



Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024

Agir ensemble pour l'accessibilité



Ce plan a été rédigé et édité avec le souci d'être accessible au plus grand nombre. C'est pourquoi certains contenus sont transmis sous deux formes : résumés dans des tableaux et des figures synthèses et décrits sous forme textuelle linéaire. Ainsi, il peut être décodé par les systèmes de synthèse vocale.

Mot du président



Rémy Normand

Dans la prochaine décennie, les projets de mobilité transformeront profondément l'agglomération de Québec. Le réseau structurant apportera un nouveau souffle au transport en commun et transformera le paysage urbain. Par-dessus tout, il modifiera sans aucun doute notre manière de vivre la ville, de nous déplacer et d'organiser notre vie quotidienne.

Ces changements très importants doivent bénéficier à l'ensemble de la population. Les personnes handicapées et à mobilité réduite veulent pouvoir s'identifier à ce projet et ultimement en profiter pleinement, sans égard à leurs limitations. Il en va de leur collaboration à la vie collective et de leur épanouissement personnel. L'accessibilité au transport en commun doit favoriser leur participation sociale, une participation dont la société a besoin et qui conditionne la vitalité de nos villes.

Le Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024 poursuit le travail entrepris depuis plusieurs années pour rendre le transport en commun plus accessible. Il s'assure que les projets qui se réaliseront dans la prochaine décennie seront conçus pour être utilisés par le plus grand nombre de citoyens et de citoyennes.

Dans cette perspective, les changements dans l'offre de transport doivent s'inscrire dans une approche de ville inclusive. Ils doivent donner à toutes et à tous la possibilité de participer à sa mesure à la vie de la collectivité.

Mot du directeur général



Alain Mercier

Le Réseau de transport de la Capitale, avec son Plan stratégique 2018-2027, est engagé dans une profonde transformation pour mettre en place une offre de service de mobilité bien intégrée. Cette offre vise à offrir plus d'options et de souplesse au chapitre des déplacements et ce, pour l'ensemble de la population. Au regard de l'accessibilité, décloisonner les offres de transport régulier et adapté, mettre en place un réseau structurant accessible, poursuivre la mise en accessibilité du réseau d'autobus, former à

l'utilisation du transport en commun sont les principaux projets sur la table.

Il va de soi que nous devons profiter de cette transformation pour consolider au sein du RTC l'approche de conception visant une accessibilité universelle. Le travail entrepris dans les années passées pour rendre nos services plus accessibles doit être poursuivi. Mais l'ampleur des chantiers en cours nécessite plus que jamais une vision clairement affirmée et des actions concertées en faveur de l'accessibilité.

La conception universelle doit devenir un réflexe intégré par toutes et tous au sein du RTC, comme le stipule le Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024. Il faut souligner que l'engagement de nos actuels partenaires en accessibilité – des villes, du réseau de la santé et des services sociaux et du milieu associatif des personnes handicapées sera plus que jamais une condition et une garantie pour atteindre notre finalité : faire que plus de personnes handicapées et à mobilité réduite utilisent nos services et puissent ainsi pleinement se réaliser.

Sommaire exécutif

Le dépôt de ce deuxième Plan de développement de l'accessibilité universelle (PDAU) répond à une obligation légale en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Au-delà de l'obligation, le RTC est soucieux de mieux répondre à la diversité des besoins de la population qu'il dessert.

Le RTC s'est engagé depuis plusieurs années dans la mise en accessibilité de ses services au bénéfice de tous. L'amélioration de l'accessibilité du réseau régulier offre de nouvelles possibilités qui s'ajoutent au service déjà offert par le Service de transport adapté de la Capitale (STAC). Plusieurs gestes importants ont été posés et ont permis à plus de personnes d'utiliser les services réguliers. Il reste encore des obstacles à lever pour que les personnes handicapées et à mobilité réduite profitent pleinement, comme le reste de la population, de l'ensemble de ce réseau.

Pour y arriver, le RTC doit poursuivre le travail amorcé pour rendre plus accessibles les services actuellement offerts. Il mise aussi sur un engagement encore plus fort à l'égard de la conception universelle pour que les actions de rattrapage soient chose du passé. Penser l'accessibilité en amont de tout projet doit devenir un réflexe. Ce réflexe doit être partagé par l'ensemble de son personnel, sans égard à la fonction au sein de l'entreprise.

Pour atteindre ses objectifs, le RTC a besoin de l'engagement de ses principaux partenaires en accessibilité. Il les convie à s'engager avec lui pour améliorer la mobilité des personnes handicapées sur le territoire de l'agglomération de Québec.

Le Plan stratégique 2018-2027 du RTC propose de nouvelles orientations. L'offre de service évoluera vers la mobilité intégrée. Pour cela, de nouveaux services verront le jour, comme le transport à la demande, le paiement mobile, le guichet unique, etc. Les services réguliers et adaptés seront de plus en plus complémentaires. Ces transformations, à réaliser avec de nombreux partenaires, devront être faites en respectant les principes de conception universelle.

De grands défis attendent la collectivité de Québec dans la prochaine décennie. Des travaux importants seront entrepris pour implanter le Réseau structurant de transport en commun (RSTC). Le réseau routier et les services du RTC seront perturbés sans aucun doute. L'accessibilité du réseau temporaire mis en place durant les travaux doit être assurée.

Agir ensemble pour créer les conditions pour que plus de personnes handicapées et à mobilité réduite puissent utiliser les services de transport en commun régulier, voilà ce que propose ce deuxième PDAU. Pour cela, le RTC et la collectivité doivent se mobiliser et unir leurs efforts pour rendre les services accessibles : les services actuels, les services pendant les travaux et les futurs services. Ces derniers devront être conçus en tenant compte des principes de conception universelle. Enfin, l'utilisation des services par le plus grand nombre de personnes doit être encouragée. Cela sera possible en faisant mieux connaître notre offre de service accessible, en offrant du soutien à l'utilisation des services et en sensibilisant l'ensemble des personnes au « voyager ensemble ». Ce sont là les grands axes qui structurent ce nouveau plan.

Table des matières

Mot du président	1
Mot du directeur général	2
Sommaire exécutif	3
Introduction	7
1. Production du plan de développement de l'accessibilité	9
1.1 La volonté d'agir	9
1.2 Une démarche mobilisatrice	10
1.3 Une approche actualisée	12
2. Situation actuelle	17
2.1 Le portrait des personnes handicapées et à mobilité réduite	17
2.2 Les services et la clientèle du STAC et du RTC	22
2.3 Les avancées en accessibilité des services réguliers	31
2.4 Les obstacles toujours présents dans les services réguliers	32
3. Prochaine décennie : sous le signe du changement	37
3.1 Un plan stratégique inspirant	37
3.2 Une culture à consolider au sein du RTC	39
3.3 Une collectivité à mobiliser	40
3.4 Un réseau en mutation	41
4. Finalité, impacts visés, axes et objectifs du PDAU	43
4.1 Finalité du PDAU	43
4.2 Vision d'ensemble du PDAU.....	45
5. Plan d'action 2020-2024	51
5.1 Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés.....	51
5.1.1 Axe 1 : Agir sur la culture organisationnelle	51
5.1.2 Axe 2 : Mobiliser la collectivité	52

5.2	Des services de plus en plus accessibles	53
5.2.1	Axe 3 : Agir sur l'accessibilité des services actuels.....	53
5.2.2	Axe 4 : Agir sur l'accessibilité des services pendant les travaux	54
5.2.3	Axe 5 : Agir sur l'accessibilité des services futurs	54
5.3	Des services de plus en plus utilisés	55
5.3.1	Axe 6 : Agir sur l'utilisation des services	55
6.	Gouvernance, mise en œuvre, suivi et reddition	57
	Bibliographie.....	59
Annexe 1	Principes de conception universelle.....	60
Annexe 2	Structure de projet et comités.....	62
Annexe 3	Participation au RTC	65
Annexe 4	Plan d'action du PDAU - Tableau	66

Liste des figures

Figure 1	Évolution des déplacements en transport adapté entre 2010 et 2018 – STAC	23
Figure 2	Part des personnes admises mobiles au STAC dans la population de l'agglomération de Québec selon le groupe d'âge et le handicap – 2016 – STAC.....	24
Figure 3	Évolution du nombre de personnes mobiles par catégorie d'âge – 2007 à 2016 – STAC ...	26
Figure 4	Évolution du nombre annuel moyen de déplacements par personne mobile par catégorie d'âge – 2007 à 2016 - STAC	26
Figure 5	Prévision de croissance des déplacements en transport adapté selon différents scénarios	27
Figure 6	Figure synthèse du plan d'action	44

Liste des tableaux

Tableau 1	Parcours client – Étapes et besoins.....	16
Tableau 2	Répartition des ménages avec et sans personnes handicapées selon le niveau de revenu par ménage	19
Tableau 3	Répartition des ménages avec et sans personnes handicapées selon le nombre de véhicules par ménage	20
Tableau 4	Nombre de personnes admises mobiles et de déplacements annuels par groupe d'âge – 2016 - STAC.....	25
Tableau 5	Vision d'ensemble du PDAU.....	48

Introduction

Ce plan se divise en six sections. La première explique les raisons qui motivent la production d'un tel plan et expose la démarche qui a soutenu son élaboration.

La deuxième section dresse le portrait de la population de l'agglomération et des services de transport régulier et adapté. Elle rend également compte des grands constats sur l'accessibilité des services actuels et sur les obstacles qui persistent.

La troisième section fait la lecture de l'environnement pour la décennie à venir. Cette lecture explique en grande partie les grands axes retenus pour structurer le plan.

La finalité du plan, ses grands axes ainsi que les objectifs qui en découlent font l'objet de la quatrième section.

Le cœur du PDAU, c'est-à-dire le plan d'action, constitue la cinquième section.

Enfin, le PDAU se conclut avec les mesures qui seront mises en place pour suivre le plan et rendre compte de sa réalisation.

1. Production du plan de développement de l'accessibilité

1.1 La volonté d'agir

Le dépôt de ce deuxième Plan de développement de l'accessibilité universelle répond à une obligation légale en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale¹. Il vise à rendre le réseau de transport régulier accessible au plus grand nombre. De cette manière, le RTC offre de nouvelles possibilités aux personnes handicapées et à mobilité réduite qui s'ajoutent au service déjà offert par le Service de transport adapté de la Capitale (STAC).

Un premier plan couvrant la période 2012-2016² a mené à de nombreuses réalisations qui ont amélioré l'accessibilité des services. Un bilan de ces réalisations a été produit en 2017³.

Entre 2016 et 2018, le RTC s'est concentré sur la production de son Plan stratégique

2018-2027. Ce plan comprend des orientations importantes concernant l'évolution du réseau et des services en matière d'accessibilité. Le PDAU 2020-2024 a été élaboré dans la foulée du plan stratégique et s'inscrit dans ses nouvelles orientations.

Mais, au-delà de l'obligation, le RTC est surtout soucieux d'être en phase avec l'évolution de sa collectivité. Une collectivité où les personnes âgées seront de plus en plus nombreuses. Une collectivité formée de personnes aux profils divers où celles qui ont un handicap aspirent, comme les autres, à jouer pleinement leur rôle. Or, la scolarisation, l'épanouissement personnel, l'engagement professionnel ou social, passe par la capacité à se déplacer. Pour cela, plusieurs personnes handicapées comptent sur le transport adapté, la principale option à leur disposition. Cette offre demeure essentielle. Mais en rendant ses services réguliers plus accessibles, le RTC offrira plus d'options et de souplesse aux citoyennes et citoyens de Québec sans égard à leur condition personnelle. La société dans son ensemble en sera gagnante.

L'accessibilité universelle exprime une visée. Pour l'atteindre, les services doivent être conçus de manière inclusive en respectant les principes de conception universelle, décrits à l'annexe 1. Ainsi conçus, pouvant être utilisés de manière autonome, ils

¹ QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Chapitre E-20.1, à jour au 1er juin 2019.

² RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec. Plan de développement 2012-2016*, Québec, Réseau de transport de la Capitale, 2012, 55 p.

³ RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec. Bilan du plan de développement 2012-2016*, Québec, Réseau de transport de la Capitale, 2017, 34 p.

permettent à toutes et à tous de vivre une expérience similaire.

Atteindre cette visée de manière complète, dans tous les cas, pour toutes et tous peut s'avérer difficile. Le transport en commun est un domaine relativement complexe. Des arbitrages sont inévitables. Des positionnements seront pris devant des attentes inconciliables, par exemple quand une solution pour les uns crée un obstacle pour les autres. Le choix des actions devra tenir compte des impacts potentiels sur des personnes aux besoins différents, sur les conditions d'exploitation du service et ses coûts, sur le personnel, etc. et des mesures particulières demeureront sans doute nécessaires.

L'objectif demeure donc de mettre en place la meilleure option dans le contexte du moment pour que les services soient accessibles au plus grand nombre.

La concertation au sein du RTC et avec ses partenaires, entre autres ceux du milieu associatif des personnes handicapées, sera essentielle pour convenir des interventions les plus inclusives à l'intérieur d'un ensemble de possibilités et de contraintes. Les choix devront être bien expliqués à l'interne du RTC comme auprès de la population.

1.2 Une démarche mobilisatrice

L'élaboration du PDAU a débuté à l'été 2018. Un plan de projet a été rédigé pour préciser la démarche pour produire le plan ainsi que le personnel et le temps requis. Ce plan de projet prévoyait également les

mécanismes de concertation avec les partenaires en accessibilité du RTC.

Les principales étapes de production ont été les suivantes :

- rédaction et approbation du plan de projet : juillet – septembre 2018;
- démarrage et mise en place des comités : octobre – novembre 2018;
- production du diagnostic et consultation des partenaires : octobre 2018 – février 2019;
- production du plan d'action : novembre 2018 – juin 2019;
- rédaction, validation et édition du PDAU : mai – octobre 2019;
- élaboration du plan de communication du PDAU : juin - septembre 2019;
- validation et approbation du PDAU : juillet – octobre 2019;
- bilan et clôture du projet : octobre 2019 – janvier 2020;
- diffusion du PDAU : novembre 2019 – juin 2020.

Pour produire le PDAU, trois comités ont été créés : un comité directeur, un comité conseil et un comité de coordination. Le comité conseil a mis à contribution les partenaires en accessibilité : le milieu associatif des personnes handicapées, la Ville de Québec et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN). La composition, de même que les responsabilités des trois comités sont décrites à l'annexe 2. Un conseiller externe, issu du milieu associatif, a également mis son expertise à la disposition du RTC.

Les partenaires ont grandement contribué à la démarche de production du PDAU. Le RTC travaille depuis plusieurs années avec le milieu associatif représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite. Selon les actions à réaliser, le milieu est informé, consulté ou invité à collaborer avec le RTC (voir l'annexe 3). Dans la présente démarche, les partenaires ont été consultés tout au long de la démarche et ont collaboré avec le RTC à l'organisation de la consultation.

En plus de participer à l'organisation de la consultation, les représentants au comité conseil ont émis leurs commentaires sur le diagnostic de l'accessibilité des services. Ils ont contribué à cibler les priorités d'intervention et ont analysé la proposition de plan d'action, notamment ses grands axes.

Les consultations auprès des membres des associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite ont permis de rejoindre plus de trente personnes. Cinq groupes ont été formés et rencontrés en janvier 2019 en groupe de discussion. Ces séances ont mis en présence des personnes ayant des limitations motrices (deux groupes), des personnes ayant des limitations intellectuelles (un groupe), des personnes ayant des limitations visuelles (un groupe) et un dernier groupe de personnes ayant des limitations auditives.

Ces rencontres ont servi à valider le diagnostic élaboré à l'interne avec le soutien du conseiller externe. Des documents ont été transmis aux personnes participantes quelques jours à l'avance. Le contenu des

discussions a été très riche et a grandement soutenu l'élaboration du plan.

La démarche a également été mobilisatrice au sein du RTC. Deux professionnelles ont été en partie dégagées pour coordonner la réalisation et le contenu du plan. Les membres du comité de coordination ont contribué à l'élaboration du contenu. Pour ce faire, ils ont fait appel à leurs collègues.

Un atelier de travail intensif d'une journée a été organisé pour mettre à contribution une vingtaine de collaboratrices et de collaborateurs au contenu. Ceux-ci provenaient des principales directions du RTC concernées par l'accessibilité. Ils ont enrichi le diagnostic sur le plan de la culture organisationnelle et ont discuté du choix des actions.

Enfin, des présentations au sein du RTC ont servi à valider le plan d'action. Le comité approche client, formé de membres du conseil d'administration, ainsi que le comité de direction du RTC ont été rencontrés.

Cette démarche inclusive a eu des effets positifs. En cours de projet, des initiatives ont été prises dans l'esprit des orientations discutées.

En mai 2019, des personnes handicapées ont animé avec du personnel du RTC un kiosque sur l'accessibilité dans le cadre de l'activité « Portes ouvertes » du RTC. Elles ont pu ainsi sensibiliser les membres du personnel et la clientèle du RTC à leur réalité.

