



Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec

Plan de développement 2012-2016

Document produit par la Direction de la planification et du marketing
en respectant les principes de conception universelle applicables
aux documents électroniques

Collaboration : Centre interdisciplinaire de recherche en
réadaptation et intégration sociale (CIRRS)

27 mars 2012

Table des matières

I.	Liste des acronymes utilisés dans le document	iii
II.	Résolution du conseil d'administration	iv
1-	Introduction.....	1
2-	Quelques concepts.....	4
2.1	La chaîne de déplacement	4
2.2	Le processus de production du handicap.....	5
2.3	L'obstacle	6
2.4	L'accessibilité universelle	7
3-	Où en sommes-nous?	9
3.1	Le RTC et ses services, en bref	9
3.2	La clientèle cible.....	10
3.3	Les partenaires en matière d'accessibilité universelle.....	11
3.3.1	La représentation des personnes handicapées et à mobilité réduite	12
3.3.2	Les partenaires des secteurs public et parapublic	14
3.4	Un bilan des réalisations	15
3.4.1	Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle.....	16
3.4.2	Adapter les services existants.....	17
3.4.3	Améliorer la qualité des relations avec la clientèle.....	18
3.4.4	Favoriser l'intégration de la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite.....	19
4-	La démarche	20
4.1	L'organisation interne et l'implication des partenaires	20
4.1.1	Organisation interne.....	21
4.1.2	Liens avec l'administration municipale	21
4.1.3	Autres mécanismes de concertation	22
4.2	Les plans d'action antérieurs.....	22
4.3	L'identification et la priorisation des obstacles	22

5-	Les actions retenues	25
5.1	Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle	26
5.2	Adapter les services existants	29
5.3	Améliorer la qualité des relations avec la clientèle	32
5.4	Intégrer la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières.....	34
6-	La mise en œuvre et les modalités de suivi.....	39
	Sources et références bibliographiques	40
	Annexe 1 : Les sept principes de la conception universelle	41
	Annexe 2 : Les obstacles à l'utilisation du transport en commun	45
	A. Obstacles physiques et architecturaux	46
	B. Obstacles à l'information ou à la communication.....	50
	C. Obstacles liés à des politiques ou à des pratiques.....	52
	D. Obstacles comportementaux.....	53

I. Liste des acronymes utilisés dans le document

CIRRIS	Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
IRDPQ	Institut de réadaptation en déficience physique de Québec
MADA	Municipalité amie des aînés
MTQ	Ministère des Transports du Québec
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
RTC	Réseau de transport de la Capitale
STAC	Service de transport adapté de la Capitale

Directions et services du RTC

DPM	Direction de la planification et du marketing
.....MKT	Service de la commercialisation
.....PLA	Service de la planification des services – planification du réseau
.....INF	Service de la planification des services – développement des infrastructures
.....SAC	Service à la clientèle
DG	Direction générale
.....COM	Service des communications
DOP	Direction des opérations
DRH	Direction des ressources humaines
.....SFD	Service de formation et dotation
DSSP	Direction du support stratégique et des projets
DSA	Direction des services administratifs

II. Résolution du conseil d'administration

En vertu de l'article 67 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le Réseau de transport de la Capitale (RTC) doit déposer au ministère des Transports du Québec (MTQ) un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport collectif des personnes handicapées sur le territoire qu'il dessert. Considérant cette obligation légale, les membres du Conseil d'administration du RTC, lors d'une assemblée régulière tenue le 29 février 2012, ont résolu :

- d'entériner les objectifs du Plan de développement 2012-2016 visant à améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec, à savoir :
 - a) développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle;
 - b) adapter les services existants;
 - c) améliorer la qualité des relations avec la clientèle;
 - d) intégrer la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières.
- d'autoriser le RTC à soumettre le plan de développement au MTQ.

1- Introduction

L'article 67 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale oblige les autorités organisatrices de transport à produire et mettre en œuvre un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport collectif des personnes handicapées sur le territoire qu'elles desservent.

Tel que précisé dans le Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement (MTQ, 2010), les raisons de produire un tel document sont multiples :

- La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et la Charte canadienne des droits et libertés établissent clairement le droit qu'a tout citoyen de se déplacer et de circuler, sans discrimination;
- Aujourd'hui, le réseau régulier de transport collectif (véhicules, installations, service) est encore peu accessible;
- Produire et mettre en œuvre un plan de développement permet de se donner des objectifs organisationnels communs;
- Assurer le transport collectif des personnes ayant une déficience peut favoriser l'augmentation de la fréquentation générale du transport en commun, en répondant mieux, par exemple, aux besoins des aînés ou des parents avec poussette.

Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) est actif depuis plusieurs années dans l'amélioration de l'accessibilité du réseau de transport en commun régulier aux

personnes handicapées et à mobilité réduite. Le bilan des réalisations, présenté à la section 3, en témoigne.

En 2010, l'organisation s'engageait plus spécifiquement à :

- Rendre le réseau régulier progressivement accessible, dans un horizon de 15 à 20 ans;
- Élaborer un plan de développement quinquennal;
- Étudier l'accessibilité des parcours aux personnes en fauteuil roulant en priorisant les parcours utilisant un parc autobus dédié et le réseau Métrobus;
- Réaliser l'ensemble de ces activités en collaborant étroitement avec la Ville de Québec et les représentants de la clientèle à mobilité réduite.

Le présent plan de développement s'inscrit dans la suite de ces engagements. Il s'appuie sur l'expertise développée au fil des ans mais aussi sur certains documents de référence. Ces documents conditionnent les orientations du plan de développement, comme la portée, les objectifs et la période de mise en œuvre. Ils ont aussi servi de sources en ce qui concerne l'identification des obstacles à l'utilisation du transport en commun et les moyens de réduire ces obstacles. Il s'agit des documents suivants :

- Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale – CIRRIIS (2011) Plan de développement du Réseau de transport de la Capitale, version préliminaire. Étude réalisée pour le compte du RTC, document interne.
- Ministère des transports du Québec (2010) Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport.
- ROCHE Ingénieurs-conseils (2009) Étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Étude réalisée pour le compte du RTC et de la Ville de Québec.
- RTC (2005) Le transport collectif à Québec. Pour mieux vivre la ville. Plan stratégique de développement des services 2005-2014.

- Ville de Québec (2011) Plan de mobilité durable. Pour vivre et se déplacer autrement.

Notons ici que le développement des services du RTC est exposé dans la version révisée du Plan stratégique 2005-2014 selon le Plan de mobilité durable de la Ville de Québec. Cette version révisée propose une vision stratégique 2012-2030, accompagnée d'un plan d'action 2012-2016. L'accessibilité des services du RTC fait partie intégrante des objectifs de cette planification stratégique, laquelle chapeaute les choix effectués dans le présent plan de développement.

Les pages qui suivent présentent ce plan, ainsi que les différents éléments ayant mené à son élaboration. Plus précisément :

- Les concepts définissant le cadre de travail;
- Le RTC et ses services, la clientèle cible, les partenaires et le bilan des réalisations;
- La démarche d'élaboration du plan de développement;
- Les actions retenues;
- Les modalités de mise en œuvre et de suivi.

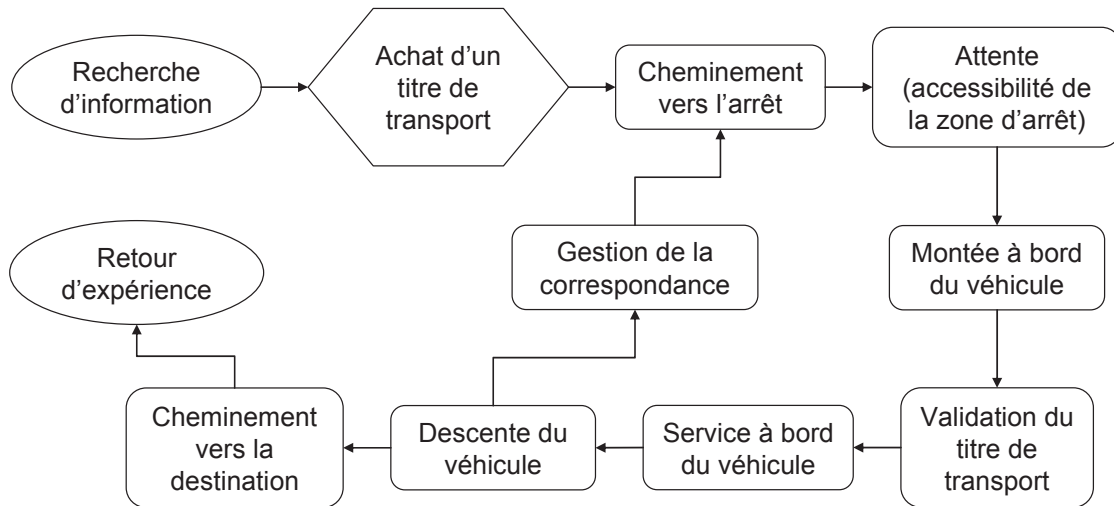
2- Quelques concepts

Afin de bien comprendre l'approche utilisée pour l'élaboration du plan de développement, il convient de définir certains concepts. C'est le cas notamment des notions de chaîne de déplacement, de situation de handicap, d'obstacle et d'accessibilité universelle.

