Favoriser la mobilité des aînés canadiens

Le comité d'experts sur les besoins de transport d'une population vieillissante

Council of Canadian Academies
Conseil des académies canadiennes

Le savoir au service du public

FAVORISER LA MOBILITÉ DES AÎNÉS CANADIENS

Le comité d'experts sur les besoins de transport d'une population vieillissante

LE CONSEIL DES ACADÉMIES CANADIENNES
180, rue Elgin, bureau 1401, Ottawa (Ontario) Canada K2P 2K3

Avis : Le projet sur lequel porte ce rapport a été entrepris avec l'approbation du conseil d'admisnistration du Conseil des académies canadiennes (CAC). Les membres du conseil d'administration sont issus de la Société royale du Canada (SRC), de l'Académie canadienne du génie (ACG) et de l'Académie canadienne des sciences de la santé (ACSS), ainsi que du grand public. Les membres du comité d'experts responsables du rapport ont été choisis par le CAC en raison de leurs compétences spécifiques et dans le but d'obtenir un éventail équilibré de points de vue.

Ce rapport a été préparé pour le Gouvernement du Canada en réponse à une demande soumise par le ministère des Transports. Les opinions, constatations et conclusions présentées dans cette publication sont celles des auteurs, à savoir le comité d'experts sur les besoins de transport d'une populaiton vieillissante et ne reflètent pas nécessairement les points de vue des organisations où ils travaillent, ou auxquelles ils sont affiliés, ou de l'organisme commanditaire, Transports Canada.

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada
Favoriser la mobilité des aînés canadiens / Le Comité d'experts sur les besoins de transport d'une population vieillissante.
Publié aussi en anglais sous le titre: Older Canadians on the move.
Comprend des références bibliographiques.
Publié en formats imprimé(s) et électronique(s).
ISBN 978-1-926522-36-4 (couverture souple).–ISBN 978-1-926522-37-1 PDF)
1. Personnes âgées–Transport–Canada. 2. Transport–Politique gouvernementale–Canada. I. Conseil des académies canadiennes, organisme de publication II. Conseil des académies canadiennes. Comité d'experts sur les besoins de transport d'une population vieillissante, auteur
HQ1063.5.O5314 2017 362.63'0971 C2017-907072-X
C2017-907073-8

Le rapport peut être cité comme suit :
Conseil des académies canadiennes, 2017. *Favoriser la mobilité des aînés canadiens.* Ottawa (ON): Comité d'experts sur les besoins de transport d'une population vieillissante, Conseil des académies canadiennes.

Avis de non-responsabilité : Au meilleur de la connaissance du CAC, les données et les informations tirées d'Internet qui figurent dans le présent rapport étaient exactes à la date de publication du rapport. En raison de la nature dynamique d'Internet, des ressources gratuites et accessibles au public peuvent subséquemment faire l'objet de restrictions ou de frais d'accès, et l'emplacement des éléments d'information peut changer lorsque les menus et les pages Web sont modifiés.

© 2017 Conseil des académies canadiennes

Imprimé à Ottawa, Canada

Council of Canadian Academies
Conseil des académies canadiennes

Le Conseil des académies canadiennes

Le Conseil des académies canadiennes (CAC) est un organisme indépendant à but non lucratif qui soutient des évaluations spécialisées indépendantes, étayées scientifiquement et faisant autorité, qui alimentent l'élaboration de politiques publiques au Canada. Dirigé par un conseil d'administration et conseillé par un comité consultatif scientifique, le CAC a pour champ d'action la *science* au sens large, ce qui englobe les sciences naturelles, les sciences humaines et sociales, les sciences de la santé, le génie et les lettres. Les évaluations du CAC sont effectuées par des comités pluridisciplinaires indépendants d'experts provenant du Canada et de l'étranger. Ces évaluations visent à cerner des problèmes nouveaux, des lacunes de nos connaissances, les atouts du Canada, ainsi que les tendances et les pratiques internationales. Ces études fournissent aux décideurs gouvernementaux, aux universitaires et aux parties prenantes l'information de grande qualité dont ils ont besoin pour élaborer des politiques publiques éclairées et innovatrices.

Tous les rapports d'évaluation du CAC sont soumis à un examen formel. Ils sont publiés en français et en anglais, et mis à la disposition du public sans frais. Des fondations, des organisations non gouvernementales, le secteur privé et tout palier de gouvernement peuvent soumettre au CAC des questions susceptibles de faire l'objet d'une évaluation. Le CAC bénéficie aussi du soutien de ses trois académies membres fondatrices :

La Société royale du Canada (SRC)
Fondée en 1882, la Société royale du Canada comprend des académies des arts, des lettres et des sciences, ainsi que le tout premier organisme canadien de reconnaissance multidisciplinaire destiné à la nouvelle génération d'intellectuels canadiens, le Collège de nouveaux chercheurs et créateurs en art et en science. La SRC a pour mission de reconnaître l'excellence dans le savoir, la recherche et les arts, de conseiller les gouvernements et les organismes ainsi que de promouvoir une culture du savoir et de l'innovation au Canada et en partenariat avec d'autres académies nationales dans le monde.

L'Académie canadienne du génie (ACG)
L'Académie canadienne du génie est l'organisme national par l'entremise duquel les ingénieurs les plus chevronnés et expérimentés du Canada offrent au pays des conseils stratégiques sur des enjeux d'importance primordiale. Fondée en 1987, l'ACG est un organisme indépendant, autonome et à but non lucratif. Les Fellows de l'ACG sont nommés et élus par leurs pairs en reconnaissance de leurs réalisations exceptionnelles et de leurs longs états de service au sein

de la profession d'ingénieur. Au nombre d'environ 600, les Fellows de l'ACG s'engagent à faire en sorte que les connaissances expertes en génie du Canada soient appliquées pour le plus grand bien de tous les Canadiens.

L'Académie canadienne des sciences de la santé (ACSS)
L'ACSS souligne l'excellence en sciences de la santé en nommant des membres reconnus pour leurs réalisations exceptionnelles en sciences de la santé au Canada et pour leur volonté de servir le public canadien. L'Académie produit des évaluations pertinentes, étayées et impartiales et recommande des solutions stratégiques et pratiques au regard de questions touchant la santé des Canadiens. Fondée en 2004, l'ACSS compte aujourd'hui 607 membres et nomme de nouveaux membres chaque année. L'organisme est dirigé par un conseil des gouverneurs, dont les membres sont bénévoles, et un conseil de direction.

www.sciencepourlepublic.ca
@scienceadvice

Comité d'experts sur les besoins de transport d'une population vieillissante

Guidé par son comité consultatif scientifique, son conseil d'administration et ses académies membres, le CAC a constitué le comité d'experts sur les besoins en transport d'une population vieillissante pour entreprendre ce projet. Chacun de ces spécialistes a été choisi pour son expertise, son expérience et son leadership éprouvé dans des domaines pertinents pour ce projet.

Neena L. Chappell, C.M., MSRC, MACSS (présidente), professeure émérite, Institute on Aging & Lifelong Health et Département de sociologie, Université de Victoria (Victoria, C.-B.)

Maureen Ashe, professeure agrégée, Département de médecine familiale, Université de la Colombie-Britannique; Centre for Hip Health and Mobility; Chaire de recherche du Canada en mobilité communautaire(Vancouver, C.-B.)

Howard Bergman, MACSS, directeur, Département de médecine familiale; professeur, Départements de médecine familiale, de médecine et d'oncologie, Université McGill (Montréal, Qc)

David Timothy Duval, professeur agrégé, Faculté d'administration des affaires et d'économie, Université de Winnipeg; associé, Transport Institute, Université du Manitoba (Winnipeg, Man.)

Geoff Fernie, MACSS, directeur de la recherche, Toronto Rehabilitation Institute – UHN; professeur, Département de chirurgie et Institute of Biomaterials and Biomedical Engineering, Université de Toronto (Toronto, Ont.)

Katharine M. Hunter-Zaworski, professeure agrégée, School of Civil and Construction Engineering, Université d'État de l'Oregon (Corvallis, OR)

Lorne Mackenzie, directeur, affaires réglementaires, WestJet Airlines (Calgary, Alb.)

Lynn McDonald, directrice scientifique, National Initiative for the Care of the Elderly (NICE); professeure, Faculté du travail social, Université de Toronto (Toronto, Ont.)

David Metz, professeur honoraire, Centre for Transport Studies, University College de Londres (Londres, Royaume-Uni)

Alex Mihailidis, professeur, Département des sciences du travail et de l'ergothérapie, Université de Toronto; directeur scientifique, AGE-WELL NCE Inc. (Toronto, Ont.)

Parminder Raina, directeur scientifique, McMaster Institute for Research on Aging; professeur, Département des méthodes, preuves et impacts de la recherche en santé, Université McMaster; titulaire de la Chaire de recherche du Canada (niveau 1) en géroscience, titulaire de la chaire de recherche Raymond et Margaret Labarge en vieillissement optimal et en application du savoir pour un vieillissement optimal (Hamilton, Ont.)

Marian L. Robson, associée principale, Global Public Affairs (Vancouver, C.-B.)

S. C. (Chan) Wirasinghe, FACG, professeur, Département de génie civil, Université de Calgary (Calgary, Alb.)

Le Conseil des académies canadiennes (CAC) remercie également Brian Flemming, C.M., c.r., agrégé supérieur de recherche, Van Horne Institute, pour sa contribution à l'évaluation.

Durant ses délibérations, le comité a recherché l'aide de nombreuses personnes et organisations qui lui ont apporté de précieux renseignements à étudier. Il tient particulièrement à remercier Susan Clarke et J. Glendenning, de l'Office des transports du Canada; Gina Sylvestre, de l'Université de Winnipeg; le comité des transports du Conseil des Canadiens avec déficience; et l'équipe de l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement.

Message de la présidente

Le transport est un élément vital du quotidien de la population canadienne. Un système de transport inclusif permettant le déplacement continu de tous, quels que soient le contexte, l'âge ou la capacité de la personne, procurerait des avantages majeurs et étendus. Un tel système favoriserait l'équité sociale, l'inclusion sociale et le bien-être individuel et contribuerait à de nouveaux débouchés économiques, car un plus grand nombre de personnes voyageraient.

Les aînés sont une composante importante de la société canadienne, mais leurs besoins diversifiés de transport ne sont pas toujours satisfaits par le système actuel. Ils constituent également le groupe démographique qui connaît la plus forte croissance au pays et devraient représenter près du quart de la population en 2036. Par conséquent, la demande pour un système de transport canadien inclusif répondant aux besoins des aînés ne peut que croître. De plus, un système répondant à leur éventail de besoins satisferait aussi ceux de l'ensemble de la population.

Ce rapport découle de la reconnaissance de l'importance d'adapter le système de transport canadien afin qu'il réponde aux besoins d'une population vieillissante. À l'inverse des rapports précédents, qui insistaient sur le handicap, il examine l'évolution normale des besoins de transport avec l'âge et porte aussi sur les aînés sans déficience. Le comité d'experts avait pour mandat d'étudier en quoi la technologie et l'innovation peuvent servir à atteindre cet objectif. Le choix du moment était à l'époque fortuit, mais il est à présent idéal pour déterminer la façon dont le Canada peut évoluer vers un système de transport inclusif, alors que sa population vieillit rapidement, que des modifications sont apportées aux règles de transport et d'accessibilité au pays et que des investissements sont réalisés dans l'infrastructure de transport partout au pays. Les experts ont apporté une expertise provenant de plusieurs de disciplines : génie, gérontologie, médecine gériatrique, politiques de transport, industrie et technologies innovantes. Mais malgré la diversité de points de vue de ses membres, le comité est parvenu à produire un rapport consensuel qui résume les données probantes et définit les mesures à prendre pour l'avenir.

J'aimerais témoigner ma gratitude à tous les membres du comité d'experts pour leur travail acharné et leur dévouement à l'égard de ce projet. Les discussions animées qui ont eu lieu durant l'évaluation ont bénéficié de la diversité d'opinions et ont abouti à un rapport de grande qualité. Au nom du comité, je tiens également à remercier les examinateurs, dont les critiques éclairées ont amélioré le rapport, et aux membres du personnel du Conseil des académies canadiennes pour leur travail acharné et leur souplesse tout au long de l'évaluation. Merci également aux personnes qui sont venues témoigner devant le comité d'experts.

Neena Chappell, C.M., MSRC, MACSS
Présidente du comité d'experts sur les besoins de transport d'une population vieillissante

Message du président-directeur général du CAC

Les aînés constituent le groupe démographique qui connaît la croissance la plus rapide au Canada, et à mesure qu'il croît, la demande pour un système transport inclusif devient plus insistante. À une époque où la population vieillit rapidement et où de plus en plus de gens approchent du statut d'aîné chaque jour, le moment est bien choisi pour étudier la manière dont le Canada peut concevoir un tel système. Il est judicieux de commencer par se pencher sur les changements en cours aux règles de transport et d'accessibilité. Un système de transport inclusif permettrait le déplacement continu de tous les Canadiens et pourrait avoir de nombreux avantages, de l'amélioration du bien-être individuel à la promotion de l'équité et de l'inclusion sociales.

Pour mieux comprendre le rôle de l'innovation et de la technologie dans l'adaptation du système de transport canadien aux besoins d'une population vieillissante, Transports Canada a confié au Conseil des académies canadiennes (CAC) l'étude d'une question centrale. Le CAC a formé un comité multidisciplinaire de 13 experts possédant une expertise, une expérience et un leadership avéré en gérontologie, en médecine gériatrique, en technologies innovantes, en ingénierie des transports et dans les activités de transport. Le rapport qu'il a produit, Favoriser la mobilité des aînés canadiens, admet l'importance d'adapter le système de transport canadien afin qu'il réponde aux besoins d'une population vieillissante et analyse les mécanismes permettant de le rendre plus inclusif et intégré. Une lecture attentive fournira également des idées sur la reconnaissance des nouveaux besoins d'une population croissante dans un pays vaste et sans cesse plus interconnecté.

Je tiens à remercier Neena L. Chappell, C.M., MSRC, MACSS, et ses collègues du comité d'experts pour les efforts déployés pour mener à bien ce projet. Merci également au conseil d'administration, au comité consultatif scientifique et aux trois académies membres fondatrices — la Société royale du Canada, l'Académie canadienne du génie et l'Académie canadienne des sciences de la santé — du CAC, qui ont formulé au comité d'experts des conseils et des commentaires cruciaux tout au long de l'évaluation.

Enfin, j'aimerais remercier la ministre de la Science, l'Honorable Kirsty Duncan, qui, au nom du ministre des Transports du Canada, l'honorable Marc Garneau, a confié ce projet au CAC.

Eric M. Meslin, Ph. D., MACSS
Président-directeur général, Conseil des académies canadiennes

Personnel responsable du projet au Conseil des académies canadiennes

Équipe de l'évaluation :	Emmanuel Mongin, directeur de projet Rebecca Chapman, associée de recherche Anita Melnyk, associée de recherche Maria Giammarco, stagiaire Madison Downe, coordonnatrice de projet Weronika Zych, coordonnatrice de projet
Avec la participation de :	Andrew Taylor, directeur de projet, CCA Jennifer Bassett, associée de recherche, CCA Aaron Maxwell, stagiaire, CCA Marc Dufresne, conception graphique, CCA
et :	Jody Cooper, révision du texte anglais François Abraham, traducteur agréé, Communications Léon inc., traduction anglais-français Amy Hwang, consultante

Examen du rapport

Ce rapport a été examiné, à l'état d'ébauche, par les personnes mentionnées ci-dessous. Celles-ci ont été choisies par le Conseil des académies canadiennes pour refléter une diversité de points de vue, de domaines de spécialisation, dans les secteurs des établissements universitaires, de l'entreprise privée, des politiques et des organisations non gouvernementales.

Ces examinateurs ont évalué l'objectivité et la qualité du rapport. Leurs avis — qui demeureront confidentiels — ont été pleinement pris en considération par le comité d'experts, et un grand nombre de leurs suggestions ont été incorporées dans le rapport. Nous n'avons pas demandé à ces personnes d'approuver les conclusions du rapport, et elles n'ont pas vu la version définitive du rapport avant sa publication. Le comité d'experts et le Conseil des académies canadiennes assument l'entière responsabilité du contenu définitif de ce rapport.

Le CAC tient à remercier les personnes suivantes d'avoir bien voulu examiner le rapport :

Paul Côté, directeur général, Autorité régionale de transport métropolitain (Montréal, Qc)

Phillip Davies, principal, Davies Transport Consulting Inc. (Vancouver, C.-B.)

Jacques Drouin, directeur, Gestion de plates-formes, Bombardier Transport (Saint-Bruno-de-Montarville, Qc)

Ann Frye, directrice, Ann Frye Ltd (Somerset, Royaume-Uni)

David B. Hogan, professeur et responsable scientifique, Brenda Strafford Centre on Aging, Université de Calgary (Calgary, Alb.)

Teresa Liu-Ambrose, professeure, chaire de recherche du Canada, Université de Colombie-Britannique (Vancouver, C.-B.)

Anne Martin-Matthews, MACSS, professeure, Département de sociologie, Université de Colombie-Britannique (Vancouver, C.-B.)

Mark Rosenberg, professeur, chaire de recherche du Canada (1er niveau) en Études du développement, Université Queens (Kingston, Ont.)

Jutta Treviranus, directrice, Inclusive Design Research Centre, Université de l'École d'art et de design de l'Ontario (Toronto, Ont.)

La procédure d'examen du rapport a été supervisée, au nom du conseil d'administration et du comité consultatif scientifique du CAC, par **Eliot A. Phillipson, O.C., MACSS,** professeur émérite de médecine Sir John and Lady Eaton, Université de Toronto; ancien président-directeur général, Fondation canadienne pour l'innovation . Son rôle était de veiller à ce que le comité d'experts prenne en considération de façon entière et équitable les avis des examinateurs. Le conseil d'administration du CAC n'autorise la publication du rapport d'un comité d'experts qu'une fois que la personne chargée de superviser l'examen du rapport confirme que le rapport satisfait bien aux exigences du CAC. Le CAC remercie M. Phillipson d'avoir supervisé consciencieusement l'examen du rapport.

Sommaire

Les aînés constituent un vaste et important ensemble démographique. Actuellement, un Canadien sur six a 65 ans ou plus, et le taux de croissance de ce sous-groupe démographique est plus élevé que celui de n'importe quel autre sous-groupe. Ils forment un tout diversifié ayant des besoins et des préférences de transport uniques qui ne sont pas actuellement pris en compte par le système de transport canadien. Adapter ce système à une population vieillissante offrirait des avantages pour tous les voyageurs et pour l'industrie du voyage elle-même.

Un système de transport inclusif permet les déplacements continus entre emplacements et modes de transport (p ex. du domicile à l'hôtel par automobile, train et avion) afin que tous les gens, quels que soient leur origine, leur âge ou leurs capacités, puissent facilement se rendre à leur destination et planifier leurs voyages. Un système inclusif contribue à l'équité sociale en offrant l'accès universel au transport et améliore le bien-être personnel. Il crée aussi des débouchés économiques en permettant à davantage de gens de voyager. La demande pour un système de transport inclusif ne fera qu'augmenter à mesure que la proportion d'aînés au Canada croîtra. Le moment est propice pour bâtir un tel système en raison des investissements actuels qui donnent la possibilité d'améliorer l'infrastructure et des changements apportés à la gouvernance du transport et de l'accessibilité.

Reconnaissant cette opportunité, le ministre des Transports, au nom de Transports Canada (le commanditaire), a demandé au Conseil des académies canadiennes (CAC) de réaliser à partir des données probantes une évaluation faisant autorité sur la façon dont la technologie et l'innovation peuvent améliorer l'accessibilité du système de transport fédéral pour les aînés. Plus précisément, l'évaluation devait répondre à la question suivante (mandat) :

> *Comment la technologie et l'innovation pourraient-elles aider le système de transport canadien (sous l'autorité législative du Parlement) à s'adapter aux besoins d'une population vieillissante?*

Le gouvernement fédéral a un rôle crucial à jouer dans la gouvernance du système de transport au Canada, et dans l'amélioration de son accessibilité. En effet, la gouvernance du transport aérien, ferroviaire, par autocar et par certains traversiers est de son ressort, bien que les activités et le financement de ce transport s'effectuent en partenariat avec les autres ordres de gouvernement, des organismes à but non lucratif et l'industrie. Étant donné le rôle essentiel de Transports Canada dans l'orientation et la gouvernance du transport, il est

judicieux que le commanditaire ait décidé de poser cette question aujourd'hui, alors qu'il a l'occasion de stimuler la création d'un système de transport inclusif et favorable aux aînés partout au Canada.

Pour répondre à son mandat, le CAC a formé un comité multidisciplinaire de 13 experts canadiens et étrangers. Les membres du comité ont apporté des connaissances issues de plusieurs disciplines : ingénierie des transports, gérontologie, médecine gériatrique, politiques de transport et technologies innovantes. Sur une période d'un an, le comité d'experts s'est réuni en personne cinq fois pour affiner son évaluation des points importants qui lui ont été confiés. Ce rapport est un document consensuel qui tire parti de l'expertise du comité d'experts et des données probantes accessibles provenant de diverses sources.

Approche suivie par le comité d'experts

Dès le départ, le comité d'experts a établi trois idées clés pour guider ses délibérations. Premièrement, il a fait remarquer que le vieillissement est un processus normal comprenant des modifications physiques, psychologiques, cognitives et sociales variées, qui peuvent modifier les besoins et préférences de transport des aînés. Par conséquent, il a étendu son évaluation au-delà des questions touchant l'accessibilité physique, bien que cette dernière demeure primordiale. Cependant, des domaines tels que la santé et le bien-être, les interactions et la participation sociales, l'indépendance, la sécurité et le respect, sont aussi des éléments cruciaux à prendre en compte quand on parle du transport et des aînés.

Deuxièmement, bien que le comité d'experts ait axé ses délibérations principalement sur les modes de transport de compétences fédérales, il a adopté un point de vue *au-delà du porte-à-porte* des voyages (qui incluait nécessairement les composants provinciaux et municipaux), une approche appuyée par le commanditaire. L'expression *au-delà du porte-à-porte* souligne l'importance de considérer toutes les étapes d'un voyage : la planification à partir de son domicile, le trajet vers les installations de transport, comme les gares et les aérogares, les déplacements à l'intérieur de ces édifices, le temps à bord des véhicules et le trajet jusqu'au lieu de destination. Un voyage au-delà du porte-à-porte complet peut être *multimodal* s'il utilise différents véhicules de transport — automobile, autocar, train, avion et traversier. Cette perspective nécessite d'analyser le système de transport canadien dans sa globalité. Il est à noter que de nombreux acteurs interviennent dans un voyage, notamment les différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et territorial, et administration municipale) et l'industrie du transport.

Enfin, le comité d'experts a décidé d'étudier les solutions existantes et les innovations qui pourraient réduire les obstacles à l'utilisation du système de transport auxquels se heurtent les aînés. Il a examiné les innovations et les pratiques qui dépassent la simple technologie, comme la modernisation des modèles de services, la formation et l'éducation du personnel, l'adaptation des procédures de sécurité et de sûreté, et l'interface humain-technologie. Les innovations et les pratiques non technologiques sont particulièrement importantes pour les facteurs dépassant l'accessibilité physique, comme le fait de veiller à ce que les voyageurs âgés se sentent à l'aise, valorisés et respectés. Durant ses délibérations, le comité était pleinement conscient que la meilleure solution pouvait ne pas être une idée nouvelle ou tape-à-l'œil, mais une option simple qui existait déjà et qui aurait de grandes répercussions sur l'accessibilité.

Les besoins de transport des aînés au Canada

Les aînés viennent d'horizons extrêmement variés et les gens vieillissent différemment. Dans le rapport, le terme *aîné* correspond à une vaste tranche d'âge (65 ans et plus); les capacités physiques, sensorielles et cognitives des individus, ainsi que leur environnement social, changent souvent énormément entre les tranches des 65 à 75 ans, des 75 à 85 ans et des plus de 85 ans, ce qui peut avoir un effet sur les déplacements. Les caractéristiques de ces diverses cohortes d'aînés ne sont pas fixes et les besoins et préférences de transport aujourd'hui peuvent être différents de ce qu'ils seront dans 25 ans (p. ex. à cause de la transformation des valeurs culturelles et des préférences). Il n'est donc pas possible de définir les personnes de 65 ans et plus par un ensemble quelconque de caractéristiques, car ils ont diverses aptitudes, intérêts et conditions de vie; les besoins de transport varient en conséquence. Si les gens au Canada de plus de 65 ans ont tendance à être en meilleure santé, plus actifs et plus riche aujourd'hui, beaucoup ont encore de faibles revenus et leurs ressources limitées leur posent des défis. Le comité d'experts a également noté que la géographie et la faible densité de population du Canada créent des obstacles uniques au voyage pour les aînés vivant dans des régions rurales ou éloignées.

Tout comme les autres groupes d'âge, les aînés utilisent les moyens de transport pour diverses raisons, notamment pour les déplacements quotidiens (p. ex. pour se rendre à l'épicerie, à des rendez-vous médicaux ou à la banque ou pour des visites sociales) et pour les voyages de plus longue durée (p. ex. pour les vacances ou des visites familiales). Ces deux types de voyages sont importants; les voyages discrétionnaires (c.-à-d. non essentiels), comme les visites aux amis et à la famille, atténuent le sentiment d'isolement et améliorent la santé, l'inclusion sociale et la qualité de vie des aînés.

Les avantages d'un système de transport inclusif

La croissance démographique des voyageurs âgés représente un énorme potentiel économique pour l'industrie du voyage et du tourisme. S'assurer que le système de transport est totalement inclusif et accessible à tous les voyageurs pourrait permettre à davantage d'aînés de voyager. À de nombreux égards, ils sont des clients de premier ordre pour l'industrie du voyage et du tourisme. D'après la recherche, ils voyagent plus souvent et dépensent plus d'argent durant leurs voyages que les autres groupes d'âge. Les retraités ont la possibilité de voyager fréquemment, longtemps et en dehors des périodes de pointe. Ils peuvent également voyager au sein de groupes familiaux (p. ex. avec leurs enfants ou leurs petits-enfants). Au-delà des avantages économiques et personnels qu'il apporterait, un système de transport inclusif aurait également de nombreux bienfaits sociaux, tels que la promotion de l'équité sociale et l'inclusion de tous, quel que soit l'âge.

Obstacles auxquels les aînés font face dans le système de transport et possibilités de les surmonter

Les aînés peuvent se heurter à des obstacles à toutes les étapes d'un voyage, que ce soit durant la planification, le trajet du domicile à l'aérogare ou à la gare, le trajet de l'aérogare ou de la gare au véhicule de transport, l'embarquement et les déplacements à bord, les correspondances entre véhicules de transport et après le voyage, lorsqu'ils se rendent à leur destination. Ces obstacles peuvent être propres à une étape ou généraux, comme les problèmes d'orientation. Ils peuvent provenir de sources variées : diversité de compétences et de préférences en ce qui concerne la technologie, perte d'audition et de vision, fatigue et stress ou absence de connectivité (notamment à Internet) dans les différents moyens de transport. Beaucoup de ces obstacles concernent tous les types de voyageurs, mais leur effet peut être plus grand sur les voyageurs âgés. Une source particulière d'obstacles au voyage pour les aînés est l'âgisme, car les stéréotypes au sujet du vieillissement font rarement l'objet de contestations et résistent au changement. L'âgisme peut faire en sorte que les aînés sont perçus comme moins compétents ou traités négativement. Si les obstacles du système de transport sont grands, le comité d'experts a aussi répertorié un certain nombre de pratiques susceptibles de les réduire. Il s'agit notamment du changement d'approche du service à la clientèle, de la communication, de l'infrastructure et de la technologie.

L'avenir

S'il existe des solutions pour réduire certains des obstacles auxquels les voyageurs âgés se heurtent, l'intégration de ces solutions dans le système de transport n'est pas acquise. Le comité d'experts a donc regardé au-delà des solutions elles-mêmes et a répertorié des mécanismes globaux qui rendraient le système

de transport canadien plus inclusif. À partir d'un examen des connaissances et des pratiques relatives au transport et à d'autres secteurs, il a défini trois voies qui aideraient à réaliser cette intégration :

- L'amélioration des ressources humaines et sociales;
- L'amélioration de la technologie et de l'infrastructure;
- L'amélioration de la politique.

Ces voies favoriseraient la mise en œuvre de solutions aux obstacles au voyage qui se dressent devant les aînés dans le système de transport canadien; l'élaboration de nouvelles solutions et l'amélioration des solutions existantes; et l'instauration d'une culture d'amélioration continue et d'adaptation afin de répondre aux besoins de tous les voyageurs.

La recherche-développement et innovation (R-D et innovation) intersectorielle et interdisciplinaire est un élément majeur de chacune de ces voies, lesquelles sont décrites ci-dessous. La R-D et innovation comprend plus que l'élaboration de nouvelles technologies et d'autres innovations, elle inclut également le test et la mise en œuvre de solutions issues de la recherche en environnement réel, ainsi que l'évaluation des solutions dans la pratique. La R-D et innovation en matière de politique peut également produire des données probantes aidant à l'élaboration de politiques efficaces et à leur acceptation dans le contexte canadien. La R-D et innovation qui tient compte de l'expérience humaine (p. ex. approches centrées sur l'usager), en particulier, encourage la conception de technologies, de l'infrastructure et de services de formation et d'éducation qui réduisent les obstacles au voyage pour les aînés. Tout comme la R-D et innovation continue, une évaluation permanente des répercussions faisant appel aux parties prenantes pertinentes — dont les aînés — assurera que le système de transport peut s'adapter et évoluer pour répondre aux besoins et aux préférences des futures générations.

Amélioration des ressources humaines et sociales

Les interactions humaines sont une partie essentielle de l'agrément de voyage pour tous les voyageurs et peuvent être particulièrement importantes pour les aînés. Un bon service à la clientèle qui répond aux besoins des voyageurs favorise l'autonomie et l'indépendance. Une formation à l'inclusivité ciblée, standardisée et obligatoire à l'échelle du secteur, combinée à la surveillance continue de l'efficacité et de l'efficacité de cette formation pour les usagers, contribue à une assistance et à des services inclusifs pour les voyageurs âgés. De plus, les initiatives visant à informer les usagers sur les services de voyage offerts peuvent améliorer l'agrément de voyage en faisant en sorte que les gens soient conscients de leur existence et sachent comment les utiliser (p. ex. services relatifs à la santé et à l'accessibilité). Elles peuvent être particulièrement utiles à l'étape de la planification parce qu'elles donnent aux voyageurs une plus grande confiance au moment d'entreprendre leur voyage.

Amélioration de la technologie et de l'infrastructure

Nombre des obstacles au voyage répertoriés par le comité d'experts touchent la conception de l'infrastructure de transport. Adopter constamment les principes de conception inclusive, qui tiennent compte de la diversité humaine en ce qui concerne l'âge et les capacités, peut faire en sorte que l'environnement bâti est mieux adapté à tous, aînés compris. Fait important, la conception inclusive suit une approche globale et met l'accent sur l'accessibilité de l'infrastructure dans son ensemble, et non sur chaque élément séparément. Suivre dès le début une telle approche évite d'avoir à apporter des modifications ultérieurement et de prévoir différents systèmes pour des personnes ayant des besoins différents. Cela dit, la conception inclusive peut aussi requérir la modification de l'infrastructure existante.

La technologie ouvre également la voie à de nouvelles possibilités dans le domaine de l'infrastructure de transport, et des innovations améliorent l'agrément des voyageurs, que ce soit dans les gares ou les aérogares ou à bord des véhicules de transport. Toutefois, tant l'élaboration que la mise en œuvre de solutions numériques doivent tenir compte des besoins et des préférences des voyageurs âgés. Si certains progrès technologiques ne requièrent pas l'apport des usagers du système de transport (p. ex. amélioration des horaires de départ diminuant les retards), d'autres nécessiteront très probablement des voyageurs qu'ils possèdent un téléphone intelligent ou une tablette et disposent d'une connectivité illimitée. Il est crucial que les futures innovations technologiques ne soient pas un préalable à l'accès au système de transport pour tenir compte des préférences des personnes qui n'utilisent pas la technologie (p. ex. pour la réservation en ligne).

Amélioration de la politique

La politique peut soutenir la création d'un système de transport canadien inclusif qui répond aux besoins des aînés. C'est le moment idéal pour le gouvernement fédéral de l'étudier attentivement, puisqu'il est en train de concevoir un programme à long terme pour le transport et d'analyser la méthode actuelle de gouvernance du transport. Dans le cadre de ce processus, le gouvernement a l'occasion de réfléchir aux changements qui pourraient aider le système de transport canadien à s'adapter de manière à mieux répondre aux besoins des aînés. Le comité d'experts a étudié un élément essentiel de l'analyse de la gouvernance du transport du gouvernement fédéral : l'*Examen de la Loi sur les transports au Canada*. L'Examen a produit plusieurs recommandations touchant l'amélioration de l'accessibilité du système de transport. Si les recommandations sur la réglementation demeurent ouvertes aux commentaires, le comité note à partir de l'expertise collective de ses membres que :

- Convertir le *code de bonnes pratiques* fédéral en matière d'accessibilité en un *règlement* favoriserait un système de transport plus inclusif;
- Exiger de l'Office des transports du Canada qu'il produise tous les trois ans un rapport sur le rendement en matière d'accessibilité pourrait garantir la transparence sur les critères d'accessibilité, y compris les bonnes pratiques, le taux de conformité et le nombre de plaintes reçues;
- Les recommandations sur l'accessibilité restantes devraient être examinées de près et leurs répercussions potentielles sur les voyageurs âgés, prises en considération.

Les autres activités pertinentes en cours comprennent la modernisation du fonctionnement de l'Office des transports du Canada et l'élaboration de la législation sur l'accessibilité. L'introduction de cette législation offre l'occasion d'insister sur l'intérêt de répondre aux besoins des aînés.

Si le gouvernement fédéral, et Transports Canada en particulier, a un rôle crucial à jouer dans la création d'un système de transport inclusif par des modifications à la gouvernance, l'inclusion de parties prenantes fédérales non gouvernementales dans les processus de gouvernance peut rendre plus efficace la politique sur le transport. L'industrie et les sociétés d'État concernées, par exemple, peuvent être des acteurs majeurs de l'amélioration de l'accessibilité du système de transport fédéral parce qu'une grande partie de composants essentiels du système sont détenus et exploités par des entreprises privées, comme les compagnies aériennes. Ces entreprises élaborent ou mettent en œuvre souvent des changements visant à satisfaire, et parfois à dépasser, les décisions, les règlements et les codes de pratique. D'autres parties prenantes incluent les organismes à but non lucratif et les organismes non gouvernementaux représentant des groupes intéressés, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales. L'inclusion des aînés eux-mêmes comme parties prenantes du transport est particulièrement importante pour garantir que leurs besoins et leurs préférences sont pris en considération. Une approche judicieuse, intersectorielle et collaborative intègre les points de vue et l'expertise de nombreuses parties prenantes dans l'élaboration de la réglementation. De plus, les processus de mobilisation efficaces mettent l'accent sur l'établissement de la confiance et du respect entre les parties prenantes afin que même si aucun consensus n'est atteint, les discussions puissent tout de même éclairer l'élaboration de la réglementation.

Le gouvernement fédéral détient un levier important et puissant : le financement de l'infrastructure de transport et d'autres programmes. Il est donc en mesure d'encourager la construction d'un système de transport favorable aux aînés en conditionnant les investissements dans l'infrastructure et d'autres domaines

à l'appui au transport inclusif multimodal. Cependant, les exigences de financement ne doivent pas se limiter à la seule accessibilité, elles peuvent servir à soutenir le transport inclusif au sens large. Par exemple, le gouvernement fédéral a les moyens d'améliorer ou de bâtir des plates-formes de transport qui favorisent le voyage intermodal. Il peut aussi utiliser les acquisitions pour contribuer au développement de nouvelles technologies ou à d'autres innovations qui favoriseront l'inclusivité du système de transport.

Conclusion

Adapter le système de transport canadien de façon qu'il réponde aux besoins des voyageurs âgés contribuera aussi au voyage au-delà du porte-à-porte multimodal continu, qui profitera à tous au Canada. Cela aura notamment comme avantage d'améliorer l'équité sociale et d'accroître les débouchés économiques, car plus de gens seront en mesure de voyager et de venir de l'étranger. Un système inclusif doit être fondé sur la collaboration avec un certain nombre de parties prenantes, notamment tous les ordres de gouvernement, l'industrie du transport et les voyageurs âgés eux-mêmes. Comprendre les besoins et les préférences de la population croissante d'aînés au Canada est essentiel pour l'atteinte de cet objectif, tout comme la création d'un système de transport adaptatif, car ces besoins et préférences évoluent. Le moment est idéal pour le Canada de travailler à un système de transport entièrement inclusif, alors que le gouvernement fédéral s'est lancé dans des initiatives visant à améliorer l'infrastructure de transport du pays et qu'il examine actuellement la façon dont sont régis le transport et l'accessibilité. La nécessité d'un système de transport qui réduit les obstacles pour les voyageurs âgés ne fera qu'augmenter. Il est temps d'agir si l'on veut tirer le maximum de bénéfices possible.

Table des matières

1 Introduction et contexte 1
1.1 Mandat du comité d'experts 2
1.2 Spécificité du rapport 6
1.3 Point de vue du comité d'experts sur le vieillissement et le transport 7
1.4 Méthodologie et approche 8
1.5 Structure du rapport 11

2 Gouvernance du transport au Canada 12
2.1 Rôle du gouvernement fédéral en matière de transport 14
2.2 Rôles des gouvernements provinciaux et territoriaux et des administrations municipales en matière de transport 23
2.3 Rôle des partenaires industriels dans l'exploitation et l'accessibilité du transport 24
2.4 Résumé 24

3 Les besoins de transport des aînés au Canada 26
3.1 Caractéristiques démographiques des aînés au Canada 28
3.2 Les aînés forment un groupe hétérogène 28
3.3 Les aînés ont des préférences, des besoins et des comportements variés en matière de transport 39
3.4 L'augmentation du nombre de voyageurs âgés est une opportunité économique 47
3.5 Lacunes dans les connaissances et conclusions 50

4 Les voyages au-delà du porte-à-porte : obstacles et possibilités 52
4.1 Planification du voyage 55
4.2 Trajet entre le domicile et l'aéroport ou la gare 64
4.3 Se rendre de l'aérogare ou la gare au véhicule de transport 73
4.4 Embarquement et conditions à bord 81
4.5 Déplacements entre les véhicules de transport 84
4.6 Après le voyage 86
4.7 Lacunes en matière de connaissances et conclusions 87

5 Voies d'avenir 94
5.1 R-D et innovation en transport 96
5.2 Amélioration des ressources humaines et sociales 101
5.3 Amélioration de la technologie et de l'infrastructure 104
5.4 Amélioration de la politique 109
5.5 Lacunes de connaissances et conclusions 114

6 Conclusion 116
6.1 Définition du problème 118
6.2 La vision du comité d'experts 118
6.3 Concrétisation de la vision 119
6.4 Réflexions finales 122

Références 123

Appendice
Normes de transport accessible : Canada, États-Unis et Union européenne 148

Lexique des termes et concepts principaux

Âgisme : « L'âgisme est un stéréotype négatif ou positif, un préjudice ou une discrimination fait à l'égard des personnes âgées, ou en faveur de celles-ci, sur la base de leur âge chronologique ou d'une perception selon laquelle elles sont "vieilles" ou "âgées". L'âgisme peut être implicite ou explicite et s'exprimer à l'échelle micro (individu), méso (groupe) ou macro (pays) » [traduction libre] (Iversen *et al.*, 2009).

Favorable aux aînés : Les initiatives favorables aux aînés sont « accessibles et répondent aux besoins particuliers des personnes âgées ». Les villes, les milieux et les organismes peuvent adopter une « politique sur le vieillissement actif, qui contribue à la santé, à la participation et à la sécurité afin d'améliorer la qualité de vie à mesure que les gens vieillissent ». Une telle politique « reconnaît l'influence du sexe, de l'expérience de vie et de la culture sur la façon dont on vieillit. Elle tient compte des facteurs biologiques, psychologiques, comportementaux, économiques, sociaux et environnementaux qui agissent durant la vie d'une personne pour déterminer sa santé et son bien-être ultérieurs » [traduction libre] (OMS, 2017d).

Handicap[1] : Le handicap est un terme générique recouvrant les déficiences, les limitations d'activité et les restrictions de participation. Une déficience est un trouble de structure ou de fonctionnement corporel; une limitation d'activité est la difficulté pour une personne de mener une tâche ou une activité; alors qu'une restriction de participation est le problème qu'une personne rencontre pour prendre part à une situation de vie. « Le handicap n'est pas seulement un problème de santé. Il s'agit d'un phénomène complexe qui découle de l'interaction entre les caractéristiques corporelles d'une personne et les caractéristiques de la société où elle vit. Pour surmonter les difficultés auxquelles les personnes handicapées sont confrontées, des interventions destinées à lever les obstacles environnementaux et sociaux sont nécessaires » (OMS, 2017c).

Système de transport canadien : Englobe tous les modes de transport possibles au Canada, y compris ceux du système fédéral, soit l'avion, le train, l'autocar et les traversiers interprovinciaux ou internationaux.

1 Selon la publication ou l'organisme considéré, on peut retrouver les termes *handicap* et *déficience*, voire *incapacité*, employés indistinctement pour définir le même phénomène. Même si la présente définition différencie le handicap de la déficience, cette distinction n'est pas toujours effectuée dans la documentation. [NdT]

Vieillissement : Processus normal comprenant des modifications physiques, cognitives, sensorielles et sociales diverses, et qui varie d'une personne à l'autre. « La recherche continue a dressé un portrait bien plus optimiste du vieillissement que celui brossé auparavant. De plus en plus de travaux cherchent aujourd'hui à distinguer le vieillissement *normal* d'une maladie ou d'une pathologie. Il est clair que le vieillissement n'est pas synonyme de maladie; s'il est vrai que certains aspects du vieillissement rendent les personnes plus vulnérables à la maladie, la pathologie n'accompagne pas inévitablement l'âge. » [traduction libre] (Saxon *et al.*, 2014).

Voyage au-delà du porte-à-porte : Déplacement intégré et continu dans l'ensemble du réseau de transport, qui permet de planifier ses déplacements et de voyager confortablement de son domicile à sa destination finale, en passant par des édifices comme les gares et les aérogares. Un voyage au-delà du porte-à-porte complet peut comporter de multiples segments effectués par différents modes de transport (voyage *multimodal*).

Sélection d'abréviations et de sigles utilisés dans le rapport

ACAA : Air Carrier Access Act

ACSTA : Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

AENEAS : Attaining Energy-Efficient Mobility in an Aging Society

BST : Bureau de la sécurité des transports du Canada

CCD : Conseil des Canadiens avec déficiences

Comité consultatif ACCESS : comité consultatif sur le transport aérien accessible

DOT : Département américain des Transports

EDSC : Emploi et Développement social Canada

ELCV : Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement

ICC : Inuit Circumpolar Council

IoT : Internet des objets

MaaS : Mobilité en tant que service

OACI : Organisation de l'aviation civile internationale

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

OTC : Office des transports du Canada

RNA : Réseau national d'aéroports

R-D : Recherche-développement

TC : Transports Canada

TDC : Transport Development Centre

TIC : Technologies de l'information et des télécommunications

TSA : Transportation Security Administration

1

Introduction et contexte

- Mandat du comité d'experts
- Spécificité du rapport
- Point de vue du comité d'experts sur le vieillissement et le transport
- Méthodologie et approche
- Structure du rapport

1 Introduction et contexte

Adapter le système de transport canadien à une population vieillissante offre des avantages pour tous les voyageurs. Un système de transport qui répond aux besoins complexes et variés des aînés est plus inclusif et, par extension, permet de satisfaire les besoins de multiples groupes. Un système de transport inclusif permettrait le déplacement continu entre tous les modes (p. ex. de son domicile à un hôtel par l'automobile, le train et l'avion) afin que tous, quels que soient l'origine, l'âge ou les capacités, puissent facilement se déplacer du début à la fin (au-delà du porte-à-porte). La demande pour un système de transport inclusif ne peut que s'accroître à mesure que la proportion d'aînés au Canada augmente. Cette proportion, qui est actuellement de près d'un sur six, devrait atteindre près d'un sur quatre en 2036 (StatCan, 2015c, 2015e, 2016c).

Un système inclusif favorise l'équité sociale en offrant l'accès égal au transport, tout en produisant des bienfaits économiques à mesure que davantage de personnes ont la possibilité de voyager et voient leur bien-être s'améliorer. Le moment est idéal pour mettre un tel système sur pied, car la population canadienne vieillit rapidement, la technologie est en train de changer la façon dont les gens se déplacent et le gouvernement du Canada s'est engagé à investir dans l'infrastructure de transport au pays et dans la révision des modèles de gouvernance du transport accessible. Réaliser un système de transport inclusif nécessite la collaboration des ministères fédéraux concernés, des autres ordres de gouvernement, de l'industrie et des groupes intéressés, notamment des voyageurs âgés eux-mêmes. Étant donné son importance dans d'élaboration des règles de transport, Transports Canada peut prendre le leadership de la concrétisation de la vision d'un système de transport inclusif et adapté aux aînés partout au Canada.

1.1 MANDAT DU COMITÉ D'EXPERTS

Reconnaissant qu'il est important de veiller à ce que le système de transport canadien réponde aux besoins des aînés, le ministre des Transports, au nom de Transports Canada (le commanditaire), a demandé au Conseil des académies canadiennes (CAC) de réaliser une évaluation faisant autorité à partir des données probantes sur l'état des connaissances concernant le rôle de la technologie et de l'innovation dans l'amélioration de l'accessibilité aux aînés du système de transport fédéral. L'évaluation devait plus particulièrement répondre à la question et aux sous-questions suivantes :

Comment la technologie et l'innovation pourraient-elles aider le système de transport canadien (sous l'autorité législative du Parlement) à s'adapter aux besoins d'une population vieillissante?

- *Quelles seront les répercussions du vieillissement démographique sur les résultats économiques, le rôle social et l'architecture physique du système de transport canadien dans les 25 prochaines années? Quel est l'état actuel de la recherche concernant les effets sur la sûreté et la sécurité, l'intégration multimodale, les normes de service et la conception de l'équipement du vieillissement des voyageurs et dans quels domaines les connaissances sont-elles insuffisantes?*

- *Quelles sont les tendances et les pratiques exemplaires internationales en matière de prise en compte du vieillissement de la population, y compris en ce qui concerne la mesure de l'efficacité?*

- *Existe-t-il des exemples ou des études de cas de nouvelles technologies et de solutions innovantes qui permettent de s'adapter à l'augmentation du nombre de voyageurs âgés, par exemple dans le domaine de l'équipement, des communications, des pratiques d'affaires, des processus et de la formation?*

Pour répondre à ces questions, le CAC a formé un comité multidisciplinaire de 13 experts canadiens et étrangers. Les membres du comité ont apporté leurs connaissances en ingénierie des transports, en gérontologie, en médecine gériatrique, en politiques de transport et en technologies innovantes. Chacun d'eux a agi comme une personne informée plutôt que comme représentant d'une discipline, d'un client, d'une organisation, d'une région ou d'un ensemble de valeurs particulier.

Sur une période d'un an environ, le comité d'experts s'est réuni en personne cinq fois pour affiner son évaluation des questions. Au début du processus, il a rencontré le commanditaire pour obtenir des précisions quant à son mandat et à l'orientation de ses travaux. À cette occasion, les experts ont confirmé avec le commanditaire que si les questions mettaient l'accent sur le système de transport fédéral — c'est-à-dire sur le transport aérien, ferroviaire, par autocar et par certains traversiers —, il était important que l'évaluation se fonde sur le principe du *transport au-delà du porte-à-porte*. Ce terme a d'ailleurs la préférence du comité, car il met en lumière l'importance d'avoir en place des systèmes permettant à la population de planifier ses déplacements et de voyager confortablement de son domicile à sa destination finale, en passant par des édifices comme les gares et les aérogares. Ce concept diffère de l'approche *porte-à-porte*, qui omet les parties du voyage qui se déroulent dans les villes d'origine et de destination. Un voyage au-delà du porte-à-porte complet comporte

de multiples segments requérant des véhicules ou des modes de transports variés (voyage *multimodal*). Le commanditaire a convenu du caractère approprié du concept de voyage au-delà du porte-à-porte et a présenté cinq questions supplémentaires destinées à clarifier l'étendue de l'évaluation. Ces questions, qui ne visaient pas à remplacer le mandat énoncé plus haut, mais à éclairer les principaux sujets de délibération du comité d'experts, étaient les suivantes :

- *Comment Transports Canada (TC) peut-il favoriser le déplacement intégré et continu à l'intérieur du réseau de transport (voyage au-delà du porte-à-porte [1])?*

- *Quels sont les obstacles de conception, physiques, économiques et sociaux qui limitent l'accès des aînés au système de transport national?*

- *Les gens modifient-ils la façon dont ils interagissent avec le système de transport lorsqu'ils vieillissent? Si oui, quelles en sont les conséquences sur le choix du mode?*

- *Quelle est l'incidence (positive ou négative) des nouvelles technologies sur l'agrément de voyage des aînés?*

- *Quelles innovations internationales ou nationales pourraient être appliquées au milieu du transport canadien et quelles répercussions auraient-elles sur les aînés?*

Dans son rapport, le comité d'experts utilise le terme *système de transport canadien* pour décrire l'ensemble des modes de transport pouvant être rencontrés durant un voyage. Si le commanditaire a convenu que le comité devait axer ses délibérations sur les modes de transport de compétences fédérales, il a aussi demandé à ce que toutes les étapes d'un déplacement, du début à la fin, soient étudiées. En réalité, l'accès au réseau de transport fédéral comprend généralement l'utilisation de modes de transport de compétences provinciales, territoriales ou municipales; par conséquent, le commanditaire a convenu qu'il était essentiel d'adopter l'approche du voyage au-delà du porte-à-porte.

Les responsabilités du gouvernement fédéral en ce qui concerne l'administration du transport au Canada sont précisées dans la *Loi sur les transports au Canada*. En vertu de la Loi, ses pouvoirs s'étendent au transport aérien, ferroviaire, par autocar et par traversiers interprovinciaux ou internationaux (GC, 2015c). La déclaration de la Loi énonce :

1 Transports Canada a utilisé l'expression *trottoir-à-trottoir* dans l'énoncé du mandat, mais a accepté la terminologie et l'approche privilégiées par le comité d'experts (voyage *au-delà du porte-à-porte*).

> [Un] système de transport national compétitif et rentable qui respecte les plus hautes normes possible de sûreté et de sécurité, qui favorise un environnement durable et qui utilise tous les modes de transport au mieux et au coût le plus bas possible est essentiel à la satisfaction des besoins de ses usagers et au bien-être des Canadiens et favorise la compétitivité et la croissance économique dans les régions rurales et urbaines partout au Canada.
>
> (GC, 2015c)

La déclaration précise également que ces objectifs sont plus susceptibles d'être atteints si plusieurs critères sont satisfaits, notamment si « le système de transport est accessible sans obstacle abusif à la circulation des personnes, y compris les personnes ayant une déficience » (GC, 2015c). Fait important, elle fait explicitement référence tant au Canada urbain qu'au Canada rural. À mesure que la population canadienne vieillira, davantage d'aînés auront recours au système de transport. Il est donc clair que le gouvernement fédéral a le devoir de faire en sorte que ce système soit capable de répondre aux besoins de ce groupe démographique en croissance partout au pays. La Loi ne va pas jusqu'à préciser des normes et des mesures de protection touchant l'accessibilité, mais elle donne à l'Office des transports du Canada les pouvoirs de faire des règlements visant à éliminer les obstacles inutiles dans le réseau de transport (GC, 2015c).

