
Société de transport de Sherbrooke

**Plan de développement pour rendre
accessible le service de transport en
commun régulier aux personnes à mobilité
réduite**

N/Réf. : 63296-100

Rapport – Version finale

26 janvier 2012

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Nathalie Schaillée, Chargée de projet

Joëlle Rompré, Urb., Analyste en transport

Cédric Chassaing-Cuvillier, M.Sc.Env.

Approuvé par :



Nathalie Schaillée

VERSION N ^o	DATE	COMMENTAIRES
1	19 Janvier 2012	Version préliminaire
2	26 Janvier 2012	Version finale

Table des matières

1	Sommaire exécutif	1
2	Introduction et démarche	9
2.1	Formation d'un consortium	9
2.2	La démarche	10
2.3	Le comité de suivi	11
2.4	La consultation publique	11
2.4.1	Audience publique	12
2.4.2	Mémoire	12
2.4.3	Faits saillants	12
Volet 1 : L'accessibilité universelle : définitions, état des lieux, bénéfices de l'implantation d'un réseau accessible		15
3	L'accessibilité universelle : définitions	17
3.1	Qu'est-ce que l'accessibilité universelle?	17
3.2	Définition d'une personne à mobilité réduite.....	17
3.3	La prise en compte de toutes les formes de limitations.....	18
3.4	La continuité de la chaîne de déplacement	19
4	État des lieux des pratiques reconnues sur le transport de personnes à mobilité réduite..	21
5	Bénéfices associés à l'implantation des mesures	27
5.1	L'amélioration de la productivité	27
5.1.1	Exploitation	27
5.2	Le gain global de clientèle dans le service régulier	27
5.2.1	Clientèle	27
5.2.2	Aménagement urbain	28
5.3	Le gain économique indirect	29
6	Admissibilité au service de transport adapté	31
6.1	Les règles d'admissibilité au transport adapté au Québec	31

6.2	Les programmes d'aide du MTQ	33
6.2.1	Le programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées	33
6.2.2	Autre programme	34
6.3	Comparaison des critères d'admissibilité au transport adapté de six municipalités	35
Volet 2 : Mise en accessibilité du réseau régulier de transport en commun de la Société de transport de Sherbrooke : diagnostic		37
7	Éléments de contexte	39
7.1	Territoire desservi	39
7.2	Période de couverture	40
7.3	Transport adapté	40
8	Portrait de la clientèle actuelle	43
8.1	Profil sociodémographique de la clientèle actuelle du transport en commun	43
8.2	Transport adapté	45
9	Portrait de la clientèle cible vivant sur le territoire	47
9.1	Le vieillissement de la population et le transport en commun	48
10	Mesures réalisées, en cours ou planifiées	49
11	Obstacles recensés	59
11.1	La zone étudiée	59
11.2	Relevés terrain et analyses des arrêts de la STS	61
11.2.1	Les relevés terrain	61
11.2.2	Évaluation du niveau d'accessibilité des arrêts recensés selon le type de limitation fonctionnelle	62
11.3	Identification des obstacles	80
12	Synthèse de la détermination des priorités d'intervention	85
Volet 3 : Approche et détermination des interventions pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la Société de transport de Sherbrooke		91
13	Approche d'implantation d'un réseau accessible	93
13.1	Les approches existantes	93
13.2	L'approche de la Société de transport de Sherbrooke	94

14	Détermination des interventions	95
Volet 4 : Programmation budgétaire et temporelle pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la Société de transport de Sherbrooke		
15	Coûts associés aux interventions proposées	105
15.1	Méthodologie pour l'estimation budgétaire	105
15.2	Détail des coûts unitaires pris en compte	105
15.3	Estimation budgétaire par intervention	107
15.4	Estimation budgétaire pour la mise en accessibilité des arrêts des lignes 7 et 50 de la STS	117
16	Phasage des activités.....	119
Volet 5 : Synthèse.....		
17	Synthèse de la programmation budgétaire et temporelle.....	131
18	Sources.....	139
19	Annexes	141

Liste des tableaux

Tableau 1 -	Les types de limitations fonctionnelles	18
Tableau 2 -	Accessibilité des réseaux étudiés.....	23
Tableau 3 -	Accessibilité des services spécifiques aux personnes à mobilité réduite des réseaux étudiés.....	25
Tableau 4 -	Critères d'admissibilité au transport adapté.....	36
Tableau 5 -	Quelques statistiques d'exploitation. STS. Traitement Roche. 2009	41
Tableau 6 -	Répartition de la clientèle de la STS selon le lieu de résidence, 2003. MTQ - Ville de Sherbrooke. Traitement Roche - SMi	43
Tableau 7 -	Nombre de déplacements par type de clientèle pour le transport adapté. STS. Traitement Roche. 2009	46
Tableau 8 -	Perspectives démographiques de la ville de Sherbrooke, ISQ. Traitement Roche. 2001 - 2024	48
Tableau 9 -	Recensement des mesures – Effectuer un déplacement, STS. Traitement Roche. 2011	50
Tableau 10 -	Recensement des mesures – Fréquenter un bâtiment, (Centre d'opérations de la STS) Traitement Roche. 2011	57
Tableau 11 -	Critères d'observation et niveaux de conformité souhaités	64
Tableau 12 -	Critères pris en compte par niveau d'accessibilité pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle de type moteur	68
Tableau 13 -	Critères pris en compte par niveau d'accessibilité pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle de type visuel	72
Tableau 14 -	Nombre d'arrêts par ligne qui atteignent les niveaux de conformité des critères du niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type moteur	77
Tableau 15 -	Nombre d'arrêts par ligne qui atteignent les niveaux de conformité des critères du niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type visuel	78
Tableau 16 –	Nombre d'arrêts par ligne et par critère atteignant les niveaux de conformité par critère du niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type moteur	79
Tableau 17 -	Recensement des obstacles en considérant les habitudes de vie des clients – Effectuer un déplacement, STS. Traitement Roche. 2011	80
Tableau 18 -	Recensement des obstacles en considérant les habitudes de vie des clients – Fréquenter un bâtiment, STS. Traitement Roche. 2011.....	83
Tableau 19 -	Proposition de pondérations des obstacles recensés pour la STS. Traitement Roche. 2011.....	86
Tableau 20 -	Proposition de détermination des priorités pour les obstacles recensés pour la STS. Traitement Roche. 2011	89

Tableau 21 -	Avantages et inconvénients des deux approches d'implantation. Roche, 2011 ..	93
Tableau 22 -	Interventions déterminées pour la mise en accessibilité du réseau de la STS, par rapport aux obstacles identifiés par étape de la chaîne de déplacement, Roche 2011	96
Tableau 23 -	Interventions déterminées pour la mise en accessibilité du réseau de la STS, non reliés spécifiquement aux étapes de la chaîne de déplacement, Roche, 2011..	102
Tableau 24 -	Liste des coûts unitaires des actions ou éléments constitutifs des interventions. Roche, 2011.....	106
Tableau 25 -	Estimation budgétaire par intervention proposée à la STS. Roche, 2011,.....	108
Tableau 26 -	Synthèse des coûts pour la STS par arrêt et pour les lignes 7 et 50 de la STS, par niveau d'accessibilité désiré pour les personnes ayant une déficience de type moteur. Roche	117
Tableau 27 -	Phasage temporel proposé des interventions pour la mise en accessibilité du réseau de la STS et critères d'évaluation. Roche, 2011.	121
Tableau 28 -	Planification des interventions et programmations temporelles et budgétaires associées, pour la STS. Roche, 2011.	133

Liste des figures

Figure 1 -	Aménagement physique d'une zone d'arrêt « idéale »	5
Figure 2 -	Minibus du transport adapté de la STS, 2010. STS	41
Figure 3 -	Ligne 7	60
Figure 4 -	Ligne 50	61

Liste des annexes

Annexe 1	Document d'information des consultations publiques du 7 octobre 2011
Annexe 2	Détail de recherche – État des lieux des pratiques reconnues sur le transport de personnes à mobilité réduite
Annexe 3	Modalités d'application du cadre financier pour le transport adapté jusqu'en 2012
Annexe 4	Détail de recherche – Comparaison des critères d'admissibilité au transport adapté de six municipalités
Annexe 5	Grille d'observation des zones d'arrêt
Annexe 6	Cahier des normes de la grille d'observations
Annexe 7	Parcours des deux circuits sur lesquels des arrêts ont été recensés (relevés de terrain sur l'accessibilité, printemps 2011)

- Annexe 8 Synthèse des résultats suite à l'inventaire de l'accessibilité aux zones d'arrêt ainsi qu'aux arrêts du réseau de Sherbrooke
- Annexe 9 Résultats d'analyse par niveau d'accessibilité et par type de limitations fonctionnelles
- Annexe 10 Fiches actions STS
- Annexe 11 Plan de renouvellement de la flotte de la STS

Liste des acronymes

STS	Société de transport de Sherbrooke
STTR	Société de transport de Trois-Rivières
STSaguenay	Société de transport de Saguenay
RTC	Réseau de transport de la Capitale
STM	Société de transport de Montréal
MTQ	Ministère des Transports du Québec
FCM	Fédération canadienne des municipalités
FMV	Fond municipal vert
ISQ	Institut de la statistique du Québec
SAEIV	Système d'aide à l'exploitation et informations aux voyageurs
ASSSE	Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
MRC	Municipalité régionale de comté
RCGT	Raymond Chabot Grant Thornton
CHUS	Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
SIV	Système d'information aux voyageurs

1 Sommaire exécutif

Le Consortium formé de la Société de transport de Saguenay (ST Saguenay), la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) et la Société de transport de Sherbrooke (STS), a mandaté la firme Roche ltée, Groupe-conseil pour réaliser une étude sur la mise en accessibilité du réseau d'autobus des trois (3) sociétés aux personnes à mobilité réduite. Le but de l'étude consiste à réaliser le plan de développement pour l'accessibilité du réseau régulier du transport en commun. En conséquence, une série d'actions à mettre en place à l'intérieur d'une période définie, pour rendre le réseau accessible selon des objectifs préétablis, constitue le produit final du présent plan.

L'étude a été effectuée en 5 volets :

1. Définitions, état des lieux, bénéfices d'implantation d'un réseau accessible.
2. Mise en accessibilité du réseau régulier de transport en commun de la STS : diagnostic.
3. Approche et détermination des interventions pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS.
4. Programmation budgétaire et temporelle pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS.
5. Synthèse.