Une activité de rappel de la procédure de déploiement de la rampe a été organisée dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Sous forme de compétition, elle a rejoint le personnel chauffeur dans les deux centres de service du RTC. Cette activité a permis de rappeler la procédure et de faire réaliser les impacts lorsqu'elle n'est pas totalement respectée.

Par ailleurs, la démarche a été l'occasion d'une prise de conscience pour le RTC. Les données et les outils actuels sont limités pour mesurer l'accessibilité des services et se fixer des cibles. Il est aussi difficile de mesurer l'effet de ses actions en matière d'accessibilité.

1.3 Une approche actualisée

L'approche du plan 2012-2016 était basée sur la prise en compte des limitations, sur les obstacles et sur la chaîne de déplacement en transport en commun.

Depuis, ces notions ont évolué au RTC. Les types de limitations ont été traités différemment. Dans le contexte propre à l'utilisation du transport en commun, les limitations ont été regroupées en cinq catégories :

- les limitations visuelles;
- les limitations à la communication, y compris les limitations auditives et du langage;
- les limitations à la compréhension et à l'orientation, y compris les limitations intellectuelles, les troubles de santé mentale et du spectre de l'autisme;

- les limitations motrices – avec aide à la mobilité roulante;
- les limitations motrices – nécessitant un siège.

La chaîne de déplacement est devenue le parcours client. La réflexion sur le parcours client, déjà entreprise, a profité de la démarche sur le diagnostic de l'accessibilité des services. Le parcours client a été étudié avec les notions de besoins et de solutions pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Ces changements peuvent sembler mineurs. Ils reflètent cependant une compréhension plus fine de l'expérience des personnes handicapées et à mobilité réduite qui utilisent déjà les services. Ils tiennent aussi mieux compte des facteurs qui amènent certaines personnes à ignorer complètement le transport en commun comme option de déplacement.



Le parcours client : étapes et besoins

Le parcours client est le même pour tous et les besoins de personnes handicapées et à mobilité réduite sont semblables à ceux de l'ensemble de la clientèle. Mais si la façon d'y répondre ne tient pas compte de la

diversité de conditions, des obstacles peuvent être créés. Ces obstacles agissent de manière différente selon les limitations individuelles.

Le parcours client est d'abord décrit textuellement. L'information est reprise dans le tableau 1 qui suit cette description.

Trois grandes étapes découpent le parcours client : avant, pendant et après le déplacement.

- savoir quel autobus prendre, où et à quelle heure;
- considérer les perturbations affectant les services du RTC et les cheminements piétonniers, cyclables, routiers;
- savoir quel titre de transport acheter;
- savoir où acheter un titre de transport;
- accéder au point de vente;
- acheter un titre de transport sans se déplacer.



Avant le déplacement

Il faut :

- envisager de prendre le transport en commun;
- rechercher l'information;
- acquérir les compétences pour utiliser les services;
- acheter un titre (billet ou laissez-passer) dans un point de vente ou sur Internet.

À cette étape, les besoins sont les suivants :

- se sentir bienvenu dans les services du RTC;
- apprendre à utiliser le transport en commun;



Pendant le déplacement

Il faut :

- se rendre à l'arrêt;
- parfois utiliser un Parc-O-Bus;
- parfois faire une correspondance entre deux parcours.

À cette étape, les besoins sont les suivants :

- disposer de cheminements agréables et sécuritaires (piétonniers, cyclables, routiers);
- repérer les arrêts;
- utiliser les Parc-O-Bus;
- gérer les imprévus.



Pendant le déplacement, une fois à la zone d'arrêt

Il faut :

- être sûr d'attendre l'autobus au bon arrêt;
- parfois faire une correspondance entre deux parcours.

À cette étape, les besoins sont les suivants :

- identifier les parcours qui passent à l'arrêt et leur destination;
- connaître l'horaire des prochains passages;
- attendre dans un abribus ou une station tempérée;
- s'asseoir ou s'appuyer en attendant l'autobus;
- être informé des modifications aux services du RTC;
- pouvoir circuler dans un terminus;
- pouvoir gérer les imprévus en cours de déplacement.



Pendant le déplacement, pour utiliser le véhicule

Il faut :

- y monter et en descendre;
- valider son titre de transport ou payer en monnaie;
- y trouver une place;
- s'y sentir bienvenu et en sécurité.

À cette étape, les besoins sont les suivants :

- savoir quel autobus arrive à l'arrêt;
- monter à bord de l'autobus et en descendre à destination;
- valider son titre de transport ou payer en monnaie;
- s'asseoir, se tenir solidement ou se rendre à l'espace fauteuil roulant avant le redémarrage de l'autobus;
- voyager de manière agréable et sécuritaire;
- savoir quand descendre et pouvoir le signifier;
- gérer les imprévus.



Après le déplacement, si une rétroaction est nécessaire

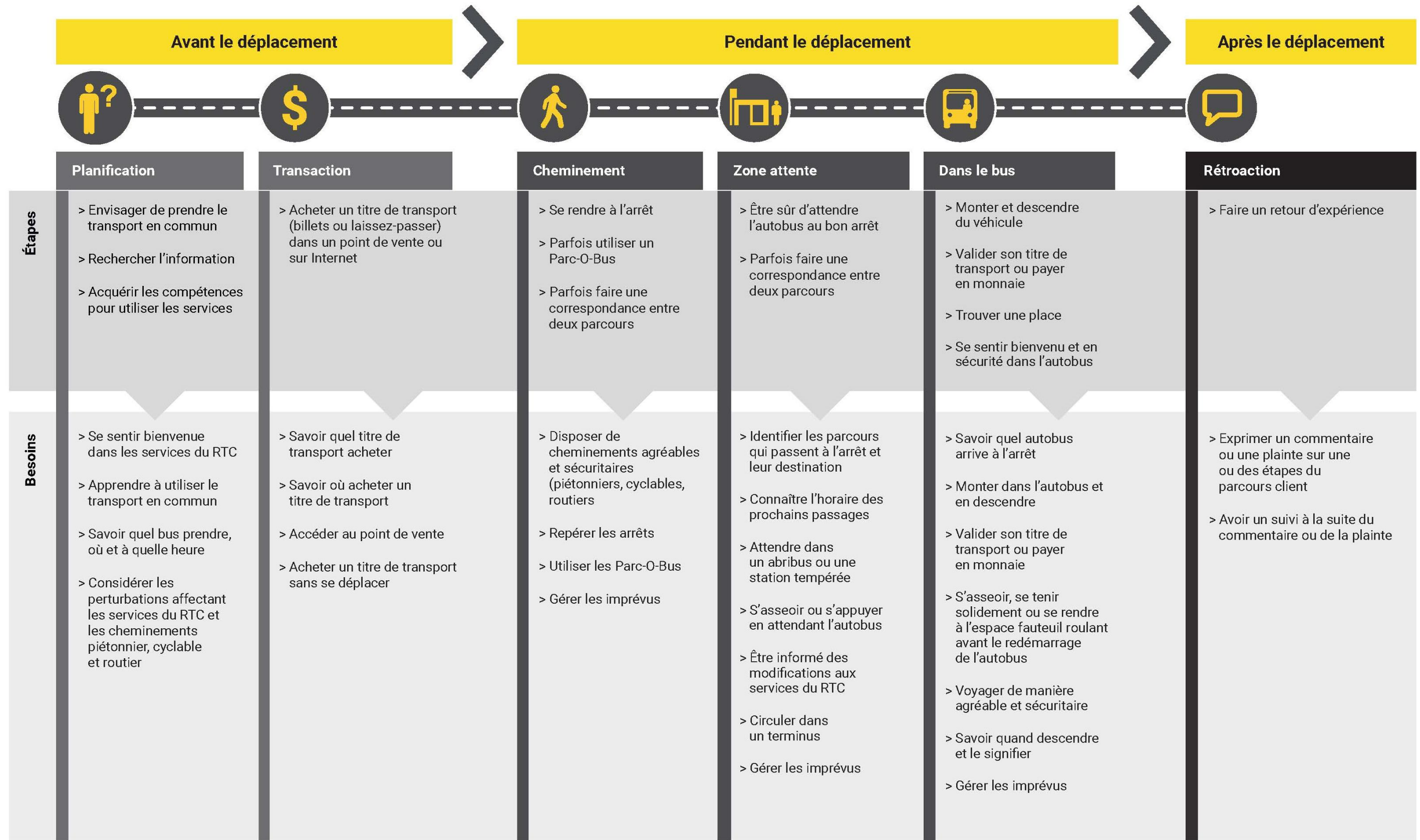
Il faut :

- faire un retour d'expérience.

À cette étape, les besoins sont les suivants :

- exprimer un commentaire ou une plainte sur une ou des étapes du parcours client;
- avoir un suivi à la suite du commentaire ou de la plainte.

Tableau 1 Parcours client – Étapes et besoins



2. Situation actuelle

La prochaine section fait le tour de la situation actuelle. Elle dresse d'abord le portrait des services et de la clientèle du STAC et du RTC. Elle résume ensuite les obstacles encore rencontrés par les personnes handicapées et à mobilité réduite dans l'utilisation des services réguliers du RTC.

2.1 Le portrait des personnes handicapées et à mobilité réduite

Le portrait des personnes handicapées et à mobilité réduite résidant sur le territoire de l'agglomération de Québec repose principalement sur les rapports diffusés par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Celui-ci se base sur les données de Statistique Canada.

L'OPHQ fournit un portrait basé sur les données de 2006 et de 2012⁴. En 2012, parmi les personnes âgées de 15 ans et plus vivant sur le territoire de l'agglomération de Québec :

- 10,2 % vivent avec une incapacité, soit environ 50 000 personnes. Cette proportion est comparable à ce qu'on

retrouve pour l'ensemble de la population québécoise (9,6 %);

- parmi ces personnes, la moitié (51,5 %) vit avec une incapacité sévère ou très sévère;
- les incapacités liées à la douleur, à la mobilité et à la flexibilité sont les trois types d'incapacité les plus répertoriés chez ces personnes.

Le vieillissement anticipé de la population sur le territoire desservi par le RTC augmentera la part de la population ayant une incapacité dans les prochaines décennies.

En effet, le taux de personnes vivant avec une incapacité augmente avec l'âge. Près d'une personne sur quatre âgée de 65 ans et plus (23,8 %, 24 000 personnes) déclare une incapacité. La population de l'agglomération vieillit rapidement. Selon l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), en 2031, les personnes âgées de 65 ans et plus devraient représenter 27,5 % de la population totale. Cette proportion était de 17,6 % en 2011.

Ces données sont pertinentes, mais elles renseignent peu sur la localisation des personnes handicapées et à mobilité réduite sur le territoire et sur leurs besoins en mobilité.

L'Enquête Origine-Destination (l'Enquête O-D⁵) est une autre source de données. Aux cinq ans depuis les années 1970, elle dresse

⁴ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Estimations de population avec incapacité en 2012.*

Région administrative de la Capitale-Nationale, Drummondville, L'Office, 2018, 82 p.

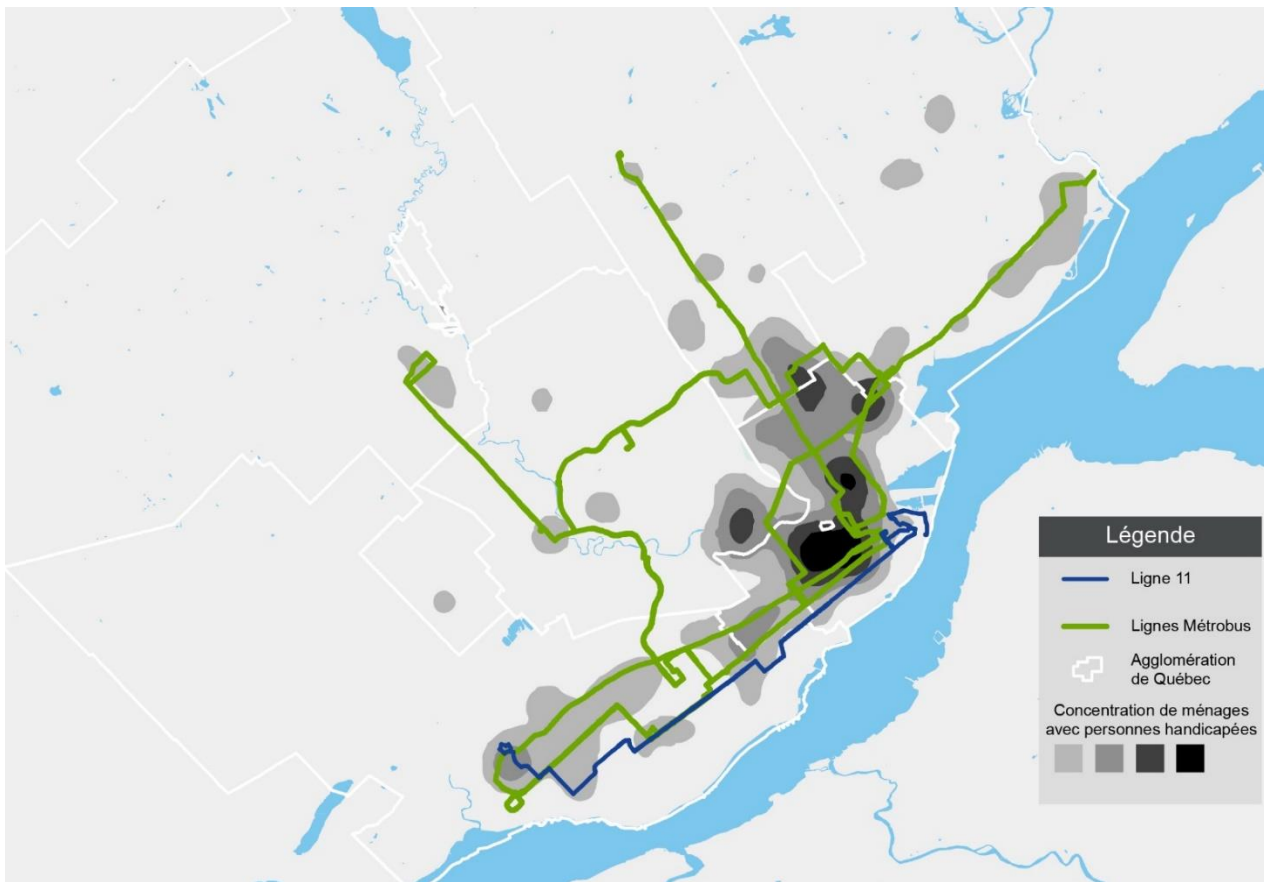
⁵ L'acronyme habituellement utilisé est EOD. Cependant, cet acronyme se lit mal avec le système de synthèse vocale.

le portrait des déplacements sur le territoire de la région de Québec et de Lévis⁶.

Pour la première fois, en 2017, une question a été ajoutée à la suggestion du milieu associatif. Cette question a permis de dénombrer les ménages ayant au moins une personne limitée dans ses déplacements quotidiens en raison d'une incapacité permanente⁷. Cette information est

précieuse, puisqu'il s'agit d'une donnée localisée sur le territoire. Selon les données recueillies, les ménages qui ont déclaré une ou des personnes handicapées ne se localisent pas différemment des autres ménages. Comme pour l'ensemble de la population, ces ménages se concentrent dans les quartiers centraux et à l'intérieur du réseau Métrobus. La carte 1 illustre bien cette réalité.

Carte 1 Diffusion des ménages avec personne handicapée – Agglomération de Québec



Source : Enquête O-D 2017 Région Québec-Lévis, données non expansionnées

⁶ MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC et autres. *Enquête Origine-Destination 2017 Région Québec-Lévis. La mobilité des personnes dans la région de Québec-Lévis. Volet Enquête-ménages. Faits saillants*, Québec, Mai 2019, 2019, 61 p.

⁷ La question était libellée ainsi : Y a-t-il dans votre ménage une ou des personnes avec une incapacité physique ou intellectuelle permanente qui la ou les limite dans ses/ leurs déplacements quotidiens?

Ces données nous fournissent également un portrait sommaire de cet échantillon de ménages. Cependant, elles ne permettent pas d'en évaluer le nombre réel⁸.

Le profil des ménages avec personnes handicapées limitées dans leurs déplacements

L'Enquête O-D a rejoint un échantillon de 23 537 ménages sur le territoire de l'agglomération de Québec. De ce nombre, 1 332 ont déclaré compter au moins une personne handicapée. Cela représente un peu plus d'un ménage sur vingt (5,7 %). Ce nombre peut apparaître faible en comparaison des données de l'OPHQ. Il s'explique par la question posée, très restrictive. L'Enquête O-D n'a recensé que les personnes qui, en raison de leur incapacité, sont limitées dans leurs déplacements quotidiens. Dans la suite de cette section, le terme personne handicapée

désigne donc une personne limitée dans ses déplacements quotidiens en raison d'une incapacité permanente.

Au total, 2 686 personnes vivent dans un ménage où il y a au moins une personne handicapée. La presque totalité des ménages rejoints (96 %) compte une seule personne handicapée (1 253 ménages) et la moitié de ceux-ci (43,3 %) ne comptent qu'une personne. Près de 550 personnes handicapées limitées dans leurs déplacements vivent donc seules. Le nombre de ménages de deux personnes, toutes deux handicapées, est faible parmi ceux rejoints par l'Enquête O-D (25 ménages).