Le comité d'experts a confirmé avec le commanditaire que ses délibérations se concentreraient sur la façon de rendre le système de transport accessible à tous à mesure que les gens vieillissent, car la discrimination selon l'âge est explicitement interdite par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (GC, 2014). Le vieillissement est un processus normal comprenant une variété de modifications physiques, cognitives, sensorielles et sociales. À tort, il est souvent décrit négativement, alors qu'en réalité :

> La recherche continue a dressé un portrait bien plus optimiste du vieillissement que celui brossé auparavant. De plus en plus de travaux cherchent aujourd'hui à distinguer le vieillissement *normal* d'une maladie ou d'une pathologie. Il est clair que le vieillissement n'est pas synonyme de maladie; s'il est vrai que certains aspects du vieillissement rendent les personnes plus vulnérables à la maladie, la pathologie n'accompagne pas inévitablement l'âge. [traduction libre]
>
> (Saxon *et al.*, 2014)

Pour son évaluation, le comité d'experts a choisi de se concentrer non pas sur les âges chronologiques ou sur le handicap[2], mais sur les aînés en général. Ces derniers ont un vaste éventail de besoins et de préférences en matière de transport en fonction de leurs aptitudes physiques, sensorielles et cognitives, de leur environnement social, de leurs revenus et de leur lieu géographique. Parmi les aînés, certains vieillissent sans déficience, certains sont touchés par une déficience en cours de vieillissement et d'autres vieillissent alors qu'ils ont déjà une déficience. Le comité d'experts a décidé d'adopter la définition de *handicap* de l'Organisation mondiale de la santé, soit un « phénomène complexe qui découle de l'interaction entre les caractéristiques corporelles d'une personne et les caractéristiques de la société où elle vit » (OMS, 2017c) (la définition détaillée se trouve dans le lexique).

1.2 SPÉCIFICITÉ DU RAPPORT

Si plusieurs rapports sur l'accessibilité du transport ont déjà été publiés, ils comportent d'importantes lacunes que la présente évaluation cherche à combler. Les rapports portant sur l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PNUD, 2010; GC, 2015b) mettent l'accent sur l'accessibilité physique. Cette question est également étudiée dans le récent *Examen de la Loi sur les transports au Canada*, qui propose des recommandations ciblées concernant la gouvernance de l'accessibilité dans le système de transport fédéral (GC, 2015b). Quelques rapports se penchent sur les problèmes sociaux et culturels au sens large qui se dressent devant les aînés ou sur d'autres types d'obstacles et facilitateurs du déplacement, comme le respect des passagers, l'encouragement de l'indépendance et de la participation sociale, et analysent les préférences et les préoccupations. D'autres soulignent l'importance de tenir compte des préférences et de la diversité des compétences des voyageurs âgés, mais leur analyse se concentre sur la conduite automobile et étudie en partie les besoins des piétons et effleure les modes de transports fédéraux, comme l'avion, le train, l'autocar et le traversier (p. ex. OCDE, 2001; TRB, 2004).

L'attention portée aux véhicules personnels n'est pas surprenante; ils constituent le moyen de transport le plus courant chez les aînés au Canada et représentent un important instrument de leur indépendance, de leur bien-être et de leur participation sociale. Toutefois, à cause de cela, on manque de connaissances en ce qui concerne l'utilisation par les aînés des autres modes de transport. De plus, l'accent est souvent mis sur ce qu'on appelle les *déplacements essentiels*,

2 Selon la publication ou l'organisme considéré, on peut retrouver les termes *handicap* et *déficience*, voire *incapacité*, employés indistinctement pour définir le même phénomène. Même si la présente définition différencie le handicap de la déficience, cette distinction n'est pas toujours effectuée dans la documentation. [NdT]

comme ceux reliés à l'épicerie et aux consultations médicales. Si les déplacements essentiels ne sont justement qu'essentiels, faire en sorte que les aînés aient la possibilité d'effectuer des voyages discrétionnaires est aussi utile — les aînés devraient avoir les mêmes moyens de partir en vacances ou de visiter amis et famille que le reste de la population. En se penchant explicitement sur les modes employés pour les déplacements plus longs (p. ex. autocar, avion, train), le comité d'experts souhaite prendre en considération tous les besoins et préférences de transport des aînés. Comme la question de l'accessibilité au système de transport canadien se formule de la même façon qu'il s'agisse des déplacements essentiels ou des déplacements discrétionnaires, le rapport ne fait pas la distinction entre les deux.

Si le mandat mentionne la technologie et l'innovation, le comité d'experts a confirmé avec le commanditaire que la technologie n'est qu'un moyen d'améliorer le système de transport. Il existe d'autres nouvelles possibilités d'accroître l'inclusivité et l'accessibilité, dont celles touchant l'interface humain-technologie, la transformation des modèles de service, la formation et l'éducation du personnel et les procédures de sûreté et de sécurité. Ces possibilités sont particulièrement intéressantes pour les facteurs dépassant l'accessibilité physique, comme le fait de s'assurer que les voyageurs âgés se sentent à l'aise, en sécurité, valorisés et respectés à titre de passagers. Dans de nombreux cas, la meilleure solution n'est peut-être pas une idée nouvelle ou tape-à-l'œil, mais plutôt une option simple, qui existe déjà et qui aurait de grandes répercussions sur l'accessibilité. Le comité d'experts a donc confirmé avec le commanditaire qu'il devait envisager les possibilités nouvelles comme existantes.

Il est essentiel de disposer d'une évaluation portant spécialement sur le Canada en raison de la géographie unique du pays, de son étendue, de sa faible densité de population et de la division des compétences en matière de contrôle du transport. Le rapport cerne également les lacunes de connaissances au sujet des besoins en aménagement et en transport des aînés particuliers au contexte canadien.

1.3 POINT DE VUE DU COMITÉ D'EXPERTS SUR LE VIEILLISSEMENT ET LE TRANSPORT

Comme tous les groupes d'âge, les aînés sont un ensemble hétérogène caractérisé par une diversité de profils économiques et linguistiques, de préférences de déplacement et de capacités physiques, sensorielles, cognitives et sociales. Trop souvent, on associe de manière erronée leurs besoins de transport avec ceux des personnes souffrant de handicap physique (qui constituent également un groupe diversifié). Certes, certains voyageurs âgés souffrent de déficiences,

mais pas la majorité d'entre eux, et ils affichent souvent d'autres particularités reliées à l'âge qui influent sur leurs besoins et leurs préférences de transport. L'accessibilité physique n'est qu'une dimension des défis et des possibilités que présentent les aînés. Par exemple, l'interruption des voyages peut conduire à un grand stress et à une forte fatigue qui perturbent davantage les aînés avec limites cognitives ou sensorielles. Mais il faut aussi tenir compte d'autres attributs et phénomènes importants, comme la santé et le bien-être, l'interaction et la participation sociales, l'indépendance, la sécurité et le respect.

Tout au long de ses délibérations, le comité d'experts a considéré que les personnes vivant les changements normaux qui accompagnent le vieillissement étaient des membres comme les autres de la société qui devraient avoir accès aux mêmes possibilités de voyage, au lieu de les voir comme un groupe d'intérêt spécial nécessitant des aménagements particuliers. Le comité a cherché à éviter de faire preuve d'âgisme, qui est un « stéréotype négatif ou positif, un préjudice ou une discrimination fait à l'égard des personnes âgées, ou en faveur de celles-ci, sur la base de leur âge chronologique ou d'une perception selon laquelle elles sont "vieilles" ou "âgées". L'âgisme peut être implicite ou explicite et s'exprimer à l'échelle micro (individu), méso (groupe) ou macro (pays) » [traduction libre] (Iversen *et al.*, 2009). Selon cette définition, l'âgisme comprend des stéréotypes, une attitude et la discrimination, mais les deux types d'âgisme (positif et négatif) sont discriminatoires. Un exemple d'âgisme négatif serait l'hypothèse fausse que les aînés sont souvent ignorants en informatique, alors qu'un exemple d'âgisme positif serait la supposition incorrecte que la plupart des aînés sont riches et que peu d'entre eux vivent dans la pauvreté. L'âgisme a des coûts éthiques et sociaux, notamment les coûts personnels de la démoralisation, de la baisse de l'estime de soi, de l'inactivité et du déclin physique et mental (Palmore, 1999). Il y a également des conséquences économiques à ignorer les capacités productives et créatives des aînés en les forçant à prendre leur retraite ou en les excluant. On engendre aussi des coûts sociaux et culturels quand on ignore la sagesse, les ressources culturelles et le soutien social des cohortes d'aînés.

1.4 MÉTHODOLOGIE ET APPROCHE

Le comité d'experts n'a pas effectué d'examen systémique de la documentation, mais a plutôt fondé son évaluation sur la détermination et l'analyse des diverses sources de données probantes qu'il avait recensées. Pour éclairer son rapport, il s'est servi d'un éventail de renseignements issus de ces sources, lesquelles s'étendaient de l'expertise de ses membres à de rapports publiés :

- Parutions universitaires tirées de publications révisées par des pairs étudiant les changements liés au vieillissement, les besoins et les préférences de déplacement des aînés et les solutions permettant d'améliorer l'accessibilité du système de transport (pratiques prometteuses comprises);
- Information et statistiques gouvernementales publiques;
- Articles de journaux sur les facteurs entravant ou favorisant le transport;
- Autre documentation parallèle[3] portant sur les voyages, les aînés et l'amélioration de l'accessibilité du transport.

Le comité d'experts a répertorié les données probantes au moyen d'un processus itératif (fréquemment utilisé par le CAC pour de précédentes évaluations) et a guidé le personnel du CAC vers les principales publications et l'ai aidé dans la conception de recherches par mots-clés dans les publications. Quand les résultats ne contenaient pas de référence citée, le comité s'est basé sur son expertise comme source des données probantes.

Le comité n'a pas recensé toutes les solutions correspondant aux besoins de transport des aînés. Il a plutôt tiré parti de l'expertise collective de ses membres pour cerner les possibilités étayées par de solides données probantes. Il a aussi examiné un certain nombre de facteurs importants à envisager avant l'adoption de nouvelles solutions et l'importance des mesures politiques à cet effet. Adopter une solution dans l'urgence, sans évaluer ses conséquences à grande échelle, peut causer des problèmes imprévus pour les usagers. De même, toute solution doit être attrayante pour son groupe cible, qu'il s'agisse des usagers ou des fournisseurs. Les progrès technologiques (ou autres) les plus innovants et possiblement les plus bénéfiques ne servent à rien si personne ne choisit (ou n'est capable) d'en profiter. Par exemple, une application pour téléphone intelligent visant à aider les gens à se déplacer dans des aérogares sera inutile si personne ne connaît son existence, ne possède de téléphone intelligent ou n'a l'habitude d'utiliser de telles applications. Les meilleures solutions tiennent compte des préférences et des capacités de leur groupe d'usagers cibles. Par conséquent, en plus d'analyser la recherche en ingénierie et en transport, les données démographiques sur les aînés au Canada et les sources relatives aux modifications physiques, sensorielles, cognitives et sociales provoquées par le vieillissement, le comité d'experts a aussi utilisé la recherche en sciences sociales sur les préférences et les capacités des aînés en matière de technologie et de déplacements.

3 La *documentation parallèle* regroupe les divers types de documents produits par le gouvernement, les universités, l'industrie et les autres organismes qui ne sont pas publiés de façon commerciale ou officielle.

Afin de représenter l'hétérogénéité des voyageurs âgés de façon significative et succincte, le comité d'experts a décidé d'utiliser les personas pour mettre en lumière les défis et les possibilités que les voyages comportent pour les aînés. Les personas sont des « descriptions détaillées de personnes imaginaires construites à partir de données bien connues et extrêmement précises sur des personnes réelles » [traduction libre] (Pruitt et Adlin, 2010). Elles sont créées selon une méthodologie établie qui utilise les données et la recherche pour inventer des personnes généralement représentatives d'après les statistiques, à des fins de conception de produit (Pruitt et Adlin, 2010). Le but des personas n'est pas de représenter l'intégralité d'une population, mais plutôt d'illustrer les traits de la vaste majorité au sein d'un groupe d'usagers — dans ce cas, les aînés qui utilisent le système de transport. Les personas sont introduites au chapitre 3 pour mettre en lumière l'hétérogénéité des aînés sur le plan des capacités, des besoins de transport et des obstacles qu'ils peuvent, selon eux, rencontrer pendant un voyage. Elles sont revisitées dans les scénarios du chapitre 4 pour montrer comment diverses innovations et pratiques pourraient avoir un effet positif sur des situations de voyage. Dans certains cas, les différentes innovations et pratiques examinées dans les scénarios ne sont pas encore couramment utilisées dans le système de transport canadien, mais elles sont représentatives de pratiques exemplaires dont la mise en œuvre pourrait être bénéfique. Toutes les façons de faire décrites dans les scénarios sont analysées dans le contexte principal du chapitre 4. Pour le comité d'experts, les personas et les scénarios idéalisés constituent un moyen de bien illustrer les effets positifs qu'auraient des solutions convenablement mises en application sur les aînés utilisant le système de transport canadien.

Le comité d'experts s'est aussi penché sur les besoins de transport uniques des aînés vivant dans les collectivités éloignées ou nordiques, et plus particulièrement dans les communautés autochtones. Cependant, étant donné le peu de recherches réalisées sur la réalité et la complexité du transport dans ces régions, il n'est pas en mesure de présenter un compte rendu complet et clair de la situation des aînés dans ces endroits. De plus, les peuples autochtones ont parfois à affronter des défis majeurs particuliers, des défis que le comité a reconnus et pris en considération, mais n'a pu qu'effleurer à cause de l'actuel manque de données. Une recherche plus complète est nécessaire dans ce domaine si l'on veut accroître les possibilités de déplacement des aînés autochtones.

Le rapport a été soumis à un examen formel par des pairs pour s'assurer de sa qualité et de son objectivité. Chaque commentaire a été soigneusement étudié, bien que tous n'aient pas été inclus dans la version finale. Cet examen a permis

de déceler de nouvelles données probantes qui ont éclairé les délibérations du comité d'experts. De plus, une vérification par les membres effectuée en ligne (n=53) et un sondage réalisé par WestJet et transmis au comité (n=5 265) sont venus appuyer les constatations de ce dernier au sujet des obstacles rencontrés par les aînés au Canada lors de leurs voyages.

1.5 STRUCTURE DU RAPPORT

La suite du rapport est divisée en deux parties distinctes. La première présente l'information générale nécessaire pour répondre au mandat. Elle comprend les renseignements sur la façon dont le transport est régi au Canada, qui soulignent le rôle du gouvernement fédéral, les problèmes d'accessibilité et la manière dont l'approche de la gouvernance est en train de transformer (chapitre 2). Elle contient également un examen des caractéristiques démographiques des aînés canadiens et des avantages économiques et sociaux que pourrait produire un système de transport inclusif permettant à davantage de gens de voyager (chapitre 3). Dans la deuxième partie, le comité d'experts analyse comment le Canada peut mettre sur pied un système de transport qui minimise les obstacles pour les voyageurs âgés. Cette partie inclut une étude des voyages au-delà du porte-à-porte des aînés, et cerne les obstacles qui rendent difficile l'évaluation du système de transport canadien et fournit des exemples de solutions atténuant ces obstacles (chapitre 4). Le comité d'experts décrit aussi trois solutions novatrices qui faciliteraient l'adaptation du système de transport canadien afin qu'il réponde mieux aux besoins d'une population vieillissante (chapitre 5). Enfin, le dernier chapitre résume les principaux messages du rapport (chapitre 6).

2

Gouvernance du transport au Canada

- **Rôle du gouvernement fédéral en matière de transport**
- **Rôles des gouvernements provinciaux et territoriaux et des administrations municipales en matière de transport**
- **Rôle des partenaires industriels dans l'exploitation et l'accessibilité du transport**
- **Résumé**

2 Gouvernance du transport au Canada

Principaux éléments de base

- Le gouvernement fédéral joue un rôle crucial dans le système de transport canadien. Il a pour objectif d'améliorer l'accessibilité de tous les modes de transport de compétences fédérales au moyen de réformes législatives et réglementaires.
- Un système de transport inclusif répondant aux besoins des aînés porte sur toutes les étapes des voyages au-delà du porte-à-porte.
- Le gouvernement fédéral a autorité sur les modes de transport nationaux : train, avion, autocar et certains traversiers. Garantir un système de transport inclusif requiert donc la collaboration de plusieurs parties prenantes, dont les fournisseurs et exploitants de services de transport, tous les ordres de gouvernement et les voyageurs eux-mêmes.

Les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux et les administrations municipales sont collectivement responsables de la supervision du transport au Canada. Le gouvernement fédéral régit normalement les modes de transport qui traversent les limites nationales, provinciales ou territoriales, comme l'avion, le train, le bateau et l'autocar. Depuis quelques décennies, le gouvernement fédéral réduit son rôle opérationnel dans le secteur du transport (section 2.1), mais maintient son rôle d'élaborateur de politiques (Padova, 2005). Transports Canada (TC) et deux organismes gouvernementaux indépendants — l'Office des transports du Canada (OTC) et le Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) — assument divers rôles en matière d'élaboration et de mise en application de règlements fédéraux sur le transport, la délivrance de certificats d'exploitation, la résolution des différends, la sécurité et les enquêtes sur les accidents (BST, 2016; OTC, 2017a). Enfin, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) est chargée d'assurer le contrôle efficace et efficient des voyageurs aériens et de leurs bagages (ACSTA, s.d.b). Les rôles les plus intéressants pour ce rapport sont ceux de TC et de l'OTC.

TC élabore des règlements, notamment sur l'accessibilité et la sécurité, et met en application les règlements de sécurité par l'intermédiaire d'exigences de certification, d'audits, d'inspections et de mesures de surveillance. Par exemple, il établit des normes sur le transport des marchandises dangereuses et sur la sécurité maritime, inspecte les avions pour s'assurer qu'ils peuvent voler en toute sécurité, teste de nouveaux véhicules et enquête sur de possibles défectuosités de véhicules (TC, 2013). L'OTC a deux principaux rôles : intervenir à titre d'organisme de réglementation et d'autorité aéronautique civile du

Canada libre de tout lien de dépendance, et agir de tribunal quasi judiciaire apte à recevoir les plaintes des passagers ayant une déficience en ce qui concerne l'accessibilité et des voyageurs aériens (notamment ceux souffrant d'une déficience) (OTC, 2016c). Dans ce dernier rôle, l'OTC sert d'arbitre et assure, de manière officielle ou officieuse, la résolution des différends. La plupart des plaintes sont résolues grâce aux services de médiation de l'OTC. Lorsqu'elles nécessitent un règlement officiel, l'OTC possède les pouvoirs de fonctionner comme un tribunal (OTC, 2016d). À titre de fonction secondaire, il formule des commentaires au sujet de propositions de changement aux règlements ou aux politiques, à la demande de TC (OTC, 2016e).

2.1 RÔLE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL EN MATIÈRE DE TRANSPORT

Pour analyser comment le gouvernement fédéral peut aider à rendre le système de transport canadien plus inclusif pour les aînés et de quels leviers il dispose pour encourager l'industrie du transport à apporter des améliorations, il faut comprendre ses pouvoirs et son rôle dans la supervision du transport. La présente section présente les caractéristiques et l'historique des modes de transport de compétences fédérales et dresse un aperçu de la façon dont ils sont régis et réglementés au Canada, en mettant particulièrement l'accent sur la gouvernance touchant l'accessibilité et sur la manière dont elle peut se transformer. Elle se conclut par un rapide examen du rôle du gouvernement fédéral dans la promotion du tourisme au Canada.

2.1.1 Modes de transports de compétence fédérale

Transport aérien

L'actuel système de transport aérien canadien a été façonné par la déréglementation et la privatisation graduelles. Depuis la privatisation complète d'Air Canada en 1989 (Oum *et al.*, 1991), le gouvernement fédéral a considérablement réduit son rôle opérationnel dans le transport aérien (Padova, 2005). Bien qu'il possède et exploite encore un certain nombre de petits aéroports (TC, 2010), tous les aéroports nationaux importants (c.-à-d. ceux desservant les capitales provinciales et territoriales et recevant plus de 200 000 passagers par an) sont gérés et exploités par des administrations aéroportuaires privées. Le Canada possède 26 gros aéroports privés formant son Réseau national d'aéroports (RNA) (TC, 2010). En vertu de la *Politique nationale des aéroports* (1994), le gouvernement fédéral conserve la propriété du terrain et des bâtiments des aéroports du RNA, pour lesquels les administrations portuaires sans but lucratif locales lui versent un loyer. Les membres du RNA exploitent des aérogares et sont donc des partenaires importants des déplacements aériens canadiens. Aujourd'hui, le gouvernement fédéral est toujours responsable de

la réglementation, de la sécurité et de la sûreté des aéroports et des transports aériens (Padova, 2005). Une des activités opérationnelles qui lui restent est la fourniture des services de contrôle des passagers et des bagages par l'entremise de l'ACSTA, organisme fondé à la suite des événements du 11 septembre 2001 (ACSTA, s.d.b).

Bien que le gouvernement fédéral ait réduit son rôle opérationnel, il assume encore des obligations réglementaires en ce qui concerne le transport aérien. Par exemple, l'OTC administre les normes d'accessibilité pour les aéroports et les transporteurs aériens et surveille la conformité afin d'éliminer les obstacles inutiles pour les personnes avec déficience (OTC, 2016f). À cet effet, des agents verbalisateurs se rendent régulièrement dans les aéroports et produisent des rapports de conformité (OTC, 2015a). La vaste majorité des plaintes que reçoit l'OTC chaque année concernent les compagnies aériennes et les voyages aériens (OTC, 2015c).

Transport ferroviaire

Le train a joué un rôle essentiel dans l'histoire du Canada parce qu'il a permis de transporter les marchandises et les gens dans le vaste territoire géographique du pays (OTC, 2015d). Au Canada, les services ferroviaires passagers sont principalement du ressort de VIA Rail Canada, une société d'État. Contrairement au principe des baux employé pour les terrains et les infrastructures aéroportuaires, les compagnies ferroviaires sont généralement propriétaires des terrains, de l'infrastructure et de l'équipement nécessaire à leurs opérations (Padova, 2005).

Une des responsabilités de TC en ce qui concerne le réseau ferroviaire canadien est la réglementation de la sécurité (Padova, 2005), domaine sur lequel le gouvernement fédéral s'est concentré ces dernières années. Pour assumer ce rôle, le Ministère a mis en œuvre une série de mesures, dont des changements au régime réglementaire afin d'améliorer la sécurité aux passages à niveau et la clarté des exigences de gestion de la sécurité pour les compagnies ferroviaires et de nouveaux instruments (notamment des contraventions) visant à encourager la conformité (TC, 2016d). En 1998, deux ans après l'entrée en vigueur du premier code d'accessibilité des avions, l'OTC a introduit un code de pratiques[3] pour l'accessibilité des wagons de transport de passagers (section 2.1.2), qui comporte des exigences concernant les services et l'équipement fournis aux passagers avec déficience (OTC, 1998, 2015d). L'OTC reçoit moins de plaintes pour l'accessibilité ferroviaire que pour l'accessibilité aérienne (OTC, 2015c); cependant, bien plus de gens voyagent par avion.

3 Un *code de pratiques* est un engagement volontaire convenu par un ou plusieurs individus ou parties prenantes.

Transport maritime

Des deux types de navires de transport de passagers les plus pertinents pour ce rapport — les traversiers et les navires de croisière —, seuls les traversiers sont assujettis à la réglementation fédérale sur l'accessibilité. Tout comme pour les avions et les wagons de transport de passagers, il existe un code de pratiques pour l'accessibilité des traversiers, bien qu'il ne s'applique qu'aux traversiers franchissant les limites provinciales, territoriales ou nationales (OTC, 2014a). Le code de pratiques relatif l'accessibilité des gares de voyageurs s'applique officiellement aux exploitants des aérogares et des gares maritimes et ferroviaires, mais il contient une note précisant que les exploitants des autres gares de voyageurs « sont néanmoins encouragés à mettre en œuvre ses dispositions » (OTC, 2007). Il est rare que l'OTC reçoive des plaintes au sujet des voyages maritimes (OTC, 2015c).

Transport par autocar

L'exploitation des autocars est régie par TC, qui applique la *Loi sur les transports routiers* (GC, 2006). Au milieu des années 1990, le Ministère et l'industrie des autobus ont collaboré à l'élaboration du *Code de pratique des autocaristes* (TC, 2011; Greyhound, 2016b), qui « représente un engagement volontaire de la part des exploitants de services d'autocars à servir les personnes ayant une déficience de façon sûre et avec considération » (TC, 2016e). Contrairement aux autres codes relatifs à l'accessibilité des transports, il est administré par TC (GC, 2015b). Il est rare que l'OTC reçoive des plaintes au sujet des autocaristes (OTC, 2015c).

2.1.2 Réglementation de l'accessibilité dans le système de transport

En général, la partie du système de transport canadien régie par le gouvernement fédéral est détenue et exploitée par des entreprises privées (p. ex. Air Canada ou Greyhound Canada) ou par des sociétés d'État libres de tout lien de dépendance (p. ex. VIA Rail Canada). Le gouvernement fédéral ne joue pas de rôle actif dans l'exploitation au quotidien des sociétés aériennes, ferroviaires, maritimes et d'autocars (Padova, 2005), mais il aide à garantir l'accessibilité du système de transport par des règlements ou des codes de pratique qui dictent des normes minimums sur le sujet (OTC, 2007). L'appendice contient une revue des différences et des similitudes en matière de normes d'accessibilité entre le Canada, les États-Unis et l'Union européenne.

L'accessibilité est cruciale pour la population au Canada. Dans un sondage canadien effectué en ligne auprès de plus de 1 500 adultes, 90 % des répondants ont convenu que faire « tout ce que nous pouvons pour que quiconque puisse entièrement participer [à la société] » [traduction libre] est une priorité, alors que 91 % ont indiqué que l'accessibilité est un droit humain (Angus Reid

Institute, 2015). En outre, pour 51 % des répondants, il y a d'« énormes » ou de « grands » progrès à accomplir dans le transport pour les personnes souffrant d'un handicap physique, 17 % des personnes interrogées ayant cité l'accessibilité comme l'un des principaux domaines à améliorer (Angus Reid Institute, 2015). Si on pense généralement que les règles et la réglementation au Canada assurent l'accessibilité aux personnes ayant une déficience, de nombreuses normes profitent à la population tout entière, quel que soit le groupe d'âge, comme celle portant sur la lisibilité et la facilité de repérage de l'affichage.

La discrimination fondée sur la déficience est explicitement interdite dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (GC, 2014). De plus, l'accessibilité dans le système de transport fédéral est protégée par un grand nombre de lois et règlements. Certaines de ces protections sont des règlements sur le transport accessible juridiquement contraignants conçus en vertu des pouvoirs accordés par une loi et sont donc administrées en vertu des pouvoirs législatifs du Parlement (TC, 2016c). Plus précisément, le droit au transport accessible est inscrit dans la *Loi sur les transports au Canada*, qui stipule que l'OTC peut « prendre des règlements afin d'éliminer tous obstacles abusifs, dans le réseau de transport assujetti à la compétence législative du Parlement, aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience » (GC, 2015c). La Loi ne va pas jusqu'à préciser des normes et des mesures de protection touchant l'accessibilité, mais elle donne à l'OTC les pouvoirs de faire des règlements visant à supprimer les obstacles inutiles dans le réseau de transport (GC, 2015c).

Dans les années 1990, l'OTC (à l'époque l'Office national des transports) a introduit deux règlements relatifs à l'accessibilité : le *Règlement sur les transports aériens* (qui comporte une section sur l'accessibilité), en 1994, et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, en 1995 (GC, 2015b). Le premier s'applique à tous les avions de 30 passagers et plus exploités par des transporteurs canadiens et le second concerne tous les employés du réseau de transport fédéral. Le reste du cadre régissant l'accessibilité du transport fédéral est inscrit dans des codes de pratique (GC, 2010).

Après consultation des fournisseurs de services de transport et de personnes ayant une déficience, l'OTC a élaboré six codes de pratique (GC, 2015b) (figure 2.1) : quatre codes touchant l'accessibilité des personnes avec déficience aux avions, trains de transport de passagers, traversiers et gares de passagers, un code de communication s'appliquant à tous les modes et particulièrement pertinent pour les voyageurs souffrant de limites visuelles ou auditives et un code pour les autocaristes administrés par TC et non par l'OTC. L'usage de codes de pratique au lieu de règlements était conforme « [...] à la politique

du gouvernement de l'époque qui consistait à apporter des changements par d'autres moyens que la réglementation » (GC, 2015b). Pour compliquer encore les choses, si ces codes sont volontaires, la Cour suprême a statué qu'ils pouvaient, dans certains cas, être considérés comme une réglementation volontaire (CSC, 2007). La liste complète des codes, lignes directrices et règlements relatifs à l'accessibilité administrés par l'OTC et par TC est dressée à la figure 2.1. Fait important, ces derniers s'appliquent à l'accessibilité des véhicules eux-mêmes (p. ex. avions ou voitures ferroviaires) tout comme de l'infrastructure et des services en soutien (p. ex. terminaux, gares ou réservations) (GC, 2015b). Assurer l'accessibilité aux personnes ayant une déficience profite à tout le monde, y compris aux voyageurs âgés, mais ces codes et règlements ignorent certains problèmes dus au vieillissement normal.

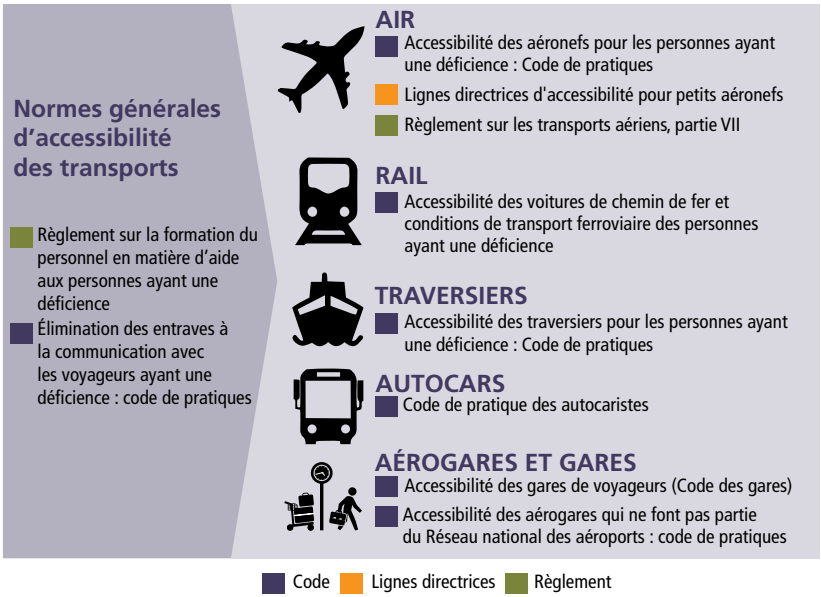


Figure 2.1

Codes, lignes directrices et règlements concernant l'accessibilité du système de transport fédéral

L'accessibilité du système de transport fédéral (air, rail, autocar et certains traversiers) au Canada est régie par plusieurs codes (violet), lignes directrices (orange) et règlements (vert). Les codes et les lignes directrices sont volontaires, alors que les règlements ne le sont pas. Certaines normes s'appliquent à la totalité du système, tandis que d'autres sont propres aux aérogares ou à un mode uniquement.

L'OTC reçoit les plaintes relatives au manque d'accessibilité dans le système de transport fédéral en raison d'une déficience ou d'un problème de santé. Ces plaintes peuvent aboutir à des modifications de politique, des remboursements ou des compensations pour les frais engagés (OTC, 2015c). Actuellement, l'OTC n'a pas le pouvoir d'accorder des indemnités pour cause de douleur, de souffrance ou de perte de revenu, et les décisions sont prises au cas par cas et ne s'appliquent qu'au fournisseur de services ciblé (OTC, 2015c; GC, 2015b). Par exemple, quand l'OTC a rendu la décision dite de « une personne, un tarif »[4] pour les vols intérieurs d'Air Canada et de WestJet à l'issue d'une plainte déposée en partie par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD), cette décision ne s'est pas étendue aux autres transporteurs intérieurs ou internationaux (CCD, 2014). L'OTC ne dispose pas non plus de pouvoirs exécutoires en ce qui a trait aux codes de pratique, contrairement à des agences similaires d'autres pays (p. ex. aux États-Unis ou au Royaume-Uni), où les règles d'accessibilité sont généralement des règlements ayant force exécutoire (Baker, 2006). L'OTC possède des agents verbalisateurs qui surveillent activement la conformité aux codes de pratique, mais qui ne détiennent pas le pouvoir de faire exécuter ces codes. Le CCD a noté l'absence de force exécutoire au Canada comme un facteur contribuant aux obstacles systémiques demeurant dans le système de transport fédéral (CCD, 2014). Aux États-Unis, ce problème est atténué par des instruments tels que l'*Air Carrier Access Act* (ACAA), qui prévoit un agent de règlement des plaintes, lequel est chargé de résoudre les problèmes à l'échelle du transporteur, et un mécanisme de mise en application qui permet au Département américain des Transports d'infliger des contraventions aux compagnies aériennes qui ne respectent pas la Loi (Ashby, 2015).

La philosophie en matière de gouvernance de l'accessibilité du transport au Canada évolue

En 2014-2015, la *Loi sur les transports au Canada* a été modifiée de façon qu'elle réponde aux besoins actuels et futurs du Canada (GC, 2016a). L'*Examen de la Loi sur les transports au Canada* (l'Examen) déposé devant le Parlement au début de 2016 comporte une section sur l'accès et l'accessibilité (GC, 2015b). Il formule six recommandations ciblées portant sur les règlements relatifs à l'accessibilité (encadré 2.1). Ces recommandations, si elles sont adoptées, modifieraient énormément la façon dont l'accessibilité du transport fédéral est régie au Canada. Selon le comité d'experts, ces changements pourraient octroyer au gouvernement des pouvoirs et des outils plus puissants pour garantir l'accessibilité dans le système de transport fédéral.

4 En vertu de cette décision, les transporteurs ne peuvent pas exiger plus d'un tarif si une personne nécessite plus d'un siège (soit pour elle-même soit pour un préposé aux soins qui s'occupe de leurs besoins personnels et veille à leur sécurité en cours de vol) en raison d'une déficience.

Encadré 2.1
Extraits de l'Examen de la Loi sur les transports au Canada : recommandations relatives à l'accès et à l'accessibilité

1. À la suite de l'Examen, il est recommandé que le gouvernement du Canada modifie l'*article 5* de la *Loi sur les transports au Canada* (Politique nationale des transports) de telle sorte que cette dernière déclare l'« accès » pour tous, y compris les personnes ayant une déficience, et qu'elle concorde ainsi avec les lois des administrations étrangères.
2. À la suite de l'Examen, il est recommandé que le gouvernement du Canada clarifie la Loi en y ajoutant une définition du terme « handicap » (fondée sur les trois types de handicaps définis dans le modèle de la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé de l'OMS).
3. À la suite de l'Examen, il est recommandé que le gouvernement du Canada convertisse les codes de pratiques en matière d'accessibilité en règlements et que le Code de pratique des autocaristes soit cédé à l'Office des transports du Canada pour que ce dernier en assure l'administration.
4. À la suite de l'Examen, il est recommandé que soit donnée à l'Office des transports du Canada la compétence exclusive sur les cas liés à la déficience dans le réseau de transport fédéral, y compris le pouvoir d'ordonner le versement d'une compensation au titre des souffrances et des douleurs subies, jusqu'à la limite prescrite.
5. À la suite de l'Examen, il est recommandé que soit accordé à l'Office des transports du Canada le pouvoir de régler les questions de nature systémique, notamment celui d'enquêter de sa propre initiative sur des questions liées à l'accessibilité et d'émettre des ordonnances générales.
6. À la suite de l'Examen, il est recommandé que les fournisseurs de services soient tenus d'élaborer des plans d'accessibilité pluriannuels afin de démontrer comment ils respectent les normes prévues dans les règlements de l'Office des transports du Canada, tiennent compte de l'accessibilité dans leurs activités et entendent éliminer les obstacles actuels et empêcher les obstacles éventuels.

(GC, 2015b)

Aux fins du rapport et de la gouvernance de l'accessibilité du transport, la plus notable de ces recommandations est la troisième, qui suggère que le Canada remplace les codes volontaires d'accessibilité par des règlements officiels. Ce changement amènerait le pays au niveau de l'Union européenne, des États-Unis et de l'Australie. Selon l'Examen, « tant et aussi longtemps que les droits et les normes ne seront pas consacrés dans la loi, le Canada continuera d'accuser un retard par rapport à d'autres pays pour ce qui est de la réglementation de l'accessibilité » (GC, 2015b).

La deuxième recommandation est également importante, elle presse le Canada d'incorporer une définition officielle du terme *handicap* dans la *Loi sur les transports au Canada*, à l'image de ce qu'ont fait les États-Unis, l'Union européenne et l'Australie (UE, 2006; DOJ, 2009; Gouv. de l'Australie, 2016). L'absence de définition cause de la confusion chez les fournisseurs de services et les voyageurs, particulièrement ce qui a trait aux déficiences appartenant soi-disant à la zone grise (p. ex. des afflictions comme les allergies, qui ne sont généralement pas considérées comme des déficiences) (GC, 2015b).

En général, la mise en pratique des recommandations issues de l'Examen accroîtrait les pouvoirs de l'OTC en matière d'accessibilité. En particulier, l'OTC aurait autorité sur les questions d'accessibilité pour tous les modes de transport de compétences fédérales, obtiendrait des pouvoirs de rendre des jugements s'appliquant à l'ensemble des fournisseurs de services concernés (et pas seulement au fournisseur ciblé par la plainte) et disposerait des moyens pour régler les problèmes systémiques même quand aucune plainte formelle n'a été déposée.

À la suite de la publication de l'Examen, le gouvernement fédéral s'est attelé à l'élaboration d'un programme à long terme pour le transport au Canada. En novembre 2016, le ministre des Transports a publiquement présenté la stratégie gouvernementale, intitulée *Transport 2030 : Un plan stratégique pour l'avenir des transports au Canada* (GC, 2016b; TC, 2016b). Dans cette stratégie, qui a été éclairée par une consultation et par les constatations de l'Examen, le ministre s'engage à prendre plusieurs mesures qui auront une incidence sur le système de transport en ce qui concerne les aînés. Le gouvernement vise notamment à « offrir aux consommateurs de meilleurs choix et services, à des coûts moindres, ainsi que de nouveaux droits » (GC, 2016b). À l'été 2017, le ministre des Transports a annoncé une proposition d'amendement de la *Loi sur les transports au Canada* contenant une déclaration des droits des passagers (Rabson, 2017). Cette déclaration transférerait les pouvoirs réglementaires à l'OTC et pourrait empêcher les compagnies aériennes d'obliger les passagers à céder leur siège, introduirait des seuils minimaux de compensation pour les personnes ayant volontairement cédé leur siège, imposerait des compensations en cas de bagage perdu ou endommagé et exigerait des compagnies aériennes qu'elles expliquent ce qu'elles feront pour les passagers ayant subi un retard à la suite d'un problème de leur ressort (Rabson, 2017). De plus, l'OTC est en train d'apporter des changements afin de moderniser son fonctionnement. Il procède notamment à la révision et à la mise à jour des règlements et des codes de pratique sur lesquels il a autorité (OTC, 2016b). Certaines des questions fondamentales que l'OTC examine correspondent aux recommandations relatives à l'accessibilité formulées dans l'Examen. Par exemple, il étudie

actuellement si la conversion des codes de pratique existant en règlements améliorerait l'accessibilité et se pose la question suivante : « Devrions-nous appliquer plus largement les normes d'accessibilité déjà établies pour certains transporteurs au moyen du processus décisionnel — comme la règle "une personne, un tarif" sur les vols intérieurs d'Air Canada et de WestJet — dans le but d'imposer les mêmes règles à tous et de protéger les droits des personnes ayant une déficience? » (OTC, 2016b).

Une autre initiative majeure lancée par le gouvernement fédéral, et menée par Emploi et Développement social Canada (EDSC), est l'élaboration d'une loi sur l'accessibilité dont le but est de « favoriser l'égalité des chances et d'accroître l'intégration et la participation des Canadiens qui ont un handicap ou des limitations fonctionnelles » (Premier ministre du Canada, 2016). L'exercice a commencé par une consultation au cours de laquelle EDSC a demandé à des parties prenantes d'éclairer la conception de la loi. À cette fin, elle a sollicité des commentaires par courrier, a fait parvenir à ces intervenants un sondage en ligne et a organisé des réunions en personne. Les participants à la consultation ont nommé l'accessibilité du transport (de compétences fédérales) comme l'un des six domaines prioritaires pour le gouvernement fédéral (EDSC, 2017). La nouvelle loi pourrait donner au Canada l'occasion de concevoir une définition officielle de la déficience susceptible d'être utilisée dans plusieurs lois fédérales, et notamment dans la *Loi sur les transports au Canada*.

Gouvernement fédéral et tourisme

Le gouvernement fédéral offre une gamme de programmes et d'initiatives en appui à l'industrie touristique et qui sont pertinents pour ce rapport. La Stratégie fédérale en matière de tourisme du Canada est une démarche pangouvernementale visant à établir et à renforcer des partenariats avec l'industrie et avec les autres ordres de gouvernement pour soutenir le tourisme partout au pays (Industrie Canada, 2011). Une de ses quatre priorités est de « [f]aciliter l'accès et les déplacements des touristes, tout en assurant la sûreté et l'intégrité des frontières du Canada » (Industrie Canada, 2011). TC et l'OTC ont donc une part essentielle à prendre dans l'exécution de cette stratégie en garantissant un système de transport fédéral accessible. La Stratégie pourrait tenir compte de la croissance démographique des aînés au pays et à l'étranger qui se rendent au Canada ou qui voyagent à l'intérieur du pays. Adapter le système de transport pour répondre aux besoins de ce groupe de voyageurs potentiels ferait du Canada une destination plus accessible à davantage de personnes, en faisant ainsi une destination touristique globalement plus attractive.

2.2 RÔLES DES GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX ET TERRITORIAUX ET DES ADMINISTRATIONS MUNICIPALES EN MATIÈRE DE TRANSPORT

Bien que le comité d'experts se soit principalement concentré sur le réseau de transport fédéral, il admet que l'accès à ce réseau peut requérir l'emploi de modes de transport de compétences provinciales, territoriales ou municipales. De plus, comme le rapport est axé sur la mobilité au-delà du porte-à-porte, le comité ne pouvait pas étudier le système de transport fédéral isolément. Dans la pratique, il est impossible de séparer les différents composants du réseau de transport canadien.

Les compétences en matière de contrôle du transport ne sont pas simples à établir. Les trois ordres de gouvernement (fédéral, provincial/territorial et municipal) participant à la réglementation et à la gouvernance de l'infrastructure, il est probable qu'un voyageur ait à employer l'infrastructure régie par chacun d'eux durant un même voyage. Le gouvernement fédéral possède (et loue) les grosses aérogares du pays, les provinces et territoires sont chargés de certaines autoroutes et les municipalités sont responsables du reste du réseau routier. Les provinces et les territoires sont également autorité sur la délivrance de permis de conduire et certains réseaux de transport intraprovinciaux (p. ex. GO Transit en Ontario).

Partout au Canada, les municipalités jouent un rôle crucial dans le transport, plus particulièrement dans la fourniture de réseaux de transport en commun, quoique seules les plus grosses d'entre elles sont généralement en mesure d'offrir de tels systèmes, en l'occurrence des réseaux multimodaux (p. ex. train, métro, autobus). Certaines collectivités plus petites proposent tout de même des services de transport en commun, comme les services à la demande pour les aînés et les personnes avec déficience durant certaines heures (Sylvestre *et al.*, 2006). Les autres fonctions des municipalités en ce qui concerne le transport sont l'entretien des trottoirs et des routes autres que les autoroutes et les routes provinciales et l'application de la réglementation relative au stationnement — bien que la nature exacte des responsabilités varie légèrement selon la province ou le territoire et la structure municipale (FCM, 2006). Le gouvernement fédéral exerce une certaine influence sur le transport en commun municipal, car les municipalités dépendent souvent des investissements des autres ordres de gouvernement pour la construction de nouvelles infrastructures (ou la rénovation de l'infrastructure existante). Par exemple, le gouvernement fédéral a contribué à hauteur de 164 millions de dollars à la revitalisation de la gare Union à Toronto (qui a coûté au total 640 millions) (Ville de Toronto, 2017). Il s'est aussi engagé à effectuer d'autres investissements pour la modernisation de l'infrastructure de transport, y compris d'éléments de compétences municipales (ou provinciales).

Dans le budget 2017, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il investirait 20,1 milliards de dollars au cours des 11 prochaines années pour « mettre en place les nouveaux réseaux de transport en commun urbains et l'élargissement des services qui transformeront la façon dont les Canadiens vivent, se déplacent et travaillent » (GC, 2017c). Il a aussi récemment annoncé qu'il investirait des milliards de dollars dans l'infrastructure de transport commercial (Press, 2017).

2.3 RÔLE DES PARTENAIRES INDUSTRIELS DANS L'EXPLOITATION ET L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT

L'industrie et les sociétés d'État, dont les fournisseurs de services de transport, les exploitants d'aérogares, de gares de train, d'autocar et de traversier, et les fournisseurs d'infrastructure, peuvent participer à l'amélioration de l'accessibilité du système de transport fédéral, car nombre de ces éléments clés du système sont détenus et exploités des entreprises privées. Les entreprises du secteur du transport élaborent ou mettent en œuvre des changements visant à satisfaire, et parfois à dépasser, les décisions, la réglementation et les codes de pratique. Ces changements peuvent notamment prendre la forme de modifications techniques, de mises à niveau des modèles de service ou d'améliorations de la formation des ressources humaines.

Améliorer l'accessibilité peut produire des avantages économiques par l'augmentation du bassin de clients potentiels d'un service et faire naître de la bonne volonté au sein du grand public. Même si les croisiéristes ne sont pas tenus par la loi ou un code de respecter les lignes directrices relatives aux déficiences au Canada, par exemple, ils reconnaissent la nécessité de s'adapter à une population vieillissante et ont rendu leurs cabines et leurs commodités plus accessibles (Tierney, 2009). En plus des bienfaits économiques qu'ils en retirent, les fournisseurs de services de transport peuvent chercher à améliorer continuellement leur fonctionnement afin d'offrir un meilleur service à la clientèle et de se comporter comme des membres exemplaires de la collectivité. Les avantages économiques d'une plus grande accessibilité du système de transport pour les voyageurs âgés sont étudiés en détail au chapitre 3.

2.4 RÉSUMÉ

Le gouvernement fédéral a un rôle essentiel à jouer dans la gouvernance et l'amélioration de l'accessibilité du système de transport au Canada. Il a compétence sur la gouvernance du secteur aérien, ferroviaire, des autocars et d'une partie du secteur maritime, bien que l'exploitation et le financement de ces modes s'effectuent en partenariat avec les autres ordres de gouvernement, des organismes à but non lucratif et l'industrie du transport. L'ensemble des ordres de gouvernement, des partenaires et des entreprises devraient travailler

en collaboration pour rendre le système de transport canadien plus accessible aux aînés (et rendre les déplacements entre les modes de transport plus continus), puisqu'un voyageur peut recourir à divers modes de transport et types de véhicules au cours d'un même déplacement.

Un des principaux rôles de gouvernance de compétences fédérales concerne l'accessibilité du transport aérien, ferroviaire, par autocar et par certaines embarcations, et il est principalement assumé par l'OTC. Actuellement, le Canada dépend surtout des codes de pratique (et non de règlements) pour garantir que ces modes sont accessibles aux personnes avec déficience; les pouvoirs de l'OTC pour amener des changements sont limités. Récemment, le gouvernement fédéral a commencé à examiner l'approche actuellement suivie pour assurer l'accessibilité et les autres éléments de la gouvernance du transport, entre autres par l'intermédiaire de l'*Examen de la Loi sur les transports au Canada*. Étant donné que le gouvernement étudie aussi en ce moment le rôle particulier de TC et les pouvoirs de l'OTC, le moment est idéal pour réfléchir aux changements et mesures susceptibles d'éliminer les obstacles au voyage des aînés. L'amélioration de l'accessibilité du système de transport fédéral — en collaboration avec l'industrie du transport et les autres ordres de gouvernement, lorsqu'elle est possible — réduirait ces obstacles pour une multitude de voyageurs, dont les aînés, et favoriserait donc l'équité sociale et le secteur touristique au Canada.

3

Les besoins de transport des aînés au Canada

- Caractéristiques démographiques des aînés au Canada
- Les aînés forment un groupe hétérogène
- Les aînés ont des préférences, des besoins et des comportements variés en matière de transport
- L'augmentation du nombre de voyageurs âgés est une opportunité économique
- Lacunes dans les connaissances et conclusions

3 Les besoins de transport des aînés au Canada

Principales constatations

- Le vieillissement est un processus normal comprenant des modifications physiques, cognitives, sensorielles et sociales variées.
- Les aînés au Canada forment un groupe hétérogène aux capacités et aux caractéristiques multiples. Ces caractéristiques, comme le lieu géographique et les revenus, influent sur leurs besoins et leurs préférences de transport.
- Le système de transport canadien doit s'adapter aux aînés s'il veut répondre aux besoins diversifiés de cette population en croissance.
- Le degré d'utilisation des technologies numériques et de familiarité avec elles chez les aînés est variable.
- L'âgisme peut influer sur les choix et les possibilités de transport des aînés.
- Les déplacements pour le plaisir sont importants pour les aînés qui, à de nombreux égards, sont des touristes parfaits. La création d'un système de transport inclusif pourrait procurer d'énormes bénéfices économiques en rendant les voyages plus attrayants pour la cohorte croissante de voyageurs âgés.
- D'importantes lacunes de connaissances empêchent de bien saisir les besoins de transport des aînés au Canada. Il s'agit, par exemple, du peu de recherche disponible sur les voyages discrétionnaires des aînés, sur leurs besoins de transport en zone rurale ou éloignée et sur les besoins de transport des aînés autochtones et sur les défis auxquels ils font face dans ce domaine.

Les adultes de 65 ans et plus constituent un groupe démographique important et de plus en plus gros au Canada, où ils étaient près de six millions en 2016 contre à peine plus de cinq millions en 2012 (StatCan, 2016d). Leur nombre devrait passer à plus de 10 millions d'ici à 2036 (Hudon et Milan, 2016); une personne sur quatre sera alors dans cette catégorie d'âge, contre une sur six aujourd'hui (StatCan, 2015c, 2015e, 2016c). Actuellement, le taux de croissance de ce sous-groupe de la population est supérieur à celui de tout autre sous-groupe et en 2015 — pour la première fois dans l'histoire du Canada — le pays comptait davantage de personnes de 65 ans et plus que de personnes de 14 ans et moins (StatCan, 2015c). En outre, le nombre de personnes de plus de 80 ans dépassait 1,5 million en 2016 (contre moins de 1,4 million en 2012) (StatCan, 2016d) et les Canadiens de la quatre-vingt-dizaine avancée constituaient le groupe d'âge à la croissance la plus rapide en 2014–2015 (Hudon et Milan, 2016).