Volet 1 : Définitions, état des lieux, bénéfices de l'implantation d'un réseau accessible

Selon le Plan de mobilité durable de Sherbrooke¹ :

« L'accessibilité [universelle] est la condition capitale pour permettre une intégration des personnes à mobilité réduite dans la société, de leur permettre de réaliser les activités de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Pour ce faire, il est indispensable d'envisager la continuité de la chaîne de déplacements. Le transport collectif et la voirie deviennent des maillons essentiels de cette chaîne. »

La notion d'accessibilité universelle mène aux notions de personnes à mobilité réduite (défini comme étant une personne ayant des difficultés à se déplacer) ainsi que de continuité de la chaîne de déplacement. Cette dernière a été tirée du *Guide pratique pour l'élaboration et la mise*

¹ Consortium Roche – SMI (2010). Phase 1 : diagnostic de la mobilité durable à Sherbrooke, pour le Centre de mobilité durable de Sherbrooke. 2011. 86 pages.

en œuvre d'un plan de développement provenant du ministère des Transports du Québec. Cette notion de chaîne de déplacement est nécessaire afin de prendre en compte toutes les étapes d'un déplacement et d'assurer la continuité de l'accessibilité du service le long de ces étapes. Les étapes de la chaîne de déplacement sont :

- la prise d'informations par les différents médias (Internet, téléphone, etc.) et le retour d'expérience ;
- l'achat d'un titre de transport ;
- l'acheminement vers l'arrêt ;
- l'arrêt en tant que lieu d'attente (abribus ou poteau) et les services qui y sont proposés ;
- l'accès à bord des autobus ;
- la validation du titre de transport ;
- les services proposés à bord, qu'ils soient humains, techniques, de confort ou informationnels ;
- la descente de l'autobus ;
- la gestion des correspondances ou l'atteinte de la destination finale.

Dans la démarche de mise en accessibilité d'un réseau de transport en commun régulier, il est nécessaire de prendre en compte toutes les formes de limitations fonctionnelles possibles des personnes, soit de type moteur, visuel, auditif, cognitif et psychique, qu'elles soient temporaires ou permanentes. Dans le cadre du présent plan de développement, sont pris en compte pour référence les situations de limitations les plus lourdes (de type moteur et visuelle). En effet, en mettant en place des mesures pour rendre le réseau accessible pour ces types de personnes, le quotidien des personnes ayant des limitations plus « légères et/ou ponctuelles » sera nettement amélioré également.

Afin d'assurer un recensement précis et exhaustif des obstacles rencontrés par les personnes à mobilité réduite dans la continuité de la chaîne de déplacement, la Société a organisé une consultation publique, adressée aux organismes des milieux associatifs. Ces consultations se sont déroulées le 7 octobre 2011. Elles ont permis aux acteurs du milieu de s'exprimer et de participer au projet, soit par la rédaction d'un mémoire ou lors d'audiences publiques.

Dans le cadre du plan d'accessibilité du RTC (Réseau de transport de la Capitale) effectué en 2009 par la firme Roche, un recensement des pratiques reconnues par les personnes à mobilité réduite avait été réalisé, permettant de dégager certaines pratiques qui sont incontournables pour la majorité des réseaux de transport. Les réseaux de transport en commun étudiés étaient *Edmonton Transit System (ETS)*, *South Coast British Columbia Transportation Authority (Translink)* à Vancouver, *Toronto Transit Commission (TTC)*, *Calgary Transit*, OC Transpo à Ottawa et la Société de transport de Montréal (STM). Cette revue est reprise pour information dans le présent plan de développement, démontrant des différences notables de niveau d'accessibilité de ces réseaux de transport en commun régulier.

Sont donnés aussi au présent Plan des référentiels des bénéfices susceptibles d'être engendrés par la mise en accessibilité d'un réseau de transport en commun régulier, en termes de productivité de la société de transport et de gains de clientèle et d'aménagement urbain. En effet, pour les personnes qui se déplacent habituellement en transport adapté, l'accessibilité au transport en commun régulier permet de réaliser des déplacements supplémentaires non planifiés, augmentant par le fait même le nombre de déplacements en transport en commun. Cette migration de clientèle d'un service de transport à l'autre engendre également un gain collectif économique indirect. L'ensemble contribue ainsi à une plus grande attractivité du réseau et une meilleure qualité du service offert.

Suit une analyse des critères d'admissibilité au transport adapté des réseaux cités. Il n'existe pas de lien tacite entre les règles d'admissibilité du transport adapté et le niveau d'accessibilité du transport en commun régulier. Edmonton, Vancouver et Ottawa encouragent à utiliser le transport en commun régulier, cependant les critères d'admissibilité varient d'un réseau à l'autre : enregistrement, évaluation fonctionnelle par un professionnel de la santé et/ou entretien obligatoires ou non, encouragement à utiliser le transport en commun régulier plus ou moins spécifié, etc.

Volet 2 : Mise en accessibilité du réseau régulier de transport en commun de la STS : diagnostic

Ce deuxième volet présente, en tant que diagnostic, le réseau de transport de la STS, sa clientèle, la clientèle cible vivant sur le territoire de la STS ainsi que le diagnostic en termes d'accessibilité du réseau, en présentant les mesures réalisées, en cours ou planifiées à ce jour (2011) en termes de mise en accessibilité. De nombreuses mesures ont déjà été réalisées ou sont en cours de réalisation, affectant l'accessibilité du réseau de transport, notamment la mise en place d'un SAEIV (système d'aide à l'exploitation et information voyageurs) prévu pour 2012-2013 ou encore le retrait progressif des autobus « Classic » en 2016, ce qui rendra le parc d'autobus de la STS 100% accessible.

Suit l'identification des obstacles à l'accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS, à l'aide d'un diagnostic effectué sur la base :

- des mesures réalisées ou planifiées;
- de la caractérisation du parc de véhicules de la STS;
- de relevés terrain effectués sur 161 arrêts des lignes 7 et 50 de la STS, à l'aide d'une grille d'observation élaborée par Roche, et de l'analyse des résultats de ces relevés menant à l'évaluation du niveau d'accessibilité de ces arrêts.

Il est important de préciser que l'inexistence des normes et des concepts provinciaux sur la définition d'une zone d'arrêt accessible par type de limitation a eu pour conséquence de confectionner cette grille d'observations basée sur les différentes habitudes de vie et la chaîne des déplacements d'une personne à mobilité réduite. Cette grille d'observation est divisée en trois sections :

1. le cheminement piéton;
2. l'aménagement du point d'arrêt;
3. la montée et la descente des autobus.

Au printemps 2011, des ressources des trois sociétés de transport de Saguenay, Trois-Rivières et Sherbrooke ont été formées par Roche Ltée sur le contenu et l'utilisation de cette grille d'observation en vue de réaliser les observations sur le terrain, des arrêts. Un cahier des normes d'accessibilité associé à cette grille d'observation a également été élaboré. Ces documents se retrouvent en annexes du présent plan de développement.

Cette grille d'observation est composée de critères d'accessibilité (chaque critère correspondant à une ou plusieurs questions de la grille), basés en grande partie sur l'aménagement physique d'une zone d'arrêt «idéale». Dans le cadre de la réalisation du mandat pour le RTC, l'aménagement physique de la zone d'arrêt « idéale » avait été défini (Figure 1). Elle répond à tous les critères et exigences développés dans la grille d'observation utilisée dans le présent plan de développement.

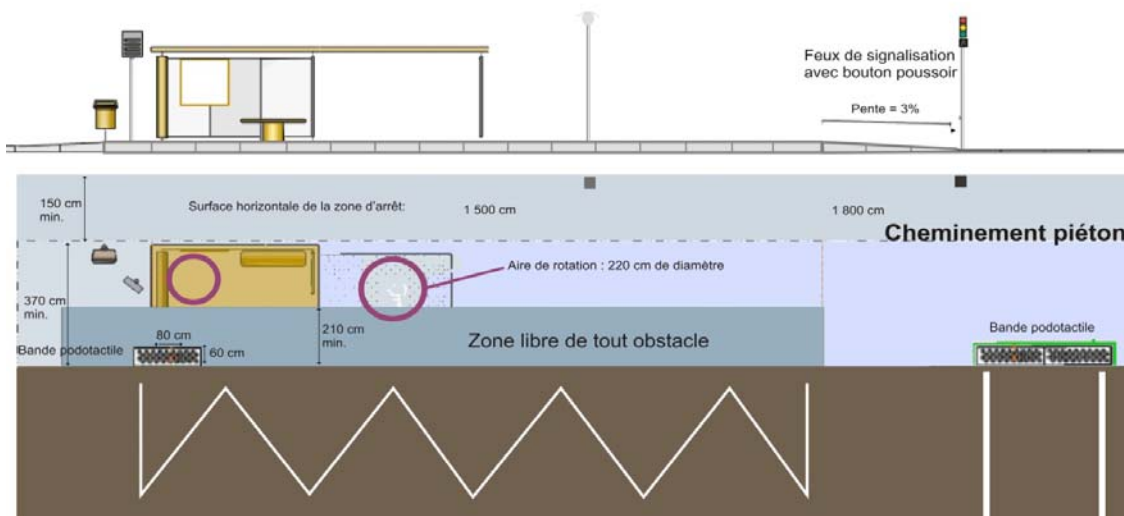


Figure 1 - Aménagement physique d'une zone d'arrêt « idéale »

Pour fins d'analyse, une codification du niveau d'accessibilité d'un arrêt d'autobus a été réalisée. En l'absence d'une norme québécoise de l'accessibilité des zones d'arrêt et des réseaux de transport en commun régulier, la mise en accessibilité peut s'évaluer de plusieurs façons différentes. Il a été convenu avec les membres du consortium d'utiliser une méthodologie inspirée de celle qui a été retenue pour l'évaluation de l'accessibilité des zones d'arrêt du RTC. En effet, afin d'évaluer le niveau d'accessibilité des arrêts, les éléments suivants ont dû être définis au préalable :

- le niveau de conformité souhaité pour chacun des critères d'accessibilité retenu dans la grille d'observation : autrement dit, la réponse souhaitée à chacune des questions de cette grille, pour considérer qu'on atteint un niveau d'accessibilité (voir Tableau 11 du Plan);
- la définition de niveaux d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience de type moteur, ainsi que pour les personnes ayant une déficience visuelle:
 - o niveau 0 : le cheminement, la zone d'arrêt, la montée et la descente de l'autobus ne sont pas accessibles;
 - o niveau 1 : la montée et la descente de l'autobus peuvent se réaliser de manière sécuritaire;
 - o niveau 2 : le cheminement piéton autour de la zone d'arrêt est accessible ainsi que la montée et la descente de l'autobus;
 - o niveau 3 : l'accessibilité est convenable, avec des critères d'éclairage, de sécurité au niveau de l'intersection et du cheminement et des abribus;
 - o niveau 4 : l'élément est parfaitement accessible.

- la définition, pour les types de limitations fonctionnelles de types moteur et visuel (les plus sévères), des niveaux d'accessibilité atteints selon les niveaux de conformité des critères d'accessibilité (voir Tableaux 12 et 13 du Plan).