Les ménages avec personnes handicapées sont plus petits que les autres rejoints par l'Enquête O-D. Les premiers comptent en moyenne deux personnes et les seconds, 2,23.

⁸ Toutes les autres données de l'EOD font l'objet d'une pondération en fonction du sexe, de l'âge et du secteur géographique. Le profil démographique et la localisation résidentielle expliquent certains comportements comme les déplacements. Cette méthode ne peut s'appliquer aux personnes handicapées et à mobilité réduite puisqu'il s'agit d'un état et non pas d'un comportement. Les données présentées ici pour l'agglomération de Québec sont calculées sur les ménages rejoints avant pondération. Elles diffèrent donc des données pondérées présentées dans les *Faits saillants*.

Tableau 2 Répartition des ménages avec et sans personne handicapée selon le niveau de revenus par ménage



Revenus annuels	Avec personne handicapée		Sans personne handicapée	
	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 30 000 \$	403	(30,3 %)	2 669	(12,1 %)
De 30 000 à 59 999 \$	311	(23,3 %)	4 779	(21,6 %)
De 60 000 à 89 999\$	155	(11,6 %)	4 028	(18,2 %)
90 000 \$ et plus	127	(9,5 %)	6 061	(27,4 %)
Refus/Ne sait pas	333	(25,2 %)	4 608	(20,8 %)
Total	1 332	(100,0 %)	22145	(100,0 %)

Source : EOD 2017, Région Québec-Lévis, données non expansionnées

Tableau 3 Répartition des ménages avec et sans personne handicapée selon le nombre de véhicules par ménage



Véhicules	Avec personne handicapée		Sans personne handicapée	
	Nombre	%	Nombre	%
Aucun véhicule	536	(40,2 %)	2 609	(11,8 %)
1 véhicule	547	(41,1 %)	10 449	(47,2 %)
2 véhicules	190	(14,3 %)	7 411	(33,5 %)
3 véhicules et plus	59	(4,4 %)	1 676	(7,6 %)
Total	1 332	(100,0 %)	22 145	(100,0 %)

Source : EOD 2017, Région Québec-Lévis, données non expansionnées

Les ménages avec personnes handicapées sont moins fortunés que les autres. Près du tiers (30,3 %, 403 ménages) ont un revenu inférieur à 30 000 \$ par année, comparativement à 12,1 % chez les autres. Moins d'un ménage sur dix (9,5 %, 127 ménages) dispose d'un revenu de plus de 90 000 \$. Cette proportion est de 27,4 % chez les ménages sans personne handicapée. Notons qu'une forte proportion de personnes a refusé de répondre à cette question.

Les ménages avec personne handicapée rejoints par l'Enquête O-D sont également moins motorisés. Quatre sur dix (40,2 %, 536 ménages) n'ont pas de véhicule et quatre autres (41,1 %, 547 ménages) disposent d'un seul véhicule privé. En comparaison, 11,8 % des autres ménages ont un seul véhicule et 47,2 % en ont deux.

La situation est plus critique pour les personnes handicapées et à mobilité réduite habitant seules. Huit personnes handicapées vivant seules sur dix, soit 433 personnes, ont déclaré ne pas avoir de véhicule. Et parmi ces personnes sans véhicule, plus de la moitié (55 %) a des revenus inférieurs à 30 000 \$⁹.

Le profil des personnes handicapées limitées dans leurs déplacements

Sur les 1 335 personnes handicapées rejoints par l'Enquête O-D dont l'âge a été déclaré, 79 % ont 50 ans et plus. Ce

pourcentage est de 48 % chez les autres personnes interviewées.

La proportion des personnes handicapées de 15 ans et plus qui possède un permis de conduire est faible, soit 29 %. Elle est de 90 % chez les autres personnes rejoints par l'Enquête O-D.

Parmi les personnes handicapées rejoints, plus de la moitié (52 %), soit 712 personnes, ne se sont pas déplacées la veille de l'enquête. Ce pourcentage n'est que de 16 % chez les autres personnes de l'agglomération.

Ces personnes font également en moyenne moins de déplacements par jour. Elles font 2,7 déplacements quotidiens, comparativement à 3,3 déplacements pour la population en général.

Les raisons de se déplacer diffèrent. Les personnes handicapées et à mobilité réduite sont en proportion moins nombreuses à déclarer des déplacements pour motifs travail et étude (26 %) en comparaison avec les autres personnes (57 %). Elles sont plus nombreuses à déclarer les déplacements pour motif santé (15,8 % contre 3,5 %).

Enfin, les personnes handicapées n'utilisent pas les modes de déplacement dans les mêmes proportions que la population générale. Moins nombreuses à avoir un permis de conduire et accès à un véhicule, elles sont plus rarement conductrices d'une automobile (20,5 % comparé à 57,2 %).

⁹ L'échelle des revenus du ménage commence à 30 000 \$ et moins. On peut penser que les revenus des personnes handicapées vivant seules n'atteignent pas tous le maximum de l'échelle.

Elles se déclarent plus souvent comme passagères à bord d'une automobile (27 % comparé à 15,2 %). Elles disent marcher un peu plus que la population générale (12,7 % comparé à 10,5 %) et prendre le transport en commun régulier, un peu moins (9,4 % comparé à 10,4 %). Sans surprise, le cinquième d'entre elles disent utiliser le transport adapté, un service réservé aux personnes qui se qualifient.

En résumé, les ménages avec personnes handicapées de l'agglomération de Québec rejoints par l'Enquête O-D en 2017 sont répartis sur l'ensemble du territoire. Leur profil est cependant très différent, entre autres sur le plan de la mobilité. Ces ménages, plus petits, disposent de moins de ressources financières. Ils sont moins nombreux à disposer d'un véhicule. Les personnes handicapées, au sein de ces ménages, sont nettement plus âgées. Elles sont peu nombreuses à détenir un permis de conduire. Elles se déplacent moins que la population générale et ont davantage besoin d'être véhiculées par d'autres, soit en automobile, en transport adapté ou en transport en commun régulier.

2.2 Les services et la clientèle du STAC et du RTC

Les services de transport en commun régulier du RTC desservent le territoire de

l'agglomération de Québec. L'agglomération inclut les territoires des villes de Québec, de L'Ancienne-Lorette et de Saint-Augustin-de-Desmaures. Les services de transport adapté sont offerts par le Service de transport adapté de la Capitale (STAC), un organisme sans but lucratif. Le STAC ne transporte que les personnes qui se qualifient pour recevoir ses services.

Les services du STAC

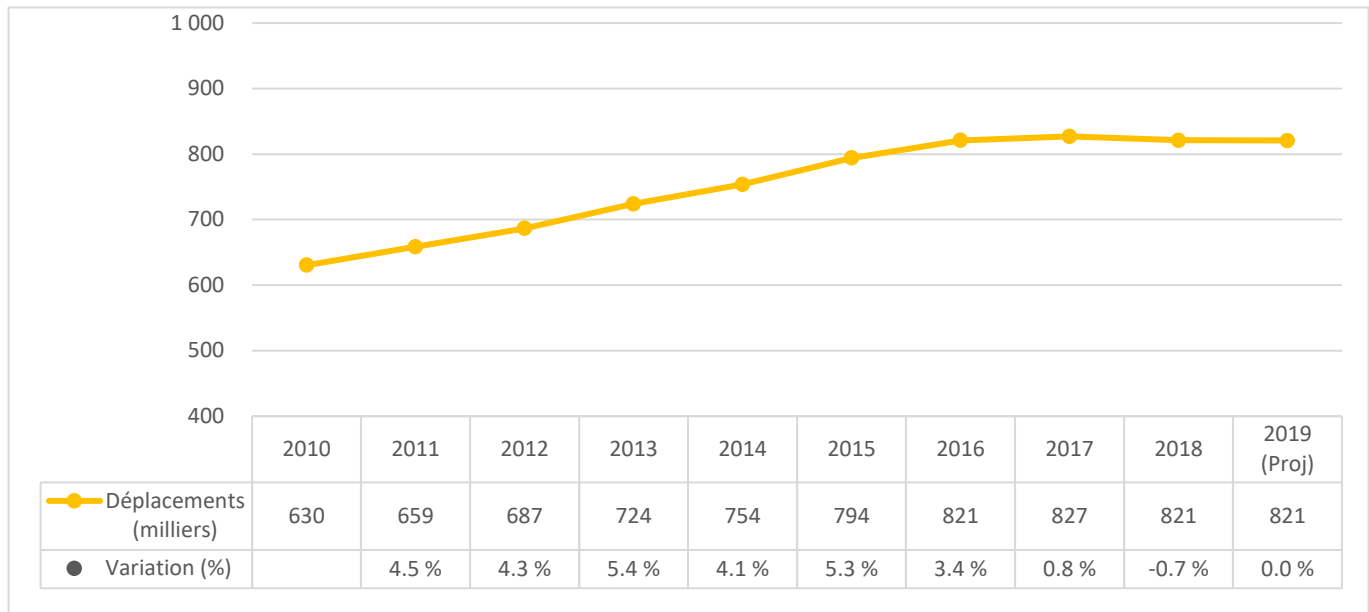
Le STAC emploie 41 employés, dont plus de la moitié travaille à la réservation du service et au contrôle. Il offre des services de transport à la demande aux personnes admissibles, selon les critères fixés par le ministère des Transports du Québec (MTQ)¹⁰.

En 2018, les trois quarts des déplacements (73 %) étaient faits à bord de taxis réguliers. Les autres déplacements se répartissaient à peu près également entre taxis adaptés (13 %) et minibus (14 %).

Le STAC faisait plus de 630 000 déplacements en 2010. En 2018, il a effectué 820 600 déplacements. Le nombre de déplacements en transport adapté a donc augmenté de 30 % entre 2010 et 2018. Avant 2017, le nombre de déplacements augmentait autour de 4 % d'une année à l'autre. Depuis 2017, il est demeuré à peu près constant.

¹⁰ MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Politique d'admissibilité au transport adapté*, Gouvernement du Québec, 1998, 40 p.

Figure 1 Évolution des déplacements en transport adapté entre 2010 et 2018 – STAC



Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce ralentissement. Des facteurs internes et externes peuvent influencer la demande. Des analyses devront être faites pour expliquer la stagnation observée ces dernières années

La clientèle du STAC

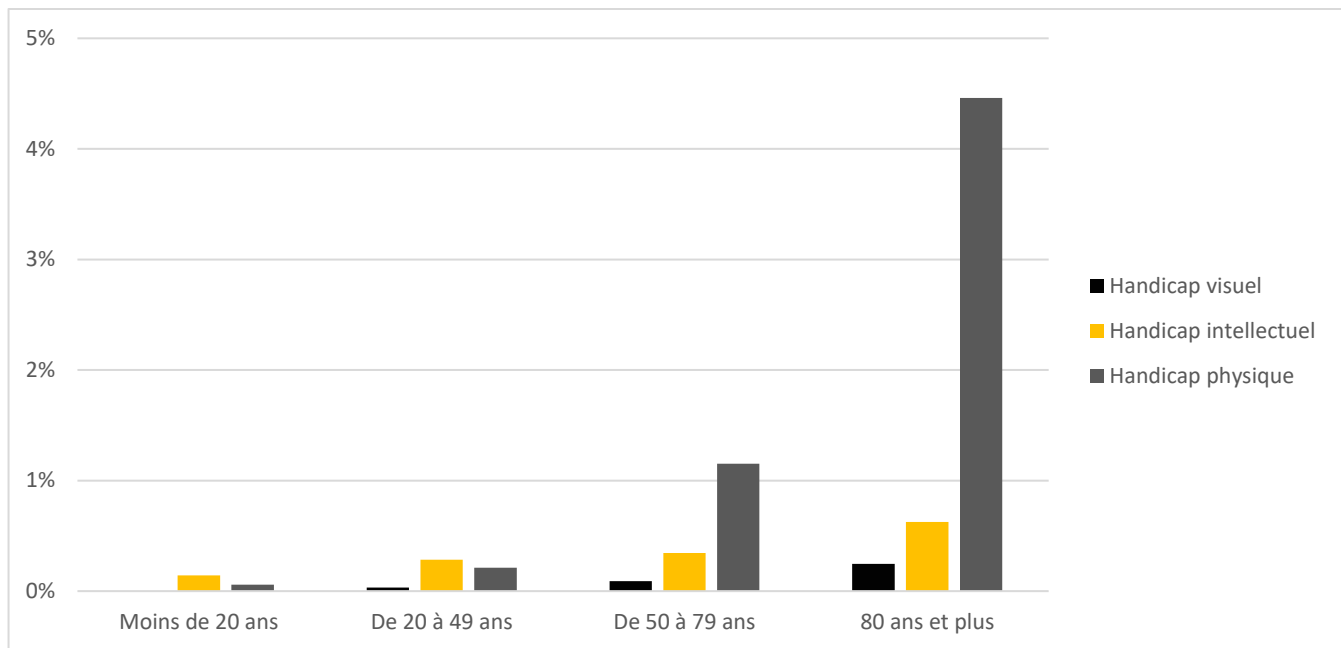
Les données du Service de transport adapté de la Capitale permettent de connaître le profil des personnes utilisant ses services.

Les deux tiers des personnes admises au STAC ont une limitation locomotrice (67 %). Un peu moins du tiers ont une limitation intellectuelle (29 %). Les personnes ayant une limitation visuelle représentent 5 % des clients du STAC.

Une analyse du STAC a été effectuée en préparation du plan stratégique du RTC. Elle a permis de dresser le portrait de sa clientèle en 2016 et de son évolution depuis 2007. L'analyse s'est concentrée sur les personnes admises au STAC considérées mobiles. Les clients mobiles sont ceux qui se sont effectivement déplacés avec le STAC¹¹.

¹¹ Les personnes inscrites au STAC n'utilisent pas toutes les services. Certaines ne se déplacent plus.

Figure 2 Part des personnes admises mobiles au STAC dans la population de l'agglomération de Québec selon le groupe d'âge et le handicap – 2016 – STAC



La figure 2 montre que plus elles sont âgées, plus la part des personnes utilisant les services du STAC dans la population augmente. Les clients de moins de 20 ans représentent moins de 0,2 % de la population de leur âge. Les personnes de plus de 80 ans utilisant les services du STAC représentent plus de 5 % des gens du même âge dans la population.

Peu importe le groupe d'âge, les personnes avec des limitations intellectuelles utilisant le STAC représentent moins de 0,3 % de la population du même âge jusqu'à l'âge de 80 ans. Elles comptent pour 0,6 % des personnes de 80 ans et plus. Les limitations physiques apparaissent comme la principale raison de la croissance des admissions au STAC avec l'avancée en âge.

Tableau 4 Nombre de personnes admises mobiles et de déplacements annuels par groupe d'âge – 2016 – STAC

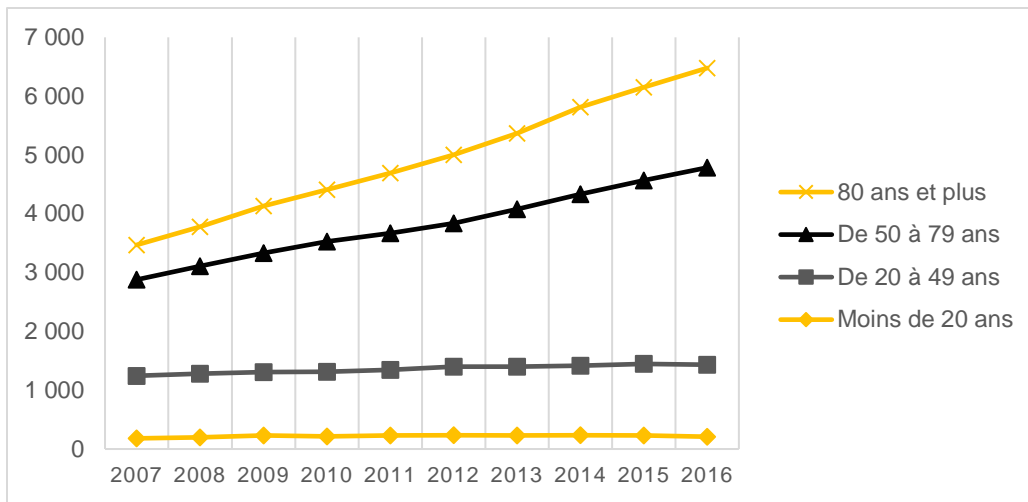
Groupe d'âge	Personnes admises mobiles		Déplacements	
	Nombre	(%)	Nombre	(%)
Moins de 20 ans	208	(3,2 %)	15 281	(1,9 %)
De 20 à 49 ans	1 223	(18,8 %)	306 784	(38,1 %)
De 50 à 79 ans	3 354	(51,6 %)	401 178	(49,8 %)
80 ans et plus	1 693	(26,0 %)	81 981	(10,2 %)
Inconnu	27	(0,4 %)	885	(0,1 %)
Total	6 505	(100,0 %)	806 109	(100,0 %)

En 2016, les 6 505 personnes mobiles au STAC ont effectué plus de 806 100 déplacements.