Comme il est noté au chapitre 1, le comité d'experts a adopté l'utilisation des personas pour représenter les voyageurs âgés et les obstacles à l'usage du système de transport canadien auxquels ils font face. Quatre personas ont

été créées et sont présentées dans ce chapitre à l'intérieur d'encadrés bleus : Charlotte et François (Québec, 84 et 86 ans), Yumi (Colombie-Britannique, 73 ans), Patrick (Alberta, 65 ans) et Marie (Nouvelle-Écosse, 89 ans). Chacune d'elles illustre les obstacles et les sujets d'inquiétude courants chez les aînés, comme la mobilité, les revenus ou le manque de familiarité avec les nouvelles technologies.

3.1 CARACTÉRISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES DES AÎNÉS AU CANADA

La structure par âge de la population varie fortement selon la province ou le territoire. Le pourcentage de la population de plus de 65 ans est supérieur à la moyenne canadienne dans les provinces de l'Atlantique, en Colombie-Britannique et au Québec, alors qu'il lui est inférieur en Alberta et dans les territoires (StatCan, 2017b). Aux extrêmes, en 2016, 20 % des Néo-Écossais avaient plus de 65 ans, alors que seulement 3,8 % des Nunavummiuts appartenaient à cette tranche d'âge (StatCan, 2017b). En 2011, la proportion d'adultes autochtones âgés de 65 ans et plus était d'environ 6 %, contre 14 % pour les adultes non autochtones (StatCan, 2013). Cette même année, une faible partie des adultes autochtones de 65 ans et plus vivaient dans des agglomérations hors réserve (52 %)[5], contre 80 % des adultes non autochtones du même groupe d'âge (O'Donnell *et al.*, 2017).

En général, les gens peuvent s'attendre à vivre bien au-delà de 65 ans au Canada, où l'espérance de vie est de 81,7 ans (StatCan, 2015e). Les femmes toujours en vie à 65 ans peuvent s'attendre à vivre encore 21,7 ans en moyenne, contre 18,8 ans pour les hommes (Hudon et Milan, 2016). En raison des différences de mortalité et d'espérance de vie entre les sexes, la différence entre le nombre d'hommes et de femmes augmente avec l'âge (Hudon et Milan, 2016) : le rapport femmes-hommes est d'environ 1:1 à 65 ans, mais passe à 2:1 pour la cohorte des 85-99 ans et à près de 5:1 chez les personnes de plus de 100 ans (StatCan, 2017c).

3.2 LES AÎNÉS FORMENT UN GROUPE HÉTÉROGÈNE

Le vieillissement est un processus physiologique normal comprenant des modifications physiques, cognitives, sensorielles et sociales variées qui touchent les gens de façon différente. Il est donc impossible de définir les aînés en tant que groupe par un ensemble donné de caractéristiques, car leurs aptitudes,

5 O'Donnell *et al.* (2017) définissent une agglomération comme « une zone dont la population est d'au moins 1 000 personnes et dont la densité de population est d'au moins 400 personnes par kilomètre carré » [traduction libre].

leurs intérêts et leurs conditions de vie sont divers, et leurs besoins varient en conséquence. Certains voyageurs âgés sont touchés par des troubles physiques provoquant des douleurs et une réduction de la mobilité qui rendent difficiles les mouvements. D'autres conservent une grande mobilité et voyagent fréquemment, tandis qu'une troisième catégorie d'individus se situe entre les deux. Au Canada, les personnes de plus de 65 ans sont en meilleure santé, plus actives et plus riches aujourd'hui que par le passé (Turcotte et Schellenberg, 2006; StatCan, 2015e). Le terme *aîné* regroupe une vaste plage d'âges et les capacités et les préférences changent radicalement entre les tranches des 65 à 75 ans, des 75 à 85 ans et des plus de 85 ans. Les besoins des différentes cohortes d'aînés ne sont pas non plus uniformes. Par exemple, les besoins et les préférences des adultes qui ont 75 ans aujourd'hui sont peut-être bien différents de ceux qui auront 75 ans dans 25 ans, car leur rapport à la technologie aura changé par rapport à celui de la génération précédente et les valeurs culturelles et les préférences auront évolué (Turcotte et Schellenberg, 2006).

La vaste majorité des aînés actuellement âgés de 65 ans et plus se considèrent en bonne santé. Près de 80 % des adultes de plus de 65 ans vivant dans un ménage privé au Canada jugent positivement leur santé en général (excellente, très bonne ou bonne) et 94 % jugent positivement leur santé mentale (Hudon et Milan, 2016). Toutefois, le vieillissement entraîne certains changements physiques, comme la perte de dextérité, des modifications d'équilibre et la réduction de l'amplitude des mouvements. Ces changements peuvent rendre des tâches telles que la préhension et la montée d'escalier plus malaisées. Les résultats fournis par l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement (ELCV)[6] (Raina *et al.*, 2009; Kirkland *et al.*, 2015) indiquent qu'un éventail d'activités peuvent se révéler difficiles pour les aînés et que la proportion d'adultes avec limitations augmente avec l'âge (figure 3.1). Selon ces données, les tâches les plus délicates pour les aînés sont le fait de se lever après être restés assis sur une chaise et rester debout longtemps (15 minutes et plus). Il n'est donc pas surprenant qu'environ 20 % des femmes et 14 % des hommes de 65 ans et plus vivant dans un ménage privé au Canada bénéficient d'assistance pour leurs activités quotidiennes et que ces proportions augmentent avec l'âge (Hudon et Milan, 2016). Environ 44 % des femmes et 54 % des hommes de 65 ans et plus sont classés comme actifs ou modérément actifs, et cette proportion décroît avec l'âge (Hudon et Milan, 2016).

6 Ces constats sont tirés de données et d'échantillons recueillis par l'ELCV. Cette étude est financée par le gouvernement du Canada, par l'entremise des Instituts de recherche en santé du Canada, en vertu de la référence de subvention LSA 9447, et par la Fondation canadienne pour l'innovation.

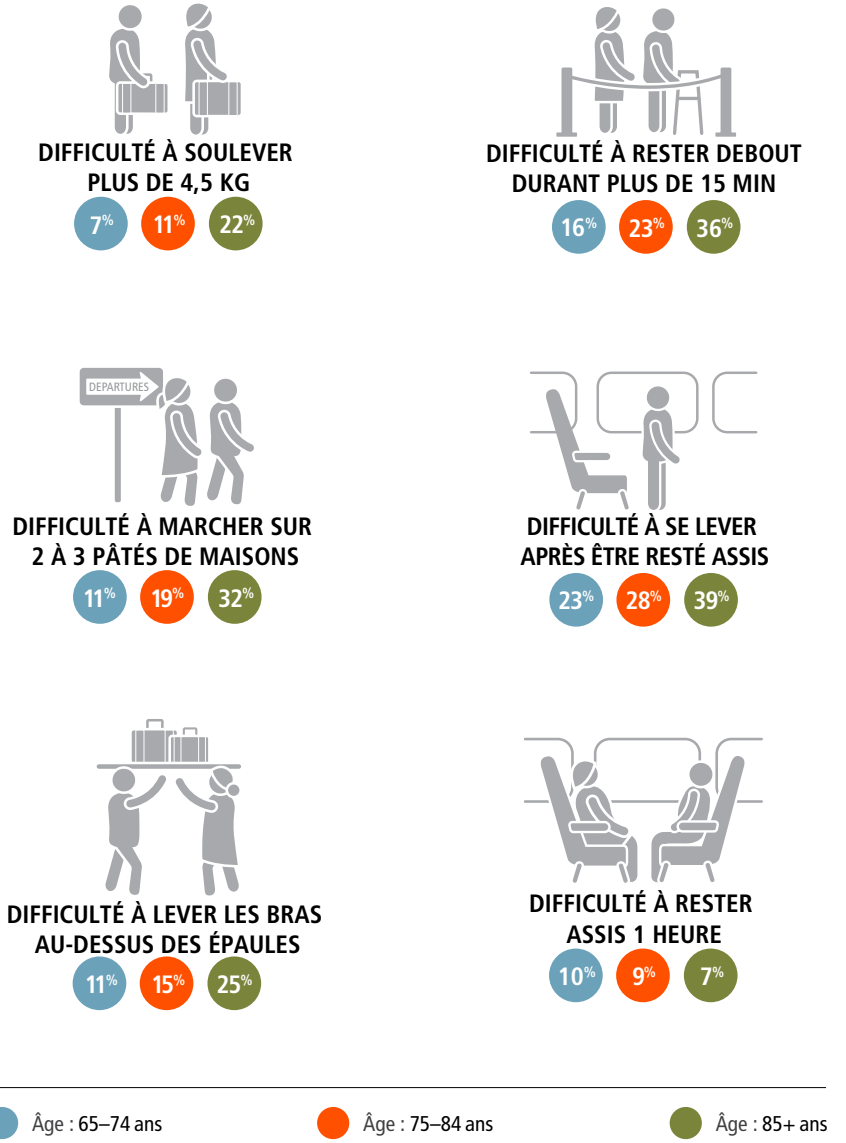
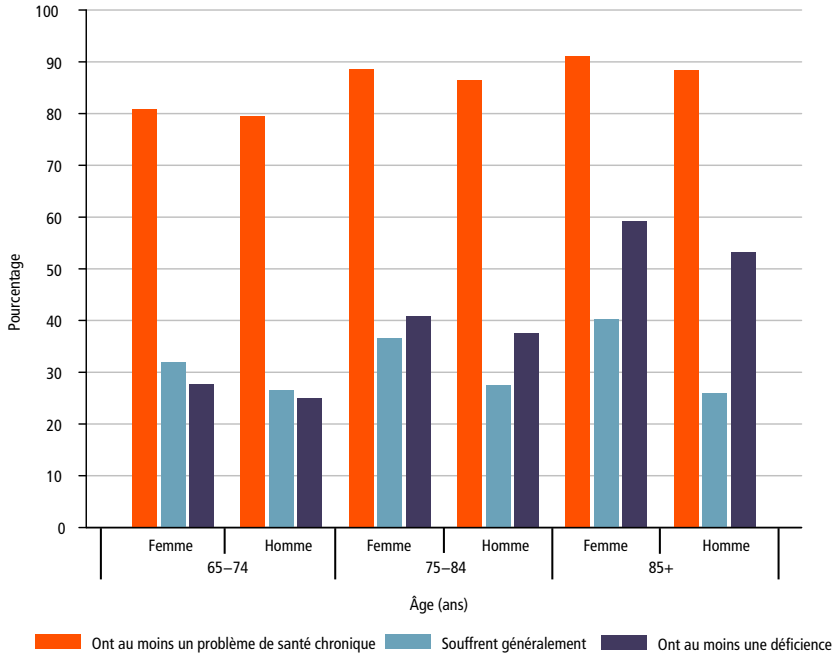


Figure 3.1

Aînés au Canada ayant de la difficulté à exécuter certaines tâches

Pourcentage d'aînés qui ont de la difficulté ou qui ne peuvent pas exécuter certaines tâches, stratifié selon l'âge. Les pourcentages sont basés sur le nombre de répondants. Les données ont été recueillies de 2011 à 2015.

Les troubles chroniques sont courants chez les aînés, la plupart d'entre eux déclarant souffrir d'au moins un trouble (StatCan, 2009) (figure 3.2). La haute pression sanguine est le trouble chronique le plus fréquent, suivie par l'arthrite (Hudon et Milan, 2016). Parfois, les changements physiques sont plus aigus et constituent une déficience (définie comme « [un] problème physique ou mental à long terme qui limite les activités quotidiennes d'une personne » par Statistique Canada) (Hudon et Milan, 2016). Ces modifications extrêmes comprennent le fait de ne pouvoir se mouvoir que lentement, une douleur intense lorsqu'on marche ou une vision ou une ouïe très limitée. La douleur est la déficience la plus courante, suivie par les problèmes de mobilité et de souplesse (Hudon et Milan, 2016). Les femmes de 65 ans et plus indiquent plus fréquemment éprouver de la douleur que les hommes du même âge et sont plus enclines à souffrir de trouble chronique ou de déficience (Hudon et Milan, 2016) (figure 3.2). Les données montrent également que les femmes ont plus souvent des problèmes à marcher (Asher *et al.*, 2012).



Source des données : Hudon et Milan, 2016

Figure 3.2

Aînés au Canada souffrant de certains problèmes de santé, répartis par âge et sexe

Pourcentage de la population d'aînés au Canada qui ont au moins un problème de santé chronique (barres orange), souffrent généralement (barres bleues) ou ont au moins une déficience (barres mauves), stratifié par âge et sexe.

Quand la mobilité est modérément ou gravement limitée, les aînés peuvent avoir besoin d'un dispositif d'aide à la mobilité, tel qu'une canne, un déambulateur ou un fauteuil roulant, comme l'illustrent les personas de Charlotte et François. Pour certains, cet appareil offre une assistance suffisante pour leur permettre de conserver une certaine indépendance de déplacement. D'autres ont en plus besoin d'un tiers. Par exemple, environ 60 % des utilisateurs de fauteuil roulant de 65 à 84 ans indiquent avoir besoin d'aide pour se déplacer par ce moyen, et cette proportion passe à environ 75 % chez les personnes de plus de 85 ans (Shields, 2004).

CHARLOTTE ET FRANÇOIS (84 et 86 ans)
Québec

Mariés, Charlotte et François ont habité à Matagami (Québec) toute leur vie. Ils sont à la retraite et vivent principalement de leurs pensions de vieillesse, ainsi que d'un petit revenu provenant de leur ancienne entreprise. Tous deux souffrent de problèmes auditifs et visuels et d'une mobilité réduite; à l'extérieur de la maison, François a recours à une canne et Charlotte utilise un déambulateur à roulettes. Il est difficile pour eux de rester assis de longues périodes, car Charlotte souffre d'arthrose et François de douleurs chroniques au dos.

Une des filles du couple, Caroline, réside à Val-d'Or. Le fils aîné de Caroline se marie cet hiver et espère que ses grands-parents pourront assister à l'événement. Charlotte et François aimeraient beaucoup être présents, mais ni l'une ni l'autre n'est à l'aise de conduire en dehors de Matagami et à cause de son travail et des préparatifs du mariage, il sera difficile à Caroline d'effectuer le long voyage pour aller les chercher. La seule possibilité de transport public est l'autocar reliant Matagami et Val-d'Or, un trajet de 3 heures et demie.

Plusieurs aspects du voyage inquiètent Charlotte et François :

- Comment feront-ils avec leurs bagages? Pourront-ils utiliser leurs aides à la marche pour embarquer dans l'autocar et pour se déplacer dans le couloir?
- Comment sauront-ils qu'ils sont arrivés à Val-d'Or et l'autocar fera-t-il des haltes pour qu'ils puissent manger et s'étirer?
- Comment pourront-ils avertir Caroline si l'autocar a du retard, puisqu'ils ne possèdent pas de téléphone cellulaire?

Selon des enquêtes comparables menées aux États-Unis, le vieillissement a aussi un effet sur l'audition et la vision. Une personne âgée aujourd'hui de 60 ans a généralement besoin de trois fois plus de lumière pour voir qu'une personne de 20 ans (Green, 2013) et près de la moitié des Américains de plus de 75 ans éprouvent de la difficulté à entendre (NIDCD, 2016). À mesure que la population vieillit, on assiste également à l'augmentation (bien que le pourcentage demeure stable) des cas de déficiences cognitives, dont la démence (StatCan, 2016a). Le nombre de diagnostics de déficit de ces types au Canada chez les personnes de 65 ans et plus s'élevait à près de 750 000 en 2011 (Société Alzheimer du Canada, 2013). En 2031, on prévoit qu'il sera de 937 000 (Société Alzheimer du Canada, 2017).

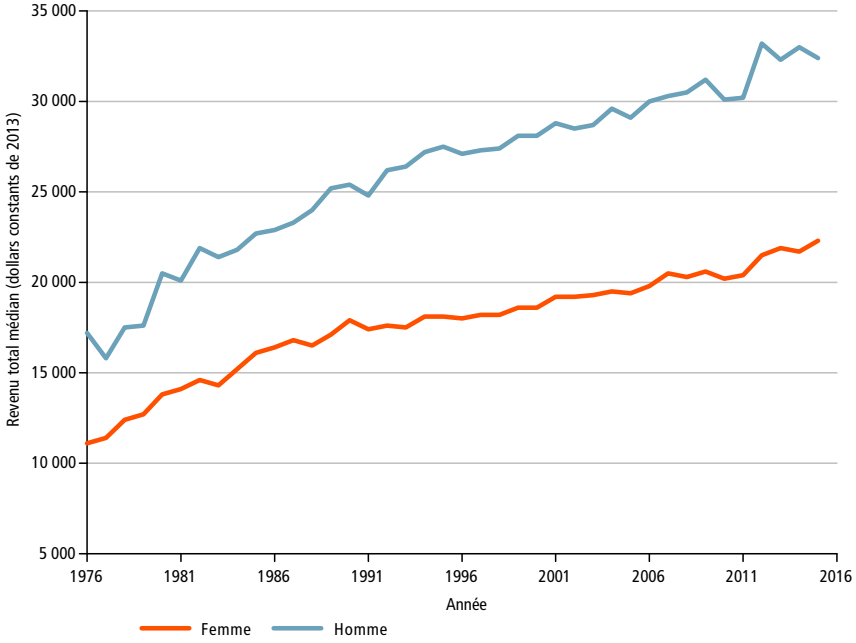
Si la vaste majorité des aînés ne souffrent pas de déficience cognitive, la modification des processus cognitifs touche la population en général. L'augmentation des difficultés cognitives avec l'âge peut être associée à la réduction des performances physiques (Best *et al.*, 2016), laquelle peut entraîner une perte de mobilité (Sorond *et al.*, 2015). Par exemple, la modification de la qualité de la démarche a été corrélée avec certains changements cognitifs chez les aînés (Cohen *et al.*, 2016). Les changements cognitifs, qui incluent parfois la perte de mémoire à court terme et la modification du temps de réaction, peuvent transformer la manière dont une personne interagit en général avec son environnement. Le stress, qui accompagne souvent les voyages, peut aussi intervenir et accentuer les difficultés cognitives. Les aînés sont plus vulnérables face aux éléments de distraction ou à l'information provenant de la périphérie du foyer d'attention à cause de leur plus faible capacité à empêcher le traitement cognitif indésirable (Amer *et al.*, 2016a, 2016b). Cette transformation a toutefois des avantages, car les aînés se remémorent davantage de choses situées à l'extérieur de leur foyer principal que les jeunes adultes (Rowe *et al.*, 2006). De plus, on a découvert que plusieurs activités quotidiennes bénéficient d'un contrôle cognitif moins strict (Amer *et al.*, 2016b). Il s'agit, par exemple, de la résolution créative de problèmes et des processus plus ascendants, automatisés et régis par l'information (plutôt que descendants et régis par le contrôle), comme l'apprentissage implicite ou associatif (c.-à-d. des processus qui associent mieux les renseignements) (Amer *et al.*, 2016b). Ces avantages s'ajoutent aux plus grandes connaissances que possèdent les aînés en raison de leur variété d'expériences. Il est à noter que les obstacles aux déplacements liés aux processus cognitifs peuvent découler d'interactions personne-environnement, comme lorsque les exigences de l'environnement de voyage (qui peut inclure des éléments physiques et psychosociaux) dépassent les capacités du voyageur âgé, ce qui se traduit par une inadéquation personne-environnement (Roden, 2013). Par exemple, les aérogares et les gares peuvent produire de multiples échos, qui rendent difficiles pour les aînés la perception des annonces et les interactions avec le personnel ou avec les autres voyageurs.

Atteindre 65 ans ne signifie plus quitter le monde du travail. En 2016, près du quart des adultes au Canada âgés de 65 à 69 ans travaillaient encore (volontairement ou par nécessité), mais ce pourcentage est de moins de 7 % chez les personnes de 70 ans et plus (StatCan, 2016d, 2016e).

La vaste majorité (plus de 90 %) des personnes âgées de 65 ans et plus vivent dans des ménages privés sous différentes formes — le plus souvent (63 %) en couple (Hudon et Milan, 2016). Toutefois, les hommes sont plus enclins à vivre sous cette structure que des femmes; en 2011, 76 % des hommes de 65 ans et plus habitant dans des ménages privés étaient en couple, contre seulement 49 % des femmes du même groupe d'âge (StatCan, 2014). Environ 9 personnes de 65 ans et plus sur 10 au Canada sont grands-parents (Hudon et Milan, 2016) et environ 8 % de tous les grands-parents (de 45 ans et plus) habitent avec un ou plusieurs petits-enfants, le chiffre passant à 11 % chez les peuples autochtones (StatCan, 2015b). Cette structure est très courante chez les Inuits, où 22 % des adultes de 65 ans et plus vivent avec au moins un petit-enfant (O'Donnell *et al.*, 2017). Bien moins d'aînés résident dans des logements collectifs (p. ex. maisons de soins infirmiers) que dans des ménages privés, mais la proportion des premiers augmente avec l'âge. Par exemple, la part de femmes de 65 à 69 ans vivant dans des logements collectifs n'est que de 1,5 %, alors qu'elle s'élève à 35,2 % chez celles de plus de 85 ans (Hudon et Milan, 2016). Ces données prouvent l'importance de l'unité familiale pour les aînés; nombre d'entre eux voyageant avec un accompagnateur ou avec leur famille. Parfois, les compagnons de voyage sont des fournisseurs de soins essentiels sans lesquels les déplacements seraient impossibles.

Au Canada, le revenu médian des personnes âgées de 65 ans et plus a constamment augmenté génération après génération et était d'environ 25 700 $ en 2015 (la moyenne est bien plus élevée, à plus de 35 300 $) en dollars constants de 2013 (StatCan, 2015d, 2017e; Hudon et Milan, 2016; Banque du Canada, s.d.). Comme l'illustre la figure 3.3, le revenu médian des hommes de plus de 65 ans est encore environ 1,5 fois supérieur à celui des femmes du même groupe d'âge.

En général, les adultes autochtones de 65 ans et plus ont plus de probabilité d'avoir de faibles revenus que les adultes non autochtones (O'Donnell *et al.*, 2017). La prévalence des faibles revenus chez les personnes âgées de 65 ans et plus a atteint un creux au milieu des années 1990, mais s'est accrue depuis, car le revenu moyen des aînés n'a pas augmenté à la même vitesse que celui des autres groupes d'âge (Hudon et Milan, 2016). Les aînés sont plus enclins à avoir des faibles revenus s'ils ne vivent pas en famille économique. Statistique Canada définit une famille économique comme un « [G]roupe de deux personnes ou



Source des données : StatCan, 2015d, 2017e; Hudon et Milan, 2016; Banque du Canada, s.d.

Figure 3.3

Revenu total médian des adultes de 65 ans ou plus au Canada, réparti selon le sexe

Le revenu médian (en dollars constants de 2013) des hommes (ligne bleue) et des femmes (ligne orange) de 65 ans ou plus au Canada, entre 1976 et 2015. Les chiffres pour 2014 et 2015 ont été convertis en dollars constants de 2013 à l'aide de la feuille de calcul de l'inflation de la Banque du Canada en septembre 2017.

plus qui vivent dans le même logement et qui sont apparentées par le sang, par alliance, par union libre, par adoption ou par une relation de famille d'accueil » (StatCan, 2017d). Si à peine moins de 8 % des adultes de 65 ans et plus vivant au sein de familles économiques sont à faible revenu, leur nombre s'élève à 32 % chez ceux qui habitent seuls ou avec des personnes n'appartenant pas à leur famille (StatCan, 2017d). Ces données démontrent que si les aînés sont aujourd'hui généralement plus riches que par le passé, nombreux sont ceux qui ont toujours de faibles revenus et sont confrontés aux difficultés que cela entraîne, comme c'est le cas pour la persona de Yumi. Ces difficultés s'étendent fréquemment au transport, car les coûts de déplacement — surtout des voyages à longue distance par les moyens du système de transport fédéral (air, rail, autocar) — sont souvent élevés.

YUMI (73 ans)
Colombie-Britannique

Yumi est une Canadienne d'origine japonaise divorcée, qui a immigré en Colombie-Britannique en 1972 avec son mari. Après son divorce, l'argent s'est fait rare; femme au foyer élevant sa fille, Misato, le seul emploi qu'elle put alors trouver fut un poste de caissière au salaire minimum. Yumi vit à présent seule dans un petit appartement à Burnaby.

Misato habite à Seattle avec son mari et son fils. Maintenant que ce dernier est grand, Misato et sa famille ont de nombreuses activités la fin de semaine et ont rarement l'occasion de rendre visite à Yumi. Ils manquent à Yumi et comme celle-ci dispose de l'équivalent de deux semaines de vacances inutilisées, elle envisage de se rendre à Seattle par le train pour la première fois.

Plusieurs aspects du voyage inquiètent Yumi :

- Comment parviendra-t-elle à planifier le voyage et à voyager seule? Elle n'est jamais allée à la gare et devra prendre l'autobus pour s'y rendre.
- A-t-elle les moyens de s'offrir un billet de train? Pourra-t-elle apporter de la nourriture à bord du train pour ne pas avoir à acheter un repas coûteux?
- Comment avertira-t-elle Misato à son arrivée? Est-ce que le téléphone cellulaire prépayé que Misato lui a donné fonctionnera en dehors du Canada?

3.2.1 Les aînés et la technologie

Les technologies de l'information et des communications (TIC) sont aujourd'hui des éléments courants de la vie quotidienne et font entièrement partie des déplacements et de leur planification (voir le chapitre 4). De nombreux aînés adoptent les nouvelles technologies, bien qu'ils le fassent moins rapidement que le reste de la population. Par exemple, une enquête canadienne publiée au début de 2014 a constaté que seulement 13 % des adultes âgés de 68 ans et plus possédaient un téléphone intelligent, contre 63 % des autres répondants (La Presse Canadienne, 2014). Une récente enquête réalisée aux États-Unis auprès d'adultes de 65 ans et plus a relevé que l'adoption de la technologie a augmenté entre 2013 et 2017 : 42 % des personnes de ce groupe d'âge possèdent à présent un téléphone intelligent, alors qu'elles n'étaient que 18 % en 2013; 67 % utilisent Internet, contre 12 % en 2013; et 51 % possèdent une connexion à large bande (Anderson et Perrin, 2017). Cependant, la rapidité d'adoption varie considérablement selon l'âge, le revenu familial et le niveau d'études,

et la proportion d'aînés possédant un téléphone intelligent est encore bien plus faible que chez les 18-64 ans (Anderson et Perrin, 2017). Ces résultats portent à croire que les connaissances technologiques varient énormément chez les aînés avec le temps, et les chiffres peuvent rapidement ne plus être à jour — les données historiques peuvent ne pas représenter avec exactitude les tendances actuelles et futures.

Les aînés qui adoptent les nouvelles technologies peuvent les utiliser différemment des nouvelles générations. Ce n'est pas surprenant, car les aînés d'aujourd'hui doivent acquérir consciencieusement de nouvelles façons de faire et routines d'utilisation de leurs outils de TIC, puisque ces technologies ne leur ont pas été enseignées à l'école et, dans certains cas, n'étaient pas requises au travail (Quan-Hasse *et al.*, 2016). D'après des entrevues réalisées auprès d'aînés adeptes du numérique au Canada, les chercheurs ont constaté que certains d'entre eux ont des pratiques « hybrides » en matière de technologie — ils font l'aller-retour entre les médias traditionnels (p. ex. quotidiens en papier) et diverses plates-formes technologiques (Quan-Hasse *et al.*, 2016). Des entrevues menées après d'aînés (60 ans et plus) en Finlande ont de plus montré que les voyageurs âgés constituent un groupe hétérogène dont les préférences et le degré de confort face à l'emploi de la technologie dans le cadre de leurs déplacements sont variés; certains sont « de fervents utilisateurs de la technologie et des voyageurs [très] indépendants » [traduction libre] (Pesonen *et al.*, 2015). Toutefois, le comité d'expert a noté que même les aînés qui se considèrent comme connaisseurs en TI cherchent à confirmer l'information auprès du personnel de soutien.

Si le taux de possession d'un téléphone intelligent demeure relativement bas, la majorité des aînés mènent des activités en ligne. Au Canada, 54 % des femmes et 59 % des hommes de 65 ans et plus déclaraient avoir utilisé Internet au cours des 12 derniers mois en 2013 (Hudon et Milan, 2016) et il est probable que ces pourcentages sont plus élevés aujourd'hui. De plus, 37 % des femmes et 31 % des hommes de 65 ans et plus qui se s'étaient servi d'Internet en 2013 étaient sur les réseaux sociaux, la plate-forme la plus populaire étant Facebook (Hudon et Milan, 2016). Bien qu'elles datent, ces données laissent penser qu'une population non négligeable d'aînés n'utilise pas les ressources en ligne comme les services de réservation (voir le chapitre 4). Cela est également vrai pour les personnes avec handicap. Une étude menée aux États-Unis auprès d'adultes ayant une déficience a révélé que 46 % d'entre eux utilisaient Internet pour leurs besoins en voyages, le plus souvent pour trouver ou réserver des hôtels abordables (Mandala Research LLC, 2015). Une forte proportion (57 %) de ce même groupe a indiqué qu'elle utilisait un appareil mobile pour ses besoins en voyages, leur principal outil étant une application mobile hôtelière. Si ces chiffres sont significatifs, ils prouvent aussi qu'un vaste groupe d'adultes

américains avec déficience n'utilise pas d'outils en ligne lorsqu'il voyage. Les solutions aux obstacles aux voyages ne peuvent donc pas s'appuyer uniquement sur les dispositifs de communication personnels et sur la technologie.

Ce qu'on appelle le *fossé numérique* entre les aînés et le reste de la population est souvent attribué aux caractéristiques des premiers, comme le manque de savoir-faire, la perception d'inutilité, la peur de la technologie, les facultés cognitives et physiques réduites et les faibles connaissances en informatique (Porter et Donthu, 2006; Hetzner *et al.*, 2014; Wu *et al.*, 2015). Si ces attributs sont pertinents, l'âgisme peut aussi avoir une incidence (McDonough, 2016). L'âgisme peut se matérialiser par des comportements négatifs comme les attitudes humiliantes à l'égard des aînés et la supposition générale qu'ils sont trop vieux pour apprendre (Butler, 1969) (encadré 3.1). La recherche a montré que les aînés sont perçus comme étant chaleureux, mais peu compétents (Cuddy et Fiske, 2002; Cuddy *et al.*, 2005) et l'« âgisme peut mener à une baisse du sentiment d'autoefficacité chez les aînés » [traduction libre], ce qui conduit à son tour à une plus grande anxiété quant à leur aptitude à utiliser Internet, par exemple (McDonough, 2016).

Encadré 3.1
Âgisme et transport

L'âgisme est une réalité au Canada et constitue peut-être la forme de préjudice social la plus tolérée. Les stéréotypes au sujet du vieillissement font rarement l'objet de contestation et résistent au changement (Cuddy *et al.*, 2005). L'âgisme peut influer sur les choix de transport des aînés. Ce phénomène est illustré dans une entrevue réalisée avec des professionnels du transport au Royaume-Uni, qui a révélé que les aînés sont souvent déconsidérés (p. ex. ils sont perçus comme une gêne au fonctionnement) (Gilhooly *et al.*, 2002). Selon les professionnels des transports publics, « il n'y a pas de distinction entre les personnes avec déficience et les aînés » [traduction libre] (Gilhooly *et al.*, 2002). Cependant, il existe des exemples de concepteurs et d'ingénieurs d'application qui ciblent directement les aînés dans les caractéristiques de conception. Par exemple, les fabricants automobiles ont apporté des modifications destinées aux aînés, comme l'introduction de volants plus souples et de sièges du conducteur à commande hydraulique (Gilhooly *et al.*, 2002).

Wu *et al.* (2015) identifient deux types de technologie pertinents pour les personnes âgées : les technologies qui ciblent l'ensemble de la population et les *technologies d'assistance*, qui cherchent particulièrement à aider les aînés (ou

d'autres personnes) ayant des besoins spéciaux. Se fondant sur de groupes de discussion regroupant des aînés entre 63 et 88 ans en France, les chercheurs ont constaté que certains aînés ne se rendent pas compte qu'ils sont besoin, ou qu'ils pourraient profiter, des outils de la seconde catégorie, même s'ils ont une opinion positive de la technologie. Ces aînés se considèrent en santé et indépendants et croient que les technologies d'assistance sont pour les « gens très vieux » ou pour ceux qui sont « seuls ou isolés » (Wu *et al.*, 2015).

3.3 LES AÎNÉS ONT DES PRÉFÉRENCES, DES BESOINS ET DES COMPORTEMENTS VARIÉS EN MATIÈRE DE TRANSPORT

Tout comme les autres groupes d'âge, les aînés utilisent les moyens de transport pour diverses raisons, notamment pour les déplacements quotidiens (p. ex. pour se rendre à l'épicerie, à des rendez-vous médicaux ou à la banque ou pour des visites sociales) et pour les voyages de plus longue durée (p. ex. pour les vacances ou des visites familiales à l'extérieur de la ville). Il est généralement admis qu'il y a un lien entre la mobilité des aînés et leur qualité de vie (Joseph et Fuller, 1991; Metz, 2000; Musselwhite et Haddad, 2010). Les données recueillies par l'ELCV de 2013 à 2016 indiquent une relation entre l'âge et les déplacements quotidiens effectués durant une semaine type (données fournies par l'ELCV). Si plus de 81 % des aînés au Canada âgés de 65 à 84 ans utilisent les moyens de transport pour se rendre à un rendez-vous chaque semaine, ce pourcentage chute à moins de 70 % chez les personnes de 85 ans et plus. Cette baisse est en général uniforme pour tous les types de déplacements quotidiens : 51 % des adultes de 85 et plus utilisent habituellement le transport pour rendre visite à des amis et à la famille chaque semaine, contre 60 % chez les 65-84 ans. Cette section analyse les comportements en matière de transport des aînés au Canada et leurs préférences en ce qui concerne les déplacements discrétionnaires.

3.3.1 Le véhicule personnel est le mode de transport le plus courant chez les aînés

Au Canada, 68 % des 65-74 ans utilisent leur véhicule personnel comme principal mode de transport et 75 % des personnes de 65 ans et plus possèdent un permis de conduire (Turcotte, 2012). Cependant, la proportion de détenteurs de permis et de conducteurs décroît avec l'âge. Chez les plus âgés (85 ans et plus), 31 % conduisent leur propre véhicule, alors que 49 % se déplacement principalement comme passagers dans le véhicule d'une autre personne (Turcotte, 2012). Ces résultats sont cohérents avec les données recueilles par l'ELCV de 2013 à 2016, qui révèlent que 93 % des personnes de 65 à 74 ans ont un permis de conduire et conduisent, contre 85 % chez les 75-84 ans et 68 % chez les 85 ans et plus (données fournies par l'ELCV). Pratiquement tous les détenteurs de permis de

conduire dans ces trois groupes d'âge utilisent un véhicule qu'ils conduisent eux-mêmes comme principal moyen de transport (tableau 3.1). Parmi les aînés qui possèdent un permis, mais pour qui la voiture ne constitue pas le mode de transport principal (que ce soit comme conducteur ou comme passager), la marche ou la bicyclette (c.-à-d. le transport actif) constitue la façon la plus courante de se déplacer.

Cependant, chez les aînés qui n'ont pas de permis de conduire, on note d'intéressantes variations en ce qui concerne les modes de transport (tableaux 3.2). Chez les 65-74 ans, la forme de transport la plus courante parmi les non-conducteurs est le transport en commun ou le taxi, suivi des déplacements comme passager dans une voiture ou une camionnette. Chez les 75-85 ans et les 85 ans et plus, l'ordre de ces modes est inversé — le voyage comme passager à bord d'une voiture ou d'une camionnette est le plus courant. Ce constat donne à penser que ces deux derniers groupes d'âge ne sont pas en mesure ou à l'aise d'utiliser le transport en commun, surtout s'ils conduisaient auparavant un véhicule personnel lorsqu'ils possédaient un permis et donc, qu'ils n'ont pas l'expérience des réseaux de transport public. Fait important, les données de l'ELCV révèlent qu'il existe une population d'aînés qui ne peut pas conduire et qui a besoin d'autres formes de transport (données fournies par l'ELCV).

Les données recueillies par l'ELCV de 2013 à 2016 portent à croire que les aînés au Canada abandonnent la conduite pour diverses raisons, la plus courante étant la détérioration de leur condition physique ou leur vision (37 %), suivie par le fait de ne plus avoir besoin de conduire ou de ne plus y prendre de plaisir (20 %) et le sentiment que ce n'est plus sécuritaire (15 %)[7] (données fournies par l'ELCV). Ceci donne à penser que la perte du désir, de la capacité ou du permis de conduire coïncide souvent avec le déclin des capacités physiques générales ou sensorielles.

Des entrevues menées en Nouvelle-Zélande avec des personnes de 65 ans et plus qui ont cessé de conduire ont révélé que certains en étaient soulagés (Davey, 2007). Néanmoins, des études ont constaté que pour de nombreux aînés, perdre ou abandonner volontairement leur permis était un événement stressant et considérable, qui transformait radicalement leur vie. Cela créait aussi un sentiment d'isolement et l'impression de devenir un fardeau pour leur entourage (Adler et Rottunda, 2006; Davey, 2007). Une méta-analyse incluant des études de la cessation de conduite chez les aînés (sujets appartenant à des groupes d'âge de 55 ans et plus à 70 ans et plus) aux États-Unis, en Australie

7 Les réponses multiples étaient permises.

Tableau 3.1

Moyens de transport les plus courants chez les aînés au Canada qui conduisent

Âge	Au cours de l'année passée, quel était votre moyen de transport le plus courant?					
	Véhicule à moteur (conducteur) (%)	Véhicule à moteur (passager) (%)	Transport public ou accessible/ taxi (%)	Bicyclette/marche (%)	Fauteuil roulant ou scooter (%)	Ne sais pas/pas de réponse ou refus de répondre (%)
65–74 (n=8 833)	87,24	6,37	1,87	4,01	0,11	0,40
75–84 (n=6 013)	88,54	6,29	1,71	2,94	0,13	0,38
85+ (n=188)	91,49	5,32	1,06	1,60	0,00	0,53

Données fournies par l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement

Le tableau présente les moyens de transport les plus couramment utilisés durant l'année précédente chez les participants qui détiennent un permis de conduire (avec ou sans restrictions) et qui conduisent, stratifiés selon l'âge. Le nombre de répondants par catégorie d'âge est précisé. Le tableau indique les fréquences et les pourcentages bruts selon le nombre de répondants. Données recueillies par l'ELCV de 2013 à 2016.

Tableau 3.2

Moyens de transport les plus courants chez les aînés au Canada qui ne conduisent pas

Âge	Au cours de l'année passée, quel était votre moyen de transport le plus courant?				
	Véhicule à moteur (passager) (%)	Transport public ou accessible/taxi (%)	Bicyclette/marche (%)	Fauteuil roulant ou scooter (%)	Ne sais pas/pas de réponse ou refus de répondre (%)
65–74 (n=706)	38,39	42,92	14,59	1,98	2,12
75–84 (n=1 073)	50,70	35,88	9,41	2,33	1,68
85+ (n=87)	58,62	32,18	4,60	0,00	4,60

Données fournies par l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement

Le tableau présente les moyens de transport les plus couramment utilisés durant l'année précédente chez les participants qui ne détiennent pas de permis de conduire (actuellement ou n'en ont jamais détenu), qui ont répondu « Ne sait pas/Pas de réponse » ou qui ont refusé de répondre à la question sur la situation de conduite, ou qui détiennent un permis de conduire, mais ne conduisent jamais, stratifiés selon l'âge. Le nombre de répondants par catégorie d'âge est indiqué. Le tableau indique les fréquences et les pourcentages selon le nombre de répondants. Données recueillies par l'ELCV de 2013 à 2016.

et au Koweït a révélé que l'abandon de la conduite double presque le risque de symptômes dépressifs autosignalés (Chihuri *et al.*, 2016). La hausse des symptômes dépressifs est constatée même lorsque l'on tient compte des facteurs de santé et sociodémographiques (Marottloi *et al.*, 1997; Windsor *et al.*, 2007). En outre, des chercheurs aux États-Unis ont démontré une corrélation entre la cessation de conduire chez les aînés (65 ans et plus) et le déclin de la santé générale (Edwards *et al.*, 2009). La recherche sur l'efficacité des interventions visant à faciliter l'abandon de la conduite chez les aînés (p. ex. groupes de soutien ciblés) indique que de telles initiatives peuvent réduire les symptômes dépressifs et aider les gens à composer avec le fait qu'ils ne conduisent plus, bien qu'une recherche plus approfondie soit nécessaire (Rapoport *et al.*, 2017). Pour certains, le deuil qui accompagne la perte du permis de conduire découle en partie de la perte de spontanéité (Adler et Rottunda, 2006); Metz (2000) propose donc que la véritable mobilité inclue aussi « la possibilité de faire des voyages qui ne sont pas réellement effectués » [traduction libre] (c.-à-d. la capacité d'être mobile sans avoir à planifier, par exemple de se rendre rapidement dans la famille en cas d'urgence). Certains aînés ont également du mal à justifier le fait de payer pour différents modes de transport (p. ex. taxi ou autobus) pour les voyages discrétionnaires quand ils ont cessé de conduire (Musselwhite et Haddad, 2008), même s'ils économisent les coûts de la conduite d'une automobile. Il n'est peut-être donc pas surprenant que l'aide gratuite que les gens de 65 ans et plus reçoivent le plus fréquemment au Canada soit le transport (Hudon et Milan, 2016).

Au Canada, la délivrance des permis de conduire est du ressort des provinces et des territoires. Ces pouvoirs incluent les décisions touchant les normes de délivrance et de révocation. Il existe par conséquent des différences au pays en ce qui concerne les exigences pour le renouvellement, la fréquence et le type d'examen et les mécanismes déclenchant le renouvellement de permis (p. ex. l'obligation de passer un examen ou d'obtenir une attestation d'un médecin après un certain âge) ou sa révocation (p. ex. Gouv. de l'Ont., 2017; Gouv. de la C.-B., s.d.). Une analyse de plusieurs études a révélé que le seul recours à un examen en fonction de l'âge n'est pas un moyen efficace de réduire les taux d'accident chez les conducteurs âgés (Dobbs, 2008).

Une similarité concernant la délivrance de permis aux conducteurs âgés au Canada est le fait que tous les systèmes ont adopté une approche tout ou rien (c.-à-d. un permis complet ou aucun permis). Toutes les provinces offrent une formule de délivrance particulière pour les nouveaux conducteurs, qui inclut des restrictions comme un taux d'alcoolémie nul et une limite du nombre de passagers (Mayhew *et al.*, 2016). De plus, de nombreuses provinces délivrent des permis spéciaux aux personnes souffrant de certains troubles médicaux

(Candrive, s.d.). Un système semblable pour les conducteurs âgés pourrait comprendre des restrictions personnalisées en fonction des limites de la personne, comme l'autorisation de ne conduire que de jour. Un tel système permettrait à un plus grand nombre d'aînés de conduire en toute sécurité et tout confort plus longtemps (Candrive, s.d.).

3.3.2 Importance des déplacements discrétionnaires

De nos jours, de nombreux aînés au Canada disposent de la capacité financière et du temps pour voyager pour le plaisir (Turcotte et Schellenberg, 2006; RBC, 2015; StatCan, 2015d). Dans un sondage en ligne canadien effectué auprès de personnes de plus de 50 ans par Ipsos Reid pour le compte de la RBC, prendre le temps de voyager a été cité comme un élément important de la vie par plus de 60 % des retraités et comme une des principales activités que 70 % des travailleurs âgés s'attendent à faire à la retraite (RBC, 2015), comme c'est le cas de la persona de Patrick. Le voyage multigénérationnel en particulier, souvent avec la famille, est une forme privilégiée de voyage pour les aînés.

PATRICK (65 ans)
Alberta

Patrick a récemment pris sa retraite après une fructueuse carrière de 35 ans comme dirigeant d'une entreprise pétrolière et gazière, et lui et sa femme Lauren sont heureux de pouvoir maintenant s'attaquer à la liste des voyages qu'ils rêvent de faire. Ils sont plutôt à l'aise et adorent voyager. Tous deux sont également passionnés de golf et préfèrent apporter leur propre équipement. Patrick admet que ses besoins de transport ont changé ces dernières années. Ses douleurs dorsales, qu'il traite par des médicaments, sont une grande inquiétude et il ne peut plus soulever des charges aussi lourdes qu'auparavant.

Patrick et Lauren ont une fille, Rebecca, qui vit à Vancouver avec son mari et son fils en bas âge. Ils prévoient leur rendre visite et pensent que le moment est venu de cocher un élément de leur liste : visiter les Rocheuses en train. Pour ce voyage, ils devront tout d'abord se rendre en avion de Calgary à Edmonton, où ils monteront dans le train à bord duquel ils ont réservé une cabine privée jusqu'à Vancouver.

suite à la page suivante

Plusieurs aspects du voyage inquiètent Patrick et Lauren :

- Auront-ils suffisamment de temps pour se rendre de l'aéroport à la gare? Y a-t-il une navette ou devront-ils compter sur le taxi?
- Comment parviendront-ils à transférer leurs bagages, y compris leur équipement de golf, de l'aéroport à la gare?
- Seront-ils en mesure d'obtenir les tout derniers renseignements de transport sur l'avion et le train sur leurs téléphones intelligents?

Il existe peu de données publiques réparties selon l'âge au sujet des voyages. Les chiffres de Statistique Canada montrent qu'en 2016, les personnes de 65 ans et plus ont effectué approximativement 50 000 voyages intérieurs (dont environ 30 % avec nuitée), pour des dépenses d'environ 6,6 millions de dollars (StatCan, 2017a). Cependant, il ne semble pas y avoir de renseignements détaillés sur les déplacements internationaux. Ce que l'on sait, c'est que les gens vivant au Canada effectuent un nombre significatif de voyages vers d'autres pays, avec plus de 20 millions de visites aux États-Unis en 2014 et plus de 8 millions dans d'autres pays (StatCan, 2016b, 2016c), mais les données ne sont pas réparties selon l'âge.

On dispose de renseignements sur l'utilisation de l'avion, du train et de l'autocar et généralement, ceux-ci permettent d'évaluer la popularité relative de chaque mode de transport. On estime que 131 millions de personnes ont pris l'avion au Canada en 2015, environ 60 % pour des vols intérieurs, 20 % pour des vols reliant le Canada et les États-Unis et 20 % à destination d'autres pays (TC, 2016a). Approximativement 90 % de ces passagers sont passés par l'un des 26 aéroports du RNA. Les trois aéroports canadiens les plus achalandés sont l'aéroport international Pearson de Toronto, l'aéroport international de Vancouver et l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal (TC, 2016a). Air Canada et WestJet dominaient le marché des transporteurs intérieurs en 2015, et le Canada comptait plusieurs autres transporteurs notables, comme Porter Airlines (un transporteur régional basé à Toronto) et les deux plus gros transporteurs d'agrément du pays, Air Transat et Sunwing Airlines (TC, 2016a). La compagnie de transport ferroviaire de passagers du Canada, VIA Rail Canada, a transporté 3,82 millions de passagers en 2015, soit légèrement plus que l'année précédente, mais tout de même moins que son record de 4,6 millions en 2008 (TC, 2016a). On en sait moins par contre sur les voyages par autocar. En 2006, l'année la plus récente pour laquelle Statistique Canada a publié des données sur le nombre de passagers, 16,8 millions de personnes ont eu recours aux services d'autocar au Canada (TC, 2012). La plus grande société d'autocar du Canada est Greyhound (Greyhound, 2016a) et de 2003 à

2013, le nombre de sociétés d'autocar a nettement décru, passant de 32 à 18 (TC, 2014, 2016f). Enfin, en 2015, les navires de croisière internationaux ont transporté près de 1,34 million de passagers aux principaux ports canadiens, dont approximativement 60 % à Vancouver, 17 % à Halifax et 9 % à Québec (TC, 2016a). Le plus gros exploitant de traversiers au pays est BC Ferries, qui a transporté 16,7 millions de personnes sur diverses routes en 2015 (TC, 2016a).

La recherche sur les aînés montre une corrélation entre un certain nombre de facteurs et l'augmentation des voyages avec nuitée. Par exemple, les voyages d'agrément augmentent avec les revenus pour les aînés (50 ans et plus) aux États-Unis (Jang et Ham, 2009). Le fait d'être marié accroît aussi la participation aux voyages (Jang et Ham, 2009). Un questionnaire d'entrevue destiné aux aînés (55 ans et plus) en Espagne a révélé que le fait de disposer de revenus élevés et de considérer avoir du temps était relié à une plus grande probabilité de voyager (Alén *et al.*, 2016). Cette recherche a aussi montré que les aînés qui avaient voyagé pour leurs loisirs par le passé (quel que soit l'âge) étaient plus enclins à le faire dans le futur (par rapport à ceux qui n'avaient pas voyagé) (Alén *et al.*, 2016). L'étude a également constaté que les aînés semblaient avoir différentes préférences de voyage par rapport aux autres groupes démographiques. Par exemple, les voyages organisés (notamment avec des voyagistes) sont plus populaires auprès des aînés qu'auprès des adultes plus jeunes — qui préfèrent les voyages indépendants ou autonomes —, pour une variété de raisons, comme le fait de ne pas être seuls, la sécurité ou la commodité (Alén *et al.*, 2016). Cependant, les aînés constituent un groupe hétérogène en ce qui concerne les préférences de voyage. Par exemple, les baby-boomers (nés entre 1946 et 1964) aux États-Unis sont, en moyenne, plus enclins à effectuer des voyages d'agrément que les adultes nés avant eux, mais ces derniers dépensent généralement plus d'argent lorsqu'ils voyagent (Jang et Ham, 2009).

3.3.3 Les besoins de transport dans les communautés rurales ou éloignées

De nombreux aînés au Canada vivent en zone rurale ou éloignée. Environ un cinquième (22 %) des personnes de 65 ans et plus habitent dans des régions situées à l'extérieur des régions métropolitaines de recensement (RMR, soit les régions dont la population dépasse 100 000 habitants) (Turcotte, 2012). Certains vivent dans des collectivités rurales, soit des régions comptant moins de 1 000 habitants, ou éloignées, c'est-à-dire qui ne disposent pas de route pour y accéder (GC, 2015a; StatCan, 2015a). Dans ces communautés, les coûts de l'infrastructure de transport sont plus élevés qu'en région urbaine ou suburbaine en raison de la difficulté d'accès (TC, 2006; GC, 2015a) et de l'impossibilité de réaliser les économies d'échelle nécessaires pour la mise en place d'un réseau de transport en commun économique due à la faible densité

de population (TC, 2006; ASPC, 2011). On a donc très fortement recourt aux véhicules personnels pour les trajets courts et longs dans les collectivités rurales, tout comme aux autocars pour se rendre à l'extérieur (Conseil des sous-ministres, 2010), bien que le ratio élevé entre les coûts d'exploitation et l'achalandage puisse causer des fermetures de lignes (voir la section 4.2.4). Pour certains aînés qui résident à l'extérieur des grandes villes, il est souvent nécessaire de voyager sur de grandes distances pour se rendre à un rendez-vous (p. ex. médical). Les peuples autochtones vivant en communauté rurale ou éloignée ont en outre des besoins de transport uniques (encadré 3.2).

Encadré 3.2

Les besoins de transport des peuples autochtones vivant dans les collectivités éloignées

Une forte proportion (58 %) de collectivités éloignées sont principalement peuplées d'Autochtones (StatCan, s.d.). Ce chiffre est notablement supérieur dans le Nord, où les communautés autochtones représentent 77 %, 89 % et 91 % des communautés éloignées actives (c.-à-d. qui utilisent l'électricité ou d'autres sources d'énergie) dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et au Yukon, respectivement (StatCan, s.d.).