Ce diagnostic a permis d'effectuer une évaluation du niveau d'accessibilité des arrêts des lignes 7 et 50 de la STS : en bref, tous les arrêts recensés nécessiteraient une mise en accessibilité sur la majorité des critères. Particulièrement les arrêts de la ligne 50 qui supposerait des aménagements majeurs. Notons que la ligne 50 est une ligne périurbaine qui traverse la zone industrielle, tandis que la ligne 7 est une ligne urbaine, ce qui permet d'expliquer ces résultats.

Finalement, l'ensemble de ces analyses a permis d'identifier et de prioriser, avec la STS, les obstacles (physiques et sociaux) à l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, du réseau de transport en commun régulier de la STS.

Volet 3 : Approche et détermination des interventions pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS

À la suite de l'état des lieux, de l'identification des obstacles, combinée au recensement des mesures déjà en cours ou planifiées, un plan d'action détaillant des interventions a été élaboré. Plus de 80 interventions sont détaillées dans le présent Plan de développement, chacune adressant, seule ou avec d'autres interventions, un ou plusieurs obstacles à l'accessibilité du réseau, identifiés au Volet 2. Ces interventions concernent à la fois des actions pour rendre accessibles les arrêts de la Société ainsi que des interventions sur l'information aux voyageurs, la formation du personnel, le parc de véhicules, l'entreprise de façon générale et des pratiques usuelles de celle-ci. Des fiches actions par intervention proposée, détaillent chacune de celles-ci en annexes du présent Plan. De plus, des partenaires et le porteur de chaque intervention, sont proposés.

Afin d'assurer une coordination du Plan de développement, cohérente aux besoins et limites financières de la Société, des priorités associées à la réalisation des interventions ont été déterminées par la Société et leur comité de suivi. Ces priorités sont celles accordées aux obstacles identifiés au Volet précédent.

Deux approches de stratégies d'implantation d'un réseau accessible sont proposées, soit l'approche par lignes et l'approche par arrêt.

L'approche recommandée par Roche pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS, est une approche combinée, soit par ligne et par arrêt :

- la STS pourra focaliser dans un premier temps, ses efforts de mise en accessibilité sur les arrêts et les véhicules des lignes *Communau-bus* 55 et 57. La mise en accessibilité des

arrêts de ces deux lignes fait donc l'objet de la planification temporelle et budgétaire présentée dans le présent plan, sur un horizon de 6 ans. De plus, les interventions sur ces arrêts sont accompagnées d'actions sur l'information aux voyageurs, la formation du personnel, l'entreprise de façon générale et des pratiques usuelles de celle-ci, donc applicables à l'ensemble des services de la Société ;

- par la suite, après la sixième année, la Société décidera des efforts à mettre sur le reste des arrêts du réseau, selon les orientations de mise en accessibilité à long terme à définir ultérieurement. Pour ce faire, des coûts unitaires associés à l'ensemble des éléments applicables aux interventions nécessaires, sont donnés dans le présent plan.

Volet 4 : Programmation budgétaire et temporelle pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS

Afin de déterminer un coût de réalisation pour chacune des interventions proposées à la Société pour la mise en accessibilité de son réseau de transport en commun régulier, une recherche de prix unitaires de chaque action constituant chaque intervention a été effectuée. L'évaluation budgétaire des interventions est accompagnée de l'identification du type d'intervention : étude, investissement ou fonctionnement (voir Tableau 25 du Plan).

Pour information, le calcul d'une fourchette d'investissements nécessaires pour la mise en accessibilité de la totalité des arrêts des lignes 7 et 50 de la STS, par niveau d'accessibilité, pour les personnes ayant une déficience de type moteur, a été évalué. En résumé, pour rendre l'ensemble de ces arrêts totalement accessibles aux personnes ayant une déficience de type moteur, il faudrait investir entre 265 600\$ et 529 000\$. Ces coûts sont les coûts exclusifs à la Société de transport et excluent donc les coûts liés aux immobilisations de la Ville (trottoirs, éclairage de la voie publique, etc.).

À l'issu du détail du chapitre sur les budgets accordés par intervention, l'étude propose une programmation temporelle des actions. La programmation temporelle est faite sur six (6) ans et se divise en trois (3) temps, soit :

- court terme : la période de court terme correspond à une période de 1 à 3 ans. Elle regroupe toutes les actions qui, soit sont prioritaires, soit permettent d'initier une démarche ou soit qui peuvent être commencées rapidement, ne nécessitant pas d'actions préalables;
- moyen terme : cette période s'étale de 4 à 5 ans. La majorité des actions incluses dans cette période sont soit des prolongements d'actions initiées dans le court terme, soit des actions qui nécessitent que d'autres soient réalisées antérieurement pour pouvoir être initiées;
- long terme : cette temporalité est associée à une programmation à 6 ans. Néanmoins, comme les actions à réaliser dans ce processus de mise en accessibilité sont majeures et

ont des impacts très importants en termes de budget ou d'effort d'entreprise, la période de long terme étudiée peut s'étendre sur une plus longue période. Cette dernière période évalue les actions devant être reprises ou prolongées pour mettre en accessibilité soit l'ensemble du réseau de la Société, soit l'ensemble des points jugés nécessaires.

La programmation temporelle proposée ici a également été réalisée sur base des niveaux de priorité donnés aux obstacles, ainsi que sur base de l'atteinte d'un niveau d'accessibilité à la fois (interventions pour atteindre le niveau 1 d'accessibilité des arrêts suivi des interventions pour atteindre le niveau 2, etc.). Notre recommandation est en effet de prioriser les interventions visées par le niveau 1 d'accessibilité, soit «sécuritaires» pour les limitations de type moteur, tout en considérant les priorités d'intervention déterminées dans le cadre du projet.

Il est important de soulever les aspects suivants reliés à cette programmation :

- la priorisation des interventions reflète un déploiement progressif du réseau accessible en fonction des limitations des personnes à mobilité réduite ;
- il n'a pas été tenu compte des aspects décisionnels pour la réalisation de la programmation, ni ceux de la Société de transport, ni des partenaires impliqués ;
- compte tenu que l'importance de l'engagement des décideurs, des partenaires, de la clientèle et des employés est fondamentale, la formation, la sensibilisation, l'information, la communication et la gestion du changement occupent une place stratégique dans la programmation.

L'opportunité d'étendre la mise en accessibilité du réseau au-delà des 6 ans et donc au-delà des arrêts et des véhicules des lignes *Communau-bus* 55 et 57, ainsi que l'ampleur de ce déploiement, devront faire l'objet de décisions ultérieures de la Société. Cette phase suivante inclura le budget pour rendre accessible au niveau maximum le réseau pour les personnes ayant une limitation de type moteur ou visuel. Pour ce faire, la Société pourra baser son budget sur les coûts unitaires identifiés dans ce Plan.

Finalement, notons que le phasage temporel s'accompagne également de l'identification, par action constitutive de chacune des interventions, du critère d'évaluation qui permettra d'effectuer un suivi de la mise en place des interventions.

Volet 5 : Synthèse

Le dernier Volet de ce plan présente une synthèse, sous forme de tableau (Tableau 28 du Plan), de la programmation budgétaire et temporelle de mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS.

2 Introduction et démarche

Selon le Plan de mobilité durable de Sherbrooke² :

« L'accessibilité [universelle] est la condition capitale pour permettre une intégration des personnes à mobilité réduite dans la société, de leur permettre de réaliser les activités de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Pour ce faire, il est indispensable d'envisager la continuité de la chaîne de déplacements. Le transport collectif et la voirie deviennent des maillons essentiels de cette chaîne. »

En effet, il s'agit d'un concept d'aménagement qui favorise l'utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public pour toutes les personnes. En pratique, l'accessibilité universelle permet à toutes les personnes, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts et de pouvoir y vivre les mêmes expériences.

La mise en accessibilité d'un maillon de la chaîne de déplacement ne peut donc se faire sans s'interroger sur l'accessibilité des autres maillons auxquels il est relié. L'accessibilité en transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite dépend ainsi du matériel roulant, de la voirie, de l'adéquation et de la compatibilité entre ces deux éléments.

La dépendance ou l'interdépendance de certains éléments essentiels à la mise à niveau d'accessibilité d'un arrêt ou d'une ligne d'autobus régulier peut également créer certains obstacles et retards à la mise en accessibilité. Dans certains cas, il ne sera pas possible d'atteindre le niveau minimal d'accessibilité (niveau 1, dit sécuritaire) en raison de l'absence de contrôle de la Société vis-à-vis des acteurs externes essentiels à la mise en application des interventions.

La Société de transport de Sherbrooke (STS) a entrepris, dans ce cadre, la réalisation de son plan de développement de mise en accessibilité du réseau régulier de transport en commun.

2.1 Formation d'un consortium

Le Consortium formé de la Société de transport de Saguenay, la Société de transport de Trois-Rivières et la Société de transport de Sherbrooke, a mandaté la firme Roche ltée, Groupe-conseil pour réaliser une étude sur la mise en accessibilité du réseau d'autobus des trois (3) sociétés aux

² Consortium Roche – SMi (2010). Phase 1 : diagnostic de la mobilité durable à Sherbrooke, pour le Centre de mobilité durable de Sherbrooke. 2011. 86 pages.

personnes à mobilité réduite. Le but de l'étude consiste à réaliser le plan de développement pour l'accessibilité du réseau régulier de transport. En conséquence, une série d'actions à mettre en place à l'intérieur d'une période à définir, pour rendre le réseau accessible selon des objectifs préétablis, constituera le produit final du présent Plan, pour chacune des sociétés.

2.2 La démarche

Le travail d'élaboration du Plan de développement, se résume à :

Volet 1 :

Le premier volet présente les définitions liées à l'accessibilité universelle, un état des lieux sur les pratiques en termes d'accessibilité universelle sur base d'une revue de six (6) villes canadiennes, de même qu'une revue des bénéfices connus à ce jour suite à l'implantation d'un réseau de transport en commun régulier, accessible.

Volet 2 :

Ce volet a été réalisé suite à l'inventaire d'arrêts du réseau de transport en commun de Sherbrooke. Cet inventaire a permis d'établir un diagnostic de ces arrêts et des obstacles contraignant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Une réunion de travail à cette étape du mandat a permis d'établir les priorités des actions à mettre en place pour pallier aux obstacles, nécessaires à la détermination de la programmation temporelle détaillée au volet 4.

Volet 3 :

Le volet 3 précise tout d'abord l'approche proposée de mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier, de la STS. Ensuite, il présente en détails les interventions pour la mise en accessibilité de la Société.

Volet 4 :

Ce volet présente la quantification budgétaire de chacune des interventions proposées, ainsi que le phasage temporel proposés, de mise en place des interventions.

Volet 5 :

Ce dernier volet présente une synthèse des programmations budgétaires et temporelles établies au volet précédent. Cette synthèse rassemble l'identification des interventions incontournables à mettre en place pour résoudre les lacunes identifiées dans le cadre de la réalisation du Plan, ainsi que la programmation des activités et des mesures adoptées en tenant compte des urgences et priorités, des opportunités et des possibilités de financement.

