélérer le processus d'application des critères énoncés par l'Office des transports du Canada (avion, train, traversier) et Transports Canada (autocars).

EN CE QUI A TRAIT À LA FORMATION

- ❑ Que le *Règlement concernant la formation en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* soit maintenu et que les entreprises qui en sont exemptées soient tenues de former leur personnel.
- ❑ Que toutes les entreprises (transporteurs et exploitants de terminaux) soient visitées aux 2 ans.
- ❑ Que, suite à l'achat de Canadian par Air Canada, l'Office redouble de vigilance et s'assure que les politiques, les procédures et la formation soient uniformisées afin d'éviter des situations qui pourraient avoir des conséquences fâcheuses pour les clients à capacité physique restreinte.
- ❑ Que des sondages soient réalisés aux 2 ans pour évaluer la satisfaction de la clientèle à capacité physique restreinte.
- ❑ Que de nouveaux programmes de formation, centrés sur l'expérimentation et les interventions à réaliser, soient développés. Leur durée devrait être suffisamment longue pour permettre l'acquisition des connaissances et des habiletés.
- ❑

Que ces programmes comportent des processus d'évaluation des acquis des employés formés. Une première évaluation devrait être faite à la fin du cours et une seconde, un an après celui-ci. En cas d'échec, l'employé devrait être affecté à des postes où il n'est pas en contact avec la clientèle jusqu'à ce qu'il soit de nouveau formé et évalué.

- Que l'efficacité des programmes soit évaluée périodiquement et que les correctifs nécessaires soient apportés.
- Que l'Office fasse un appel d'offres pour la conception, l'implantation et l'évaluation de l'efficacité des programmes de formation et de perfectionnement afin que ces étapes soient sous la responsabilité d'un organisme reconnu pour son expertise dans ce domaine.

B) RECOMMANDATIONS APPLICABLES AU TRANSPORT PAR AVION

- Que tous les transporteurs aériens, canadiens et autres, opérant au Canada soient obligés de répondre aux besoins des personnes à capacité physique restreinte au moment de l'embarquement, pour les transferts, en cours de vol et pour le débarquement final comme ils le font pour les autres clients. Les vols nolisés devraient aussi assurer des services adéquats à ce type de clientèle. Dans les cas où on ne peut garantir un service adéquat à certaines étapes du voyage, le voyageur devrait en être avisé avant son départ.
- Qu'au moins une chaise d'embarquement soit disponible à bord et prête à être utilisée au moment du débarquement. Elle devrait être munie de courroies sécuritaires afin de faciliter la manipulation par les employés.
- Que Transports Canada étudie la possibilité que les fauteuils soient transportés dans des caisses, ce qui éviterait les bris lors du transport ainsi que le branchement et le débranchement des batteries. Cette possibilité pourrait être envisagée pour les aéronefs de plus grande capacité.
- Que l'Office des transports du Canada exerce des pressions auprès de l'IATA afin de convaincre les fabricants d'intégrer des critères d'accessibilité dans les nouveaux modèles d'aéronefs.
- Qu'une étude soit réalisée sur le degré d'accessibilité de tous les aéroports canadiens afin d'être en mesure de faire des recommandations.

C) RECOMMANDATIONS APPLICABLES AU TRANSPORT PAR TRAIN

- Qu'une partie du budget alloué à Via Rail pour la modernisation de ses infrastructures soit utilisée afin d'améliorer l'accessibilité des équipements et services offerts à la clientèle des personnes à capacité physique restreinte.
- Qu'au moins deux places munies d'un dispositif de retenue pour fauteuil roulant soient disponibles dans les voitures-coachs, incluant la première classe, dans les

trains qui seront nouvellement construits. Selon le nombre de réservations, par exemple pour un groupe de 4 personnes en fauteuil roulant, on devrait pouvoir trouver l'espace nécessaire en ayant recours à des fauteuils rétractables.