Les lacunes en matière de transport aérien disponible ont entraîné des problèmes uniques pour les voyages dans les communautés Inuit Nunangat de l'Arctique canadien. Si la culture inuite est basée sur le déplacement et repose fortement sur les moyens traditionnels utilisant la glace de mer (ICC, 2008, 2014), l'Inuit Circumpolar Council (un organisme à but non lucratif de défense des droits des Inuits et de protection de l'Arctique) reconnaît que le contact avec les peuples non inuits au cours du 20e siècle a imposé des changements sociohistoriques aux communautés nordiques (ICC, 2008, 2014). En réaction, les leaders inuits et les membres de la communauté ont exprimé la nécessité de s'adapter à certaines pratiques non traditionnelles — notamment en ce qui concerne les modes de transport — pour promouvoir la stabilité économique, tout en assurant la rétention des membres de la communauté et la préservation du mode de vie ancestral (ICC, 2008, 2014). TC reconnaît les déficits de transport dans les collectivités autochtones rurales et éloignées et les obstacles et les besoins uniques des Inuits et des Premières Nations dans l'Arctique (TC, 2016g, 2016h). De plus, d'après certains, les critères des programmes fédéraux d'infrastructure ne tiennent pas compte des conditions dans le Nord ou des besoins des résidents, les excluant ainsi (TC, 2016h). Mener des consultations directes fréquentes avec les peuples autochtones, et tôt dans le processus, et intégrer le savoir traditionnel aideraient à résoudre efficacement les problèmes de transport dans les communautés autochtones (ICC, 2008, 2014; TC, 2016h).

3.4 L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE VOYAGEURS ÂGÉS EST UNE OPPORTUNITÉ ÉCONOMIQUE

Un système de transport inclusif augmentant le nombre de voyageurs offre un ensemble d'avantages sociaux qui dépassent de loin l'échelle de l'individu. Il promeut l'équité et l'inclusion sociales pour tous au Canada, notamment — mais pas seulement — pour les aînés. Une hausse du nombre de voyageurs âgés peut aussi mener à des interactions intergénérationnelles de grande qualité, un effet dont on a prouvé qu'il réduisait les comportements âgistes (Caspi, 1984; Schwartz et Simmons, 2001). L'augmentation des voyages peut aussi exposer les aînés à un plus grand nombre de gens, ce qui combat les stéréotypes âgistes et peut accroître l'estime de soi (Cuddy *et al.*, 2005). De plus, un système de transport inclusif pourrait aider les aînés à conserver leur indépendance et leur mobilité plus longtemps et empêcherait le déclin de santé physique et mentale parfois associé à la perte de mobilité.

Le nombre de voyageurs âgés est en croissance et la tendance devrait se poursuivre. Une étude sur les voyages à l'étranger en Nouvelle-Zélande a constaté que le groupe d'âge ayant connu le taux d'augmentation des voyages le plus rapide entre 1999 et 2009 était celui des 60-69 ans (131 %), suivi des 70 ans et plus (81 %) (NZMBIE, 2009). Le gouvernement du Canada estime que le nombre total de visiteurs au Canada augmentera de 45 % chez les personnes de 65 ans et plus entre 2010 et 2020, contre une hausse de seulement 21 % de l'ensemble des voyageurs (TC, 2012). Cette croissance signifierait que 23 % des voyageurs entrant au pays seraient âgés de 65 ans et plus en 2020, contre 19 % en 2010 (TC, 2012).

Des experts estiment que le secteur des voyages pour les aînés a le potentiel de croître encore plus. Par exemple, une étude réalisée aux États-Unis, qui a sondé des adultes avec déficience, a révélé que si une majorité des répondants (71 %) avaient voyagé durant les deux années précédentes, une partie non négligeable d'entre eux (29 %) ne l'avait pas fait (Mandala Research LLC, 2015). Une étude des voyageurs aériens menée au Royaume-Uni a constaté que par rapport aux adultes plus jeunes, peu de gens âgés de 60 ans et plus avaient effectué au moins un vol international au cours de l'année précédente (Department for Transport, 2014). Si le comité d'experts n'a pas pu trouver d'enquêtes semblables pour le Canada, ou sur les aînés en particulier, ces résultats indiquent que ce sous-ensemble du marché des voyages a un potentiel d'augmentation. Une façon d'accroître les voyages est de faire en sorte que le système de transport réponde aux besoins de tous les passagers, dont les aînés. Comme l'explique Frye (2015b) :

> [...] le choix des destinations de vacances des touristes âgés et handicapés sera influencé bien plus que chez les autres groupes d'âge par l'inquiétude quant à l'accessibilité totale du voyage, de l'aéroport de départ à l'hôtel de destination, à la facilité de se déplacer à destination, dans la ville ou à l'intérieur du centre de villégiature. [traduction libre]

Le fait que davantage de gens se déplacent à destination signifie que plus d'argent entre dans l'économie locale. On estime que les voyageurs américains avec déficience de tous âges ont dépensé 34,6 milliards de dollars US ces deux dernières années (Mandala Research LLC, 2015). Cela signifie une moyenne d'environ 500 dollars US par voyageur et par voyage (Mandala Research LLC, 2015). Ces voyageurs ont également encouragé un grand nombre d'entreprises durant leurs voyages, pratiquement tous mangeant au restaurant et près des trois quarts logeant dans des hôtels. En outre, 43 % des voyageurs avaient pris l'avion au cours des deux années précédentes et 12 % avaient emprunté le train (Mandala Research LLC, 2015).

Un système de transport plus accessible et mieux adapté aux aînés pourrait attirer les voyageurs étrangers et promouvoir les voyages intérieurs. Mettre sur pied un système de transport fiable et fonctionnant avec des horaires cohérents et réguliers favoriserait également le tourisme. Les voyageurs sont des consommateurs de moyens de transport et de nombreux consommateurs sont prêts à transférer leurs dépenses en fonction de leur expérience ou de leur perception d'une entreprise (Forrester, 2016). Selon une étude réalisée par un groupe d'experts, « des installations de transport public sans obstacle » sont essentielles pour qu'une destination soit considérée comme « adaptée aux aînés » (Lee et King, 2016). Dans l'ensemble, la même étude a constaté que l'accessibilité était plus importante que tous les autres paramètres (commodités, services complémentaires et ressources touristiques) au moment de déterminer « l'attrait touristique pour les aînés » (Lee et King, 2016). Plus d'un quart des voyageurs des États-Unis avec déficience ont effectué un voyage à l'étranger ces cinq dernières années, au cours duquel ils ont dépensé en moyenne 2 500 dollars US (bien plus que le montant moyen d'environ 500 dollars US par voyageur) (Mandala Research LLC, 2015). Selon une étude réalisée en Europe, les dépenses par vacances sont de 620 € en moyenne par voyageur. On estime que les revenus potentiels du tourisme des personnes à mobilité réduite se situent entre 83 et 166 milliards € en Europe seulement (cité dans Alén, 2012).

À de nombreux égards, les aînés sont des consommateurs idéaux pour l'industrie du voyage et du tourisme. Une étude s'appuyant sur un sondage menée auprès d'adultes aux États-Unis a relevé que la fréquence des voyages avec nuitée

augmente avec l'âge jusqu'à 79 ans et que les voyageurs âgés dépensent plus à l'occasion d'un voyage que les voyageurs plus jeunes (Hung *et al.*, 2007). Cette tendance à la hausse des dépenses correspond aux résultats d'autres études. Par exemple, les voyageurs des États-Unis avec déficience âgés de 65 ans et plus dépensent en moyenne plus en billets d'avion que les autres groupes d'âge (Mandala Research LLC, 2015). Un rapport de Deloitte (2010) estime que les baby-boomers américains (nés dans les années 1950 ou 1960) possèdent 60 % de la richesse du pays et sont représentent 40 % des dépenses effectuées. De plus, les voyageurs âgés ont moins de probabilités de subir l'effet des récessions économiques (Commission européenne, 2013, citée dans Frye, 2015b). Par exemple, entre 2006 et 2011, le marché du tourisme européen a subi le contrecoup du ralentissement économique et a enregistré une baisse des voyages dans tous les groupes d'âge, sauf chez les 65 ans et plus (Commission européenne, 2013, citée dans Frye, 2015b). Les voyageurs retraités ont le loisir de voyager fréquemment, longtemps et en dehors des périodes de pointe. Ils peuvent aussi voyager en famille (avec leurs enfants et leurs petits-enfants, par exemple) et apporter donc d'autres touristes. Ce phénomène est illustré par la persona de Marie.

MARIE (89 ans)
Nouvelle-Écosse

Marie est une veuve anciennement femme au foyer, qui a emménagé avec sa fille Jackie et son gendre Fred après que leur enfant soit parti à l'université. Jackie travaille actuellement à temps partiel et prend soin de Marie, qui est atteinte de la maladie d'Alzheimer à un stade précoce et utilise un fauteuil roulant manuel en dehors de la maison à cause d'un problème de genou. Marie n'a jamais voyagé depuis qu'elle a commencé à utiliser un fauteuil roulant et que sa maladie lui a été diagnostiquée. De plus, elle a tendance à vite se fatiguer quand elle n'est pas chez elle pour de longues périodes et les lieux bruyants et peuplés la stressent.

Marie a une sœur en Floride qu'elle n'a pas vue depuis 15 ans. Cette année, Marie aura 90 ans et Jackie veut marquer l'occasion en s'envolant avec son mari et sa mère pour la Floride afin de rendre visite à sa tante.

suite à la page suivante

Plusieurs aspects du voyage inquiètent Jackie et Marie :

- Pourront-elles obtenir une assurance-maladie pour Marie?
- Est-ce que Marie sera à l'aise dans l'avion et dans des aéroports bondés? Le personnel est-il formé au maniement des fauteuils roulants et préparé aux urgences médicales?
- Jackie et Fred pourront-ils obtenir de l'aide pour décharger et enregistrer leurs bagages? Un service d'assistance est-il offert à l'aéroport et si c'est le cas, à quel coût?
- Comment se débrouilleront-ils avec le fauteuil roulant de Marie à bord de l'avion? Trouveront-ils de l'aide pour l'embarquement et le débarquement?

Les bienfaits économiques de mettre en place un système de transport inclusif peuvent être particulièrement grands dans le Canada nordique. Le manque d'infrastructure de transport dans le Nord est un grave problème qui « entraîne une perte de potentiel économique » (TC, 2016h). Une infrastructure de transport meilleure et plus accessible répondrait aux besoins de la population locale, en grande partie autochtone, et permettrait à davantage de gens de visiter le Nord, ce qui serait économiquement avantageux pour les résidents. Le désir de visiter le Nord est illustré par la récente mise en service de navires de grandes dimensions vers le Nunavut. En août 2016, 1 000 passagers effectuant le voyage du passage du Nord-Ouest à bord du *Crystal Serenity* ont débarqué à Cambridge Bay, au Nunavut (Brown, 2016). Bien que les navires de croisière soient courants dans la région (environ cinq d'entre eux y font escale chaque année), le *Crystal Serenity* est dix fois plus gros que le plus imposant des bâtiments s'y étant rendus jusque-là (Brown, 2016; Hopper, 2016). En juin 2017, le coût du voyage du passage du Nord-Ouest était de 29 000 à 160 000 $ environ (Crystal Cruises, 2017); le prix élevé des billets porte à croire que les passagers disposent de revenus conséquents et ont de fortes probabilités de dépenser de l'argent dans les collectivités qu'ils visitent.

3.5 LACUNES DANS LES CONNAISSANCES ET CONCLUSIONS

Le comité d'experts a répertorié plusieurs insuffisances dans les connaissances qui empêchent une analyse exhaustive des besoins et préférences de transport des aînés au Canada. Premièrement, la recherche sur les habitudes quotidiennes de voyage essentielles des aînés est principalement axée sur les personnes vivant en zone urbaine. Comme nombre d'aînés au Canada habitent dans des collectivités rurales ou éloignées, où le transport public est limité ou nul, il s'agit d'une lacune importante. Deuxièmement, si le comité a été en mesure de trouver des renseignements sur les voyages concernant le Canada en général,

les données ne sont habituellement pas ventilées par âge. Cela rend difficile l'examen des comportements particuliers des aînés. Enfin, bien que le comité d'experts croie que l'augmentation du nombre de voyageurs âgés au Canada aura des bénéfices économiques, il n'existe aucune analyse formelle quantifiant ces retombées potentielles.

Une étude des aînés au Canada révèle qu'ils constituent un groupe hétérogène et de capacités variables. Par conséquent, leurs besoins et préférences de voyages sont divers et dans certains cas, différents de ceux des autres groupes d'âge. De plus, les aînés résidant en région rurale ou éloignée, et plus particulièrement dans les collectivités autochtones, possèdent des besoins uniques. Fait notable, la proportion d'aînés est en croissance chez les voyageurs et ils représentent une solide force économique. Veiller à ce que le système de transport soit inclusif et accessible à tous favorise l'inclusion sociale, mais pourrait aussi avoir des effets économiques positifs considérables en donnant la possibilité à davantage d'aînés, dont la population est en croissance, de voyager.

4

Les voyages au-delà du porte-à-porte : obstacles et possibilités

- Planification du voyage
- Trajet entre le domicile et l'aéroport ou la gare
- Se rendre de l'aérogare ou la gare au véhicule de transport
- Embarquement et conditions à bord
- Déplacements entre les véhicules de transport
- Après le voyage
- Lacunes en matière de connaissances et conclusions

4 Les voyages au-delà du porte-à-porte : obstacles et possibilités

Principales constatations

- Des obstacles surgissent à chaque étape d'un voyage au-delà du porte-à-porte, de la planification à l'arrivée à destination, en passant par l'accès et au voyage à bord des véhicules de transport.
- Si certains obstacles sont propres à une étape du voyage, d'autres, comme ceux reliés à l'orientation, apparaissent tout au long du trajet.
- Les conditions climatiques, l'étendue géographique, la faible densité de population et les milieux socioéconomiques du Canada créent des obstacles à tous les voyageurs du système de transport canadien. Par exemple, la météo peut entraîner le retard ou l'annulation de déplacements en hiver. Ces obstacles peuvent être plus aigus pour les voyageurs âgés.
- Un ensemble de façons de faire pourrait minimiser les obstacles auxquels font face les voyageurs âgés et rendre le système de transport plus inclusif, améliorant ainsi l'agrément de voyage pour tous. Les pratiques efficaces sont parfois simples et peu coûteuses à mettre en œuvre, comme les programmes de service à la clientèle et d'assistance adaptés aux aînés qui tiennent compte de leurs besoins particuliers.
- De nombreux intervenants sont responsables de la mise en place de ces pratiques : différents ordres de gouvernement, fournisseurs de services de transport, administrations aéroportuaires, exploitants ferroviaires et de gares de traversiers et voyageurs eux-mêmes. La collaboration entre eux est cruciale pour les procédés relatifs aux voyages multimodaux.
- Les avantages sociaux et économiques qui pourraient résulter de pratiques efficaces sont un incitatif à la collaboration entre le secteur du transport et les différents ordres de gouvernement pour leur mise en œuvre.

Les voyageurs aînés peuvent faire face à plusieurs obstacles durant un voyage. Comme l'examine le chapitre 3 et l'illustrent les personas, les aînés constituent un groupe hétérogène et ces défis touchent les gens de manières différentes. Les obstacles peuvent avoir des origines variées : diversité de compétences et de préférences en ce qui concerne la technologie, limites physiques et de mobilité, perte d'audition et de vision, fatigue et stress qui accompagnent souvent les voyages et absence de connectivité (notamment à Internet) dans les différents modes de transport (p. ex. entre le train et l'avion). Fait important, beaucoup de ces obstacles nuisent à toutes les catégories de voyageurs, mais leur effet peut être plus grand sur les voyageurs âgés.

Les déplacements des aînés offrent également des possibilités, car ceux-ci voyagent parfois pendant de plus longues périodes, en dehors des périodes de pointe et avec d'autres personnes. En plus des retombées économiques qu'il procurerait, un système de transport inclusif encouragerait l'accès équitable à tous les utilisateurs, lequel devrait être promu dans une société favorable aux aînés.

Dans le présent chapitre, les obstacles rencontrés au cours d'un voyage et les possibilités de les surmonter sont présentés en fonction de l'étape du voyage (figure 4.1), qui commence par la planification. Si la majeure partie des publications disponibles portent sur les voyages aériens, le comité d'experts a cherché à inclure également les obstacles touchant les déplacements en train et en autocar. Nombre d'obstacles et de possibilités d'en minimiser les répercussions sont tirés des écrits sur la déficience; il est important de souligner que ces publications n'englobent pas tous les besoins de tous les voyageurs âgés. L'étude touche aussi brièvement les voyages en automobile, quand ils concernent la conclusion du voyage au-delà du porte-à-porte. Le rapport examine également les défis propres aux collectivités rurales et éloignées, particulièrement lorsqu'ils concernent l'accès aux aérogares et aux gares (section 4.2.4).

Dans sa recherche des manières d'améliorer les voyages au-delà du porte-à-porte au Canada, le comité d'experts a considéré la nature hétérogène des aînés. Il s'est aussi concentré sur les possibilités d'améliorer le système de transport canadien qui répondent aux critères suivants :

- Réduisent les obstacles physiques, visuels, auditifs, cognitifs et sociaux;
- Améliorent la sûreté et la sécurité;
- Améliorent la facilité de déplacement;
- Ont un effet démontré;
- Affichent un potentiel d'intégration dans tous les modes de transport;
- Promeuvent l'équité sociale et la connexité.

Dans la mesure du possible, le rapport présente les coûts des innovations réduisant les obstacles et le ou les secteur responsables de leur mise en application. Fait important, le comité d'experts n'a pas cherché à classer ces solutions, mais a plutôt sélectionné celles pour lesquelles il disposait des meilleures données probantes. Beaucoup des options examinées dans ce chapitre peuvent être mises en œuvre au moyen des principes de conception inclusive (section 5.3). Leurs avantages potentiels dépassent les simples voyageurs âgés, ils facilitent les déplacements de tout le monde. Cette précision est importante, puisque le transport accessible est nécessaire pour créer une société inclusive qui « respecte les besoins et les particularités des gens » (AGE, 2002).

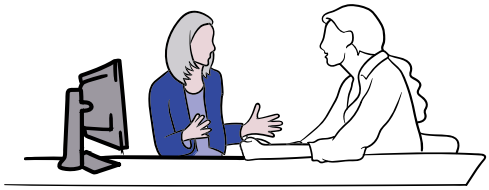
Le chapitre 4 revient sur les personas introduites au chapitre 3 pour illustrer des exemples de pratiques qui favorisent les voyages sans obstacle pour les aînés (scénarios dans les encadrés bleus). À la fin du chapitre, le comité d'experts présente un tableau résumant les obstacles étudiés et les possibilités de les réduire, ainsi que les intervenants chargés de leur mise en pratique (tableau 4.1). Le présent chapitre répond au mandat confié au comité d'experts en répertoriant les tendances internationales et les pratiques prometteuses en matière de prise en compte du vieillissement de la population et en citant des exemples de nouvelles technologies et de solutions innovantes qui s'attaquent aux obstacles rencontrés par les voyageurs âgés.

4.1 PLANIFICATION DU VOYAGE

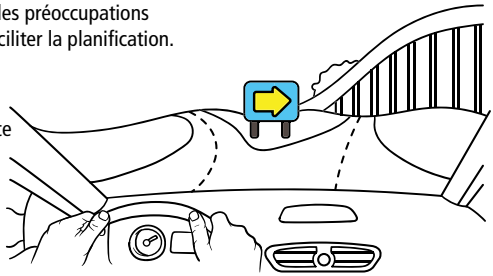
Planifier un voyage peut être stressant. La planification, la réservation, le paiement et le suivi des trajets s'effectuant de plus en plus aux moyens d'applications mobiles et de sites Web et les réseaux de transport en commun étant de plus en plus automatisés, les voyageurs âgés non accoutumés à cette nouvelle façon de faire peuvent être découragés. Les prochaines cohortes seront peut-être plus à l'aise avec les nouvelles technologies, mais il y aura toujours un certain nombre de personnes qui ne se sentiront pas en confiance face à l'utilisation de ces dispositifs et applications mobiles, qui ne pourront pas les utiliser ou qui n'auront pas accès à la technologie en raison de déficiences physiques ou qui n'auront pas les moyens de posséder un téléphone intelligent ou un autre appareil électronique portatif. De plus, il y a d'autres obstacles à la planification d'un voyage, comme le coût et l'absence de services de voyages spécialisés pour les aînés, ou l'ignorance de leur existence.

4.1.1 Information accessible

Faciliter l'accès à distance durant la planification, que ce soit par téléphone ou en ligne, peut permettre à davantage de voyageurs de mieux utiliser le système de transport en leur fournissant des renseignements et des solutions à leurs inquiétudes avant le voyage. L'accès efficace à l'information exige que les données soient présentées de différentes manières (p. ex. verbalement ou visuellement) et dans plusieurs langues. Il nécessite aussi l'offre de documentation et de ressources relatives à l'accessibilité et aux services de voyage disponibles et la communication équitable de tous les renseignements pertinents. L'information doit non seulement être accessible, mais elle doit aussi être fiable, à jour et décrire avec exactitude les caractéristiques du voyage.

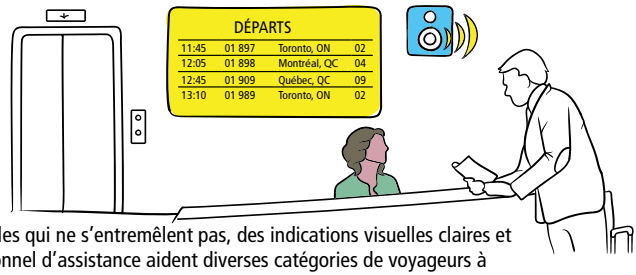


1 La possibilité d'étudier les besoins et les préoccupations avec un conseiller en voyages peut faciliter la planification.



2 Une signalisation claire facilite l'orientation à l'approche de l'aérogare ou de la gare.

3 Des voies prioritaires réservées aux aînés aident à réduire les obstacles à la mobilité et la fatigue.



4 Des annonces verbales qui ne s'entremêlent pas, des indications visuelles claires et la présence de personnel d'assistance aident diverses catégories de voyageurs à trouver leur porte et leur véhicule de transport.

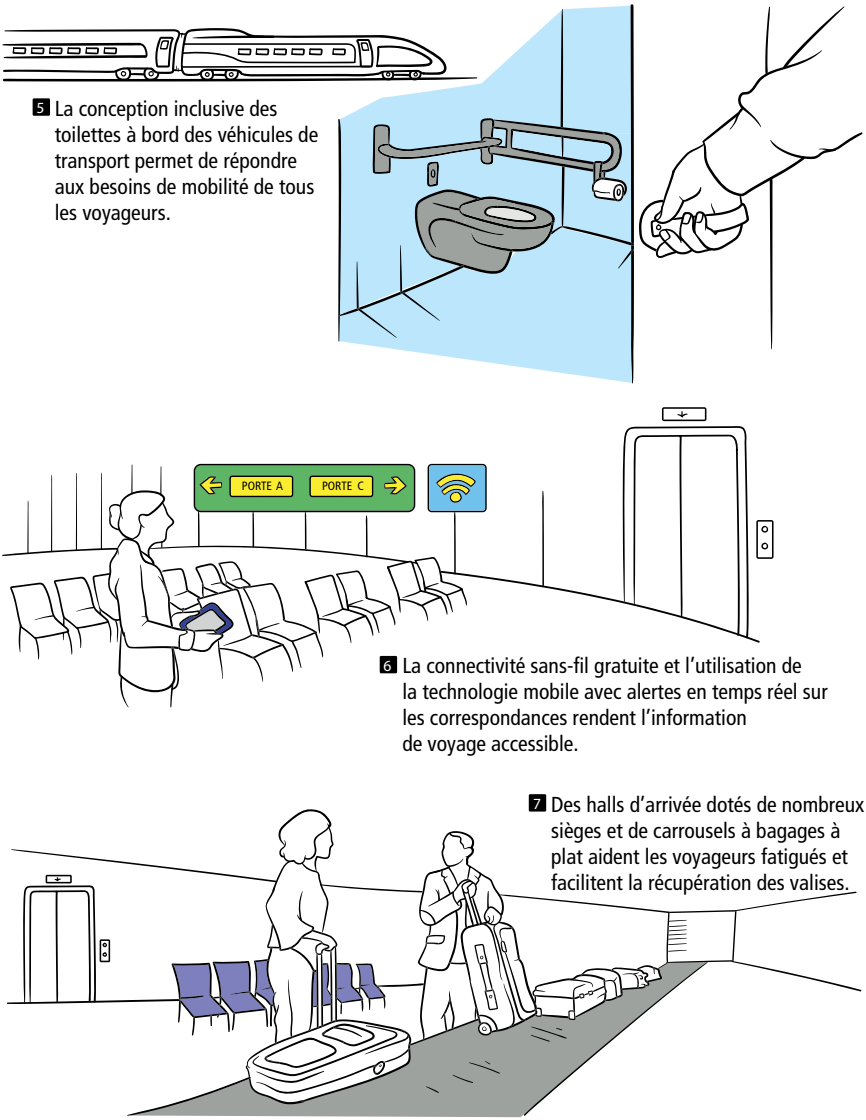


Figure 4.1

Sélection de solutions pouvant améliorer un voyage au-delà du porte-à-porte pour les aînés

La figure illustre des exemples d'activités que comporte un voyage au-delà du porte-à-porte. Des solutions susceptibles de réduire certains obstacles au voyage pour les aînés sont représentées en couleur. Les possibilités illustrées sont des exemples seulement, elles ne représentent pas l'option la meilleure ou la seule.

La Transport Security Administration (administration de la sécurité des transports) des États-Unis (TSA) propose un service d'aide appelé TSA Cares, qui est conçu pour aider les voyageurs souffrant de déficience, de trouble médical ou d'autre problème nécessitant une assistance supplémentaire durant les contrôles de sécurité (TSA, s.d.). Les voyageurs peuvent appeler ce service avant de partir pour savoir à quoi s'attendre au point de contrôle et connaître les politiques et procédures en vigueur (TSA, s.d.). Actuellement, TSA Cares est destiné aux voyageurs avec déficience, mais il pourrait être adapté aux voyageurs âgés. Au Canada, l'ACSTA est responsable du contrôle efficace et efficient des passagers aériens et de leurs bagages (ACSTA, s.d.b). Toutefois, si elle propose une page Web visant spécialement les voyageurs âgés qui ont à passer des points de contrôle (ACSTA, s.d.a), elle n'offre pas de programme spécialement prévu pour aider les voyageurs pendant la planification, tel que TSA Cares.

Les plates-formes en ligne, comme les sites Web, qui constituent des guichets d'information uniques accessibles et centralisés, offrent également l'occasion de simplifier les déplacements. Équiper les voyageurs des outils dont ils ont besoin pour réussir leur planification peut favoriser l'indépendance, l'engagement et l'autonomisation, tout en leur fournissant l'information appropriée pour faciliter la transition d'un mode de transport à un autre. Les sites Web de planification de voyage peuvent suggérer des trajets multimodaux pour un voyage au-delà du porte-à-porte complet. Par exemple, il existe déjà des sites offrant de tels services qui présentent des options de voyage en avion, train, autocar, traversier et voiture, ainsi que les tarifs et le temps de parcours approximatifs (p. ex. Rome2rio, 2017). Cependant, comme d'autres sites similaires, ils ne proposent pas de billetterie commune.

Certaines villes ont également conçu un site Web offrant des services de planification de voyage. Transport for London propose ainsi des services de planification de déplacement entre des adresses, un guide d'utilisation du transport public (p. ex. chemins de fer nationaux, chemins de fer interurbains et autocars, navette fluviale et autocars nolisés) et des renseignements sur les trajets à bicyclette et à pied à Londres (TfL, s.d.b). Il permet aussi de sélectionner les itinéraires en fonction de leur degré d'accessibilité (p. ex. trajets évitant les escaliers mécaniques ou une longue marche) ou du nombre de changements ou de correspondances (TfL, s.d.b). Aux États-Unis, Alaska Airlines offre plusieurs ressources en matière d'accessibilité, notamment des pages Web dédiées et une ligne téléphonique présentant les règles et règlements concernant l'accessibilité, les services de voyage et les limites de poids des dispositifs de mobilité (Alaska Airlines, 2017a). La compagnie aérienne exécute aussi Alaska Listens, un sondage en ligne de sa clientèle, et déclare utiliser tous les commentaires de

ses clients pour « façonner l'avenir d'Alaska Airlines ». Cependant, on ne sait pas vraiment à quel point et comment ces commentaires sont intégrés dans la pratique (Alaska Airlines, 2017b, 2017c).

Au Canada, le gouvernement de l'Ontario a créé Metrolinx, un organisme visant à « améliorer la coordination et l'intégration de tous les modes de transport dans la région du grand Toronto et de Hamilton » (Metrolinx, s.d.). Metrolinx travaille avec des partenaires de recherche comme l'Inclusive Design Research Centre de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario à améliorer l'accessibilité à l'information et à la communication (Metrolinx, 2014). Il a apporté des changements pour accroître l'accessibilité de son site Web, tels que le recours à des couleurs très contrastantes, des liens rapides pour redimensionner le texte et la reconnaissance des lecteurs d'écran populaires (Metrolinx, 2014).

Certains sites Web de voyages commencent à admettre les besoins particuliers des aînés. Tripadvisor.com inclut l'âge dans le profil de ses membres et a créé un forum à l'intention des voyageurs âgés (définis comme les 50 ans et plus) sur lequel les usagers peuvent poser des questions ou formuler des commentaires et des conseils sur des sujets donnés (Kazeminia *et al.*, 2015). Les deux principaux obstacles avant le voyage répertoriés sur ce forum sont les préoccupations concernant les limites physiques et les voyages sans accompagnateur (Kazeminia *et al.*, 2015). L'industrie du voyage peut aussi produire de l'information destinée aux familles qui voyagent avec des proches âgés et aux aînés voyageant seuls, deux catégories de personnes qui font face à des obstacles uniques dans le déroulement d'un voyage.

L'information pertinente pour les voyageurs âgés peut aussi provenir d'organismes d'agrément et de guides de ressources qui recensent les destinations conformes aux normes d'accessibilité. Au Canada, plusieurs applications mobiles et guides de ressources aident les voyageurs à évaluer l'accessibilité physique et l'inclusivité des destinations (iTunes, 2017a, 2017c, 2017d; Access Now, s.d.). En outre, des initiatives cherchent à harmoniser les données existantes sur une même plate-forme (Accessibility.Cloud, s.d.).

Les aînés peuvent s'inquiéter de la façon dont divers troubles de santé nuisent à leur aptitude à voyager. Les fournisseurs de voyages pourraient introduire des programmes évaluant si un passager potentiel est en état de prendre l'avion d'après les renseignements qu'il fournit. Ce programme viserait à offrir la tranquillité d'esprit aux voyageurs souffrant de problèmes de santé et à prévenir les urgences médicales à bord. Par exemple, bien que British Airways ne possède pas de programme spécial, son site Web comporte une

section consacrée aux renseignements sur la santé en voyage. Il répertorie les opérations chirurgicales et les problèmes médicaux courants et indique pour chacun d'eux s'il est nécessaire pour les passagers de communiquer avec son service d'autorisation médicale des passagers (Passenger Medical Clearance Unit) avant de monter à bord d'un avion (BA, s.d.). De même, des compagnies aériennes comme Medaire offrent des évaluations téléphoniques de l'aptitude à effectuer un voyage aérien (Medaire, s.d.).

4.1.2 Services en personne utiles pour les voyageurs âgés

Les voyagistes sont bien placés pour organiser les déplacements des aînés souhaitant voyager seuls, avec des membres de leur famille ou au sein de groupes de pairs. Fait important, selon le comité d'experts, les conseillers en voyages peuvent se révéler très efficaces s'ils connaissent les besoins et les préférences des voyageurs âgés et évitent de faire preuve d'âgisme. Les voyages organisés fournissent des accompagnateurs et réduisent la planification nécessaire, ce qui peut accroître le nombre de voyageurs âgés et aider ainsi les entreprises à concrétiser un débouché économique. De plus, les voyages en groupe peuvent profiter à la fois aux personnes et aux groupes en assurant l'inclusion sociale des aînés. Certaines compagnies adaptent déjà leurs services aux voyageurs âgés. Par exemple, des organisateurs de voyages proposent des forfaits aux voyageurs âgés (p. ex. SDT, s.d.a) et leurs politiques de fonctionnement suivent un plan de services accessibles conforme aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* (SDT, s.d.b). Il existe également un organisme à but non lucratif à vocation éducative fondé sur la croyance que « l'apprentissage tout au long de la vie est un élément vital du bien-être général » [traduction libre] (Road Scholar, s.d.b). Il offre des voyages éducatifs généralement pour les personnes de plus de 50 ans (Road Scholar, s.d.a). Il est à noter que nombre des offres de cet organisme sont taillées pour les aînés souhaitant voyager avec leurs petits-enfants (Road Scholar, s.d.a).

Encourager les organisateurs de voyages à concevoir des voyages en groupes et à offrir un service à la clientèle souple et adapté aux aînés, qui entretien une culture de voyage équitable, bénéficierait non seulement aux voyageurs âgés, mais aussi à quiconque souhaite voyager. Ces options pourraient répondre aux besoins divers des aînés au-delà des questions d'accessibilité, comme l'amélioration de la sécurité et l'agrément général. Elles donneraient aux conseillers en voyages la possibilité de réduire les obstacles durant la planification et d'aider les aînés qui ont envie de voyager. En outre, comme de nombreux aînés voyagent avec leur famille, les voyagistes et les conseillers peuvent aider les proches et les fournisseurs de soins à planifier les déplacements par des moyens de transport et des excursions adaptés aux aînés, mais qui conviennent aussi à toute la famille.

Un billet unique et unifié pouvant servir à plusieurs modes de transport en commun au cours d'un même voyage (p. ex. billetterie commune) pourrait simplifier la planification pour tous les voyageurs. Un tel billet réduirait le nombre de points d'achat et les procédures d'enregistrement, un avantage illustré dans le scénario de Patrick. Idéalement, la billetterie commune pourrait favoriser la coordination entre les modes de transport, comme bien tenir compte des retards de vols dans la dernière partie du voyage (p. ex. les voyageurs qui en sont victimes seraient alors automatiquement transférés sur un vol, un train ou un autocar suivant). Les voyages sont compliqués par l'absence de connexion entre les gares ferroviaires et d'autobus et les aérogares dans la plupart des grandes villes canadiennes. Il n'existe actuellement aucune option d'achat d'un billet unique pour les voyages empruntant plusieurs modes de transport régis par le gouvernement fédéral au Canada, mais certaines sociétés de transport en commun municipales proposent une billetterie commune. En Colombie-Britannique, les billets de TransLink permettent d'accéder aux autobus, trains et traversiers municipaux de la région métropolitaine de Vancouver (TransLink, 2017b). Idéalement, un voyageur pourrait acheter un titre comprenant, par exemple, un billet d'avion et un billet de train du Union Pearson Express entre l'aéroport international de Toronto Pearson et le centre-ville. Aux Pays-Bas, la compagnie aérienne KLM propose aux voyageurs des options de billetterie commune incluant les correspondances avec le train et l'autocar à l'intérieur du pays et partout en Europe (KLM, 2017).

PATRICK (65 ans)
Alberta

Patrick est heureux d'avoir trouvé une option « Réserver plusieurs méthodes de voyage » sur le site Web de la compagnie aérienne, qui lui permet d'acheter un même billet pour l'avion et le train. Il compose le numéro gratuit et est mis en relation avec un agent d'aide au voyage qui lui explique comment lui et Lauren peuvent effectuer la correspondance entre l'aéroport d'Edmonton et la gare. Patrick a le plaisir d'apprendre qu'en réservant un billet commun, lui et Lauren n'auront à enregistrer leurs bagages qu'une seule fois, car ceux-ci seront automatiquement transférés de l'avion au train.

suite à la page suivante

Le jour de leur départ, Patrick et Lauren se rendent en voiture à l'aéroport de Calgary et se garent au stationnement de longue durée. Ils y enregistrent leurs bagages, leurs bâtons de golf inclus, et un préposé confirme qu'ils seront directement acheminés de l'avion au train. Patrick et Lauren prennent ensuite la navette vers la zone des départs. Alors qu'ils sont dans la navette, Lauren vérifie les derniers renseignements concernant leur vol sur son téléphone intelligent et constate qu'il devrait décoller à l'heure.

Dans l'avion, Patrick et Lauren rechargent leurs téléphones intelligents et leurs tablettes et se connectent au réseau WiFi de bord, ce qui leur permet de vérifier le statut de leur train. Le vol se passe bien, mais à l'atterrissage à Edmonton, le commandant annonce que le débarquement s'effectuera avec un léger retard à cause des conditions météorologiques. Un agent de bord se dirige vers eux et leur explique que comme ils manqueront la navette qu'ils devaient prendre pour se rendre à la gare, leurs billets ont automatiquement été transférés sur la navette suivante, qui part 20 minutes plus tard. Soulagés, Patrick et Lauren rassemblent leurs bagages de cabine et à leur débarquement, suivent facilement la signalisation claire qui les dirige vers l'arrêt de la navette. Ils montrent au chauffeur leurs billets, montent à bord et arrivent rapidement à la gare d'Edmonton 45 minutes avant l'heure prévue de départ de leur train. Là, ils présentent leurs billets à la préposée, embarquent dans le train et son guidés vers leur cabine de nuit privée. Une fois installés, ils s'aperçoivent qu'ils ont reçu un courriel de Rebecca, qui a été avertie du statut de leur voyage : « Super, vous avez attrapé votre train malgré le mauvais temps. On se voit demain! »

Patrick et Lauren arrivent le lendemain matin à la gare centrale de Vancouver après un trajet d'une journée. Ils descendent du train et se dirigent vers la zone des bagages, où ils sont heureux de constater que leurs sacs sont arrivés en bon état. Un porteur sympathique s'offre de les aider à charger leurs valises et leur équipement de golf sur un chariot. Tout excités, Patrick et Lauren suivent les panneaux vers la zone de ramassage désignée pour aller à la rencontre de leur fille.

Si les voyageurs peuvent trouver à l'étape de la planification les services qui les aideront dans les tâches physiques durant le voyage (p. ex. manipulation des bagages), ils seront moins inquiets et le voyage proprement dit sera plus attrayant. Voici ce que peuvent être ces services :

- L'aéroport international de Hong Kong offre des options à distance pour le transport des bagages, comme l'enregistrement gratuit à deux gares ferroviaires centrales (MTR, 2016) ou le ramassage et la livraison des bagages à domicile pour les voyageurs situés dans le secteur métropolitain de Hong Kong (pour environ 86 $ par voyage pour un bagage de dimensions normales, tarif en vigueur en juin 2017 (WFS, s.d.)).
- À l'aéroport international de Honolulu, les voyageurs bénéficient d'un service facilitant la manipulation des bagages, grâce à l'enregistrement au volant (ACRP, 2008), alors que l'aéroport international de Vancouver propose des services de porteur à un tarif unique de 10 $ pour trois bagages maximum, tarif en vigueur en avril 2017 (YVR, 2017).
- Les transports publics suisses offrent plusieurs options de transport de bagages, dont l'acheminement de l'aéroport à une gare ferroviaire de destination (pour environ 70 $ pour un bagage, tarif en vigueur en avril 2017). Moyennant un supplément, le bagage est livré directement à une adresse de destination au choix en Suisse (Rail Europe, 2017; STS, s.d.).

Ces types de service peuvent aussi faciliter les voyages multimodaux. Il est à noter que si une partie de ces services permettent à certains voyageurs de ne se pas s'encombrer de leurs bagages, ils exigent généralement un supplément et ne sont donc pas accessibles à tous.

4.1.3 Coût du voyage

Les coûts de voyage peuvent constituer un obstacle pour les voyageurs âgés (Kazeminia *et al.*, 2015), car un facteur déterminant de la diversité de la population vieillissante est la différence de revenus (Viant, 1993). De nombreux services ou aménagements permettant de voyager, comme les services de transport de bagages et l'assurance-voyage, sont offerts moyennant un supplément. De plus, les voyages à bas coût ne sont pas toujours adaptés aux aînés et peuvent augmenter la durée totale du trajet, nécessiter davantage de correspondances et exiger le paiement pour la réservation des sièges et les bagages.

Si la politique du « une personne, un tarif » profite aux voyageurs âgés avec déficience qui volent avec Air Canada et WestJet, elle ne s'applique pas à tous les transporteurs commerciaux canadiens (CCD, 2016), ce qui signifie que les voyageurs qui ont recours à d'autres transporteurs peuvent devoir payer pour leur accompagnateur. Cette incohérence est une entrave au voyage pour les personnes qui n'ont pas les moyens d'acheter un billet supplémentaire et qui

doivent voyager avec une autre compagnie aérienne. Les voyageurs aînés peuvent aussi préférer voyager avec leur famille et les coûts additionnels qu'exigent souvent les services supplémentaires permettant à ces passagers de réduire les obstacles peuvent être prohibitifs. Des défis se dressent également devant les voyageurs qui dépendent d'animaux d'assistance. Ces animaux sont parfois autorisés à bord, mais la réglementation n'est pas claire quant à ceux qui le sont dans les moyens de transport de passagers. Elle stipule qu'un animal d'assistance peut être accepté sans supplément s'il « fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidant pour assister une personne ayant une déficience » (GC, 2012), mais la définition d'un tel organisme est floue.

Pour certaines personnes, l'achat d'une assurance-voyage pour les urgences médicales peut être hors de prix ou impossible en raison d'un problème de santé antérieur (Kazeminia *et al.*, 2015). L'incapacité de contracter une telle assurance est un obstacle particulier au voyage à l'extérieur du Canada, car les systèmes de santé provinciaux et territoriaux assurent la couverture médicale uniquement à l'intérieur du pays. Elle crée donc une inégalité entre les aînés. Les voyageurs âgés nantis ont les moyens de s'offrir une assurance-voyage et des surprimes, comme pour le transport des bagages, qui permettent de surmonter plus facilement les obstacles au voyage, mais qui ne sont pas toujours à la portée des personnes à faibles revenus.

4.2 TRAJET ENTRE LE DOMICILE ET L'AÉROPORT OU LA GARE

Les voyageurs âgés qui ne sont plus en mesure de conduire peuvent devoir compter sur leurs amis ou leur famille pour les amener de chez eux à l'aéroport ou à la gare. S'ils doivent se rabattre sur le transport en commun, il faut alors qu'ils aient accès à l'autobus, au tramway, au métro, au taxi ou au covoiturage. De façon plus large, des limites physiques ou sensorielles peuvent entraver l'orientation — c'est-à-dire la capacité à savoir comment se rendre d'un point à un autre — et nuire ainsi au déplacement, quel que soit le mode considéré.

4.2.1 Trajet en transport en commun vers l'aéroport ou la gare

Le manque de transport en commun accessible favorisant le service au-delà du porte-à-porte est un obstacle pour les voyageurs âgés. Se rendre aux aéroports ou aux gares est souvent compliqué par le fait qu'ils sont souvent situés dans des lieux géographiques éloignés ou difficiles à atteindre (encadré 4.1).

Encadré 4.1
Déménagement de la gare d'autocars d'Edmonton

En 2016, Greyhound Canada a déménagé la gare d'autocars d'Edmonton du centre-ville à la gare VIA Rail, à environ cinq kilomètres de là. Si le nouveau site permet le transport intermodal entre Greyhound et VIA Rail, il était difficile d'accès par le transport en commun municipal en février 2017. L'arrêt de transport public le plus près se trouve à plus d'un kilomètre, n'est desservi que par une seule ligne et le trajet vers la gare est dépourvu de trottoir. Greyhound offre une navette entre la gare d'autocars et la gare d'autobus de la vieille ville, mais seulement deux fois par jour, ce qui signifie que les voyageurs n'ont parfois pas d'autre choix que de prendre le taxi. Cette situation constitue un important obstacle aux personnes désirant emprunter l'autocar, qui n'ont pas les moyens de se payer le taxi, lequel est bien plus coûteux que l'autobus. Cet exemple souligne l'importance des options modales interconnectées et accessibles permettant les déplacements au-delà du porte-à-porte; leur absence crée des obstacles pour les voyageurs, en particulier pour ceux disposant de moyens financiers limités.

(Adams, 2016; Mah, 2016; Kendrick, 2017)

La conception de programmes de transport automobile accompagné pour répondre aux besoins des voyageurs âgés, comme les services communautaires de conducteurs bénévoles et la formation spécialisée pour les conducteurs, peut rendre l'économique transport en commun municipal plus accessible aux voyageurs âgés. Les services communautaires peuvent aussi servir à aider les aînés à accéder aux transports en commun existants. Plusieurs modèles fructueux existent déjà :

- Le programme Bus Buddy (soit littéralement, *compagnon d'autobus*) à Eugene, en Oregon, apparie, au moyen de centres locaux pour aînés, les usagers réguliers des autobus bénévoles (compagnons d'autobus) aux usagers nécessitant une assistance pour se déplacer dans le réseau de transport en commun (Wacker et Roberto, 2014). Les compagnons d'autobus aident à la planification du déplacement, renseignent les gens sur les trajets d'autobus et accompagnent les usagers durant leur voyage (LTD, s.d.).
- Le projet Attaining Energy-Efficient Mobility of an Ageing Society (Atteindre une mobilité plus efficace énergétiquement dans une société en vieillissement) (AENEAS) appuyait des initiatives de mobilité urbaine destinées aux aînés dans plusieurs villes d'Europe (AENEAS, s.d.a). À Salzbourg, en Autriche, par exemple, un programme de formation au transport en commun présentait le réseau de transport en commun municipal aux aînés, fournissait de l'information, faisait vivre aux participants une simulation de voyage et formait les chauffeurs d'autobus à répondre aux besoins des voyageurs âgés (AENEAS, s.d.b).

- À Paris, les Compagnons du Voyage offrent aux aînés (60 ans et plus) un accompagnement personnel pour leurs déplacements dans les transports publics, à un coût d'environ 32 $ par heure en 2017 (Les Compagnons du Voyage, 2017; AENEAS, s.d.c).

Les services de covoiturage et de hélage peuvent constituer un autre moyen économique de se rendre à une aérogare ou à une gare, mais ils présentent des difficultés pour les aînés qui n'utilisent pas les applications mobiles. De plus, la concurrence entre les services de hélage, les taxis et les exploitants subventionnés par l'État peut réduire le nombre global de véhicules disponibles ainsi que le nombre de véhicules accessibles dans chaque flotte — de nombreux États ont déjà du mal à augmenter le nombre de taxis accessibles (TRB, 2016). Cependant, les fournisseurs de services de hélage se rendent compte du potentiel économique du transport des aînés. Uber, par exemple, a affirmé qu'il offrirait des tutoriels gratuits sur la façon d'utiliser son application mobile aux centres pour aînés et aux maisons de retraite aux États-Unis; on a d'ailleurs noté qu'un grand nombre d'aînés l'utilisent déjà (Dailey, 2017). La quantité d'aînés recourant aux services de hélage augmentera probablement à mesure que les cohortes seront plus à l'aise avec l'usage du téléphone intelligent. À Toronto, Uber a établi un partenariat avec la société de maisons de retraite Revera pour l'exploitation d'UberCentral, un service permettant aux entreprises de réserver des courses pour leurs clients qui ne disposent pas d'un téléphone intelligent (Erlichman, 2016). Elle travaille aussi avec le réseau AGE-WELL pour assurer le soutien à la formation des conducteurs pour les aînés et les personnes avec déficience (AGE-WELL, 2017).

Le concept de *mobilité en tant que service* (MaaS) combine toutes les options de différents fournisseurs de services et différents modes de déplacement en un seul service mobile. Ce mouvement, fondé à Helsinki, vise à offrir une solution de remplacement à la possession d'une automobile si attrayante que les résidents abandonneront leurs véhicules personnels (MaaS Global, s.d.). Depuis 2016, les voyageurs à Helsinki peuvent utiliser une application mobile pour planifier leurs déplacements par tous les modes de transports municipaux (publics ou privés) et payer leur passage (Goodall *et al.*, 2017). Cette application, qui prend en considération non seulement les conditions en temps réel dans les réseaux de transports, mais aussi des préférences de l'usager, permet une mobilité plus axée sur l'utilisateur. Si c'est à Helsinki que le mouvement MaaS est le plus visible, d'autres villes européennes (Paris, Barcelone, Eindhoven, Göteborg, Montpellier, Vienne et Hanovre) et aux États-Unis (Las Vegas, Los Angeles et Denver) ont testé une version locale. Les approches MaaS combinent

les applications mobiles de hélage, comme Uber, avec les applications de planification des déplacements pour permettre de comparer diverses options modales sur une même plate-forme commune (Goodall *et al.*, 2017).

Si les applications de hélage et de MaaS peuvent accroître la mobilité des aînés, surtout dans les villes, il existe également un risque qu'elles remplacent les autres options et réduisent les services offerts aux aînés et aux autres personnes qui n'utilisent pas la technologie pour se déplacer. Il est aussi possible que les services de hélage remplacent les autres options de transport en commun dans les régions rurales, mais on dispose de peu de données sur l'efficacité d'un tel changement en ce qui concerne la mobilité des résidents dans ces régions.

4.2.2 Problèmes de conduite et de stationnement

Les voyageurs âgés qui conduisent jusqu'à l'aérogare ou à la gare peuvent être aidés par plusieurs innovations, comme de simples modifications de leur véhicules, les technologies d'assistance ou les véhicules autonomes (c.-à-d. les automobiles à guidage autonome). Les modifications de véhicule, qui permettent aux aînés de conduire plus longtemps et améliorent la sécurité et la facilité d'utilisation des automobiles, peuvent comprendre la pose de ceintures faciles à boucler ou d'un recouvrement de volant améliorant la préhension (Dickerson *et al.*, 2007). Des innovations telles que les technologies d'assistance qui détectent l'environnement du véhicule (Abraham *et al.*, 2016) et les systèmes capables d'apprendre qui modifient le comportement du véhicule en fonction de l'expérience (Dimitrakopoulos et Demestichas, 2010) pourraient favoriser une utilisation sécuritaire et indépendante des véhicules chez les aînés. Si en 2017, les véhicules autonomes ne sont pas encore offerts à l'achat, ils pourraient permettre aux aînés de conserver leur véhicule personnel dans le futur. Les véhicules autonomes peuvent aussi améliorer la sécurité. Les constructeurs canadiens travaillent activement à concevoir de tels véhicules (Ministère des Transports de l'Ontario, 2016), mais il est important de noter que même si ces derniers arrivent sur le marché, les aînés auront encore besoin d'aide pour passer de la maison à la voiture et de la voiture à leur lieu de destination. Par conséquent, les interactions humaines seront toujours nécessaires.

L'orientation et le stationnement à l'aérogare ou à la gare peuvent constituer une difficulté pour de nombreux voyageurs, notamment les aînés. La signalisation aux abords d'une aérogare ou d'une gare est parfois compliquée en raison du nombre d'options de départ et d'arrivée, de stationnement (p. ex. de courte ou longue durée) et de retour des voitures de location (Mein *et al.*, 2014). Ces obstacles peuvent être plus importants pour les voyageurs âgés souffrant de limites visuelles ou cognitives. La signalisation peut aussi poser problème lorsque plusieurs modes de transport en commun ou plusieurs aérogares ou

gares se trouvent au même endroit, car les changements cognitifs provoqués par le vieillissement rendent difficile l'interprétation de sources d'information multiples (Finucane, 2008; Kazeminia *et al.*, 2015). Dresser l'inventaire des panneaux de signalisation entourant les abords d'un aéroport ou d'une gare et supprimer ceux qui sont redondants, et rendre la signalisation claire, cohérente et similaire à celle des municipalités environnantes peut faciliter l'orientation (Mein *et al.*, 2014).

