

ACCESSIBILITÉ AU CANADA - INNOVATIONS RÉCENTES

Aperçu

Les compagnies de transports collectifs et de transports interurbains canadiennes prennent des mesures pour que leurs réseaux soient accessibles aux usagers à mobilité réduite, notamment pour réduire ou éliminer les obstacles. Ce document présente un certain nombre de solutions qui ont été mises en oeuvre récemment.

Ressources

Transports Canada, Sécurité et Sûreté et Centre de développement des transports, *Accessibilité des transports au Canada – Manuel de planification*, 1998, 380 pages.

Introduction

Selon Statistique Canada *Enquête sur la participation et les limitations d'activité 2006*, plus de 4,4 millions de Canadiens, soit 14 % de la population, ont au moins un état physique ou mental qui limite leurs activités quotidiennes (Statistique Canada, 2006). Nous limitons souvent à tort le concept d'accessibilité aux personnes handicapées. La génération du baby boom et le vieillissement de la population ont pour effet d'augmenter le nombre des personnes susceptibles d'éprouver des difficultés à accéder aux modes de transport durable (Trottier et autres, 2000). Un grand nombre d'usagers (femmes enceintes, personnes âgées, personnes ayant des limitations physiques temporaires et celles chargées de paquets) bénéficieront de mesures adaptées pour faciliter l'accès aux transports collectifs.

Dans l'ensemble du Canada, des lois ont été promulguées depuis les années 1980 pour que les Canadiens puissent accéder aux mêmes services et recevoir un traitement équitable malgré leurs limitations. Par conséquent, la plupart des réseaux de transports collectifs ont modifié leurs politiques, leurs véhicules et leurs infrastructures pour les rendre plus accessibles aux usagers à mobilité réduite. Répondre aux problèmes d'accessibilité dans les transports collectifs constitue non seulement une possibilité d'offrir un accès égal aux services, mais favorise également les options de transport durable en général, en améliorant les conditions de déplacement pour un nombre croissant de Canadiens.

Cette étude de cas vise à aider les planificateurs des transports à améliorer l'accessibilité des personnes à

mobilité réduite aux modes de transport durable. Cette étude de cas contient d'abord une définition de mobilité réduite, suivie d'une présentation de solutions innovatrices qui ont été mises en oeuvre par divers fournisseurs de transports collectifs canadiens.

Contexte

Depuis les années 1970, les associations représentant les personnes handicapées demandent une meilleure accessibilité aux services publics pour que leurs membres bénéficient de l'égalité d'accès aux services, parfois en entamant des poursuites. Face à ces demandes, la réglementation officielle commence lentement à évoluer pour assurer l'égalité des droits d'accès à ces personnes. Par exemple, au Québec, une loi portant précisément sur l'intégration des personnes handicapées a été préparée en 2004, obligeant les transporteurs publics à élaborer un plan d'accessibilité¹. En Ontario, un affaire judiciaire sur les annonces d'arrêt dans les autobus et les tramways en 2007 a marqué un tournant dans les politiques d'accessibilité : pour que les personnes malvoyantes puissent utiliser en toute sécurité les transports collectifs, la Toronto Transit Commission (TTC) a été obligée par la loi de créer un système d'annonce automatisé des arrêts, tout comme les autres organismes de transport de l'Ontario. En demandant plus de solutions simples comme des véhicules à plancher surbaissé, les associations représentant les personnes handicapées rappellent aux planificateurs des transports que l'amélioration de l'accessibilité c'est assurer l'accès de l'utilisateur dès son point de départ jusqu'à sa destination finale.

Les politiques sur l'accessibilité sont également motivées par les avantages pour l'environnement normalement invoqués pour les transports collectifs en général. L'amélioration de l'accessibilité aux transports collectifs pour tous les usagers pourrait en fait encourager davantage de gens à utiliser ces modes de transport durable, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre et la circulation automobile dans les zones urbaines et semi-rurales. Étant donné que le vieillissement de la population canadienne laisse présager un accroissement du nombre de personnes confrontées à une mobilité réduite dans les prochaines

¹ *Loi Assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

années, cet impact environnemental ne doit pas être négligé. De plus, l'amélioration de l'accessibilité aux transports collectifs renforce la capacité des personnes à mobilité réduite à contribuer à l'économie en consommant des biens et des services, que ce soit en magasinant ou en participant à d'autres activités.