- ❑ Qu'on retire l'obligation pour une personne voyageant en fauteuil roulant d'avoir recours au dispositif de retenue durant le trajet. C'est à la personne elle-même de déterminer si elle a besoin ou non d'être retenue.
- ❑ Qu'on fasse une étude afin de trouver une solution aux problèmes rencontrés par les employés, même ceux qui ont reçu de la formation, qui ont de la difficulté à cause des dispositifs de retenue pour fauteuils roulants dans les trains, puisque ces dispositifs ne sont pas toujours conformes aux nouveaux modèles de fauteuils roulants. Des courroies telles que celles qui sont utilisées dans le transport adapté et les autobus interurbains seraient plus adéquates.
- ❑ Qu'on revoie le design des tables dans les voitures-coachs nouvellement construites ou rénovées pour les passagers en fauteuil roulant, puisque les tables actuelles sont trop étroites.
- ❑ Que l'interrupteur pour l'éclairage, le téléphone, le bouton d'appel ou tout autre moyen de communication dans les voitures-coachs nouvellement construites ou rénovées soit relocalisé à la portée de la main pour que le voyageur en fauteuil roulant puisse communiquer avec le personnel.
- ❑ Qu'on installe un appuie-tête ajustable pour les personnes qui n'en ont pas sur leur fauteuil roulant dans les voitures-coachs nouvellement construites ou rénovées.
- ❑ Qu'on installe dans les trains nouvellement construits, une plate-forme élévatrice sur chaque voiture-coach accessible afin d'assurer plus de sécurité en cas d'arrêt entre deux gares et lorsqu'il n'y a pas de quais d'embarquement ou de débarquement accessibles dans les gares (Annexe 9).
- ❑ Qu'on s'assure que, selon ce qui est prévu dans le Code, il y ait au moins une salle de toilette accessible pour les fauteuils roulants dans les voitures-coachs actuelles au plus tard le 1^{er} avril 2001.
- ❑ Qu'une personne en fauteuil roulant puisse se déplacer librement et sans entraves dans les allées d'une voiture à l'autre dans les trains nouvellement construits (première classe, voiture-lit, voiture-restaurant, etc.).

D) RECOMMANDATION APPLICABLE AU TRANSPORT PAR TRAVERSIER

- Que Transports Canada fasse une recherche afin de pallier aux problèmes causés aux personnes en fauteuils roulants lorsqu'il n'y a pas d'ascenseur, ou qu'il n'est pas en service sur les traversiers. Autrement, réaliser une étude pour trouver des solutions.

E) RECOMMANDATIONS APPLICABLES AU TRANSPORT PAR AUTOCAR

- 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.
- 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.
- 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.
- Que les installations ou locaux autres que les terminus (soit de type restaurants, postes d'essence, etc.) utilisés 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.

3. UN MARCHÉ CONNU, UN POTENTIEL À DÉVELOPPER !

Les personnes à capacité physique restreinte représentent environ 15 % de la population des pays industrialisés.

En 1996-1997, près de 16 % des Canadiens, soit 4 millions de personnes âgées de 12 ans et plus, déclaraient avoir une incapacité, un handicap ou une limitation continue de leurs activités à cause d'un problème de santé (Annexe 3).

Aux États-Unis, on estime maintenant à plus de 54 millions le nombre d'Américains ayant une incapacité physique quelconque, soit 21% de la population (Annexe 3).

D'ici quelques mois, Kéroul rendra publique une étude de marché sur le profil des voyageurs à capacité physique restreinte. L'étude est financée par Développement économique Canada et menée en collaboration avec la firme Léger Léger et l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal.

Rappelons-nous que...

Les personnes à capacité physique restreinte ont les mêmes désirs, aspirations et préférences en matière touristique que n'importe quelle autre personne.

Plusieurs vivent en ménage et ont la capacité de voyager, pour peu qu'on leur offre les facilités et les services nécessaires.

Il est faux de croire que ces personnes exigent des installations et équipements coûteux souvent perçus comme peu rentables.

Le vieillissement de la population représente une tendance lourde incontournable pour les intervenants de l'industrie du transport et du tourisme. En effet, plusieurs personnes âgées ou au seuil du troisième âge sont habituées à voyager et disposent de ressources financières leur permettant de le faire. Le vieillissement de la population ne fait qu'accroître cette clientèle.

Les personnes à capacité physique restreinte conditionnent le comportement de voyage ou le choix d'activités de leur entourage (conjoint, groupe d'amis, etc.). Ces voyageurs sont plus faciles à fidéliser s'ils ont trouvé un service satisfaisant et des installations adéquates.

4. L'ACCESSIBILITÉ DANS LES RÉSEAUX DE TRANSPORT CANADIENS : UN ASPECT IMPORTANT À EXAMINER

La *Loi sur les transports au Canada (LTC)* met l'accent sur l'objectif de la politique consistant à favoriser un réseau de transport “ sécuritaire, économique, efficace et adéquat pour les expéditeurs et voyageurs canadiens ”.

Les codes de pratique ont grandement aidé à l'accroissement de l'accessibilité et de la qualité des transports pour les voyageurs à capacité physique restreinte. Cependant, il y a encore des lacunes et matière à amélioration. À notre avis, dans le cadre de la révision de la *LTC*, il est important que l'accessibilité des modes de transport pour les personnes à capacité physique restreinte soit étudiée afin que l'ensemble du réseau de transport réponde aux besoins de ce type de clients qui ne souhaitent que se rendre dignement et efficacement à destination.

