

Le scenario- Concours de simulation d'évaluation, Ronde finale

Merci à Transport Canada pour leur aide lors de l'élaboration du cas

Évaluation du Code de pratique visant la prestation volontaire de services de transport accessibles (le Code)

Vous êtes le directeur d'un projet pour une évaluation du Code de pratique visant la prestation volontaire de services de transport accessibles (le Code), que vous entamez sous contrat pour Transport Canada. Votre équipe et vous nous avez soumis, à Transport Canada, une première ébauche d'un rapport final de vos données et recommandations et nous voudrions que vous répondiez aux questions suivantes avant de finaliser votre rapport. N'hésitez pas à faire ressortir les faiblesses dans le matériel que vous nous avez soumis – nous sommes prêts à prolonger votre contrat pour que vous puissiez faire les ajustements nécessaires à la version que vous avez soumise. Nous voudrions entendre vos idées sur ces questions lors d'une présentation cet après-midi. Vous pouvez utiliser un logiciel tel que PowerPoint pour apporter un complément visuel à votre présentation.

Méthodologie

- A. Vous notez dans les résultats de votre sondage que la moyenne du nombre de retours est 37% (*page 5*).
 - a. Est-ce que ce rendement influence la généralisation de vos résultats?
 - b. Y-a-t-il un nombre suffisant de réponses au sondage pour formuler des conclusions par rapport aux usagers actuels et potentiels des services de transport accessibles?
 - c. Quelles stratégies recommanderiez-vous pour surmonter les difficultés que vous avez affrontées?
 - d. Est-ce que les résultats représentent de façon suffisante les personnes avec des handicaps qui demeurent dans des communautés éloignées? Percevez-vous des différences entre les besoins et les expériences d'habitants ruraux et urbains?
- B. Quelles mesures avez-vous prises pour créer des sondages de formats différents pour les usagers avec différents types d'handicaps?
- C. À part les sondages, quelles autres méthodes de collecte de données auraient été appropriées pour votre évaluation?

Analyse des données

- D. Le rapport ci-joint (que vous avez rédigé) contient des analyses faites sur les données mais avec peu d'interprétation. Pouvez-vous nous offrir une interprétation sommaire

des données? Veuillez indiquer quels khi-carrés sont significatifs et ce que ceci veut dire pour des gens qui n'ont pas de connaissances profondes en statistiques.

Résultats et recommandations

Une copie de votre rapport d'évaluation a été distribué il y a quelques jours aux groupes impliqués dans l'étude pour les informer de vos résultats et recommandations. Vous venez de recevoir deux lettres de certains de ces groupes, qui exigent que des changements majeurs soient apportés au rapport avant qu'il ne soit déposé à Transport Canada, le commanditaire de l'évaluation et votre client.

Bien que personne ne dispute vos recommandations d'élaborer une trousse de formation standardisée et de promouvoir une meilleure connaissance du Code, il y a quelques désaccords par rapport à vos deux autres recommandations.

Les associations diverses de personnes avec handicaps veulent que le Code devienne un règlement involontaire. Si le Code est protégé par des lois fédérales, l'industrie serait responsable de sa mise en oeuvre, ce qui comprend les coûts qui y sont associés. Ils croient qu'une telle transformation engendrerait une plus grande équité au niveau de l'accès au transport dans tous les modes et à tous les Canadiens. Les associations de personnes avec handicaps voudraient que vous changiez vos recommandations en prenant ceci en compte.

Les services de transports accessibles ne sont pas d'accord avec votre recommandation de créer des points de références et des horaires d'évaluation à travers un processus de consensus. L'industrie veut vraiment garder un code volontaire. Il semble que cette recommandation va au-delà de ce que l'industrie avait demandé lorsqu'elle est approuvé le code volontaire et croit qu'il ne soit pas nécessaire, compte tenu des progrès de l'industrie à date. Les représentants des services de transports accessibles ont envoyé une lettre commune demandant que votre recommandation soit retirée complètement de votre rapport d'évaluation.

E. En tant qu'évaluateurs responsables du rapport, c'est à vous de déterminer ce que votre rapport recommandera. Veuillez décrire ce que votre décision finale sera (c-à-d., changer vos recommandations ou laisser le rapport tel quel) et expliquez pourquoi vous avez fait ce choix. Discutez brièvement des théories et des écrits qui ont influencé votre décision dans votre justification.

1 INTRODUCTION

Le Code de pratique visant la prestation volontaire de services de transport accessibles (le Code) expose les moyens par lesquels on fournira des services réguliers d'autocars, d'une manière sûre et respectueuse, aux voyageurs ayant une déficience. Le Code décrit les services qui doivent être fournis de façon systématique, lesquels doivent être demandés à l'avance, et lesquels doivent être fournis sur demande. Le Code vise l'offre de service interurbain à horaire fixe, les terminus et les arrêts d'autocar.

La présente étude vise à évaluer la mise en oeuvre du Code de pratique des autocaristes pour l'offre de service interurbain et à évaluer le processus de traitement des plaintes. Dans ce rapport, on souligne le degré de connaissance du Code chez les autocaristes, les exploitants de terminus, les associations représentant les personnes ayant une déficience, les agences provinciales pertinentes, et chez les usagers actuels et éventuels des services interurbains par autocar. En particulier, les questions suivantes ont été abordées :

- La connaissance du Code et du Guide de traitement des plaintes
- Le degré de conformité au Code observé chez les autocaristes
- Une description des expériences vécues par les usagers par rapport à l'accessibilité des services et de l'infrastructure, et la compréhension et l'utilisation du processus de traitement des plaintes chez les passagers.