Un nombre croissant de transporteurs tentent de tenir compte des besoins particuliers de transport de groupes de passagers. Par exemple, la TTC produit un rapport annuel sur l'accessibilité : cet outil de planification, de consultation et de mise en œuvre aide la Commission à évaluer régulièrement ses activités en matière d'accessibilité. À Montréal, un comité sur l'accessibilité du métro a été mis sur pied pour tenir compte des observations de divers acteurs comme Transports Québec, l'AMT, la STM, les groupes représentant les personnes handicapées et les groupes représentant les personnes âgées. Ces initiatives permettent aux transporteurs de revoir les mesures antérieures, de réfléchir et de prévoir les besoins futurs de leur clientèle à mobilité réduite.

Qu'est-ce que la mobilité réduite?

Pour bien comprendre ce qu'est l'accessibilité aux transports collectifs et aux transports interurbains, il est important de saisir la grande diversité des personnes affectées par une réduction de la mobilité.

Une personne, avec ou sans handicap, est censée avoir une mobilité réduite si elle rencontre des obstacles lorsqu'elle se déplace et/ou utilise les transports collectifs. L'état physique ou mental de cette personne nuit à sa mobilité lorsqu'un transport n'est pas adapté à ses besoins, que ceux-ci soient de naissance ou acquis ultérieurement et que l'état affecte le mouvement, l'ouïe, la parole, la vue, la vision, les capacités cognitives ou la santé mentale. D'autres troubles comme un trouble envahissant du développement (TED)² peuvent également réduire la capacité à utiliser les transports collectifs. Les personnes temporairement handicapées par une maladie ou une blessure, ainsi que celles qui souffrent d'obésité, qui sont très grandes, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes voyageant avec des enfants en bas âge et les personnes portant des paquets et des sacs lourds sont considérés comme étant à mobilité réduite et peuvent donc bénéficier directement des mesures prises pour améliorer l'accessibilité.

Le type et la gravité de l'état physique ou mental détermine avec quelle facilité les personnes à mobilité réduite peuvent accomplir des activités quotidiennes ou si elles sont en mesure de les accomplir. Les activités les plus touchées sont les déplacements pour se rendre au travail, à l'école, faire du magasinage et prendre part à des activités sociales

² L'autisme fait partie des troubles envahissants du développement les plus connus.

ou de loisir. Ce qui semble simple pour la plupart des gens nécessite une planification détaillée pour ceux dont la mobilité est réduite. Il est difficile de comprendre tous les obstacles qu'ils doivent surmonter, en particulier du fait que deux personnes ayant la même condition peuvent avoir des besoins très différents.

Lorsqu'une personne à mobilité réduite veut prendre un transport collectif ou aller d'une ville à une autre, toute sorte d'obstacles peuvent surgir : difficulté à se rendre à la station (trottoirs sans bateau, insuffisance des passages sécuritaires, insuffisance du nombre de places de stationnement réservées), véhicules inadaptés, absence d'ascenseurs, absence de sièges réservés dans les véhicules, incapacité à comprendre les messages parlés ou graphiques qui ne répondent pas aux normes. Pour ces voyageurs, le nombre d'obstacles possibles semble infini.

Solutions possibles

Critères utiles

Au moment de décider des mesures à prendre au sujet de l'accessibilité, les planificateurs des transports peuvent évaluer les solutions possibles en utilisant sept critères élaborés par le Center for Universal Design de l'Université de l'État de Caroline du Nord :

1. Utilisation équitable

Les usagers à mobilité réduite doivent avoir accès à la même quantité et qualité de services et d'information que les autres voyageurs.

2. Flexibilité de l'utilisation

Les solutions pour améliorer l'accessibilité doivent être conçues de manière à être faciles à utiliser malgré les limitations fonctionnelles. De cette façon, tous les usagers peuvent utiliser pleinement les services sans subir de stress ou d'autres problèmes.