2.1 La chaîne de déplacement

La capacité de se déplacer est essentielle à la réalisation des activités quotidiennes d'une personne et donc, à son intégration scolaire, professionnelle et sociale. Un déplacement en transport en commun peut se détailler en une séquence d'étapes à franchir. Il ne s'agit pas seulement de réaliser le déplacement lui-même. Encore faut-il pouvoir obtenir l'information pour le planifier, détenir un titre de transport ou communiquer avec le personnel du service de transport en commun. L'ensemble de ce processus se nomme la chaîne de déplacement. Le schéma suivant illustre la chaîne de déplacement et ses différents maillons, à partir de la recherche d'information jusqu'au retour sur l'expérience, en passant par la réalisation du déplacement lui-même.

La chaîne de déplacement



Source : MTQ, 2010

Le concept de chaîne de déplacement a servi de base pour élaborer le plan de développement et identifier les différents obstacles à l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite.

2.2 Le processus de production du handicap

Le processus de production du handicap (PPH) est un modèle théorique qui explique le handicap. Selon ce modèle, décrit dans la littérature et repris dans le Guide pratique (MTQ, 2010), le handicap résulte de l'interaction entre les incapacités de la personne et les obstacles rencontrés dans son environnement au sens large.

On peut prévenir les situations de handicap de différentes manières, spécialement :

1. en diminuant les causes et les facteurs de risque;
2. en travaillant à augmenter les capacités de la personne, par exemple grâce à la réadaptation;

3. en éliminant les obstacles et en créant des environnements qui n'en contiennent pas.

Le champ de responsabilité du RTC se situe à ce troisième niveau de prévention. En réduisant ou en éliminant les obstacles potentiels à chaque étape de la chaîne de déplacement, le RTC peut contribuer, en collaboration avec ses partenaires municipaux, à permettre ou à simplifier les déplacements en transport en commun des personnes de toutes conditions.

2.3 L'obstacle

En théorie, un obstacle correspond à ce qui s'oppose au passage ou gêne le mouvement. Il peut aussi correspondre à ce qui s'oppose à l'action, à l'obtention d'un résultat¹. Dans la réalisation d'un déplacement en transport en commun, un obstacle peut donc se présenter à chaque étape de la chaîne de déplacement et ainsi, placer la personne en situation de handicap. Le Guide pratique (MTQ, 2010) identifie quatre grands types d'obstacles et les définit de la manière suivante.

- Obstacles physiques ou architecturaux : il s'agit d'aménagements ou d'éléments architecturaux qui empêchent une personne d'accéder physiquement à un environnement ou à des services, ou qui la gênent dans ses efforts pour y avoir accès.
Exemple : marches pour monter dans un autobus.
- Obstacles à l'information ou à la communication : obstacles qui surviennent lorsqu'une personne éprouve de la difficulté ou ne peut accéder à des renseignements dans un format qu'elle peut utiliser ou comprendre.
Exemple : dépliant écrit en petits caractères ou dans un langage complexe.
- Obstacles liés à des politiques ou à des pratiques : obstacles qui apparaissent lorsque leur application provoque involontairement une discrimination, éliminant certains groupes de personnes.

¹ Le Nouveau Petit Robert de la langue française 2010.

Exemple : interdiction formelle aux animaux et par conséquent, aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance.

- Obstacles comportementaux : obstacles issus de convictions ou de perceptions erronées concernant les capacités d'une personne ayant une déficience, entraînant un traitement inadéquat.

Exemple : s'adresser à l'accompagnateur d'une personne ayant une difficulté d'élocution, plutôt qu'à la personne elle-même.

C'est avec cette vision large de la notion d'obstacle que la chaîne de déplacement a été étudiée pour l'élaboration du plan de développement.

2.4 L'accessibilité universelle

Afin de réduire ou d'éliminer les obstacles potentiels à chaque maillon de la chaîne de déplacement, le RTC doit donc agir sur l'environnement au sens large. Différentes approches pourront s'appliquer ou être privilégiées selon la situation. Le Guide pratique (MTQ, 2010) en identifie trois et les définit de la manière suivante.

- Agir par l'**adaptation** consiste à modifier un aspect existant de l'environnement afin d'éliminer les obstacles rencontrés par un individu. Solution spécifique, l'adaptation qui est adéquate pour un individu peut ne pas l'être pour un autre individu ayant une déficience semblable. L'accommodement est une adaptation. Le service de transport adapté en est une également puisqu'il se destine uniquement aux personnes répondant aux critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté.
- Agir par l'**accessibilité** permet d'intervenir sur un aspect nouveau ou existant de l'environnement. Solution minimale, l'accessibilité suggère un fonctionnement différent pour les personnes ayant une déficience. Mieux répondre aux besoins de personnes ayant divers types de déficiences implique alors l'ajout de mesures d'adaptation et la mise en place d'accommodements additionnels. À titre d'exemple, un autobus accessible aux personnes en

fauteuil roulant au moyen d'une rampe située à la porte arrière est qualifié d'accessible. Cependant, cet aménagement oblige ces personnes à employer des mesures différentes de celles utilisées par les autres usagers pour monter à bord et pour payer.

- Agir par l'**accessibilité universelle** permet également d'intervenir sur un aspect nouveau ou existant de l'environnement. En favorisant un usage similaire (au même endroit, au même moment et de la même façon) des lieux et des commodités par tous les utilisateurs, quelles que soient leurs capacités, l'accessibilité universelle génère des environnements plus fonctionnels et conviviaux pour tous les usagers, y compris les personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'approche visée par le RTC correspond à celle de l'accessibilité universelle, bien que l'adaptation et l'accessibilité puissent être privilégiées dans certaines situations. Pour atteindre ce but, les interventions du RTC devront donc être guidées par les sept principes de conception universelle. Ces principes, énoncés par *The Center for Universal Design* et décrits à l'annexe 1, sont les suivants :

1. Utilisation égalitaire;
2. Flexibilité d'utilisation;
3. Utilisation simple et intuitive;
4. Information perceptible;
5. Tolérance à l'erreur;
6. Effort physique minimal;
7. Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation.

Le respect de ces principes pour la conception et la réalisation de projets est perçu comme le principal moyen d'améliorer l'accessibilité des services pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Ce faisant, les améliorations effectuées bénéficieront souvent à l'ensemble de la clientèle.

3- Où en sommes-nous?

Une fois le cadre conceptuel défini, il convient de dresser un portrait de la situation actuelle. Après avoir décrit sommairement le RTC et ses services, la prochaine section précisera la clientèle cible du plan de développement ainsi que les partenariats mis en place pour bien comprendre les besoins de cette clientèle. Par la suite, un bilan des réalisations sera effectué.

3.1 Le RTC et ses services, en bref

Le RTC a pour mission de permettre aux citoyens de mieux vivre la ville par un transport collectif de qualité, au meilleur coût pour la collectivité. Ce faisant, le RTC contribue à un environnement sain et à un aménagement urbain de qualité, tout en soutenant le développement économique, social et culturel de la région.

L'entreprise souscrit également aux valeurs et aux principes suivants :

- Respect;
- Communication;
- Rigueur;
- Qualité;
- Ouverture;
- Protection de l'environnement.

Le RTC assure le transport collectif dans l'agglomération de Québec, laquelle compte environ 543 000 habitants. La majorité des services sont assurés par le RTC. Quelques-uns sont exploités par des entreprises externes en vertu de contrats les liant au RTC. C'est le cas pour le service de transport adapté, opéré par le

Service de transport adapté de la Capitale (STAC). Il existe aussi des ententes avec les municipalités de Boischatel et Shannon pour y offrir le service.