2 CONCEPTION ET MISE EN OEUVRE DE L'ENQUÊTE

Dans cette section sont expliquées la conception générale des questionnaires de l'enquête et la méthodologie de la mise en oeuvre.

2.1 Les objectifs principaux de l'étude

L'étude avait comme but principal d'évaluer la mise en oeuvre du Code et d'identifier les améliorations nécessaires selon le besoin. Cette analyse fournit une évaluation générale de la connaissance du Code chez les autocaristes et de leur degré de conformité au Code. Elle présente aussi de l'information relative à l'accessibilité des autocars interurbains telle que perçue par les usagers actuels et éventuels des services abordés dans le Code. Plus particulièrement, le rapport a comme objectifs principaux les suivants :

- Déterminer le degré de connaissance du Code qu'ont les personnes ayant une déficience et du processus connexe de traitement des plaintes;
- Fournir une description des expériences vécues par les usagers par rapport à l'accessibilité des services et de l'infrastructure du service interurbain par autocar, et déterminer leur compréhension et l'utilisation faite du processus de traitement des plaintes;
- Établir la connaissance du Code et du Guide de traitement des plaintes chez les autocaristes (entreprises) et examiner leur degré de conformité au Code;

- Déterminer la connaissance du Code chez les associations pertinentes et déterminer si et comment elles communiquent à leurs membres de l'information relative au Code.

2.2 Conception des questionnaires

Cinq instruments d'enquête ont été élaborés puis distribués afin d'évaluer la mise en oeuvre du Code de pratique des autocaristes pour l'offre de service interurbain par rapport à la prestation volontaire de services de transport accessibles et pour évaluer la procédure de traitement des plaintes. Le matériel d'enquête ainsi développé ciblait les cinq groupes suivants :

1. Les usagers actuels et éventuels des services accessibles d'autocar entre deux villes
2. Les autocaristes
3. Les exploitants des terminus d'autocar
4. Les associations de personnes ayant une déficience
5. Les agences pertinentes des gouvernements provinciaux.

Pour chaque groupe ciblé, un questionnaire préliminaire a été développé et essayé par la suite auprès d'un petit échantillon.

L'enquête auprès des usagers actuels et éventuels des services accessibles d'autocar (ci-après désignée l'enquête des usagers et des non-usagers) a fait l'objet d'un essai préliminaire dans la région d'Ottawa-Hull auprès de dix anglophones et de quatre francophones, tous des personnes ayant une déficience. Le groupe de répondants anglophones comptait deux individus provenant de chacune des cinq associations suivantes, qui sont basées à Ottawa :

- L'Association canadienne des paraplégiques (personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou en triporteur);
- L'Institut national canadien pour les aveugles (personnes aveugles qui se servent d'un chien-guide ou d'une canne);
- L'Association des malentendants canadiens (personnes atteintes de troubles auditifs);
- L'Association des sourds du Canada (personnes atteintes de surdité); et
- Le Centre canadien de soutien à l'autonomie de la vie (personnes ayant une déficience intellectuelle).

Le groupe de quatre répondants francophones comptait une personne en fauteuil roulant, deux personnes ayant une déficience visuelle et une personne malentendante. Les commentaires reçus lors de l'évaluation préliminaire ont donné suite à plusieurs modifications de détail.

Le directeur du service de la sécurité et le directeur des opérations à Autocar Maheu ont été interviewés, après quoi ils ont accepté de réviser le questionnaire destiné aux autocaristes. Un directeur de terminus à Greyhound Canada et le directeur général du Terminus central de Montréal ont révisé le questionnaire destiné aux exploitants de

terminus. Suite à ces entrevues préalables à l'enquête, plusieurs modifications de détail ont été apportées au matériel d'enquête

L'enquête auprès des agences gouvernementales a fait l'objet d'un essai préliminaire auprès d'un représentant du ministère des Transports du gouvernement de l'Alberta. Nous n'avons pas eu à modifier ce questionnaire-là par la suite.

Le questionnaire préliminaire destiné aux associations de personnes ayant une déficience a été présenté à trois associations : l'Association des malentendants canadiens à Calgary, l'Institut national canadien pour les aveugles à Ottawa, et l'Association canadienne des sourds à Ottawa. Quoique le test préliminaire n'a pas donné suite à des modifications du questionnaire, des suggestions relatives au mot d'introduction et aux instructions accompagnant l'enquête ont été mises en oeuvre.

2.3 Distribution de l'enquête et collecte des données

Étant donné qu'il n'existe aucune liste publique, ni complète ni partielle, de personnes ayant une déficience, l'enquête destinée aux usagers et aux non-usagers a été menée en collaboration avec les associations de personnes ayant une déficience, les autocaristes et les associations d'autocaristes. Ces organisations ont accès à des listes d'usagers ou de membres, mais ne peuvent les divulguer à d'autres parties pour des raisons de confidentialité. Toutefois, plusieurs organisations étaient prêtes à acheminer les questionnaires de la part de HLB et de Transports Canada. Des questionnaires ont donc été envoyés à plusieurs d'entre elles à l'échelle du pays. Ces dernières se sont chargées d'apposer des étiquettes à des enveloppes timbrées qui contenaient le questionnaire destiné aux usagers et aux non-usagers, une lettre d'envoi et une enveloppe timbrée.