2.3 Le comité de suivi

En septembre 2011, un comité de suivi du Plan de développement pour l'accessibilité universelle au réseau urbain de Sherbrooke pour les personnes à mobilité réduite a été mis en place, dont les membres sont les suivants :

- Ana Abecia, directrice Marketing, études et qualité de service, STS
- Saunia Caron, responsable des dossiers en déficience, ASSSE
- Josiane Corbeil, conseillère à l'intervention collective régionale – Estrie, OPHQ
- Yvon Boisvert, coordonnateur à la vie communautaire, Ville de Sherbrooke
- Éric Chabot, coordonnateur du CMDS, STS
- Laurent Chevrot, directeur général adjoint, STS
- Michel Cloutier, directeur du service de l'Exploitation, STS
- Jocelyn Grenier, chef de division Infrastructures et construction, Ville de Sherbrooke
- Robert Y. Pouliot, conseiller municipal, membre du conseil d'administration de la STS et président du comité transport adapté
- Sylvie Houle, secrétaire du Comité, STS

Ce comité a offert la possibilité de formaliser la concertation avec les instances publiques intervenant sur le territoire et de collaborer au suivi et à l'élaboration du Plan ainsi qu'à sa promotion.

Au total, quatre (4) réunions ont eu lieu tout au long du processus.

2.4 La consultation publique

À l'automne 2011, deux (2) possibilités ont été offertes au milieu associatif afin d'assurer un recensement précis et exhaustif des obstacles rencontrés par les personnes à mobilité réduite dans la continuité de la chaîne de déplacements sur le territoire de la ville de Sherbrooke : une audience publique et / ou le dépôt d'un mémoire. Le milieu associatif a été informé du contenu et des modalités de la consultation publique par l'envoi par courriel d'une lettre d'invitation et du document d'information le 7 octobre 2011. La STS a invité une soixante (60) d'organismes locaux.

Le document d'information transmis au préalable par la STS figure à l'Annexe 1.

2.4.1 Audience publique

Une audience publique a permis aux organismes voulant participer et formuler des recommandations verbalement pour bonifier la liste des obstacles recensés et de présenter un mémoire.

Au total, sept (7) mémoires ont été déposés, dont cinq (5) ont fait l'objet d'une intervention lors de l'audience publique tenue le 18 novembre 2011 au siège social de la STS devant les représentants du comité de suivi du Plan de développement pour l'accessibilité universelle au réseau urbain de Sherbrooke pour les personnes à mobilité réduite :

- Michel Cloutier, coordonnateur de la démarche, STS
- Ana Abecia, STS
- Saunia Caron, ASSSE
- Éric Chabot, STS
- Josiane Corbeil, Office des personnes handicapées du Québec
- Jocelyn Grenier, Ville de Sherbrooke
- Robert Y. Pouliot, conseiller municipal, président du comité transport adapté et membre du conseil d'administration de la STS
- Sylvie Houle, STS.

Un principe d'équité a été privilégié lors des interventions en audience publique. Une période de 12 minutes a été allouée pour l'intervention de chaque organisme : 10 minutes pour l'intervention et 2 minutes pour les échanges. Les organismes désirant assister aux représentations des autres organismes pouvaient rester sur place à titre d'observateur.

2.4.2 Mémoire

Les organismes avaient également la possibilité de déposer des mémoires concernant les obstacles recensés sur le territoire. Sept (7) mémoires ont été déposés.

2.4.3 Faits saillants

Les participants adhèrent à la démarche de mise en accessibilité du réseau de transport urbain régulier et aux objectifs poursuivis ainsi qu'aux enjeux énumérés par le document de consultation. De façon générale, les organismes ont salué cette démarche et souscrivent à la priorité accordée au développement du transport collectif.

Une préoccupation reste latente quant au service de transport adapté et la pérennité de ce mode de déplacement. À noter que le Plan de développement pour l'accessibilité universelle est orienté

pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite désirant se déplacer en transport en commun régulier.

La majorité des commentaires reçus sont reliés à des actions à mettre en place pour rendre le réseau de transport régulier accessible. Ces remarques ont été prises en considération lors de l'élaboration du Plan.

VOLET 1 : L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE : DÉFINITIONS, ÉTAT DES LIEUX, BÉNÉFICES DE L'IMPLANTATION D'UN RÉSEAU ACCESSIBLE

3 L'accessibilité universelle : définitions

3.1 Qu'est-ce que l'accessibilité universelle?

Le concept « d'accessibilité universelle » s'est progressivement imposé au Québec, selon la politique d'admissibilité du transport adapté du ministère des Transports du Québec.

« Ce concept répond d'une façon complète, à l'intégration des personnes ayant des incapacités.»
«Universel : implique que l'accès se trouve également partout et qu'il répond aux besoins de tous les résidents (et visiteurs) qu'ils soient des enfants, des personnes avec incapacités temporaires ou permanentes, des personnes âgées ayant des limitations fonctionnelles physiques ou sensorielles »³.

Par conséquent, l'environnement urbain, son aménagement, les aides techniques intégrées, le transport en commun, sont déterminants pour aborder la problématique de l'accessibilité.

3.2 Définition d'une personne à mobilité réduite

Par « personne à mobilité réduite », nous entendons l'ensemble des individus ayant des déficiences de type moteur, visuel, auditif, organique, de langage et de la parole, intellectuel, etc., les personnes ayant des limitations temporaires et les personnes âgées en perte d'autonomie. L'expression « personne ayant des limitations fonctionnelles » a un sens plus large que l'expression « personne à mobilité réduite », qui définit les personnes ayant des difficultés à se déplacer.

Il est important d'indiquer à ce stade qu'une personne peut éprouver des difficultés à se déplacer du fait d'une incapacité ou d'une situation temporaire (grossesse, accident, etc.) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussette, etc.). Aussi, les clients actuels du réseau régulier peuvent devenir temporairement des personnes à mobilité réduite.

Parmi les diverses et multiples limitations, certaines sont ou peuvent être communes à plusieurs catégories de personnes à mobilité réduite, pourtant différentes.

³ Direction générale des politiques et de la sécurité en transport, Direction de la mobilité en transport, ministère des Transports du Québec, La politique d'admissibilité en transport adapté, 1998, 40 pages

3.3 La prise en compte de toutes les formes de limitations

Du point de vue des « cibles » de la démarche d'accessibilité, sont prises en compte généralement les limitations fonctionnelles de type moteur, visuel, auditif, cognitif et psychique, qu'elles soient temporaires ou permanentes. En effet, les troubles des autres catégories de personnes se retrouvent à travers ces grands types de limitations fonctionnelles.

Dans le cadre du présent plan de développement, seront pris pour référence les situations de limitations les plus lourdes, c'est-à-dire de type moteur et visuelle. En évaluant les efforts nécessaires pour rendre accessible le réseau régulier de transport en commun pour les personnes à mobilité réduite ayant ces types de limitations, le quotidien des personnes dont la mobilité est réduite de façon « plus légère et/ou ponctuelle » sera par conséquent nettement amélioré.

Les principales limitations sont décrites au Tableau 1.

Tableau 1 - Les types de limitations fonctionnelles

Limitations	Caractéristiques	Exemples
Motrices	Pertes, malformations des systèmes squelettique, musculaire et neurologique responsables de la motricité du corps.	Se déplacer à l'aide d'une canne ou en fauteuil roulant; personne de petite taille, âgée, pathologiquement obèse, utilisant une poussette.
Sensorielles (vision)	Pertes, malformations ou anomalies de l'œil et des structures jouant un rôle dans la fonction de la vision.	Personne aveugle, malvoyante, amblyope.
Sensorielles (audition)	Anomalies, pertes ou malformations de l'appareil auditif, y compris la fonction de l'équilibre.	Personne sourde (de naissance ou non), malentendante.
Cognitives	Perturbations des fonctions mentales responsables de la reconnaissance des idées et des objets, ainsi que de leur manipulation mentale volontaire ou involontaire.	Personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (TED), du langage ou de la parole.
Psychiques	Perturbations relatives à la pensée, au raisonnement, au jugement et à la sociabilité (la personne oublie les points de repère, se perd, ne pense pas à changer de côté de rue pour le retour); incapacité de s'orienter dans le temps.	Personne atteinte de schizophrénie, d'un trouble anxieux, obsessionnel compulsif ou bipolaire.

3.4 La continuité de la chaîne de déplacement

L'accessibilité des parcours d'autobus et de leurs points d'arrêt, les cheminements piétonniers, les interfaces d'échange permettront d'assurer une bonne continuité de la chaîne des déplacements.

Le transport public et la voirie deviennent des maillons essentiels de la chaîne; un accès facile à l'information et les préoccupations liées au confort et à la sécurité sont aussi des éléments à considérer.

Il est nécessaire de veiller à ce que toutes les étapes des déplacements soient prises en compte.

La chaîne de déplacement est constituée de nombreux éléments distincts, il y a lieu de considérer les actions du voyageur au cours de son déplacement.

La mise en accessibilité d'un maillon de la chaîne ne peut donc se faire sans s'interroger sur l'accessibilité des autres maillons auxquels il est relié. Rappelons-les :

La préparation du voyage :

1. La prise d'informations par les différents canaux (Internet, téléphone, etc.) et le retour d'expérience ;
2. L'achat d'un titre de transport ;

La réalisation du déplacement :

3. L'acheminement vers l'arrêt ;
4. L'arrêt en tant qu'abribus ou poteau d'information et les services qui sont proposés.
5. L'accès à bord des autobus ;
6. La validation du titre de transport ;
7. Les services proposés à bord, qu'ils soient humains, techniques, de confort ou informationnels ;
8. La descente de l'autobus ;
9. La gestion des correspondances ou la destination finale.

4 État des lieux des pratiques reconnues sur le transport de personnes à mobilité réduite

Ce chapitre s'inspire du rapport sur l'*Étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles*. Il récapitule les pratiques reconnues sur le transport de personnes à mobilité réduite dans quelques réseaux de transport en commun régulier du pays. Le détail de la recherche figure à l'Annexe 2. Est présentée ici la synthèse qui transmet les informations les plus pertinentes quant aux pratiques sur le transport de personnes ayant des limitations fonctionnelles, et ce, pour toutes les étapes de la chaîne de déplacement. Pour les réseaux choisis, nous avons travaillé essentiellement sur les produits et services éprouvés.