3. Simple et intuitif

Les solutions doivent être faciles d'accès et d'utilisation sans nécessiter une formation spéciale. Une signalisation doit également guider les personnes à mobilité réduite vers ce qui facilite l'accessibilité comme les ascenseurs.

4. Information perceptible

Toute l'information (sur les travaux en cours, les retards, les suspensions de service, etc.) doit être communiquée de

telle façon que chacun puisse la comprendre. L'information doit être communiquée sous diverses formes orales et écrites (écriture, Braille, gros caractères).

5. Tolérance envers les erreurs

Les usagers à mobilité réduite doivent pouvoir facilement corriger les erreurs qu'ils font. Par exemple, lorsqu'ils achètent des billets à un guichet automatique, ils doivent pouvoir recommencer s'ils ont fait une erreur.

6. Effort physique de faible intensité

Les usagers à mobilité réduite ne devraient pas avoir à faire un effort physique plus important que les autres voyageurs.

7. Taille et espace en matière d'approche et d'utilisation

Les usagers à mobilité réduite doivent avoir suffisamment d'espace pour atteindre les comptoirs, les distributeurs de billets et les véhicules, pour se déplacer (conception sans obstacle) et pour bien ranger leurs aides à la mobilité.

Mesures

Quelques solutions innovatrices utilisées par différents transports collectifs et transporteurs interurbains au Canada sont présentées ici. Les solutions de routine, aussi efficaces et vitales soient-elles, comme les véhicules à plancher surbaissé, les rampes d'accès et les pictogrammes universels sont omis.

Les solutions sont divisées en cinq catégories :

1. Information, communication et signalisation
2. Relations entre le personnel et les clients
3. Infrastructures : stations, arrêts et abris-bus
4. Véhicules : trains, tramways, métro, bus et autocars
5. Sécurité

Considérations et outils de planification

1. Information, communication et signalisation

1.1 Sites Internet

Il est vital que toute personne à mobilité réduite planifie ses déplacements. Les compagnies de transport fournissent normalement des renseignements suffisants par téléphone, mais elles devraient avoir des sites Web conçus aux normes du World Wide Web Consortium (W3C). Le Consortium

montre comment rendre la forme et le contenu accessibles aux usagers qui ont des difficultés à lire ou des incapacités cognitives. Ils pourront ainsi trouver rapidement l'information dont ils ont besoin pour se déplacer. À cette fin, le site Web de la TTC insiste particulièrement sur l'accessibilité, tant pour accéder au site lui-même (changer la taille des caractères sur le navigateur de l'utilisateur : http://www3.ttc.ca/TTC_Accessibility/Web_browser/index.jsp) que pour faciliter l'utilisation du service de transport collectif traditionnel pour un usager à mobilité réduite (Easier Access Video, état des ascenseurs, guides du voyageur, etc.: http://www3.ttc.ca/TTC_Accessibility/Accessible_Service/index.jsp).

1.2 Codage visuel

On peut utiliser un code visuel faisant appel aux couleurs ou au dessin pour faciliter la compréhension des itinéraires et des arrêts. Les usagers identifient leur itinéraire au moyen de marqueurs visuels : la ligne de métro orange ou l'arrêt avec un lapin, par exemple. Cette méthode peut sembler simpliste, mais elle donne un sentiment de sécurité à quelqu'un ayant une limitation cognitive, un trouble de santé mentale ou de développement, ainsi qu'à un enfant ou une personne âgée qui n'est pas habituée aux transports collectifs. Cette méthode est utilisée par la STM à Montréal aux arrêts des lignes d'autobus destinées aux personnes âgées. En fait, les arrêts de la navette Or sont indiqués par un panneau jaune qui contraste avec les panneaux bleus habituels.

1.3 Signalisation et documentation

En collaboration avec la STM, l'Institut Nazareth et Louis-Braille a créé des cadres tactiles pour aider les usagers malvoyants à se déplacer dans le métro. Ces cadres sont des représentations en relief des stations de métro et de leurs environs destinées aux malvoyants et même à ceux qui ne lisent pas le Braille. D'autres mesures comme la signalisation adaptée, les traductions en Braille et les versions en gros caractères des dépliants d'information, des règles et des cartes du réseau aident également les usagers ayant des limitations visuelles à planifier leur itinéraire eux-mêmes.