Les questionnaires ont ensuite été postés à un échantillon aléatoire de leurs membres. Il faut noter que l'analyse préliminaire présentée dans le rapport du mois d'août a signalé une représentation inadéquate des personnes ayant une déficience qui sont résidentes des provinces de l'Est. Voilà pourquoi deux cents enquêtes additionnelles ont été distribuées par le biais de trois associations provinciales de personnes ayant une déficience situées en NouvelleÉcosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et en Terre-Neuve.

En plus des sollicitations par lettre, l'enquête destinée aux usagers et aux non-usagers a été affichée sur le site web de la campagne. Plusieurs des organisations pour les personnes ayant une déficience ont annoncé l'enquête électronique dans leurs bulletins de nouvelles et certaines ont aussi créé sur leur propre page web un lien à l'enquête destiné aux usagers et aux non-usagers. C'est ainsi que bon nombre de leurs membres ont été sensibilisés à l'enquête et qu'ils ont pu aisément y participer. Les soumissions électroniques constituent près d'un tiers de l'échantillon d'usagers et de non-usagers. Les autres réponses provenaient des enquêtes sollicitées par la poste, qui ont été distribuées par diverses associations de personnes ayant une déficience et à travers l'Association professionnelle des autocaristes du Québec, tel que mentionné ci-haut.

Les enquêtes destinées aux autocaristes, aux exploitants de terminus, aux associations et aux agences gouvernementales ont été distribuées et récupérées par la poste, par courriel et/ou par télécopieur. Ces enquêtes ont été complétées par téléphone au moyen d'une entrevue de suivi. Le Tableau 1 ci-bas résume les taux de distribution et de réponse jusqu'au 15 novembre 2001.

Groupe cible	Nombre d'enquêtes distribuées	Nombre de réponses reçues
Usagers actuels et éventuels des services accessibles d'autocar	Envoyées par courrier par le biais des associations de personnes ayant une déficience : 522	125 (24 pour cent)
	Association professionnelle des autocaristes du Québec (APAQ) : 100	51 (51 pour cent)

	Liste de Greyhound : 53 Enquête sur Internet : (94) Total : 769	16 (30 pour cent) 94 286 (37 pour cent)
*Autocaristes	Sollicitation par la poste : 103	15 (Représentant 902 entreprises) 5 (ayant indiqué que l'enquête ne s'appliquait pas à eux)
*Exploitants de terminus d'autocar	Sollicitation par la poste : 35	6 (représentant les 993 terminus lorsqu'on les combine avec les enquêtes menées auprès des autocaristes) 1 (ayant indiqué que l'enquête ne s'appliquait pas dans son cas)
Ministères provinciaux	Courrier/Courriel : 10	10
Associations de personnes ayant une déficience	Télécopieur/Courriel : 19	13
Associations des autocaristes	Sollicitation par la poste : 5	4

* Plusieurs enquêtes ont été envoyées à Greyhound, qui nous a fourni des réponses collectives au moyen d'une seule enquête de la part des exploitants de terminus et d'une autre de la part des autocaristes.

2.4 Gestion des données et vérifications de l'uniformité

Les données relatives aux usagers et aux non-usagers ont été archivées par voie électronique là où les répondants ont soumis une enquête par courriel. Les réponses reçues par la poste ont été recueillies puis entrées dans une base de données en ligne. Un Code a servi à faire la distinction entre les enquêtes reçues par la poste et celles soumises par courriel. La base de données en ligne a été convertie en tableur Excel et en un fichier de données SAS.

Des vérifications de l'uniformité des données ont été menées. Dix-neuf répondants ont répondu qu'ils n'avaient pas voyagé par autocar à la question 9, mais ont indiqué à la question 11 qu'ils avaient utilisé le service interurbain. Parmi ces répondants, quinze ont complété les autres questions à l'intention des usagers de services interurbains par autocar, et plusieurs d'entre eux ont également indiqué dans leurs commentaires qu'ils utilisent actuellement le service interurbain.

La réponse à la question 9 pour ces quinze répondants a donc été convertie à << Oui >> et ils ont été désignés des << usagers >>, tout comme tous les répondants ayant répondu << Oui >> à la question 9 du questionnaire destiné aux usagers et aux non-usagers. Les quatre individus ayant indiqué à la question 9 qu'ils n'avaient pas voyagé par autocar au cours des 2 années précédentes, mais ayant indiqué à la question 11 qu'ils ont voyagé par autocar, sans toutefois avoir répondu aux autres questions de l'enquête, ont été désignés des << non-usagers >>.

Les données reçues sur les autocaristes, les exploitants de terminus, les associations, et les agences gouvernementales ont été entrées sur un tableur Excel. Selon l'analyse préliminaire, il existe chez plusieurs agences gouvernementales, telles que la B.C. Motor Carrier Commission, une connaissance curieusement faible du Code. Ces réponses ont été vérifiées et aucune modification n'y a été apportée.