Le RTC compte plus de 1500 employés dont environ 900 chauffeurs. Le parc autobus se compose d'environ 650 véhicules qui ont transporté, en 2011, 45 millions de passagers. Le réseau régulier de transport en commun compte 109 parcours qui desservent environ 4600 arrêts sur près de 860 km.

Le STAC opère, pour le RTC, le service de transport en commun adapté. Il s'agit d'un service de porte accessible à porte accessible. Pour utiliser le transport adapté, une personne doit d'abord être admise au service du STAC selon la politique d'admission du ministère des Transports du Québec. En 2011, on dénombre ainsi 8164 utilisateurs ayant effectué plus de 661 987 déplacements.

3.2 La clientèle cible

L'objectif ultime du plan de développement est d'améliorer l'accessibilité du transport en commun pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Cela nécessite de porter attention aux obstacles rencontrés par les personnes qui ont différentes déficiences. Afin de recueillir et catégoriser les besoins de ces personnes, sept catégories principales de déficiences ont été identifiées. Il s'agit de celles qui sont également ciblées par le Guide pratique (MTQ, 2010).

1. Déficience auditive;
2. Déficience intellectuelle;
3. Déficience du langage ou de la parole;
4. Déficience motrice;
5. Déficience visuelle;
6. Troubles envahissants du développement;
7. Troubles graves de santé mentale.

Dans la région de la Capitale-Nationale, on estime qu'environ une personne sur dix vit avec une incapacité (OPHQ, 2009). Pour en savoir davantage sur les principales caractéristiques concernant les différents types de déficience ainsi que sur la population avec et sans incapacité dans la région, les références suivantes peuvent être consultées :

- Section 3.3 (Mieux comprendre les caractéristiques spécifiques des personnes ayant une déficience) du Guide pratique (MTQ, 2010)
http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/entreprises/transport_collectif/transport_commun#guide (page consultée le 3 février 2012)
- Office des personnes handicapées du Québec – OPHQ (2009) Estimations de population avec et sans incapacité au Québec en 2006 par région et leurs municipalités de plus de 15 000 habitants.
<http://www.ophq.gouv.qc.ca/documentation-et-publications/publications/statistiques/estimations-population-municipalites-et-regions.html> (page consultée le 4 février 2012)

3.3 Les partenaires en matière d'accessibilité universelle

Améliorer l'accessibilité du réseau de transport en commun demande des efforts à différents niveaux. Mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite implique souvent de faire les choses autrement. Par exemple, certaines procédures mises en place peuvent nécessiter des ajustements. Mais surtout, les projets de développement doivent être conçus et réalisés en appliquant les principes de conception universelle.

Pour ce faire, le RTC s'est déjà doté de certains mécanismes de concertation et travaille également au développement de partenariats avec d'autres organisations. Ces façons de faire s'avèrent le meilleur moyen pour bien comprendre les besoins et y apporter les meilleures solutions.

3.3.1 La représentation des personnes handicapées et à mobilité réduite

Au RTC, les personnes handicapées et à mobilité réduite sont représentées sur trois instances importantes : le Conseil d'administration, le Comité clientèle et le Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le Conseil d'administration du RTC est composé de huit membres, dont six élus et deux membres choisis parmi les résidants du territoire de l'agglomération. Ces deux résidants représentent respectivement les usagers du transport en commun et des services adaptés aux personnes handicapées. C'est le conseil d'agglomération de Québec qui nomme les membres.

Le Comité clientèle, coordonné par la protectrice de la clientèle, a été créé avec l'objectif de donner la parole à la clientèle pour mieux répondre à ses besoins. Composé de sept membres nommés par le Conseil d'administration du RTC, le Comité clientèle compte un représentant des personnes handicapées.

Le Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite a été créé en 2003. Relevant du conseil d'administration, le comité technique a le mandat suivant :

- a) Maintenir une consultation soutenue entre les différents intervenants du milieu;
- b) Créer une synergie entre les intervenants afin de trouver des solutions durables à la problématique soulevée;
- c) Faire des recommandations aux différentes instances;
- d) Participer à l'élaboration et au suivi d'un plan d'action annuel.

Le Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite se compose présentement ainsi :

- Cinq représentants du Réseau de transport de la Capitale (RTC) :

- deux membres du conseil d'administration, dont un élu municipal et l'utilisateur des services adaptés aux besoins des personnes handicapées;
- un gestionnaire qui agit à titre de coordonnateur des activités du comité;
- la chargée de projets responsable des dossiers d'accessibilité universelle;
- une personne qui agit à titre de secrétaire;
- le Directeur général du Service de transport adapté de la Capitale (STAC);
- Un représentant dûment autorisé du ministère des Transports du Québec (MTQ);
- Un représentant dûment autorisé de la Ville de Québec, impliqué dans les dossiers concernant les personnes handicapées et à mobilité réduite;
- Un représentant dûment autorisé du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP 03);
- Un représentant dûment autorisé de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (ASSSCN);
- Un représentant dûment autorisé de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ);
- Un représentant des personnes handicapées visuelles;
- Un représentant des personnes handicapées motrices;
- Un représentant des personnes handicapées intellectuelles et de celles ayant un trouble envahissant du développement;
- Un représentant des personnes âgées;
- Un représentant des personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Les rencontres régulières, généralement au nombre de quatre par année, permettent d'effectuer un suivi général des actions réalisées et d'échanger sur diverses préoccupations. Certains projets spécifiques font aussi l'objet de présentations et d'échanges.

En plus de ces rencontres, les membres du comité technique sont souvent invités à participer à des groupes de travail restreints sur certains projets. Effectuée sur une base volontaire, cette participation permet de mieux considérer les besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite lors de la conception et la réalisation des projets.

3.3.2 Les partenaires des secteurs public et parapublic

La Ville de Québec est considérée, à plusieurs égards, comme le principal partenaire du RTC puisque son périmètre constitue la plus grande part du territoire de desserte. Les actions permettant d'améliorer l'accessibilité du réseau régulier doivent donc souvent être menées de concert avec la Ville, spécialement pour assurer l'accessibilité des zones d'arrêts ou du cheminement vers celles-ci. La Ville de Québec joue également un rôle important pour le maintien de cette accessibilité dans le temps, par exemple par les travaux de réfection ou le déneigement.

Compte tenu des objectifs visés et de la clientèle cible, la collaboration avec les organisations du réseau de la santé est incontournable. Dans les dernières années, le RTC a tissé des liens avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDQP). Concrètement, le RTC s'engage à offrir du soutien aux activités de formation au transport en commun pour la clientèle de l'IRDQP, par exemple, en fournissant un autobus pour des exercices de familiarisation. À l'inverse, l'IRDQP délègue des représentants au sein de certains comités de travail. Dans le cadre de la mise en œuvre du présent plan de développement, le RTC compte développer des liens de même nature avec d'autres organisations, spécialement avec le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDI de Québec).

3.4 Un bilan des réalisations

En 2004, le RTC adoptait son Plan stratégique de développement des services 2005-2014. En matière de transport des personnes handicapées et à mobilité réduite, le RTC fixait trois objectifs, dont celui de faciliter, dans la mesure du possible, l'accès au transport en commun régulier.

De nombreuses actions ont alors été entreprises pour confirmer cette volonté. En 2009-2010, la réalisation d'une étude conjointe Ville de Québec – RTC sur l'accessibilité du réseau régulier recommandait divers moyens à mettre en place pour améliorer l'accessibilité des autobus à la clientèle handicapée et à mobilité réduite. C'est suite aux conclusions de cette étude que le RTC s'est engagé à rendre le réseau régulier progressivement accessible, dans un horizon de 15 à 20 ans.

Les réalisations du RTC sont nombreuses. À différents niveaux, des projets réalisés, de nouvelles acquisitions ou des changements aux façons de faire ont réduit certains obstacles à l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes handicapées et à mobilité réduite. Les activités réalisées depuis 1996 sont ici présentées selon leur contribution aux quatre grands objectifs qui ont été retenus pour le présent plan de développement et qui seront présentés à la section 5 :

- a) Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle;
- b) Adapter les services existants;
- c) Améliorer la qualité des relations avec la clientèle;
- d) Favoriser l'intégration de la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite.