1.4 Annonces parlées et visuelles

Comme il a été déjà mentionné, l'Ontario a mis en place des annonces parlées aux arrêts de ses réseaux de transport il y a déjà un an. Ces annonces, qui sont faites par le conducteur ou sont automatiques, simplifient les déplacements et réduisent la crainte des voyageurs ayant une incapacité visuelle, des limitations cognitives, des troubles de santé mentale ou de TED de manquer leur arrêt. Avec cette solution, associée aux panneaux à messages variables, les passagers savent qu'ils seront informés des arrêts. Les trois grands constructeurs d'autobus du Canada offrent maintenant cette option.

Quant aux organismes de transport, ils offrent des annonces d'arrêt automatisées dans leur réseau de métro à Vancouver, Toronto et Montréal, essentiellement sous forme audiovisuelle. Les trains du GO Transit de Toronto offrent également des annonces audiovisuelles, tout comme les nouveaux tramways de Calgary, d'Edmonton et de Toronto. Certains organismes de transport américains offrent même des guides audio individuels aux personnes ayant une déficience auditive partielle.

2. Relations entre le personnel et les clients

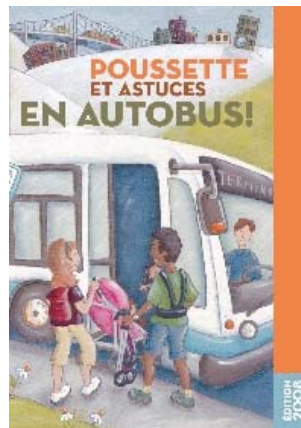
2.1 Formation et sensibilisation

Les organismes de transport doivent s'assurer que les voyageurs s'entendent entre eux et avec les employés. Par une formation continue, les employés comprennent mieux les limitations des passagers à mobilité réduite, apprennent à les aider et à faire fonctionner l'équipement. Les annonces sur l'information et la sensibilisation contribuent également à intégrer ces passagers au réseau de transport. Dans les deux cas, les organismes qui travaillent avec les personnes à mobilité réduite ou les représentent devraient être consultés. Au Québec, les organismes qui offrent déjà ce genre de formation aux chauffeurs de véhicules de transport adapté ont étendu leurs services et enseignement aux chauffeurs d'autobus à évaluer les diverses difficultés des personnes à mobilité réduite qu'ils sont amenés à voir.

2.2 Aides au déplacement

Maintenant que l'infrastructure et les véhicules sont accessibles, il faut informer les usagers à mobilité réduite qu'ils peuvent prendre les transports collectifs. Cette action peut prendre plusieurs formes :

- séances d'information destinées aux organismes qui travaillent avec ces voyageurs, ou aux usagers eux-mêmes, pour les informer des services disponibles;
- séances d'information sur la planification des déplacements et l'utilisation des différents modes de transport;
- préparation de guides sur des services particuliers comme ceux qui sont fournis par les services de transports collectifs de Montréal, de Laval et de l'Outaouais pour les parents qui voyagent avec des enfants en poussette.



www.stm.info/info/poussette.htm

(conseils pour monter dans un autobus avec une poussette)

2.3 Cartes individuelles

Certains transporteurs ont créé un système de cartes individuelles pour les usagers à mobilité réduite afin de les aider à surmonter les différents obstacles qu'ils peuvent rencontrer. Par exemple, à Ottawa, OC Transpo a créé une série de cartes pour cette clientèle. Les clients malvoyants utilisent une trousse d'interpellation des autobus (qui indique visuellement au conducteur le numéro de la ligne voulue) et, en complément, une carte de destination (sur laquelle l'usager indique sa destination). OC Transpo met également à la disposition des usagers ayant des besoins spéciaux divers types de cartes d'identité : une carte d'accompagnateur pour les usagers qui ont besoin de l'aide de quelqu'un pour se déplacer et une carte d'accès de chien-guide pour les personnes voyageant avec un chien-guide ou autre chien d'assistance. La compagnie offre également une carte de siège prioritaire, qui peut être temporaire (à la suite d'un accident ou d'une maladie) ou permanente, et permet aux personnes ayant une incapacité invisible d'utiliser les sièges réservés.