4 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Quoique la présente analyse indique le degré d'accessibilité des services interurbains par autocar durant la période écoulée depuis l'adoption du Code volontaire, l'absence d'une enquête de référence, ou d'une analyse de la situation préalable au Code, nous empêche de déterminer si de telles indications indiquent un degré d'accessibilité accru. Compte tenu cette mise en garde, deux ensembles de conclusions se posent, soit ceux associés à l'accessibilité et ceux associés à la connaissance du Code volontaire chez les personnes ayant une déficience, les autocaristes, les associations professionnelles et les associations de personnes ayant une déficience. Chaque ensemble de conclusions est résumé dans chacune des trois zones textes ci-bas.

4.1 Accessibilité

Tel que démontré dans la Zone texte 4.1, plus de 80 pour cent des personnes ayant une déficience ayant voyagé par autocar au moins une fois durant les deux années précédant l'enquête ont indiqué que les véhicules étaient accessibles. Tandis que plus de la moitié des usagers a affirmé avoir rencontré certaines difficultés, moins d'un cinquième des usagers échantillonnés a indiqué que les difficultés rendaient le service réellement inaccessible. Un nombre plus important d'usagers, quoique toujours une minorité à 28 pour cent, a indiqué que les terminus et les arrêts sont inaccessibles. Parmi les individus ayant cité des difficultés par rapport au service, les personnes ayant une déficience auditive figurent plus souvent que les personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Une faible minorité des passagers en fauteuil roulant, soit environ 12 pour cent, a affirmé avoir rencontré de gros problèmes d'accessibilité. Parmi les personnes ayant une déficience n'ayant pas voyagé par autocar durant les deux années précédant l'enquête, une minorité, soit moins d'un cinquième, a identifié comme obstacle des problèmes d'accessibilité. Ce chiffre s'élève à un peu plus d'un tiers dans le cas des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

4.2 Connaissance du Code

Presque tous les autocaristes dont le parc se compose d'au moins 10 autocars interurbains ont indiqué qu'ils étaient au courant du Code volontaire; une majorité affirme avoir offert une formation quelconque aux autocaristes et au personnel extérieur. Cependant, il n'existe pas au sein du secteur des normes relatives à la formation offerte. Même si la majorité des personnes ayant une déficience (tant les usagers que les non-usagers des services d'autocar) signale soit que le service est accessible, soit que l'inaccessibilité du service ne constitue pas un obstacle à son utilisation, très peu d'entre eux sont au courant du Code volontaire (environ un cinquième, tel que démontré dans la Zone texte no. 2). Mais le faible degré de connaissance chez les consommateurs ne signifie pas en soi que le Code est inefficace.

La population générale jouit de services de transport, d'aliments, de médicaments et de produits de consommation, tous sûrs et efficaces, sans pour autant être au courant des normes réglementaires et volontaires en matière de santé et de sécurité qui régissent leur prestation. D'un autre côté, le fait que la population générale reconnaisse la protection que leur offre l'existence de tels mécanismes réglementaires et volontaires est reconnu comme facteur de confiance important chez les consommateurs. Dans ce contexte, une sensibilisation au Code volontaire chez les personnes ayant une déficience entraînerait très probablement une utilisation accrue des services interurbains par autocar.

Zone texte 4.1

Accessibilité des autocars interurbains, des terminus et des arrêts d'autocar

Autocars

Plus de 80 pour cent des usagers sondés ont indiqué que les autocars interurbains sont accessibles, quoique différents degrés de difficulté étaient associés à leur utilisation. Quelque 19 pour cent des usagers sondés ont indiqué que les autocars n'étaient pas du tout accessibles. Les usagers ayant une déficience auditive étaient plus susceptibles à signaler que les autocars interurbains n'étaient pas accessibles aux personnes ayant leur genre de déficience.

Près de 90 pour cent des usagers en fauteuil roulant ont indiqué que les autocars leur étaient accessibles, avec différents degrés de difficulté. Quelque 11,5 pour cent des usagers en fauteuil roulant ont indiqué que les autocars interurbains n'étaient pas accessibles vu leur genre de déficience.

Quelque 24,7 pour cent des non-usagers en fauteuil roulant ont cité l'inaccessibilité des autocars interurbains comme principal obstacle à leur utilisation.

Les usagers provenant du Canada central et de l'Est du Canada étaient plus portés à affirmer que les autocars interurbains ne sont pas du tout accessibles, à comparer aux usagers du Québec et de l'Ouest du Canada.

Le nombre d'autocars équipés de plate-formes élévatrices représentent actuellement environ 16,1 pour cent du parc d'autocars interurbains.

Terminus et arrêts

Plus de 70 pour cent des usagers sondés ont indiqué que les terminus et les arrêts d'autocars interurbains sont accessibles, quoique différents degrés de difficulté d'utilisation y étaient associés. Quelque 28 pour cent des usagers sondés ont indiqué que les terminus et les arrêts d'autocar ne sont pas du tout accessibles compte tenu leur genre de déficience. La plupart des autocaristes et des exploitants de terminus ont indiqué que les terminus et les arrêts d'autocar sont au moins partiellement accessibles (c'est-à-dire qu'on peut les utiliser avec différents degrés de difficulté).

Degré d'accessibilité dans l'ensemble

Environ 65 pour cent des usagers sondés ont dû faire face à au moins un problème au cours de leurs déplacements interurbains en raison de leur déficience.