Kéroul recommande :

- Que dans le cadre de son mandat, le Comité d'examen de la *LTC* examine l'aspect de l'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale pour les personnes à capacité physique restreinte.

5. RECONNAISSANCE DU DROIT À L'ACCOMPAGNEMENT POUR LES PERSONNES À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE PAR TOUS LES MODES DE TRANSPORT AU PAYS

Tous conviennent que certains besoins personnels et intimes des personnes ayant une déficience ne peuvent être comblés par les transporteurs québécois et canadiens. En conséquence, certaines personnes ont un besoin réel d'être accompagnées dans leurs déplacements. À titre d'exemple, Via Rail et l'Association des propriétaires d'autobus du Québec accordent la gratuité aux accompagnateurs.

Depuis bientôt quatre ans, l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ) et ses membres en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) offrent la Carte québécoise à l'accompagnement en transport interurbain par autocar à toutes les personnes handicapées ayant besoin d'un accompagnement pour leurs déplacements interurbains. À ce jour, 1 800 cartes ont été émises (Annexe 4).

Cette carte est la seule reconnue par les transporteurs interurbains par autocar au Québec. Elle permet d'obtenir un titre de transport pour la personne accompagnatrice sans frais supplémentaires et sans procédures complexes. L'accompagnateur doit être âgé d'au moins 14 ans et avoir la capacité de répondre aux divers besoins de la personne et pallier ses limitations. La carte ne peut être prêtée ou cédée.

On peut affirmer que cette initiative s'est avérée très positive. Depuis l'institution de la carte, on ne signale que deux demandes refusées. Les coûts de gestion de la carte sont estimés à 7 000 \$ par année.

Nous croyons qu'une telle carte devrait être acceptée par tous les transporteurs canadiens pour permettre à ceux qui ont des besoins réels en accompagnement de se déplacer sans tracas.

Kéroul propose :

- Que soit instaurée une carte à l'accompagnement pour les personnes à capacité physique restreinte et qu'elle soit reconnue par tous les transporteurs canadiens.

De plus, afin d'éviter que plusieurs organismes n'entament des processus différents, complémentaires ou mêmes concurrents et afin que les personnes à capacité physique restreinte n'aient pas à se procurer une panoplie de cartes différentes, Kéroul propose :

- Que l'Office des transports du Canada identifie un programme unique d'émission pour une telle carte.

6. LA FORMATION : DES AJUSTEMENTS NÉCESSAIRES

Le *Règlement concernant la formation en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* stipule que le personnel œuvrant dans le domaine des services de transport de compétence fédérale doit recevoir une formation sur le service aux clients ayant une déficience. Sont assujettis à ce règlement les transporteurs aériens et les aéroports, les transporteurs ferroviaires de passagers et les gares, ainsi que les traversiers interprovinciaux et leurs terminaux.

Ainsi, le personnel en contact avec la clientèle et les personnes qui prennent des décisions relatives aux voyageurs handicapés doivent connaître les politiques et procédures relatives au transport des personnes ayant un handicap, les besoins de ces clients et savoir y répondre.

À ces modules de formation de base, s'ajoutent, lorsque le transporteur doit offrir une aide physique aux clients ayant une déficience, des formations sur les techniques de déplacement et de transfert des personnes ayant une déficience motrice, de même que sur la façon de guider les clients ayant une déficience visuelle*; le rangement des aides à la mobilité*et la manipulation d'équipements spécialisés*.

Des cours de recyclage sont également exigés, tout comme la mise à jour des politiques et procédures. Les employés doivent être formés dans un délai de soixante jours après leur entrée en fonction.

Le règlement sur la formation constitue un outil précieux pour la mise en place d'un réseau de transport accessible pour les voyageurs à capacité physique restreinte. En effet, la formation est un excellent moyen pour modifier les attitudes des gens et leur permettre d'acquérir le savoir-être et le savoir-faire nécessaires afin d'offrir un service de qualité à ce type de clientèle.

Nous avons constaté que lorsque celle-ci n'est pas obligatoire, les fournisseurs de services ont beaucoup de réticences à former leurs employés. Par ailleurs, parmi ceux qui choisissent de le faire, très peu forment tous leurs employés qui transigent avec le public et planifient des cours de recyclage.

** Seuls les employés affectés à ces tâches participent à ces sessions.*

En conséquence, Kéroul recommande :

- Que le *Règlement concernant la formation en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* soit maintenu et que les entreprises qui en sont exemptées soient tenues de former leur personnel.