www.octranspo.com

3. Infrastructure

3.1 Places réservées

Les débarcadères et les aires d'attente, à l'intérieur ou à l'extérieur, devraient comporter des espaces réservés aux usagers à mobilité réduite clairement indiqués par des pictogrammes universels, ainsi que des espaces séparés qui permettent aux personnes en fauteuil roulant d'atteindre

un véhicule ou de l'attendre sans gêner les autres usagers; il devrait être facile de quitter ces aires une fois que le véhicule arrive.

Indicateur de débarcadère à la station AMT de Laval, au Québec :



[Débarcadère]

3.2 Distributeurs automatisés de billets et kiosques de services à la clientèle

Les personnes ayant des limitations d'élocution, mais aussi les personnes pressées ou qui portent des paquets ont parfois de la difficulté à acheter des billets ou des cartes d'abonnement à un vendeur de billets. C'est pourquoi les distributeurs automatisés se généralisent. Il est important que les personnes en fauteuil roulant puissent approcher de ces distributeurs et que les boutons, les lecteurs de carte, les fentes à pièces de monnaie et billets et de retour de la monnaie se trouvent à la bonne hauteur. Leur utilisation doit être simple et intuitive et les étapes clairement indiquées dans un ordre logique. Le cheminement d'une étape à l'autre devrait être indiqué par une ligne de couleur et activé au toucher. La machine devrait fournir les billets et cartes d'abonnement destinées spécialement aux personnes à mobilité réduite et programmée pour les distribuer à des prix spéciaux le cas échéant. Les vendeurs de billets devraient pouvoir apporter une aide et montrer aux voyageurs comment utiliser le distributeur si on leur demande. Les installations où les clients communiquent avec les employés doivent également être accessibles aux personnes handicapées.



3.3 Barres d'appui

Pour les voyageurs dont la mobilité est réduite de façon temporaire ou permanente, y compris les personnes âgées, le fait d'avoir à marcher une longue distance entre l'entrée de la station et le quai est parfois un obstacle. En l'absence de trottoirs roulants (comme dans certaines stations de métro à Paris), on peut installer des barres à différentes hauteurs (pour aider autant d'usagers que possible). Les personnes utilisent les barres pour attendre les transports collectifs. Dans les années 1990, la STM a installé des barres d'appui dans ses stations de métro en réponse à nombreuses demandes.



4. Véhicules

4.1 Emplacements réservés aux chiens-guides et autres chiens d'assistance

Les sièges et les espaces réservés dans les véhicules sont la norme. Facilement identifiables par des pictogrammes universels placés sur le siège ou à l'arrière, ce sont des sièges prioritaires pour les personnes à mobilité réduite. Mais où mettre les aides à la mobilité? Les usagers en fauteuil roulant peuvent installer le fauteuil dans l'espace prévu à cette fin et il existe maintenant dans certains autobus à Montréal un espace pour les chiens-guides ou autres chiens d'assistance. Novabus, un constructeur d'autobus de Saint-Eustache, au Québec, produit des autobus aménagés avec cet espace réservé. L'espace en

question est l'équivalent d'un siège pour que le chien puisse se coucher près du voyageur sans gêner les passagers qui se déplacent dans l'allée centrale.

4.2 Autobus à deux étages

BC Transit a acheté des autobus à deux étages, suivis rapidement par GO Transit et OC Transpo. Ces autobus ont des planchers bas et des rampes escamotables de façon à pouvoir accueillir davantage de passagers à mobilité réduite en plus d'avoir une plus grande capacité.