Les personnes de moins de 20 ans représentent une très faible part de la clientèle du STAC (3,2 %) et font peu de déplacements (1,9 %). Les personnes de 20 à 49 ans comptent pour un peu moins de

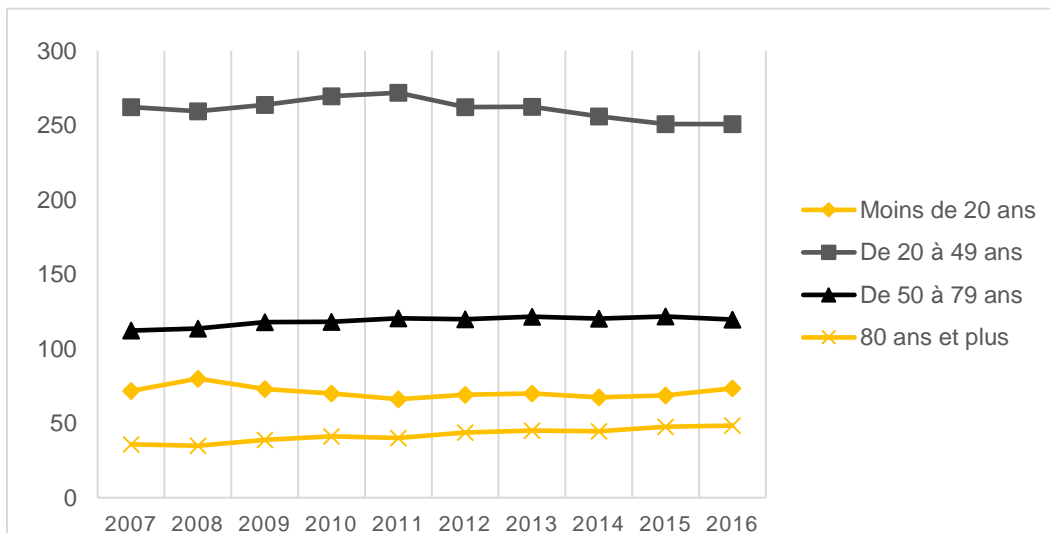
20 % de la clientèle, mais elles font presque 40 % des déplacements. Les personnes âgées de 50 à 79 ans représentent un peu plus de la moitié des personnes admises et elles font presque la moitié des déplacements totaux. Le quart des personnes admises ont 80 ans et plus, mais elles ne font que 10 % des déplacements totaux.

Figure 3 Évolution du nombre de personnes mobiles par catégorie d'âge – 2007 à 2016 – STAC



Entre 2007 et 2016, le nombre de personnes de moins de 50 ans utilisant les services du STAC est demeuré stable. La croissance de l'utilisation des services du STAC est donc expliquée principalement par l'augmentation des personnes âgées de 50 ans et plus, entre autres des personnes de plus de 80 ans.

Figure 4 Évolution du nombre annuel moyen de déplacements par personne mobile par catégorie d'âge – 2007 à 2016 - STAC



Entre 2007 et 2016, le nombre annuel de déplacements selon les groupes d'âge est demeuré plutôt stable. Les personnes de 20 à 49 ans sont celles qui se déplacent le plus. Elles font plus de 250 déplacements par année.

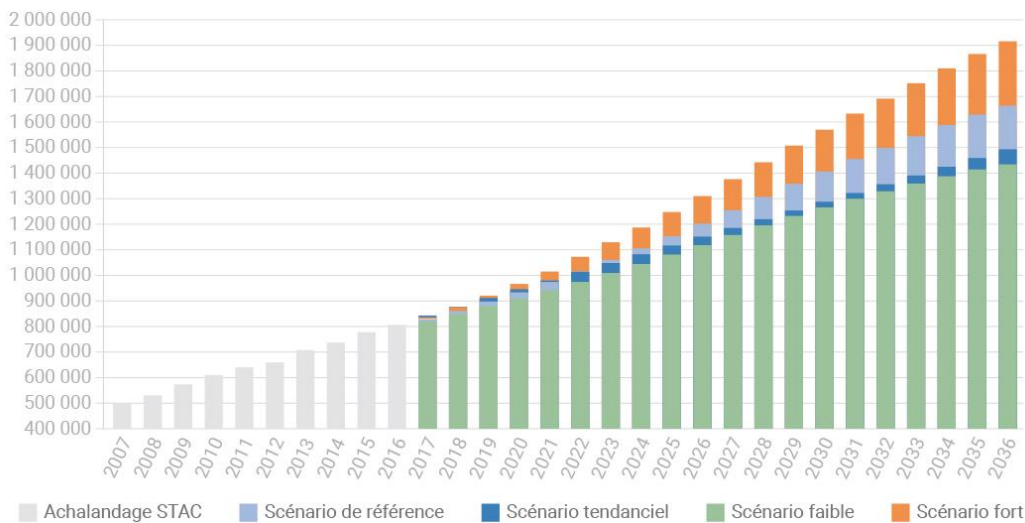
Les personnes de 50 à 79 ans font en moyenne 120 déplacements en 2016 au lieu de 112 en 2007. Les personnes aux deux extrêmes de la pyramide des âges sont celles qui se déplacent le moins dans une année avec le STAC. En 2016, les jeunes de moins de 20 ans font en moyenne 73 déplacements par année. Les personnes de 80 ans et plus font en moyenne 48 déplacements en 2016, 10 de plus qu'en 2007.

En résumé, les personnes qui utilisent le plus les services du STAC sont celles en âge de travailler. La clientèle du STAC est

en augmentation constante, en grande partie en raison du vieillissement de la population et de l'apparition des limitations physiques. Les personnes âgées se déplacent moins en moyenne. Mais comme elles sont plus nombreuses parmi la clientèle, une légère augmentation du nombre annuel de déplacements dans cette catégorie d'âge a un effet à la hausse sur l'utilisation du STAC.

Sur la base de cette donnée et des prévisions démographiques de l'ISQ, le RTC a fait des projections de la demande selon différentes hypothèses, qu'on appelle des scénarios.

Figure 5 Prévision de croissance des déplacements en transport adapté selon différents scénarios



Le scénario de référence rend compte de l'augmentation observée des déplacements faits en transport adapté de 2007 à 2016. Il ne tient donc pas compte du ralentissement observé depuis 2017 qui dépend peut-être du contexte. Les prochaines années permettront de vérifier cette explication.

Trois scénarios de croissance future sont ensuite présentés en considérant l'évolution de la population et de sa répartition entre les groupes d'âge d'ici 2036.

Le scénario tendanciel poursuit la croissance observée entre 2007 et 2016 au même rythme jusqu'en 2036. Le scénario faible est basé sur des prévisions de croissance de la population plus faibles. Le scénario fort considère une croissance plus forte.

Selon ces quatre scénarios, en 2036 le nombre de déplacements en transport adapté pourrait atteindre entre 1 300 800 déplacements pour le scénario tendanciel et 1 923 700 déplacements pour le scénario fort.

Le transport adapté demeurera un service essentiel pour certaines personnes. Cependant, une plus grande accessibilité du transport régulier peut offrir plus de souplesse aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Elle peut aussi diminuer la pression sur la demande en transport adapté.



Les services du RTC

En 2018, le RTC a effectué 32,3 M de déplacements¹². Il a rejoint 155 000 clients différents chaque mois.

Avec plus de 1 600 employés, dont plus de 900 chauffeurs, et un parc de près de 600 autobus, le RTC offre des services sur plus de 850 km de réseau. Les autobus parcourent plus de 27 millions de kilomètres et desservent six terminus, 21 stations tempérées, 21 Parc-O-Bus et plus de 4 500 arrêts.

La presque totalité de la population (98 %) habite à moins de 500 mètres d'un arrêt. Le réseau actuel couvre bien le territoire avec sa gamme de services.



Le réseau Métrobus : 6 parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant, à haute fréquence sur voies réservées (800, 801, 802, 803, 804 et 807), tous desservis par des autobus articulés, à l'exception du Métrobus 803. Ce réseau dessert les principaux axes de déplacement de l'agglomération et génère 60 % de l'achalandage total.

¹² Basé sur le nombre de montées payantes effectuées sur le réseau, c'est-à-dire excluant les correspondances.



Le réseau leBus : 57 parcours, un service de proximité qui couvre le territoire et assure la liaison entre les quartiers résidentiels et les pôles d'activité. Il permet également d'atteindre le réseau Métrobus. Ces parcours génèrent 29 % de l'achalandage total. Le parcours 11 est accessible aux personnes en fauteuil roulant.



Les services eXpress : 58 parcours desservant les trois pôles majeurs d'activité. Les parcours 200 (25 parcours) se destinent à la colline Parlementaire; les parcours 300 (19 parcours) desservent l'Université Laval et les cégeps du secteur Sainte-Foy; les parcours 500 (14 parcours) se déplacent vers le secteur du boulevard Laurier. Ces services comptent pour 11 % de l'achalandage total.

Les parcours Métrobus et leBus donnent accès à un service qui couvre entièrement la journée et la semaine. Les services eXpress sont offerts en semaine, principalement pendant les périodes de pointe. Ils permettent aux résidents de se déplacer

efficacement entre les secteurs de banlieue et les pôles d'activité centraux.



Le RTC met à la disposition de la population divers outils d'information. Ces outils reposent de plus en plus sur les technologies numériques. L'implantation de Nomade temps réel, un système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs, a augmenté l'accès à l'information.

Les clients disposent de plusieurs canaux pour s'informer des services et planifier leurs déplacements en temps réel :

- le site en ligne donne toute l'information requise sur les services. Il reçoit 160 000 visites/mois. Les comptes de réseaux sociaux Facebook et Twitter rejoignent 21 600 abonnés;
- les personnes disposant d'un téléphone intelligent s'informent durant leur déplacement. Elles utilisent l'application mobile (202 000 téléchargements), visitent le site en ligne (146 000 visites/mois) ou demandent des horaires par SMS (23 300 demandes/mois);

- de l'information en temps réel est rendue disponible à certains arrêts avec 52 écrans d'information (38 écrans statiques et 14 écrans tactiles) et 62 bornes d'information. Autrement, des affiches trajet horaire sont disposées dans quelques 1 000 arrêts de même que des plans du réseau et des plans de localisation des arrêts dans les terminus.

Des canaux plus traditionnels sont toujours en place. Les deux centres d'information, localisés au centre-ville (rue Saint-Joachim) et au centre administratif (rue des Rocailles), ont reçu plus de 56 600 visites, la majorité sur la colline Parlementaire. Le service d'information téléphonique a reçu près de 140 600 appels.



La clientèle du RTC

Le RTC évalue sa clientèle à 155 000 personnes différentes par mois. Les femmes sont en proportion plus nombreuses à utiliser le transport en commun (54 %) que les hommes (46 %). Les trois quarts des clients n'ont pas d'enfant de moins de 18 ans à la maison. La moitié possède un véhicule. Une forte proportion (46 %) habite les arrondissements de La Cité-Limoilou et Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge¹³.

Les personnes sur le marché du travail comptent pour plus de la moitié des

utilisateurs du RTC (55 %). La proportion des personnes retraitées et aux études est semblable (19 % et 18 %).

Les personnes âgées de 16 à 34 ans représentent 44 % de la clientèle. La proportion des personnes âgées de 35 à 64 ans est semblable (41 %).

Les personnes de 65 ans et plus, quant à elles, représentent 15 % de la clientèle du RTC. Elles effectuent 8 % des déplacements réalisés par le RTC.

Il est plus difficile d'avoir un portrait des personnes handicapées et à mobilité réduite utilisant les services réguliers du RTC. Le déploiement de la rampe, s'il était signalé, permettrait de comptabiliser les montées d'une personne en fauteuil roulant.

Autrement, rien ne permet de distinguer une personne avec une limitation motrice mineure, une limitation visuelle, auditive ou intellectuelle des autres passagers et, donc, de les dénombrer.

Le RTC doit se donner les moyens de mieux connaître les personnes handicapées et à mobilité réduite sur le territoire du RTC et leurs besoins. Il doit disposer des données et des outils pour évaluer les impacts des actions sur l'accessibilité des services, leur utilisation par les personnes handicapées et à mobilité réduite et l'expérience vécue par ces dernières.

¹³ LÉGER MARKETING. *Étude des clientèles actuelles et potentielles du RTC*, Réseau de transport de la Capitale, 2018, 46 p.

2.3 Les avancées en accessibilité des services réguliers

Le diagnostic résumé ici met à jour celui réalisé dans le bilan du Plan de développement 2012-2016. Il reprend les éléments de l'étude réalisée par le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS) en 2016. Il a été bonifié en 2018-2019 avec un exercice d'autoévaluation réalisé avec le conseiller externe. Enfin, ce diagnostic a été validé par le comité conseil et avec la tenue de groupes de discussion.

L'amélioration la plus visible et la plus significative des dernières années est la mise en accessibilité partielle du réseau régulier de transport collectif aux personnes en fauteuil roulant. En 2019, sept parcours sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, soit les parcours les plus achalandés (réseau Métrobus) et le parcours 11. Le pourcentage de stations accessibles va de 36 % à 90 % selon le parcours.

Les avancées suivantes ont été également soulignées :

- le maintien et l'évolution des mécanismes de concertation avec le milieu associatif des personnes handicapées :
 - les liens de confiance avec les intervenants concernés ont été entretenus et renforcés. L'implication des gens du milieu dans l'élaboration et la réalisation d'activités et de projets y a contribué.
- l'application des principes de conception universelle dans les projets majeurs a permis des avancées significatives, très appréciées par les personnes handicapées et à mobilité réduite :
 - Nomade temps réel (annonces sonores à certaines stations, à l'ouverture des portes et à bord, écrans statiques et dynamiques à certaines stations, outils mobiles);
 - nouvelle gamme d'abribus;
 - infrastructures de Destination Sainte-Foy (campus de l'Université Laval) mises en place avec la voie réservée Robert-Bourassa (zones d'arrêts, stations tempérées, cheminements piétonniers).
- l'élaboration d'un guide de design des infrastructures qui encadre notamment les pratiques dans une approche de conception universelle;
- l'amélioration de certains services au bénéfice des personnes ayant des limitations, spécialement :
 - le lancement d'OPUS en ligne, qui permet d'acheter des laissez-passer sans se déplacer;
 - l'installation de nouveaux panneaux d'arrêt plus accessibles;
 - cinq nouveaux parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant (Métrobus 802, 803, 804, 807 et parcours 11). Ajoutés aux Métrobus 800 et 801, ces parcours dispensent 41 % des heures totales de service en 2018 et réalisent un peu plus de 60 % des déplacements totaux sur le réseau;

- depuis juin 2019, les quadriporteurs compacts sont acceptés à bord des autobus articulés.
- l'intégration de la notion d'accessibilité universelle à la formation initiale du personnel chauffeur ainsi qu'en formation continue;
- une plus grande prise en compte des besoins de personnes ayant des limitations dans certaines activités (ex. : information à la clientèle lors de perturbations, séances publiques d'information, activité Portes ouvertes, etc.).

De manière générale, les principes de conception universelle sont perçus à l'interne du RTC comme une manière de mieux faire les choses. Ils améliorent l'expérience client. Enfin, la participation des partenaires de l'accessibilité du RTC augmente la qualité des réalisations. Développer une compréhension commune des obstacles et des solutions, de même que tester de nouveaux outils, demandent du temps et des ressources. Mais les résultats en valent certainement la peine.

2.4 Les obstacles toujours présents dans les services réguliers

Le diagnostic s'est centré sur le parcours client et a permis d'identifier les principaux irritants encore rencontrés par les personnes handicapées et à mobilité réduite dans l'utilisation des services réguliers du RTC. Les groupes de discussion ont permis de valider et de bonifier ce diagnostic.

Dans cette section, les obstacles sont associés aux personnes qui en sont le plus affectées. La plupart d'entre eux a cependant été soulignée par tous les groupes.



Avant le déplacement

Les efforts faits par le RTC pour rendre ses services plus accessibles seraient mal connus. Un accent plus grand devrait être mis pour rendre l'accessibilité plus visible auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Réaliser pour la première fois toutes les actions nécessaires pour faire un déplacement pose un défi à tout nouvel utilisateur. Ces défis sont encore plus importants pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. L'analyse du parcours client avec des personnes ayant diverses limitations a fait ressortir la méconnaissance des outils disponibles pour planifier et réaliser un déplacement. Le besoin de se familiariser avec l'environnement « autobus » avant même de l'essayer a été souligné.

Le RTC n'offre pas de formation à l'utilisation du transport en commun. Le réseau de la santé et des services sociaux le fait. Mais, selon les personnes rencontrées, cette offre serait peu connue, insuffisante et inégale

selon les types de limitation. Un accompagnement serait nécessaire pour encourager plus de personnes handicapées et à mobilité réduite à utiliser les services réguliers du RTC.

En résumé, avant même de se déplacer, il faut savoir que le transport en commun est accessible pour soi. Il faut être confiant d'être capable de faire le déplacement.