Les plaintes formulées à l'Office ont permis de réaliser qu'en dépit de l'entrée en vigueur du règlement sur la formation, le service aux voyageurs ayant une déficience pouvait connaître des ratés qui ont des conséquences sérieuses pour les voyageurs lésés.

Actuellement, l'Office rend visite périodiquement aux transporteurs et aux exploitants de terminaux pour vérifier s'ils se conforment aux exigences administratives du règlement.

Kéroul recommande :

- Que toutes les entreprises (transporteurs et exploitants de terminaux) soient visitées aux 2 ans.

Nous nous inquiétons de l'impact du taux élevé du roulement de personnel constaté chez certains transporteurs, qui fait en sorte que les délais accordés pour la formation des nouveaux employés ou ceux qui sont affectés à de nouvelles tâches ne sont pas respectés.

En outre, nous sommes particulièrement inquiets au sujet de la qualité du service offert par Air Canada, compte tenu de sa fusion avec Canadian.

En conséquence, Kéroul recommande :

- Que, suite à l'achat de Canadian par Air Canada, l'Office redouble de vigilance et s'assure que les politiques, les procédures et la formation soient uniformisées afin d'éviter des situations qui pourraient avoir des conséquences fâcheuses pour les clients à capacité physique restreinte.

Constatant que ses interventions auprès des transporteurs et des exploitants de terminaux ne lui permettaient pas, entre autres, d'évaluer l'efficacité de leurs programmes de formation, l'Office a préparé un sondage à l'intention des voyageurs ayant une déficience pour connaître leur niveau de satisfaction.

Kéroul appuie cette initiative et recommande :

- Que de tels sondages soient réalisés aux 2 ans afin d'évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle à capacité physique restreinte.

Présentement, la conception des programmes de formation relève des transporteurs et des exploitants de terminaux, ce qui engendre plusieurs problèmes. En effet, certains d'entre eux n'accordent pas suffisamment d'heures de formation à leurs employés et en conséquence, ceux-ci ne peuvent assimiler les connaissances parfois complexes comme, par exemple, le montage et le démontage des fauteuils roulants motorisés. De plus, les acquis des employés, tout comme l'efficacité des programmes, ne sont pas toujours évalués. Enfin, la qualité du service à la clientèle n'est pas constante dans l'ensemble du réseau de transport et laisse trop souvent à désirer.

En conséquence, Kéroul recommande :

□ Que de nouveaux programmes de formation, centrés sur l'expérimentation et les interventions à réaliser, soient développés. Leur durée devrait être suffisamment longue pour permettre l'acquisition des connaissances et des habiletés.

□ Que ces programmes comportent des processus d'évaluation des acquis des employés formés. Une première évaluation devrait être effectuée à la fin du cours et une seconde, un an après celui-ci. En cas d'échec, l'employé devrait être affecté à des postes où il n'est pas en contact avec la clientèle, jusqu'à ce qu'il soit de nouveau formé et évalué.

Nous croyons que ce processus d'évaluation permettrait d'éviter des erreurs qui ont des sérieuses conséquences pour les clients comme les bris des aides à la mobilité et les atteintes à la dignité de la personne.

□ Que l'efficacité des programmes soit évaluée périodiquement et que les correctifs nécessaires soient apportés.

□ Que l'Office fasse un appel d'offres pour la conception, l'implantation et l'évaluation de l'efficacité des programmes de formation et de perfectionnement afin que ces étapes soient sous la responsabilité d'un organisme reconnu pour son expertise dans ce domaine.

7. TRANSPORT PAR AVION : POURSUIVRE LES EFFORTS

En vertu de la Loi, l'Office des transports du Canada a le pouvoir d'éliminer les "obstacles abusifs" du réseau de services de transport du Canada, y compris les transporteurs aériens et les aéroports. Nous croyons que la Loi devrait s'appliquer systématiquement à toutes les compagnies aériennes opérant au Canada.

À ce sujet, nous attirons votre attention sur les modifications apportées au printemps dernier au *Air Carrier Access Act (ACAA)* en vigueur depuis 1986 aux États-Unis. Le *Air Carrier Access Act (ACAA)* interdit la discrimination basée sur la déficience d'un passager et exige des transporteurs aériens qu'ils s'adaptent aux besoins spéciaux des passagers ayant une déficience.

En avril dernier, l'administration Clinton-Gore s'est assurée que les personnes handicapées soient en mesure de recevoir tous les services auxquels elles ont droit lorsqu'elles voyagent en avion, en appliquant le *Air Carrier Access Act (ACAA)* aux compagnies d'aviation étrangères desservant les États-Unis. "This new provision ensures that people with disabilities will have the same protections when flying on foreign carriers to and from the United States that may be enjoyed on U.S. airlines" (Annexe 5).