Environ 35 pour cent des usagers ayant une déficience motrice ont indiqué une aide insuffisante à

l'embarquement ou au débarquement, ou bien se sont vus refuser une telle aide au moins une fois au cours des deux dernières années.

La majorité des usagers ont signalé avoir reçu un traitement convenable de la part du personnel opérant l'autocar. Environ 25,5 pour cent de tous les usagers trouvaient que le conducteur n'était pas sensibilisé à leurs besoins au moins une fois durant leurs déplacements interurbains par autocar au cours des deux dernières années.

Zone texte 4.2

Connaissance du Code et du Guide de traitement des plaintes qui l'accompagne chez les usagers et les non-usagers

Près d'un-cinquième des usagers actuels et éventuels des services accessibles d'autocar sont au courant du Code (18,5 ± 4,5 pour cent), tandis que quelque 10,8 pour cent des répondants en connaissent le contenu (10,8 ± 3,6 pour cent).

Un peu plus de 10 pour cent des usagers des services accessibles d'autocar sont au courant du Guide de traitement des plaintes (12,1 ± 5,2 pour cent).

Une faible minorité des usagers sondés (6,7 ± 4,0 pour cent) étaient au courant du contenu du Guide de traitement des plaintes.

Quelques 11,4 pour cent des usagers sondés ont indiqué qu'ils avaient porté plainte par écrit* auprès d'un autocariste et/ou de Transports Canada. Plus de la moitié de ces derniers n'étaient pas satisfaits du traitement de la plainte.

* Notez que la version française de Q17 et Q18 ne fait pas mention de plaintes écrites, mais de plaintes seulement, tandis que la version anglaise porte spécifiquement sur les plaintes écrites.

Zone texte 4.3

Connaissance du Code et du Guide de traitement des plaintes chez les autocaristes, les agences gouvernementales et les associations de personnes ayant une déficience

Tous les autocaristes principaux recensés (ceux dont le parc comprend plus de dix véhicules) sont au courant de l'existence du Code des autocaristes.

La majorité des autocaristes a indiqué qu'une certaine formation serait offerte aux employés par rapport au Code.

Environ la moitié des autocaristes sondés a affirmé avoir élaboré un plan écrit détaillant leur approche envers le Code.

Une majorité des petites entreprises n'était pas au courant de l'existence du Code.

Peu de plaintes officielles ont été déposées.

Les agences gouvernementales ont différents degrés de connaissance du Code et du Guide de traitement des plaintes. Les agences qui sont au courant du Code ont communiqué cette information à d'autres sections, soit en leur fournissant un exemplaire du Code, soit en publiant un bulletin de nouvelles.

Treize associations ayant représenté des personnes ayant une déficience ont complété une enquête. Les quatre associations nationales étaient au courant du Code et du Guide de traitement des plaintes, comme l'étaient trois des cinq sections provinciales. Les quatre sections locales ignoraient l'existence du Code. Les associations qui étaient au courant du Code ont communiqué de l'information à leurs membres.

Toutes les associations professionnelles d'autocaristes sauf une ont indiqué qu'elles étaient au courant du Code et du Guide de traitement des plaintes qui l'accompagne.

4.3 Recommandations

Trois catégories de recommandations ont été formulées, tel que suit :

- Des principes de gouvernance pour le Code volontaire;
- L'établissement de points de repère et d'un calendrier d'évaluation; et
- L'élaboration d'une trousse de formation normalisée.

4.3.1 Principes de gouvernance pour le Code volontaire

Sous sa forme actuelle, le Code volontaire n'est pas associé à une organisation ou entité quelconque. Vu le caractère facultatif du Code, HLB recommande l'adoption du Code par le secteur des autocaristes interurbains, au moyen de son association professionnelle principale (c'est-à-dire qu'elle devienne << titulaire >> du Code). Le titre devrait être clairement annoncé dans le Code et dans toutes les médias de sensibilisation utilisées. L'approbation du Code devrait être affichée bien en évidence, entre autres par les gouvernements et les associations de personnes ayant une déficience. En tant que titulaire du Code volontaire, le secteur des autocaristes devrait être responsable de la mise en oeuvre du procédé consensuel d'élaboration des points de repère (voir ci-bas), et des évaluations futures. Vu le caractère à la fois public et privé du Code volontaire, le gouvernement fédéral devrait défrayer en partie le coût du procédé consensuel et de l'évaluation (à travers la prestation d'installations, d'équipement, de listes d'envoi et d'animateurs). Puisque nous recommandons que le Centre de développement des transports finance entièrement l'élaboration d'une trousse de formation (voir ci-bas), le secteur devrait financer à part entière la prestation de la formation sur le terrain.

4.3.2 Élaboration des points de repère et du calendrier d'évaluation

Voici cinq recommandations précises :

1. L'adoption d'une ligne de base relative à l'accessibilité

Tel qu'indiqué ci-haut, l'absence d'une enquête de référence, ou d'une analyse de la situation telle qu'elle était auparavant, fait en sorte qu'il est impossible de juger si de telles indications suggèrent une accessibilité accrue. HLB recommande donc l'adoption de ce rapport en tant que test de performance auquel toute évaluation future serait comparée.