3.4.1 Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle

- Depuis 1996, achat d'autobus avec plancher bas. Ces véhicules permettent une transition plus facile entre l'intérieur et l'extérieur.
- En 2008, implication de personnes handicapées et à mobilité réduite dans l'évaluation des autobus articulés avant leur acquisition en grand nombre.
- En 2008, prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite dans la conception des stations tempérées, réduisant ainsi les obstacles d'ordre physique, de communication et de compréhension.
- En 2008, prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite lors de l'implantation de la carte OPUS. Le choix des couleurs et de l'emplacement du valideur ont spécialement été étudiés. De plus, des mesures particulières d'information ont été mises en place.
- En 2008, l'appel d'offre pour la mise en place du planificateur d'itinéraires (Trajecto) incluait des demandes spécifiques aux besoins des personnes ayant des déficiences. L'interface Web de Trajecto est plus accessible grâce au choix des couleurs et des contrastes, au vocabulaire utilisé et à la présence de pictogrammes.
- Depuis 2009, achat d'autobus réguliers et articulés mieux adaptés à la clientèle ayant des déficiences et pouvant transporter une personne en fauteuil roulant. Ces véhicules présentent les caractéristiques suivantes :
 - Porte et entrée plus larges;
 - Rampe d'accès à bascule située à la porte avant;
 - Espace réservé aux personnes en fauteuil roulant;
 - Sièges plus confortables;
 - Couleurs plus éclatantes.
- En 2010, prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite dans l'aménagement du centre d'information du centre-ville.

L'amélioration de la signalisation, l'utilisation d'antireflet pour l'affichage, la présence d'un bouton pour l'ouverture automatique de la porte d'entrée et l'installation d'un monte-escalier font partie des principales adaptations.

- En 2010-2011, prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite dans la construction du terminus des Galeries. La conception même du terminus favorise l'accessibilité universelle : aménagement de la traverse piétonne, utilisation de contrastes de couleur dans le mobilier, correction de la pente du terminus, etc.
- En 2011, élaboration d'un guide de conception pour les stations tempérées, incluant des paramètres spécifiques d'accessibilité.

3.4.2 Adapter les services existants

- Depuis 2004, la descente entre deux arrêts est permise après 20 h, sur demande (sauf sur les Métrobus). La clientèle peut ainsi se rapprocher de sa destination.
- Depuis 2006, le site Internet du RTC respecte les normes de la Web Accessibility Initiative (2005-2006). Ceci permet aux personnes ayant certaines déficiences de naviguer en toute autonomie : utilisation d'une synthèse vocale, touches raccourcis pour naviguer, couleurs, contrastes, format du texte, etc.
- Depuis 2007, application de normes d'accessibilité pour la conception des outils imprimés de promotion et d'information à la clientèle, incluant l'affichage d'information aux arrêts.
- Depuis 2009, mise en accessibilité du parcours Écolobus aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Activités spécifiques :
 - Adaptation du véhicule pour assurer la sécurité de la personne en fauteuil roulant, de celles ayant une déficience visuelle ainsi que des autres passagers;
 - Évaluation et amélioration de l'accessibilité des arrêts;

- Production d'un guide pour la clientèle en fauteuil roulant.
- En 2010, identification des moyens pour améliorer l'accès aux sièges par les personnes handicapées et à mobilité réduite. Les moyens à mettre en place ont été identifiés avec la collaboration des représentants du milieu associatif et ont été réalisés en 2011 : ajout de poignées à la porte avant, ajout d'une main courante devant la cage de roue droite, réaménagement permettant l'ajout d'un siège derrière la cage de roue droite (plus facile d'accès pour les personnes handicapées et à mobilité réduite) et amélioration de l'affichage sur l'importance de céder son siège aux personnes qui en ont besoin.
- En 2010, projet-pilote sur la production des outils d'information en médias adaptés à partir du guide à la clientèle du STAC (4 médias différents). Ce projet-pilote a également servi à formuler une recommandation d'adaptation des outils d'information pour le transport régulier.
- Depuis 2011, mise en accessibilité des Métrobus 800 et 801 aux personnes en fauteuil roulant. À l'hiver 2011-2012, 109 arrêts sont accessibles sur 172.
- Depuis 2011, agenouillement possible de tous les autobus à plancher bas afin de faciliter la montée ou la descente des clients.

3.4.3 Améliorer la qualité des relations avec la clientèle

- Depuis 2004, création et animation du Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite. Ce comité réunit différents intervenants concernés par le sujet et constitue un lieu d'échange, de consultation et de concertation.
- En 2009, tenue d'un stand de sensibilisation destiné au personnel chauffeur sur les besoins et les attentes des personnes handicapées et à mobilité réduite.
- Depuis 2011, dans le cadre de la formation initiale du personnel chauffeur, ajout d'un volet traitant des personnes handicapées et à mobilité réduite à la présentation portant sur le service à la clientèle.

3.4.4 Favoriser l'intégration de la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite

- Réalisation (2005) et mise à jour (2007) d'une étude sur l'accessibilité des points de vente aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Cette analyse, réalisée suite à l'annexion du service de transport adapté (STAC) au RTC, évaluait l'accès au comptoir, spécialement par les personnes en fauteuil roulant, considérant différents codes et règlements. Les points de vente accessibles sont identifiés sur le site Internet du RTC.
- Depuis 2009, amélioration des mesures pour informer la clientèle lors des perturbations et planification de chemins alternatifs lors des travaux.
- Depuis 2009, inclusion d'une ou deux personnes ayant des déficiences au groupe de clients-mystères afin d'évaluer différents critères de qualité (ex. courtoisie du personnel, conduite agréable et sécuritaire).
- Depuis 2011, diffusion d'information sur les mesures d'accompagnement en transport en commun régulier sur le site Internet (laissez-passer Accompagnateur et Moniteur).
- En 2011, pour accompagner la mise en accessibilité des Métrobus 800 et 801 aux personnes en fauteuil roulant, création de nouveaux outils d'information :
 - Supplément au guide de la clientèle « Prendre l'autobus en fauteuil roulant »;
 - Section « Accessibilité » sur le site Internet du RTC;
 - Capsule vidéo diffusée sur Internet expliquant comment prendre l'autobus en fauteuil roulant (capsule sous-titrée pour les malentendants).
- Depuis 2011, tenue de stands de familiarisation avec l'autobus et la rampe d'accès pour la clientèle en fauteuil roulant et les intervenants en réadaptation.

4- La démarche

Tel qu'exprimé en introduction, l'élaboration du plan de développement s'appuie sur différentes sources d'information. La collaboration avec les différents partenaires décrits à la section 3.3 ainsi que la mobilisation grandissante du personnel pour améliorer l'accessibilité du réseau régulier ont aussi beaucoup contribué à l'élaboration du plan de développement. Cette section décrit les démarches effectuées pour identifier les besoins et cibler les priorités d'intervention.

4.1 L'organisation interne et l'implication des partenaires

La Direction de la planification et du marketing est responsable de l'élaboration du plan de développement ainsi que de sa mise en œuvre. Une chargée de projets consacre la majeure partie de son temps au cheminement des dossiers d'accessibilité universelle dans l'organisation. Cette manière de faire s'avère essentielle pour soutenir la synergie entre les différents services du RTC, les partenaires institutionnels et les organismes qui travaillent à l'intégration des personnes handicapées (représentation, respect des droits, réadaptation, etc.).

Pour élaborer le plan de développement, le RTC a pu compter sur la participation de différents acteurs représentant :

- Les directions et les services impliqués dans la définition et l'opération du service de transport en commun régulier;
- Le service de transport adapté;
- L'administration municipale, essentiellement la Ville de Québec;
- Les organismes communautaires;
- Le secteur public et parapublic.

4.1.1 Organisation interne

En cours du processus, des représentants des directions et des services suivants ont été interpellés, spécialement pour valider le bilan des réalisations et le calendrier de travail.

- Direction de la planification et du marketing :
 - Service de la commercialisation;
 - Service de la planification des services;
 - Service à la clientèle.
- Direction des opérations;
- Direction du support stratégique et des projets;
- Direction des ressources humaines;
 - Service de la formation et de la dotation;
- Direction générale;
 - Service des communications;
- Service de transport adapté de la Capitale.

4.1.2 Liens avec l'administration municipale

Au moment de s'engager officiellement dans une démarche d'accessibilité universelle, le RTC s'est d'abord assuré du soutien de son principal partenaire municipal, la Ville de Québec. En effet, la collaboration du milieu municipal est essentielle à la réalisation de plusieurs mesures, spécialement la mise en accessibilité du réseau régulier aux personnes en fauteuil roulant. Concrètement, l'accessibilité fait maintenant partie des sujets discutés dans les comités conjoints réunissant les acteurs issus du RTC et du Service de l'aménagement du territoire de la Ville de Québec.