Kéroul recommande :

- Que tous les transporteurs aériens, canadiens et autres, opérant au Canada soient obligés de répondre aux besoins des personnes à capacité physique restreinte au moment de l'embarquement, pour les transferts, en cours de vol et pour le débarquement final comme ils le font pour les autres clients. Les vols nolisés devraient aussi assurer des services adéquats à ce type de clientèle. Dans les cas où on ne peut garantir un service adéquat à certaines étapes du voyage, le voyageur devrait en être avisé avant son départ.

Le *Règlement sur les transports aériens*, mis en place par l'Office national des transports du Canada, oblige les transporteurs aériens à fournir des services uniformes aux passagers ayant une déficience et qui voyagent au Canada à bord d'aéronefs de 30 passagers ou plus, afin qu'ils puissent voyager en toute confiance et jouir d'un niveau de service fiable et uniforme.

En règle générale, le *Code de pratiques Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* devrait être suivi dans le cas de tous les aéronefs en service depuis le 1^{er} janvier 1999. Des exceptions sont cependant prévues dans le cas des toilettes (les transporteurs aériens devraient avoir modifié leurs aéronefs au plus tard le 1^{er} janvier 2002) et des fauteuils roulants de bord (les transporteurs aériens devraient avoir commencé à transporter un tel fauteuil roulant, dans les aéronefs munis d'une toilette adaptée aux personnes dans ce type de fauteuil, depuis le 1^{er} janvier 1997).

Selon sa politique en ce qui a trait à tous les codes de pratique, l'Office n'impose pas de critères d'accessibilité mais donne plutôt des indicateurs de rendement et, dans la

mesure du possible, évite de spécifier les dimensions exactes des dispositifs ou de décrire en détail les procédures à suivre. Les codes désignent les mesures minimales que les transporteurs et les terminaux devraient prendre pour rendre les services et le matériel accessibles.

Nous croyons qu'un manque de précisions en ce qui a trait aux dimensions des dispositifs peut comporter des risques pour le respect des critères énoncés par l'Office pour assurer l'accessibilité des aéronefs aux voyageurs ayant une déficience. À titre d'exemples, dans le *Code de Pratiques Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience*, on ne donne pas de précisions relatives aux dimensions des dispositifs, lorsque cela peut s'appliquer : espace minimal entre les sièges pour un animal accompagnateur, détails relatifs aux toilettes accessibles, etc.

Selon nous, pour qu'une norme d'accessibilité soit minimale, il faut des données pour préciser en quoi consiste le minimum...Autrement, on risque de manquer le "bateau" parce que l'accessibilité ne sera pas du voyage ! Chez Kéroul, nous croyons que la précision, loin d'embêter les constructeurs et transporteurs, facilite leur tâche et accélère le processus d'application des critères énoncés par l'Office.

Kéroul intervient dans la production des plans et des devis des travaux d'aménagement ou de rénovation et peut assurer le suivi des travaux et de l'accessibilité des lieux en général (Annexe 6).

Suite à la consultation du code, Kéroul recommande :

□ Que les dimensions des dispositifs qui rendent les aéronefs accessibles soient spécifiées dans le *Code de pratiques Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience*.

□ Qu'au moins une chaise d'embarquement soit disponible à bord et prête à être utilisée au moment du débarquement. Elle devrait être munie de courroies sécuritaires afin de faciliter la manipulation par les employés.

□ Que Transports Canada étudie la possibilité que les fauteuils soient transportés dans des caisses, ce qui éviterait les bris lors du transport ainsi que le branchement et le débranchement des batteries. Cette possibilité pourrait être envisagée pour les aéronefs de plus grande capacité.

Autre recommandation pour l'avenir :

□ Que l'Office des transports du Canada exerce des pressions auprès de l'IATA afin de convaincre les fabricants d'intégrer des critères d'accessibilité dans les nouveaux modèles d'aéronefs.

C'est la *Loi sur l'aéronautique* qui régit la sécurité à bord des aéronefs. Quant à la norme CAN/CSA-B651-95, elle renferme de nombreux critères qui s'appliquent

également à des dispositifs d'accessibilité à bord des aéronefs (mains courantes, barres d'appui, etc.).

Nous joignons en annexe, le compte-rendu d'une tournée effectuée par Kéroul en 1990 dans cinq aéroports régionaux et internationaux au Québec afin de vérifier l'accessibilité des lieux et offrir une formation. Le bilan était plutôt positif (Annexe 7).

Au sujet des aéroports, Kéroul propose :

- Qu'une étude soit réalisée sur le degré d'accessibilité de tous les aéroports canadiens afin d'être en mesure de faire des recommandations.