Le prix du stationnement à proximité de l'aérogare ou de la gare peut aussi être prohibitif pour les voyageurs dont les revenus sont fixes (Mein *et al.*, 2014), ce qui pose un problème aux personnes à mobilité réduite. En général, le prix augmente avec la proximité de l'infrastructure et donc les voyageurs âgés à revenus limités sont parfois obligés d'utiliser des parcs éloignés, lesquels peuvent être vastes, exposés aux intempéries et desservis par des navettes imposant un long temps d'attente. Dans le cas d'une structure multiétagée, il peut être difficile de déterminer le meilleur endroit où se garer pour réduire la distance de marche. Il n'y a parfois pas de chariot à bagages dans les garages, ce qui constitue une autre difficulté pour le transport des valises. Prévoir des chariots et des fauteuils roulants dans les garages aiderait les voyageurs âgés. De même, aménager des rampes aux changements de niveau des trajets piétonniers dans ces mêmes garages assurerait la sécurité des personnes se rendant aux aérogares ou aux gares. Le développement continu d'applications mobiles d'aide à l'orientation vers les places de stationnement libres et à la navigation pour retrouver son véhicule au retour de voyage atténuerait les difficultés de stationnement (Mein *et al.*, 2014).

4.2.3 Gestion des bagages

Au Canada, une fois arrivé à l'aéroport ou à la gare, le voyageur se heurte souvent à l'absence d'aide avant l'enregistrement (CCD, 2016), contrairement à ce qui se fait dans l'Union européenne, où l'assistance doit être offerte entre un point d'arrivée désigné à l'aérogare et l'avion et entre l'aéronef et le point de départ de l'aéroport (UE, 2006) (voir la section 4.3.1). Le manque d'assistance peut constituer un obstacle notable pour les voyageurs âgés ou pour les familles qui voyagent avec des aînés et nécessitent de l'aide à la mobilité ou pour les bagages (section 4.1.2). Actuellement, la réglementation canadienne exige de fournir de l'aide (p. ex. pour les bagages) seulement à l'enregistrement, bien que certains transporteurs ou aéroports offrent cette assistance sur demande (OTC, témoignage d'expert, 2016). Un moyen simple de surmonter cette difficulté est de fournir des chariots à bagages dans les parcs de stationnement et les garages à l'intention des voyageurs qui utilisent leur véhicule personnel pour se rendre à l'aéroport ou à la gare. Les avantages d'offrir des solutions pour aider les voyageurs à décharger et à enregistrer leurs bagages sont illustrés par le cas de Marie.

Bien que les données sur le sujet soient rares, les défis posés par la gestion des bagages lors des déplacements en train ou en autocar sont encore plus grands que lors des voyages aériens. L'embarquement de plain-pied n'est pas obligatoire dans ces modes de transport (Ashby, 2015) et les voyageurs peuvent donc devoir transporter leurs bagages dans des escaliers.

MARIE (89 ans)
Nouvelle-Écosse

Jackie décide de réserver les billets pour la famille par téléphone, car elle a plusieurs questions. Un agent lui explique que tout le personnel est formé pour offrir de l'assistance et décrit les procédures qui aideront Marie à monter à bord et à descendre de l'avion et les protocoles d'urgence médicale. L'agent réserve les billets, joint une note indiquant les services d'accessibilité supplémentaires nécessaires et dirige Jackie vers un site Web offrant une assurance médicale voyage pour les voyageurs à haut risque. La police proposée pour Marie est coûteuse, mais comme il s'agit d'un voyage ponctuel, Jackie choisit de la contracter et de contracter une assurance pour elle-même et pour Fred.

Le jour du départ, Jackie conduit Fred et Marie à l'aéroport en suivant les panneaux vers l'enregistrement au volant et la zone de dépose des bagages. Elle a réservé un stationnement avec valet, lequel est gratuit pour les personnes utilisant un appareil de mobilité et leurs compagnons de voyage. Elle s'arrête dans une zone clairement identifiée et un agent s'approche avec un chariot à bagages. D'autres agents balayent les billets de la famille, déchargent leurs bagages, apposent dessus les étiquettes et remettent à Fred les cartes d'embarquement pendant que Jackie aide Marie à s'asseoir dans son fauteuil roulant. Une fois à l'intérieur de l'aérogare, la famille suit les panneaux vers la ligne prioritaire à la sécurité. Après que leur ont été balayés, un agent aide Fred à charger leurs bagages de cabine sur le convoyeur tandis que Jackie passe dans le détecteur de métaux. Elle demeure à proximité de façon que Marie puisse bien la voir à la sortie du détecteur dans lequel elle a été conduite par un agent de sécurité qui discute avec elle de son voyage.

À la porte d'embarquement, un agent de bord aperçoit Marie et l'avertit lorsque c'est le moment de monter à bord, car tous les trois embarqueront en premier. Quand Marie arrive dans l'avion, deux agents la transfèrent délicatement dans

suite à la page suivante

un fauteuil roulant de bord et rangent soigneusement son fauteuil personnel. Les agents accompagnent Marie, Fred et Jackie à leurs sièges contigus, lesquels disposent d'espace supplémentaire pour les jambes. Bien que l'agent ait offert de l'aider, Marie se sent capable de passer toute seule du fauteuil roulant de bord à son siège en s'appuyant sur Fred. L'agent signale les toilettes accessibles et les avertit que tout le personnel de bord est formé pour prêter assistance au besoin.

Marie trouve l'usage des toilettes durant le vol plus facile que ce à quoi elle s'attendait en raison des grosses poignées qu'elles comportent, mais elle est tout de même rassurée qu'un espace ait été prévu pour que Jackie puisse attendre confortablement à l'extérieur. À l'arrivée, la famille débarque en dernier et Marie est aidée à s'asseoir dans son fauteuil roulant personnel dès qu'elle quitte l'avion. Fatiguée par le voyage, elle a besoin de temps pour reprendre ses esprits et s'assied avec Jackie dans la zone de livraison des bagages où de nombreux sièges sont installés, pendant que Fred récupère leurs valises. Il place ces dernières sur un chariot et la famille se rend au comptoir de location de voiture situé à proximité. Là, ils prennent possession de leur fourgonnette accessible dans laquelle le personnel charge leurs bagages, tandis que Fred aide Marie à prendre place sur son siège. La famille quitte l'aéroport pour le court trajet qui les sépare du domicile de Marie.

4.2.4 Absence de transport vers les aérogares et les gares à cause de leur emplacement géographique

Le lieu géographique du domicile peut constituer un obstacle considérable au voyage. De nombreux aînés dans des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) ont passé leur vie en zone urbaine et y vieilliront, bénéficiant ainsi du transport en commun et des services pour leurs besoins de déplacements (OCDE, 2001). Mais il y a aussi de nombreux adultes d'âge moyen qui habitent dans des banlieues à faible densité de population, où posséder une automobile est essentiel pour la vie au quotidien (OCDE, 2001). Ces personnes rencontreront probablement des obstacles au voyage quand elles cesseront de conduire (OCDE, 2001). Au Canada, les aînés dans les régions rurales sont encore plus dépendants de l'automobile pour leurs déplacements (TC, 2006; Marr, 2015) et tout comme leur âge, leur lieu géographique peut constituer une difficulté supplémentaire pour accéder au système de transport fédéral.

En 2007, l'Agence de la santé publique du Canada a constitué plusieurs groupes de discussion d'aînés (60 ans et plus) vivant dans 10 collectivités dans 8 provinces, de taille allant de moins de 600 à environ 5 000 habitants et représentant divers degrés de ruralité et d'éloignement (ASPC, 2011). Ces

groupes rassemblaient des personnes de divers âges, capacités physiques et statuts socioéconomiques. La recherche a constaté que la plupart des participants conduisaient leur automobile pour se déplacer. Lorsqu'ils n'étaient plus en mesure de conduire, ils s'inquiétaient de la perte d'indépendance à cause de problèmes tels que le transport public limité, le mauvais aménagement des horaires et la piètre qualité de la correspondance des transports en commun et l'absence de transport en commun accessible (ASPC, 2011). De plus, la sous-utilisation des services de transport en commun existants (p. ex. Handivans) due à la petite taille de la population mène parfois à leur annulation à cause du faible taux de fréquentation (ASPC, 2011).

Les résidents des collectivités rurales ou éloignées sont confrontés à d'autres entraves au déplacement parce qu'ils doivent généralement voyager sur de longues distances en raison de leur dispersion et de la dispersion des services (Marr, 2015). La grandeur des distances augmente les coûts pour les usagers de véhicules personnels et d'autres modes de transport, ce qui rend les déplacements particulièrement difficiles (Marr, 2015). En raison de leur faible densité de population, les petites communautés rurales ou éloignées ne peuvent pas atteindre les économies d'échelle nécessaires à certains types d'infrastructure de transport, comme le transport en commun (TC, 2006). Les initiatives de covoiturage peuvent aussi être gênées par le fait que moins de personnes y participent (TC, 2006). Lorsqu'un système de transport existe, il n'est pas toujours conçu pour être accessible — les dispositions sur l'accessibilité au Canada ne s'appliquent qu'aux gares (avions, trains et traversiers) qui accueillent plus de 10 000 passagers par an (Ashby, 2015).

La nécessité d'autocars reliant les collectivités rurales et éloignées a été reconnue par divers gouvernements provinciaux et territoriaux. Le service d'autocars de la Saskatchewan Transport Company (STC) était un exemple de réseau d'autocars à la grandeur d'une province reliant les voyageurs de communautés rurales et éloignées aux autres villes provinciales et aux plates-formes de transport pancanadiennes, comme les gares de Greyhound Canada. La STC était une société d'État subventionnée par le gouvernement saskatchewanais et constituait le seul transporteur interurbain pour de nombreuses communautés rurales; elle assurait par exemple le transport des personnes à faibles revenus (qui constituait jusqu'à 70 % de sa clientèle) et des aînés (STC, 2016). En mai 2017, le gouvernement a fermé le service en raison de la baisse de fréquentation et de la hausse des coûts d'exploitation (Bains, 2017; CBC, 2017b). Cette décision met en lumière un défi inhérent aux communautés rurales et éloignées : bien que la nécessité de services et souvent la satisfaction de la clientèle soient avérées (le plus récent rapport annuel de la STC notait un taux de satisfaction de 93 %), la faible densité de population rend toujours ces services économiquement non viables

(Bains, 2017; STC, 2017). Cette fermeture a éliminé les possibilités de transport pour les résidents des collectivités rurales et éloignées qui comptaient sur la STC pour leurs déplacements. La députée NPD Cathy Sproule a fait remarquer que cette décision aurait des répercussions négatives disproportionnées sur les aînés (Warick, 2017).

En Colombie-Britannique, les Premières Nations, les municipalités et le gouvernement provincial ont investi dans l'amélioration de l'infrastructure de transport, de l'accessibilité et de la sécurité sur la *route 16*, surnommée la *route des larmes* (*Highway of Tears* en anglais) parce que de nombreuses femmes autochtones ont été portées disparues ou ont été retrouvées assassinées le long de cette route (CSFS, 2006; CBC, 2017a). Pour améliorer l'accès au transport, ce regroupement a financé un service d'autocars, un programme de formation de chauffeurs issus des Premières Nations et une infrastructure de sécurité (p. ex. des abris d'autocar avec surveillance par caméra) et a collaboré avec des entreprises comme BC Transit pour faciliter la correspondance avec les modes et systèmes de transport de toute la province (Bains, 2017; Gouv. de la C.-B., 2017). Le premier itinéraire, entre Smithers et Moricetown, est entré en service au début 2017 et deux autres (Burns Lake-Prince George et Burns Lake-Smithers) ont été ajoutés en juin 2017 (CBC, 2017a).

Les communautés nordiques sont souvent éloignées et si les coûts d'exploitation de l'infrastructure de transport y sont élevés (car elles dépendent du transport aérien), l'aménagement de l'infrastructure élémentaire peut offrir des débouchés économiques en attirant d'autres investissements (TC, 2016g, 2016h). Par exemple, l'investissement dans l'infrastructure de transport dans le Nord pourrait créer des possibilités d'accroître les voyages et le tourisme (ICC, 2014). Le transport accessible peut rendre possible la constitution de nouvelles destinations touristiques dans les territoires nordiques du Canada. La croissance et le développement du transport pourraient également accroître la participation des peuples autochtones à la prise de décision. L'ICC appuie par exemple le développement du transport dans l'Arctique, mais affirme aussi qu'il doit être durable et tenir compte des effets environnementaux (ICC, 2014). La disponibilité des données sur les besoins de transport des Autochtones est faible et il est donc difficile de représenter fidèlement les obstacles auxquelles leurs communautés font face. Il faut donc intensifier la recherche dans ce domaine, car les aînés dans les collectivités autochtones ont à affronter des difficultés distinctes en matière de transport. Le comité d'experts souligne qu'il est important que les solutions aux obstacles au transport soient conçues en collaboration avec les peuples autochtones.

4.3 SE RENDRE DE L'AÉROGARE OU LA GARE AU VÉHICULE DE TRANSPORT

On peut se sentir dépassé à l'arrivée dans l'aire d'enregistrement d'une aérogare ou d'une gare. Ces zones sont généralement vastes, bruyantes et bondées et l'information visuelle y est omniprésente (Mein *et al.*, 2014). Elles peuvent désorienter, intimider et rendre difficile l'orientation, notamment pour les voyageurs aînés. Les voyageurs peuvent devoir y marcher sur de grandes distances ou rester debout longtemps. Si nombre des difficultés exposées dans cette section proviennent de la recherche sur les voyages aériens, on les retrouve également dans les autres modes de transport, car l'enregistrement et l'accès aux véhicules de transport sont semblables, quel que soit le mode.

4.3.1 Orientation

Les programmes de service à la clientèle et d'assistance taillés pour les besoins particuliers des voyageurs âgés, ou s'adaptant à la demande, peuvent rendre les déplacements plus confortables, pratiques et accessibles. Quand le personnel dans les aérogares et les gares est insuffisant, les voyageurs peuvent avoir de la difficulté à déterminer comment acheter leur billet ou la marche à suivre pour embarquer ou débarquer (CCD, 2016). La langue peut aussi représenter un obstacle au voyage, car les aînés qui ne parlent ni anglais ni français peuvent avoir de la difficulté à communiquer avec les agents et le personnel dans les aérogares et les gares. Un autre écueil en matière d'orientation est le fait que le personnel ou les bénévoles font parfois preuve d'âgisme. Poster des agents formés à la communication appropriée et respectueuse aux bornes peut se révéler extrêmement efficace pour réduire les obstacles et rendre l'enregistrement pratique (Mein *et al.*, 2014).

Les programmes d'ambassadeurs constituent une autre pratique de service à la clientèle innovante et adaptée aux aînées qui permet aux voyageurs âgés de mieux utiliser le système de transport et de s'y sentir plus à l'aise, les ambassadeurs fournissant de l'information et prêtant assistance à l'orientation et à l'enregistrement. Certains de ces avantages sont illustrés dans le scénario de Yumi. Les initiatives YVR Green Coats, à Vancouver, et YYC White Hats, à Calgary, sont des exemples canadiens de programmes d'ambassadeurs facilitant l'orientation des voyageurs dans une aérogare ou une gare (YVR, 2011; YYC, s.d.). Les Green Coats, à l'aéroport international de Vancouver, sont un groupe de bénévoles qui assurent le service à la clientèle général et l'accueil et offrent renseignements et assistance sur le voyage et le transport (YVR, 2011). Ils reçoivent une formation obligatoire à la fourniture d'information sur l'ensemble des installations et des services de l'aéroport, ainsi que sur les destinations de voyage à Vancouver et ailleurs en Colombie-Britannique. Ces bénévoles doivent se montrer accueillants, amicaux et proactifs à l'égard des

passagers (p. ex. lorsqu'ils leur offrent de l'aide). Les Green Coats peuvent aider tous les voyageurs, aînés inclus, à surmonter les difficultés relatives à l'obtention d'information et à l'orientation, ce qui facilite le voyage et réduit le stress (YVR, 2011). Malheureusement, les mesures du succès des programmes d'ambassadeurs ne sont pas rendues publiques.

YUMI (73 ans)
Colombie-Britannique

Maintenant qu'elle a fixé ses dates de voyage, Yumi est déterminée à apprendre comment se rendre à Seattle toute seule. Elle téléphone au service à la clientèle pour obtenir des indications sur l'autobus se rendant à la gare de Vancouver et apprend qu'un autobus peut la déposer directement en face de la gare, où elle espère pouvoir se renseigner sur le voyage en train.

Le lendemain, Yumi prend l'autobus et débarque à la gare, et se sent légèrement dépassée par sa taille. Une jeune femme portant un gilet vert s'approche d'elle et lui demande si elle a besoin d'aide. Apprenant que c'est la première fois que Yumi prend le train, la bénévole l'accompagne au guichet. Le préposé aux billets répond à toutes ses questions, y compris celles portant sur les aliments interdits à la frontière et cherche le tarif le plus bas pour ses dates de préférence. Yumi a le plaisir d'apprendre que l'aller-retour est moins cher que ce qu'elle craignait, grâce à un rabais pour les aînés et au fait qu'elle peut voyager en dehors des heures de pointe. Elle achète un billet pour dans deux semaines et demande un siège côté fenêtre et près du compartiment à bagages. L'agent l'informe que son billet lui donne droit à un aller-retour gratuit en autobus entre son domicile et la gare les jours de son voyage. Il relie le numéro de téléphone cellulaire de Misato au billet de train de Yumi, afin que Misato reçoive un message texte l'avertissant du statut du train de Yumi et de son heure d'arrivée. Yumi est soulagée, car elle n'aura pas à utiliser son téléphone cellulaire aux États-Unis. L'agent lui remet son billet ainsi que plusieurs feuillets présentant les lignes directrices pour les bagages et un petit guide sur le passage de la frontière. Il indique le numéro du train sur le billet et le grand tableau électronique sur lequel elle pourra vérifier le numéro du quai. Alors qu'elle se rend à l'arrêt d'autobus, Yumi remarque les grands panneaux indiquant les numéros de quai et quitte la gare en se sentant confiante quant à son voyage.

suite à la page suivante

Le jour du départ, Yumi prend l'autobus jusqu'à la gare. En entrant dans l'édifice, elle se dirige directement vers le tableau électronique pour vérifier le numéro de quai de son train. Elle voit que le train partira du quai nº 3 et suit les indications pour se rendre aux quais. Sur le quai nº 3, elle aperçoit le train sur lequel est indiqué « Seattle »; Yumi sort alors son billet et monte à bord. Un membre du personnel balaye le billet et l'aide à repérer son siège. Yumi est heureuse que l'embarquement s'effectue de plain-pied, car elle n'a alors pas besoin d'aide pour apporter sa valise jusqu'au compartiment à bagages. Durant le voyage, qu'elle trouve agréable, elle mange le repas qu'elle a empaqueté tout en admirant le paysage et comme elle est bien préparée, le contrôle à la frontière se passe parfaitement. À l'arrivée à Seattle, Yumi récupère sa valise, quitte le train et suit les autres passagers vers la sortie, où elle voit un panneau indiquant l'aire de ramassage. Alors qu'elle s'approche, elle a la joie de repérer Misato sortant de sa voiture pour venir à sa rencontre.

Comme il est noté à la section 4.2.3, les aéroports européens ont l'obligation d'offrir une assistance continue aux passagers avec déficience du point d'arrivée à l'aérogare à l'avion et de l'avion au point de sortie (Frye, 2015a). Le soutien commence aux points d'assistance désignés dans le périmètre de l'aéroport, comme le parc de stationnement de longue durée, la gare de train ou d'autocar ou une aire de dépose établie, où les voyageurs se voient offrir de l'aide supplémentaire (Frye, 2015a). Fait important, les services continus permettent aussi l'assistance coordonnée entre le parc de stationnement et le véhicule de transport, et retour; ils sont particulièrement utiles pour les personnes qui voyagent seules ou avec des bagages lourds.

4.3.2 Utilisation des technologies de l'information et des communications pour l'enregistrement

La présence croissante des bornes en libre-service à écran tactile pour divers services, comme l'enregistrement et l'achat de billet, peut poser un problème aux personnes avec déficience sensorielle qui éprouvent de la difficulté à lire les écrans des bornes ou à discerner les commandes verbales dans les aérogares et gares vastes et bruyantes (Mein *et al.*, 2014). Les bornes peuvent aussi constituer un obstacle pour les personnes ayant des limites physiques ou sensorielles (CCD, 2014). En outre, le manque de familiarité ou d'aisance avec la technologie rend l'opération encore plus stressante pour beaucoup d'aînés, ce qui conduit certains voyageurs à préférer interagir avec une personne.

4.3.3 Voyage avec bagages, aides et équipement médical

Les transporteurs aériens intérieurs facturent désormais aux voyageurs l'enregistrement des bagages. Cette pratique constitue un obstacle pour les voyageurs âgés qui doivent se déplacer avec divers aides, appareils et fournitures médicales (CCD, 2014) et pour ceux qui ont de la difficulté à transporter leurs valises. En raison de la taille et du poids des aides à la mobilité, combinés à la réduction de la taille des avions régionaux, certaines aides munies de roues peuvent être trop larges pour les portes ou les compartiments de rangement (OTC, témoignage d'expert, 2016).

Au Canada, les règles d'accessibilité obligent les fournisseurs de services de transporter les aides à la mobilité sans supplément (OTC, 2015b). Toutefois, les transporteurs ou les administrations aéroportuaires et les exploitants de gares pourraient aussi offrir des aides à la mobilité de voyage, comme des fauteuils roulants, des scooters, des cannes et des déambulateurs, conçues pour les aérogares, les gares et les véhicules de transport afin d'améliorer l'accessibilité et les déplacements entre les différents modes. Par exemple, il existe un type de fauteuil roulant d'aéroport pensé pour permettre le déplacement des personnes ayant des problèmes de mobilité dans les aérogares et les gares et qui comprend un grand espace de rangement (Staxi, s.d.a). Il existe également un fauteuil conçu pour faire embarquer en toute sécurité les passagers dans les avions à l'aide d'un système de levage à l'avant et à l'arrière de l'aéronef (Staxi, s.d.b). En tout état de cause, l'accessibilité inclusive nécessite de posséder suffisamment d'appareils dans les aérogares et les gares pour tous les voyageurs qui en ont besoin.

4.3.4 Points de contrôle

Dans certains cas, surtout dans les aéroports, les voyageurs doivent passer par des points de contrôle après l'enregistrement (ou avant, dans les installations où le contrôle s'effectue au périmètre). Les voyageurs âgés peuvent être confrontés à plusieurs difficultés à ces points, comme l'obligation d'attendre debout pendant de longues périodes, d'enlever des effets personnels et des vêtements et de les disposer dans des bacs, de déplacer leurs bagages et de les charger sur le convoyeur, puis de les en décharger, ou de traverser des appareils de vérification des passagers (Mein *et al.*, 2014). Aux États-Unis, la TSA forme des préposés spécialisés appelés *Passenger Support Specialists* (spécialistes de l'aide aux passagers) pour fournir de l'assistance ponctuelle aux voyageurs qui en ont besoin durant le contrôle de sûreté aéroportuaire (TSA, s.d.). La formation est assurée par l'Open Doors Organization (ODO), un organisme voué à la formation au service à la clientèle avec déficience (ODO, s.d.). Si l'ACSTA a aménagé des voies réservées aux familles et aux personnes ayant des besoins spéciaux dans certains aéroports (ACSTA, s.d.a), elle pourrait également former

du personnel spécialisé, proposer de l'information accessible à l'intention des voyageurs âgés et toujours disposer de voies réservées à ces voyageurs, où ces deniers pourraient attendre assis.

4.3.5 Circulation dans une aérogare ou une gare

Il est souvent nécessaire de marcher sur de longues distances et de changer de niveau dans les aérogares et les gares, ce qui constitue un obstacle majeur pour certains voyageurs âgés. Actuellement, il n'y a pas au Canada de supervision fédérale de la conception des aérogares et des gares et donc, aucune uniformité dans les exigences. Ces obstacles pourraient être surmontés par l'imposition de critères de conception. Les normes de planification recommandent une distance de marche non assistée maximale d'environ 300 mètres, mais les voyageurs âgés peuvent se fatiguer après un trajet bien plus court (Mein *et al.*, 2014). La fatigue due à la marche peut aussi augmenter la probabilité de trébucher et de tomber (Mein *et al.*, 2014). Si des moyens tels que les trottoirs roulants ont été mis en place, ils peuvent poser des risques de trébuchement et de chute pour les voyageurs fatigués, lesquelles entraînent plus fréquemment des blessures chez les aînés (Nicolson, 2008). Certaines adaptations apportées dans divers espaces publics pour faciliter l'orientation peuvent aussi augmenter les risques pour les voyageurs âgés. Par exemple, le revêtement de sol tactile servant à signaler les dangers (Faruk *et al.*, 2008) ou à maintenir les personnes avec trouble de la vue sur leur itinéraire nuit aussi à la stabilité de la démarche (Pluijter *et al.*, 2015) et ne constitue donc pas une adaptation inclusive de l'environnement public.

Les chariots motorisés sont couramment employés pour réduire la marche, mais leur disponibilité peut être aléatoire (Mein *et al.*, 2014). Il est possible de concevoir des chariots motorisés permettant de constituer des réseaux de transport miniatures dans les aérogares ou les gares afin de résoudre les problèmes des déplacements sur de longues distances (Mein *et al.*, 2014). Il est important que ces réseaux aient un horaire des trajets affiché ou qu'ils soient ouverts à la réservation, afin que les voyageurs âgés puissent inclure ce service dans la planification de leur voyage. L'infrastructure de transport pourrait également être rendue inclusive et adaptée aux aînés par l'augmentation du nombre de sièges dans l'ensemble des édifices, y compris dans les toilettes et les aires de repos. Pour qu'ils soient utiles aux voyageurs âgés, ces sièges doivent être confortables, comporter une assise large, avoir une hauteur appropriée et posséder des accoudoirs permettant de s'asseoir et de se lever facilement, surtout pendant ou après des événements particulièrement fatigants ou stressants, comme l'attente aux points de contrôle (OMS, 2007; Mein *et al.*, 2014). Le programme City Bench NYC (géré par le New York City District of Transit) est pensé pour accroître la densité et l'adéquation des sièges publics

aux arrêts d'autobus et aux aires à forte concentration d'aînés (NYC DOT, 2017). Fait important, ce programme veille à ce que l'emplacement des bancs respecte certains critères de sécurité et d'ingénierie, comme le dégagement et la distance par rapport à l'infrastructure environnante (NYC DOT, 2017). Si aucune donnée n'est disponible sur l'efficacité de l'initiative, les dispositions et l'infrastructure du projet suivent les principes d'adaptation aux aînés et d'inclusion et ont été reconnues par l'initiative des villes-amies des aînés de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (AFNYC, 2013). Au Canada, des programmes comme Comox-Helmcken Greenway évaluent l'importance des sièges destinés aux aînés dans les allées et les corridors (Frank et Ngo, 2016).

Les changements de niveau sont parfois nécessaires dans les aérogares et les gares et peuvent nécessiter l'utilisation d'un ascenseur ou d'un escalier mécanique. Les escaliers mécaniques ne sont pas toujours bien visibles; ils ne sont pas toujours bien situés (p. ex. au bout des corridors), ce qui augmente la distance à parcourir pour les personnes désireuses d'y accéder. Il est possible de regrouper les changements de niveau afin que les escaliers mécaniques, les escaliers et les ascenseurs se trouvent au même endroit. Toutefois, les escaliers mécaniques posent également des difficultés particulières : les voyageurs âgés ont plus de risques de s'y blesser que les autres groupes démographiques (Nicolson, 2008) et ces escaliers ne sont pas compatibles avec les aides à la mobilité. Le manuel de planification de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) admet ce problème et indique qu'il est préférable d'utiliser des ascenseurs et des rampes pour les changements de niveau (Mein *et al.*, 2014). Les administrations aéroportuaires commencent d'ailleurs à admettre ce risque et remplacent les escaliers mécaniques par des ascenseurs de grande capacité sur toute la hauteur du bâtiment, comme dans le terminal 5 de l'aéroport Heathrow de Londres, où des batteries de tels ascenseurs forment un système de transport vertical (Mein *et al.*, 2014).

Les voyageurs doivent pouvoir accéder à l'information lorsqu'ils se déplacent dans l'aérogare ou la gare. Cette dernière peut desservir de nombreuses destinations et comporter de multiples portes, boutiques, établissements de restauration et toilettes. Cette situation entraîne un surcroît de panneaux et d'information (Mein *et al.*, 2014), un obstacle potentiel pour les voyageurs qui cherchent leur porte (Kazeminia *et al.*, 2015). De plus, l'éclairage a été réduit dans de nombreux aéroports pour économiser l'énergie, ce qui rend l'orientation encore plus difficile à l'intérieur pour les aînés, car l'acuité visuelle décroît avec l'âge. Le comité d'experts a noté qu'il peut être complexe de parvenir à un éclairage adéquat, car les besoins de luminosité doivent être équilibrés avec des problèmes comme l'éblouissement. De plus, les besoins en éclairage des aînés dans les environnements de voyage sont différents de ceux

des autres groupes démographiques (Fujiyama *et al.*, 2007). Diverses méthodes recourant à la signalisation visuelle ou sonore ont été mises au point pour améliorer la communication à l'intention des personnes de besoins divers. Par exemple, les panneaux à fort contraste, à surface mate et utilisant des caractères minuscules (avec emploi judicieux des majuscules) et des polices grosses et linéales améliorent la lisibilité pour tous les voyageurs (PNUD, 2010).

Les TIC des appareils personnels courants, comme les téléphones cellulaires et les tablettes, peuvent aussi faciliter l'orientation à l'intérieur d'une aérogare ou d'une gare, au moyen de technologies conviviales, telles que les balises à faible énergie Bluetooth (BLE) et les applications à GPS (encadré 4.2). La plupart de ces applications seraient plus faciles à utiliser si l'accès WiFi illimité gratuit était offert dans les aérogares et les gares.

Encadré 4.2
Les TIC des appareils personnels peuvent faciliter l'orientation

Les balises BLE dans un milieu (p. ex. dans une aérogare ou une gare) communiquent avec les téléphones mobiles par transmission Bluetooth pour fournir de l'information verbale et visuelle sur l'environnement, comme les points d'intérêt, les dangers et le contenu des panneaux d'orientation visuels classiques (Newman, 2014). Ces balises nécessiteraient un investissement et leur installation dans les édifices par les administrations aéroportuaires et les exploitants de gares d'autocars ou de train.

Une application mobile à GPS, par exemple, offre des instructions détaillées d'orientation, des renseignements sur les points d'intérêt, le suivi en temps réel, des caractéristiques audiovisuelles accessibles et des options de voyage personnalisables (AbleData, 2016; AbleLink, s.d.). Il s'agit d'un outil prometteur en ce qui concerne l'aide aux déplacements pour les personnes atteintes de déficiences intellectuelles (Davies *et al.*, 2010); il est proposé au coût approximatif 465 $, tarif d'avril 2017 (AbleLink, s.d.).

Une autre application à GPS a été reconnue pour son excellence en matière de technologie accessible par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA, 2015). Elle décrit verbalement ce qui se trouve autour de l'utilisateur et l'aide à planifier ses déplacements. L'application commence aussi à intégrer l'emploi de balises pour améliorer les déplacements dans les infrastructures dotées de systèmes de localisation à balises (INCA, 2015). Elle est offerte à la vente aux prix d'environ 53 $, tarif d'avril 2017 (iTunes, 2017b).

suite à la page suivante

Il existe encore d'autres technologies et applications mobiles permettant l'orientation à l'intérieur de bâtiments. Par exemple, la communication en champ proche (CEP), ou NFC en anglais, entre deux appareils électroniques peut être utilisée pour bâtir un système de navigation intérieure qui permet de s'orienter dans un édifice en approchant son téléphone de puces spéciales (Ozdenizci *et al.*, 2015).

Cependant, il n'est pas nécessaire que les dispositifs technologiques soient connectés à des appareils personnels. Par exemple, les cartes parlantes tactiles procurent une représentation 3D multisensorielle à des fins d'orientation au moyen de l'alphabet Braille ou d'un autre mode d'interaction tactile avec la configuration physique de l'environnement (figure 4.2). Lorsque l'utilisateur touche un endroit sur la carte, celle-ci renvoie de l'information verbale correspondant à cet endroit (IDeA, 2014). Ce genre de technologies d'orientation fait actuellement l'objet d'une étude d'utilisation pour en vérifier l'efficacité (IDeA, 2014).

Reproduit avec la permission de l'IDeA Center, Université de Buffalo

Figure 4.2

Carte multisensorielle

Carte multisensorielle conçue par Touch Graphics, Inc. et le Center for Inclusive Design and Environmental Access (IDeA) de l'Université de Buffalo.

Le manque de toilettes ou de toilettes accessibles peut poser un problème aux voyageurs âgés qui circulent dans une aérogare ou une gare. Les cabines peuvent être trop exiguës pour les voyageurs et leurs bagages et rendre la manœuvre difficile. De nombreuses toilettes ne sont pas conformes aux principes de conception inclusive (Mein *et al.*, 2014) et ne sont donc pas accessibles à tous les voyageurs. Il est aussi important que des toilettes soient aménagées à plusieurs endroits prévisibles dans l'aérogare ou la gare et qu'elles soient clairement identifiées.

4.3.6 Attente à la porte et embarquement dans les véhicules de transport

De nombreuses portes d'embarquement ne comportent qu'un nombre restreint de sièges, ce qui représente un obstacle majeur pour les voyageurs aînés, plus enclins à être fatigués lorsqu'ils arrivent à cet endroit. Circuler entre les rangées de sièges peut aussi se révéler difficile si l'espace est inadéquat, surtout avec une aide à la mobilité, car des bagages peuvent encombrer l'allée (Mein *et al.*, 2014). S'asseoir ou se lever peut également poser problème quand les sièges sont dépourvus d'accoudoirs ou ne sont pas à une hauteur adéquate (Ions, 2014; Ville d'Ottawa, 2015). Avant l'embarquement, les annonces à la porte sont généralement effectuées par haut-parleur, ce qui peut gêner les personnes souffrant de déficience auditive (Mein *et al.*, 2014). En outre, les annonces à différentes portes s'entremêlent parfois et sont alors difficilement audibles pour tous les voyageurs. Comment le rapport le mentionne plus haut, l'information sur les voyages, comme les annonces concernant l'embarquement, devrait être à la fois verbale et visuelle pour permettre l'accessibilité universelle (Mein *et al.*, 2014; CCD, 2016). Améliorer l'audibilité des annonces demande la réduction du bruit de fond et la mise en application de normes de débit et de volume. Les systèmes de sonorisation à boucle d'induction, comme ceux montés en rattrapage à bord des traversiers de BC Ferries (BC Ferries, 2016), utilisent des signaux électromagnétiques pour améliorer l'audition (et réduire le bruit ambiant) pour les personnes portant des prothèses auditives ou des implants cochléaires et ne réclament généralement aucun équipement supplémentaire (HLAA, 2017). Ce type de système a également été installé dans les gares de transport en commun à Toronto et a reçu de bons commentaires (CBC, 2011).

4.4 EMBARQUEMENT ET CONDITIONS À BORD

Embarquer dans un véhicule de transport et s'asseoir et de se déplacer à l'intérieur peut présenter des défis pour les voyageurs âgés. Il est possible d'améliorer l'accessibilité des déplacements au Canada en renforçant les exigences d'embarquement de plain-pied pour les modes de transport de compétences fédérales. Aux États-Unis, les compagnies aériennes et les exploitants d'aéroport (sauf dans les petits aéroports) doivent collaborer pour permettre

l'embarquement de plain-pied (Ashby, 2015); il n'existe rien de tel au Canada. De nombreuses gares ferroviaires canadiennes ne proposent pas non plus ce type d'embarquement (OTC, témoignage d'expert, 2016), ce qui signifie que le train est plus haut que le quai. Certaines gares disposent d'ascenseurs et certaines voitures possèdent un ascenseur intégré, mais la plupart des gares n'en comportent pas et n'ont pas de personnel d'assistance (OTC, témoignage d'expert, 2016). Même lorsqu'il y a un ascenseur, sa capacité est parfois inférieure au poids combiné de la personne et de son aide à la mobilité lorsque cette dernière est volumineuse (OTC, témoignage d'expert, 2016). L'embarquement de plain-pied est une exigence de l'*Americans with Disabilities Act* — qui stipule que les nouvelles voitures ferroviaires aux États-Unis doivent être accessibles et que chaque train doit comporter au moins une voiture accessible, depuis 1995 (Ashby, 2015).

Dans le cas des voyages par autocar, le Code de pratique des autocaristes exige un avis préalable de 48 heures pour garantir qu'un autocar accessible est disponible pour les voyages au Canada (Ashby, 2015). Pour obtenir une aide à l'embarquement, un avis préalable de 24 à 72 heures est requis (Ashby, 2015). Les voyageurs qui comptent sur les services accessibles pour voyager par autocar doivent donc effectuer des démarches supplémentaires. Le scénario de Charlotte et François illustre le cas d'un voyage en autocar amélioré par des caractéristiques d'accessibilité.

CHARLOTTE AND FRANÇOIS (84 et 86 ans)
Québec

Charlotte espère pouvoir trouver des renseignements sur le voyage en autocar au centre pour personnes âgées local. Elle s'y rend donc et un membre du personnel l'aide à naviguer sur le site Web de l'autocariste et à acheter les billets pour François et elle. Charlotte est heureuse d'apprendre qu'elle peut réserver une assistance à l'embarquement au moment de l'achat, sans supplément. Elle est aussi en mesure de lier le numéro de téléphone de sa fille aux billets pour que Caroline soit informée des éventuels retards et de l'heure d'arrivée à la gare d'autocars de Val-d'Or.

suite à la page suivante

Il neige abondamment le jour du voyage quand un chauffeur communautaire bénévole vient chercher Charlotte et François chez eux et les aide à charger leurs bagages. Arrivés à l'arrêt (situé à la station-service locale), ils récupèrent leurs billets au comptoir. Le caissier leur signale que l'autocar aura un retard de 15 à 30 minutes à cause du mauvais temps et qu'il les informera de son arrivée. Charlotte et François s'asseyent dans la salle d'attente pendant que le chauffeur bénévole décharge leurs bagages et les enregistre auprès du caissier, qui les range précautionneusement en attendant l'autocar. Ce dernier arrive finalement avec 25 minutes de retard, mais le caissier les a avertis 5 minutes à l'avance afin qu'ils aient le temps de se préparer. La chauffeuse sort, car elle sait déjà que des passagers à cet arrêt ont besoin d'une assistance spéciale à l'embarquement. Une fois les bagages chargés, elle actionne l'ascenseur pour aider Charlotte et François à monter dans l'autocar en toute sécurité avec leur déambulateur et leur canne, respectivement. Elle les aide à s'installer dans les sièges spacieux qu'ils ont réservés, directement derrière elle, et attire leur attention sur les poubelles faciles à atteindre, les tablettes repliables, les barres d'appui supplémentaires et le témoin de toilettes (qui indique quand elles sont occupées). Elle leur indique également le système d'information visuel où s'affiche l'arrêt suivant et confirme qu'elle annoncera le nom de chaque arrêt au micro.

L'autocar avance lentement en raison de la neige et Charlotte est heureuse d'avoir préparé un repas, car le trajet durera plus que les 3,5 heures annoncées. François se lève régulièrement en s'aidant de la barre d'appui pour éviter les raideurs et grâce à la largeur de l'allée, Charlotte peut utiliser son déambulateur pour se rendre aux toilettes, où elle s'aide des barres d'appui. Vers la fin du voyage, qui a à présent plus d'une heure de retard, Charlotte et François sont avertis par annonce audio et affichage électronique que le prochain arrêt sera Val-d'Or. À l'arrivée, la chauffeuse les aide à descendre de l'autocar à l'aide de l'ascenseur pendant que Caroline les salue avec enthousiasme (elle est arrivée à la gare il y a à peine 10 minutes, car elle a été informée du retard).

Les coûts de l'aménagement en rattrapage de l'embarquement de plain-pied peuvent être atténués par les avantages directs et indirects apportés par l'amélioration de l'accessibilité (Karekla *et al.*, 2011). Une analyse coûts-bénéfices de l'élévation des quais dans le métro de Londres et de l'élargissement des entrées de porte des trains a révélé que la réduction du temps d'embarquement et de débarquement résultante a entraîné une baisse des coûts d'exploitation et un raccourcissement du temps de voyage, ce qui a rendu les modifications rentables (Karekla *et al.*, 2011).

À cause de l'augmentation de la densité de sièges et des facteurs de charge dans les avions (Sorensen, 2013; MIT, s.d.), les voyageurs ont moins d'espace pour se rendre à leur siège ou pour se dégourdir les jambes, et il y a moins de possibilités de s'adapter aux personnes nécessitant une aide à la mobilité. Toutefois, l'infrastructure permettant à ces personnes de manœuvrer dans l'espace ainsi restreint, comme les barres d'appui (OTC, 1998), procure une meilleure accessibilité à bord. Il est également important d'offrir suffisamment d'espace pour le rangement sécuritaire des dispositifs de mobilité quand ils ne sont pas utilisés. Les recommandations du comité consultatif sur le transport aérien accessible (ACCESS) du Département américain des Transports, examinées dans l'encadré 5.4, proposent un bon modèle d'amélioration de l'accessibilité des toilettes des avions et des systèmes de divertissement en vol (DOT, 2016a).

L'incapacité à repérer les renseignements dont on a besoin sur le véhicule une fois à bord peut aussi constituer un obstacle. Il est nécessaire de pouvoir repérer les toilettes et de savoir où trouver l'information sur l'arrêt actuel et les arrêts suivants pour un voyage confortable et sans stress. Des plans électroniques accessibles du véhicule aideraient les voyageurs à savoir avant leur voyage l'endroit où sont situées les installations importantes telles que les toilettes. Une certaine standardisation quant à l'endroit où l'information est placée (p. ex. de façon pratique à gauche de l'entrée à bord des autocars ou des trains) permettrait à tous les voyageurs de facilement connaître la ligne sur laquelle ils sont et l'arrêt suivant (Worsfold et Chandler, 2010). Comme le rapport le mentionne à la section 4.3.6, les annonces à bord des véhicules devraient être à la fois verbales et visuelles et clairement audibles et visibles.

4.5 DÉPLACEMENTS ENTRE LES VÉHICULES DE TRANSPORT

Les divers obstacles et exemples de pratiques visant à les minimiser présentés à la section 4.3 sont aussi valables pour les déplacements entre les véhicules de transport (p. ex. marche sur de longues distances, emplacement et accessibilité des toilettes, orientation vers la prochaine porte de départ). L'obtention de l'information adéquate sur la correspondance peut aussi être difficile pour certains voyageurs. La technologie mobile peut donner accès à des renseignements réduisant le stress, grâce à des alertes de voyage en temps réel, notamment sur les modifications à l'itinéraire (p. ex. retards, changement de porte). Utiliser des panneaux d'information et des annonces accessibles dans les aérogares et les gares est un moyen de transmettre ces renseignements et les alertes mobiles constituent une option supplémentaire d'accès personnalisé et sur demande aux renseignements de voyage pertinents. Un élément important permettant de garantir que les outils innovants tels que les applications d'alertes de voyage sont utilisables est d'offrir l'accès sans fil public dans les aérogares

et les gares et dans les véhicules de transport. Un exemple de ce type de technologie est l'application mobile proposée aux passagers de l'East Japan Railway Company (encadré 4.3).

Encadré 4.3
Application mobile de notifications poussées sur les trains de l'East Japan Railway Company

L'East Japan Railway Company propose une application mobile qui fournit des renseignements à jour sur les horaires de train et les retards par des avis automatiques ou *poussés*. Elle comprend également des cartes interactives des gares indiquant où se trouve l'utilisateur, ce qui diffère de la plupart des applications d'orientation axées sur l'orientation externe publique, mais offrant peu de fonctionnalités à l'intérieur. Les lignes les plus achalandées comportent des balises qui transmettent aux usagers sur le quai des données sur l'état de leur voiture, comme la congestion et la température. Les usagers sont également informés de l'endroit du quai où une voiture précise s'arrêtera à chaque gare et la proximité de la voiture de commodités comme les points de correspondance, la billetterie et les escaliers mécaniques. Elle tient donc les voyageurs informés en temps réel de la situation du train et les aide à prendre des décisions selon leurs préférences et leurs besoins personnels.

(Sakamoto, 2014)

Le changement de mode de transport en cours de voyage pose des obstacles additionnels. L'infrastructure physique de déplacement entre les modes est importante pour un voyage au-delà du porte-à-porte sans problème. Si les gares de différents modes de transport ne sont pas situées au même endroit, les voyageurs font face aux obstacles recensés à la section 4.3 de façon répétée durant leur trajet. Il est possible de concevoir des plates-formes physiques de correspondance qui offrent aux voyageurs un accès facile à plusieurs modes de transport. L'Europe est un chef de file reconnu en aménagement d'infrastructure de connectivité intermodale (Oxford Economics, 2014); les aéroports européens comportent fréquemment des plates-formes de correspondance, notamment des gares ferroviaires, situées directement sous les aérogares. À l'aéroport Schiphol d'Amsterdam, par exemple, les options de transport terrestre (trains, taxi, autobus, voitures de location, etc.) sont regroupées à la Schiphol Plaza, à laquelle on accède depuis les halls d'arrivée de l'aéroport par une courte (3 minutes) marche et des ascenseurs adaptés aux fauteuils roulants (AMS, 2017a, 2017b). L'étendue du Canada et la division des compétences en matière de transport posent un défi à l'aménagement de plates-formes intermodales,

mais il est tout de même possible d'y parvenir, comme avec le Vancouver SkyTrain qui dessert l'aéroport international de Vancouver (TransLink, 2017a). Une autre difficulté créée par le changement de mode durant un voyage est la nécessité d'avoir plusieurs types de billets. Les billets unifiés (comme on l'examine à la section 4.1) pourraient atténuer cet obstacle, tout comme la possibilité d'acheter les billets pour d'autres modes (p. ex. pour l'autocar) à l'aérogare ou à la gare.

4.6 APRÈS LE VOYAGE

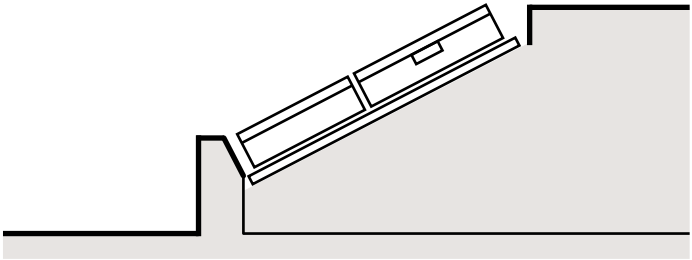
Quand le véhicule de transport arrive à destination, le voyageur se retrouve, entre la porte d'arrivée à l'aire de récupération des bagages, face à des problèmes semblables à ceux rencontrés au départ, tels que de longues marches, des difficultés à s'orienter et les risques posés par les déplacements dans les corridors et les escaliers mécaniques (Mein *et al.*, 2014) (section 4.3). De plus, après la planification, les commodités les plus souvent fréquentées sont les toilettes, où les cabines sont parfois trop exiguës pour les voyageurs et leurs bagages, ce qui rend la manœuvre difficile. Les problèmes de toilettes concernent tous les modes de transport et de multiples étapes d'un trajet.

Attendre au carrousel à bagages peut demander de rester debout durant une période prolongée, ce qui est difficile pour les personnes fatiguées par le voyage ou dont l'état physique rend cette position pénible (p. ex. celles qui souffrent de problèmes aux genoux ou au dos). Récupérer ses bagages sur le tapis peut être physiquement ardu, surtout si le carrousel est incliné (Mein *et al.*, 2014). Certains aéroports nouveaux ou rénovés sont dotés de convoyeurs à plat qui n'exigent pas de faire passer les bagages au-dessus d'un seuil (Mein *et al.*, 2014) (figure 4.3).

Récupérer ses bagages lors de voyages en train ou en autocar présente également des obstacles. Il n'y a parfois pas suffisamment de personnel pour aider les voyageurs à sortir leurs valises des compartiments supérieurs ou sur le quai, manœuvre qui peut demander de descendre des marches. De même, les passagers d'autocar peuvent requérir l'assistance du chauffeur pour sortir leurs bagages de la soute. Dans les sociétés de train et d'autocar, des préposés pourraient se charger des valises, ce qui rendrait les lignes plus inclusives et accroîtrait la clientèle.

Quel que soit le mode de transport, les halls d'arrivée peuvent ne pas comporter suffisamment de sièges à l'intérieur pour les voyageurs attendant une voiture, un taxi, un autobus ou une navette (Mein *et al.*, 2014). Il est fréquent au Canada d'avoir à attendre dehors, debout, par mauvais temps. Il peut aussi arriver que plusieurs services de navettes soient proposés; il est alors difficile

de déterminer le trottoir ou l'arrêt approprié (Mein *et al.*, 2014). La dernière transition peut être problématique parce que les voyageurs ont alors leurs bagages enregistrés avec eux et sont fatigués de leur voyage. La conception, selon des principes d'inclusivité, de halls d'arrivée spacieux et disposant de nombreux sièges et d'une signalisation claire pourrait faciliter les choses pendant cette partie du trajet. Les applications mobiles d'orientation et les planificateurs de voyage peuvent aussi aider en procurant des instructions personnalisées sur les déplacements (voir par exemple l'encadré 4.2), que ce soit par véhicule personnel, par taxi, par transport en commun municipal, par covoiturage, par service bénévole ou autre.



Carrousel à bagage type

Dispositif de livraison à plat

Adaptée avec la permission de Mein *et al.*, 2014

Figure 4.3

Dispositifs de livraison des bagages incliné (type) et à plat

Les valises peuvent être récupérées plus facilement à partir de dispositifs de livraison des bagages à plat, ce qui les rend plus conviviaux que les carrousels types (inclinés).

4.7 LACUNES EN MATIÈRE DE CONNAISSANCES ET CONCLUSIONS

Il existe des données canadiennes sur l'accessibilité et les obstacles relatifs aux voyages pour les personnes avec déficience, mais il n'y a pas de suivi des plaintes ou des problèmes fréquemment rencontrés par les voyageurs âgés

empruntant le système de transport canadien. De plus, les recherches sur les voyageurs âgés que le comité d'experts a pu trouver se concentrent sur le transport aérien (p. ex. Mein *et al.*, 2014). Si l'avion est le mode de transport le plus cher, le coût élevé de tous les modes en général rend les voyages hors de portée de nombreuses personnes à revenus fixes. Le manque de données sur les modes de transport autres que l'avion a constitué un défi pour le comité, qui avait pour tâche d'étudier tous les modes régis par le gouvernement fédéral. Néanmoins, bon nombre des pratiques générales présentées au chapitre 4 sont applicables à tous les modes de transport pour améliorer l'accessibilité et la qualité des voyages.

Les revues examinées par des pairs et la documentation parallèle traitent rarement des adaptations et des technologies de transport innovantes. Cela n'est pas surprenant, car nombre de ces innovations sont le fruit de l'industrie, laquelle cherche à protéger ses secrets commerciaux ou publie l'information par d'autres moyens (p. ex. conférences sectorielles, publicité). Pour cette raison, il est difficile de cerner les pratiques et les produits novateurs, leur historique de conception et leur efficacité. Même lorsqu'il a trouvé cette information, le comité d'experts a eu de la difficulté à trouver des critères d'évaluation, comme la satisfaction générale de la clientèle, l'amélioration de la qualité des voyages ou l'implantation dans les services. Il manque aussi des données permettant de déterminer si les technologies et les programmes proposés ont des effets positifs une fois mis en œuvre. Des regroupements de recherche-développement (R-D) comme le Transit Cooperative Research Program (TCRP) et l'Airport Cooperative Research Program (ACRP) — deux programmes régis par le Transport Research Board (TRB) des États-Unis — parrainent des projets de recherche touchant les technologies de transport novatrices (TRB, 2017a, 2017d), tout comme des associations telles que l'Association canadienne du transport urbain (ACTU, s.d.) et l'American Public Transport Association (APTA, 2017). Ce type de R-D est examiné au chapitre 5.