2. L'adoption de points de repère par rapport à l'accessibilité, la connaissance du Code et la formation

Les cibles, ou points de repère, qui serviront à orienter la mesure continue de la performance du Code n'ont pas encore été déterminées. HLB recommande l'élaboration de tels points de repère. Nous recommandons que les points de repère soient quantitatifs et liés à un moment spécifique. Le fait d'être quantitatif signifie que les points de repère doivent être énoncés de sorte à faciliter la mesure par rapport à l'enquête de base.

<< Lié à un moment spécifique >> signifie qu'il faut énoncer le mois et l'année où doit être réalisé le point de repère. Les points de repère provisoires doivent être établis là où l'année cible dépasse deux années à compter de la date d'adoption du point de repère.

Les points de repère doivent inclure les cibles précises relatives à la connaissance du Code volontaire. Les cibles doivent être établies par rapport au degré de connaissance souhaité pour chacun des secteurs signalés dans cette étude, dont : les personnes ayant

une déficience, les gouvernements provinciaux et les agences gouvernementales. Il faudrait aussi établir des points de repère relatifs aux médias de sensibilisation. Au cours du procédé d'élaboration des points de repère relatifs à la sensibilisation, il faudra décider si une annonce de la part des autocaristes doit figurer parmi les médias de sensibilisation.

Les points de repère devraient inclure des cibles précises visant l'élaboration d'une trousse de formation à l'intention des conducteurs et des exploitants de terminus, et pour la formation offerte aux conducteurs et aux gestionnaires de terminus.

3. L'adoption du calendrier d'évaluation comme point de repère

Les instruments de mesure identifiés et appliqués dans le cadre de cette étude devraient être appliqués de nouveau selon un calendrier d'évaluation établi et annoncé. Le calendrier devrait correspondre aux points de repère (provisaires et permanents) et devraient inclure par la suite des ré-évaluations périodiques, quoique moins fréquentes.

4. Procédé administratif consensuel visant l'établissement des points de repère

HLB recommande l'adoption d'un procédé consensuel comme base pour l'établissement des points de repère et du calendrier d'évaluation des points de repère. Il faudrait compter parmi les intervenants : les représentants des autocaristes, les représentants des associations professionnelles des autocaristes, des représentants d'associations de personnes ayant une déficience, l'ACT, Transports Canada et des experts-conseils neutres.

Le procédé consensuel doit être fondé sur des critères rigoureux, dont les conditions de base, les normes générales relatives aux politiques, la faisabilité technologique, et l'abordabilité. Le procédé consensuel doit être initié par des ébauches de points de repère, élaborés par des professionnels, qui reflètent de tels critères. Une période de facilitation d'entre une ou deux journées permettrait l'atteinte d'une entente finale.

Là où il n'est pas possible d'arriver au consensus, les points de repère permanents devraient être établis en fonction des principes qui soutendent l'élaboration de Codes de conduite *volontaires*. C'est donc dire que les points de repères permanents ne doivent pas être imposés par des parties externes au secteur; s'ils l'étaient, ils ne seraient pas volontaires.

5. Publication

HLB recommande la publication de l'enquête de référence, des points de repère et du calendrier d'évaluation dans une version révisée du Code de pratique volontaire.

4.3.3 Formation normalisée

Vu l'existence des divers genres de formation au sein de l'industrie, HLB recommande que le gouvernement fédéral, à travers le Centre de développement des transports, développe une trousse de formation que pourraient utiliser les autocaristes offrant un service interurbain lorsqu'ils forment la haute gestion, les conducteurs, et les gestionnaires de terminus. La trousse devrait inclure une composante de formation à l'intention des instructeurs, des démonstrations par vidéo pour les différentes catégories de déficience, et les choix technologiques qui s'offrent aux membres de la haute gestion qui participent à la planification des investissements. Tandis que le développement de la trousse serait financé par le gouvernement fédéral, la prestation de la formation sur le terrain serait financée par le secteur des autocars interurbains.

TOTALISATIONS DES DONNÉES RECUEILLIES SUR LES USAGERS ET LES NON-USAGERS (ANNEX E)

E.1 User / Non-User Tabulations

Q5. Type of Disability

Disability	Frequency	Percent
a. manual wheelchair	83	29.6
b. powered wheelchair	74	26.4
c. physical support device	38	13.6
d. blind	31	11.1
e. severe sight problems	30	10.7
f. deaf	19	6.8
g. hard of hearing	43	15.4
h. sensory/cognitive	12	4.3
i. other	26	9.3

Number missing=6

Note that some respondents have more than one type of disability. More specifically, 79.6 percent of the respondents indicated only one of the above disabilities, whereas 20.4 percent of the respondents indicated more than one type of ailment, as shown in the table below:

Number of Ailments	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
1	223	79.6	223	79.6
2	45	16.1	268	95.7
3	10	3.6	278	99.3
4	1	0.4	279	99.6
9	1	0.4	280	100.0

Frequency Missing = 6

Disability Class	Frequency	Percent
—		
Wheelchair (manual or powered) percent	133	47.5

Mobility (wheelchair or physical support device) percent	162	57.9
Sight (blind or severe sight problems) percent	59	21.1
Hearing percent	59	21.1
Sensory/Cognitive disability percent	12	4.3

Q6. Are you aware of the Intercity Bus Code of Practice?

Q6	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
no	233	81.5	233	81.5
yes	53	18.5	286	100.0

Q7. Are you familiar with the content of the Code?