8. TRANSPORT PAR TRAIN : ENCORE BEAUCOUP DE CHEMIN À PARCOURIR

Ce n'est pas d'hier que Kéroul fait des recommandations pour l'amélioration des services aux personnes à capacité physique restreinte qui voyagent en train. Nous joignons, à titre d'exemple, une lettre expédiée en mars 1998 où Kéroul y allait de certaines recommandations à l'endroit de Via Rail (Annexe 8).

Suite à des subventions du gouvernement fédéral, Via Rail doit moderniser ses infrastructures au cours des prochaines années. Nous croyons que les équipements et services offerts à la clientèle des personnes à capacité physique restreinte doivent être pris en compte dans l'exécution des travaux.

Kéroul recommande :

- Qu'une partie du budget alloué à Via Rail pour la modernisation de ses infrastructures soit utilisée afin d'améliorer l'accessibilité des équipements et services offerts à la clientèle des personnes à capacité physique restreinte.

La *Loi sur la sécurité ferroviaire* est du ressort du ministère des Transports. Le *Code de pratiques Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience* propose des normes minimales. Certaines sont en vigueur depuis avril 1998. Ainsi, depuis le 1^{er} avril 1998, chaque train de voyageurs doit être muni d'un fauteuil roulant de bord fourni par le transporteur. Les autres normes doivent être appliquées au plus tard le 1^{er} avril 2001.

Le Code traite de plusieurs points importants concernant l'accessibilité. Cependant, à l'instar du transport par avion, par traversier et par autocar, nous croyons qu'on aurait avantage à préciser en données métriques les hauteurs, largeurs et longueurs toutes les fois que cela peut aider les intervenants.

Kéroul recommande :

- Que les dimensions des dispositifs qui rendent les voitures de chemins de fer accessibles soient spécifiées dans le *Code de pratiques Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience*.

De plus, nous attirons l'attention sur certains points qui nous apparaissent importants et désirons faire quelques autres recommandations.

Réfléchissons à la situation suivante que nous jugeons inadmissible !

Beau départ pour un week-end d'amoureux ! Imaginons la situation d'un couple qui habite Montréal et dont les deux conjoints se déplacent en fauteuil roulant. Afin de souligner leur cinquième anniversaire de mariage, les époux décident de se rendre à Québec en empruntant Via Rail. Après avoir réservé la seule place disponible dans le wagon accessible, un des deux conjoints pourra partir. L'autre devra attendre le prochain départ pour rejoindre son conjoint quelques heures plus tard. À moins qu'une autre personne en fauteuil roulant n'ait déjà réservé La Place ! Dans ce cas, le mari ou son épouse devra attendre au lendemain...

Actuellement, chez Via Rail, la place disponible pour un fauteuil roulant se trouve en première classe. Selon le Code, chaque train de voyageurs devrait être muni d'au moins un dispositif de retenue pour fauteuil roulant au plus tard le 1^{er} avril 2001.

Kéroul recommande :

- Qu'au moins deux places munies d'un dispositif de retenue pour fauteuil roulant soient disponibles dans les voitures-coachs, incluant la première classe, dans les trains qui seront nouvellement construits. Selon le nombre de réservations, par exemple pour un groupe de 4 personnes en fauteuil roulant, on devrait pouvoir trouver l'espace nécessaire en ayant recours à des fauteuils rétractables.

Les autres voyageurs ne sont pas attachés pendant leurs déplacements en train et peuvent circuler à leur guise... Pourquoi en serait-il autrement des voyageurs en fauteuils roulants ? À cet effet, Kéroul propose :

- Qu'on retire l'obligation pour une personne voyageant en fauteuil roulant d'avoir recours au dispositif de retenue durant le trajet. C'est à la personne elle-même de déterminer si elle a besoin ou non d'être retenue.

- Qu'on fasse une étude afin de trouver une solution aux problèmes rencontrés par les employés, même ceux qui ont reçu de la formation, qui ont de la difficulté à cause des dispositifs de retenue pour fauteuils roulants dans les trains, puisque ces dispositifs ne sont pas toujours conformes aux nouveaux modèles de fauteuils roulants. Des courroies telles que celles qui sont utilisées dans le transport adapté et les autobus interurbains seraient plus adéquates.

De plus, nous recommandons :

- Qu'on revoie le design des tables dans les voitures-coachs nouvellement construites ou rénovées pour les passagers en fauteuil roulant, puisque les tables actuelles sont trop étroites.

□

Que l'interrupteur pour l'éclairage, le téléphone, le bouton d'appel ou tout autre moyen de communication dans les voitures-coachs nouvellement construites ou rénovées soit relocalisé à la portée de la main pour que le voyageur en fauteuil roulant puisse communiquer avec le personnel.