Tableau 2 - Accessibilité des réseaux étudiés

	Edmonton Transit System (ETS)	South Coast British Columbia Transportation Authority (Translink)	Toronto Transit Commission (TTC)	Calgary Transit	OC Transpo	Société de transport de Montréal (STM)
	Edmonton	Vancouver	Toronto	Calgary	Ottawa	Montréal
Type de personne à mobilité réduite	Motrice, auditive, visuelle, mentale	Motrice, auditive, visuelle, mentale	Motrice, auditive, visuelle, mentale	Motrice, auditive, visuelle, mentale	Motrice, auditive, visuelle, mentale	Motrice, auditive, visuelle, mentale
Accès à l'information	Par téléphone Site Internet (planificateur) Information papier (brochure à l'intention des personnes à mobilité réduite, lignes accessibles)	Par téléphone Site Internet (planificateur) Information papier (lignes accessibles, matériel accessible)	Par téléphone Site Internet Information papier (lignes accessibles, matériel accessible)	Par téléphone Site Internet (planificateur) Information papier	Par téléphone Site Internet (planificateur) Information papier (lignes accessibles)	Par téléphone Site Internet (planificateur) Information papier (lignes accessibles, arrêts accessibles)
Système de plaintes et/ou commentaires	Par téléphone	Par téléphone	Par téléphone	Par téléphone Par Internet (avec formulaire)	Par téléphone	Par téléphone
Nouveaux outils					Informations sur accessibilité des zones d'arrêt (à venir)	
Réductions tarifaires	Pour personnes âgées (+65 ans) Gratuité pour accompagnateurs	Pour personnes âgées (+65 ans) Pour personne à mobilité réduite (détenteurs de <i>HandyCard</i>) Gratuité pour accompagnateurs	Pour personnes âgées (+65 ans) Gratuité pour accompagnateurs	Pour personnes âgées (+65 ans) Gratuité pour accompagnateurs	Pour personnes âgées (+65 ans, les mercredis matins) Pour personne à mobilité réduite (fauteuils roulants, scooters, marchette) Gratuité pour accompagnateurs	Pour personnes âgées (+65 ans) Gratuité pour accompagnateurs
Rabattement	Pas d'information	Pas d'information	Pas d'information	Pas d'information	Pas d'information	Pas d'information

	Edmonton Transit System (ETS)	South Coast British Columbia Transportation Authority (Translink)	Toronto Transit Commission (TTC)	Calgary Transit	OC Transpo	Société de transport de Montréal (STM)
	Edmonton	Vancouver	Toronto	Calgary	Ottawa	Montréal
Aménagement de l'arrêt	Nouveaux abribus aménagés en élévation, de grande taille avec des bancs. Signalisation conçue pour personnes malvoyantes Recommandations sur les trottoirs	Guide des normes d'accessibilité pour les arrêts d'autobus	Arrêts accessibles avec logo	Arrêts accessibles avec logo Recommandation sur les corridors de Calgary	Arrêts accessibles avec logo <u>Directives d'esthétique urbaine pour l'aménagement des grandes artères</u>	Hauteur des trottoirs, l'inclinaison de la chaussée, la présence de parties surbaissées des trottoirs et bordures Arrêts accessibles avec logo
Accès à bord	Autobus à plancher bas	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas Priorité au fauteuil roulant pour la montée à bord Pour la descente, attendre que tous les clients descendent	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas Information pour la montée à bord	Autobus à plancher bas Information pour la montée à bord
Parc autobus	Autobus à plancher bas 2 emplacements fauteuil roulant et emplacements personnes à mobilité réduite	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas 2 emplacements fauteuil roulant et emplacements personnes à mobilité réduite	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas 2 emplacements fauteuil roulant et emplacements personnes à mobilité réduite Annonce sonore pour l'arrêt	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas 2 emplacements fauteuil roulant et emplacements personnes à mobilité réduite	Autobus avec rampes ou autobus à plancher bas 2 emplacements fauteuil roulant et emplacements personnes à mobilité réduite Annonce sonore pour l'arrêt	Autobus à plancher bas 1 emplacement fauteuil roulant et emplacements personnes à mobilité réduite

Tableau 3 - Accessibilité des services spécifiques aux personnes à mobilité réduite des réseaux étudiés

	Edmonton Transit System (ETS)	South Coast British Columbia Transportation Authority (Translink)	Toronto Transit Commission (TTC)	Calgary Transit	OC Transpo	Société de transport de Montréal (STM)
	Edmonton	Vancouver	Toronto	Calgary	Ottawa	Montréal
Parcours accessibles identifiés	Non	Non	Oui	Non	Oui	Oui
Services spécifiques pour la clientèle aînée	Oui	Non	Oui	Non	Non	Navette Or
Formations ou stages	Pour personnes âgées et personnes à mobilité réduite			Pour personnes âgées et personnes à mobilité réduite	Pour personnes âgées et personnes à mobilité réduite	Pour personnes âgées et personnes à mobilité réduite
Cartes de communication	Cartes pour exprimer destination et communiquer avec chauffeur Carte de mobilité : pour déployer la rampe et monter dans l'autobus Carte pour la clientèle malvoyante pour indiquer l'itinéraire souhaité		Carte de mobilité : pour déployer la rampe et monter dans l'autobus		Cartes pour exprimer destination et communiquer avec chauffeur Carte de mobilité : pour déployer la rampe et monter dans l'autobus	
Ceinture de sécurité			Sur demande au chauffeur		Sur demande au chauffeur	
Déneigement des voies de circulation					Information générale	

	Edmonton Transit System (ETS)	South Coast British Columbia Transportation Authority (Translink)	Toronto Transit Commission (TTC)	Calgary Transit	OC Transpo	Société de transport de Montréal (STM)
	Edmonton	Vancouver	Toronto	Calgary	Ottawa	Montréal
Achat en ligne	Tickets et abonnements, livraison par la poste 5 jours après			Tickets et abonnements, livraison par la poste 5 jours après		
Information spécifique	Travaux, perturbations, déviations		Travaux, perturbations, déviations		Travaux, perturbations, déviations	Travaux, perturbations, déviations

5 Bénéfices associés à l'implantation des mesures

L'évaluation des bénéfices associés à l'implantation des mesures est une activité complexe. La plupart des renseignements sur l'implantation des mesures sont de nature qualitative. Nous présentons dans cette partie, pour information, une revue des études réalisées en matière d'accessibilité universelle et des bénéfices associés permettant de faire état des résultats transposables en fonction des retombées économiques de tels projets.

Les gains sont de plusieurs natures (exploitation, clientèle et aménagement urbain), l'ensemble contribuant à une plus grande attractivité du réseau et une meilleure qualité du service offert. La difficulté est d'en faire une évaluation monétaire.

Les bénéfices sont difficilement quantifiables, mais ils devraient être pris en considération lors de l'analyse de la mise en accessibilité d'un réseau. Une évaluation économique complète doit être alors élaborée.

Dans cette partie, nous citerons quelques indicateurs et référentiels des bénéfices susceptibles d'être engendrés avec la mise en accessibilité du réseau de la STS.

5.1 L'amélioration de la productivité

5.1.1 Exploitation

Le temps d'accès d'une personne en fauteuil roulant doit être pris en considération lors de la planification du service. Un suivi des lignes concernées permet de régulariser le service et minimiser le risque de retards.

Considérant que la démarche vise les différentes clientèles de personnes à mobilité réduite et que leurs besoins sont variables, il est raisonnable de penser que cette clientèle s'intégrera à la clientèle régulière sans aucun impact.

5.2 Le gain global de clientèle dans le service régulier

5.2.1 Clientèle

Par ailleurs, en accroissant la fréquentation des personnes à mobilité réduite dans le transport en commun, la mise en accessibilité devient un facteur économique, puisque cette part de marché augmentera. Pour les personnes qui se déplacent habituellement en transport adapté, l'accessibilité au transport en commun régulier permet de réaliser des déplacements supplémentaires non planifiés, augmentant par le fait même le nombre de déplacements en transport en commun.

Concernant l'activité transport en commun, la région Picardie en France, « parie sur le fait que plus on augmente le niveau de service du transport, plus le service transport est accessible au plus grand nombre, plus les clients sont prêts à payer et à l'utiliser, mais pas uniquement des personnes à mobilité réduite »⁴. La valorisation du service pour l'ensemble de la population est présentée comme un bénéfice de la mise en place d'une démarche d'accessibilité.

À cet effet, le Rapport du Comité sur l'accessibilité du métro de Montréal⁵ détaille le gain suivant :

« Il est difficile d'estimer l'augmentation du nombre de déplacements liée à une accessibilité plus grande du métro. Encore là, une enquête serait nécessaire pour l'évaluer. À titre d'illustration, on peut toutefois tenter d'estimer les bénéfices qui pourraient en résulter.

Si on fait l'hypothèse qu'ils peuvent augmenter leur mobilité du même nombre de déplacements qu'ils font actuellement en transport adapté (soit 66 déplacements ou 33 « sorties » par année de plus), on peut évaluer ces gains à la même valeur, soit 2,3 M\$. Cette valeur ne correspondrait pas à une économie réelle liée au transport adapté, mais constitue une très bonne estimation de la valeur que la société accorde à l'amélioration de la mobilité des personnes en fauteuil roulant, puisque celle-ci est prête à déboursier ce montant en ressources pour les autres déplacements de cette même clientèle ».

5.2.2 Aménagement urbain

L'adoption des aménagements accessibles dans les zones d'accès permet :

- d'élargir la zone d'attente des clients au point d'arrêt, améliorant donc le confort;
- l'accès à l'arrêt par un cheminement sécurisé;
- le déploiement de la rampe pour monter/descendre de l'autobus;
- de gagner en sécurisation routière à proximité des arrêts.

Il existe une corrélation entre la mise en accessibilité et les gains probables à attendre en termes de valorisation de l'espace public et de son agrément⁶. Lors de la journée Ville Accessible à Tous de 2007, le CABE (*Commission for Architecture and the Built Environment*) présentait l'exemple de la Grande-Bretagne qui essaie de mettre en place un processus d'évaluation pour caractériser ses espaces publics et de montrer que le coût du foncier augmente en fonction du gain de qualité de l'espace public.

⁴ CERTU, Comment s'organiser pour planifier les déplacements dans le cadre de la loi Handicap? - 5e journée d'échange « Ville accessible à tous » du 25 octobre 2007, 2007, 54 pages.

⁵ Comité sur l'accessibilité du métro de Montréal, Rapport du Comité sur l'accessibilité du métro de Montréal, 2002, 98 pages.

⁶ CERTU, Comment s'organiser pour planifier les déplacements dans le cadre de la loi Handicap? - 5e journée d'échange « Ville accessible à tous » du 25 octobre 2007, 2007, 54 pages.

L'intégration des préoccupations d'accessibilité en amont dans le processus de planification et de voirie permettra de répartir les coûts sur toute la période d'investissement. L'allocation des ressources bénéficiera d'une économie d'échelle et engendrera des économies substantielles.

5.3 Le gain économique indirect

Des économies significatives pour la collectivité peuvent également être engendrées par la mise en accessibilité du réseau. En offrant un moyen de transport accessible aux personnes âgées, des économies peuvent être réalisées pour les aides à domicile, ou les installations en résidence médicale, liées à une perte d'autonomie, ou enfin en aidant les personnes à mobilité réduite à avoir une activité économique grâce à un meilleur accès à l'emploi⁷.