Les voyageurs en autocar sont surtout des aînés ou des étudiants, qui n'ont pas d'autre option de transport et sont parfois limités financièrement (Conseil des sous-ministres, 2010). Il serait justifié d'approfondir la recherche sur les obstacles rencontrés durant les déplacements en autocar étant donné la rareté des données sur le sujet. Le manque de recherche sur les besoins de transport des aînés non satisfaits dans les collectivités rurales ou éloignées a été mis en lumière dans un rapport sur le transport dans les régions rurales du Manitoba produit par le Seniors Transport Working Group (Sylvestre *et al.*, 2006). De plus, les peuples autochtones vivant dans des collectivités très éloignées sont confrontés à des défis particuliers et il existe peu de données

sur les répercussions que ces défis ont sur leurs aînés. Enfin, on ne dispose pas non plus de beaucoup de renseignements sur les voyages en traversier en ce qui concerne les aînés.

Durant un déplacement, les voyageurs âgés peuvent se heurter à des obstacles dus à l'âgisme, à leurs préférences de voyage, à leurs capacités physiques, sensorielles et cognitives, à l'emplacement géographique et à leurs revenus. Le tableau 4.1 résume les difficultés rencontrées par les voyageurs âgés durant un voyage au-delà du porte-à-porte, ainsi que les possibilités de les réduire. Ces voyageurs doivent absolument se sentir en sécurité pendant le trajet pour continuer à utiliser le système de transport. Ces obstacles jouent probablement un rôle fondamental dans la décision d'effectuer ou d'éviter divers voyages. Par conséquent, l'adoption des exemples de pratiques présentés dans ce chapitre offre la possibilité à l'ensemble des parties prenantes de rendre les voyages plus inclusifs pour tous. Les solutions de l'industrie présentent également un potentiel économique par l'accroissement du nombre de personnes qui voyagent. L'amélioration des services de transport fédéraux partout au Canada pourrait aussi avoir comme avantage supplémentaire d'ouvrir de nouvelles destinations touristiques accessibles. Une meilleure accessibilité permettrait de développer ces destinations en mettant l'accent sur les services et les excursions qui attirent les aînés, offrant ainsi des débouchés économiques à l'industrie touristique et à des collectivités actuellement inaccessibles (p. ex. communautés rurales ou éloignées).

Si certains des obstacles étudiés dans ce chapitre sont propres à un mode de transport et à une déficience ou à une préférence (p. ex. les aides à la mobilité de larges dimensions qui ne passent pas dans les portes d'avion), d'autres sont plus généraux (p. ex. les obstacles découlant de l'utilisation de sites Web et d'applications mobiles pour réserver des voyages). Toutes ces entraves ne sont pas directement liées au système de transport fédéral, mais elles influent néanmoins sur la capacité de certains voyageurs âgés à utiliser le système. Si les aînés sont une population diversifiée et si les obstacles peuvent être très personnels, les solutions permettant de les surmonter ont parfois une vaste portée, comme c'est le cas pour la conception inclusive dans la construction de l'infrastructure, laquelle est vue en détail au chapitre 5.

Tableau 4.1

Obstacles au voyage au-delà du porte-à-porte et possibilités de les réduire

Étape du voyage	Obstacle	Possibilités de minimiser l'obstacle	Parties prenantes responsables de la mise en œuvre
Planification	Planification du voyage	• Voyages et services ciblant les voyageurs âgés • Plates-formes d'information accessibles • Fourniture d'information axée sur l'humain pour les voyageurs souhaitant interagir et planifier par téléphone ou en personne • Billetterie commune ou unifiée	• Fournisseurs de services de transport • Industrie touristique • Consommateurs
	Levage des bagages	• Services de transport de bagages permettant l'enregistrement au-delà du porte-à-porte	• Exploitants d'infrastructure de transport et fournisseurs de services de transport
	Absence de compagnons de voyage	• Excursions en groupe pour les voyageurs âgés	• Industrie touristique • Consommateurs
Trajet entre le domicile et l'aérogare ou la gare	Suivi de la signalisation routière	• Inventaire de la signalisation pour éliminer les panneaux redondants • Panneaux clairs, concis et similaires à ceux utilisés dans la municipalité voisine	• Exploitants d'infrastructure de transport (p. ex. administrations aéroportuaires)
	Stationnement à l'aérogare ou la gare	• Services de fauteuils roulants dans le garage ou au stationnement • Applications de repérage des places de stationnement • Rampes aux changements de niveau sur les trajets piétonniers • Signalisation claire et cohérente vers l'aérogare ou la gare	• Industrie du transport • Exploitants d'infrastructure de transport
	Absence de transport municipal	• Lignes de transport municipal vers l'aéroport ou la gare • Modification des véhicules, technologies d'assistance et véhicules autonomes permettant d'utiliser plus longtemps un véhicule personnel • Services de covoiturage • Services de chauffeurs bénévoles	• Municipalité • Industrie du transport • Collectivité
	Manipulation des bagages lourds	• Services de transport des bagages • Chariots à bagages dans les garages ou les stationnements	• Fournisseurs de services de transport • Exploitants d'infrastructure de transport

suite à la page suivante

Étape du voyage	Obstacle	Possibilités de minimiser l'obstacle	Parties prenantes responsables de la mise en œuvre
Trajet entre l'aérogare ou la gare et le véhicule de transport	Orientation dans l'aérogare	• Assistance humaine; personnel ou bénévoles formés. • Technologie d'assistance : applications pour téléphones intelligents recourant au GPS ou à des balises, cartes parlantes tactiles. • Réduction du fouillis de signalisation	• Fournisseurs de services de transport • Bénévoles • Exploitants d'infrastructure de transport • Consommateurs
	Utilisation de la technologie	• Personnel en poste pour aider les voyageurs préférant les interactions humaines à l'enregistrement • Bornes en libre-service audio et vidéo • Bénévoles formés pour aider l'enregistrement aux bornes	• Fournisseurs de services de transport • Collectivité • Bénévoles
	Station debout, files d'attente, changements de niveau et marche (qui causent de la fatigue)	• Grande quantité de sièges • Aires de repos aux endroits appropriés (p. ex. après le point de contrôle) • Ascenseur au lieu d'escaliers mécaniques et de trottoirs roulants • Chariots motorisés constituant un réseau de transport lorsqu'il est nécessaire de marcher sur de longues distances • Utilisation de la technologie pour concevoir des trajets plus courts (avec moins de changements de niveau) dans les aérogares et les gares	• Exploitants d'infrastructure de transport
	Point de contrôle	• Voie(s) réservée(s) aux voyageurs âgés • Options d'assistance durant le processus • Aires d'attente assise calmes et distinctes après le point de contrôle	• Agence des services frontaliers du Canada/ ACSTA
	Préembar-quement	• Aires d'attente spacieuses avant l'embarquement dotées d'allées larges et de fauteuils adaptés • Annonces d'embarquement verbales et visuelles qui ne s'entremêlent pas.	• Exploitants d'infrastructure de transport • Fournisseurs de services de transport

suite à la page suivante

Étape du voyage	Obstacle	Possibilités de minimiser l'obstacle	Parties prenantes responsables de la mise en œuvre
Embarquement et conditions à bord des véhicules de transport	Embarquement	• Embarquement de plain-pied pour les modes de transport de compétences fédérales	• Gouvernement
	Sièges	• Sièges de conception inclusive pour les personnes ayant divers besoins de mobilité dans tous les véhicules de transport	• Fournisseurs de services de transport
	Aides à la mobilité	• Aides à la mobilité pour le voyage dans les véhicules de transport • Rangement sécuritaire des dispositifs de mobilité non utilisés à bord des véhicules de transport	• Industrie du transport • Fournisseurs de services de transport
	Capacité à accéder à l'information	• Présentation uniforme des renseignements importants (p. ex. arrêt suivant) par moyens verbaux et visuels	• Fournisseurs de services de transport
	Toilettes	• Toilettes inclusives et accessibles respectant les lignes directrices ACCESS	• Gouvernement • Fournisseurs de services de transport
Passage d'un véhicule de transport à l'autre*	Correspondance pour le trajet suivant	• Technologie mobile avec alertes en temps réel • Information d'orientation de meilleure qualité (p. ex. grâce à des applications mobiles, à l'utilisation de cartes ou d'autres outils de communication à l'intérieur de la plate-forme). • Plates-formes de transport regroupant l'infrastructure correspondant à plusieurs modes de transport en un même endroit (p. ex. aérogare et gare ferroviaire)	• Gouvernement • Exploitants d'infrastructure de transport • Fournisseurs de services de transport

suite à la page suivante

Étape du voyage	Obstacle	Possibilités de minimiser l'obstacle	Parties prenantes responsables de la mise en œuvre
Après le voyage**	Récupération des bagages	• Nombreux sièges dans l'aire de réception des bagages • Carrousels à bagages à plat • Aide pour les bagages au besoin	• Exploitants d'infrastructure de transport • Fournisseurs de services de transport
	Transport entre de l'aéroport ou de la gare à la destination	• Service d'acheminement des bagages jusqu'à la destination • Salles d'attente intérieures dans les halls d'arrivée • Options de transport en commun permettant de se rendre à destination (avec information fournie dans un format accessible) : transport municipal, covoiturage ou chauffeurs bénévoles, modifications des véhicules personnels.	• Fournisseurs de services de transport • Exploitants d'infrastructure de transport • Municipalité

* Les obstacles et les possibilités de les réduire indiqués dans la colonne « Trajet entre l'aérogare ou la gare et le véhicule de transport » sont également pertinents pour la colonne « Passage d'un véhicule de transport à l'autre », mais ils ne sont pas répétés ici par souci de brièveté.

** Certains obstacles et possibilités de les réduire de la colonne « Trajet entre le domicile et l'aéroport ou la gare » sont également pertinents pour la colonne « Après le voyage », mais ils ne sont pas répétés ici par souci de brièveté.

5

Voies d'avenir

- R-D et innovation en transport
- Amélioration des ressources humaines et sociales
- Amélioration de la technologie et de l'infrastructure
- Amélioration de la politique
- Lacunes de connaissances et conclusions

5 Voies d'avenir

Principales constatations

- Trois voies pourraient permettre le développement d'un système de transport inclusif au Canada : l'amélioration des ressources humaines et sociales, l'amélioration de la technologie et de l'infrastructure et l'amélioration de la politique.
- Ces trois voies reposent sur une approche multidisciplinaire et intersectorielle de la recherche, du développement et de l'innovation, laquelle nécessiterait le concours des trois ordres de gouvernement, de l'industrie et des autres parties prenantes, aînés compris.
- L'autonomie et l'indépendance des voyageurs âgés pourraient être favorisées par une formation sectorielle ciblée au service à la clientèle adapté aux aînés et par l'information des consommateurs afin que les aînés et leurs accompagnateurs connaissent les aides et les services offerts.
- L'évaluation continue des effets avec l'aide des parties prenantes pertinentes, dont les aînés, soutiendrait le développement, l'évaluation et l'évolution continue d'un système de transport inclusif.
- Le gouvernement fédéral dispose de mécanismes qui encourageraient le développement d'un système de transport adapté aux aînés répondant à leurs besoins, par exemple :
  - Conditionner ses investissements en infrastructure et autre à la mise sur pied de projets favorisant le transport multimodal inclusif.
  - Convertir le *code de bonnes pratiques* fédéral en matière d'accessibilité en un *règlement* qui favoriserait un système de transport plus inclusif.
  - Surveiller officiellement les effets des mesures visant à accroître l'accessibilité du système de transport et produire des rapports publics sur les résultats de ce contrôle à intervalles réguliers.
  - Poursuivre l'élaboration de la législation sur l'accessibilité totale.

Les avantages d'un système de transport inclusif permettant le voyage au-delà du porte-à-porte continu pour tout le monde, aînés compris, sont nombreux. Mais réussir un tel système n'est pas une entreprise simple. Dans le chapitre 4, le comité d'experts a décrit les obstacles auxquels les voyageurs âgés font face durant un tel voyage et les possibilités de les réduire. Pour créer un système de transport inclusif, il ne suffit toutefois pas d'introduire ces solutions à la pièce, il faut suivre une approche globale de l'adaptation — une démarche qui continue à évoluer, car les besoins et les préférences des voyageurs âgés changent avec le temps, à mesure que de nouvelles cohortes atteignent l'âge de la retraite.

Dans le présent chapitre, le comité explore les mécanismes améliorant l'inclusivité et l'intégration dans le système de transport canadien, afin de rendre possible le voyage au-delà du porte-à-porte pour les aînés. Ensemble, ces activités visent les objectifs suivants : mise en application des possibilités de surmonter les obstacles au voyage auxquels se heurtent actuellement les aînés dans le système de transport canadien; élaboration de nouvelles solutions (et amélioration des solutions existantes); et instauration d'une culture d'amélioration continue et d'adaptation afin de répondre aux besoins de tous les voyageurs. À la suite d'une revue des connaissances et des pratiques du transport et d'autres secteurs, le comité d'experts a défini trois voies qui permettraient de réaliser ces objectifs :

- Amélioration des ressources humaines et sociales;
- Amélioration de la technologie et de l'infrastructure;
- Amélioration de la politique.

La recherche-développement et l'innovation intersectorielles et interdisciplinaires (regroupées sous l'appellation de *R-D et innovation*) sont des éléments essentiels de chacune de ces voies, et la relation entre ces dernières et la R-D et innovation est illustrée à la figure 5.1. Dans le présent chapitre, le comité d'experts décrit tout d'abord les mesures favorisant la R-D et innovation relative au transport au Canada, puis examine les principales voies, en se concentrant sur la façon dont les parties prenantes pourraient contribuer au développement d'un système de transport réduisant les obstacles pour les voyageurs âgés.

5.1 R-D ET INNOVATION EN TRANSPORT

La R-D et innovation comprend plus que l'élaboration de nouvelles technologies et d'autres innovations; elle inclut également le test et la mise en œuvre de solutions issues de la recherche en environnement réel, ainsi que l'évaluation des solutions adaptées à l'hétérogénéité des aînés et plus largement, à tous les usagers potentiels du système de transport. L'évaluation est essentielle, car c'est le seul moyen de déterminer si les nouvelles idées sont efficaces dans la pratique et de mesurer les effets imprévus (p. ex. les trottoirs roulants qui créent des problèmes aux voyageurs âgés, car il est difficile de monter dessus et d'en descendre). La R-D et innovation en matière de politique peut également produire des données probantes aidant à l'élaboration de politiques efficaces et à leur acceptation dans le contexte canadien. En outre, la R-D et innovation continue est essentielle à un système de transport adaptable et capable d'évoluer afin de satisfaire les besoins et les préférences des futures générations de voyageurs âgés.

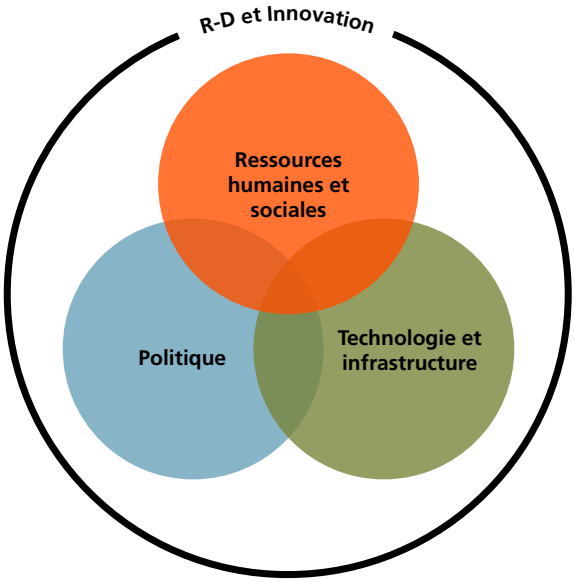


Figure 5.1

Les trois voies permettant de réaliser un système de transport inclusif, avec l'appui de la R-D et innovation

La R-D et innovation, y compris les approches centrées sur l'usager, soutient les trois principales voies permettant de réaliser un système de transport inclusif : amélioration des ressources humaines et sociales, amélioration de la technologie et de l'infrastructure et amélioration de la politique. Chacune de ces voies peut aussi éclairer et orienter la R-D et innovation ainsi que les deux autres voies.

5.1.1 Amélioration de l'écosystème de recherche sur le transport canadien

Au Canada, la R-D et innovation relative au transport est réalisée par différents groupes de recherche de l'industrie du transport, du gouvernement, des universités et des collèges. Voici quelques exemples de centres de recherche universitaires sur le sujet :

- Institut de transport de l'Université du Manitoba, qui effectue des recherches sur le transport et la logistique dans le cadre de partenariats avec les secteurs public et privé pour promouvoir le transfert de connaissances vers les communautés professionnelles (Université du Manitoba, 2016);
- Online Network-Enabled Intelligent Transportation System (ONE-ITS), une initiative de collaboration entre l'Université de Toronto et l'Université de Regina, qui appuie le développement de logiciels et de TIC et maintient une plate-forme de réseau ouverte pour la R-D collaborative (ONE-ITS, s.d.);

- Van Horne Institute, un institut affilié à l'Université de Calgary, à l'Université de l'Alberta, au Southern Alberta Institute of Technology (SAIT) et à l'Université Athabasca qui se concentre sur les renseignements et sur les débouchés commerciaux, ainsi que sur la capacité de veille stratégique dans le domaine du transport et des politiques commerciales, de la réglementation, de l'innovation et des activités (Van Horne Institute, 2017).

Le gouvernement fédéral a admis l'importance de la R-D et innovation et de la collaboration intersectorielle dans son budget 2017. Ce dernier présente plusieurs programmes d'innovation, dont l'établissement de super grappes de R-D collaborative et intersectorielle visant des résultats commerciaux ciblés, et prévoit un portail de données ouvertes (centre canadien de données sur les transports), qui offrira un accès intersectoriel aux renseignements sur le transport (GC, 2017c). Pour mieux éclairer les politiques, les initiatives de données ouvertes doivent inclure des renseignements touchant les aînés eux-mêmes, tenir compte de toute l'hétérogénéité de ce groupe démographique (c.-à-d. à la fois les *small data* produites par les usagers (small data lab, 2017) et les *thick data*, qui sont le résultat de méthodes de recherche ethnographique qualitatives (Wang, 2013)). Constituer des ensembles de données ouvertes fiables peut encourager leur utilisation. Par exemple, Transport for London utilise cette approche avec le développement à source ouverte (TfL, s.d.a).

Le gouvernement fédéral peut soutenir la R-D et innovation par le financement de programmes de recherche extra-muros et la recherche effectuée dans ses instituts. Le Centre de développement des transports (CDT) est un exemple d'institut de recherche gouvernemental. Fondé par TC et adoptant une démarche multidisciplinaire, il appuie la recherche sur le transport relative à la sûreté, à la sécurité, à l'efficacité et à l'accessibilité dans le but de promouvoir l'innovation technologique, de la recherche et l'élaboration du concept à l'utilisation du produit. Les travaux du CDT portent également sur les politiques, la planification et la réglementation (TC, 2015). Le CDT, ou un organisme comparable, pourrait aider à améliorer la capacité de R-D et innovation du Canada en matière de modernisation du transport — un objectif énoncé dans le budget 2017 (GC, 2017c) —, en agissant comme facilitateur et en fournissant des fonds pour la recherche. Il pourrait également assurer la supervision des collaborations intersectorielles et diriger les futurs investissements vers les secteurs ou les chercheurs qui ont pour objectif d'éliminer les obstacles auxquels font face les voyageurs âgés dans le système de transport canadien. Pour éclairer le développement d'une intégration intersectorielle plus forte, le Canada peut aussi se tourner vers les organes de transport internationaux (encadré 5.1).

Encadré 5.1
Organes de R-D et innovation en transport dans le monde

Le TRB de la National Academies of Sciences, Engineering and Medicine des États-Unis assume un rôle d'organe de supervision national, de centre de recherche et de base de données pour l'élaboration de solutions de transport, la formulation de recommandations et la surveillance (TRB, 2017c). Il parraine un certain nombre de programmes de recherche mixtes, dont le TCRP axé sur la R-D et innovation en matière de transport public (TCRP, 2017; TRB, 2017d). Le TCRP a fixé des priorités stratégiques incluant l'intégration de la nouvelle technologie dans le système de transport et la recherche sur la façon de répondre aux besoins des usagers (TRB, 2017d). Le TRB parraine également l'ACRP, qui procure du financement concurrentiel pour les projets de R-D industriels visant diverses solutions propres aux aéroports (p. ex. conception environnementale, politiques, planification et ressources humaines) (TRB, 2017a, 2017b). Les programmes de financement de l'ACRP comprennent des bourses de recherche des cycles supérieurs et des concours de conception universitaires (TRB, 2017a).

Des organes semblables existent en Europe. Par exemple, le Swedish National Road and Transport Research Institute (VTI) est voué à la recherche interdisciplinaire sur tous les modes de transport (VTI, s.d.b). De plus, il abrite une bibliothèque sur le transport, dirige le Swedish Transport Research Portal et contribue au développement d'une base de données de recherche collaborative internationale (VTI, s.d.a).

Le comité d'experts souligne que le développement d'un système de transport canadien réduisant les obstacles pour les voyageurs âgés n'est pas une entreprise simple et ne peut pas réussir si l'on s'y prend de façon fragmentaire. Une des manières susceptibles de favoriser les avancées grâce à une approche globale continue de l'adaptation du système de transport serait de constituer un organe de surveillance regroupant de multiples parties prenantes issues de tous les ordres de gouvernement, des fournisseurs et exploitants de services de transport ainsi que des usagers, notamment des voyageurs âgés. Un tel organe pourrait aider à coordonner les actions de l'ensemble des parties prenantes, à faire en sorte que des progrès sont réalisés et à déterminer les principales lacunes de connaissances qui entravent la conception de solutions efficaces. Il existe de nombreux organismes à but non lucratif pertinents (y compris des organismes représentant les aînés) possédant des connaissances dont une telle structure permettrait de tirer profit.

5.1.2 Approches centrées sur l'usager

La R-D et innovation qui tient compte de l'expérience humaine peut aider à la conception des technologies, de l'infrastructure et des services de formation et d'information permettant de réduire les obstacles auxquels se heurtent actuellement les voyageurs âgés. Il existe deux types d'approches centrées sur l'usager :

- La *R-D et innovation centrée sur l'usager*, une approche multidisciplinaire qui réagit aux besoins exprimés par les usagers (Iwarsson et Stahl, 2003; Von Eye et Wiedermann, 2015; Usability.gov, s.d.a). La recherche en sciences sociales peut faire comprendre les désirs et les besoins des voyageurs âgés et cerner les types de solutions acceptables si l'on veut répondre à ces désirs et ces besoins.
- Les *méthodologies centrées sur l'usager*, qui comprennent des évaluations des besoins afin de déterminer les possibilités prioritaires que la R-D et innovation doit cibler; la collaboration pour la conception de solutions; la mesure de l'acceptabilité des solutions existantes et des solutions en cours de développement; et l'intégration des commentaires des usagers à des fins d'amélioration (Kinzie *et al.*, 2002; Gulliksen *et al.*, 2003; Lofthouse et Lilley, 2006).

Quand elle est appliquée à la conception, cette approche est appelée *conception centrée sur l'usager* (ou sur l'humain) (W3C, 2004). Étant donné l'importance de la technologie et du service à la clientèle dans le système de transport moderne, elle devrait inclure une orientation sur les interactions humain-numérique et humain-environnement. Par exemple, le développement d'une application pour téléphone intelligent qui fournit des renseignements détaillés et à jour sur le retard des vols devrait tenir compte des préférences de l'utilisateur sinon l'application ne sera pas utilisée. De plus, il sera probablement toujours nécessaire de prévoir une option de service à la clientèle de remplacement si certains membres de l'auditoire cible n'ont pas accès à un téléphone intelligent ou préfèrent obtenir l'information par une interaction humaine. En résumé, intégrer les besoins et les commentaires des utilisateurs tôt dans le développement peut réduire la quantité de solutions qui échouent dans la pratique parce qu'elles ne sont pas acceptées par les utilisateurs (Usability.gov, s.d.b). Le Centre for Ageing Better (CAB) suit une approche de la R-D et innovation centrée sur l'usager pour s'attaquer aux problèmes touchant le vieillissement au Royaume-Uni. Il engage des tiers pour examiner les données probantes et évaluer les pratiques concernant les difficultés auxquelles les aînés font face (y compris dans le transport), puis communique ce que disent les données probantes sur les meilleures façons de mettre le changement en œuvre. Le CAB cherche à travailler en partenariat avec d'autres organismes de financement de l'innovation et du changement et participe à des collaborations

intersectorielles, dans le but de défendre les aînés et d'améliorer leur qualité de vie (CAB, s.d.a). Son approche centrée sur l'usager intègre les expériences vécues et les commentaires des usagers comme source majeure de données probantes (CAB, s.d.c). Ces usagers jouent un rôle actif dans la conception (et l'amélioration) des solutions visant à améliorer leur qualité de vie (CAB, s.d.d). Le CAB met aussi l'accent sur le partage de connaissances et de données probantes ainsi que sur la collaboration ouverte, dans le but de convertir les résultats de recherche en mesures politiques (CAB, s.d.a, s.d.b).

5.2 AMÉLIORATION DES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

Les interactions humaines sont une partie essentielle de l'agrément de voyage. Dans cette section, le comité d'experts examine la façon dont la formation des fournisseurs et exploitants de services de transport et l'information des consommateurs peuvent aider à réduire nombre des obstacles qui se dressent devant les voyageurs âgés lorsqu'ils utilisent le système de transport canadien.

5.2.1 Formation axée sur les voyageurs âgés et leur famille

Un bon service à la clientèle qui répond aux besoins des voyageurs favorise l'autonomie et l'indépendance. Une formation à l'accessibilité ciblée, standardisée et obligatoire à l'échelle du secteur, combinée à la surveillance continue de l'efficacité de cette formation sur les usagers, contribue à une assistance et à des services inclusifs pour les voyageurs âgés (Ashby, 2015; Frye, 2015a; DOT, 2016a; OTC, 2017b). Une information et une formation de qualité des fournisseurs et exploitants de services de transport fondées sur des contacts constructifs avec les aînés peuvent contrer les attitudes âgistes et garantir que le service et le soutien seront efficaces et adaptés à l'âge des voyageurs (Levy, 2016). La formation au soutien aux voyageurs âgés pourrait se concentrer sur les besoins propres à l'âge, en particulier sur l'attitude et le comportement à adopter à l'égard des aînés pour éviter les pratiques condescendantes. Elle inclurait l'acquisition de compétences particulières, comme la communication appropriée et la façon d'assurer des transferts sécuritaires entre les modes de transport.

Le gouvernement fédéral joue déjà un grand rôle en imposant et en assurant la formation du personnel du système de transport qu'il régit. Comme il est dit au chapitre 2, l'OTC administre la réglementation concernant la formation du personnel employé dans les installations de transport ou par les transporteurs desservant plus de 10 000 passagers par année pour mieux assister les personnes avec déficience (OTC, 2017b). Le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et le code de pratique de l'OTC décrivent

les normes d'assistance à suivre. Le Règlement stipule que la formation doit être donnée dans les 60 premiers jours d'emploi (OTC, 2017b). Pour aider les fournisseurs de services en ce qui a trait à la formation, l'OTC a mis sur pied Transports accessibles pour tous, un programme vidéo de formation constitué de modules complets d'une durée totale de 45 minutes (OTC, 2016a). L'OTC effectue aussi un contrôle de routine de la conformité (inspections et enquêtes) des installations et des transporteurs afin de vérifier que la réglementation concernant l'accessibilité des services, notamment la formation, est bien respectée et de verbaliser les contrevenants (OTC, 2015a).

Le Plan stratégique 2014–2017 de l'OTC vise à accroître l'évaluation de la réglementation concernant la formation du personnel et la conception d'instruments de conformité à cette réglementation améliorés (OTC, 2014b). Il existe peu de documentation sur l'efficacité des pratiques de formation actuelles en ce qui concerne la satisfaction des besoins des voyageurs âgés. La réglementation en vigueur sur la formation met l'accent sur les dispositions d'accessibilité, mais le comité d'experts constate que pour qu'elle profite aux voyageurs âgés en général, elle doit veiller à éliminer l'âgisme du service à la clientèle. Une formation éduquant le personnel sur les aspects positifs du vieillissement et sur les différences entre le vieillissement et la déficience serait également bénéfique. En particulier, une éducation appropriée portant sur les attitudes concernant l'âge s'est révélée avoir une incidence positive sur les connaissances, les perceptions et l'attitude et sur la baisse de l'âgisme (Levy, 2016). Le comité note également que pour qu'elle soit encore plus bénéfique aux aînés, la formation devrait insister sur l'hétérogénéité des besoins et des préférences de ce groupe démographique et sur l'importance de l'autodétermination.

On peut recourir à des programmes de formation spécialisée pour offrir un meilleur service en ce qui concerne un obstacle ou une étape du voyage en particulier, comme le passage de la sécurité ou un volet particulièrement stressant ou difficile du voyage. Comme le décrit le chapitre 4, la TSA aux États-Unis dispense une formation spécialisée au personnel qui effectue les vérifications de sécurité sur l'aide aux voyageurs qui ont besoin d'aménagements (TSA, s.d.). Une partie de cette formation est assurée par l'ODO, un organisme voué au service à la clientèle handicapée. Dans ses cours, l'ODO utilise des interactions avec des personnes souffrant de déficiences pour surmonter les obstacles et faciliter l'apprentissage (ODO, s.d.). TSA compte plus de 3 000 travailleurs qualifiés déployés dans les aéroports américains (ODO, s.d.). En outre, l'ODO a formé plus de 8 000 membres du personnel de première ligne d'Amtrak, une société de transport ferroviaire de passagers aux États-Unis (ODO, s.d.). Ces programmes peuvent servir de modèles aux programmes spécialisés visant les difficultés particulières du système de transport fédéral du Canada.

Si le gouvernement fédéral a un rôle à jouer dans l'établissement des exigences relatives à la formation du personnel et dans le soutien aux lignes directrices en éducation, la formation relève en fin de compte des fournisseurs de services de transport et des exploitants eux-mêmes. Les compagnies ont intérêt à former leur personnel de façon qu'il comprenne et satisfasse les besoins de tous les voyageurs, aînés inclus, car cela pourrait rendre leurs services plus attrayants pour une gamme plus étendue de clients et créer de la bonne volonté au sein du grand public. Comprendre ce que veulent les clients (p. ex. les voyageurs âgés) et ce qui est acceptable à leurs yeux est essentiel pour qu'une formation soit adéquate et que les modifications du service à la clientèle qui en résultent bénéficient aux consommateurs.

Tout comme les employés du secteur des transports, les bénévoles peuvent aider les aînés à profiter de voyages agréables et, à l'image des membres du programme YVR Green Coats étudié à la section 4.3.1, profiter de programmes de formation judicieux. Comme la décision de se lancer dans le travail bénévole est influencée par un désir de demeurer actif et d'aider les autres, le secteur du transport peut tirer profit de la motivation individuelle à améliorer les résultats des programmes d'assistance et de service en premier lieu (OMS, 2015). La recherche sur la motivation des bénévoles démontre le caractère essentiel d'une formation et d'une gestion structurées et de la connaissance de la cause pour attirer et retenir ces personnes (Wilson, 2012; OMS, 2015).

Encourager les aînés à participer eux-mêmes à des programmes de bénévolat liés au transport, lorsque c'est approprié, peut aussi produire des avantages réciproques. Les aînés peuvent avoir un apport unique par les expériences qu'ils ont vécues, d'autant plus que leur volonté à faire du bénévolat s'avère être influencée par leur identification à la cause (Lasby, 2004). De plus, la participation à des activités bénévoles contribue au vieillissement en santé et à la qualité de vie, et favorise la mobilité et l'activité sociale, surtout quand les aînés se sentent appréciés et autonomes (Cattan *et al.*, 2011; Wilson, 2012; OMS, 2015).

5.2.2 Information sur les services de voyage des usagers

Les initiatives visant à informer les usagers sur les services de voyage offerts peuvent améliorer l'agrément de voyage en plus de contribuer à l'autonomie et à l'indépendance des voyageurs âgés. Par exemple, les fournisseurs de services peuvent faire en sorte que les usagers soient mis au courant de l'aide et du soutien aux déplacements (p. ex. en ce qui concerne la santé ou l'accessibilité) et de la manière d'y accéder. Cette démarche peut être particulièrement utile à l'étape de la planification parce qu'elle donne aux voyageurs une plus grande confiance au moment d'entreprendre leur voyage. Des exemples de services

d'information incluent les programmes ou les sites de compagnies aériennes qui offrent l'évaluation de la santé personnelle pour aider les passagers potentiels à planifier leur voyage (section 4.1.1).

5.3 AMÉLIORATION DE LA TECHNOLOGIE ET DE L'INFRASTRUCTURE

L'infrastructure de transport est responsable de beaucoup d'obstacles décrits au chapitre 4. Dans cette section, le comité d'experts examine la façon dont la conception de l'infrastructure pourrait bénéficier de l'intégration des principes de conception inclusive et comment la technologie ouvre la voie à de nouvelles possibilités pour cette infrastructure.

5.3.1 Bâtir une infrastructure inclusive

Il est possible de créer des milieux favorables aux aînés à l'aide des principes de conception inclusive, qui « tiennent compte de l'ensemble de la diversité humaine en ce qui a trait aux capacités, à la langue, au sexe, à l'âge et aux autres formes de différences humaines » [traduction libre] (IDRC, s.d.). La conception inclusive vise à faire en sorte que l'environnement bâti (p. ex. bâtiments et véhicules de transport) est accessible dès le départ et à apporter un « plus grand agrément pour tous » [traduction libre] (IDRC, s.d.) (encadré 5.2). Suivre cette démarche dès le début prévient la nécessité d'apporter des modifications par la suite ou de créer des systèmes distincts pour les gens ayant des besoins différents. Cependant, ces principes peuvent aussi provoquer la modification de l'infrastructure existante. Soulignons que le comité d'expert a relevé que le système de transport devait être souple pour pouvoir s'adapter à la diversité des besoins et des préférences. Dans certains cas, il n'y a pas de façon de faire unique.

La conception inclusive a été utilisée pour construire l'infrastructure dans différents types de milieux favorables aux aînés, notamment pour les logements (CCDS, 2014), les hôpitaux (Huang *et al.*, 2011) et les espaces publics (OMS, 2007; Newton *et al.*, 2010) (encadré 5.2). Un exemple de stratégie de conception inclusive appliquée à l'infrastructure de transport inclut le fait de s'assurer que les sièges, les toilettes et les interfaces (p. ex. signalisation, site Web, bornes de billetterie) d'une aérogare ou d'une gare peuvent être utilisés par tous (Mein *et al.*, 2014). La conception inclusive suit une approche globale et met l'accent sur l'accessibilité de l'infrastructure dans son ensemble, et non une approche à la pièce qui étudie les éléments de l'infrastructure de transport ou de la technologie de l'information séparément. Un exemple d'aménagement où cette méthode a été en partie respectée est le Union Pearson Express à Toronto. Le train lui-même est physiquement accessible à tous les clients

(Metrolinx, 2015), mais son emplacement à la gare Union ne favorise pas le transport multimodal en raison des changements de niveau et de l'absence de signalisation claire. La R-D et innovation concernant différentes dimensions de l'environnement bâti (p. ex. distance à parcourir, signalisation) est essentielle pour s'assurer que la conception inclusive respecte une perspective d'ensemble et prend en considération la totalité des dimensions pertinentes d'un voyage au-delà du porte-à-porte.

Encadré 5.2
Exemples de conception inclusive dans l'infrastructure canadienne

La réalisation du Musée canadien pour les droits de la personne a suivi les principes de conception inclusive tout au long de la planification et de la construction. Elle a comporté la collecte de commentaires de personnes avec déficience partout au Canada et l'incorporation de la technologie multisensorielle et de l'expertise en conception (MCDP, 2013). La conception a été récompensée en 2016 par l'octroi du Gold Award de l'International Association of Universal Design (MCDP, 2016). L'inclusivité est une préoccupation constante, et le Strategic Design Research Centre à l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario a collaboré avec le personnel du Musée pour concevoir continuellement des interfaces et des appareils de contact pour les éléments d'exposition comportant des écrans tactiles et des bornes à mesure qu'une nouvelle technologie est créée (MCDP, 2013).

L'aéroport international Richardson de Winnipeg a également été primé pour ses éléments de conception inclusive (WRIA, 2015), dont ses installations physiques accessibles telles que ses vastes cabines de toilettes, ses vestibules élargis et ses mains courantes, ses tapis roulants et ses surfaces de marche illuminés, ainsi qu'en raison de la sensibilisation de son personnel et de ses bénévoles et de l'obligation faite aux propriétaires de restaurants et de boutiques de respecter des pratiques exemplaires (WRIA, 2010; AACWinnipeg, 2016).

Ces deux exemples sont situés à Winnipeg, où, depuis 2001, une politique de conception inclusive exige un processus d'examen particulier, qui comporte notamment une liste de vérification audio pour toutes les constructions et modifications intérieures et extérieures (Ville de Winnipeg, 2017; AEBC, s.d.).

Apprendre des autres secteurs

Les obstacles qui se dressent devant les voyageurs âgés peuvent ressembler à ceux auxquels font face les aînés dans d'autres aspects de leur vie quotidienne. L'accroissement des approches favorables aux aînés et inclusives dans un éventail de secteurs témoigne de l'évolution vers une culture globale d'adaptation au vieillissement de la population et de promotion d'un vieillissement en santé pour tous (OMS, 2007, 2015, 2016). Par exemple, le Réseau mondial OMS des villes et des communautés amies des aînés et l'initiative des villes-amies des aînés constituent un mouvement mondial de promotion d'une culture favorable aux aînés, qui met l'accent sur le partage des pratiques entre les villes et les collectivités (OMS, 2017b). Les méthodes favorables aux aînés sont aussi fréquemment employées dans le secteur de la santé (encadré 5.3). Le développement de collectivités favorables aux aînés en général, et plus précisément le transport adapté aux aînés, a des effets positifs sur ces derniers, notamment sur leurs capacités physiques et mentales; contribue à l'autonomie; fait en sorte qu'ils profitent plus de la vie et ont une meilleure qualité de vie; et réduit l'âgisme, l'isolement et la solitude (Cvitkovich et Wister, 2001; AGE, 2002; OMS, 2007, 2014, 2017a; Kim et Ulfarsson, 2013).

AGE Platform Europe, un organisme à but non lucratif voué à la promotion des intérêts des aînés dans l'Union européenne, a défini les principaux éléments essentiels à la mise en œuvre d'environnements et de pratiques favorables aux aînés :

- « La participation et l'engagement actifs des aînés dans le guidage et la validation des programmes d'amélioration;
- De forts liens intergénérationnels afin de bâtir la cohésion et d'éliminer les conflits intergénérationnels dans l'usage de l'espace partagé fortement disputé;
- Une information et une infrastructure de communications améliorées pour entretenir l'engagement proactif;
- Des mécanismes de collaboration des parties prenantes interorganismes et intersectoriels pour la gestion de projets intégrés bâtis sur des bases de solide leadership;
- Des modèles techniques et lignes directrices fondés sur les données probantes (applicables à un éventail de niveaux hiérarchiques — mondial, européen, national et local) permettant d'amorcer le dialogue et d'aider à forger un consensus;
- La mobilisation des entreprises et du secteur privé — afin de favoriser l'innovation, d'accroître la portée et de forger la durabilité économique. » [traduction libre]

(AGE, 2010)

Encadré 5.3
Exemples de pratiques favorables aux aînés dans le secteur de la santé

Une approche favorable aux aînés dans le domaine de la santé vise à promouvoir l'indépendance et la qualité de vie des plus âgés par des soins préventifs, globaux et centrés sur le patient universellement accessibles, tout en réduisant le coût économique pour les hôpitaux (AHMAC, 2004; Carstairs et Keon, 2009; Huang *et al.*, 2011; AGE, 2012; OMS, 2015). En accord avec les principes de la conception inclusive et d'accessibilité, les hôpitaux favorables aux aînés exigent des solutions efficaces pour l'infrastructure physique et pour les activités reliées aux services (Huang *et al.*, 2011; OMS, 2015).

Ils ont créé plusieurs services adaptés aux aînés fournis par les travailleurs de la santé. Par exemple :

- Programmes de formation faisant en sorte que le personnel est en mesure d'offrir des services et une aide adéquats et accessibles;
- Programmes d'aide aux aînés les informant sur leur état de santé, l'hôpital et le système de santé;
- Aide à la prise de décision et au développement de capacités;
- Aide aux activités quotidiennes.

(Huang *et al.*, 2011; OMS, 2015)

La mise en œuvre réussie d'initiatives favorables aux aînés est soutenue par une consultation interdisciplinaire, la cogestion des services aux aînés et la coordination des programmes de soins et des services aux patients externes ou à ceux atteints de troubles chroniques (AHMAC, 2004; Huang *et al.*, 2011). Dans le cas des hôpitaux favorables aux aînés, l'intégration et la coordination avec les organes de financement et d'élaboration des politiques sont également bénéfiques (Huang *et al.*, 2011). De plus, ces processus peuvent profiter de l'apport des parties prenantes pertinentes, dont les aînés (OMS, 2015).

Le comité d'experts relève que ces éléments mettent l'accent sur la participation active des parties prenantes intersectorielles, y compris des aînés eux-mêmes. Dans le cas de l'infrastructure de transport dans le contexte canadien, une approche faisant intervenir de multiples parties prenantes devrait faire appel aux organismes gouvernementaux responsables du transport (fédéraux provinciaux, territoriaux et municipaux), aux entreprises constituant l'industrie du transport et aux aînés — ceux qui voyagent fréquemment comme ceux qui ne le font pas.

5.3.2 Infrastructure utilisant la technologie

Les réseaux de machines et de dispositifs communiquant en ligne et couplés aux analyses intelligentes (Internet des objets, ou IoT) commencent à améliorer l'agrément des voyageurs, que ce soit dans les aérogares et les gares ou à bord des véhicules de transport (Morris, 2016). L'aéroport de London City a évalué les répercussions possibles de l'IoT dans le cadre d'un projet pilote. Les résultats ont démontré qu'il facilitait le suivi des biens (p. ex. équipement d'aéroport, tel que les échelles utilisées pour monter à bord des petits avions), augmentait le taux d'arrivée et de départs à l'heure, facilitait la vie des voyageurs grâce à des services comme la commande à l'avance de nourriture par application mobile et profitait aux planificateurs d'aéroport, qui disposaient ainsi de données sur les déplacements des voyageurs dans l'aéroport (BlueSky, 2015; Burrus, 2017).

On sait déjà que l'IoT peut améliorer l'accessibilité pour les personnes avec déficience (Blouin, 2014) et que dans le futur, il pourrait accroître l'accessibilité du système de transport. Il offrirait, par exemple, la possibilité de faciliter l'enregistrement, de raccourcir les files d'attente et de personnaliser les conditions de voyage à bord des véhicules de transport (Morris, 2016). L'infrastructure utilisant l'IoT qui recourt à des éléments de conception inclusive peut créer des environnements accessibles et habilitants pour les personnes souffrant de déficiences diverses. Le potentiel de l'IoT à favoriser le transport inclusif prouve encore l'importance de l'accès à la connectivité sans fil, comme le souligne le chapitre 4. Étant donné la vitesse à laquelle les technologies apparaissent, la R-D et innovation aidant le système de transport à tirer profit des nouvelles technologies (p. ex. intelligence artificielle, véhicules autonomes) s'avère un outil crucial, tout comme la surveillance continue des technologies à venir.

Il faut tenir compte des besoins et des préférences des voyageurs âgés dans les discussions sur le développement de la technologie numérique. Si certains progrès de l'IoT ne requièrent pas l'apport des usagers du système de transport (p. ex. amélioration des horaires de départ diminuant les retards; accroissement des données sur le déplacement des voyageurs permettant de réduire la distance de marche entre les portes), d'autres nécessiteront très probablement des voyageurs qu'ils possèdent un téléphone intelligent ou une tablette et disposent d'une connectivité illimitée. Il est toutefois crucial que les futures innovations technologiques ne soient pas un préalable à l'accès au système de transport pour prendre en compte les préférences des personnes qui n'utilisent pas la technologie.

5.4 AMÉLIORATION DE LA POLITIQUE

La mise en pratique de solutions de transport est rendue plus difficile par la quantité des parties prenantes concernées, dont les multiples ordres de gouvernement et les fournisseurs et exploitants de services de transport. Plusieurs approches peuvent être suivies à l'échelle fédérale pour surmonter ces défis et créer un système de transport canadien plus inclusif. On peut notamment modifier la façon dont le transport est régi à cette échelle, adopter une méthode multisectorielle et collaborative d'élaboration de la réglementation et conditionner le financement aux exigences d'accessibilité.

5.4.1 Modification de la gouvernance du transport

Les pouvoirs du gouvernement fédéral en matière de système de transport sont présentés au chapitre 2, accompagnés d'un résumé des recommandations touchant l'accessibilité issues du tout dernier *Examen de la Loi sur les transports au Canada* (encadré 2.1). Il faut noter que ces recommandations portent sur l'accessibilité pour les personnes avec déficience en général, pas particulièrement pour les aînés. Plusieurs d'entre elles concernent l'extension des pouvoirs et du rôle de l'OTC face aux questions d'accessibilité. Fait notable, l'OTC s'appuie principalement sur un code de pratique plutôt que sur un règlement pour fixer des normes minimales à l'intention des fournisseurs de services de transport (GC, 2015b). L'Examen a révélé qu'inscrire un code de pratique volontaire dans la législation donnerait lieu à des normes d'accessibilité meilleures et plus cohérentes (GC, 2015b). Ce point de vue est partagé par Baker (2006) qui, dans un rapport à l'intention du CCD, affirme que « l'expérience internationale prouve que tous les États d'Europe et des États-Unis sont arrivés à la conclusion qu'une réglementation obligatoire, sur le modèle américain, est la seule manière d'introduire résolument, équitablement et efficacement la pleine accessibilité dans des délais raisonnables » [traduction libre].

L'Examen recommande également que l'OTC se voie attribuer le mandat exclusif de s'occuper des questions d'accessibilité dans le système de transport. En vertu de son mandat actuel, il partage les pouvoirs de règlement des plaintes avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). Si l'OTC est seulement en mesure de régler des plaintes officielles de violation des règles d'accessibilité, la CCDP peut aider à régler les plaintes concernant les douleurs et la souffrance en renvoyant les passagers au Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) (GC, 2015b). Le partage des pouvoirs provoque de la confusion et des incohérences dans le processus de règlement, notamment parce que les plaintes rejetées par l'OTC ont tendance à se retrouver devant le TCDP. Ce problème pourrait être évité en octroyant au seul OTC l'autorité de régler les plaintes (GC, 2015b). Une autre limitation réglementaire à laquelle se heurte l'OTC est son incapacité à enquêter de manière préventive

et à intervenir face aux problèmes systémiques. Actuellement, les décisions prises par l'OTC ne sont applicables qu'à la plainte concernée, mais pas à l'ensemble de l'industrie. L'Examen recommande que l'OTC se voie accorder la capacité d'enquêter sur ces problèmes systémiques en absence de plainte pour rendre la résolution des problèmes d'accessibilité plus efficace et plus uniforme (GC, 2015b).

L'Examen relève l'absence systémique de mesures d'accessibilité et de reddition de comptes dans la structure actuelle de la gouvernance de l'accessibilité des transports (GC, 2015b). Si les normes d'accessibilité étaient inscrites dans la législation, les organes de transport devraient démontrer qu'ils les respectent. L'amélioration de la reddition des comptes peut donc assurer la conformité avec les normes réglementaires, tout en fournissant des mesures des progrès et des meilleures pratiques et en déterminant les besoins actuels (GC, 2015b). L'Examen recommande également que l'OTC produise tous les trois ans un rapport sur le rendement en matière d'accessibilité afin d'assurer la transparence sur un ensemble de critères d'accessibilité, y compris les bonnes pratiques, le taux de conformité et le nombre de plaintes reçues (GC, 2015b).

L'Examen affirme la nécessité que la *Loi sur les transports au Canada* elle-même se montre sans ambiguïté quant à l'importance de l'accessibilité (GC, 2015b). Ce point de vue est illustré par la recommandation d'incorporer une définition officielle du terme *handicap* dans la Loi et de modifier cette dernière afin qu'elle traduise clairement le caractère prioritaire de « l'accès pour tous, y compris les personnes avec déficience » (GC, 2015b). Se montrer déterminé quant aux exigences peut provoquer des changements positifs, comme le démontre les progrès réalisés en Ontario à la suite de la promulgation de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (Gouv. de l'Ont., 2005) et des normes d'accessibilité qu'énonce cette loi, connues sous l'appellation *Normes d'accessibilité intégrées* (GC, 2015b). Ces normes ont conduit à l'amélioration de l'accessibilité dans l'ensemble du réseau de transport de régional ontarien GO Transit et de la Toronto Transit Commission (CCD, 2016).

Si les recommandations formulées à la suite de l'examen réglementaire de l'OTC demeurent ouvertes aux commentaires du public, le comité d'experts note que la mise à jour de la *Loi sur les transports au Canada* pourrait favoriser un système de transport plus inclusif et qu'il est possible de faire expressément référence aux aînés dans la nouvelle législation sur l'accessibilité. Fait important, les recommandations proposées par l'Examen ainsi que le règlement et le code de pratique régis par l'OTC parlent de l'accessibilité des personnes avec déficience, pas des aînés. Le gouvernement fédéral mène actuellement un autre processus intéressant, la rédaction d'une législation exhaustive en

matière d'accessibilité (voir le chapitre 2). L'introduction de cette législation offre l'occasion d'insister sur l'importance que les structures fédérales telles que le système de transport répondent aux besoins des aînés.

5.4.2 Initiatives multisectorielles et collaboratives d'élaboration de la réglementation

Plusieurs parties prenantes fédérales non gouvernementales peuvent contribuer à l'efficacité de la gouvernance du transport, comme les fournisseurs et les exploitants de services; les organismes à but non lucratif ou non gouvernementaux; et les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales. Une approche judicieuse, multisectorielle et collaborative intègre les points de vue et l'expertise d'un éventail de parties prenantes dans l'élaboration de la réglementation. Le comité d'experts a remarqué que les processus efficaces de mobilisation des parties prenantes se concentrent souvent sur le développement de la confiance et du respect entre les intervenants et même si aucun consensus n'est réalisé, les discussions peuvent tout de même éclairer la conception de réglementations officielles. Par exemple, le Département américain des Transports (DOT) a mis sur pied le comité consultatif ACCESS pour gérer et développer une proposition de règle afin de satisfaire les besoins des voyageurs aériens avec déficience, comme celles « concernant les communications en vol, les toilettes accessibles sur les nouveaux avions monocouloirs et les animaux d'assistance » [traduction libre] (DOT, 2016b). Ce comité, dont les membres représentaient un certain nombre de parties prenantes du milieu de l'aviation, a formulé des recommandations à l'issue d'un processus fondé sur le consensus (DOT, 2016a) (encadré 5.4). Le DOT prévoit publier en 2017 un avis au sujet de la réglementation proposée sur les bases des ententes conclues (DOT, 2016b).