- ❑ Qu'on installe un appuie-tête ajustable pour les personnes qui n'en ont pas sur leur fauteuil roulant dans les voitures-coachs nouvellement construites ou rénovées.

Au Québec, le train de banlieue Montréal-Deux Montagnes a été conçu en tenant compte de critères d'accessibilité. À titre d'exemple, on retrouve suffisamment d'espace dans les allées pour permettre la circulation des fauteuils roulants. Malheureusement, il y a encore des lacunes en ce qui a trait à l'accessibilité. En effet, compte tenu que les gares sur le parcours ne sont pas toutes accessibles, on doit avoir recours à de l'équipement extérieur afin d'aider les voyageurs en fauteuils roulants au moment de l'embarquement et du débarquement.

À ce sujet, nous recommandons :

- ❑ Qu'on installe dans les trains nouvellement construits, une plate-forme élévatrice sur chaque voiture-coach accessible afin d'assurer plus de sécurité en cas d'arrêt entre deux gares et lorsqu'il n'y a pas de quais d'embarquement ou de débarquement accessibles dans les gares (Annexe 9).

- ❑ Qu'on s'assure que, selon ce qui est prévu dans le Code, il y ait au moins une salle de toilette accessible pour les fauteuils roulants dans les voitures-coachs actuelles au plus tard le 1^{er} avril 2001.

- ❑ Qu'une personne en fauteuil roulant puisse se déplacer librement et sans entraves dans les allées d'une voiture à l'autre dans les trains nouvellement construits (première classe, voiture-lit, voiture-restaurant, etc.).

9. TRANSPORT PAR TRAVERSIER : POUR QUE L'ACCESSIBILITÉ SOIT DU VOYAGE

Le *Code de Pratiques Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* s'applique seulement aux endroits ouverts au public à bord d'un traversier et devrait être observé à partir du 1^{er} janvier 2002 dans le cas de tous les traversiers en service visés par le Code. Toutefois, les exploitants de traversiers devraient fournir au moins un fauteuil roulant par pont de passagers depuis le 1^{er} septembre 1999.

Dans le *Code de Pratiques Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*, on ne donne pas de précisions lorsqu'il est question de la largeur des embrasures de portes (ascenseurs et cabines) et de la hauteur (comptoirs, appareils téléphoniques et tables) dans les salons des passagers et les cafétérias. Imprécision également lorsqu'il est question de l'espace de stationnement sur les ponts pour permettre à une personne en fauteuil roulant de sortir aisément de son véhicule.

En conséquence, Kéroul recommande :

- Que les dimensions des dispositifs qui rendent les traversiers accessibles soient spécifiées dans le *Code de Pratiques Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*.

Nous joignons en référence un document relatif à une norme en vigueur aux États-Unis sur la construction des bateaux au sujet de l'accessibilité aux personnes ayant une déficience et où nous notons de nombreuses précisions des critères (longueur, largeur, hauteur, etc.) (Annexe 10).

La norme *Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception* de l'Association canadienne de normalisation (CAN/CSA-B651-95) porte sur l'accessibilité des immeubles. Elle renferme de nombreux critères qui peuvent s'appliquer aux dispositifs d'accessibilité à bord des traversiers. Les exploitants sont invités à consulter cette norme et à adopter les spécifications techniques qui y sont données. Kéroul veut savoir si l'information est bien véhiculée au niveau des exploitants et / ou constructeurs de traversiers au sujet de cette norme...

Pour la sécurité à bord, les exploitants doivent toujours observer les dispositions de tout règlement sur la sécurité en vertu de la *Loi sur la marine marchande du Canada* et de tout règlement de sécurité adopté par le ministère des Transports (ou de portée internationale), ainsi que Santé Canada.

Selon le *Code de Pratiques Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*, si, à cause de limites de construction, le traversier ne peut pas satisfaire aux exigences concernant les mains courantes et l'uniformité des escaliers et qu'il n'y a pas d'ascenseur, ou qu'il n'est pas en service, l'exploitant doit pouvoir fournir une aide pour monter et descendre les escaliers aux personnes qui ont une déficience et qui en font la demande.

Les fauteuils motorisés étant parfois très lourds, nous trouvons qu'il est irréaliste de penser que tous les membres du personnel soient en mesure d'aider toutes les personnes voyageant en fauteuil motorisé.

À ce sujet, Kéroul recommande :

- Que Transports Canada fasse une recherche afin de pallier aux problèmes causés aux personnes en fauteuils roulants lorsqu'il n'y a pas d'ascenseur ou qu'il n'est pas en service sur les traversiers. Autrement, réaliser une étude pour trouver des solutions.