Q7	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
no	255	89.2	255	89.2
yes	31	10.8	286	100.0

Are you familiar with the content of the Code? (Only Those Who Responded "YES" to Q6 included)

Q7	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
no	23	43.4	23	43.4
yes	30	56.6	53	100.0

Q8. How did you become aware of the Code?

Q8	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
a. Bus Operator	12	22.6	12	22.6
b. Transport Canada	16	30.2	28	52.8
c. Disability Association	18	34.0	46	86.8
d. Friends/Relatives	1	1.9	47	88.7

e. Other	6	11.3	53	100.0
----------	---	------	----	-------

Q9. Have you used an Intercity Bus in the last two years?

Q9	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
no	137	47.9	137	47.9
yes	149	52.1	286	100.0

For the remaining tabulations, those who answered "YES" to Q9 or indicated that they traveled by intercity bus in Q11 were considered users¹, all others were considered non-users.

NON-USERS: Question 10

Q10. If you have not used an intercity bus, why? (May check more than one)

Q10. Reason For Not Using Percent Intercity Bus Services	Number of Respondents
a. I had no need	37 27.0
b. I use other means of transportation	55 40.1
c. There is no bus service in my area	29 21.2
d. Bus tickets are too expensive	8 5.8
e. Intercity buses are not accessible	27 19.7

E.4E.2 Two-Way Tables

TABLE OF Q9 BY Q6

Q9 (Have you used an Intercity Bus in the last 2 years)
Q6 (Are you aware of the Intercity Bus Code)

Frequency |
Percent |

¹ Note that four respondents indicated a "NO" for Q9 and responded why they did not travel by intercity bus travel in Q10 but indicated travel in Q11 without completing the remainder of the survey. These four individuals were considered non-users

Row Pct			
Col Pct	no	yes	Total
no	112	25	137
	39.16	8.74	47.90
	81.75	18.25	
	48.07	47.17	
yes	121	28	149
	42.31	9.79	52.10
	81.21	18.79	
	51.93	52.83	
Total	233	53	286
	81.47	18.53	100.00

STATISTICS FOR TABLE OF Q9 BY Q6

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	0.014	0.906
Likelihood Ratio Chi-Square	1	0.014	0.906
Continuity Adj. Chi-Square	1	0.000	1.000
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.014	0.906
Fisher's Exact Test (Left)			0.606
(Right)			0.514
(2-Tail)			1.000

Sample Size = 286

TABLE OF Q9 BY Q7

Q9(Have you used an Intercity Bus in the last 2 years)
 Q7(Are you familiar with the content of the
 Code)

Frequency			
Percent			
Row Pct			
Col Pct	no	yes	Total
no	125	12	137
	43.71	4.20	47.90
	91.24	8.76	
	49.02	38.71	
yes	130	19	149
	45.45	6.64	52.10
	87.25	12.75	
	50.98	61.29	
Total	255	31	286
	89.16	10.84	100.00

STATISTICS FOR TABLE OF Q9 BY Q7

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	1.177	0.278
Likelihood Ratio Chi-Square	1	1.189	0.276
Continuity Adj. Chi-Square	1	0.800	0.371
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	1.173	0.279
Fisher's Exact Test (Left)			0.899
(Right)			0.186
(2-Tail)			0.342

Sample Size = 286

Awareness of the Code by Disability Class

STATISTICS FOR TABLE OF WHEELCHAIR USE BY Q6 (Are you aware of the Intercity Bus Code)

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	0.652	0.419
Likelihood Ratio Chi-Square	1	0.655	0.418
Continuity Adj. Chi-Square	1	0.429	0.512
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.650	0.420
Fisher's Exact Test (Left)			0.257
(Right)			0.831
(2-Tail)			0.449

STATISTICS FOR TABLE OF MOBILE BY Q6

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	1.525	0.217
Likelihood Ratio Chi-Square	1	1.514	0.219
Continuity Adj. Chi-Square	1	1.169	0.280
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	1.519	0.218
Fisher's Exact Test (Left)			0.140
(Right)			0.917
(2-Tail)			0.224

STATISTICS FOR TABLE OF FSIGHT BY FQ6

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	1.330	0.249
Likelihood Ratio Chi-Square	1	1.269	0.260
Continuity Adj. Chi-Square	1	0.932	0.334
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	1.325	0.250
Fisher's Exact Test (Left)			0.908
(Right)			0.167
(2-Tail)			0.262

STATISTICS FOR TABLE OF HEARING BY FQ6

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	1.330	0.249
Likelihood Ratio Chi-Square	1	1.269	0.260
Continuity Adj. Chi-Square	1	0.932	0.334
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	1.325	0.250
Fisher's Exact Test (Left)			0.908
(Right)			0.167
(2-Tail)			0.262
Sample Size = 286			

TABLE OF Q3 BY Q6

Q3 (In which Province or Territory do you live)
 Q6 (Are you aware of the Intercity Bus
 Code)

Frequency Row Pct	no	yes	Total
Alberta	17 70.83	7 29.17	24
BC	35 89.74	4 10.26	39
Manitoba	8 66.67	4 33.33	12
New Brunswick	7 87.50	1 12.50	8
Newfoundland	25 83.33	5 16.67	30
Northwest Territ	1 100.00	0 0.00	1
Nova Scotia	12 70.59	5 29.41	17
Nunavut	0 0.00	1 100.00	1
Ontario	60 76.92	18 23.08	78
PEI	8 100.00	0 0.00	8
Quebec	52 86.67	8 13.33	60
Saskatchewan	7 100.00	0 0.00	7
Yukon	1 100.00	0 0.00	1
Total	233 81.47	53 18.53	286 100.00