Un réseau accessible se veut une stratégie essentielle par rapport aux différentes démarches relatives à l'intégration des personnes handicapées ou ayant une limitation. En fait, il assure un certain décroisement et favorise grandement l'autonomie des personnes à mobilité réduite. De plus, une migration optimale d'une partie de la clientèle du transport adapté vers le réseau accessible permettra d'améliorer les services offerts aux personnes qui sont obligées, en raison de la sévérité de leurs limitations, d'avoir recours aux services du transport adapté sans augmenter les coûts.

⁷ Conseil des Ministres, Accès et inclusion, améliorer l'accès aux transports pour tous : messages politiques, 2006, 14 pages.

6 Admissibilité au service de transport adapté

Les règles d'admissibilité au transport adapté au Québec, les programmes d'aide du ministère des Transports du Québec (MTQ) en matière de financement du transport adapté et une comparaison des critères d'admissibilité au transport adapté sont détaillés sur ce chapitre.

6.1 Les règles d'admissibilité au transport adapté au Québec

Aujourd'hui, l'admissibilité des personnes handicapées au service de transport adapté est soumise à la Politique d'admissibilité au transport adapté du MTQ, publiée en 1998⁸. Cette politique détermine les critères d'admission et le processus de traitement des demandes. Ainsi, pour être reconnue admissible, la personne doit : soit être une personne ayant une « déficience entraînant une incapacité significative et persistante [...] et sujette à rencontrer des obstacles », soit avoir « sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté ».

La politique a été élaborée par les organismes suivants:

- Office des personnes handicapées du Québec;
- ministère de la Santé et des Services sociaux et de son réseau, après consultation des principaux organismes ou associations concernées;
- ministère des Transports du Québec.

L'objectif de la politique d'admissibilité au transport adapté est de « favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées. Offrir aux personnes handicapées un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général et à constituer une fonction de soutien aux divers programmes axés sur l'intégration des personnes handicapées ».

Le document précise le contexte dans lequel le transport adapté doit s'inscrire, l'admission et la définition des clientèles admissibles pour assurer une plus grande uniformité et favoriser l'équité dans le traitement des demandes et ainsi rendre accessible le processus d'admission à toutes les personnes handicapées.

⁸ Direction générale des politiques et de la sécurité en transport, Direction de la mobilité en transport, ministère des Transports du Québec, La politique d'admissibilité en transport adapté, 1998, 40 pages

La politique se base sur plusieurs principes :

- l'accessibilité universelle au processus d'admission;
- la reconnaissance provinciale de l'admissibilité;
- l'examen des demandes sur une base individuelle;
- la prise de décision en fonction des critères reconnus;
- l'admission accordée en respect de l'autonomie de la personne et l'exercice de la responsabilité parentale;
- la non-immuabilité du statut d'admission et d'accessibilité à un mécanisme de révision des décisions.

La politique encourage également la constitution et le fonctionnement d'un comité d'admission dans l'organisme, avec la nomination d'un officier délégué à l'admission et son substitut. Ce comité doit transmettre au MTQ tout rapport ou toute information exigée aux fins de suivi et de contrôle de la politique.

Ainsi, toute personne est admissible au transport adapté si elle répond aux critères suivants :

- être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales;
- avoir sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Pour répondre à ce critère, le requérant devra avoir l'une des incapacités suivantes :
 - incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni;
 - incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou d'en descendre une sans appui;
 - incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport en commun;
 - incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
 - incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle;
 - incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres.

Une fois la personne reconnue admissible, le comité s'interroge sur le type d'admission à lui accorder, selon les limitations qu'elle présente, et en considérant son potentiel pour une familiarisation ou un apprentissage en vue de l'utilisation du transport en commun. Quatre types d'admissions existent : générale, provisoire, saisonnière et partielle.

Les trois types d'admissions sont applicables à tous les déplacements, sauf l'admission partielle limitée aux déplacements effectués pour recevoir des traitements d'hémodialyse ou à certains

déplacements qui n'ont pu être appris ou avec lesquels, il n'a pu se familiariser en transport en commun.

Le comité statue également sur les types d'accompagnement autorisés pour le déplacement, qui peuvent être obligatoire (pour tous les requérants qui, sans assistance, se verraient privés de toute possibilité d'effectuer leurs déplacements en transport adapté), temporaire pour se familiariser avec le transport adapté et obligatoire pour la responsabilité parentale.

La subvention du Ministère couvre un maximum de 75 % des dépenses annuelles considérées admissibles. Le décret prévoit que le reste, soit 25 %, doit être assumé par la municipalité et par les clients. Le décret stipule également que le tarif du transport adapté doit être équivalent à celui du transport régulier et que le service doit être offert au moins cinq jours par semaine.

Le présent plan de développement vise à rendre accessible le réseau de transport régulier aux personnes à mobilité réduite admissibles ou non au transport adapté. Il tient donc compte de tous les types de handicap.

6.2 Les programmes d'aide du MTQ

De la même manière, il faut connaître les programmes d'aide du MTQ en matière de financement du transport adapté et de l'amélioration de l'accessibilité au transport en commun régulier, exposé ci-dessous.

6.2.1 Le programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées

L'objectif du programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées⁹ est de :

- soutenir les municipalités dans leur travail de prise en charge du transport adapté et d'amélioration des services;
- procurer aux personnes handicapées un degré de mobilité équivalent à celui de la population en général.

Les types de projets admissibles concernant l'implantation, la consolidation et le développement de services de transport adapté aux besoins des personnes handicapées.

⁹ Ministère des Transports du Québec. MTQ, consulté le 24 octobre 2011. Transport adapté. Disponible sur : http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/entreprises/transport_collectif/programmes_aide/transport_adapte

La contribution de base peut être indexée annuellement, moyennant une contribution des municipalités de l'ordre de 20 % des dépenses du service de transport adapté. Toutefois, ce montant peut être moindre si la contribution escomptée des clients excède 15% du même budget. Dans de tels cas, la contribution globale escomptée du milieu (clients et municipalités) ne peut être supérieur à 35% des coûts estimés de ce développement.

Les modalités à suivre pour le cadre financier d'application jusqu'en 2012 se retrouvent en Annexe 3.

Celui-ci comporte certaines sources de financement reliées à des programmes de familiarisation afin que certaines personnes puissent avoir recours de manière sécuritaire au transport régulier.

6.2.2 Autre programme

En plus du programme d'aide du MTQ pour le transport adapté, un programme supplémentaire peut répondre aux besoins de financement et de subvention concernant l'amélioration de l'accessibilité au transport en commun régulier pour les personnes à mobilité réduite.

6.2.2.1 Fonds municipal vert

Le programme des Fonds municipal vert¹⁰ (FMV) concerne des fonds de dotation du gouvernement fédéral gérés par la Fédération canadienne des municipalités (FCM) dont l'objectif est de stimuler les investissements dans des projets municipaux novateurs axés sur l'environnement qui permettent aux collectivités canadiennes de progresser dans la voie du développement durable.

Le FMV offre :

- un financement sous forme de subventions pour des études de faisabilité, des essais sur le terrain et des plans de développement de collectivités viables ;
- un financement sous forme de prêts et de subventions pour des projets d'immobilisations au moyen d'un processus de demandes de propositions concurrentielles.

¹⁰ Fonds municipal vert. FMV, consulté le 17 octobre 2011. Disponible sur : <http://fmv.fmc.ca/fr/home>

Par l'intermédiaire du FMV, la FCM finance quatre (4) types d'initiatives :

- plans de développement durable de collectivité;
- étude de faisabilité;
- essai sur le terrain;
- projet d'immobilisation.

6.3 Comparaison des critères d'admissibilité au transport adapté de six municipalités

Contrairement au Québec, les autres provinces canadiennes ne possèdent pas un cadre légal et général des critères d'admissibilité au transport adapté. Aussi, chaque municipalité qui veut offrir un service de transport adapté détermine les critères d'admissibilité à l'utilisation de ce système.

Il n'existe pas de lien tacite entre les règles d'admissibilité du transport adapté et le niveau d'accessibilité du transport en commun régulier. Edmonton, Vancouver et Ottawa encouragent à utiliser le transport en commun régulier, cependant les critères d'admissibilité varient :

- pour Edmonton, un entretien est nécessaire et obligatoire pour valider l'enregistrement;
- Ottawa offre le service de transport adapté pour les personnes ayant une invalidité permanente et de courte durée;
- Vancouver offre le service pour les personnes ayant plus de 12 ans.

Sur le tableau suivant, nous faisons état des critères d'admissibilité au transport adapté des six (6) réseaux étudiés. Le détail de la recherche figure à l'Annexe 4.

Tableau 4 - Critères d'admissibilité au transport adapté

	Disabled Adult Transit Service (DATS)	HandyDART	Wheel-Trans	Access Calgary	Para Transpo	Transport adapté
Critères	Edmonton	Vancouver	Toronto	Calgary	Ottawa	Montréal
Âge	Plus de 16 ans (pour les 13 à 15 ans, le service est offert aux heures creuses)	Plus de 12 ans	Non spécifié	Non spécifié	Non spécifié	Non spécifié
Type de déficience	Déficience physique et/ou cognitive	Incapacités physiques ou cognitives temporaires ou permanentes	Incapacités physiques	Tous types de déficiences	Invalidité permanente ou de courte durée, qui sont incapables de se rendre à pied à l'arrêt d'autobus ou d'emprunter le transport en commun régulier	Tous types de déficiences
Lieu de résidence	Non spécifié	Résidents du Grand Vancouver	Résidents du Grand Toronto	Non spécifié	Offert également aux personnes qui visitent Ottawa	Résidents du Grand Montréal
Enregistrement / admissibilité	Obligatoire	Non spécifié	Obligatoire, sans formulaire d'application à remplir	Obligatoire	Obligatoire, avec les coordonnées du praticien	Obligatoire
Entretien	Obligatoire, avec 3 personnes du DATS	Non spécifié	Obligatoire, avec des membres de Wheel-Trans	Obligatoire	Non spécifié	Pas d'entretien
Évaluation fonctionnelle	Obligatoire, par un professionnel de la santé	Non spécifié	Non	Non spécifié	Évaluation pondérée	Obligatoire, par un professionnel de la santé
TC régulier	Encouragement à utiliser le TC régulier	Encouragement à utiliser le TC régulier	Pas spécifié	Non spécifié	Encouragement à utiliser le TC régulier	Encouragement à utiliser le TC régulier

VOLET 2 : MISE EN ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER DE TRANSPORT EN COMMUN DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE SHERBROOKE : DIAGNOSTIC

7 Éléments de contexte

7.1 Territoire desservi

La présente section de ce plan constitue une mise en contexte en termes de territoire desservi, service offert, portrait des clientèles actuelle et cible en regard à l'utilisation de son réseau régulier de transport en commun par des personnes à mobilité réduite.