Encadré 5.4
Recommandations du comité consultatif ACCESS

Le comité consultatif ACCESS avait pour objectif de « négocier et de développer une proposition de règle concernant les aménagements à l'intention des voyageurs aériens avec déficience » [traduction libre] autour de trois sujets en particulier : les toilettes accessibles à bord des nouveaux avions monocouloirs, les systèmes de communication et de divertissement en vol et les animaux d'assistance. Il était composé d'une représentation multidisciplinaire et intersectorielle provenant de transporteurs aériens, de groupes de défense des personnes avec déficience, de regroupements de transporteurs et d'agents de bord et d'autres parties prenantes du secteur aéronautique, et utilisait une approche fondée sur le consensus.

suite à la page suivante

Actuellement, les passagers en fauteuil roulant ne peuvent pas utiliser les toilettes des appareils monocouloirs et doivent donc éviter de consommer des liquides durant le vol ou carrément de voler. Les recommandations du comité consultatif ACCESS comprenaient à la fois des mesures à court et à long terme visant à satisfaire les besoins des voyageurs souffrant d'entraves à la mobilité et à offrir des toilettes accessibles en vol dans le futur. Elles incluaient la formation des agents de bord pour à l'aide à l'utilisation des toilettes, la fixation d'une hauteur obligatoire pour les sièges de toilette et les barres d'appui et l'installation d'un écran visuel au cas où la porte devrait rester ouverte. Le comité a également conseillé au DOT d'améliorer encore la conception des fauteuils roulants de bord pour garantir une hauteur au-dessus des toilettes suffisante.

À l'heure actuelle, les compagnies aériennes ne proposent généralement pas de divertissements en vol avec sous-titrage ou description audio. Le comité consultatif ACCESS a recommandé que certains films et émissions de télévision offerts en vol soient sous-titrés à l'intention des sourds ou des personnes malentendantes. Il a également recommandé que des divertissements avec audiodescription soient proposés afin de permettre aux passagers avec déficience visuelle d'écouter la narration. Le contenu ne disposant pas de sous-titrage codé ou d'audiodescription serait autorisé uniquement si le fournisseur de la compagnie aérienne ne propose pas de version comportant de tels procédés. Les recommandations du comité consultatif ACCESS concernent particulièrement les nouveaux avions ou les systèmes de divertissement nouvellement installés sur les avions moins récents.

Le comité consultatif ACCESS a soumis ses recommandations sur les toilettes accessibles et les systèmes de communication et de divertissement au DOT et il reste à voir quelle orientation réglementaire le Département produira sur ces questions. Enfin, il se peut que le DOT tienne compte des discussions du comité sur les animaux d'assistance durant la rédaction du règlement définitif, même si le comité n'est pas parvenu à un consensus sur le sujet.

(DOT, 2016a, 2016b)

Pour certaines questions réglementaires canadiennes touchant le transport, il n'est pas nécessaire de répéter le travail qui a déjà été effectué dans d'autres pays. La réglementation issue des discussions du comité consultatif ACCESS est directement applicable au Canada. De plus, les grands transporteurs aériens canadiens seront liés par cette réglementation quand ils voleront au départ ou à destination des États-Unis. Le comité d'experts a relevé que les recommandations et lignes directrices de l'OACI (OACI, s.d.) pourraient aussi être utilisées pour guider l'élaboration de la nouvelle réglementation au Canada. Fait important, l'orientation fournie dans le *Manuel sur l'accès des personnes*

handicapées au transport aérien de l'OACI cadre avec les obligations établies dans la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies (OACI, 2013). Cela dit, il faut comprendre la situation unique du Canada en matière de gouvernance, d'environnement et de parties prenantes pour prévoir si une approche fonctionnera. Cette situation inclut la complexe division des compétences sur la gouvernance du transport, la forte proportion d'aînés vivant dans des collectivités rurales et éloignées, le climat et les points de vue et les besoins uniques des peuples autochtones. Des travaux de R-D et innovation portant spécialement sur l'applicabilité et la pertinence des solutions imaginées par d'autres pays peuvent aider à faire en sorte que les pratiques implantées s'avèrent efficaces ici aussi.

5.4.3 Conditionner le financement aux exigences d'accessibilité

Les organismes de transport du secteur privé comme du secteur public peuvent être incités à rendre leur fonctionnement plus inclusif si les fonds d'infrastructure et d'acquisition sont soumis à des impératifs d'accessibilité — surtout les fonds concernant les voyages au-delà du porte-à-porte continus pour les aînés. Le gouvernement fédéral est un organe de financement majeur de l'infrastructure de transport au Canada. En 2016, il a annoncé des fonds de 27,6 millions de dollars pour 13 aéroports régionaux dans le cadre du Programme d'aide aux immobilisations aéroportuaires (CAC, 2016) et 867,3 millions de dollars dans le budget 2017 pour les activités et les besoins en capitaux de VIA Rail Canada (GC, 2017c). Il a aussi fondé en 2017 la Banque de l'infrastructure du Canada (BIC) dans le cadre du plan Investir dans le Canada (GC, 2017b, 2017d). Un des objectifs de la BIC est de « bâtir des collectivités inclusives sur le plan social » (GC, 2017b). Le comité d'experts croit que le gouvernement fédéral tient là une occasion de lier les lignes directrices sur l'inclusivité aux projets soutenus par la BIC, et donc d'aménager une infrastructure (notamment dans le domaine du transport) adaptée aux voyageurs âgés.

Une autre initiative fédérale de 2017, le Défi des villes intelligentes, encourage la connectivité entre les modes de transport municipaux (GC, 2017a) et offre donc une occasion de promouvoir l'infrastructure inclusive. Il est également possible de bâtir une infrastructure de transport inclusive par des partenariats public-privé dans lesquels les fonds publics destinés à des projets privés sont conditionnés à des exigences d'accessibilité. Faire en sorte que les produits et services financés par les approvisionnements gouvernementaux respectent des exigences d'inclusivité strictes permettrait de tirer profit des dépenses publiques pour mieux sensibiliser au transport inclusif et encourager l'innovation dans ce domaine.

Il existe plusieurs exemples dans le monde où le financement est conditionné à des exigences particulières. Les Fonds structurels d'investissement européens (ESI) comprennent un ensemble d'exigences juridiques, politiques et institutionnelles appelées « conditions *ex ante* » qui font spécifiquement référence à l'importance d'éliminer les obstacles au voyage pour les aînés :

> Les autorités de gestion veillent, au moyen d'actions menées tout au long du cycle de vie du programme, à ce que tous les produits, biens, services et infrastructures qui sont ouverts ou fournis au public et cofinancés par les Fonds ESI soient accessibles à l'ensemble des citoyens, y compris aux personnes handicapées, conformément au droit applicable, et ainsi à contribuer à un environnement sans obstacle pour les personnes handicapées et les personnes âgées.
>
> (UE, 2015)

La Commission européenne a de plus en plus tendance à lier ses exigences de financement à l'accessibilité par conception inclusive, et de moins en moins à réclamer des solutions répondant particulièrement aux besoins des personnes avec déficience (Frye, 2015a). La raison de cette réorientation est que la conception inclusive fait disparaître les obstacles pour tous les voyageurs, pas seulement pour les aînés et les personnes avec déficience (Frye, 2015a). Cette approche prouve que les exigences de financement ne doivent pas être limitées aux strictes dispositions d'accessibilité, mais peuvent favoriser le transport inclusif en général. Par exemple, le gouvernement a la possibilité d'améliorer ou de bâtir des plates-formes de transport favorisant les déplacements intermodaux. Ces plates-formes faciliteraient les correspondances entre le taxi, l'autobus, l'autocar, le train et l'avion dans une même structure accessible.

L'approche consistant à conditionner les fonds d'infrastructure aux exigences d'accessibilité a reçu l'appui de parties prenantes, comme le CCD qui préconise que le gouvernement fédéral fixe certaines exigences d'accessibilité pour toutes ses activités d'approvisionnement, dépenses d'infrastructure et subventions accordées à l'industrie (CCD, 2016).

5.5 LACUNES DE CONNAISSANCES ET CONCLUSIONS

Un changement de culture et l'adoption des principes de conception inclusive peuvent favoriser un système de transport canadien qui accueille tous les voyageurs, tout comme la collaboration améliorée entre les parties prenantes de l'ensemble des secteurs. Les voyages au-delà du porte-à-porte nécessitent des options de transport inclusif, notamment un engagement à changer les pratiques et les architectures qui posent actuellement des obstacles au système

de transport. La mise en œuvre de solutions de transport inclusif a d'importantes répercussions pour le futur économique et social du Canada, qui touchent les diverses industries et des ministères autres que TC, comme Santé Canada et Infrastructure Canada. Par exemple, un système de transport permettant une plus grande mobilité des aînés pourrait avoir des effets positifs sur la santé et sur la qualité de vie, et accroître les revenus du tourisme pour le pays.

Le système devra aussi désormais être adaptatif et anticiper l'évolution avec le temps des besoins et des préférences de tous les voyageurs, aînés compris. En résumé, mettre en œuvre les solutions existantes aux obstacles au voyage auxquels font actuellement face les aînés dans le système de transport canadien, concevoir (ou améliorer) des solutions et instaurer une culture d'amélioration continue et d'adaptation à l'évolution des besoins des voyageurs sont des objectifs cruciaux qui amélioreront l'inclusivité du système de transport. Trois voies ont été définies pour les atteindre : l'amélioration des ressources humaines et sociales, l'amélioration de l'infrastructure et de la technologie et l'amélioration de la politique. Il est à noter que chacune de ces voies fait appel à une approche multisectorielle incluant diverses parties prenantes des secteurs public et privé et encourage le soutien continu à la R-D et innovation.

6

Conclusion

- Définition du problème
- La vision du comité d'experts
- Concrétisation de la vision
- Réflexions finales

6 Conclusion

Conscient du fait que le système de transport du Canada devra évoluer pour répondre aux besoins d'une population de plus en plus vieillissante, Transports Canada (le commanditaire) a demandé au comité d'experts de répondre aux questions suivantes :

> *Comment la technologie et l'innovation pourraient-elles aider le système de transport canadien (sous l'autorité législative du Parlement) à s'adapter aux besoins d'une population vieillissante?*

- *Quelles seront les répercussions du vieillissement démographique sur les résultats économiques, le rôle social et l'architecture physique du système de transport canadien dans les 25 prochaines années? Quel est l'état actuel de la recherche concernant les effets sur la sûreté et la sécurité, l'intégration multimodale, les normes de service et la conception de l'équipement du vieillissement des voyageurs et dans quels domaines les connaissances sont-elles insuffisantes?*
- *Quelles sont les tendances et les pratiques exemplaires internationales en matière de prise en compte du vieillissement de la population, y compris en ce qui concerne la mesure de l'efficacité?*
- *Existe-t-il des exemples ou des études de cas de nouvelles technologies et de solutions innovantes qui permettent de s'adapter à l'augmentation du nombre de voyageurs âgés, par exemple dans le domaine de l'équipement, des communications, des pratiques d'affaires, des processus et de la formation?*

Au début de l'évaluation, le comité a rencontré le commanditaire pour obtenir des précisions quant à son mandat et à l'orientation de ses travaux. Celui-ci lui a proposé cinq autres questions visant à clarifier les points sur lesquels le rapport devait se pencher. Ces questions ne visaient pas à remplacer le mandat exposé ci-dessus, mais à offrir une orientation sur les principaux domaines d'intérêt des délibérations du comité. Ces questions étaient les suivantes :

- *Comment Transports Canada (TC) peut-il favoriser le déplacement intégré et continu à l'intérieur du réseau de transport (voyage au-delà du porte-à-porte)?*
- *Quels sont les obstacles de conception, physiques, économiques et sociaux qui limitent l'accès des aînés au système de transport national?*
- *Les gens modifient-ils la façon dont ils interagissent avec le système de transport lorsqu'ils vieillissent? Si oui, quelles en sont les conséquences sur le choix du mode?*
- *Quelle est l'incidence (positive ou négative) des nouvelles technologies sur l'agrément de voyage des aînés?*
- *Quelles innovations internationales ou nationales pourraient être appliquées au milieu du transport canadien et quelles répercussions auraient-elles sur les aînés?*

6.1 DÉFINITION DU PROBLÈME

Le vieillissement touche différentes personnes de différentes manières. Au Canada, les aînés constituent un groupe hétérogène avec un vaste éventail de préférences, de besoins, de profils économiques et de capacités physiques, sensorielles, sociales et cognitives. Le présent rapport ne se focalise pas sur les âges chronologiques ou sur le handicap, mais sur les aînés en général. Si le comité d'experts s'est penché sur la question du handicap et de l'accessibilité physique, il a aussi examiné d'autres problèmes liés au vieillissement, comme la qualité de vie et l'âgisme.

Les aînés, qui sont selon le comité d'experts les personnes de 65 ans et plus, constituent un important groupe démographique au Canada. Leur proportion au sein de la population augmente plus rapidement que tout autre sous-groupe. À mesure que leur proportion augmentera, la nécessité d'adapter le système de transport fédéral pour répondre aux besoins des aînés en fera de même, offrant des occasions d'investir dans l'infrastructure, de concevoir de nouvelles technologies et de nouveaux processus et de modifier la gouvernance du transport et de l'accessibilité au Canada. Le moment est idéal pour créer un système de transport canadien qui réduit les obstacles pour les voyageurs âgés grâce à la collaboration entre les ministères fédéraux, les autres ordres de gouvernement, l'industrie du transport, les universités et les groupes de parties prenantes, y compris les voyageurs âgés. En raison du rôle essentiel qu'il joue dans la direction et la gouvernance du transport au pays, Transports Canada a l'occasion de prendre le leadership de la constitution d'un système de transport inclusif et adapté aux aînés.

6.2 LA VISION DU COMITÉ D'EXPERTS

Le comité d'experts imagine un système de transport canadien qui tient compte des besoins et des préférences uniques des aînés et qui contribue au voyage au-delà du porte-à-porte continu et multimodal — un voyage qui permet aux aînés de planifier leurs trajets à partir de chez eux, de passer de leur domicile au véhicule de transport (et possiblement d'un véhicule de transport à l'autre) par des installations comme le gares ferroviaires et les aérogares, jusqu'à la porte de leur destination finale. Ce système minimiserait les obstacles physiques, visuels, auditifs, sociaux et cognitifs et favoriserait l'équité sociale et la connexité. Un tel système visant les aînés profiterait à tout le monde au Canada en rendant les voyages plus faciles pour tous.

Pour les aînés, les deux types de déplacements, celui répondant à leurs besoins essentiels et les voyages discrétionnaires pour le plaisir et afin de rendre visite à leurs amis et à leur famille, sont importants. En effet, les déplacements

discrétionnaires améliorent notamment la santé, l'inclusion sociale et la qualité de vie des aînés. Un système de transport canadien inclusif permettrait à davantage d'aînés d'effectuer à la fois des déplacements essentiels et discrétionnaires, ce qui améliorerait leur bien-être général, tout en favorisant l'équité sociale. En outre, la hausse du tourisme des aînés utilisant l'infrastructure de transport accessible pourrait générer des bénéfices économiques conséquents parce qu'à de nombreux égards, les voyageurs âgés sont les clients parfaits : ils ont tendance à effectuer davantage de voyages avec nuitée et à dépenser plus que les voyageurs plus jeunes. Les retraités peuvent voyager fréquemment, pendant de longues périodes, en dehors des périodes de pointe, et se déplacent plus souvent avec d'autres personnes, que ce soit en famille ou avec des pairs.

6.3 CONCRÉTISATION DE LA VISION

Chaque étape d'un voyage au-delà du porte-à-porte au Canada comporte des obstacles qui rendent les déplacements difficiles pour les aînés. Ces obstacles ont de nombreuses origines, comme l'âgisme, les préférences de voyage, les capacités physiques, sensorielles, sociales et cognitives, l'emplacement géographique et les revenus. Le comité d'experts a recensé des exemples de solutions nationales et internationales qui réduisent ces obstacles et appuient la vision d'un système de transport inclusif. En général, les solutions permettant le transport inclusif tiennent compte de la diversité des aînés; elles incluent des innovations technologiques, mais aussi des changements à l'infrastructure et aux services humains. Le comité reconnaît cependant que l'approche inclusive présente des défis, notamment les coûts de conception, le déplacement des populations ciblées (puisque les caractéristiques des groupes varient avec le temps) et l'intégration des innovations.

Bien qu'il existe des solutions permettant de réduire certains des obstacles auxquels se heurtent les voyageurs âgés, l'intégration de ces solutions dans le système de transport canadien n'est pas acquise. S'appuyant sur un examen des connaissances et des pratiques dans le transport et dans d'autres secteurs, le comité d'experts a défini trois voies pour y parvenir : l'amélioration des ressources humaines et sociales, l'amélioration de la technologie et de l'infrastructure et l'amélioration de la politique. Ces voies visent à favoriser :

- l'exploitation des possibilités d'éliminer les obstacles au voyage qui se dressent actuellement devant les aînés dans le système de transport canadien;
- l'élaboration de nouvelles solutions et l'amélioration des solutions existantes;
- l'instauration d'une culture d'amélioration continue et d'adaptation afin de répondre aux besoins de tous les voyageurs.

La R-D et innovation intersectorielle et interdisciplinaire est un élément majeur de chacune de ces voies, car elle contribue à la conception, au test, à la mise en application et à l'évaluation des innovations et des pratiques qui sous-tendent ces voies, lesquelles sont décrites ci-dessous.

Amélioration des ressources humaines et sociales

Les interactions humaines qui se produisent durant un voyage sont importantes pour tous les voyageurs et particulièrement pour les aînés. Un service à la clientèle efficace et qui répond aux besoins des passagers favorise l'autonomie et l'indépendance. La formation à l'inclusivité ciblée et obligatoire dans l'ensemble du secteur, et dont l'efficacité est contrôlée, peut encourager des services et une assistance inclusifs à l'intention des voyageurs âgés. De plus, les initiatives visant à informer les usagers sur les services offerts peuvent améliorer l'agrément de voyage en faisant en sorte que les gens connaissent et sont en mesure d'utiliser les aides au voyage (p. ex. celles touchant la santé et l'accessibilité). Ce type d'information peut être particulièrement bénéfique durant la planification, car elle donne à certains voyageurs une plus grande confiance au moment d'entreprendre leur voyage.

Amélioration de la technologie et de l'infrastructure

Adopter constamment les principes de conception inclusive, qui tiennent compte de la diversité humaine en ce qui concerne l'âge et les capacités, peut faire en sorte que l'environnement bâti est mieux adapté à tous, aînés compris. Fait important, la conception inclusive suit une approche globale et met l'accent sur l'accessibilité de l'infrastructure dans son ensemble, et non sur chaque élément séparément. Suivre dès le début une approche de conception inclusive évite d'avoir à apporter des modifications ultérieurement et de prévoir différents systèmes pour des personnes ayant des besoins différents. La conception inclusive peut aussi requérir la modification de l'infrastructure existante.

La technologie ouvre également la voie à de nouvelles possibilités dans le domaine de l'infrastructure de transport, et des innovations commencent à améliorer l'agrément des voyageurs, que ce soit dans les gares ou les aérogares ou à bord des véhicules de transport. Toutefois, tant l'élaboration que la mise en œuvre de solutions numériques doivent tenir compte des besoins et des préférences des voyageurs âgés. En outre, les innovations technologiques ne devront jamais être un préalable à l'accès au système de transport canadien afin que ce dernier demeure à la portée des voyageurs qui n'utilisent pas la technologie.

Amélioration de la politique

La politique peut contribuer à la création d'un système de transport canadien inclusif qui répond aux besoins des aînés. C'est le moment idéal pour le gouvernement fédéral d'étudier attentivement la politique, puisqu'il est en train de concevoir un programme à long de transport au pays, qui comprend l'analyse de la méthode actuelle de gouvernance de ce même transport. Dans le cadre de ce processus, le gouvernement a l'occasion de réfléchir aux changements qui aideront le système de transport canadien à s'adapter de manière à mieux répondre aux besoins des aînés. Par exemple, passer d'un code fédéral de pratique en matière d'accessibilité à un règlement peut contribuer à un système de transport plus inclusif.

Si le gouvernement fédéral, et en particulier Transports Canada, a le potentiel de jouer un rôle central dans la réalisation d'un système de transport inclusif par des modifications à la gouvernance, l'inclusion de parties prenantes fédérales non gouvernementales dans les processus de gouvernance peut rendre la politique sur le transport plus efficace. Par exemple, un groupe composé de multiples parties prenantes, dont tous les ordres de gouvernement, les fournisseurs et exploitants de services de transport et les organismes à but non lucratif, et expressément mandaté pour assurer l'inclusivité du système de transport canadien, pourrait aider à concrétiser nombre des occasions décrites dans ce rapport. L'inclusion des aînés eux-mêmes en tant que parties prenantes du transport est particulièrement importante pour garantir la prise en considération de leurs besoins et préférences.

Le gouvernement fédéral détient un levier important et puissant : le financement de l'infrastructure de transport et d'autres programmes. Il est donc en mesure d'encourager la construction d'un système de transport favorable aux aînés en conditionnant les investissements dans l'infrastructure et d'autres domaines à l'appui au transport inclusif multimodal. Cependant, les exigences de financement ne doivent pas se limiter à la seule accessibilité, elles peuvent servir à soutenir le transport inclusif au sens large. Par exemple, le gouvernement fédéral a les moyens d'améliorer ou de bâtir des plates-formes de transport qui favorisent le voyage intermodal. Il peut aussi utiliser les acquisitions pour contribuer au développement de nouvelles technologies ou à d'autres innovations qui favoriseront l'inclusivité du système de transport.

6.4 RÉFLEXIONS FINALES

Adapter le système de transport canadien de façon qu'il réponde aux besoins des voyageurs âgés contribuera aussi au voyage au-delà du porte-à-porte multimodal continu, qui profitera à tous au Canada, aux résidents comme aux visiteurs. Bâtir un tel système aura entre autres comme avantage d'améliorer l'équité sociale et d'accroître les débouchés économiques, car plus de gens, y compris d'aînés, seront en mesure de voyager. Un système inclusif doit être fondé sur la collaboration avec un certain nombre de parties prenantes, notamment tous les ordres de gouvernement, l'industrie du transport et les voyageurs âgés eux-mêmes. Comprendre les besoins et les préférences de la population croissante d'aînés au Canada est essentiel pour l'atteinte de cet objectif, tout comme la création d'un système de transport adaptatif, car ces besoins et préférences évoluent avec le temps. Le moment est idéal pour le Canada de travailler à un système de transport entièrement inclusif, alors que le gouvernement fédéral s'est lancé dans des initiatives visant à améliorer l'infrastructure de transport du pays et qu'il examine actuellement la façon dont sont régis le transport et l'accessibilité. La nécessité d'un système de transport qui réduit les obstacles pour les voyageurs âgés ne fera qu'augmenter. Il est temps d'agir si l'on veut tirer le maximum de bénéfices possible.

Références

Références

AACWinnipeg, 2016 – Winnipeg Access Advisory Committee. *Access Awards 2012*. Adresse : http://www.aacwinnipeg.mb.ca/awardarchives/awards2012.html (consulté en juillet 2017).

AbleData, 2016 – AbleData. *Wayfinding AT for People Who Are Blind, Deaf, or Have a Cognitive Disability*, Falls Church, VA, AbleData.

AbleLink, s.d. – AbleLink. *WayFinder 3 Brochure*. Adresse : http://www.ablelinktech.com/assets/datasheets/WayFinder%203_20160920.pdf (consulté en avril 2017).

Abraham *et al.*, 2016 – Abraham, H., C. Lee, S. Brady, C. Fitzgerald, B. Mehler, B. Reimer et J. F. Coughlin. *Autonomous Vehicles, Trust, and Driving Alternatives: A Survey of Consumer Preferences*, Cambridge, MA, AgeLab, Massachusetts Institute of Technology.

Access Now, s.d. – Access Now. *Access Now: Pin Pointing Accessbility Around the World*. Adresse : http://accessnow.me/ (consulté en août 2017).

Accessibility.Cloud, s.d. – Accessibility.Cloud. *Accessibility.Cloud: Exchange Accessibility Data, Standardized*. Adresse : https://www.accessibility.cloud/ (consulté en août 2017).

ACRP, 2008 – Airport Cooperative Research Program. *Innovations for Airport Terminal Facilities*, Washington, DC, Transportation Research Board of the National Academies.

ACSTA, s.d.a – Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. *Aînés*. Adresse : http://www.acsta.gc.ca/aines?_ga=2.257910795.1686171672.1507234460-10967497.1507234460 (consulté en juin 2017).

ACSTA, s.d.b – Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. *Au sujet de l'ACSTA*. Adresse : http://www.acsta.gc.ca/au-sujet-de-lacsta?_ga=2.110445701.1686171672.1507234460-10967497.1507234460 (consulté en juin 2017).

ACTU, s.d. – Association canadienne du transport urbain. *Enjeux politiques et recherches*. Adresse : http://cutaactu.ca/fr/sensibilisation/enjeux-politiques-et-recherches (consulté en mai 2017).

Adams, 2016 – Adams, T. *Greyhound Begins Operations at New Location May 29*. Adresse : http://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/greyhound-begins-operations-at-new-location-may-29-1.3601920 (consulté en août 2017).

Adler et Rottunda, 2006 – Adler, G. et S. Rottunda. « Older adults› perspectives on driving cessation », *Journal of Aging Studies*, vol. 20, p. 227-235.

AEBC, s.d. – Alliance for Equality of Blind Canadians. *The Inter-Organizational Access Committee*. Adresse : http://www.blindcanadians.ca/publications/cbm/14/inter-organizational-access-committee-ioac (consulté en avril 2017).

AENEAS, s.d.a – Attaining Energy-Efficient Mobility in an Ageing Society. *Sur le projet*. Adresse : http://www.aeneas-project.eu/fr/?page=about_fr (consulté en avril 2017).

AENEAS, s.d.b – Attaining Energy-Efficient Mobility in an Ageing Society. *Public Transport Training for Passengers and Drivers*. Adresse : http://www.aeneas-project.eu/?page=salzburgmeasure2 (consulté en avril 2017).

AENEAS, s.d.c – Attaining Energy-Efficient Mobility in an Ageing Society. *Good Practice Exchange Ring*. Adresse : http://www.aeneas-project.eu/gper/example.php?id=123 (consulté en avril 2017).

AFNYC, 2013 – Age-Friendly New York City. *59 Initiatives*, New York, NY, AFNYC.

AGE, 2002 – AGE Platform Europe. *Door-to-Door Transport Systems: Older People's Point of View*, Bruxelles, Belgique, AGE.

AGE, 2010 – AGE Platform Europe. *Towards Smart, Sustainable and Inclusive Places for All Ages*, Bruxelles, Belgique, AGE.

AGE, 2012 – AGE Platform Europe. *Towards an Age-Friendly EU by 2020*, Bruxelles, Belgique, AGE.

AGE-WELL, 2017 – AGE-WELL. *AGE-WELL Partners with Uber Around Transportation for Older Adults*. Adresse : http://agewell-nce.ca/archives/3834 (consulté en août 2017).

AHMAC, 2004 – Australian Health Ministers' Advisory Council. *Age-Friendly Principles and Practices*, Canberra, Australie, AHMAC.

Alaska Airlines, 2017a – Alaska Airlines. *Accessible Services*. Adresse : https://www.alaskaair.com/content/travel-info/accessible-services/specialservices-other.aspx (consulté en août 2017).

Alaska Airlines, 2017b – Alaska Airlines. *Customer Service Commitment*. Adresse : https://www.alaskaair.com/content/about-us/customer-commitment/customer-commitment-listen-to-you.aspx (consulté en août 2017).

Alaska Airlines, 2017c – Alaska Airlines. *Alaska Listens*. Adresse : https://survey.alaskalistens.com/#/survey1 (consulté en août 2017).

Alén *et al.*, 2016 – Alén, E., N. Losada et T. Domínguez. « The impact of ageing on the tourism industry: An approach to the senior tourist profile », *Social Indicators Research*, vol. 127, n°1, p. 303-322.

Alén *et al.*, 2012 – Alén, E., T. Domínguez et N. Losada. « New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism », dans, Kasimoglu, M. (réd.), *Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies*, vol. 127, Rijcka, Croatie, In Tech.

Amer *et al.*, 2016a – Amer, T., J. A. E. Anderson, K. L. Campbell, L. Hasher et C. L. Grady. « Age differences in the neural correlates of distraction regulation: A network interaction approach », *NeuroImage*, vol. 139, p. 231-239.

Amer *et al.*, 2016b – Amer, T., K. L. Campbell et L. Hasher. « Cognitive control as a double-edged sword », *Trends in Cognitive Science*, vol. 20, n°12, p. 905-915.

AMS, 2017a – Amsterdam Airport Schiphol. *Traveling with Mobility Aids.* Adresse : https://www.schiphol.nl/en/page/travelingwithmobilityaids/ (consulté en février 2017).

AMS, 2017b – Amsterdam Airport Schiphol. *From Schiphol.* Adresse : https://www.schiphol.nl/en/travelfromschiphol/ (consulté en février 2017).

Anderson et Perrin, 2017 – Anderson, M. et A. Perrin. *Tech Adoption Climbs Among Older Adults*, Washington, DC, Pew Research Center.

Angus Reid Institute, 2015 – Angus Reid Institute. *Disability and Accessibility: Canadians See Significant Room for Improvement in Communities Where They Live*, Vancouver, BC, Angus Reid Institute

APTA, 2017 – American Public Transportation Association. *Policy Development and Research Program at APTA.* Adresse : http://www.apta.com/resources/statistics/Pages/Surveys.aspx (consulté en mai 2017).

Ashby, 2015 – Ashby, R. C. *Comparative Analysis of Canadian and U.S. Approaches to Accessible Transportation Standards: Summary Report Submitted to the Canada Transportation Act Review*, Washington, DC, U.S. Department of Transportation.

Asher *et al.*, 2012 – Asher, L., M. Aresu, E. Falaschetti et J. Mindell. « Most older pedestrians are unable to cross the road in time: A cross-sectional study », *Age and Ageing*, vol. 41, p. 690-694.

ASPC, 2011 – Agence de santé publique du Canada. *Initiative des collectivités rurales et éloignées amies des aînés : un guide*, Ottawa, ON, ASPC.

BA, s.d. – British Airways. *Medical Conditions and Pregnancy.* Adresse : https://www.britishairways.com/en-gb/information/travel-assistance/medical-conditions-and-pregnancy (consulté en juin 2017).

Bains, 2017 – Bains, C. « Saskatchewan Rural Bus Service a Must for Vulnerable People: BC First Nation ». *The Brandon Sun* (26 mars).

Baker, 2006 – Baker, D. *Marche arrière: L'état de l'accessibilité des transports au Canada dans un contexte international*, Winnipeg, MB, Conseil des Canadiens avec déficiences.

Banque du Canada, s.d. – Banque du Canada. *Feuille de calcul de l'inflation.* Adresse : http://www.banqueducanada.ca/taux/renseignements-complementaires/feuille-de-calcul-de-linflation/?_ga=2.250527745.600473142.1507234367-1585364992.1507234367 (consulté en septembre 2017).

BC Ferries, 2016 – BC Ferries. *Queen of Oak Bay Back in Service with Upgraded Pet Areas*, Victoria, BC, BC Ferries.

Best *et al.*, 2016 – Best, J. R., T. Liu-Ambrose, R. M. Boudreau, H. N. Ayonayon, S. Satterfield, E. M. Simonsick,…C. Rosano. « An evaluation of the longitudinal, bidirectional associations between gait speed and cognition in older women and men », *The Journals of Gerontology: Series A*, vol. 71, n°12, p. 1616-1623.

Blouin, 2014 – Blouin, D. *The Internet of Things Could Empower People with Disabilities*. Adresse : http://www.cmswire.com/cms/internet-of-things/the-internet-of-things-could-empower-people-with-disabilities-026211.php (consulté en mai 2017).

BlueSky, 2015 – BlueSky. *The Future of IoT in Airports – Lessons from London City Airport*. Adresse : http://www.totalbluesky.com/2015/03/10/future-iot-airports-lessons-london-city-airport/ (consulté en juin 2017).

Brown, 2016 – Brown, C. *Massive Cruise Ship Brings New Era of Arctic Tourism to Cambridge Bay*. Adresse : http://www.cbc.ca/news/canada/north/massive-cruise-ship-brings-new-era-of-arctic-tourism-to-cambridge-bay-1.3739491 (consulté en juin 2017).

BST, 2016 – Bureau de la sécurité des transports du Canada. *Le BST en bref*. Adresse : http://www.tsb.gc.ca/fra/qui-about/index.asp (consulté en juillet 2017).

Burrus, 2017 – Burrus, D. *The Internet of Things Is Creating Smart Airports*. Adresse : https://www.burrus.com/2017/02/internet-of-things-smart-airports/ (consulté en mai 2017).

Butler, 1969 – Butler, R. N. « Age-ism: Another form of bigotry », *The Gerontologist* vol. 9, p. 243-246.

CAB, s.d.a – Centre for Ageing Better. *Our Approach to Innovation and Adoption*. Adresse : https://www.ageingbetter.org.uk/aboutageingbetter/whatwedo/innovationadoption/ (consulté en juin 2017).

CAB, s.d.b – Centre for Ageing Better. *What We Do*. Adresse : https://www.ageingbetter.org.uk/aboutageingbetter/whatwedo/ (consulté en juin 2017).

CAB, s.d.c – Centre for Ageing Better. *Our Approach to Evidence*. Adresse : https://www.ageingbetter.org.uk/aboutageingbetter/whatwedo/evidence/ (consulté en juin 2017).

CAB, s.d.d – Centre for Ageing Better. *Our Approach to Involving People with Lived Experience in Our Work*. Adresse : https://www.ageingbetter.org.uk/aboutageingbetter/whatwedo/approachinvolvingpeoplelivedexperiencework/ (consulté en juin 2017).

Candrive, s.d. – Candrive. *Foire aux questions*. Adresse : http://www.candrive.ca/index.php?option=com_content&task=&view=article&id=31&Itemid=18&lang=fr (consulté en juin 2017).

Carstairs et Keon, 2009 – Carstairs, S. et W. J. Keon. *Le vieillissement de la population, un phénomène à valoriser*, Ottawa, ON, Sénat.

Caspi, 1984 – Caspi, A. « Contact hypothesis and inter-age attitudes: A field study of cross-age contact », *Social Psychology Quarterly*, vol. 47, n°1, p. 74-80.

Cattan *et al.*, 2011 – Cattan, M., E. Hogg et I. Hardill. « Improving quality of life in ageing populations: What can volunteering do? », *Maturitas*, vol. 70, p. 328-332.

CBC, 2011 – Canadian Broadcasting Corporation. *Technology Helps Hearing Impaired Stay in "Loop"*. Adresse : http://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/technology-helps-hearing-impaired-stay-in-loop-1.995924 (consulté en avril 2017).

CBC, 2017a – Canadian Broadcasting Corporation. *'A Long Time Coming': Highway of Tears Gets 2 New Bus Routes*. Adresse : http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/a-long-time-coming-highway-of-tears-gets-2-new-bus-routes-1.4166749 (consulté en juin 2017).

CBC, 2017b. – Canadian Broadcasting Corporation. *Bus Route Hearings Underway as STC Signs Come Down*. Adresse : http://www.cbc.ca/news/canada/saskatchewan/stc-signs-hearings-june-6-1.4147961 (consulté en octobre 2017).

CBS, 2015 – Capitol Business Solutions. *Overview of the Canadian Approach to Accessible Transportation*, Arlington, VA, CBS.

CCD, 2014 – Conseil des Canadiens avec déficiences. *Building an Inclusive and Accessible Canadian Transportation System. CCD Submission to Canada Transportation Act Review.*, Winnipeg, MB, CCD.

CCD, 2016 – Conseil des Canadiens avec déficiences. *Points de discussion pour la table ronde sur les transports*. Adresse : http://www.ccdonline.ca/fr/transportation/minister/Transportation-Roundtable-17Nov2016 (consulté en janvier 2017).

CCDS, 2014 – Canadian Centre on Disability Studies. *Introduction to VisitAble Housing*, Winnipeg, MB, CCDS.

Chihuri *et al.*, 2016 – Chihuri, S., T. J. Mielenz, C. J. DiMaggio, M. E. Betz, C. DiGuiseppi, V. C. Jones et G. Li. « Driving cessation and health outcomes in older adults », *Journal of the American Geriatrics Society*, vol. 64, n°2, p. 332-341.

Cohen *et al.*, 2016 – Cohen, J. A., J. Verghese et J. L. Zwerling. « Cognition and gait in older people », *Maturitas*, vol. 93, p. 73-77.

Commission européenne, 2013 – Commission européenne. *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe - Final Report*, Bruxelles, Belgique, Commission européenne.

Conseil des aéroports du Canada, 2016 – Conseil des aéroports du Canada. *Les aéroports du Canada accueillent bien l'annonce d'un financement des petits aéroports par le gouvernement fédéral.* Adresse : http://www.cacairports.ca/fr/press-releases/les-a%C3%A9roports-du-canada-accueillent-bien-l%E2%80%99annonce-d%E2%80%99un-financement-des-petits (consulté en mars 2017).

Conseil des sous-ministres, 2010 – Conseil des sous-ministres responsables des transports et de la sécurité routière. *Groupe de travail sur le transport par autocar. Rapport final*, Ottawa, ON, Conseil des sous-ministres.

Crystal Cruises, 2017 – Crystal Cruises. *Northwest Passage Explorer. Rooms & Fares.* Adresse : http://www.crystalcruises.com/voyage/details/northwest-passage-explorer-7320#rooms_fares (consulté en juin 2017).

CSC, 2007 – Cour suprême du Canada. *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, Ottawa, ON, CSC.

CSFS, 2006 – Carrier Sekani Family Services. *Highway of Tears Symposium Recommendation Report*, Prince George, BC, Carrier Sekani Family Services.

Cuddy *et al.*, 2005 – Cuddy, A. J. C., M. I. Norton et S. T. Fiske. « This old stereotype: The pervasiveness and persistence of the elderly stereotype », *Journal of Social Issues*, vol. 61, n°2, p. 267-285.

Cuddy et Fiske, 2002 – Cuddy, A. J. C. et S. T. Fiske. « Doddering but Dear: Process, Content, and Function in Stereotyping of Older Persons », dans, Nelson, T. D. (réd.), *Ageism: Stereotyping and Prejudice Against Older Persons*, Cambridge, MA, The MIT Press.

Cvitkovich et Wister, 2001 – Cvitkovich, Y. et A. Wister. « The importance of transportation and prioritization of environmental needs to sustain well-being among older adults », *Environment and Behavior*, vol. 33, n°6, p. 809-829.

Dailey, 2017 – Dailey, J. *Uber for Elders.* Adresse : https://senior.com/uber-for-elders/ (consulté en mars 2017).

Davey, 2007 – Davey, J. A. « Older people and transport: Coping without a car », *Ageing & Society*, vol. 27, p. 49-65.

Davies *et al.*, 2010 – Davies, D. K., S. E. Stock, S. Holloway et M. L. Wehmeyer. « Evaluating a GPS-based transportation device to support independent bus travel by people with intellectual disability », *Intellectual and Developmental Disabilities*, vol. 48, n°6, p. 454-463.

Deloitte, 2010 – Deloitte. *Hospitality 2015. Game Changes or Spectators?*, Londres, Royaume-Uni, Deloitte.

Department for Transport, 2014 – Department for Transport. *How People Travel - Air*, Londres, Royaume-Uni, Department for Transport.

Dickerson *et al.*, 2007 – Dickerson, A. E., L. J. Molnar, D. W. Eby, G. Adler, M. Bedard, M. Berg-Weger,…L. Trujillo. « Transportation and aging: A research agenda for advancing safe mobility », *The Gerontologist*, vol. 47, n°5, p. 578-590.

Dimitrakopoulos et Demestichas, 2010 – Dimitrakopoulos, G. et P. Demestichas. « Intelligent transportation systems », *IEEE Vehicular Technology Magazine*, vol. 5, n°1, p. 77-84.

Dobbs, 2008 – Dobbs, B. M. « Aging Baby Boomers — A blessing or challenge for driver licensing authorities », *Traffic Injury Prevention*, vol. 9, n°4, p. 379-386.

DOJ, 2009 – U.S. Department of Justice. *Americans with Disabilities Act of 1990, As Amended*, Washington, DC, DOJ.

DOT, 2016a – U.S. Department of Transportation. *Resolution of the U.S. Department of Transportation Access Committee*, Washington, DC, DOT.

DOT, 2016b – U.S. Department of Transportation. *ACCESS Advisory Committee*. Adresse : https://www.transportation.gov/access-advisory-committee (consulté en février 2017).

EDSC, 2017 – Emploi et Développement social Canada. *Canada Accessible. Élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité : ce que nous avons appris*, Ottawa, ON, EDSC.

Edwards *et al.*, 2009 – Edwards, J. D., M. Lunsman, M. Perkins, G. W. Rebok et D. L. Roth. « Driving cessation and health trajectories in older adults », *The Journals of Gerontology Series A*, vol. 64, n°12, p. 1290-1295.

Erlichman, 2016 – Erlichman, J. *Uber Launches New Service Targeting Elderly Torontonians*. Adresse : http://www.bnn.ca/uber-launches-new-service-targeting-elderly-torontonians-1.554964 (consulté en mai 2017).

Faruk *et al.*, 2008 – Faruk, M., M. Ormerod, R. Newton, H. MacLennan et M. Y. Abbas. « Tactile Paving a Necessary Intervention, but Does It Suit Everyone? », dans, Bust, P. D. (réd.), *Contemporary Ergonomics 2008*, Chippenham, Royaume-Uni, Taylor & Francis.

FCM, 2006 – Fédération canadienne des municipalités. *Votre guide vers les institutions municipales au Canada*, Ottawa, ON, FCM.

Finucane, 2008 – Finucane, M. L. « Emotion, affect, and risk communication with older adults: Challenges and opportunities », *Journal of Risk Research*, vol. 11, n°8, p. 983-997.

Forrester, 2016 – Forrester. *2017 Predictions: Dynamics that Will Shape the Future in the Age of the Customer*, Cambridge, MA, Forrester.

Frank et Ngo, 2016 – Frank, L. D. et V. D. Ngo. *Study of Travel, Health and Activity Patterns Before and After the Redesign of the Comox-Helmcken Greenway Corridor*, Vancouver, BC, Health and Community Design Lab, Université de la Colombie-Britannique.

Frye, 2015a – Frye, A. *Comparing Canadian and European Approaches to Transportation Accessibility: Final Report Submitted to the Canada Transportation Act Review*, Londres, Royaume-Uni, Ann Frye Limited.

Frye, 2015b – Frye, A. *Capitalising on the Grey-Haired Globetrotters*, Paris, France, OCDE.

Frye, 2015c – Frye, A. *Comparative Analysis of Canadian & European Approaches to Accessible Transportation Standards: Summary Report Submitted to the Canada Transportation Act Review*, Londres, Royaume-Uni, Ann Frye Limited.

Fujiyama *et al.*, 2007 – Fujiyama, T., C. Childs, D. Boampong et N. Tyler. *How Do Elderly Pedestrians Perceive Hazards in the Street? An Initial Investigation Towards Development of a Pedestrian Simulation that Incorporates Reaction of Various Pedestrians to Environments*, communication présentée dans le cadre du 11th International Conference on Mobility and Transport for the Elderly and Disabled Persons (TRANSED), Montréal, QC.

GC, 2006 – Gouvernement du Canada. *Loi sur les transports routiers*, Ottawa, ON, GC.

GC, 2010 – Gouvernement du Canada. *Guide pour le développement des codes volontaires – Qu'est-ce qu'un code volontaire?* Adresse : https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca00963.html (consulté en août 2016).

GC, 2012 – Gouvernement du Canada. *Règlement sur les transports aériens*, Ottawa, ON, GC.

GC, 2014 – Gouvernement du Canada. *Loi canadienne sur les droits de la personne*, Ottawa, ON, GC.

GC, 2015a – Gouvernement du Canada. *La vie dans une communauté éloignée ou isolée des Premières Nations*. Adresse : https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/carrieres-soins-infirmiers/vie-communaute-eloignee-ou-isolee/vie-communaute-eloignee-ou-isolee-premieres-nations.html (consulté en mai 2017).

GC, 2015b – Gouvernement du Canada. *Parcours : Brancher le système de transport du Canada au reste du monde. Tome 1*, Ottawa, ON, GC.

GC, 2015c – Gouvernement du Canada. *Loi sur les transports au Canada*, Ottawa, ON, GC.

GC, 2015d – Gouvernement du Canada. *Parcours : Brancher le système de transport du Canada au reste du monde. Tome 2 — Appendices*, Ottawa, ON, GC.

GC, 2016a – Gouvernement du Canada. *Contexte*. Adresse : http://www.tc.gc.ca/fra/examenltc2014/contexte.html (consulté en mars 2017).

GC, 2016b – Gouvernement du Canada. *Le ministre Garneau présente sa stratégie pour l'avenir des transports au Canada : Transports 2030*. Adresse : https://www.canada.ca/fr/transports-canada/nouvelles/2016/11/ministre-garneau-presente-strategie-avenir-transports-canada-transports-2030.html (consulté en mars 2017).

GC, 2017a – Gouvernement du Canada. *Défi des villes intelligentes - Êtes-vous prêts?* Adresse : http://www.infrastructure.gc.ca/plan/cities-villes-fra.html (consulté en septembre 2017).

GC, 2017b – Gouvernement du Canada. *Banque de l'infrastructure du Canada.* Adresse : http://www.infrastructure.gc.ca/CIB-BIC/index-fra.html (consulté en septembre 2017).

GC, 2017c – Gouvernement du Canada. *Le budget de 2017 : Bâtir une classe moyenne forte*, Ottawa, ON, GC.

GC, 2017d – Gouvernement du Canada. *Plan investir dans le Canada.* Adresse : http://www.infrastructure.gc.ca/plan/about-invest-apropos-fra.html (consulté en septembre 2017).

Gilhooly *et al.*, 2002 – Gilhooly, M., K. Hamilton, M. O'Neill, J. Gow, N. Webster, F. Pike et C. Bainbridge. *Transport and Ageing: Extending Quality of Life for Older People Via Public and Private Transport*, Glasgow, Écosse, Economic & Social Research Council.

Goodall *et al.*, 2017 – Goodall, W., T. Dovey Fishman, J. Bornstein et B. Bonthron. « The rise of mobility as a service », *Deloitte Review*, n°20

Gouv. de la C.-B., 2017 – Gouvernement de la Colombie-Britannique. *Highway 16 Transportation Action Plan.* Adresse : http://www2.gov.bc.ca/gov/content/transportation/transportationreportsandreference/reportsstudies/planningstrategiceconomic/highway16actionplan (consulté en mars 2017).

Gouv. de la C.-B., s.d. – Gouvernement de la Colombie-Britannique. *Senior Drivers.* Adresse : http://www2.gov.bc.ca/gov/content/transportation/driving-and-cycling/driver-medical/driver-medical-fitness/senior-drivers (consulté en août 2017).

Gouv. de l'Australie, 2016 – Gouvernement de l'Australie. *Disability Discrimination Act 1992*, Canberra, Australie, Gouv. de l'Australie.

Gouv. de l'Ont., 2005 – Gouvernement de l'Ontario. *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, Toronto, ON, Gouv. de l'Ont.

Gouv. de l'Ont., 2017 – Gouvernement de l'Ontario. *Renouvellement d'un permis de conduire de catégorie G : personnes âgées.* Adresse : https://www.ontario.ca/fr/page/renouvellement-dun-permis-de-conduire-de-categorie-g-personnes-agees (consulté en juin 2017).

Gouv. du R.-U., 2014 – Gouvernement du Royaume-Uni. *Review of the Balance of Competences Between the United Kingdom and the European Union: Subsidiarity and Proportionality*, Londres, Royaume-Uni, Gouv. du R.-U.

Green, 2013 – Green, M. *Visual Forensics of Older Drivers.* Adresse : http://www.visualexpert.com/Resources/olderdrivers.html (consulté en juillet 2016).

Greyhound, 2016a – Greyhound. *Notre entreprise.* Adresse : https://www.greyhound.ca/fr/about/default.aspx (consulté en août 2016).

Greyhound, 2016b – Greyhound. *Aperçu historique*. Adresse : https://www.greyhound.ca/fr/about/historicaltimeline.aspx (consulté en août 2016).

Gulliksen *et al.*, 2003 – Gulliksen, J., B. Goransson, I. Boivie, S. Blomkvist, J. Persson et A. Cajander. « Key principles for user-centred systems design », *Behaviour & Information Technology*, vol. 22, n°6, p. 397-409.

Hetzner *et al.*, 2014 – Hetzner, S., A. Tenchkhoff-Eckhardt, A. Slyschak et P. Held. « Promoting digital literacy for seniors, the aptitude of tablet-pcs », *eLearning Papers*, vol. 38, p. 1-12.

HLAA, 2017 – Hearing Loss Association of America. *Hearing Loop Technology*. Adresse : http://www.hearingloss.org/content/loop-technology (consulté en février 2017).

Hopper, 2016 – Hopper, T. *'Do You Live Here All Year?' Nunavut Community Invaded by Largest Cruise Ship in Arctic History*. Adresse : http://nationalpost.com/news/do-you-live-here-all-year-nunavut-community-invaded-by-largest-cruise-ship-in-arctic-history/wcm/1294950b-60c9-490c-8b28-27b91d6ca949 (consulté en juin 2017).

Huang *et al.*, 2011 – Huang, A. R., N. Larente et J. A. Morais. « Moving towards the age-friendly hospital. A paradigm shift for the hospital-based care of the elderly », *Canadian Geriatrics Journal*, vol. 14, n°4, p. 100-103.

Hudon et Milan, 2016 – Hudon, T. et A. Milan. *Les femmes âgées*, Ottawa, ON, Statistique Canada.

Hung *et al.*, 2007 – Hung, K., J. F. Petrick et J. T. O'Leary. *Do We Change Our Travel Behaviours as We Get Older? An Investigation on the Variations of Travel Behaviour Across Different Age Cohorts*, communication présentée dans le cadre du Travel and Tourism Research Associated Conference, Las Vegas, NV.

ICC, 2008 – Inuit Circumpolar Council. *The Sea Ice Is Our Highway: An Inuit Perspective on Transportation in the Arctic*, Ottawa, ON, ICC.

ICC, 2014 – Inuit Circumpolar Council. *The Sea Ice Never Stops: Circumpolar Inuit Reflections on Sea Ice Use and Shipping in Inuit Nunaat*, Ottawa, ON, ICC.

IDeA, 2014 – Center for Inclusive Design and Environmental Access. *Multisensory Interactive Models*. Adresse : http://udeworld.com/multisensory-interactive-models.html (consulté en février 2017).

IDRC, s.d. – Inclusive Design Research Centre (Université de l'École d'art et de design de l'Ontario). *About the IDRC*. Adresse : http://idrc.ocadu.ca/about-the-idrc (consulté en avril 2017).

INCA, 2015 – Institut national canadien pour les aveugles. *INCA décerne le prix Winston Gordon 2015 d'excellence en technologie accessible à MIPsoft*. Adresse : http://www.cnib.ca/fr/actualites/Pages/INCA-decerne-le-prix-Winston-Gordon-2015-dexcellence-en-technologie-accessible-a-MIPsoft-.aspx?__utma=100096449.1909942391.1507242276.1507242276.1507242276.1&__utmb=100096449.25.10.1507242276&__utmc=100096449&__utmx=-&__utmz=100096449.1507242276.1.1.utmcsr=(direct)|utmccn=(direct)|utmcmd=(none)&__utmv=-&__utmk=14083127 (consulté en avril 2017).