De plus, le RTC compte sur la collaboration du Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire, responsable de l'élaboration et du suivi du plan d'action de la Ville de Québec pour l'intégration des personnes handicapées. Des liens sont aussi entretenus avec les responsables de la démarche MADA : Municipalité amie des aînés.

4.1.3 Autres mécanismes de concertation

Pour élaborer le plan de développement, les représentants des personnes handicapées et à mobilité réduite qui siègent au sein du comité technique (voir section 3.3.1) ont d'abord été invités à des ateliers de discussion. Ces ateliers, menés par le CIRRIIS ont permis de mieux identifier les obstacles à l'utilisation du transport en commun. Ensuite, en plus d'avoir été tenus informés de la démarche, tous les membres du comité technique ont été consultés sur une version préliminaire des actions proposées.

4.2 Les plans d'action antérieurs

Depuis 2007, deux plans d'action biannuels ont été produits et mis en œuvre. Ces deux plans ont été élaborés et réalisés avec le concours du comité technique décrit précédemment. Le bilan des réalisations, présenté à la section 3, exprime en bonne partie les retombées de cette planification. Les quelques actions non réalisées du dernier plan (2009-2010) et toujours pertinentes ont été reproduites dans le plan de développement.

4.3 L'identification et la priorisation des obstacles

La démarche proposée dans le Guide pratique (MTQ, 2010) se fonde sur l'identification des obstacles à l'utilisation du transport en commun. Dans le cadre d'un mandat confié au CIRRIIS, les chercheurs ont effectué une recension des écrits. Ils ont aussi rencontré des représentants du milieu associatif afin d'identifier les obstacles qui demeurent à l'utilisation des services du RTC. La chaîne de

déplacement a été utilisée comme référence pour favoriser la compréhension mutuelle et s'assurer de discuter de toutes les étapes d'un déplacement.

L'exercice a été très porteur pour identifier une variété d'obstacles. Cependant, l'exercice de priorisation qui devait en découler n'a pas été complété. Les conclusions suivantes méritent d'être exprimées afin d'expliquer cette difficulté.

1. L'utilisation de la chaîne de déplacement comme référence ne couvre pas tous les obstacles possibles. Par exemple, on note que le fait d'envisager ou non le transport en commun comme solution de déplacement s'inscrit en amont de la chaîne.
2. L'utilisation de la chaîne de déplacement comme référence se révèle aussi problématique pour tout exercice de quantification. En effet, certains maillons présentent des obstacles qui, finalement, s'avèrent de même nature. Par exemple, un vocabulaire jugé trop abstrait peut être problématique à plusieurs étapes du déplacement. Dans ce cas, une seule mesure appliquée à plusieurs moyens d'information pourrait corriger la situation.
3. La consultation des représentants du milieu associatif a permis de constater que la perception des obstacles varie beaucoup selon l'expérience du transport en commun ou même, de certains maillons de la chaîne de déplacement. Par exemple, certains maillons sont expérimentés par l'ensemble de la clientèle (ex. : monter à bord du véhicule) alors que d'autres le sont moins ou pas du tout (ex. : retour d'expérience). De fait, certains obstacles et leur impact sur le déplacement sont amplifiés alors que d'autres sont sous-estimés.
4. Les critères de priorisation des obstacles n'ont pas fait l'objet d'un consensus entre les parties prenantes. Pour bien prioriser les besoins (et non les actions), il aurait fallu faire abstraction de considérations plus organisationnelles (ex. : coûts, opportunité, etc.). Consultés sur la

question, les membres du comité technique ont émis une crainte que le processus génère davantage d'attentes que de satisfaction auprès de la clientèle cible.

Pour ces raisons, l'exercice de priorisation des obstacles n'a pas été achevé. C'est plutôt le calendrier des actions proposées qui a été soumis à un processus de concertation. Néanmoins, la liste des obstacles recensés est présentée à l'annexe 2.

5- Les actions retenues

Afin de poursuivre les efforts déjà entrepris pour améliorer l'accessibilité du réseau régulier de transport en commun, le RTC, en collaboration avec ses principaux collaborateurs, a identifié une série d'actions à mettre en place. Quatre grands objectifs sont visés :

1. Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle;
2. Adapter les services existants;
3. Améliorer la qualité des relations avec la clientèle;
4. Intégrer la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières.

Les paramètres suivants ont servi à sélectionner les actions et l'échéancier de travail.

De fait, une action a été sélectionnée et priorisée si :

- Elle répond aux recommandations inscrites au Plan de mobilité durable de la Ville de Québec et aux orientations de la planification stratégique du RTC;
- Elle est déjà planifiée, compte tenu d'autres objectifs de développement;
- Elle est susceptible d'éliminer ou d'atténuer plusieurs obstacles;
- Elle peut avoir des effets bénéfiques pour une plus grande variété d'utilisateurs et donc, pour la clientèle en général;
- Il y a urgence d'agir, spécialement si elle élimine un obstacle qui empêche complètement le déplacement pour certaines catégories de personnes;
- Elle répond à des demandes de la clientèle, reflétées notamment dans les échanges avec les représentants du milieu associatif;
- Elle est réalisable sur le plan technique.

Soulignons ici que plusieurs des actions retenues étaient déjà planifiées, compte tenu d'autres objectifs de développement. Leur inscription au plan de développement vient donc affirmer la contribution de ces actions pour réduire certains obstacles à l'utilisation du transport en commun ou encore, l'importance d'appliquer les principes de conception universelle dans leur réalisation. Considérant que plusieurs actions ne sont donc pas spécifiques aux besoins de la clientèle cible du plan de développement, et considérant aussi que l'application des principes de conception universelle n'entraîne généralement pas de coûts supplémentaires, il a été choisi de ne pas associer de coûts aux actions proposées. Si certaines actions entraînent des efforts spécifiques, ceux-ci seront soumis aux mécanismes réguliers d'approbation.

Les pages qui suivent présentent les actions prévues pour atteindre les quatre objectifs précédemment mentionnés. Le premier objectif se présente principalement sous forme d'engagement du RTC en matière de conception universelle. Pour les trois autres objectifs, les actions choisies sont présentées sous forme de tableaux. Dans l'ordre, les lignes de chaque tableau présentent les éléments suivants : un énoncé de l'action, quelques détails décrivant l'action, une évaluation des impacts pour la réduction des obstacles, la période de mise en œuvre et enfin, la direction ou le service responsable. L'impact sur la réduction des obstacles est qualifié de faible, moyen ou grand selon l'importance et la diversité des obstacles susceptibles d'être éliminés. Cette évaluation qualitative se base principalement sur les commentaires recueillis pour l'exercice d'identification des obstacles effectué par le CIRRIIS.

5.1 Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle

Ce premier objectif constitue sans doute le principal engagement du RTC en matière d'accessibilité du réseau régulier de transport en commun. En fait, au-delà des obligations auxquelles elle est soumise, l'organisation exprime ainsi une volonté ferme d'appliquer des principes de conception universelle dans tout nouveau projet.

Pour ce faire, le RTC s'engage à considérer les besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite dès l'élaboration des projets de développement. Par exemple, l'appel d'offres pour l'implantation d'un système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur (SAE-IV) intégrait plusieurs demandes à cet effet. Le comité technique, spécialement les représentants des personnes ayant des déficiences, a été impliqué dans l'élaboration du devis technique. Il en sera de même lors de la réalisation.

Les projets de développement du transport en commun en général sont planifiés au sein du Plan stratégique de développement des services 2005-2014 et dans sa version révisée selon le Plan de mobilité durable de la Ville de Québec. C'est dans la mise en œuvre de cette planification que l'objectif énoncé ici – Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle – se concrétisera.

Les moyens prévus pour réaliser cet engagement sont les suivants :

1. Communiquer cet engagement à travers la planification stratégique;
2. Impliquer les partenaires de l'accessibilité dans l'élaboration, la réalisation et l'évaluation des projets de développement;
3. Prévoir une part d'innovation en matière d'accessibilité universelle dans les projets de développement;
4. Assurer le transfert interne des connaissances par la production et la diffusion de guides de conception universelle appliqués aux besoins du RTC pour certains éléments clés du service, tel :
 - L'aménagement des véhicules;
 - La composition des zones d'arrêt et la signalétique;
 - La conception des outils de communication et d'information.
5. Mettre en place des moyens pour assurer la reconnaissance de ces guides comme outils de travail et ainsi, renforcer l'expertise du personnel.