4.3 Autobus pour personnes âgées

Les itinéraires de ces autobus répondent spécialement aux besoins des personnes âgées, améliorent leur qualité de vie, leur permet de conserver leur indépendance en facilitant les déplacements vers des activités sociales et de loisir et en offrant un environnement sûr. Ces services constituent un exemple intéressant de mesures à prendre pour améliorer l'accessibilité aux transports collectifs car ils permettent aux personnes âgées d'utiliser les autobus réguliers et de réduire ainsi leur dépendance à l'égard des transports adaptés. Par exemple, à Montréal, la Navette Or a des itinéraires spéciaux qui relient les résidences aux établissements de santé, aux centres de loisir, aux centres communautaires et aux centres commerciaux. Ces services destinés aux personnes âgées sont offerts dans de nombreuses municipalités canadiennes : London et Toronto, en Ontario; Montréal, Gatineau, Laval et Sherbrooke, au Québec.

5. Sécurité

5.1 Aires d'attente surveillées

Dans les stations de métro, la démarcation claire de certaines aires par une couleur contrastée et la surveillance par une caméra ou un employé renforcent le sentiment de sécurité. Au besoin, les passagers peuvent communiquer avec le garde. Les usagers à mobilité réduite peuvent se placer dans ces aires pour signaler leur présence au conducteur qui s'assure alors qu'ils montent dans le train.

5.2 Descente entre les arrêts

Les organismes de transport devraient toujours permettre aux passagers des autobus de descendre entre les arrêts s'ils en ont besoin. Les exploitants de transports collectifs canadiens sont en train de lancer ce service qui, même s'il est destiné à assurer la sécurité des femmes la nuit, peut également servir à réduire la distance de marche pour un passager à mobilité réduite.

Résultats

Lorsqu'on met en œuvre des mesures qui améliorent l'accessibilité des transports collectifs pour les usagers à mobilité réduite, on ne peut pas s'attendre à des résultats précis immédiatement. En réalité, les mesures d'accessibilité profitent non seulement aux usagers ciblés, surtout du fait que de nombreux usagers à mobilité réduite ne sont pas handicapés (femmes enceintes, personnes âgées, personnes malades ou blessées, etc.), et par conséquent il est impossible d'évaluer l'impact général sur l'achalandage car les effets se manifestent à long terme et sont difficiles à mesurer.

De plus, l'utilisation accrue des transports collectifs normaux par les personnes à mobilité réduite améliore le flux général dans les transports collectifs, justifiant ainsi une plus grande fréquence des passages et des transports collectifs plus complets et plus durables en général avec tous les avantages connexes : une réduction des gaz à effet de serre et de la circulation automobile, ainsi que des modes de vie plus sains et une participation active des personnes à mobilité réduite à la société. À long terme, tout le monde bénéficie d'une meilleure accessibilité aux transports collectifs.

Enseignements

Lorsqu'ils mettent en œuvre des mesures pour améliorer l'accessibilité, les planificateurs des transports ne devraient pas oublier que le concept de mobilité réduite prend plusieurs formes. Par conséquent, les mesures ne devraient pas se limiter à l'accessibilité des fauteuils roulants mais viser l'amélioration de l'accessibilité en général. Comme nous l'avons montré plus haut, les clients ayant une incapacité visuelle, un trouble de santé mentale ou qui voyagent avec des enfants, pour n'en nommer que quelques-uns, peuvent également voir leur mobilité réduite et utiliseront plus facilement les transports collectifs avec l'aide de solutions diversifiées. Il est important que les planificateurs des transports soient conscients des différents besoins des différents usagers et les comprennent.

L'expérience montre qu'il peut être très délicat de fixer des priorités lorsqu'on prend en compte les différents besoins des usagers à mobilité réduite. Par exemple, certains systèmes conçus spécialement pour aider les personnes malvoyantes à marcher avec l'aide d'une canne blanche ne sont pas nécessairement aussi utiles aux personnes qui

marchent avec un chien-guide. Il est important de rencontrer différents groupes de personnes pour tenir compte de leurs observations et d'essayer de créer des solutions qui seront complémentaires et non contradictoires.