Industrie Canada, 2011 – Industrie Canada. *La stratégie fédérale en matière de tourisme du Canada : accueillir le monde*, Ottawa, ON, Industrie Canada.

Ions, 2014 – Ions, B. *Years Ahead: A Report on Older Person Friendly Seating*, Newcastle, Royaume-Uni, Université Newcastle

iTunes, 2017a – iTunes App Store. *Wheelmap*. Adresse : https://itunes.apple.com/us/app/wheelmap/id399239476?mt=8 (consulté en août 2017).

iTunes, 2017b – iTunes App Store. *BlindSquare on the App Store*. Adresse : https://itunes.apple.com/app/blindsquare/id500557255 (consulté en avril 2017).

iTunes, 2017c – iTunes App Store. *AccessNow*. Adresse : https://itunes.apple.com/ca/app/accessnow/id1162504545?mt=8 (consulté en août 2017).

iTunes, 2017d – iTunes App Store. *ASX Map v2*. Adresse : https://itunes.apple.com/ca/app/axs-map-v2/id554015666?mt=8 (consulté en août 2017).

Iversen *et al.*, 2009 – Iversen, T. N., L. Larsen et P. E. Solem. « A conceptual analysis of ageism », *Nordic Psychology*, vol. 61, n°3, p. 4-22.

Iwarsson et Stahl, 2003 – Iwarsson, S. et A. Stahl. « Accessibility, usability and universal design - Positioning and definition of concepts describing person-environment relationships », *Disability and Rehabilitation*, vol. 25, n°2, p. 57-66.

Jang et Ham, 2009 – Jang, S. et S. Ham. « A double-hurdle analysis of travel expenditure: Baby boomer seniors versus older seniors », *Tourism Management*, vol. 30, p. 372-380.

Joseph et Fuller, 1991 – Joseph, A. E. et A. M. Fuller. « Towards an integrative perspective on the housing, services and transportation implications of rural aging », *Canadian Journal on Aging*, vol. 10, n°2, p. 127-148.

Karekla *et al.*, 2011 – Karekla, X., T. Fujiyama et N. Tyler. « Evaluating accessibility enhancements to public transport including indirect as well as direct benefits », *Research in Transportation Business & Management*, vol. 2, p. 92-100.

Kazeminia *et al.*, 2015 – Kazeminia, A., G. Del Chiappa et J. Jafari. « Seniors' travel constraints and their coping strategies », *Journal of Travel Research*, vol. 54, n°1, p. 80-93.

Kendrick, 2017 – Kendrick, S. « Opinion: Greyhound Seeking Solution for Stranded Riders ». *The Edmonton Journal* (7 février).

Kim et Ulfarsson, 2013 – Kim, S. et G. Ulfarsson. « Transportation in an aging society: Linkage between transportation and quality of life », *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, vol. 2357, p. 109-115.

Kinzie *et al.*, 2002 – Kinzie, M. B., W. F. Cohn, M. F. Julian et W. A. Knaus. « A user-centred model for web site design: Needs assessment, user interface design, and rapid prototyping », *Journal of the American Medical Informatics Association*, vol. 9, n°4, p. 320-330.

Kirkland *et al.*, 2015 – Kirkland, S. A., L. E. Griffith, V. Menec, A. Wister, H. Payette, C. Wolfson et P. S. Raina. « Mining a unique Canadian resource: The Canadian Longitudinal Study on Aging », *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du viellissement*, vol. 34, n°3, p. 366-377.

KLM, 2017 – KLM Royal Dutch Airlines. *Voyager en bus ou en train avec un billet d'avion KLM*. Adresse : https://www.klm.com/travel/fr_fr/plan_and_book/ticket_information/travel_by_train_on_a_klm_ticket/index.htm (consulté en mars 2017).

La Presse Canadienne, 2014 – La Presse Canadienne. *Seniors' Smartphone Usage Low Among Canadians*. Adresse : http://www.cbc.ca/news/technology/seniors-smartphone-usage-low-among-canadians-1.2504945 (consulté en février 2017).

Lasby, 2004 – Lasby, D. *L'engagement bénévole au Canada : motivations et obstacles*, Toronto, ON, Centre canadien de philanthropie.

Lee et King, 2016 – Lee, C.-F. et B. King. « Determinants of attractiveness for a seniors-friendly destination: A hierarchical approach », *Current Issues in Tourism*, vol. 2016, p. 1-20.

Les Compagnons du Voyage, 2017 – Les Compagnons du Voyage. *Nos tarifs*. Adresse : http://www.compagnons.com/infos-pratique/tarifs.html (consulté en avril 2017).

Levy, 2016 – Levy, S. R. « Toward reducing ageism: PEACE (Positive Education About Aging and Contact Experiences) model », *The Gerontologist*, gnw16

Lofthouse et Lilley, 2006 – Lofthouse, V. A. et D. Lilley. *What they really, really want: User centered research methods for design*, communication présentée dans le cadre du International Design Conference - Design 2006, Dubrovnik, Croatie.

LTD, s.d. – Lane District Transit. *Bus Buddy Program*. Adresse : https://www.ltd.org/bus-buddy-program/ (consulté en avril 2017).

MaaS Global, s.d. – MaaS Global. *Maas as a Concept*. Adresse : http://maas.global/maas-as-a-concept/ (consulté en août 2017).

Mah, 2016 – Mah, B. « No Transit to Edmonton's New Greyhound Depot, but You Can Hop a Train Once There ». *The Edmonton Journal* (16 mars).

Mandala Research LLC, 2015 – Mandala Research LLC. *Research Among Adults with Disabilities*, Chicago, IL, Open Doors Organization.

Marottloi *et al.*, 1997 – Marottloi, R. A., C. F. Mendes de Leon, T. A. Glass, C. S. Williams, L. M. Cooney Jr., L. F. Berkman et M. E. Tinetti. « Driving cessation and increased depressive symptoms: Prospective evidence for the New Haven EPESE », *Journal of the American Geriatrics Society*, vol. 45, n°2, p. 202-206.

Marr, 2015 – Marr, E. « Assessing transportation disadvantage in rural Ontario, Canada: A case study of Huron County », *Journal of Rural and Community Development*, vol. 10, n°2, p. 100-120.

Mayhew *et al.*, 2016 – Mayhew, D., M. M. Hing et W. Vanlaar. *Progression Through Graduated Driver Licensing Programs*, Ottawa, ON, Fondation de recherches sur les blessures de la route.

McDonough, 2016 – McDonough, C. C. « The effect of ageism on the digital divide among older adults », *HSOA Journal of Gerontology & Geriatric Medicine*, vol. 2, n°1, p. 100008.

MCDP, 2013 – Musée canadien pour les droits de la personne. *Le MCDP aura la conception la plus inclusive jamais vue au Canada; un exemple mondial en matière d'accessibilité qui surpasse les lignes directrices du Smithsonian.* Adresse : https://droitsdelapersonne.ca/a-propos-du-musee/nouvelles/le-mcdp-aura-la-conception-la-plus-inclusive-jamais-vue-au-canada-un (consulté en avril 2017).

MCDP, 2016 – Musée canadien pour les droits de la personne. *Le Musée gagne un prix international en matière d'inclusion.* Adresse : https://humanrights.ca/about-museum/news/museum-wins-international-award-inclusion (consulté en avril 2017).

Medaire, s.d. – Medaire. *Medical Advisory Services: MedLink.* Adresse : http://www.medaire.com/airlines/solutions (consulté en juin 2017).

Mein *et al.*, 2014 – Mein, P., A. Kirchhoff et P. Fagan. *Impacts of Aging Travelers on Airports*, Washington, DC, Transportation Research Board of the National Academies.

Metrolinx, 2014 – Metrolinx. *État d'avancement du plan d'accessibilité de Metrolinx : 2014*, Toronto, ON, Métrolinx.

Metrolinx, 2015 – Metrolinx. *État d›avancement du plan d›accessibilité : 2015* Toronto, ON, Metrolinx.

Metrolinx, s.d. – Metrolinx. *Metrolinx en bref.* Adresse : http://www.metrolinx.com/fr/aboutus/metrolinxoverview/metrolinx_overview.aspx (consulté en avril 2017).

Metz, 2000 – Metz, D. H. « Mobility of older people and their quality of life », *Transport Policy*, vol. 7, p. 149-152.

Ministère des Transports de l'Ontario, 2016 – Ministère des Transports de l'Ontario. *Des véhicules automatisés bientôt sur les routes de l'Ontario*, Toronto, ON, Ministère des Transports de l'Ontario.

MIT, s.d. – Massachusetts Institute of Technology. *Traffic & Capacity*, Cambridge, MA, MIT.

Morris, 2016 – Morris, F. *Five Ways IoT Will Change How You Experience Air Travel*. Adresse : https://www.ibm.com/blogs/internet-of-things/smart-air-travel/ (consulté en mai 2017).

MTR, 2016 – Hong Kong Mass Transit Railway. *Privileges and Complimentary Services*. Adresse : http://www.mtr.com.hk/en/customer/services/complom_connections.html (consulté en février 2017).

Musselwhite et Haddad, 2010 – Musselwhite, C. et H. Haddad. « Mobility, accessibility and quality of later life », *Quality in Ageing and Older Adults*, vol. 11, n°1, p. 25-37.

Musselwhite et Haddad, 2008 – Musselwhite, C. et H. Haddad. *A Grounded Theory Exploration Into the Driving and Travel Needs of Older People*, communication présentée dans le cadre du 40th Universities Transport Study Group Conference, Portsmouth, Royaume-Uni.

Newman, 2014 – Newman, N. « Opinion piece: Apple iBeacon technology briefing », *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice*, vol. 15, p. 222-225.

Newton *et al.*, 2010 – Newton, R., M. Ormerod, E. Burton, L. Mitchell et C. Ward-Thompson. « Increasing independence for older people through good street design », *Journal of Integrated Care*, vol. 18, n°3, p. 24-29.

Nicolson, 2008 – Nicolson, C. *Risk Mitigation Associated with Airport Escalator and Moving Sidewalk Operations*, Calgary, AB, International Association of Airport Executives Canada.

NIDCD, 2016 – National Institute on Deafness and Other Communication Disorders. *Age-Related Hearing Loss*. Adresse : https://www.nidcd.nih.gov/health/age-related-hearing-loss (consulté en août 2016).

NYC DOT, 2017 – New York City District of Transit. *City Bench*. Adresse : http://www.nyc.gov/html/dot/html/pedestrians/citybench.shtml (consulté en février 2017).

NZMBIE, 2009 – New Zealand Ministry of Business, Innovation and Employment. *Outbound Travel by New Zealand Residents*, Wellington, Nouvelle-Zélande, NZMBIE.

OACI, 2013 – Organisation de l'aviation civile internationale. *Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien*, Montréal, QC, OACI.

OACI, s.d. – Organisation de l'aviation civile internationale. *Au sujet de l'OACI*. Adresse : https://www.icao.int/about-icao/Pages/FR/default_FR.aspx (consulté en janvier 2017).

OCDE, 2001 – Organisation de coopération et de développement économiques. *Vieillissement et transports. Concilier mobilité et sécurité*, Paris, France, OCDE.

ODO, s.d. – Open Doors Organization. *Training*. Adresse : http://opendoorsnfp.org/workshopsconferences/training-2/ (consulté en février 2017).

O'Donnell *et al.*, 2017 – O'Donnell, V., M. Wendt et Association nationale des centres d'amitié. *Aînés autochtones dans les centres de population au Canada*, Ottawa, ON, Statistique Canada.

OMS, 2007 – Organisation mondiale de la santé. *Guide mondial des villes-amies des aînés*, Genève, Suisse, OMS.

OMS, 2014 – Organisation mondiale de la santé. *Why Should Cities Become More Age-Friendly?* Adresse : https://extranet.who.int/agefriendlyworld/why-become-more-af/ (consulté en février 2017).

OMS, 2015 – Organisation mondiale de la santé. *Rapport mondial sur le vieillissement et la santé*, Genève, Suisse, OMS.

OMS, 2016 – Organisation mondiale de la santé. *Stratégie et plan d'action mondiaux sur le vieillissement et la santé 2016-2020*, Genève, Suisse, OMS.

OMS, 2017a – Organisation mondiale de la santé. *Age-friendly Environments*. Adresse : http://www.who.int/ageing/age%ADfriendly%ADenvironments/en/ (consulté en février 2017).

OMS, 2017b – Organisation mondiale de santé. *Réseau mondial OMS des villes et des communautés amies des aînés*. Adresse : http://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities_network/fr/ (consulté en février 2017).

OMS, 2017c – Organisation mondiale de la santé. *Handicaps*. Adresse : http://www.who.int/topics/disabilities/en/ (consulté en août 2017).

OMS, 2017d – Organisation mondiale de la santé. *Global Age-Friendly Cities Project*. Adresse : http://www.who.int/ageing/projects/age_friendly_cities/en/ (consulté en september 2017).

ONE-ITS, s.d. – Online Network-Enabled Intelligent Transportation Systems. *ONT-ITS In Brief*. Adresse : http://128.100.217.245/web/one-its/one-its-in-brief (consulté en mai 2017).

OTC, 1998 – Office des transports du Canada. *Code de pratiques : Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience*, Ottawa, ON, OTC.

OTC, 2007 – Office des transports du Canada. *Code de pratiques - accessibilité des gares de voyageurs*, Ottawa, ON, OTC.

OTC, 2014a – Office des transports du Canada. *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : Code de pratiques*, Ottawa, ON, OTC.

OTC, 2014b – Office des transports du Canada. *Plan stratégique 2014-2017 : Transformer nos manières de faire*, Ottawa, ON, OTC.

OTC, 2015a – Office des transports du Canada. *Veiller à l'accessibilité de l'industrie*. Adresse : https://www.otc-cta.gc.ca/eng/compliance-and-enforcement (consulté en août 2016).

OTC, 2015b – Office des transports du Canada. *Transport d'aides à la mobilité à bord d'aéronefs, de trains et de traversiers*, Ottawa, ON, OTC.

OTC, 2015c – Office des transports du Canada. *FAQ: Complaints*. Adresse : https://services.otc-cta.gc.ca/eng/faq-complaints#a7 (consulté en juillet 2016).

OTC, 2015d – Office des transports du Canada. *100 ans au cœur des transports*, Ottawa, ON, OTC.

OTC, 2016a – Office des transports du Canada. *Vidéos de formation sur l'aide aux personnes ayant une déficience*. Adresse : https://otc-cta.gc.ca/fra/videos-formation-sur-laide-aux-personnes-ayant-une-deficience (consulté en mai 2017).

OTC, 2016b – Office des transports du Canada. *Le président et premier dirigeant Scott Streiner s'adressant au Economic Club of Canada le 26 mai 2016*. Adresse : https://www.otc-cta.gc.ca/fra/contenu/va-de-l%E2%80%99avant-l%E2%80%99office-des-transports-du-canada-et-les-possibilit%C3%A9s-qui-s%E2%80%99offrent-au-r%C3%A9seau (consulté en février 2017).

OTC, 2016c – Office des transports du Canada. *Office des transports du Canada. Rapport annuel 2015-2016*, Ottawa, ON, OTC.

OTC, 2016d – Office des transports du Canada. *Lois et règlements*. Adresse : https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil (consulté en juin 2016).

OTC, 2016e – Office des transports du Canada. *Organismes partenaires*. Adresse : https://www.otc-cta.gc.ca/fra/organismes-partenaires (consulté en juin 2016).

OTC, 2016f – Office des transports du Canada. *Accessibility for Air Carriers: About Accessibility Standards*. Adresse : https://www.otc-cta.gc.ca/eng/accessibility-aircraft (consulté en août 2016).

OTC, 2017a – Office des transports du Canada. *Énoncé de mandat, outils et valeurs*. Adresse : https://www.otc-cta.gc.ca/fra/mission-mandat (consulté en mars 2017).

OTC, 2017b – Office des transports du Canada. *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, Ottawa, ON, OTC.

Oum *et al.*, 1991 – Oum, T., W. Stanbury et M. Tretheway. « Airline deregulation in Canada and its economic effects », *Transportation Journal*, vol. 30, n°4, p. 4-22.

Oxford Economics, 2014 – Oxford Economics. *Shaping the Future of Travel: Macro Trends Driving Industry Growth Over the Next Decade*, Oxford, Royaume-Uni, Oxford Economics.

Ozdenizci *et al.*, 2015 – Ozdenizci, B., V. Coskun et K. Ok. « NFC internal: An indoor navigation system », *Sensors*, vol. 15, n°4, p. 7571-7595.

Padova, 2005 – Padova, A. *Le point sur les transports au Canada : Transport routier, transport ferroviaire, transport maritime et transport aérien*, Ottawa, ON, Bibliothèque du Parlement.

Palmore, 1999 – Palmore, E. *Ageism: Negative and Positive.* 2e éd. New York, NY, Springer Publishing Company.

Pesonen *et al.*, 2015 – Pesonen, J., R. Komppula et A. Riihinen. « Typology of senior travellers as users of tourism information technology », *Information Technology & Tourism*, vol. 15, n°3, p. 233-252.

Pluijter *et al.*, 2015 – Pluijter, N., L. P. W. de Wit, S. M. Bruijn et M. A. Plaisier. « Tactile pavement for guiding walking direction: An assessment of heading direction and gait stability », *Gait & Posture*, vol. 42, p. 534-538.

PNUD, 2010 – Programme des Nations Unies pour le développement. *A Review of International Best Practice in Accessible Public Transportation for Persons with Disabilities*, Kuala Lumpur, Malaisie, PNUD.

Porter et Donthu, 2006 – Porter, C. E. et N. Donthu. « Using the technology acceptance model to explain how attitudes determine Internet usage: The role of perceived access barriers and demographics », *Journal of Business Research*, vol. 59, n°9, p. 999-1007.

Premier ministre du Canada, 2016 – Premier ministre du Canada. *Déclaration du premier ministre à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées.* Adresse : http://pm.gc.ca/fra/nouvelles/2016/12/03/declaration-du-premier-ministre-loccasion-de-la-journee-internationale-des (consulté en mars 2017).

Press, 2017 – Press, J. *Ottawa Unveils $2.1B in Spending on Transportation Corridors and More.* Adresse : http://www.cbc.ca/beta/news/business/infrastructure-spending-ports-airports-borders-1.4189359 (consulté en juillet 2017).

Pruitt et Adlin, 2010 – Pruitt, J. et Adlin, T. *The Persona Lifecycle. Keeping People in Mind Throughout Product Design.* San Fransico, CA, Elsevier.

Quan-Hasse *et al.*, 2016 – Quan-Hasse, A., K. Martin et K. Schreurs. « Interviews with digital seniors: ICT use in the context of everyday life », *Information, Communication & Society*, vol. 19, n°5, p. 691-707.

Rabson, 2017 – Rabson, M. « Passenger Rights Bill Stops Airlines from Bumping Passengers Without Consent ». *The Globe and Mail* (16 mai).

Rail Europe, 2017 – Rail Europe. *Express Flight Luggage to Switzerland.* Adresse : https://www.raileurope.ca/fr/activities/fly-rail-baggage-to-switzerland/index.html (consulté en août 2017).

Raina *et al.*, 2009 – Raina, P. S., C. Wolfson, S. A. Kirkland, L. E. Griffith, M. Oremus, C. Patterson,…K. Brazil. « The Canadian Longitudinal Study on Aging (CLSA) », *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du viellissement*, vol. 28, n°03, p. 221-223.

Rapoport *et al.*, 2017 – Rapoport, M. J., D. H. Cameron, S. Sanford et G. Naglie. « A systematic review of intervention approaches for driving cessation in older adults », *International Journal of Geriatric Psychiatry*, vol. 32, n°5, p. 484-491.

RBC, 2015 – Banque royale du Canada. *Les trois réalités de la retraite les plus courantes pour les baby-boomers canadiens, selon le Sondage RBC sur les mythes et les réalités de la retraite 2015*. Adresse : http://www.rbc.com/nouvelles/news/2015/20150806-retirement-myths.html (consulté en juillet 2016).

Road Scholar, s.d.a – Road Scholar. *Who Is a Road Scholar?* Adresse : https://www.roadscholar.org/roadscholar-experience/people/ (consulté en juin 2017).

Road Scholar, s.d.b – Road Scholar. *Our Experiential Learning Opportunities Change Lives*. Adresse : https://www.roadscholar.org/about/ (consulté en juin 2017).

Roden, P., 2013 – Roden, P. *Aging in Place and Environmental Press*. Adresse : http://aginginplace.com/aging-in-place-and-environmental-press/ (consulté en septembre 2017).

Rome2rio, 2017 – Rome2rio. *About Rome2rio*. Adresse : https://www.rome2rio.com/about/ (consulté en avril 2017).

Rowe *et al.*, 2006 – Rowe, G., V. S., L. Haster et A. Lenartowicz. « Attentional disregulation: A benefit for implicit memory », *Psychology of Aging*, vol. 21, n°4, p. 826-830.

Sakamoto, 2014 – Sakamoto, M. « Technical innovation in railway service: The JR east app », *JR East Technical Review*, vol. 28, n°Spring, p. 5-8.

Saxon *et al.*, 2014 – Saxon, S. V., M. J. Etton et E. A. Perkins. *Physical Change and Aging: A guide for the Helping Professions*. New York, NY, Springer Publishing Company.

Schwartz et Simmons, 2001 – Schwartz, L. K. et J. P. Simmons. « Contact quality and attitudes toward the elderly », *Educational Gerontology*, vol. 27, n°2, p. 127-137.

SDT, s.d.a – Senior Discovery Tours. *Why Senior Discovery Tours*. Adresse : https://seniordiscoverytours.ca/about-us/why-senior-discovery-tours/ (consulté en mai 2017).

SDT, s.d.b – Seniors Discovery Tours. *Senior Discovery Tours Aims to Improve the Everyday Lives of People with Disabilities*. Adresse : https://seniordiscoverytours.ca/about-us/accessibility-for-ontarians/ (consulté en mai 2017).

Shields, 2004 – Shields, M. *Fauteuils roulants et autres appareils d'aide à la mobilité*, Ottawa, ON, Statistique Canada.

small data lab, 2017 – small data lab. *Small Data*. Adresse : http://smalldata.io/ (consulté en septembre 2017).

Société Alzheimer du Canada, 2013 – Société Alzheimer du Canada. *Une nouvelle façon de voir l'impact de la maladie d'Alzheimer*. Adresse : http://www.alzheimer.ca/fr/cornwall/Awareness/A-new-way-of-looking-at-dementia (consulté en juin 2016).

Société Alzheimer du Canada, 2017 – Société Alzheimer du Canada. *Dernières informations et statistiques*. Adresse : http://www.alzheimer.ca/fr/Get-involved/Advocacy/Latest-info-stats (consulté en août 2017).

Sorensen, C., 2013 – Sorensen, C. *It's Not Your Imagination, Airlines Really are Shrinking the Size of Seats*. Adresse : http://www.macleans.ca/economy/business/its-not-your-imagination-airlines-really-are-shrinking-the-size-of-seats/ (consulté en août 2017).

Sorond *et al.*, 2015 – Sorond, F. A., Y. Cruz-Almeida, D. J. Clark, A. Viswanathan, C. R. Scherzer, P. De Jager,…L. A. Lipsitz. « Aging, the central nervous system, and mobility in older adults: Neural mechanisms of mobility impairment », *The Journals of Gerontology: Series A*, vol. 170, n°12, p. 1526-1532.

StatCan, 2009 – Statistique Canada. *Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes – Vieillissement en santé*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2013 – Statistique Canada. *Les peuples autochtones au Canada : Premières Nations, Métis et Inuits*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2014 – Statistique Canada. *Étude : Nouvelles tendances dans le mode de vie et la conjugalité des personnes âgées d›aujourd›hui et de demain, 1981 à 2011*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2015a – Statistique Canada. *Région rurale (RR)*. Adresse : http://www12.statcan.ca/census-recensement/2011/ref/dict/geo042-fra.cfm (consulté en mai 2017).

StatCan, 2015b – Statistique Canada. *Étude : Les grands-parents qui vivent avec leurs petits-enfants, 2011*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2015c – Statistique Canada. *Estimations de la population du Canada : âge et sexe, 1er juillet 2015*. Adresse : http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/150929/dq150929b-fra.htm (consulté en mai 2016).

StatCan, 2015d – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 111-0035. Caractéristiques des aînés selon la source de revenu et les groupes d'âge*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2015e – Statistique Canada. *Journée nationale des aînés… en chiffres*. Adresse : http://m.statcan.gc.ca/dai-quo/smr08/2014/smr08_191_2014-fra.htm (consulté en mai 2016).

StatCan, 2016a – Statistique Canada. *Âge (131) et sexe (3) pour la population du Canada et régions de tri d'acheminement, Recensement de 2011*, Ottawa, ON : StatCan.

StatCan, 2016b – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 427-0009. Voyages effectués par les Canadiens vers les États-Unis, 15 principaux états visités*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2016c – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 427-0007. Voyages effectués par les Canadiens vers les pays étrangers, 15 principaux pays visités, annuel*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2016d – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 051-0001. Estimations de la population, selon le groupe d'âge et le sexe au 1er juillet, Canada, provinces et territoires, annuel*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2016e – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 282-0002. Enquête sur la population active (EPA), estimations selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, annuel*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2017a – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 426-0025. Enquête sur les voyages des résidents du Canada, voyages domestiques, dépenses, et nuitées, au Canada, selon les caractéristiques des voyageurs et la durée du voyage, annuel*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2017b – Statistique Canada. *Population selon les grands groupes d'âge et le sexe, chiffres de 2016 pour les deux sexes, Canada, provinces et territoires, Recensement de 2016 – Données intégrales*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2017c – Statistique Canada. *Tendances démographiques selon l'âge et le sexe*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2017d – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 206-0041. Statistiques du faible revenu selon l'âge, le sexe et le type de famille économique, Canada, provinces et certaines régions métropolitaines des recensement (RMR)*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, 2017e – Statistique Canada. *Tableau CANSIM 206-0052. Revenu des particuliers selon le groupe d'âge, le sexe et la source de revenu, Canada, provinces et certaines régions métropolitaines de recensement*, Ottawa, ON, StatCan.

StatCan, s.d. – Statistique Canada. *Base de données des collectivités éloignées.* Adresse : https://www2.nrcan-rncan.gc.ca/eneene/sources/rcd-bce/index.cfm?fuseaction=admin.home1&lang=fr_ca (consulté en avril 2017).

Staxi, s.d.a – Staxi. *Staxi Airport Chair.* Adresse : http://www.staxi.com/media/file/product/airport_chair_datasheet.pdf (consulté en août 2017).

Staxi, s.d.b – Staxi. *Staxi Boarding Chair.* Adresse : http://www.staxi.com/media/file/product/boarding_chair_datasheet.pdf (consulté en août 2017).

STC, 2016 – Saskatchewan Transportation Company. *Saskatchewan Transportation Company Annual Report 2015-2016*, Regina, SK, STC.

STC, 2017 – Saskatchewan Transportation Company. *Saskatchewan Transportation Company Annual Report.* Adresse : https://www.stcbus.com/Corporate/ci_annualreport2016.aspx (consulté en août 2017).

STS, s.d. – Swiss Travel System. *Expédier ses bagages en Suisse.* Adresse : https://www.myswitzerland.com/fr-ca/tout-le-monde-suisse.html (consulté en avril 2017).

Sylvestre *et al.*, 2006 – Sylvestre, G., G. Christopher et M. Snyder. *The Mobility Needs and Transportation Issues of the Aging Population in Rural Manitoba*, Winnipeg, MB, Manitoba Seniors and Healthy Aging Secretariat.

TC, 2006 – Transports Canada. *Le transport durable dans les petites collectivités et les collectivités rurales*, Ottawa, ON, TC.

TC, 2010 – Transports Canada. *Politique nationale des aéroports*. Adresse : https://www.tc.gc.ca/fra/programmes/aeroports-politique-rna-1129.htm (consulté en août 2016).

TC, 2011 – Transports Canada. *Code de pratique des autocaristes*, Ottawa, ON, TC.

TC, 2012 – Transports Canada. *Les transports au Canada 2011. Addenda statistique*, Ottawa, ON, TC.

TC, 2013 – Transports Canada. *Ce que nous faisons*. Adresse : http://www.tc.gc.ca/fra/sujet-quefaisonsnous.htm (consulté en juin 2016).

TC, 2014 – Transports Canada. *Les transports au Canada 2013. Addenda statisque*, Ottawa, ON, TC.

TC, 2015 – Transports Canada. *Politique de l'innovation*. Adresse : http://www.tc.gc.ca/fra/innovation/innovation-politique-menu.htm (consulté en avril 2017).

TC, 2016a – Transports Canada. *Les transports au Canada 2015*, Ottawa, ON, TC.

TC, 2016b – Transports Canada. *Transports 2030 – Un plan stratégique pour l'avenir des transports au Canada*. Adresse : https://www.tc.gc.ca/fra/avenir-transports-canada.html (consulté en mars 2017).

TC, 2016c – Transports Canada. *Liste des règlements*. Adresse : https://www.tc.gc.ca/fra/lois-reglements/reglements.htm (consulté en août 2017).

TC, 2016d – Transports Canada. *Sécurité ferroviaire*. Adresse : https://www.tc.gc.ca/fra/securiteferroviaire/menu.htm (consulté en mai 2017).

TC, 2016e – Transports Canada. *Transports accessibles*. Adresse : http://www.tc.gc.ca/fra/politique/acc-accf-menu.htm (consulté en août 2016).

TC, 2016f – Transports Canada. *Les transports au Canada 2015. Addenda statistique*, Ottawa, ON, TC.

TC, 2016g – Transports Canada. *Table ronde dirigée par le ministre : le Nord* Ottawa, ON, TC.

TC, 2016h – Transports Canada. *Table ronde autochtone sur l'avenir des transports dirigée par le ministre*, Ottawa, ON, TC.

TCRP, 2017 – Transit Cooperative Research Program. *About TCRP*. Adresse : http://www.tcrponline.org/SitePages/aboutTCRP.aspx (consulté en mai 2017).

TfL, s.d.a – Transport for London. *Open Data Users*. Adresse : https://tfl.gov.uk/info-for/open-data-users/ (consulté en septembre 2017).

TfL, s.d.b – Transport for London. *Plan a Journey*. Adresse : https://tfl.gov.uk/plan-a-journey/ (consulté en avril 2017).

Tierney, 2009 – Tierney, D. « Cruise Ships Chart New Course to Accessibility ». *The Toronto Star* (20 juin).

TransLink, 2017a – TransLink. *Getting to the Airport*. Adresse : https://www.translink.ca/en/Getting-Around/Getting-to-the-Airport.aspx (consulté en septembre2017).

TransLink, 2017b – TransLink. *Transit 101*. Adresse : http://www.translink.ca/en/RiderGuide/Transit101.aspx (consulté en février 2017).

TRB, 2004 – Transportation Research Board. *Transportation in an Aging Society. A Decade of Experience. Technical Papers and Reports from a Conference November 7-9, 1999*, Washington, DC, Transportation Safety Board of the National Academies.

TRB, 2016 – Transportation Research Board. *Between Public and Private Mobility: Examining the Rise of Technology-Enabled Transportation Services*, Special Report 319, Washington, DC, Transportation Research Board of the National Academies.

TRB, 2017a – Transportation Research Board. *Airport Cooperative Research Program*. Adresse : http://www.trb.org/ACRP/ACRPOverview.aspx (consulté en mai 2017).

TRB, 2017b – Transportation Research Board. *All ACRP Projects*. Adresse : http://www.trb.org/ACRP/ACRPProjects.aspx (consulté en mai 2017).

TRB, 2017c – Transportation Research Board. *Transportation Research Board: Innovation and Research Since 1920*, Washington, DC, The National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine.

TRB, 2017d – Transportation Research Board. *Transit Cooperative Research Program Overview*. Adresse : http://www.trb.org/TCRP/TCRPOverview.aspx (consulté en mai 2017).

TSA, s.d. – Transportation Security Administration. *Passenger Support*. Adresse : https://www.tsa.gov/travel/passenger-support (consulté en février 2017).

Turcotte, 2012 – Turcotte, M. *Profil des habitudes liées au transport chez les aînés*, Ottawa, ON, Statistique Canada.

Turcotte et Schellenberg, 2006 – Turcotte, M. et G. Schellenberg. *Un portrait des aînés au Canada*, Ottawa, ON, Statistique Canada.

UE, 2006 – Union européenne. *Règlement (CE) No 1107/2006 du Parlement eupéen et du Conseiul du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens*, Bruxelles, Belgique, UE.

UE, 2015 – Union européenne. *Fonds Structurels et d'Investissement Européens 2014-2020 : Textes officiels et commentaires*, Bruxelles, Belgique, UE.

Université du Manitoba, 2016 – Université du Manitoba. *Transport Institute Profile*. Adresse : http://umanitoba.ca/faculties/management/ti/ti_profile.html (consulté en mai 2017).

Usability.gov, s.d.a – Usability.gov. *User-Centered Design Basics*. Adresse : https://www.usability.gov/what-and-why/user-centered-design.html (consulté en juin 2017).

Usability.gov, s.d.b – Usability.gov. *Benefits of User-Centered Design*. Adresse : https://www.usability.gov/what-and-why/benefits-of-ucd.html (consulté en août 2017).

Van Horne Institute, 2017 – Van Horne Institute. *Our Mission, Vision and Goal*. Adresse : http://www.vanhorne.info/ (consulté en mai 2017).

Viant, 1993 – Viant, A. « Enticing the elderly to travel », *Tourism Managment*, vol. 14, n°1, p. 52-60.

Ville d'Ottawa, 2015 – Ville d'Ottawa. *Normes de conception accessible*, Ottawa, ON, Ville d'Ottawa.

Ville de Toronto, 2017 – Ville de Toronto. *Union Station Revitalization Milestones*. Adresse : http://www1.toronto.ca/wps/portal/contentonly?vgnextoid=8515962c8c3f0410VgnVCM10000071d60f89RCRD (consulté en juin 2017).

Ville de Winnipeg, 2017 – Ville de Winnipeg. *Universal Design - Planning, Property and Development*. Adresse : http://winnipeg.ca/ppd/Universal_Design.stm (consulté en avril 2017).

Von Eye et Wiedermann, 2015 – Von Eye, A. et W. Wiedermann. « Person-Centered Analysis », dans, Scott, R. A. et S. M. Kosslyn (réd.), *Emerging Trends in the Social and Behavioural Sciences: An Interdisciplinary, Searchable, and Linkable Resource*, New York, NY, John Wiley & Sons, Inc.

VTI, s.d.a – Swedish National Road and Transport Research Institute. *The Library*. Adresse : https://www.vti.se/en/library/ (consulté en mai 2017).

VTI, s.d.b – Swedish National Road and Transport Research Institute. *VTI's Research and Services*. Adresse : https://www.vti.se/en/ (consulté en mai 2017).

W3C, 2004 – Web Accessibility Initiative. *Notes on User Centered Design Process (UCD)*. Adresse : https://www.w3.org/WAI/redesign/ucd (consulté en septembre 2017).

Wacker et Roberto, 2014 – Wacker, R. R. et K. A. Roberto. *Community Resources for Older Adults: Programs and Services in an Era of Change*. 4e éd. Thousand Oaks, CA, SAGE Publications, Inc.

Wang, 2013 – Wang, T. « Big Data Needs Thick Data ». *Ethnography Matters* (13 mai).

Warick, 2017 – Warick, J. *'It's Going to Be Quite a Nightmare': Passengers Outraged by STC Closure*. Adresse : http://www.cbc.ca/news/canada/saskatoon/saskatchewan-bus-company-stc-end-service-shut-down-1.4036612 (consulté en août 2017).

WFS, s.d. – Worldwide Flight Services. *Baggage Delivery Services*. Adresse : http://www.hkairportconcierge.com/baggage_delivery_service.php (consulté en avril 2017).

Wilson, 2012 – Wilson, J. « Volunteerism research: A review essay », *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 41, n°2, p. 176-212.

Windsor *et al.*, 2007 – Windsor, T. D., K. J. Anstey, P. Butterworth, M. A. Luszcz et G. R. Andrews. « The role of perceived control in explaining depressive symptoms associated with driving cessation in a longitudinal study », *The Gerontologist*, vol. 47, n°2, p. 215-223.

Worsfold et Chandler, 2010 – Worsfold, J. et E. Chandler. *Wayfinding Project*, Londres, Roayume-Uni, Royal National Institute of Blind People.

WRIA, 2010 – Aéroport international Richardson de Winnipeg. *Universal Design in New Air Terminal Building*. Adresse : http://www.waa.ca/blog/post/674/universal-design-in-new-air-terminal-building (consulté en avril 2017).

WRIA, 2015 – Aéroport international Richardson de Winnipeg. *Winnipeg Richardson International Airport Celebrated with Premier's Award for Design Excellence*. Adresse : http://www.waa.ca/media/news/article/727/winnipeg-richardson-international-airport-celebrated-with-premier-s-award-for-design-excellence (consulté en avril 2017).

Wu *et al.*, 2015 – Wu, Y. H., S. Damnée, H. Kerhervé, C. Ware et A. S. Rigaud. « Bridging the digital divide in older adults: A study from an initiative to inform older adults about new technologies », *Journal of Clinical Interventions in Aging*, vol. 9, n°10, p. 193-200.

YVR, 2011 – Aéroport international de Vancouver. *YVR Green Coat FAQ*. Adresse : http://www.yvr.ca/-/media/yvr/documents/information-and-assistance/2011_04_yvr-green-coat-faq.pdf?la=en (consulté en février 2017).

YVR, 2017 – Aéroport international de Vancouver. *Porter Services*. Adresse : http://www.yvr.ca/en/passengers/navigateyvr/porterservices (consulté en février 2017).

YYC, s.d. – Aéroport international de Calgary. *White Hat Volunteers*. Adresse : https://www.yyc.com/en-us/calgaryairportauthority/volunteeringatyyc/whitehatvolunteers.aspx (consulté en septembre 2017).

Appendice
Normes de transport accessible : Canada, États-Unis et Union européenne

Appendice
Normes de transport accessible : Canada, États-Unis et Union européenne

L'*Examen de la Loi sur les transports au Canada* (GC, 2015b) a donné lieu à la production d'un certain nombre de rapports d'experts-conseils, d'organismes de recherche indépendants, d'instituts universitaires et de chercheurs. Plusieurs de ces rapports comparaient les approches canadiennes en matière de transport accessible avec celles suivies aux États-Unis ou dans l'Union européenne (Ashby, 2015; CBS, 2015; Frye, 2015a, 2015c). On peut y trouver des tableaux comparatifs détaillés — tout comme dans l'Examen lui-même (GC, 2015b, 2015d) —, qui font état des différences et des similitudes entre des normes (p. ex. sur les toilettes accessibles). Le présent appendice analyse certaines des différences et similitudes générales entre ces trois pays.

Comparaison entre les règlements et les codes

Comme il est examiné au chapitre 2, la majorité des normes canadiennes sur l'accessibilité du transport sont établies dans des codes de pratique volontaires plutôt que dans un règlement. Ces codes ont été élaborés à la suite de consultations extensives avec l'industrie et des représentants des associations de personnes handicapées. Bien qu'ils ne puissent pas être mis en application de la même manière qu'un règlement, on s'attend à ce qu'ils soient respectés (Frye, 2015a). Par contraste, les États-Unis et l'Union européenne n'ont pas de code de pratique; ils régissent généralement l'accessibilité au moyen de règlements obligatoires et juridiquement contraignants (GC, 2015b). Dans l'Union européenne, les règlements sont répartis en règlements techniques (construction) et règlements sur les droits des passagers, qui sont souvent complétés par des documents d'orientation nationaux élaborés par les États membres pour clarifier les exigences et aider à leur mise en pratique. Comme les codes de pratique, ces documents d'orientation n'ont pas force exécutoire, mais ils pourraient être considérés dans des procédures judiciaires formelles (Frye, 2015a).

Étendue des pouvoirs fédéraux sur différents modes de transport

La comparaison des normes d'accessibilité du transport par autocar est plus complexe que pour les autres modes de transport. Au Canada, les systèmes de transport locaux, comme le métro et les réseaux d'autobus sont de compétences municipales ou provinciales, et non fédérales; ils ne sont donc pas couverts par le Code de pratique des autocaristes. En tant que seule province à disposer d'une loi sur l'accessibilité des personnes handicapées, l'Ontario détient les pouvoirs de mettre en application les exigences d'accessibilité dans les modes de transport régis à l'échelle provinciale. À l'inverse de ce qui se passe au Canada, les règlements aux États-Unis s'appliquent non seulement au transport inter-États

et international, mais aussi au transport local. Cela signifie, par exemple, que les réseaux d'autocars dans tous les États sont assujettis aux mêmes exigences d'accessibilité obligatoires (Ashby, 2015). De même, dans l'Union européenne, les normes techniques détaillées d'accessibilité s'appliquent aux autobus, ce qui garantit l'uniformité entre tous les pays membres. Actuellement, les autocars n'ont pas à être accessibles, mais si un État membre de l'UE décide indépendamment d'en exiger l'accessibilité, il doit suivre le règlement technique de l'Union. Pour ajouter une couche de complexité, le règlement sur les droits des passagers voyageant en autobus ou en autocar l'Union européenne ne s'applique qu'aux services de longue distance (plus de 250 kilomètres) (Frye, 2015c).

La comparaison des normes d'accessibilité ferroviaires est assez simple. Bien qu'il y ait des différences dans les détails, ces normes sont plutôt similaires entre le Canada, les États-Unis et l'Union européenne. Cependant, dans les deux derniers cas, elles ont force de loi directe, alors qu'elles se trouvent dans un code de pratique volontaire au Canada (Ashby, 2015; Frye, 2015a).

En ce qui concerne le transport aérien au Canada, et même si les normes d'accessibilité techniques sont ici encore établies dans un code, les normes de service sont régies par un des deux seuls règlements obligatoires sur l'accessibilité, le *Règlement sur les transports aériens*, partie VII (Frye, 2015c). Ce règlement s'applique uniquement aux services intérieurs exploités par un transporteur aérien (GC, 2012), alors que la réglementation américaine s'applique aux services internationaux et intérieurs offerts par les transporteurs américains et aux services assurés à partir et à destination des États-Unis par les transporteurs étrangers (Ashby, 2015). La situation dans l'Union européenne ressemble à celle au Canada, puisque les accessoires d'accessibilité technique à bord des aéronefs ne sont pas exigés par la loi, mais sont plutôt guidés par la Conférence européenne de l'Aviation civile. Les normes de service sont, elles, fixées dans le règlement sur les droits des passagers (Frye, 2015c).

Les normes d'accessibilité concernant les traversiers sont régies par des codes volontaires au Canada, mais les dispositions de ces codes sont plus complètes que le règlement obligatoire en vigueur aux États-Unis et dans l'Union européenne. Par exemple, si aux États-Unis, ce règlement couvre les services de passagers, il n'établit pas de normes d'accessibilité physique pour les navires. Cependant, il s'applique à tous les types de navires de transport de passagers, pas seulement aux traversiers (Ashby, 2015). De même, bien qu'il y ait une directive obligatoire relative à la construction des traversiers dans l'Union européenne, elle est très générale et inintéressante pour les besoins d'accessibilité. Par contre, le règlement des droits des passagers voyageant à bord de traversiers est plus rigoureux (Frye, 2015c).

Enfin, l'accessibilité des aérogares et des gares de voyageurs est couverte par un même code de pratiques au Canada et dans plusieurs règlements aux États-Unis, alors que l'Union européenne n'a pas autorité en la matière, à l'exception de certaines obligations juridiques concernant les gares ferroviaires de passagers. Il incombe à chaque État membre de légiférer dans ce domaine (Ashby, 2015; GC, 2015d).

Normes techniques

L'OTC n'inclut généralement pas de norme de conception et de construction dans ses codes volontaires sur l'accessibilité, mais suggère de se reporter aux principes de conception universelle ou aux normes de conception de l'Association canadienne de normalisation. À l'inverse, les règlements sur l'accessibilité des États-Unis et de l'Union européenne comportent des exigences techniques détaillées. Ces exigences ont reçu l'appui ferme de l'industrie dans l'Union européenne, en partie parce qu'elle a été consultée pendant la rédaction des règlements (CBS, 2015; Frye, 2015a).

Surveillance et application

En Amérique du Nord, les organismes fédéraux — l'OTC au Canada et le Département des Transports (DOT) et le Département de la Justice (DOJ) aux États-Unis — sont chargés de faire respecter les règlements et d'assurer la surveillance (GC, 2015b). Le droit de l'Union européenne fonctionne selon le principe de subsidiarité, en vertu duquel « l'UE ne devrait intervenir que si les objectifs de la mesure proposée ne peuvent être suffisamment atteints par l'État membre et peuvent être mieux réalisés par l'UE » [traduction libre] (Gouv. du R.-U., 2014). Par conséquent, bien que les règlements s'appliquent à la totalité de l'Union européenne, leur mise en œuvre et le contrôle de leur application sont souvent du ressort des États membres. C'est le cas des normes de transport accessible, pour lesquelles l'application des règlements techniques est contrôlée au point d'immatriculation, et des règlements sur les droits des passagers, qui sont contrôlés et mis à exécution par des organes désignés par chaque État membre (Frye, 2015a; GC, 2015b).

Règlements des différends

Aux États-Unis, « le DOT a le pouvoir d'enquêter sur les infractions potentielles à ses exigences, de sa propre initiative » [traduction libre] (CBS, 2015). En outre, les décisions s'appuyant sur les enquêtes sur la mise en application créent un précédent à l'échelle de l'industrie. Ce n'est pas le cas au Canada, où une enquête est lancée uniquement quand une plainte est déposée et la

décision ne s'appliquera qu'au transporteur (ou aux transporteurs) qui a fait l'objet de la plainte. Par conséquent, les États-Unis sont mieux structurés pour analyser les problèmes systémiques (CBS, 2015). Dans l'Union européenne, le règlement des différends est laissé entre les mains des États membres, ce qui se traduit par une grande diversité dans les pénalités infligées aux contrevenants, mais comme dans le cas des États-Unis, « lorsqu'un cas est présenté devant les tribunaux, une jurisprudence est établie et un précédent est créé » [traduction libre] (Frye, 2015a).

Rapports du Conseil des académies canadiennes d'intérêt

Les rapports d'évaluation ci-dessous peuvent être téléchargés depuis le site Web du CAC (**www.sciencepourlepublic.ca**) :

Renforcer la capacité de recherche du Canada : La dimension de genre (2012)

La sécurité alimentaire des populations autochtones dans le Nord du Canada : Évaluation de l'état des connaissances (2014)

La valeur du transport maritime commercial pour le Canada (2017)

Culture scientifique : qu'en est-il au Canada? (2014)

Promouvoir la durabilité dans un monde interconnecté (2014)

L'accès aux données sur la santé et aux données connexes au Canada (2015)

Conseil d'admisnistration du Conseil des académies canadiennes*

Margaret Bloodworth, C.M., présidente, ancienne sous-ministre au fédéral et conseillère nationale pour la sécurité (Ottawa, Ont.)

Paul Allison, MACSS, doyen, Faculté de médecine dentaire, Université McGill (Montréal, Qc)

Tom Brzustowski, O.C., MSRC, FACG, membre du conseil d'administration de l'nstitute for Quantum Computing, Université de Waterloo; membre du conseil d'administration, Waterloo Global Science Initiative (Waterloo, Ont.)

David A. Dodge, O.C., MSRC, conseiller supérieur, Bennett Jones s.r.l. (Ottawa, Ont.)

Chad Gaffield, O.C., MSRC, professeur d'histoire et titulaire de chaire de recherche universitaire en recherche numérique, Université d'Ottawa (Ottawa, Ont.)

Jawahar (Jay) Kalra, MD, MACSS, professeur, Département de pathologie et de médecine de laboratoire et membre du conseil des gouverneurs de l'Université de la Saskatchewan (Saskatoon, Sask.)

Bartha Maria Knoppers, O.C., O.Q., MSRC, MACSS, professeure titulaire et directrice, Centre de génomique et politiques, Département de génétique humaine, Faculté de médecine, Université McGill (Montréal, Qc)

Maryse Lassonde, O.C., O.Q., MSRC, MACSS, directrice scientifique, Fonds de recherche du Québec – Nature et technologies; ancienne présidente, Société royale du Canada (Montréal, Qc)

Pierre Lortie, C.M., FACG, conseiller principal, affaires, Dentons s.r.l.; ancien président de l'Académie canadienne du génie (Montréal, Qc)

Lydia Miljan, professeure agrégée en sciences politiques et directrice du programme des arts et des sciences, Université de Windsor (Windsor, Ont.)

Linda Rabeneck, MACSS, vice-présidente, Prévention et lutte contre le cancer, Action cancer Ontario; présidente, Académie canadienne des sciences de la santé (Toronto, Ont.)

Douglas Ruth, FACG, Professeur et doyen émérite, doyen associé (Études de design), titulaire de la chaire du CRSNG en génie de la conception et directeur du Centre de pratique professionnelle du génie et de formation en génie, Université du Manitoba (Winnipeg, Man.)

*Renseignements à jour en novembre 2017

Comité consultatif scientifique du Conseil des académies canadiennes*

Susan A. McDaniel, MSRC, présidente, directrice de l'Institut Prentice; titulaire de la Chaire de recherche du canada de premier niveau sur la population mondiale et le cours de la vie; titulaire de la chaire de recherche Prentice en démographie et économie mondiales; professeure de sociologie, Université de Lethbridge (Lethbridge, Alb.)

Lorne Babiuk, O.C., MSRC, MACSS, vice-président à la recherche, Université de l'Alberta (Edmonton, Alb.)

David Castle, vice-président à la recherche et professeur, École d'administration publique, Université de Victoria (Victoria, C.-B.)

Sophie D'Amours, rectrice, Université Laval (Québec, Qc)

Jean Gray, C.M., MACSS, professeure émérite en enseignement médicale, en médecine et en pharmacologie, Université Dalhousie (Halifax, N.-É.)

John Hepburn, MSRC, vice-président à la recherche, CIFAR (Toronto, Ont.)

Eddy Isaacs, FCAE, président, Eddy Isaacs, Inc.; conseiller stratégique, Génie, Université de l'Alberta (Edmonton, Alb.)

Gregory S. Kealey, MSRC, professeur émérite, Département d'histoire, Université du Nouveau-Brunswick (Fredericton, N.-B.)

Malcolm King, Ph. D., MACSS, professeur, Université de la Saskatchewan (Saskatoon, Sask.)

Daniel Krewski, professeur d'épidémiologie et de médecine communautaire, directeur scientifique du Centre R. Samuel McLaughlin d'évaluation du risque sur la santé des populations, Université d'Ottawa (Ottawa, Ont.)

Stuart MacLeod, MACSS, professeur de pédiatrie (émérite), Université de la Colombie-Britannique (Vancouver, C.-B.); professeur auxiliaire, Département de santé communautaire et d'épidémiologie, Université Dalhousie (Halifax, N.-É.)

Barbara Neis, MSRC, professeure distinguée John Paton Lewis, Université Memorial de Terre-Neuve (St. John's, T.-N.-L.)

Eliot A. Phillipson, O.C., MACSS, professeur émérite de médecine Sir John and Lady Eaton, Université de Toronto (Toronto, Ont.); ancien président-directeur général, Fondation canadienne pour l'innovation (Ottawa, Ont.)

Nicole A. Poirier, FACG, présidente, KoanTeknico Solutions Inc., (Beaconsfield, Qc)

*Renseignements à jour en novembre 2017

Council of Canadian Academies
Conseil des académies canadiennes

Conseil des académies canadiennes
180 rue Elgin, bureau 1401
Ottawa (Ontario) K2P 2K3
Tél. : 613 567-5000
www.sciencepourlepublic.ca