5.2 Adapter les services existants

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
1- Accessibilité et simplification du site Internet	<p>Mise en place de moyens pour maintenir et bonifier l'accessibilité du site Internet comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Révision des guides destinés au personnel; - Simplification de l'arborescence; - Ajout d'éléments audiovisuels permettant de joindre une clientèle plus large; - Mesures de gestion du changement. 	Réduction des obstacles : potentiel moyen	2012- 2013	DPM (MKT)
2- Achat à distance des titres de transport et validation du solde d'une carte OPUS ou Occasionnelle de manière autonome	<ul style="list-style-type: none"> - Expérimentation des modalités d'achat de titres à distance et de validation du solde; - Évaluation des autres moyens possibles de connaître le solde d'une carte OPUS ou Occasionnelle, notamment le téléphone. 	Réduction des obstacles : potentiel grand	2014	DPM (MKT)
3- Nouveau panneau d'arrêt	<ul style="list-style-type: none"> - Projet pilote (Métrobus 803); - Amélioration de l'accessibilité universelle des panneaux : repérage facilité, meilleure lisibilité, inclusion des images de marques du RTC, ajout de couleurs. 	Réduction des obstacles : potentiel moyen	2011- 2014	DPM (MKT)

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
4- Mise à jour de l'information sur l'accessibilité des dépositaires aux personnes handicapées et à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> - Révision des critères d'évaluation utilisés (code du bâtiment du Québec, guide d'accessibilité universelle de la Ville de Québec, système de paiement, etc.); - Évaluation de l'accessibilité des dépositaires; - Mise à jour de l'information à la clientèle à cet effet. 	Réduction des obstacles : potentiel faible et urgence d'agir	2012-2013	DSA
5- Outils pour guider la clientèle vers le meilleur titre de transport	<ul style="list-style-type: none"> - Développement d'une application Web qui permettra de connaître le titre de transport qui correspond le mieux à ses habitudes de déplacement. 	Réduction des obstacles : potentiel faible	2012	DPM (MKT)
6- Accessibilité des Métrobus aux personnes en fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> - Croissance du nombre d'arrêts accessibles sur les Métrobus 800-801; - Réévaluation des zones d'arrêt du parcours Écolobus pour rendre le parcours accessible dès la remise en service des minibus électriques; - Mise en accessibilité des Métrobus 802-803 dès l'assignation de véhicules accessibles sur ces parcours; - Prise en compte des paramètres d'accessibilité pour la mise en place du Métrobus 804. 	Réduction des obstacles : potentiel faible et urgence d'agir	2011-2016	DPM

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
7- Planification du phasage pour l'accessibilité du réseau régulier aux personnes en fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> - Élaboration de scénarios pour l'assignation des autobus accessibles à des parcours spécifiques, considérant le futur plan de gestion des centres d'opération; - Réflexion sur l'accessibilité des Taxibus; - Réflexion sur l'accessibilité des Parc-O-Bus. 	Réduction des obstacles : potentiel faible et urgence d'agir	2012-2015	DPM (PLA)
8- Accessibilité des parcours le Bus et Express aux personnes en fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en accessibilité des parcours selon le phasage planifié (voir action 7). 	Réduction des obstacles : potentiel faible et urgence d'agir	À partir de 2016	DPM
9- Projet pilote sur l'accès aux autobus de plain pied	<ul style="list-style-type: none"> - Essai de bordures fixes permettant d'améliorer la manœuvre d'accostage et de faciliter la montée et la descente, notamment pour les personnes en fauteuil roulant (sans déploiement de rampe d'accès). 	Réduction des obstacles : potentiel moyen	2013-2015	DPM (INF)

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
10- Réflexion sur le moyen d'assurer une circulation efficace et plus sécuritaire de la clientèle dans les terminus	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des pistes de solution pour faciliter les échanges dans les terminus, incluant le cheminement sans obstacle pour les personnes de toutes conditions; - Disponibilité de quais en tout temps, autant pour la montée que pour la descente de la clientèle. 	Réduction des obstacles : potentiel grand et urgence d'agir	2013-2015	DPM (INF)

5.3 Améliorer la qualité des relations avec la clientèle

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
11- Formation du personnel chauffeur sur la réponse aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> - Formation permettant d'outiller le personnel chauffeur afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle handicapée et à mobilité réduite. 	Réduction des obstacles : potentiel grand et urgence d'agir	2012-2013	DRH (SFD)

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
12- Formation du personnel du service à la clientèle sur la réponse aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des besoins du personnel; - Basée sur celle dispensée au personnel chauffeur, formation permettant d'outiller le personnel du service à la clientèle afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle handicapée et à mobilité réduite. 	Réduction des obstacles : potentiel grand	2013-2014	DPM (SAC)
13- Amélioration de la communication bidirectionnelle entre le personnel du service à la clientèle et les personnes ayant une déficience auditive	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des moyens disponibles, implantation des mesures choisies, gestion du changement auprès du personnel touché et promotion auprès de la clientèle. 	Réduction des obstacles : potentiel faible	2013	DPM (SAC)

5.4 Intégrer la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
14- Diffusion d'information sur les politiques et les processus organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> - Étude des politiques et des procédures afin d'évaluer leur potentiel d'obstacles et de facilitateurs, comme : <ul style="list-style-type: none"> o le traitement des commentaires et des plaintes; o les critères d'accessibilité des arrêts; o l'information en situation perturbée; o les règles de déneigement; o les laissez-passer Accompagnateur et Moniteur. - Proposition d'adaptations pour une meilleure prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite; - Mesures de diffusion publique et auprès de la clientèle cible. 	Réduction des obstacles : potentiel moyen	2012- 2014	DPM

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
15- Moyens spécifiques de promotion et d'information pour la clientèle handicapée et à mobilité réduite	<p>Identification et mise en place de moyens pour que la clientèle handicapée et à mobilité réduite envisage l'utilisation du transport en commun comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production d'information générale sur les services du RTC en médias adaptés; - Tenue de stands de familiarisation pour les personnes en fauteuil roulant; - Ajout d'un volet Accessibilité au programme « Du jaune au bleu »; - Ajout de trucs et astuces pour un déplacement plus confortable dans les documents d'information sur l'accessibilité. 	Réduction des obstacles : potentiel grand et urgence d'agir	2012-2013	DPM
16- Soutien au réseau de la santé dans la formation de la clientèle à l'utilisation du transport en commun	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de mesures pour assurer le soutien des formations existantes; - Développement de partenariats pour élaborer et assurer la diffusion de nouvelles formations destinées à certaines clientèles; - Demande de financement. 	Réduction des obstacles : potentiel grand	2011-2014	DPM

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
17- Sensibilisation de la clientèle aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite	Intégration des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite aux campagnes de promotion sur les comportements souhaitables et la courtoisie.	Réduction des obstacles : potentiel grand	2011-2013	DPM (MKT)
18- Bonification et promotion des mesures d'accompagnement dans le transport régulier	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaissance et bonification des mesures existantes permettant l'accompagnement pour la clientèle handicapée et à mobilité réduite; - Promotion des mesures. 	Réduction des obstacles : potentiel grand	2012-2013	DPM (MKT)
19- Mesures permettant la correspondance entre les transports régulier et adapté	<ul style="list-style-type: none"> - Validation de l'utilité pour la clientèle; - Identification des lieux de correspondance; - Intégration des modes de paiement; - Promotion des mesures. 	Réduction des obstacles : potentiel faible	2015	DPM (PLA)

Action	Détails	Impacts	Période	Responsable
20- Prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite lors d'activités avec la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Élaboration de critères à respecter pour choisir le lieu d'une activité (ex. consultation publique); - Identification de moyens à mettre en place pour communiquer efficacement avec toute la clientèle; - Intégration de l'information sur l'accessibilité à la promotion de l'événement; - Association du STAC à la planification des activités et du transport. 	Réduction des obstacles : potentiel moyen	2012 et en continu	DG (COM)
21- Prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite pour le transport pendant les grands événements	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des besoins à considérer lors de la planification des opérations; - Intégration de l'information sur l'accessibilité à l'information à la clientèle; - Association du STAC à la planification des activités et du transport. 	Réduction des obstacles : potentiel faible	2012 et en continu	DOP

6- La mise en œuvre et les modalités de suivi

La mise en œuvre du plan de développement fait partie intégrante des objectifs stratégiques du RTC pour la période 2012-2016. La Direction de la planification et du marketing (DPM) est responsable d'en assurer le suivi. Pour ce faire, des moyens seront maintenus et de nouveaux seront mis en place.