Telle qu'énoncée dans son site internet, la mission de la STS est « d'offrir à la population du territoire de Sherbrooke des moyens de transport collectif de qualité, efficaces et accessibles, à un coût abordable pour la clientèle et la Ville, tout en s'efforçant de garder la STS dans un processus constructif et évolutif qui tienne compte du développement durable tant du point de vue économique, social, qu'environnemental ».

La STS dessert le territoire de la Ville de Sherbrooke. Les services assurés par la STS sont les suivants :

- transport collectif régulier: autobus urbain, minibus en sous-traitance, taxibus en sous-traitance;
- transport adapté aux personnes à mobilité réduite: minibus en régie et en sous-traitance, taxis en sous-traitance (véhicules accessibles et conventionnels).

Le réseau de transport en commun de Sherbrooke est un réseau simple et adapté aux besoins de mobilité de la clientèle. Il possède une morphologie en étoile autour de quatre (4) stations et pôles d'échanges (la station du Dépôt, la station du Cégep, la station du campus de l'Université de Sherbrooke, le pôle d'échange du Carrefour de l'Estrie), toutes les lignes étant diamétrales. Il est constitué de :

- 17 lignes d'autobus ;
- 13 lignes de minibus (dont 2 Communau-bus) ;
- de 5 lignes de taxibus.

Le réseau de transport urbain couvre assez largement la partie développée de la ville de Sherbrooke. Certains quartiers ou arrondissements sont particulièrement bien desservis par le réseau urbain; citons notamment les arrondissements du Mont-Bellevue, de Jacques-Cartier et de Fleurimont, ainsi que le centre-ville. À l'opposé, l'arrondissement de Brompton est relativement peu desservi (desserte par une seule ligne de minibus). Au total, les services de la

STS couvrent un territoire de 366 km² et une population de 154 793 personnes. De plus, 94 % des ménages sont situés à moins de 500 m d'un arrêt d'autobus de la STS¹¹.

7.2 Période de couverture

Le transport urbain est offert entre 5 h et 1 h du lundi au vendredi, de 6 h à 1 h le samedi et de 9 h à 1 h le dimanche. Le transport adapté est assuré entre 7 h et minuit du lundi au vendredi, et de 8 h à minuit le samedi et le dimanche¹². Cette continuité du service est importante pour une ville de la taille de Sherbrooke.

7.3 Transport adapté

La STS propose un service de transport adapté pour les personnes handicapées. Le transport adapté dessert le territoire de la ville de Sherbrooke en utilisant des minibus et des taxis attitrés. Il s'agit d'un service de type porte-à-porte offert tous les jours de l'année. Les clients préalablement admis en fonction des critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté du MTQ communiquent avec le personnel du centre d'appels pour réserver des déplacements réguliers ou occasionnels. Cette politique détermine les critères d'admission et le processus de traitement des demandes. Ainsi, pour être reconnue admissible, la personne doit soit être une personne ayant une « déficience entraînant une incapacité significative et persistante [...] et sujette à rencontrer des obstacles », soit avoir « sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté ».

Le transport adapté est subventionné par le MTQ à hauteur d'un maximum de 75 % des dépenses annuelles considérées admissibles. Le décret prévoit que les coûts restants, soit 25 %, sont assumés par la municipalité et par les clients. Le tarif du transport adapté doit être équivalent à celui du transport régulier.

¹¹ Association du transport urbain du Québec. Impacts économiques et contribution au développement durable des sociétés de transport en commun. Fiche synthèse. 2010. 4 pages.

¹² Horaires affichés sur le site Internet. Validé le 13 juin 2011.



Figure 2 - Minibus du transport adapté de la STS, 2010. STS

Les informations suivantes donnent un aperçu de l'offre de services de la STS en 2009¹³ :

Tableau 5 - Quelques statistiques d'exploitation. STS. Traitement Roche. 2009

Éléments	Transport régulier	Transport adapté
Nombre de véhicules	83	13
Voyages per capita	50,24	-
Passagers par véhicule/heure	33,86	3,26
Passagers par véhicule/km	1,54	4,91
Véhicule/kilomètre par habitant	32,60	-
Vitesse moyenne (km/h)	21,97	-
Kilométrage (km)	4 955 900	519 400
Heures de service	225 581	32 297

¹³ Société de transport de Sherbrooke. Rapport annuel 2009. 2010. 40 pages.

8 Portrait de la clientèle actuelle

8.1 Profil sociodémographique de la clientèle actuelle du transport en commun

Avec un achalandage de 7 683 733 voyages, le nombre d'utilisateurs du transport en commun était en hausse de 0,59 % à Sherbrooke en 2010 par rapport à l'année précédente. De plus, l'achalandage est en croissance de plus de 27 % depuis 2003.

D'après l'enquête origine-destination de 2003¹⁴, le profil sociodémographique des clients de la STS présente les caractéristiques suivantes :

- les femmes forment 62 % de l'ensemble de la clientèle de la STS;
- les étudiants constituent la plus grande proportion (55 %) des clients du transport en commun, suivis des travailleurs (26 %) et des personnes à la retraite (9 %);
- la clientèle de la STS est jeune : 38 % a moins de 19 ans et 30 % a entre 20 et 34 ans.

Le lieu de résidence de la clientèle de la STS se situe principalement dans les arrondissements de Fleurimont, du Mont-Bellevue et de Jacques-Cartier. Seule 9 % de la clientèle de la STS habite dans les trois (3) autres arrondissements de la ville de Sherbrooke ou dans les MRC avoisinantes.

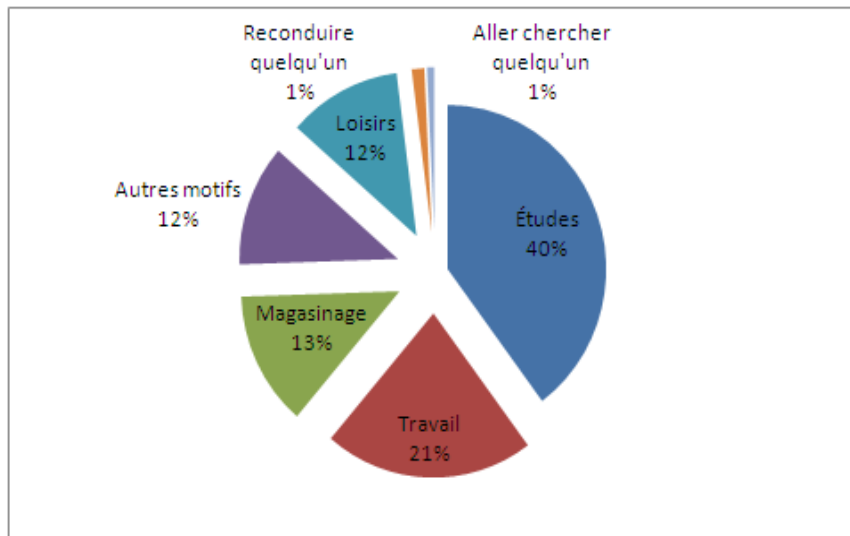
Tableau 6 - Répartition de la clientèle de la STS selon le lieu de résidence, 2003. MTQ - Ville de Sherbrooke. Traitement Roche - SMi

Lieu de résidence	Clientèle de la STS
Arrondissement de Bromptonville	0,1 %
Arrondissement de Fleurimont	30,4 %
Arrondissement de Lennoxville	1,6 %
Arrondissement du Mont-Bellevue	33,8 %
Arrondissement de Rock Forest – Saint-Élie-d'Orford – Deauville	7,5 %
Arrondissement de Jacques-Cartier	26,3 %
Portion de la MRC du Val-Saint-François (2003)	0,2 %
Total	100 %

La répartition selon le motif des déplacements journaliers effectués à partir du mode en transport en commun montre que 40 % des déplacements se font pour les études et 21 % pour le travail.

¹⁴ Ministère des Transports du Québec et Ville de Sherbrooke. Mobilité des personnes dans la région de Sherbrooke, Sommaire des résultats de l'enquête origine-destination de 2003, 2003. 129 pages.

Graphique 1. Répartition des déplacements STS selon le motif sauf le "retour au domicile", 2003.
STS. Traitement Roche – SMi



En novembre 2007, une enquête de satisfaction auprès des clients du transport en commun a été réalisée sur le territoire de Sherbrooke par Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) pour le compte de la STS¹⁵. Cette enquête avait pour objectifs d'identifier le profil de la clientèle, d'évaluer le niveau de satisfaction, d'évaluer les différents éléments relatifs au coût du transport collectif ainsi que le degré de satisfaction à l'égard du Guide du réseau. Cette enquête présente les données les plus à jour, puisqu'elle a été réalisée après la mise en place du Plan de transport de 2006.

D'après l'enquête de satisfaction, les deux tiers des répondants proviennent des arrondissements de Fleurimont (35 %) et du Mont-Bellevue (34 %). L'arrondissement de Jacques-Cartier représente également un secteur d'importance (19 %). La destination des répondants se dirige plutôt vers les arrondissements de Fleurimont (38 %), du Mont-Bellevue (31 %) et de Jacques-Cartier (19 %).

Il est à noter que la répartition modale, en ce qui a trait au transport collectif, ne peut être appréciée en raison de la désuétude des données (2003 et 2006). Une importante relance du transport en commun ayant été amorcée en 2006, avec la mise en place par la STS du Plan transport mené sur le territoire sherbrookoise ainsi que plusieurs événements qui ont pu affecter les déplacements et ses caractéristiques; citons à ce sujet la poursuite du développement urbain (Plateau Saint-Joseph, expansion du CHUS-Fleurimont et de l'Université de Sherbrooke), la mise en place de politique d'incitation tarifaire du transport en commun (accès libre et passe

¹⁵ Société de transport de Sherbrooke. Enquête de satisfaction auprès des usagers du transport en commun. 2007. 47 pages.

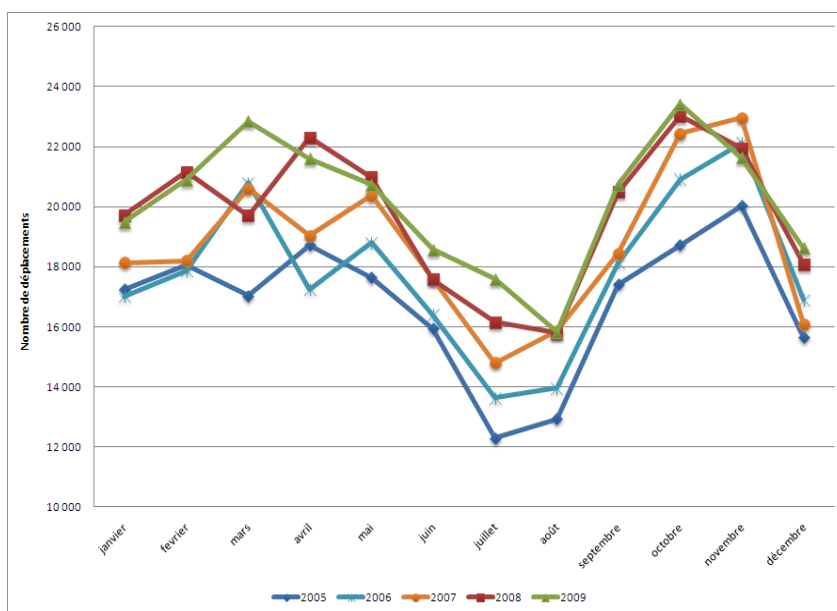
universelle). Ces éléments font en sorte que l'organisation de la mobilité et la répartition modale ont évolué depuis 2003.