Pendant le déplacement

Le cheminement vers l'arrêt et de l'arrêt vers la destination finale demeure une source majeure d'obstacles. La qualité et la largeur insuffisantes des trottoirs, la présence de mobilier urbain, les détours en cas de travaux, etc. nuisent à l'accessibilité du transport en commun¹⁴.

La situation se détériore pendant l'hiver. Les trottoirs glacés, les amoncellements de neige aux intersections, les bancs de neige devant les zones d'arrêt : se rendre à l'arrêt devient un parcours du combattant. Cela est vrai pour tout le monde, mais encore plus pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Sans surprise, des personnes en fauteuil roulant qui utilisent les

services réguliers l'été se rabattent sur le transport adapté l'hiver pour une partie ou la totalité de leurs déplacements.



Les personnes avec des déficiences visuelles apprécient Nomade temps réel avec ses annonces sonores à l'arrêt, à l'ouverture des portes et à bord des autobus. Par contre, les problèmes suivants sont mentionnés :

- la localisation du bouton d'annonce sonore est variable d'une zone d'attente à l'autre. Le manque d'uniformité nuit au repérage;
- il serait difficile d'entendre l'annonce du parcours et de sa destination quand l'ouverture des portes ne se fait pas devant les personnes en attente, par exemple dans les grands terminus ou quand la zone d'arrêt ne peut pas être respectée (train d'autobus);
- Alice, la voix de Nomade temps réel à bord des autobus, ne serait pas toujours assez forte pour l'entendre dans le brouhaha. Le nom des arrêts ne serait pas toujours intelligible. Et l'annonce serait parfois décalée, ce qui empêche

¹⁴ Un documentaire produit à Québec par le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale et diffusé en 2019, fait la démonstration des obstacles rencontrés par les personnes en fauteuil roulant dans leurs déplacements. Voir FRASER, Pierre. *À mobilité réduite*, [Vidéo en ligne], 2019. Repéré au <https://www.youtube.com/watch?v=m8KaBLZ5sNc>.

de signaler à temps le désir de descendre;

- se repérer à bord de l'autobus serait difficile quand l'aménagement intérieur varie d'une série d'autobus à l'autre.



Les personnes avec des déficiences motrices, notamment les personnes en fauteuil roulant, apprécient les parcours Métrobus, tous accessibles. Les premières années de déploiement de l'accessibilité ont permis des avancées rapides et importantes en ciblant ces parcours aux forts achalandages. Cependant, selon les personnes et les groupes associés à la démarche, le nombre de parcours accessibles demeure insuffisant. Le rythme de mise en accessibilité doit augmenter. On demande que le RTC respecte les engagements de son récent plan stratégique et rende les nouveaux parcours Métrobus et intermédiaires accessibles aux personnes en fauteuil roulant dès leur mise en service.

Le déploiement de nouveaux parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant a effectivement ralenti dans les dernières années. Dédier des véhicules munis d'une rampe à des parcours précis requiert plus d'autobus, plus de personnel chauffeur et une gestion particulière du garage. Le pourcentage de véhicules munis d'une rampe fonctionnelle dont dispose le RTC (47 % en 2019) est actuellement

insuffisant pour limiter ces coûts supplémentaires.

De plus, la mise en accessibilité des zones d'arrêt a été réalisée en fonction de circonstances opportunes. Sans plan de déploiement convenu, le nombre d'arrêts accessibles a peu augmenté sur les parcours accessibles. Certaines correspondances demeurent impossibles en fauteuil roulant.

Plusieurs lieux, y compris des générateurs de déplacements importants, disposent d'une zone d'arrêt accessible dans une seule direction.

Le renouvellement du parc véhicules avec des autobus accessibles sera complété en 2027. Les limites d'affectation de véhicules diminueront progressivement d'ici là.

D'autres problèmes sont mentionnés par les personnes en fauteuil roulant :

- l'agenouillement de l'autobus ne serait pas offert systématiquement devant les personnes qui pourraient en bénéficier. On dit qu'il est malaisé de le demander quand on sent qu'on ralentit le service;
- n'avoir qu'un espace fauteuil roulant à bord rendrait complexes et longs les déplacements à deux;
- la charge à bord, surtout aux périodes de pointe, rendrait difficile la montée quand elle ne l'empêche pas tout simplement;

- le déploiement de la rampe ne semblerait pas bien maîtrisé par l'ensemble du personnel chauffeur. La rampe ne serait pas toujours en condition d'être déployée. Certains chauffeurs laisseraient percevoir leur contrariété devant la nécessité de la déployer.



Les personnes avec des déficiences intellectuelles, quant à elles, apprécient Nomade temps réel qui les sécurise beaucoup dans leurs déplacements. Ces personnes sont plus sensibles à tout ce qui vient perturber le service. Le déplacement temporaire des arrêts lors de travaux ou d'événements, par exemple, les déstabilise.



Enfin, les personnes avec limitation auditive apprécient aussi Nomade temps réel, en particulier les panneaux d'annonce des prochains passages à l'arrêt et dans l'autobus. Elles sont cependant inquiètes lorsque des perturbations de service arrivent à bord des autobus. Elles n'ont pas accès aux explications et aux directives comme les

autres passagers. Elles souhaiteraient pouvoir lire sur les lèvres des chauffeurs quand ceux-ci répondent à leur question. Finalement, les problèmes suivants sont communs à tous les groupes :

- l'expérience du déplacement dépend en grande partie de l'attitude du personnel chauffeur et des autres passagers;
- conscientes de demander un service supplémentaire – agenouiller l'autobus, déployer la rampe, répondre à une question, etc. , inquiètes de ralentir le service, les personnes handicapées et à mobilité réduite ont souvent le sentiment de déranger. Elles ne se sentent pas toujours bienvenues à bord;
- laisser monter en premier une personne en fauteuil roulant, céder son siège à une personne âgée, ne pas intimider une personne avec une limitation intellectuelle, etc., devraient devenir des comportements spontanés;
- la charge à bord ou la surcharge sont une source de stress. Quand elles ont le choix, les personnes handicapées et à mobilité réduite se déplacent en dehors des périodes de pointe. Le chauffeur est plus disponible, des sièges à l'avant sont libres, on entend mieux Alice, se déplacer à l'intérieur du bus et en débarquer se fait plus facilement;

- le style de conduite du chauffeur a un impact. Repartir en douceur pour permettre aux gens d'atteindre un siège sans perte d'équilibre est apprécié.



Après le déplacement

Les personnes handicapées et à mobilité réduite font appel au centre contact client avant le déplacement, pour planifier leur déplacement. Elles le contactent également lorsqu'elles ont une plainte ou un commentaire à formuler sur le service reçu.

Elles ont besoin plus souvent, plus que les autres, d'un contact en direct avec une personne.

Enfin, comme à bord de l'autobus, certaines personnes handicapées et à mobilité réduite ne se sentent pas bien accueillies au moment de leur démarche.

3. Prochaine décennie : sous le signe du changement

3.1 Un plan stratégique inspirant

Le RTC a produit son nouveau Plan stratégique 2018-2027¹⁵. Ce plan a été approuvé par l'agglomération de Québec et la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ). Diffusé en juin 2018, il oriente le développement du transport régulier et du transport adapté pour les dix prochaines années.

La mobilité intégrée : un changement majeur

Le plan stratégique du RTC veut transformer l'offre en mobilité sur le territoire de l'agglomération. Il vise l'implantation de la mobilité intégrée.

L'offre de transport en commun sur le territoire de l'agglomération de Québec évoluera donc, avec les projets suivants :

- l'implantation du nouveau réseau. Celui-ci sera organisé autour de trois lignes desservies par le tramway (une ligne) et

le trambus (deux lignes). Il comprendra de nouveaux parcours Métrobus. Les correspondances se feront dans quatre pôles d'échanges multimodaux;

- le développement du transport en commun à la demande. Cette formule sera offerte à l'ensemble de la population. Elle complètera les services à parcours et à horaires fixes;
- le décloisonnement des offres de transport en commun régulier et adapté. Avec la plus grande accessibilité du réseau régulier, les personnes handicapées et à mobilité réduite pourront faire des déplacements qui combinent le transport à la demande en véhicule adapté et le transport régulier.

L'offre en mobilité sera plus diversifiée. Les services alternatifs en complément du transport en commun seront renforcés ou développés. Des services existants, comme l'autopartage, l'auto en libre-service, le taxi, prendront plus d'ampleur. Le transport à la demande individuel de type taxi, le vélo en libre-service, par exemple, s'ajouteront progressivement. Des fournisseurs différents pourraient être responsables de ces offres. Le RTC, responsable de la bonne intégration des modes, devra assurer le respect des critères d'accessibilité.

Les technologies soutiendront ces nouveaux services et leur utilisation. À terme, une plateforme unique permettra de réaliser

¹⁵ RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Au cœur du mouvement. Plan stratégique 2018-2027*, Québec, Réseau du transport de la Capitale, 2018, 164 p.

l'ensemble des actions nécessaires pour préparer un déplacement sur le territoire.

Le RTC doit s'assurer que ces nouveaux services et outils de communication et de transaction soient conçus de manière à être accessibles au plus grand nombre. Ceux et celles qui sont limités dans l'utilisation des outils de communication et de transaction connectés devront avoir accès à d'autres options.

L'accessibilité universelle au cœur du plan stratégique

Dans le plan 2018-2027, l'accessibilité universelle est intégrée à l'ensemble du document. Elle devient un des éléments incontournables de l'évolution de l'offre de service du RTC.

Concernant l'accessibilité universelle, les orientations du plan se résument ainsi¹⁶ :

- concevoir les lignes de tramway et de trambus en respectant les principes de conception universelle;
- pour le réseau d'autobus :
 - assurer l'accessibilité des nouveaux parcours Métrobus et intermédiaires dès leur mise en service;
 - rendre progressivement l'ensemble du réseau leBus accessible.
- assurer l'accessibilité des services complémentaires éventuellement offerts par d'autres fournisseurs que le RTC;
- assurer l'accessibilité des moyens de communication et de transaction

(paiement et validation des titres), y compris l'éventuel guichet unique.



La section 5.5 du plan stratégique est dédiée aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Elle annonce la volonté de décroiser les offres de service du transport régulier et du transport adapté. Le transport adapté demeure pour répondre aux besoins saisonniers (déplacements en hiver) et aux besoins des personnes ne pouvant pas se déplacer autrement. Mais en tenant compte de la diversité des besoins dans la conception du réseau et des services futurs, les personnes handicapées et à mobilité réduite auront accès à plus d'options et de souplesse pour se déplacer.

Le nouveau plan stratégique engage résolument le RTC sur le plan de l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Certains facteurs, entre autres les travaux majeurs pour le tramway, peuvent influencer cette feuille de route. Les prochaines années seront cruciales pour préciser et planifier la mise en accessibilité progressive du réseau, en particulier pour les personnes en fauteuil roulant. Comme on l'a vu (carte 1), les ménages ayant une personne limitée dans ses déplacements quotidiens sont concentrés à l'intérieur de la zone centrale de l'agglomération. Cette concentration sera

¹⁶ L'offre de service aux personnes handicapées et à mobilité réduite ne faisant pas l'objet d'une section distincte dans le plan, les orientations n'y sont pas libellées exactement de cette manière.

parmi les critères considérés pour l'amélioration de l'accessibilité du réseau.

3.2 Une culture à consolider au sein du RTC

Le RTC vivra, dans les prochaines années, une importante transformation. Des projets majeurs sont sur la table : le déploiement d'un réseau structurant de transport en commun, l'électrification de son parc de véhicules, l'implantation de la mobilité intégrée. Le personnel en place vivra des défis stimulants et exigeants. De nouvelles personnes seront embauchées pour contribuer à ces développements.

Cette période de transformation offre une belle occasion de faire évoluer la culture d'entreprise. Il faut la saisir pour consolider les acquis concernant l'accessibilité des services et aller encore plus loin.

Dans la dernière décennie, des gestes importants ont été posés pour rendre les services du RTC plus accessibles. Les personnes en fauteuil roulant peuvent aujourd'hui se déplacer sur le réseau Métrobus. Ce réseau permet d'atteindre les institutions d'enseignement, les centres hospitaliers, plusieurs bureaux d'arrondissement, les principaux centres commerciaux. L'ensemble des personnes handicapées et à mobilité réduite peut compter sur des services d'information plus accessibles.

Ces avancées sont importantes. Elles ont été possibles grâce à la collaboration du milieu associatif et d'intervenants du réseau de la santé et à la détermination de

membres du personnel sensibilisés aux enjeux d'accessibilité. Mais ces améliorations demeurent encore limitées aux yeux des principales personnes concernées. Certains changements des dernières années auraient même nui à l'accessibilité des services, selon certaines.

Pour aller plus loin et réaliser la vision du plan stratégique, la volonté, déjà présente, doit être portée par la totalité du personnel. Les changements dans les prochaines années doivent être faits en considérant toujours l'accessibilité. Cette préoccupation doit devenir un réflexe. Ce réflexe doit être adopté par tous, de la haute direction aux personnes en contact direct avec la clientèle, en passant par tous ceux qui conçoivent les services.

Tout doit être fait pour que les mouvements de personnel cadre, professionnel, technique et opérationnel soient sans effet sur la continuité et la constance dans les actions.

Cette culture doit s'appuyer sur une meilleure connaissance de la réalité des personnes handicapées et à mobilité réduite. Un suivi plus serré des actions réalisées et de leur impact sur l'accessibilité des services et leur utilisation doit être fait sur une base régulière. L'évolution de la culture organisationnelle doit également faire l'objet d'une évaluation.



3.3 Une collectivité à mobiliser

Pour assurer l'accessibilité aux services de transport en commun, le RTC doit pouvoir compter sur ses partenaires, en particulier les villes de l'agglomération.

La réduction des obstacles existants, la conception sans obstacle, la sensibilisation du personnel du RTC et de la population passent par une étroite collaboration avec les personnes handicapées et à mobilité réduite. Cela demande aussi de travailler avec les associations qui les regroupent et les représentent.

Meilleure compréhension des services offerts, formation et accompagnement à l'utilisation des services, bonnes conditions de déplacement sur la chaussée, en hiver comme en été, accueil bienveillant des autres utilisateurs, etc, le RTC a besoin de ses partenaires pour rendre ses services accessibles.

Le degré de collaboration est déjà fort entre le RTC et les associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Il s'agit de systématiser ces collaborations pour respecter la capacité de ces groupes, les consulter au bon moment et s'assurer de travailler avec des personnes aux profils diversifiés.

Le RTC travaille également avec le réseau de la santé et des services sociaux. Il sollicite l'équipe en accessibilité universelle de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ). Les cliniciens des programmes de réadaptation en déficience physique le soutiennent pour rendre ses services plus accessibles. Le RTC collabore aux recherches du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS). Ces travaux portent sur l'accès aux différentes dimensions de la ville, dont les moyens de se déplacer pour les personnes ayant des incapacités.

La Ville de Québec et le RTC collaborent depuis plusieurs années pour améliorer l'accessibilité des services. Ces collaborations touchent l'aménagement des zones d'arrêt, la planification des travaux, la mise en place de détours lorsque requis et l'entretien hivernal de la chaussée et des trottoirs. Des réflexions sont en cours pour améliorer le déneigement et l'aménagement de la chaussée. La Ville de Québec a elle aussi un plan d'action pour faire de Québec une ville pour tous¹⁷.

¹⁷ VILLE DE QUÉBEC. *Québec, une ville pour tous! Plan d'action 2017-2020 pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités*, Ville de Québec, 2017, 32 p.

Du côté des villes de L'Ancienne-Lorette et de Saint-Augustin, les collaborations demandent à être renforcées. Le RTC souhaite travailler de concert avec ces deux municipalités pour offrir aux personnes handicapées et à mobilité réduite un service uniforme sur l'ensemble du territoire desservi. Ces deux municipalités ont également adopté des plans d'accessibilité¹⁸.

Mais pour atteindre les objectifs de chacun de la manière la plus efficace, les efforts de tous doivent converger. Le RTC devra préciser et formaliser, avec ses principaux partenaires, les collaborations attendues, les résultats visés, les mécanismes de coopération et les canaux de communication.



3.4 Un réseau en mutation

Le PDAU 2020-2024 sera réalisé dans un contexte unique dans l'histoire du RTC. Les prochaines années seront consacrées à la préparation d'un vaste chantier. Avant de disposer d'un réseau structurant accessible, efficace et confortable, la population de

Québec sera exposée à des travaux majeurs sur le réseau routier municipal.

Les principaux parcours Métrobus, les parcours actuellement accessibles aux personnes en fauteuil roulant, seront perturbés. Un réseau de mitigation, un réseau temporaire, sera mis en place le temps des travaux. La clientèle du RTC sera exposée aux inconvénients de la situation.

Les personnes ayant des limitations sont davantage vulnérables aux perturbations. Certaines ne peuvent utiliser des cheminements discontinus ou de piètre qualité. D'autres auront besoin de plus d'information et d'accompagnement pour refaire leurs repères et continuer à se déplacer avec le réseau régulier.

Le RTC, en collaboration avec le Bureau du réseau structurant de transport en commun devra accorder une très grande importance à l'accessibilité de ce réseau de mitigation. Il devra bonifier son service pour informer et accompagner l'ensemble de sa clientèle pour qu'elle vive au mieux ces années de travaux et de perturbations.