D'abord, la chargée de projets attitrée aux dossiers d'accessibilité universelle sera responsable de la mise en œuvre et du suivi du plan. Pour ce faire, elle collaborera étroitement avec les représentants des directions et des services identifiés comme responsables. Pour certains projets, elle agira également comme chargée de projet.

Les autres mesures de soutien à la réalisation et au suivi du plan sont les suivantes :

- Suivi régulier des actions inscrites au plan de développement lors des rencontres du Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite;
- Rencontre annuelle avec les représentants des directions et des services concernés pour dresser un bilan des réalisations effectuées et planifier les actions de l'année suivante;
- Valorisation des actions réalisées annuellement par le RTC pour l'amélioration du transport en commun grâce à la mise en place d'un plan de communication spécifique;
- Mise en place de moyens pour évaluer la réponse aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite par les actions réalisées et identifier les obstacles qui demeurent.

La révision du plan de développement sera effectuée après deux années de mise en œuvre.

Sources et références bibliographiques

Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale – CIRRIIS (2011) Plan de développement du Réseau de transport de la Capitale, version préliminaire. Étude réalisée pour le compte du RTC, document interne.

Ministère des Transports du Québec (2010) Vers l'accessibilité universelle du transport collectif. Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport.

http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/entreprises/transport_collectif/transport_collmun#guide (page consultée le 3 février 2012)

Office des personnes handicapées du Québec – OPHQ (2009) Estimations de population avec et sans incapacité au Québec en 2006 par région et leurs municipalités de plus de 15 000 habitants. <http://www.ophq.gouv.qc.ca/documentation-et-publications/publications/statistiques/estimations-population-municipalites-et-regions.html> (page consultée le 4 février 2012)

Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal – RUTA de Montréal (2010). Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun, un outil d'aide à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle.

Réseau de transport de la Capitale – RTC (2005) Le transport collectif à Québec. Pour mieux vivre la ville. Plan stratégique de développement des services 2005-2014.

ROCHE Ingénieurs-conseils (2009) Étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Étude réalisée pour le compte du RTC et de la Ville de Québec.

Ville de Québec (2011) Plan de mobilité durable. Pour vivre et se déplacer autrement.

Annexe 1 : Les sept principes de la conception universelle

Traduction de The Center for Universal Design (1997) The Principles of Universal Design

Premier principe : Utilisation égalitaire

La conception est utile et commercialisable auprès des personnes ayant différentes capacités. Lignes directrices :

- Fournir à tous les utilisateurs les mêmes moyens d'utilisation;
- Éviter de mettre à part ou de dévaloriser les utilisateurs;
- Mettre à la disposition de tous les utilisateurs des dispositions relatives à la protection de la vie privée et de la sécurité;
- Rendre la conception attrayante pour tous les utilisateurs.

Deuxième principe : Flexibilité d'utilisation

La conception peut être conciliée à une vaste gamme de préférences et de capacités individuelles. Lignes directrices :

- Donner un choix de méthodes;
- Prévoir l'accès et l'utilisation pour droitiers ou gauchers;
- Faciliter l'exactitude et la précision pour l'utilisateur;
- Fournir une capacité d'adaptation au rythme de l'utilisateur.

Troisième principe : Utilisation simple et intuitive

L'utilisation de la conception est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou du niveau de concentration au moment de son utilisation. Lignes directrices :

- Éliminer la complexité inutile;

- Anticiper les attentes et l'intuition de l'utilisateur;
- Tenir compte d'un vaste éventail de capacités de lecture et d'écriture et de capacités linguistiques;
- Disposer l'information en ordre d'importance;
- Fournir une rétroaction pendant et après l'exécution de la tâche.

Quatrième principe : Information perceptible

La conception communique efficacement à l'utilisateur l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne. Lignes directrices :

- Utiliser différents modes (illustré, verbal, tactile) pour la présentation redondante de l'information essentielle;
- Fournir un contraste satisfaisant entre l'information essentielle et son entourage;
- Maximiser la lisibilité de l'information essentielle;
- Différencier les éléments de manière à ce qu'ils puissent être décrits;
- Assurer la compatibilité avec la variété de techniques et d'appareils utilisés par les personnes ayant des limitations sensorielles.

Cinquième principe : Tolérance à l'erreur

La conception minimise les dangers et les conséquences négatives de gestes accidentels ou involontaires. Lignes directrices :

- Disposer les éléments de manière à minimiser les dangers et les erreurs;
- Fournir des avertissements relatifs aux dangers et aux erreurs;
- Fournir des dispositifs de sécurité en cas d'échec;
- Dissuader les gestes inconscients dans des tâches exigeant de la vigilance.

Sixième principe : Effort physique minimal

La conception permet une utilisation efficace et confortable, générant une fatigue minimale. Lignes directrices :

- Permettre aux utilisateurs d'adopter une position du corps neutre;
- Minimiser les mouvements répétitifs;
- Minimiser l'effort physique soutenu.

Septième principe : Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation

La conception prévoit une taille et un espace adéquats au moment de s'approcher, de saisir, de manipuler et d'utiliser, quelles que soient les contraintes de taille, de posture ou de mobilité de l'utilisateur. Lignes directrices :

- Offrir une portée optique sans obstacle pour les éléments importants pour les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout;
- Faire en sorte que les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout, puissent joindre en tout confort toutes les composantes;
- Fournir différentes tailles de prises et de poignées;
- Prévoir un espace suffisant pour l'utilisation d'aides techniques ou personnelles.

Annexe 2 : Les obstacles à l'utilisation du transport en commun

L'annexe 2 constitue le résultat de l'exercice d'identification des obstacles décrit à la section 4.3. Il s'agit d'une recension des obstacles à l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite selon quatre catégories. Chaque ligne des quatre tableaux présente : un numéro séquentiel, une description de l'obstacle, des détails précisant les manifestations de l'obstacle, et les types de déficiences principalement concernés par l'obstacle.

Liste des acronymes utilisés pour identifier les déficiences

DA : Déficience auditive;
DI : Déficience intellectuelle;
DLP : Déficience du langage ou de la parole,
DM : Déficience motrice;
DV : Déficience visuelle;
TED : Troubles envahissants du développement;
TGSM : Troubles graves de santé mentale.

A. Obstacles physiques et architecturaux

Numéro	Obstacle	Détails	Types de déficiences
1	Il est difficile de se procurer des titres de transport.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les commerces sont inaccessibles. 2. La personne ne peut acheter ses titres de transport à distance. 3. La personne a de la difficulté à gérer son budget. 	DI, DM, DV, TED, TGSM
2	Le cheminement vers les zones d'arrêts n'est pas adapté.	<p>La personne n'a pas accès à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. des feux piétonniers aux intersections; 2. des déclencheurs faciles à utiliser pour actionner les feux piétonniers; 3. des bateaux pavés en bon état; 4. des trottoirs en bon état; 5. un éclairage adéquat dans les rues; 6. des trottoirs libres d'obstacle; 7. des trottoirs sans neige ni glace; 8. un mobilier urbain disposé correctement et uniformément. 	DI, DM, DV, TED, TGSM

Numéro	Obstacle	Détails	Types de déficiences
3	La zone d'arrêt n'est pas adaptée aux personnes avec déficience.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il est difficile de circuler dans l'abribus. 2. L'éclairage est insuffisant dans la zone d'arrêt. 3. Il n'y a pas de bancs confortables et en nombre suffisant. 4. Il est difficile de se positionner adéquatement pour l'embarquement. 5. Il n'y a pas possibilité de s'appuyer dans l'abribus. 6. Il est difficile de voir l'autobus arriver à partir de l'abribus. 7. Il y a trop d'insectes dans la zone d'arrêt. 8. Le mobilier urbain, disposé de manière aléatoire à la zone d'arrêt et le manque de repères, rendent l'orientation difficile pour certains usagers. 9. À un arrêt sans abribus, il peut être difficile pour une personne ayant une déficience visuelle de le repérer. 	DI, DM, DV, TED, TGSM
4	Le Parc-O-Bus n'est pas accessible.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il manque de stationnements pour les personnes handicapées. 2. Les dimensions et les espaces pour circuler sont inadaptés. 	DM, DV
5	L'autobus est difficile à repérer.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il est difficile de savoir s'il s'agit d'un autobus du RTC. 2. Le numéro de l'autobus est difficile à repérer et à reconnaître. 	DV

