



Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : Transport

Phase 1

31 août 2023

Cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : Transport

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

N° de cat. Em12-104/3-2023F-PDF
ISBN 978-0-660-67618-0



Table des matières

Liste des acronymes.....	4
Liste de définitions.....	5
Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité :	
Transport.....	7
Ambition en ce qui concerne le transport.....	7
Indicateurs de rendement	7
Indicateurs de base.....	7





Liste des acronymes

OTC

Office des transports du Canada





Liste de définitions

Handicap

Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. (*Loi canadienne sur l'accessibilité*)

Mesures d'adaptation

Dispositions qui permettent aux personnes en situation de handicap de participer pleinement à la société, y compris en accédant aux services, à l'emploi ou au logement. Lorsqu'un environnement n'est pas inclusif et ne peut être modifié pour inclure les personnes en situation de handicap, les mesures d'adaptation peuvent permettre une participation égale.

Mode de transport

Désigne toute forme de transport en commun. Exemples : avions, trains, traversiers, autobus qui circulent entre les provinces, autobus interurbains, transport adapté y compris les services de type « Para Transpo », et taxis.

Obstacle

Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. (*Loi canadienne sur l'accessibilité*)

Proportion

Mesure qui décrit une partie, une part ou un nombre considéré par rapport à un ensemble. Elle est toujours présentée sous la forme d'un nombre entre 0 et 1 ou d'un pourcentage.



Un cadre d'indicateurs de rendement pour les données sur l'accessibilité : Transport

Ambition en ce qui concerne le transport

Transport exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Indicateurs de rendement

Les indicateurs de rendement sont une caractéristique précise, observable et mesurable. Ils servent à démontrer les progrès (positifs ou négatifs) réalisés en vue d'atteindre un résultat précis.

Chaque indicateur de rendement est accompagné d'une description et d'une source de données qui permettront d'évaluer les progrès réalisés par rapport à cet indicateur. Dans certains cas, les sources de données sont encore en voie d'être identifiées.

La liste suivante ne comporte seulement des indicateurs de base. Ces indicateurs sont de haut niveau et mesurent les progrès et les tendances au fil du temps. Ces mesures déterminent l'atteinte d'un résultat précis (positif ou négatif). Parmi les exemples d'indicateurs, mentionnons, la diminution du nombre de personnes en situation de handicap dont les besoins en matière de transport ne sont pas satisfaits.

Indicateurs de base

1. Proportion de personnes en situation de handicap dont les besoins en matière de transport sont satisfaits

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes en situation de handicap qui n'ont rencontré aucun obstacle à l'accessibilité lorsqu'elles ont utilisé des services de transport.

Source des données

- Sources de données à l'étude

2. Proportion de personnes en situation de handicap dont les besoins en matière de transport ne sont pas satisfaits

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes en situation de handicap qui sont tout à fait incapables de se déplacer en raison d'un ou de plusieurs obstacles observés dans le réseau de transport.

Source des données

- Sources de données à l'étude

3. Proportion de personnes en situation de handicap dont les besoins en matière de transport adapté ne sont pas satisfaits

Description

Cet indicateur fait référence aux personnes en situation de handicap qui ont besoin d'un transport adapté et qui ne peuvent y accéder. Par exemple, Para Transpo, Handi-Van et HandyDart.

Source des données

- Sources de données à l'étude

4. Proportion de personnes en situation de handicap qui utilisent les services de transport et qui se heurtent à des obstacles liés à l'environnement bâti

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés par rapport aux structures, aux installations et aux équipements liés aux modes de transport. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons l'absence de bateaux-pavés aux arrêts d'autobus ou l'absence des ascenseurs dans les aéroports, les entrées et les sorties bloquées par de la neige ou d'autres éléments.

Source des données

- Sources de données à l'étude

5. Proportion de personnes en situation de handicap qui utilisent des services de transport et qui se heurtent à des obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

Description

Cet indicateur fait référence à des obstacles rencontrés dans le monde numérique. Il s'agit notamment des appareils, des applications, des systèmes et des réseaux propres au transport. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons l'absence de kiosques libre-service accessibles et l'absence des services accessibles offerts principalement par voie numérique.

Source des données

- Sources de données à l'étude

6. Proportion de personnes en situation de handicap qui utilisent les services de transport et qui se heurtent à des obstacles liés à la communication

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés par rapport à la communication écrite, verbale, non verbale ou visuelle comme les affiches. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons les difficultés à prendre des dispositions relatives aux déplacements par téléphone, les difficultés à recevoir et à suivre des directives et l'absence de signalisation et d'autres mécanismes d'orientation dans des formats accessibles.

Source des données

- Sources de données à l'étude

7. Proportion de personnes en situation de handicap qui utilisent les services de transport et qui se heurtent à des obstacles liés aux mesures d'adaptation

Description

Cet indicateur fait référence aux obstacles rencontrés lorsqu'il s'agit d'obtenir des soutiens appropriés lors de déplacements, quel que soit le mode de transport. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons les difficultés à organiser un déplacement avec un animal d'assistance ou d'autres aides et appareils.

Source des données

- Sources de données à l'étude

8. Proportion de personnes en situation de handicap qui déclarent des dommages causés aux aides à la mobilité, aux appareils fonctionnels, ou la perte de tels appareils, lors de leurs déplacements

Description

Cet indicateur fait référence aux plaintes liées à des dommages causés aux d'appareils ou liées à la perte de ces appareils dans les espaces de transport sous réglementation fédérale pendant un voyage. Parmi les exemples d'obstacles, mentionnons la perte ou les dommages aux fauteuils roulants.

Source de données

- Données administratives de l'Office des transports du Canada

9. Proportion de plaintes liées au transport et déposées pour des raisons relatives à l'accessibilité ou à un handicap et reçues par l'Office des transports du Canada (OTC)

Description

Cet indicateur fait référence au nombre de plaintes envoyées à l'OTC et associées à des activités de surveillance menées par celui-ci.

Source de données

- Données administratives de OTC

10. Proportion de plaintes liées au transport et déposées pour des raisons relatives à l'accessibilité ou à un handicap qui ont été réglées en faveur du plaignant par l'Office des transports du Canada (OTC)

Description

Les plaintes traitées sont des plaintes :
qui sont reconnues comme faisant partie du champ d'application du mandat de l'OTC, ou comme étant autrement valides ;
qui ont fait l'objet de l'ensemble du processus de traitement des plaintes jusqu'à la conclusion.

Source de données

- Données administratives de OTC