¹⁸ L'ANCIENNE-LORETTE, Ville de. *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020*, L'Ancienne-Lorette, 2019, 16 p.; VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES. *Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées*, St-Augustin-de-Desmaures, 2018, 19 p.

4. Finalité, impacts visés, axes et objectifs du PDAU

Pour déterminer la finalité, les grands axes et les objectifs du PDAU, le RTC a tenu compte des éléments décrits jusqu'à maintenant :

- les orientations du plan stratégique;
- son degré de maturité organisationnelle sur le plan de l'accessibilité;
- le degré d'accessibilité de ses services;
- les défis des prochaines années;
- les propositions du comité conseil et des personnes rejointes par la consultation ciblée;
- les propositions du personnel associé à la démarche.



4.1 Finalité du PDAU

Le PDAU 2020-2024 a pour finalité d'augmenter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Pour atteindre cette finalité, le plan retient six axes d'intervention regroupés sous trois impacts majeurs.

Pour voir le RTC et la collectivité plus mobilisée pour l'accessibilité, il faut agir sur la culture organisationnelle (axe 1) et mobiliser la collectivité (axe 2).

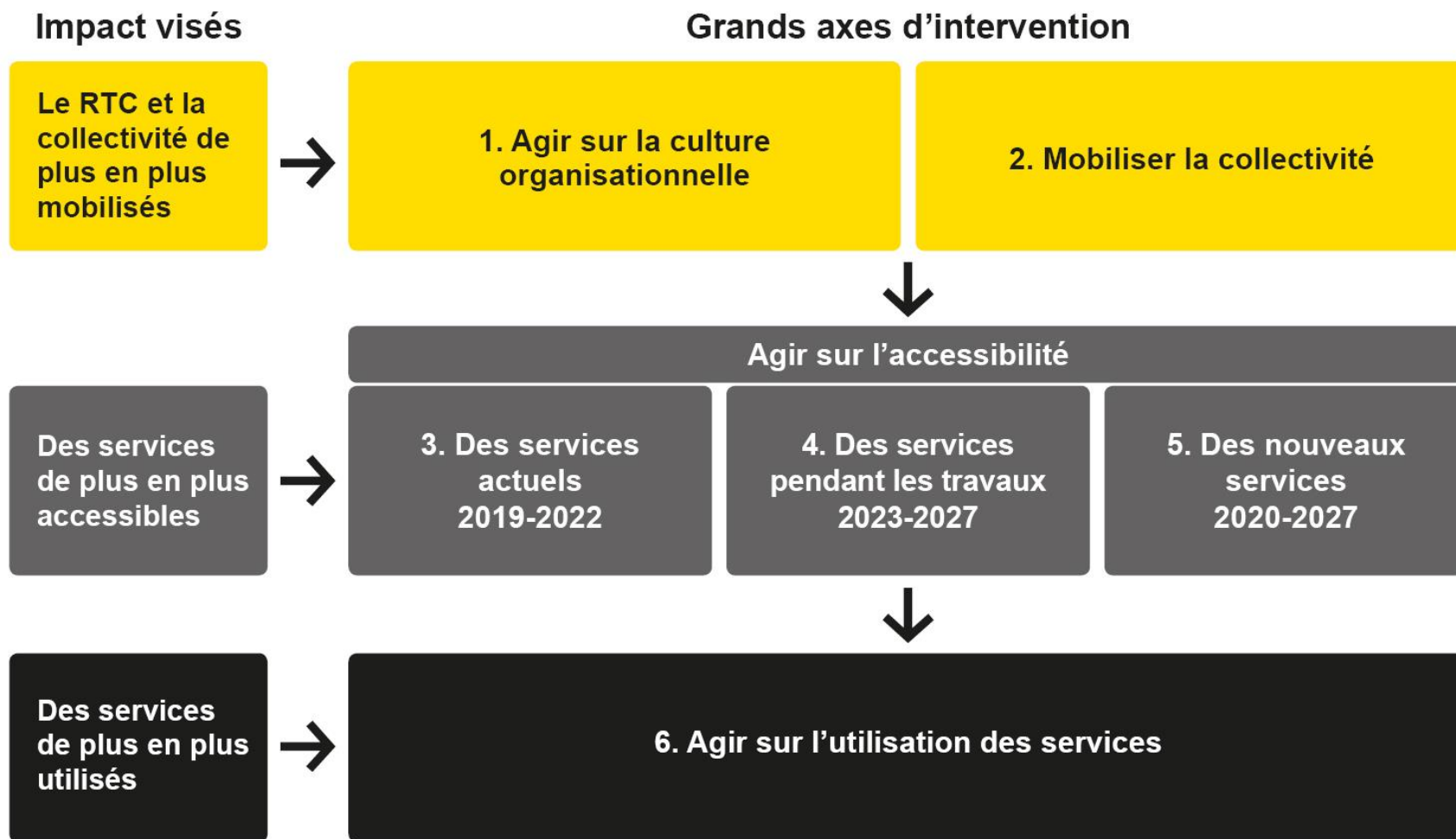
Pour des services de plus en plus accessibles, il faut agir sur l'accessibilité des services actuels (axe 3), des services pendant les travaux (axe 4) et des nouveaux services (axe 5).

Enfin, pour des services de plus en plus utilisés, il faut agir sur l'utilisation des services (axe 6).

La figure 6 illustre la structure du plan d'action.

Figure 6 Figure synthèse du plan d'action

Finalité : Augmenter l'utilisation du TC régulier par les personnes handicapées et à mobilité réduite



4.2 Vision d'ensemble du PDAU

La vision d'ensemble résume les constats ayant mené au choix des axes. Elle précise l'approche et le public cible de chacun d'eux et les objectifs visés. Ce contenu est d'abord décrit textuellement et repris dans le tableau 5.



Impact 1 : Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés en faveur de l'accessibilité

Les axes 1 et 2 visent cette mobilisation.

Axe 1 Agir sur la culture organisationnelle

Principaux constats : la conception universelle pratiquée au RTC demande à être davantage portée à tous les échelons, y compris par le conseil d'administration, et être mieux intégrée dans les décisions et les pratiques professionnelles. Elle doit être basée sur une meilleure connaissance de la réalité des personnes handicapées et à mobilité réduite et de la performance du RTC.

Approche : faire évoluer l'organisation de manière à ce que la conception universelle

devienne un réflexe pour tous. Miser sur des actions qui touchent la culture organisationnelle et la reddition de comptes.

Public cible: le personnel du RTC.

Grands objectifs :

- 1.1 mobiliser l'ensemble de l'organisation;
- 1.2 soutenir et outiller le personnel;
- 1.3 mieux connaître les personnes handicapées et à mobilité réduite et leur rapport au transport en commun;
- 1.4 mesurer les effets du PDAU;
- 1.5 suivre la réalisation du PDAU.

Axe 2 Mobiliser la collectivité

Principaux constats : le RTC a besoin d'un engagement ferme de ses partenaires pour réaliser ses engagements. Les attentes, la nature et les processus de partenariat doivent être précisés et formalisés.

Approche : convenir des partenariats pour concevoir sans obstacle ou pour les réduire et pour favoriser l'utilisation du transport en commun. Préciser les processus et les mécanismes de partenariat.

Public cible: les partenaires en accessibilité du RTC : villes de l'agglomération, Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) et milieu associatif des personnes handicapées.

Grand objectif :

- 2.1 préciser les canaux et les mécanismes de collaboration avec les partenaires en accessibilité.



Impact 2 : Des services de plus en plus accessibles.

Les axes 3, 4 et 5 visent à rendre les services plus accessibles.

Axe 3 Agir sur l'accessibilité des services actuels

Principaux constats : des améliorations notables ont été apportées à l'accessibilité des services. Mais des irritants demeurent qui limitent l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Approche : réduire les obstacles persistant dans l'utilisation des services déjà accessibles. Viser des actions de court terme ayant un effet direct sur la clientèle et permettant des gains rapides. Agir en priorité sur les obstacles qui empêchent certaines personnes d'utiliser le service (intensité) ou qui touchent des personnes avec des limitations diverses (transversalité).

Public cible : clientèle actuelle et potentielle du RTC.

Grands objectifs :

- 3.1 améliorer la qualité des annonces sonores et leur accès;
- 3.2 améliorer les conditions de montée à bord et de descente des autobus;
- 3.3 améliorer l'entretien des zones d'arrêt;
- 3.4 travailler avec les villes pour l'amélioration du cheminement vers les arrêts;
- 3.5 améliorer l'accessibilité des arrêts pour les personnes en fauteuil roulant lors de détours de parcours.

Axe 4 Agir sur l'accessibilité des services pendant les travaux

Principaux constats : les travaux perturberont le service. Les mesures de mitigation et les ajustements au service doivent viser la meilleure accessibilité des services.

Approche : réduire les obstacles dans l'utilisation du service. Préparer le maintien de l'accessibilité des services en vue des travaux. Faire en sorte que les mesures de mitigation permettent l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Public cible : utilisateurs et utilisatrices des services du RTC.

Grands objectifs :

- 4.1 maximiser l'accessibilité du réseau de mitigation;
- 4.2 assurer une information clientèle accessible pendant la période des travaux.

Axe 5 Agir sur l'accessibilité des nouveaux services

Principaux constats : le futur réseau et les nouveaux services prévus dans le plan stratégique doivent être conçus en respectant les principes de conception universelle. La totalité du parc de véhicules sera accessible aux personnes en fauteuil roulant en 2027 : le maximum de zones d'arrêt devra être accessible.

Approche : intégrer la conception sans obstacle à l'ensemble des processus de réalisation des futurs services. Planifier le déploiement des parcours accessibles. Les deux premières années du plan serviront à définir les stratégies et les processus. Les années suivantes seront consacrées aux interventions.

Public cible : clientèle actuelle et potentielle du RTC.

Grands objectifs :

- 5.1 rendre le réseau accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite d'ici 2027;
- 5.2 assurer l'accessibilité des futurs outils transactionnels et informationnels au plus grand nombre de personnes;
- 5.3 adapter le service à la clientèle à l'évolution de l'offre de service.



Impact 3 : Des services de plus en plus utilisés

L'axe 6 vise à soutenir l'utilisation des services

Principaux constats : connaître les services accessibles en transport en commun, apprivoiser leur utilisation et se sentir bien accueilli sur le réseau sont nécessaires à une plus grande utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite. Des actions particulières sont requises pour amener les personnes handicapées et à mobilité réduite à faire plus de déplacements en transport en commun.

Approche : réduire les obstacles à l'utilisation du transport en commun régulier en agissant sur la capacité des personnes handicapées et à mobilité réduite et sur les attitudes et les comportements des autres passagers.

Public cible : clientèle actuelle et potentielle du RTC.

Grands objectifs :

- 6.1 informer de l'accessibilité des services;
- 6.2 former les personnes handicapées et à mobilité réduite à l'utilisation du transport en commun régulier;
- 6.3 sensibiliser la clientèle.

Tableau 5 Vision d'ensemble du PDAU

Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés		
	Axe 1 - Agir sur la culture organisationnelle	Axe 2-Mobiliser la collectivité
Principaux constats – diagnostic	La conception universelle demande à être davantage portée à tous les échelons, y compris par le conseil d'administration, mieux intégrée dans les décisions et les pratiques professionnelles, basée sur une meilleure connaissance de la réalité des personnes handicapées et à mobilité réduite et de la performance du RTC.	Le RTC a besoin d'un engagement ferme de ses partenaires pour réaliser ses engagements. Les attentes, la nature et les processus de partenariat doivent être précisés et formalisés.
Approche	Évolution organisationnelle pour que la conception universelle devienne un réflexe. Actions axées sur la culture organisationnelle et la reddition de compte.	Partenariats pour concevoir sans obstacle, les réduire et favoriser l'utilisation du transport en commun. Processus et mécanismes de partenariat.
Public cible	Personnel du RTC.	Partenaires en accessibilité : villes de l'agglomération, Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN) et milieu associatif des personnes handicapées.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 mobiliser l'ensemble de l'organisation; 1.2 soutenir et outiller le personnel; 1.3 mieux connaître les personnes handicapées et à mobilité réduite et leur rapport au transport en commun; 1.4 mesurer les effets du PDAU; 1.5 suivre la réalisation du PDAU. 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 préciser les canaux et les mécanismes de collaboration avec les partenaires en accessibilité.

Des services de plus en plus accessibles

	Axe 3 - Agir sur l'accessibilité des services actuels	Axe 4 - Agir sur l'accessibilité des services pendant les travaux	Axe 5 - Agir sur l'accessibilité des nouveaux services
Principaux constats – diagnostic	Des améliorations notables ont été apportées à l'accessibilité des services, mais des irritants demeurent qui limitent l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite.	Les travaux perturberont le service. Les mesures de mitigation et les ajustements au service doivent viser la meilleure accessibilité des services.	Le futur réseau et les nouveaux services prévus dans le plan stratégique doivent être conçus en respectant les principes de conception universelle. Le parc de véhicules sera 100 % accessible aux personnes en fauteuil roulant en 2027 : le maximum de zones d'arrêt devra être accessible.
Approche	Réduction des obstacles dans l'utilisation du service. Actions court terme ayant un effet direct sur la clientèle. Critères : capacité court terme, gains rapides, intensité, transversalité.	Réduction des obstacles dans l'utilisation des services déjà accessibles. Actions pour préparation du maintien de l'accessibilité des services en vue des travaux. Faire en sorte que les mesures de mitigation permettent l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite.	Conception sans obstacle intégrée aux processus. Déploiement planifié des parcours accessibles. Ans 1 et 2 : processus, stratégies Ans 3 à 5 : réalisation
Public cible	Clientèle actuelle et potentielle du RTC.	Clientèle actuelle et potentielle du RTC.	Clientèle actuelle et potentielle du RTC.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> 3.1 améliorer la qualité des annonces sonores et leur accès; 3.2 améliorer les conditions de montée à bord et de descente des autobus; 3.3 améliorer l'entretien des zones d'arrêt; 3.4 travailler avec les villes pour l'amélioration du cheminement vers les arrêts; 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 maximiser l'accessibilité du réseau de mitigation 4.2 assurer une information clientèle accessible pendant la période des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 rendre le réseau accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite d'ici 2027; 5.2 assurer l'accessibilité des futurs outils transactionnels et informationnels au plus grand nombre de personnes; 5.3 adapter le service à la clientèle à l'évolution de l'offre de service.

Des services de plus en plus accessibles

Axe 3 - Agir sur l'accessibilité des services actuels	Axe 4 - Agir sur l'accessibilité des services pendant les travaux	Axe 5 - Agir sur l'accessibilité des nouveaux services
3.5 améliorer l'accessibilité des arrêts pour les personnes en fauteuil roulant lors de détours de parcours.		

Des services de plus en plus utilisés

Axe 6 - Agir sur l'utilisation des services

Principaux constats – diagnostic	Connaître les services accessibles en transport en commun, apprivoiser leur utilisation et se sentir bien accueilli sur le réseau sont nécessaires à une plus grande utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite. Des actions particulières sont requises pour amener les personnes handicapées et à mobilité réduite à faire plus de déplacements en transport en commun.
Approche	Réduction des obstacles dans l'utilisation du service. Actions visant la capacité des personnes handicapées et à mobilité réduite (information, formation, accompagnement) et sur les attitudes et comportements des autres passagers (sensibilisation).
Public cible	Clientèle actuelle et potentielle du RTC.
Objectifs	6.1 informer de l'accessibilité des services; 6.2 former les personnes handicapées et à mobilité réduite à l'utilisation du transport en commun régulier; 6.3 sensibiliser la clientèle.

5. Plan d'action 2020-2024

Dans la première moitié de la période couverte par le PDAU, les énergies seront centrées sur la culture organisationnelle et la réduction d'obstacles à court terme. Elles seront également dédiées à des activités de discussion avec les partenaires, d'élaboration de stratégies et de révision de processus. Ces activités permettront notamment de préciser notamment les coûts des interventions qui seront réalisées à partir de la seconde moitié du plan.

Cette approche peut paraître modeste. En choisissant de procéder ainsi, le RTC se donne des garanties pour atteindre ses objectifs. Consolider ses fondations tant à l'interne qu'avec ses partenaires, bien planifier et disposer des ressources requises créent de meilleures conditions de réalisation et de réponse aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'annexe 4 reprend le plan d'action décrit ci-dessous en précisant le porteur du dossier.



5.1 Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés

Pour atteindre cet objectif, le RTC agira sur la culture organisationnelle et invitera ses principaux partenaires à s'engager avec lui en faveur de l'accessibilité.