Numéro	Obstacle	Détails	Types de déficiences
6	Les appareils d'accessibilité posent des difficultés.	<p>La personne :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. n'est pas en mesure d'utiliser les appareils d'accessibilité de manière intuitive; 2. doit déployer beaucoup d'efforts pour embarquer dans l'autobus; 3. ne peut pas embarquer dans l'autobus de la même manière que les autres usagers; 4. éprouve de la difficulté à utiliser les appareils d'accessibilité; 5. n'a pas l'espace nécessaire pour utiliser adéquatement les appareils; 6. risque de se blesser en cas de fausse manœuvre. 	DM
7	Le parcours n'est pas accessible.	<p>La personne ne peut pas embarquer dans l'autobus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. à cause de la marche qu'il faut franchir à l'embarquement; 2. à cause de la zone d'arrêt ou des trottoirs à proximité qui ne sont pas adaptés. 	DM

Numéro	Obstacle	Détails	Types de déficiences
8	L'aménagement de l'autobus ne répond pas à tous les besoins des personnes ayant des déficiences.	<p>La personne :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a de la difficulté à valider son passage; 2. a de la difficulté à discerner les différents objets dans l'autobus; 3. doit circuler en position inversé durant le trajet; 4. est contrainte de voyager dans un environnement bruyant; 5. a de la difficulté à localiser le numéro de l'autobus; 6. n'a pas accès à un espace pour son chien ou son accompagnateur; 7. n'a pas accès à des sièges confortables; 8. a de la difficulté à se relever; 9. a de la difficulté à localiser, atteindre ou actionner les boutons de demande d'arrêt; 10. a du mal à utiliser les accessoires de l'autobus (ouverture des fenêtres, déploiement des sièges strapontin). 	DI, DM, DV, TED, TGSM
9	La structure du terminus rend la circulation piétonne difficile.	La personne doit traverser la rue pour atteindre un autre abribus.	DI, DM, DV, TED, TGSM

Numéro	Obstacle	Détails	Types de déficiences
10	La structure du réseau ne répond pas aux besoins des personnes handicapées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les arrêts d'autobus sont mal situés par rapport aux lieux d'activité. 2. Les lieux d'activité ne sont pas tous desservis par un arrêt. 	DA, DI, DLP, DM, DV, TED, TGSM

B. Obstacles à l'information ou à la communication

Numéro	Obstacles	Détails	Types de déficiences
11	L'information est parfois abstraite.	<p>La personne a du mal à utiliser et comprendre :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'information papier, les cartes par exemple; 2. les outils disponibles sur Internet; 3. les renseignements fournis par le chauffeur. 	DI, TED, TGSM
12	L'information n'est pas disponible sur l'ensemble du réseau.	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information pour localiser un commerce accessible n'est pas disponible sur tout le réseau. 2. À l'arrêt, il n'y a pas d'information disponible. 3. Dans l'autobus, il n'y a pas d'information sur les procédures à suivre pour l'utilisation des appareils d'accessibilité. 4. Dans l'autobus, il n'y a pas de moyen de savoir si son arrêt sera accessible. 	DA, DI, DLP, DM, DV, TED, TGSM

Numéro	Obstacles	Détails	Types de déficiences
13	L'information offerte n'est pas correctement située pour être accessible aux différentes clientèles de personnes handicapées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La position du lecteur optique OPUS ne permet pas d'y voir l'information. 2. L'orientation de l'information aux zones d'arrêts ne permet pas de la consulter (une carte placée derrière un banc, le symbole du fauteuil roulant situé en haut du poteau d'arrêt). 3. La disposition et l'orientation de l'information de l'autobus ne permettent pas de la consulter. 	DM, DV
14	Les messages ne sont pas diffusés sous plusieurs formats ni sous différents médias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information sur papier est difficile à discerner. 2. L'information sur Internet n'est pas disponible dans différents médias. 3. À l'arrêt, l'information sonore et visuelle n'est pas offerte. 4. Dans l'autobus, l'information sonore et visuelle n'est pas offerte. 5. L'information sur le lecteur optique OPUS est difficile à discerner. 6. Il y a peu de moyens techniques (adaptés) pour communiquer avec le RTC. 7. Il est impossible de communiquer directement avec le personnel du service à la clientèle à partir des aubus. 	DI, DM, DV, TED, TGSM

Numéro	Obstacles	Détails	Types de déficiences
15	L'information en temps réel n'est pas disponible.	La personne n'est pas informée : 1. lorsque l'autobus est dévié de son trajet habituel; 2. si un arrêt est déplacé; 3. lors d'une situation d'urgence.	DA, DI, DLP, DM, DV, TED, TGSM

C. Obstacles liés à des politiques ou à des pratiques

Numéro	Obstacles	Détails	Types de déficiences
16	Les besoins des personnes handicapées ne sont pas toujours considérés par le RTC.	Les besoins ne sont pas tous pris en compte dans le développement du réseau.	DA, DI, DLP, DM, DV, TED, TGSM
17	La correspondance entre le STAC et le RTC n'est pas possible.	La personne est contrainte d'utiliser uniquement le STAC.	DI, DM, DV, TED
18	Il n'y a pas d'assistance offerte aux personnes handicapées dans l'utilisation des services du RTC.	1. Il n'y a pas de formation pour le passage du STAC vers le réseau du RTC. 2. Il y a un manque de compétences de la part des personnes handicapées à l'utilisation du transport en commun régulier.	DI, DM, DV, TED, TGSM

D. Obstacles comportementaux

Numéro	Obstacles	Détails	Types de déficiences
19	<p>Les employés du RTC n'ont pas toutes les compétences pour interagir avec les personnes handicapées.</p>	<p>1. Le chauffeur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. anticipe le parcours de la personne qui attend à l'arrêt; b. n'aide pas la personne à valider son titre de transport; c. n'offre pas son aide pour localiser un siège; d. ne considère pas la personne handicapée comme un usager standard; e. touche une personne handicapée sans avoir eu son autorisation; f. n'intervient pas pour faire respecter les droits de la personne; g. est pressé et démontre des signes d'impatience envers la personne handicapée; <p>2. Le personnel du service à la clientèle n'est pas respectueux.</p> <p>3. La personne craint des représailles à l'issue de la formulation d'une plainte.</p> <p>4. La personne est brusquée dans son processus de formulation d'une plainte.</p>	<p>DA, DI, DLP, DM, DV, TED, TGSM</p>

Numéro	Obstacles	Détails	Types de déficiences
20	Les chauffeurs du RTC ne considèrent pas certains besoins des personnes handicapées.	<p>Le chauffeur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. n'immobilise pas l'autobus au même endroit; 2. ne manipule pas adéquatement les appareils d'accessibilité; 3. démarre avant que l'individu ait pris place; 4. conduit l'autobus de manière inadéquate. 	DM, DV
21	Il y a un manque de sensibilisation sur la réalité des personnes handicapées chez les employés des commerces.	<p>Les employés des commerces :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ne considèrent pas la personne handicapée comme un client ordinaire; 2. n'a pas toutes les compétences pour interagir efficacement et convenablement avec la personne handicapée. 	DA, DI, DLP, DM, DV, TED, TGSM
22	Les employés des municipalités installent parfois des équipements sans considérer les besoins des personnes handicapées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les équipements installés sur les zones de travaux de la ville ne permettent pas à toute la population de les utiliser facilement et de façon sécuritaire. 	DM, DV

Numéro	Obstacles	Détails	Types de déficiences
23	<p>Il y a un manque de sensibilisation sur la réalité des personnes handicapées chez les usagers.</p>	<p>Les autres usagers :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ne cèdent pas leur place lorsqu'une personne à mobilité réduite entre dans l'autobus; 2. ne libèrent pas le passage lorsqu'une personne en fauteuil roulant y entre; 3. ne traitent pas la personne handicapée comme un usager à part entière; 4. ignorent les éléments et les espaces qui sont prioritaires aux personnes handicapées; 5. ignorent la signification de la double sonnerie; 6. démontrent de l'impatience par rapport au temps nécessaire pour l'utilisation des appareils d'accessibilité. 	<p>DA, DI, DLP, DM, DV, TED, TGSM</p>