TABLE OF LOCATION BY Q6

LOCATION

Q6(Are you aware of the Intercity Bus Code)

Frequency			
Percent			
Row Pct			
Col Pct	no	yes	Total
Quebec	52	8	60
	18.37	2.83	21.20
	86.67	13.33	
	22.51	15.38	
Central	68	22	90
(Manitoba,	24.03	7.77	31.80
Ontario)	75.56	24.44	
	29.44	42.31	
East	52	11	63
(NB, NS,	18.37	3.89	22.26
PEI, Nfld)	82.54	17.46	
	22.51	21.15	
West	59	11	70
(BC,	20.85	3.89	24.73
Alberta	84.29	15.71	
Sask.)	25.54	21.15	
Total	231	52	283
	81.63	18.37	100.00

STATISTICS FOR TABLE OF LOCATION BY Q6

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	3	3.593	0.309
Likelihood Ratio Chi-Square	3	3.531	0.317
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.033	0.857
Phi Coefficient		0.113	
Contingency Coefficient		0.112	
Cramer's V		0.113	

Sample Size = 283

TABLE OF LOCATION BY NO-ACCESS (Non-Users who do not use the bus because they believe intercity buses are not accessible to them)

LOCATION	NO ACCESS		
	Frequency	Percent	Row Pct
Col Pct	No	Yes	Total
Central	33	12	45
	24.26	8.82	33.09
	73.33	26.67	
	30.28	44.44	
East	33	7	40
	24.26	5.15	29.41
	82.50	17.50	
	30.28	25.93	
Quebec	18	1	19
	13.24	0.74	13.97
	94.74	5.26	
	16.51	3.70	
West	25	7	32
	18.38	5.15	23.53
	78.13	21.88	
	22.94	25.93	
Total	109	27	136
	80.15	19.85	100.00

STATISTICS FOR TABLE OF LOCATION BY NO ACCESS

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	3	4.076	0.253
Likelihood Ratio Chi-Square	3	4.807	0.187
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.710	0.399
Phi Coefficient		0.173	
Contingency Coefficient		0.171	
Cramer's V		0.173	

Sample Size = 136

TABLE OF LOCATION BY Q12

LOCATION	Q12 (Accessibility of intercity buses)			
Frequency				
Percent				
Row Pct				
Col Pct	a. none	b. some	c. all	Total
Central	11	25	9	45
(Ontario,	7.48	17.01	6.12	30.61
Manitoba)	24.44	55.56	20.00	
	39.29	31.25	23.08	
East	8	11	4	23
(NS, NB,	5.44	7.48	2.72	15.65
PEI, Nfld)	34.78	47.83	17.39	
	28.57	13.75	10.26	
Quebec	4	19	18	41
	2.72	12.93	12.24	27.89
	9.76	46.34	43.90	
	14.29	23.75	46.15	
West	5	25	8	38
(BC, Alberta	3.40	17.01	5.44	25.85
Sask.)	13.16	65.79	21.05	
	17.86	31.25	20.51	
Total	28	80	39	147
	19.05	54.42	26.53	100.00

STATISTICS FOR TABLE OF LOCATION BY Q12

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	6	14.358	0.026
Likelihood Ratio Chi-Square	6	13.604	0.034
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	3.003	0.083
Phi Coefficient		0.313	
Contingency Coefficient		0.298	
Cramer's V		0.221	

Sample Size = 147

SUMMARY STATISTICS FOR LOCATION BY BUS ACCESSIBILITY CONTROLLING FOR HEARING

Cochran-Mantel-Haenszel Statistics (Based on Table Scores)

Statistic	Alternative Hypothesis	DF	Value	Prob
1	Nonzero Correlation	1	6.650	0.010
2	Row Mean Scores Differ	3	9.296	0.026
3	General Association	3	9.296	0.026

Total Sample Size = 147

TABLE OF LOCATION BY Q14 (Accessibility of bus terminals and stops)

LOCATION		Q14						
Frequency	Percent	Row Pct	Col Pct	a. not at all	b. sometimes	c. always	Total	
Central	15	21	8	44	10.27	14.38	5.48	30.14
	34.09	47.73	18.18		36.59	30.43	22.22	
East	4	14	5	23	2.74	9.59	3.42	15.75
	17.39	60.87	21.74		9.76	20.29	13.89	
Quebec	13	15	13	41	8.90	10.27	8.90	28.08
	31.71	36.59	31.71		31.71	21.74	36.11	
West	9	19	10	38	6.16	13.01	6.85	26.03
	23.68	50.00	26.32		21.95	27.54	27.78	
Total	41	69	36	146	28.08	47.26	24.66	100.00

STATISTICS FOR TABLE OF LOCATION BY FQ14

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	6	5.604	0.469
Likelihood Ratio Chi-Square	6	5.739	0.453
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	1.245	0.265
Phi Coefficient		0.196	
Contingency Coefficient		0.192	
Cramer's V		0.139	

Sample Size = 146