10. TRANSPORT PAR AUTOCAR : UN MUST 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 sur les plans de la qualité et de 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.

Kéroul est conscient du fait que les autocars sont difficilement adaptables. Cependant, 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 avec un minimum d'accessibilité afin de se déplacer partout au Canada.

En général, nous pouvons affirmer que nous disposons d'un bon service d'autocars au pays. 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 Pratiques des autocaristes* de Transports Canada, nous concluons que le plus souvent possible, les normes (largeurs, hauteurs et longueurs) devraient être précisées.

Kéroul recommande :

- Que les dimensions des dispositifs qui rendent les autocars accessibles soient spécifiées dans le *Code de Pratiques des autocaristes*.

Le Code comporte surtout des données sur les services offerts par les autocaristes. Nous estimons qu'on devrait y traiter également plus en détail des dispositifs. Nous avons d'autres recommandations sur quelques points précis :

Kéroul recommande :

- 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.

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 ! En 1996, Kéroul a publié une étude sur l'accessibilité des terminus au Québec. Dans l'étude, on soulignait entre autres que dans la catégorie des terminus inaccessibles, on retrouve maints endroits servant d'embarquement et de débarquement des passagers et dont la vocation de terminus n'est que secondaire. Il y a de bonnes chances que la situation dans les autres provinces soit à peu près la même qu'au Québec.

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 (Annexe 11).

11. 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 et leur poids.

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 au pays. Il importe de renforcer davantage l'accessibilité des divers modes 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 donne 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 l'examen de la *LTC* 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 !

ANNEXES

Annexe 1

Publi-reportage de Kéroul *Le tourisme des personnes à capacité physique restreinte Un marché à connaître et à développer*, Kéroul, 1995, pages 16 et 17

Annexe 2

Définition de Kéroul en ce qui a trait aux personnes à capacité physique restreinte, *Offrir un meilleur service Une question d'aménagement et d'accueil*, Kéroul, Mise à jour 1997, page 1

Annexe 3

- A) *Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte Bilan de la situation au Québec*, pages 19 et 20
- B) Statistiques sur le pourcentage d'Américains ayant une incapacité physique quelconque selon le U.S. Bureau. Source : American Demographics, septembre 2000
- C) *Europe in the 21st Century Preparing Canada's Tourism Industry for the Third Millennium*, The Conference Board of Canada, May 1999

Annexe 4

La carte québécoise à l'accompagnement en transport interurbain par autocar, Association des propriétaires d'autobus du Québec

Annexe 5

- A) Press Release / U.S. Department of Transportation, Office of Public Affairs, Washington, D.C., 1^{er} juin 2000
- B) Notice / United States of America Department of Transportation Office of the Secretary, Washington, D.C., 18 mai 2000

Annexe 6

Exemples de mesures de dispositifs relatifs à l'accessibilité pour les personnes à capacité physique restreinte, *Offrir un meilleur service Une question d'aménagement et d'accueil*, Kéroul, Mise à jour 1997, pages 30 et 31

Annexe 7

Actualités-Kéroul Kéroul entreprend une tournée dans les aéroports, revue *Le Baladeur*, Automne 1990, page 14

Annexe 8

Lettre de Kéroul à Via Rail, 30 mars 1998

Annexe 9

Photos / Une des 500 plates-formes élévatrices (Ricon) installées dans le train de banlieue de Chicago (Chicago Metra)

Annexe 10

Recommendation on the design and operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs, The Maritime Safety Committee (sixty-sixth session, May 28 to June 1996)

Annexe 11

L'Accessibilité des terminus d'autocars au Québec pour les personnes à capacité physique restreinte, Kéroul 1996, page 109

BIBLIOGRAPHIE

Le transport interurbain des personnes handicapées au Québec et au Canada : État de la situation et recommandations, Jolin Louis, 1992

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, 1997

Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte Bilan de la situation au Québec, Kéroul 2000

Actes du colloque Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte-Rapport de l'atelier sur les transports, Kéroul 2000

Rapport annuel 1999, Progresser avec le temps, Office des transports du Canada

Vers un Canada accessible aux touristes à capacité physique restreinte, Kéroul 2000

Règlement sur la formation en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, Office national des transports du Canada, 1995

Code de pratiques Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience, Office des transports du Canada, 1997

Code de pratiques Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience, Office des transports du Canada, 1998

Code de Pratiques Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience Office des transports du Canada, 1999

Code de Pratiques des autocaristes, Transports Canada, 1998

L'Accessibilité des terminus d'autocars au Québec pour les personnes à capacité physique restreinte, Kéroul 1996