Une des leçons apprises par les organismes de transport en matière d'amélioration de l'accessibilité est l'importance de la communication : pour en arriver à une utilisation optimale des solutions, tous les usagers doivent être informés de leur existence, des raisons de leur mise en œuvre et de leur fonctionnement. Les campagnes de publicité et de sensibilisation sont absolument vitales. Il est important de comprendre que même si certains usagers demandent de l'aide, d'autres peuvent éliminer complètement l'option des transports collectifs de façon temporaire ou permanente s'ils ne sont pas informés des solutions offertes par leur fournisseur local. Les employés doivent aussi être tenus informés et formés pour se sentir plus à l'aise quand ils traitent avec les usagers à mobilité réduite et pouvoir les aider au besoin.

L'expérience des organismes de transport laisse penser également que malgré les coûts éventuels très élevés des modifications à apporter aux réseaux, il est possible de cibler des solutions peu coûteuses mais qui n'en sont pas moins extrêmement utiles pour les usagers à mobilité réduite.

Plus les solutions sont diversifiées et plus les usagers sont informés de leur existence sur leurs réseaux locaux, plus le nombre de personnes ayant des difficultés fonctionnelles qui utilisent les transports collectifs augmentera. À long terme, ce trafic accru dans les transports collectifs justifiera une augmentation des investissements dans ce secteur et chacun bénéficiera d'une plus grande accessibilité.

Prochaines étapes

Ce qui précède ne donne qu'un bref aperçu des nombreuses solutions que les organismes de transport appliquent déjà, étendent ou utiliseront à l'avenir. Les planificateurs doivent s'intéresser aux types de clients qui utilisent actuellement un réseau et ceux qui pourraient l'utiliser s'il était plus accessible; ils doivent comprendre les besoins et les attentes de ces usagers et prendre les mesures voulues. Il pourrait être utile d'établir un comité consultatif des usagers à mobilité réduite chargé de définir les obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils accèdent aux transports collectifs de manière à appliquer des solutions concrètes.

L'objectif ultime des transports collectifs et des transports interurbains du Canada devrait être l'accessibilité universelle. Mais il sera peut-être difficile, voire impossible, d'atteindre cet objectif avec les systèmes actuels. Lorsque les planificateurs modifient les véhicules, l'infrastructure ou les politiques, ils devraient prendre des mesures pour

répondre aux différents besoins des usagers ayant des limitations de mobilité différentes. Entre temps, les nouveaux systèmes et extensions des systèmes actuels devraient être planifiés et construits de façon à respecter les normes d'accessibilité les plus rigoureuses et traiter de la même façon toutes les formes de mobilité réduite.

Ressources

ADA – *Annexe A – de la partie 1191 American with Disabilities Act, ADA, Accessibility guideline for building and facilities*, 139 pages, HYPERLINK "<http://www.ada.org>"
www.ada.org.

Association canadienne de normalisation, CN Normes, HYPERLINK "<http://www.csa.ca>" www.csa.ca.

Barrieau, Pierre et Geneviève Richard, *Cadre de référence pour l'accessibilité des modes de transport collectif aux personnes à mobilité réduite*, rapport final, Montréal, ministère des Transports du Québec, mai 2009, 339 pages.

Conseil national consultatif des personnes handicapées, HYPERLINK "http://www.cfecgc.org/handi/e_upload/div/conseil_national_consultatif_des_personnes_handicapees.doc"
www.cfecgc.org/handi/e_upload/div/conseil_national_consultatif_des_personnes_handicapees.doc.

Center for Universal Design, NC State University, www.design.ncsu.edu.

Société Logique, HYPERLINK "<http://www.societelogique.org>"
www.societelogique.org.

Statistique Canada, *Enquête sur la participation et les limitations d'activité 2006* <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-628-x/89-628-x2007002-eng.htm>

STM, STL, STO, *Poussette et astuces en autobus!*, 2008, HYPERLINK "<http://www.stm.info/poussettes.htm>"
www.stm.info/poussettes.htm.

Transport Canada, Sécurité et Sûreté et Centre de développement des transports, *Accessibilité des transports au Canada – Manuel de planification*, 1998, 380 pages.

World Wide Web Consortium, HYPERLINK "<http://www.w3.org>" www.w3.org.