5.1.1 Axe 1 : Agir sur la culture organisationnelle

Objectif 1.1 Mobiliser l'ensemble de l'organisation

Les actions suivantes seront réalisées :

- 1.1.1 Préciser et mettre en place une stratégie de visibilité de l'accessibilité universelle (2020)
- 1.1.2 Produire un cadre de référence sur l'accessibilité et les principes de conception universelle à l'intention du personnel (2020)
- 1.1.3 Intégrer la sensibilité à l'accessibilité universelle aux processus d'embauche (2020)
- 1.1.4 Intégrer les actions du PDAU dans les planifications annuelles des directions (2020 et suivantes)

- 1.1.5 Élaborer et donner une séance d'information sur l'accessibilité universelle à l'intention des membres du conseil d'administration et du personnel (cadre et bureau) (2021 et suivantes)

Objectif 1.2 Soutenir et outiller le personnel

Les actions suivantes seront réalisées :

- 1.2.1 Fournir au personnel cadre et de bureau les outils pour intégrer l'approche de conception universelle dans leurs activités (2020-2021)
- 1.2.2 Se doter de mécanismes pour mieux rejoindre les personnes handicapées et à mobilité réduite en situation normale et perturbée (2020)
- 1.2.3 Se doter des moyens pour mieux répondre aux attentes des personnes handicapées et à mobilité réduite utilisant les services (2020-2021)

Objectif 1.3 Mieux connaître les personnes handicapées et à mobilité réduite et leur rapport au transport en commun

L'action suivante sera réalisée :

- 1.3.1 Produire et maintenir à jour un portrait des personnes handicapées et à mobilité réduite habitant sur le territoire et utilisant les services du RTC (2020 et suivantes)

Objectif 1.4 Mesurer les effets du PDAU

L'action suivante sera réalisée :

- 1.4.1 Se doter d'un cadre pour mesurer et apprécier les impacts du PDAU sur la mobilisation interne, sur l'accessibilité des services et sur leur utilisation par les personnes handicapées et à mobilité réduite et fixer des cibles à atteindre (2020 et suivantes)

Objectif 1.5 Suivre la réalisation du PDAU

L'action suivante sera réalisée :

- 1.5.1 Inclure des indicateurs d'accessibilité à la revue de performance du RTC (2020 et suivantes)

5.1.2 Axe 2 : Mobiliser la collectivité

Objectif 2.1 Préciser les canaux et les mécanismes de collaboration avec les partenaires en accessibilité

Les actions suivantes seront réalisées :

- 2.1.1 Convenir d'un cadre de partenariat avec les villes de l'agglomération (2020-2022)
- 2.1.2 Convenir d'un cadre de partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (2020-2022)
- 2.1.3 Convenir d'un cadre de partenariat avec le milieu associatif des personnes handicapées (2020-2021)



5.2 Des services de plus en plus accessibles

Le RTC améliorera les services déjà accessibles. Il s'assurera que ses services demeurent accessibles pendant les travaux du tramway. Il concevra les futurs services, notamment les outils transactionnels, en respectant les principes de conception universelle.

5.2.1 Axe 3 : Agir sur l'accessibilité des services actuels

Objectif 3.1 Améliorer la qualité des annonces sonores et leur accès

Les actions suivantes seront réalisées :

- 3.1.1 Compléter le diagnostic des annonces sonores fait par la Direction des opérations avec un volet clientèle (2020)
- 3.1.2 Élaborer et réaliser le plan d'action pour apporter les correctifs (2020 et suivantes)

Objectif 3.2 Améliorer les conditions de montée à bord et de descente des autobus

Les actions suivantes seront réalisées :

- 3.2.1 Améliorer les conditions de montée/descente et d'agenouillement (2020 et suivantes)
- 3.2.2 Mettre en place les procédures de rappel et de suivi des consignes propres à l'accessibilité (déploiement de la rampe, respect de la zone d'arrêt, etc.) (2021 et suivantes)

Objectif 3.3 Améliorer l'entretien des zones d'arrêt

Les actions suivantes seront réalisées :

- 3.3.1 Réviser la prestation de service (2020)
- 3.3.2 Réaliser le plan de développement des équipements et des ressources (2021 et suivantes)

Objectif 3.4 Travailler avec les villes pour l'amélioration du cheminement vers les arrêts

Les actions suivantes seront réalisées :

- 3.4.1 Convenir avec les villes de l'agglomération des bonnes pratiques d'aménagement des cheminements piétons autant pour l'accessibilité que pour faciliter l'entretien hivernal (2020)
- 3.4.2 Convenir avec les villes de l'agglomération d'une programmation d'intervention sur le cheminement vers les arrêts (2020-2021)

Objectif 3.5 Améliorer l'accessibilité des arrêts aux personnes en fauteuil roulant lors de détours de parcours

L'action suivante sera réalisée :

- 3.5.1 Élaborer et mettre en application un guide de maintien de l'accessibilité des arrêts déplacés temporairement pour les personnes en fauteuil roulant (2020 et suivantes)

5.2.2 Axe 4 : Agir sur l'accessibilité des services pendant les travaux

Objectif 4.1 Maximiser l'accessibilité du réseau de mitigation

Les actions suivantes seront réalisées :

- 4.1.1 Se doter de critères de performance pour l'accessibilité du réseau de mitigation et d'un plan des équipements et des ressources requises (2020)
- 4.1.2 Tester de nouveaux équipements pour l'aménagement des zones d'arrêt temporaires (2021)
- 4.1.3 Planifier les travaux d'aménagement sur le réseau de mitigation en partenariat avec la Ville de Québec (2020-2021)
- 4.1.4 Coordonner les travaux d'aménagement sur le réseau de mitigation (2021-2022)
- 4.1.5 Planifier l'affectation des véhicules accessibles (2021-2022)

Objectif 4.2 Assurer une information clientèle accessible pendant la période des travaux

Les actions suivantes seront réalisées :

- 4.2.1 Se doter d'un plan d'information clientèle adapté au contexte de réseau perturbé (2020-2022)
- 4.2.2 Mettre en place les mesures d'information clientèle retenues (2022 et suivantes).

5.2.3 Axe 5 : Agir sur l'accessibilité des services futurs

Objectif 5.1 Rendre le réseau accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite d'ici 2027

Les actions suivantes seront réalisées :

- 5.1.1 Élaborer et mettre en place la stratégie de déploiement des zones d'arrêt accessibles à tous (2020 et suivantes)
- 5.1.2 Élaborer et mettre en place la stratégie de déploiement des parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant (PFR) (2020 et suivantes)
- 5.1.3 Élaborer et mettre en place les processus pour assurer l'accessibilité des zones d'échanges (ex. : terminus et stationnements incitatifs) (2020-2021)

- 5.1.4 Collaborer avec le Bureau du réseau structurant de transport en commun pour assurer l'accessibilité des véhicules, des infrastructures et des cheminements piétonniers (2021 et suivantes)
- 5.1.5 Élaborer la stratégie d'orientation des passagers avec les principes de conception universelle (2021 et suivantes)

Objectif 5.2 Assurer l'accessibilité des futurs outils transactionnels et informationnels au plus grand nombre de personnes

Les actions suivantes seront réalisées :

- 5.2.1 Réviser les processus de planification et de réalisation et mettre en place les nouveaux processus pour assurer une conception sans obstacle des nouveaux outils transactionnels (paiement mobile, compte client, outil de réservation du transport à la demande) et informationnels (site Web, etc.) (2020-2021)
- 5.2.2 Préciser et mettre en place les options pour les personnes non rejointes par les nouveaux outils transactionnels et informationnels (2020 et suivantes)

Objectif 5.3 Adapter le service à la clientèle à l'évolution de l'offre de service

Les actions suivantes seront réalisées :

- 5.3.1 Réviser l'offre de service à la clientèle en fonction des besoins découlant des nouvelles offres de service (2022-2023)

- 5.3.2 Mettre en place la nouvelle offre de service clientèle (2024 et suivantes)



5.3 Des services de plus en plus utilisés

Le RTC développera la formation et l'accompagnement auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite pour une plus grande utilisation de ses services réguliers. Il sensibilisera l'ensemble de la clientèle au « voyager ensemble ».

5.3.1 Axe 6 : Agir sur l'utilisation des services

Objectif 6.1 Informer de l'accessibilité des services

Les actions suivantes seront réalisées :

- 6.1.1 Réviser les contenus relatifs à l'offre de service du RTC pour mettre en valeur l'accessibilité des services (2020)
- 6.1.2 Utiliser des images inclusives dans les outils d'information, de communication et de marketing (2020 et suivantes)

Objectif 6.2 Former les personnes handicapées et à mobilité réduite à l'utilisation du transport en commun régulier

Les actions suivantes seront réalisées :

- 6.2.1 Développer un programme de formation à l'utilisation du transport en commun (2020-2021)
- 6.2.2 Mettre en place les mesures retenues pour la formation à l'utilisation du transport en commun (2022 et suivantes)

Objectif 6.3 Sensibiliser la clientèle

Les actions suivantes seront réalisées :

- 6.3.1 Élaborer une stratégie de sensibilisation de la clientèle au « voyager ensemble » (2021)
- 6.3.2 Mettre en place les mesures retenues (2022 et suivantes)

6. Gouvernance, mise en œuvre, suivi et reddition

Gouvernance

La production et la mise en œuvre du PDAU découlent du plan stratégique. Le suivi du plan d'action sera réalisé à même le suivi du plan stratégique.

L'accessibilité, plutôt que d'être considérée à part, sera traitée dans l'ensemble des processus existants ou futurs au RTC. Son intégration à la culture organisationnelle sous-entend qu'elle est portée par l'ensemble du personnel.

Le comité approche client, un des comités relevant du conseil d'administration, fera partie de la boucle d'itération dans le cadre de la reddition de compte. Il en sera de même pour son sous-comité partenaires - milieu associatif.

Mise en œuvre

Pour assurer la mise en œuvre et la coordination du PDAU, les actions suivantes seront prises :

- les actions du PDAU seront inscrites à la planification annuelle des directions et dans les attentes signifiées aux directeurs;
- parmi les directeurs, une personne sera responsable du PDAU pour :

- entretenir la mobilisation de l'organisation;
 - assurer la « vigilance accessibilité et conception universelle » au sein du comité de direction (CODIR);
 - faire la reddition de compte concernant le PDAU auprès du CODIR.
- une personne sera désignée répondante du PDAU dans chacune des directions pour :
 - assurer la « vigilance accessibilité et conception universelle » au sein de sa direction;
 - être au fait des actions relevant de sa direction et, le cas échéant, faciliter les collaborations avec les autres directions;
 - collaborer avec la personne responsable de la coordination du PDAU.
 - une personne sera désignée responsable de la coordination de la réalisation du PDAU pour assurer la réalisation des actions (soutien, encadrement, suivi, etc.);
 - une personne responsable sera affectée à chacune des actions du PDAU pour :
 - planifier la réalisation de cette action, notamment évaluer les ressources et le temps requis;
 - soutenir les activités de réalisation et en suivre l'avancement.
 - un outil de suivi sera créé sur l'intranet permettant de suivre la progression du PDAU.

Suivi et ajustement

Le suivi du plan s'appuiera notamment sur les actions 1.4. et 1.5 du plan d'action. Un suivi de la réalisation de l'ensemble des actions sera réalisé par la personne responsable de la coordination du plan.

Le contexte pouvant évoluer rapidement, le suivi rigoureux du plan peut conduire à des ajustements annuels. Des occasions imprévues, à saisir, peuvent se présenter. Des circonstances peuvent retarder ou devancer la réalisation de certaines actions. Le plan devra être mis à jour sur une base annuelle.

Un suivi constant facilitera la production du prochain PDAU. Sa préparation devra être entreprise dans l'année précédant l'échéance de plan actuel.

Reddition de compte

Pour rendre compte de la réalisation du plan, les jalons suivants sont prévus :

- au comité approche client : une fois par année;
- au comité de direction ou au comité de direction élargi :
 - suivi des actions inscrites à la planification des directions à la mi-année dans le cadre de la rencontre annuelle dédiée à cette fin;
 - reddition sur l'avancement du plan une fois par année.
- au sous-comité partenaires - milieu associatif : une fois par année;
- à mi-parcours (en 2022) : journée avec l'ensemble du personnel concerné et les partenaires pour faire le point sur l'avancement, les réalisations, présenter les stratégies élaborées (déploiement des zones d'arrêt, parcours accessibles, etc.). Réviser la réalisation du plan pour la seconde moitié, si nécessaire.

Bibliographie

ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR LA PARTICIPATION PUBLIQUE - CANADA.

Spectrum. Degré d'engagement du public, [En ligne].

[<https://www.iap2canada.ca/resources/FR/Documents/AIP2Canada-Spectrum-FINAL-2016.pdf>].

(Consulté le 19 juillet 2019).

CONNEL, Bettye Rose et autres. *The Principles of Universal Design. Version 2.0*, [En ligne],

1997. [https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm]. (Consulté le 26 juillet 2019).

FRASER, Pierre. *À mobilité réduite*, [Vidéo en ligne], 2019. Repéré au

[<https://www.youtube.com/watch?v=m8KaBLZ5sNc>].

VILLE DE L'ANCIENNE-LORETTE, *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020*,

L'Ancienne-Lorette, 2019, 16 p.

LÉGER MARKETING. *Étude des clientèles actuelles et potentielles du RTC*, Réseau de transport de la Capitale, 2018, 46 p.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC et autres. *Enquête Origine-Destination 2017*

Région Québec-Lévis. La mobilité des personnes dans la région de Québec-Lévis. Volet Enquête-ménages. Faits saillants, Québec, Mai 2019, 2019, 61 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Estimations de population avec incapacité en 2012. Région administrative de la Capitale-Nationale*, Drummondville, L'Office, 2018, 82 p.

QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Chapitre E-20.1, à jour au 1er juin 2019.

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec. Bilan du plan de développement 2012-2016*, Québec, Réseau de transport de la Capitale, 2017, 34 p.

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec. Plan de développement 2012-2016*, Québec, Réseau de transport de la Capitale, 2012, 55 p.

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Au coeur du mouvement. Plan stratégique 2018-2027*, Québec, Réseau du transport de la Capitale, 2018, 164 p.

VILLE DE QUÉBEC. *Québec, une ville pour tous! Plan d'action 2017-2020 pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités*, Ville de Québec, 2017, 32 p.

VILLE DE ST-AUGUSTIN-DE-DESMAURES. *Plan d'action 2020 à l'égard des personnes handicapées*, St-Augustin-de-Desmaures, 2018, 19 p.

Annexe 1 Principes de conception universelle

Les sept principes de la conception universelle¹⁹

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.

¹⁹ Traduit librement de l'anglais. CONNELL, Bettye Rose et autres. *The Principles of Universal Design. Version 2.0*, [En ligne], 1997. [https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm]. (Consulté le 26 juillet 2019).

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.

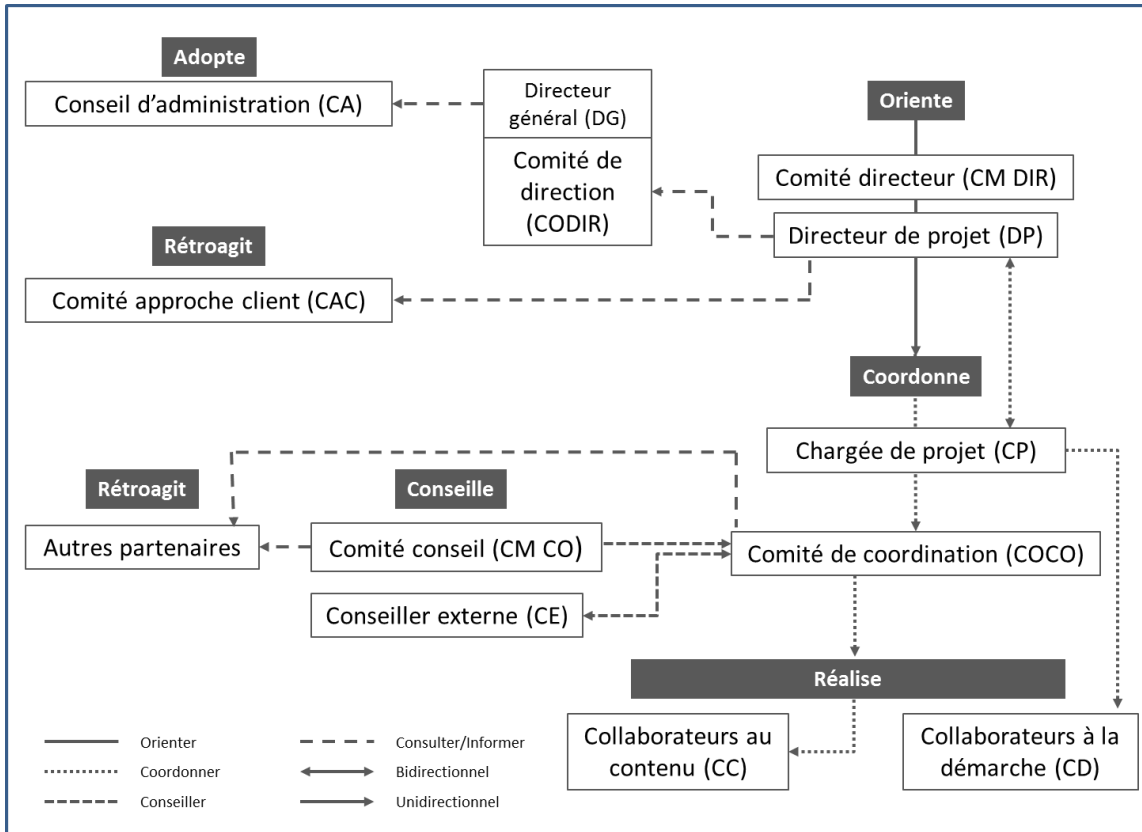
Septième principe : Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation

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 Structure de projet et comités

Structure de gouvernance du projet



Rôle et rencontres des comités

- Comité directeur
 - Responsable du bon déroulement du projet et du respect des orientations
 - 10 rencontres
- Un comité conseil
 - Mis à contribution aux moments clés de la démarche
 - 6 rencontres
- Un comité de coordination
 - Responsable de la coordination de la production du PDAU
 - 20 rencontres

Composition des comités du PDAU

Comité directeur

- Véronic Chénard, chef, Direction des communications et de l'expérience client (jusqu'en juin 2019)
- Mélanie Deblois, directrice (STAC), Opérations
- Michel de Mauraige, directeur des communications et de l'expérience client (à partir de juillet 2019)
- Bruno Gobeil, chef, Direction des ressources humaines (à partir de juillet 2019)
- Luc Richard, directeur de la planification des services
- Nathalie Shink, conseillère, Direction des ressources humaines (jusqu'en mai 2019)

Comité conseil

- Partenaires
 - Simon April, Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)
 - Nathalie Bendwell, Ville de Québec
 - René Binet, Regroupement des personnes handicapées visuelles des régions 03 et 12 (RPHV03-12)
 - Nicole Laveau, Association de défense des personnes retraitées et pré-retraitées (AQDR)
 - Valérie Martel, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN)
 - Sébastien Moisan, Mouvement Personne d'Abord du Québec métropolitain (MPAQM)
 - Jean-François Plante, Mouvement Personne d'Abord du Québec métropolitain (MPAQM)
 - Véronic Vézina, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP-03)
- RTC
 - Josée Bouchard, Direction des communications et de l'expérience client
 - Nicole Brais, Direction de la planification des services (chargé de projet)
 - Chantale Dugas, Direction des communications et de l'expérience client

Comité de coordination

- Josée Bouchard, Direction des communications et de l'expérience client
- Nicole Brais, Direction de la planification des services
- Mathieu Desjardins, Direction de la planification des services

- Chantale Dugas, Direction des communications et de l'expérience client
- Stéphane Poulin, Direction de la planification des services
- Alexandre Turcotte, Direction des services administratifs

Conseiller externe

- Olivier Collomb d'Eyrammes

Collaborateurs RTC

- Maryse Côté-Hamel, Direction des communications et de l'expérience client
- Luc Deneault, Direction de la planification des services
- Charles Euriat, Direction de la planification des services
- Karine Fontaine, Direction de la planification des services
- Stéphane Frédérick, Direction des communications et de l'expérience client
- Pierre Gélinas, Direction des opérations
- Marie-Claude Garneau, Direction des opérations
- Stéphanie Guay, Direction des opérations
- Dannia Henriquez , Direction des communications et de l'expérience client
- Stéphane Hallé, Direction des opérations
- Nomessi Kokutse, Direction de la planification des services
- Marie-Claude Lacroix, Direction des communications et de l'expérience client
- Marie-Claude Lavoie, Direction des communications et de l'expérience client
- Brigitte Lemay, Direction des communications et de l'expérience client
- Nathalie Lévesque, Direction de la planification des services
- Jean-Baptiste Maur, Direction de la planification des services
- Ginette Morin, Direction des ressources humaines
- François Nadeau, Direction des communications et de l'expérience client
- Valérie Racine, Direction des communications et de l'expérience client
- Martine Turgeon, Direction de la planification des services
- Karine Vachon, Direction des ressources humaines
- Julie Vaillancourt-Disnard, Direction des communications et de l'expérience client

Annexe 3 Participation au RTC

Le RTC a mis en place différents moyens pour associer les personnes handicapées et à mobilité réduite à ses activités touchant l'accessibilité de ses services. Il respecte ainsi l'esprit de la Loi favorisant la participation des personnes handicapées et à mobilité réduite à la société. De plus, lorsque des personnes handicapées sont représentées aux différentes étapes d'un projet, le résultat est meilleur. Les enjeux sont mieux compris, les projets sont pensés de manière inclusive, des erreurs peuvent être évitées, des mesures d'atténuation sont mises en place, etc.

Au RTC, des personnes issues du milieu associatif des personnes handicapées font partie du sous-comité partenaires – milieu associatif. Ce comité est rattaché au comité approche client. Il réunit des représentants d'organisations ayant une préoccupation pour la qualité de l'offre de transport en commun régulier et adapté. Ses membres entretiennent des liens réguliers avec le RTC. Ils participent à la planification d'activités visant l'amélioration des services de transport en commun régulier et adapté. Ils contribuent à la réalisation de certains projets en participant à des groupes de travail et en aidant au recrutement

d'utilisateurs et d'utilisatrices pour évaluer les services du RTC, par exemple pour les outils de communication ou l'aménagement des véhicules.

En s'inspirant du spectrum élaboré par l'Association internationale pour la participation publique²⁰, trois niveaux d'engagement ont été définis pour mieux encadrer les pratiques développées au fil des collaborations. La planification annuelle des activités du sous-comité permet ainsi de convenir collégalement du niveau d'engagement pour chacune des actions suivies.

Informer. Le RTC s'engage à fournir un suivi régulier aux membres du sous-comité partenaires – milieu associatif.

Consulter. Le RTC propose d'effectuer des présentations générales et de recueillir les commentaires. Dans certains cas, la consultation au sein des organisations est souhaitée.

Collaborer. Le RTC implique certains membres du sous-comité dans des groupes de travail thématiques. Selon les besoins, ces groupes de travail peuvent intégrer des organisations ou des personnes externes au sous-comité

²⁰ ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR LA PARTICIPATION PUBLIQUE - CANADA. *Spectrum. Degré d'engagement du public*, [En ligne]. [<https://www.iap2canada.ca/resources/FR/Documents/AIP2Canada-Spectrum-FINAL-2016.pdf>]. (Consulté le 19 juillet 2019).

Annexe 4 Plan d'action du PDAU - Tableau

Finalité du PDAU : Augmenter l'utilisation du transport en commun régulier des personnes handicapées et à mobilité réduite

IMPACT 1 : Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés		
Objectifs	Actions	Réalisation
Axe 1 - Agir sur la culture organisationnelle		
1.1 Mobiliser l'ensemble de l'organisation	1.1.1 Préciser et mettre en place une stratégie de visibilité de l'accessibilité universelle	2020
	1.1.2 Produire un cadre de référence sur l'accessibilité et la conception universelle à l'intention du personnel	2020
	1.1.3 Intégrer la sensibilité à l'accessibilité universelle aux processus d'embauche	2020
	1.1.4 Intégrer les actions du PDAU dans les planifications annuelles des directions	2020 et suivantes
	1.1.5 Élaborer et donner une séance d'information sur l'accessibilité universelle à l'intention des membres du c.a. et du personnel (cadre et bureau)	2021 et suivantes
1.2 Soutenir et outiller le personnel	1.2.1 Fournir au personnel cadre et de bureau les outils pour intégrer l'approche de conception universelle dans leurs activités	2020-2021
	> Production d'aide-mémoires pour les processus décisionnels	2020
	> Actualisation des outils de gestion de portefeuille de projet et de gestion de projet	2020
	> Actualisation des outils de gestion de projet	2020
	> Actualisation des guides en approvisionnement	2020
	> Production d'un guide de communication accessible (rédaction, graphisme et édition)	2020
	> Actualisation du guide d'aménagement des zones d'arrêt	2020-2021
> Production d'un guide d'aménagement intérieur des autobus – espace clientèle	2020-2021	

IMPACT 1 : Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés

Objectifs	Actions	Réalisation
Axe 1 - Agir sur la culture organisationnelle		
1.2 Soutenir et outiller le personnel	1.2.2 Se doter de mécanismes pour mieux rejoindre les personnes handicapées et à mobilité réduite en situation normale et perturbée	2020
	1.2.3 Se doter des moyens pour mieux répondre aux attentes des personnes handicapées et à mobilité réduite utilisant les services > Mettre à jour les attentes à l'égard du personnel en contact direct avec la clientèle (centre contact client, personnel chauffeur, inspecteurs, STAC) > Mettre en place les mesures de soutien à l'égard du personnel et de suivi des attentes	2019-2021 2020 2020-2021
1.3 Mieux connaître les personnes handicapées et à mobilité réduite et leur rapport au transport en commun	1.3.1 Produire et maintenir à jour un portrait des personnes handicapées et à mobilité réduite habitant sur le territoire et utilisant les services du RTC	2020 et suivantes
1.4 Mesurer les effets du PDAU	1.4.1 Se doter d'un cadre pour mesurer et apprécier les impacts du PDAU sur la mobilisation interne, sur l'accessibilité des services et sur leur utilisation par les personnes handicapées et à mobilité réduite et fixer des cibles à atteindre	2020 et suivantes
1.5 Suivre la réalisation du PDAU	1.5.1 Inclure des indicateurs d'accessibilité à la revue de performance du RTC	2020 et suivantes
Axe 2 - Mobiliser la collectivité		
2.1 Préciser les canaux et les mécanismes de collaboration avec les partenaires en accessibilité	2.1.1 Convenir d'un cadre de partenariat avec les villes de l'agglomération	2020-2022
	2.1.2 Convenir d'un cadre de partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale	2020-2022
	2.1.3 Convenir d'un cadre de partenariat avec le milieu associatif des personnes handicapées	2019-2021

IMPACT 2 : Des services de plus en plus accessibles

Objectifs	Actions	Réalisation
Axe 3 - Agir sur l'accessibilité des services actuels		
3.1 Améliorer la qualité des annonces sonores et leur accès	3.1.1 Compléter le diagnostic des annonces sonores fait par la direction des opérations avec un volet clientèle	2020
	3.1.2 Élaborer et réaliser le plan d'action pour apporter les correctifs	2020 et suivi
3.2 Améliorer les conditions de montée à bord et de descente des autobus	3.2.1 Améliorer les conditions de montée/descente et d'agenouillement > Réviser la procédure de montée/descente et d'agenouillement > Mettre en place un système de contrôle des procédures et du respect des attentes	2020 et suivi 2020 2021 et suivi
	3.2.2 Mettre en place les procédures de rappel et de suivi des consignes propres à l'accessibilité (déploiement de la rampe, respect de la zone d'arrêt, etc.)	2021 et suivi
3.3 Améliorer l'entretien des zones d'arrêt	3.3.1 Réviser la prestation de service > Se doter de critères de performance pour l'entretien des zones d'arrêt > Se doter d'un plan de développement des équipements et des ressources requises	2020 2020 2020
	3.3.2 Réaliser le plan de développement des équipements et des ressources	2021 et suivi
3.4 Travailler avec les villes pour l'amélioration du cheminement vers les arrêts	3.4.1 Convenir avec les villes de l'agglomération des bonnes pratiques d'aménagement des cheminements piétons autant pour l'accessibilité que pour faciliter l'entretien hivernal	2020
	3.4.2 Convenir avec les villes de l'agglomération d'une programmation d'intervention sur le cheminement vers les arrêts	2020-2021
3.5 Améliorer l'accessibilité des arrêts pour les personnes en fauteuil roulant lors de détours de parcours	3.5.1 Élaborer et mettre en application un guide de maintien de l'accessibilité des arrêts déplacés temporairement pour les personnes en fauteuil roulant > Convenir des critères de qualification des zones d'arrêt pour le maintien de l'accessibilité > Convenir des standards d'information pour les arrêts touchés > Intégrer l'information sur les arrêts touchés aux outils d'information	2020 et suivi
		2020
		2020
		2020 et suivi

IMPACT 2 : Des services de plus en plus accessibles		
Objectifs	Actions	Réalisation
Axe 4 - Agir sur l'accessibilité des services pendant les travaux		
4.1 Maximiser l'accessibilité du réseau de mitigation	4.1.1 Se doter de critères de performance pour l'accessibilité du réseau de mitigation et d'un plan des équipements et des ressources requises	2020
	4.1.2 Tester de nouveaux équipements pour l'aménagement des zones d'arrêt temporaires	2021
	4.1.3 Planifier les travaux d'aménagement sur le réseau de mitigation en partenariat avec la Ville de Québec	2020-2021
	4.1.4 Coordonner les travaux d'aménagement sur le réseau de mitigation	2021-2022
	4.1.5 Planifier l'affectation des véhicules accessibles	2021-2022
4.2 Assurer une information clientèle accessible pendant la période des travaux	4.2.1 Se doter d'un plan d'information clientèle adapté au contexte de réseau perturbé	2020-2022
	> Faire une analyse des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite en situation de réseau perturbé	2020-2021
	> Produire le plan d'information et d'accompagnement clientèle propre au réseau de mitigation	2021-2022
	> Se doter des équipements et des ressources requises	2021-2022
4.2.2 Mettre en place les mesures d'information clientèle retenues	2022 et suivi	

IMPACT 2 : Des services de plus en plus accessibles			
Objectifs	Actions	Réalisation	
Axe 5 – Agir sur l’accessibilité des services futurs			
5.1 Rendre le réseau accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite d’ici 2027	5.1.1	Élaborer et mettre en place la stratégie de déploiement des zones d’arrêt accessibles à tous > Réviser les critères d’accessibilité des zones d’arrêt en tenant compte de tous les types de limitation > Se doter de critères de priorisation des zones d’arrêt > Réaliser le diagnostic de l’état des zones d’arrêt prioritaires > Élaborer le plan d’intervention sur les zones d’arrêt > Diversifier la gamme d’équipements > Coordonner la réalisation des travaux	2019 et suivi 2019 2020 2020 2020 2021-2022 2022 et suivi
	5.1.2	Élaborer et mettre en place la stratégie de déploiement des parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant (PFR) > Convenir des critères pour considérer un parcours accessible aux PFR > Convenir des critères pour la priorisation de la mise en accessibilité des parcours aux PFR > Mettre en place la méthode pour évaluer la capacité et les coûts de l’affectation d’autobus accessibles à des parcours particuliers > Préciser le déploiement de la mise en accessibilité des parcours accessibles aux PFR > Coordonner la réalisation du déploiement de la mise en accessibilité des parcours	2019 et suivi 2020 2020 2020 2020-2021 2022 et suivi
	5.1.3	Élaborer et mettre en place les processus pour assurer l’accessibilité des zones d’échanges (ex. : terminus et stationnements incitatifs)	2020-2021
	5.1.4	Collaborer avec le Bureau du réseau structurant de transport en commun pour assurer l’accessibilité, des véhicules, des infrastructures et des cheminements piétonniers	2021 et suivi

IMPACT 2 : Des services de plus en plus accessibles

Objectifs	Actions	Réalisation
Axe 5 – Agir sur l’accessibilité des services futurs		
	5.1.5 Élaborer la stratégie d’orientation des passagers avec les principes de conception universelle	2021 et suivi
5.2 Assurer l’accessibilité des futurs outils transactionnels et informationnels au plus grand nombre de personnes 5.3 Adapter le service à la clientèle à l’évolution de l’offre de service	5.2.1 Réviser les processus de planification et de réalisation et mettre en place les nouveaux processus pour assurer une conception sans obstacle des nouveaux outils transactionnels (paiement mobile, compte-client, outil de réservation du transport à la demande) et informationnels (site web, etc.)	2020-2021
	5.2.2 Préciser et mettre en place les options pour les personnes non rejointes par les nouveaux outils transactionnels et informationnels	2020 et suivantes
	5.3.1 Réviser l’offre de service à la clientèle en fonction des besoins découlant des nouvelles offres de service	2022-2023
	5.3.2 Mettre en place la nouvelle offre de service clientèle	2024 et suivantes

IMPACT 3 : Des services de plus en plus utilisés		
Objectifs	Actions	Réalisation
Axe 6 - Agir sur l'utilisation des services		
6.1 Informer de l'accessibilité des services	6.1.1 Réviser les contenus relatifs à l'offre de service du RTC pour mettre en valeur l'accessibilité des services	2020
	6.1.2 Utiliser des images inclusives dans les outils d'information, de communication et de marketing	2020 et suivi
6.2 Former les personnes handicapées et à mobilité réduite à l'utilisation du transport en commun régulier	6.2.1 Développer un programme de formation à l'utilisation du transport en commun > Dresser le portrait de la formation offerte au RTC, dans le réseau de la santé et des services sociaux et par le milieu associatif > Faire l'analyse des besoins de formation et d'accompagnement des personnes handicapées et à mobilité réduite > Se doter d'un plan de développement de la formation à l'utilisation du transport en commun et des ressources requises	2020-2021 2020-2020 2020-2020 2020-2021
	6.2.2 Mettre en place les mesures retenues pour la formation à l'utilisation du transport en commun	2022 et suivi
	6.3 Sensibiliser la clientèle	6.3.1 Élaborer une stratégie de sensibilisation de la clientèle au « voyager ensemble »
	6.3.2 Mettre en place les mesures retenues	2022 et suivi



RTC