8.2 Transport adapté

En 2010, le nombre de déplacements effectués pour le transport adapté s'élevait à 250 981 (dont 41 % en minibus et 59 % en taxi). Le nombre de personnes inscrites au transport adapté en 2010 s'élevait à 4 070 personnes¹⁶. L'achalandage connaît une croissance constante depuis 2001.

À noter que la STS est l'autorité organisatrice qui possède le ratio le plus important au niveau de la province du nombre de voyages per capita, avec 1,60 pour 2010.

Graphique 2. Achalandage du transport adapté de 2005 à 2009. STS. Traitement Roche. 2011



La demande concerne en majorité des passagers ambulants (78 % de déplacements) contre 22 % pour les personnes en fauteuil roulant. La répartition de la demande est constante depuis 2005.

¹⁶ Données de la société de transport de Sherbrooke.

Tableau 7 - Nombre de déplacements par type de clientèle pour le transport adapté. STS. Traitement Roche. 2009

Type de clientèle	Déplacements	%
Ambulant	167 612	71,6%
Marchette	11 094	4,7%
Marchette pliante	3 031	1,3%
Quadri porteur	1 568	0,7%
Triporteur	190	0,1%
Fauteuil manuel	26 424	11,3%
Fauteuil pliant	7 421	3,2%
Fauteuil électrique	16 892	7,2%
Total	234 232	100%

L'analyse des dix (10) principales liaisons réalisées en 2008 en transport adapté représente seulement 5 % des déplacements totaux, révèle une grande dispersion des destinations. Par contre, 35 % des déplacements concernent 20 pôles générateurs de déplacements qui regroupent :

- des établissements de santé (Centre Notre-Dame-de-l'Enfant, Centre de jour, CHUS – Fleurimont, Atelier 60 Jacques-Cartier, IUGS Gériatrie);
- des services communautaires (Centre Communautaire de Loisir Sherbrooke);
- des magasins et loisirs (Carrefour de l'Estrie, Place Belvédère);
- des résidences spécialisées.

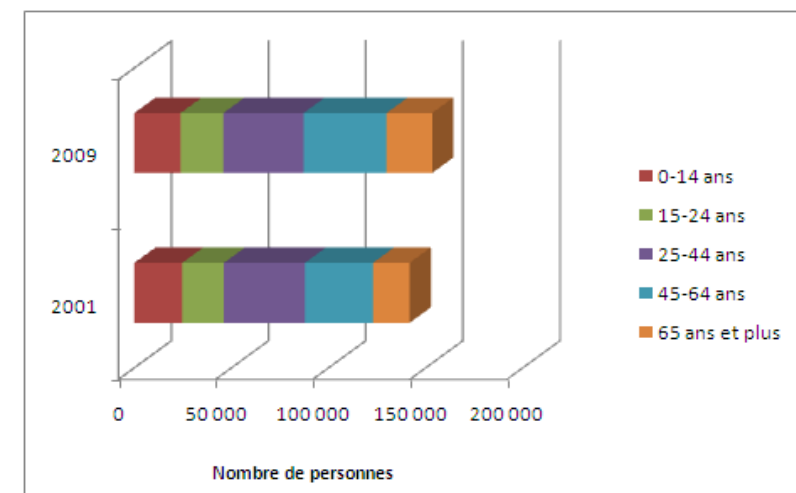
9 Portrait de la clientèle cible vivant sur le territoire

La quantification de la clientèle cible vivant sur le territoire est un exercice ardu. En effet, la composition de la population potentielle est très hétérogène puisque cette clientèle peut être une personne avec des limitations fonctionnelles, ou une personne à mobilité réduite. La clientèle est estimée à 10% de la population québécoise¹⁷ (clientèle des 15 ans et plus).

Le taux de croissance de la population de la ville de Sherbrooke est une fois et demie plus rapide que pour l'ensemble des dix (10) villes les plus peuplées du Québec, depuis au moins vingt ans. Entre 1996 et 2006, le taux de croissance démographique moyen a été de 0,8 % par année, le poids démographique de la ville par rapport à la RMR demeurant stable au cours des années. La croissance ne se répartit pas uniformément sur le territoire, les quartiers centraux plus anciens perdant ou conservant leurs effectifs de population, alors que les secteurs périphériques plus récents accueillent de nouvelles populations.

Les effectifs des groupes d'âge inférieurs à 45 ans se sont maintenus entre 2001 et 2009. L'effectif des groupes d'âge composant la main-d'œuvre expérimentée et retraitée sont par ailleurs en augmentation. Les effectifs des groupes particuliers s'élèvent à 22 000 personnes pour les 15-24 ans¹⁸ (14,4 % de la population totale), et à 23 500 pour les aînés de 64 ans et plus (15,3 % de la population).

Graphique 3. Population selon le groupe d'âge, ville de Sherbrooke, 2001 et 2009. ISQ. Traitement Roche – SMi



¹⁷ Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006, Statistique Canada.

¹⁸ Les effectifs étudiants et des 15-24 ans à Sherbrooke peuvent exclure des étudiants qui étudient à Sherbrooke mais qui habitent officiellement leur région d'origine, d'autant plus que le recensement survient le 1er juin.

9.1 Le vieillissement de la population et le transport en commun

En suivant la tendance actuelle vécue par la province du Québec, la ville de Sherbrooke sera confrontée à un vieillissement de sa population. Le pourcentage des aînés ne cessera de croître dans les années à venir. En effet, ce groupe passera en moins de dix ans de 22 910 personnes en 2009 à 32 590 personnes en 2019, soit une augmentation de 42%. Le Tableau 8 indique l'évolution démographique de la ville de Sherbrooke pour les périodes allant de 2001 et se terminant en 2024.

Tableau 8 - Perspectives démographiques de la ville de Sherbrooke, ISQ. Traitement Roche. 2001 - 2024

Groupe d'âge	2001	2006	2009	2014	2019	2024
65 ans et plus	18 870	20 905	22 910	27 450	32 590	38 175
15-64 ans	98 215	103 775	106 680	105 590	102 745	99 955
excluant les 65 ans et plus	122 805	128 085	130 470	129 480	127 195	124 190
Tous âges	141 675	148 990	153 380	156 930	159 785	162 365

Si la population totale de la ville s'accroît de près de 15% sur une période de vingt-trois ans, les différentes cohortes qui la composent évoluent à un rythme fort différent. La cohorte des 15-64 ans constitue la clientèle principale du réseau de transport en commun de Sherbrooke or, ce groupe n'augmente que de 2% durant cette période de référence.

Le groupe des aînés (65 ans et plus) augmente au cours de cette période de référence. Il est en constante évolution, au point de fournir à lui seul l'essentiel de la croissance démographique de la ville.

Ceci n'est pas sans conséquence au niveau du transport en commun. Comme pour tous les citoyens de la ville de Sherbrooke, les personnes à mobilité réduite doivent, pour accéder à des activités professionnelles, scolaires, sociales ou encore pour des motifs de santé, se déplacer de leur domicile vers des bureaux ou des centres qui leur offrent ces activités.

10 Mesures réalisées, en cours ou planifiées

La STS a mis en place ces dernières années, une série de mesures ou d'actions destinées à améliorer l'accessibilité au réseau régulier pour les personnes à mobilité réduite.

Par ailleurs, un premier inventaire des actions et des obstacles liés à l'intégration des personnes handicapées de l'ensemble des services municipaux et arrondissements avait été réalisé pour dresser le premier plan d'action de 2005. Au cours de 2009, sous la responsabilité du comité de développement social et communautaire de la Ville de Sherbrooke, une mise à jour de cet inventaire a été réalisée et un plan d'action pour 2010 dressé par le biais du sous-comité intégration des personnes handicapées¹⁹.

Les tableaux suivants présentent les mesures réalisées, ainsi que les mesures en cours ou planifiées à partir des documents disponibles, lors de la réalisation d'un déplacement et de la fréquentation d'un bâtiment public de la STS, sur le territoire de Sherbrooke.

¹⁹ Ville de Sherbrooke. Bilan des actions 2009 et plan d'action 2010 à l'égard des personnes handicapées. 2009. 26 pages.

Tableau 9 - Recensement des mesures – Effectuer un déplacement, STS. Traitement Roche. 2011

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures en cours	Mesures planifiées (échancier)
Se renseigner pour préparer le voyage	Site Internet et de site internet mobile avec les fonctionnalités suivantes : • Affichage des perturbations sur le réseau et envoi par courriel aux abonnés. • Formulaire pour les retours d'expérience accessible via le site. • Horaires à l'arrêt <i>via</i> une recherche sur le site. • Mise en place d'un calculateur de déplacement. • Carte réseau. • Service d'information téléphonique, par courriel ou en personne. • Feuilles horaires dans les autobus et les stations. • Feuille Conseils pratiques disponible sur Internet, chez les concessionnaires, au bureau de la STS, chez les concessionnaires dans les stations et dans les autobus. • Panneaux info-bus aux arrêts. • Panneaux d'information / horaires et lignes aux stations. • Les feuilles d'information (parcours et grille horaire) des lignes <i>Communau-bus</i> sont imprimés en utilisant une police de caractère plus grande et plus lisible. • Pour améliorer l'information à la clientèle, la STS organise des cliniques d'information en 2006 dans des centres commerciaux. Sur la base de ces cliniques et des commentaires reçus, un plan de communication externe fut élaboré en 2007 pour identifier des moyens d'information à privilégier en tenant compte des besoins spécifiques des différentes clientèles âgées et à mobilité réduite.		• Mise en place d'un système d'aide à l'exploitation et information voyageurs - SAEIV (2012-2013) • Mise en place d'un calculateur multimodal (2012-2013)

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures en cours	Mesures planifiées (échancier)
Se rendre au point de vente ou d'information	Le siège social de la STS est accessible (service à la clientèle) (1981).		
Acheter son titre au point de vente	Les différents titres de transport sont en vente auprès de 39 concessionnaires; 14 de ceux-ci sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite. Ils sont identifiés sur le site Internet et sur les dépliants d'impression de la STS ²⁰ .		
Se rendre au point d'arrêt	La majorité des intersections avec trottoirs présentent des bateaux pavés. La plupart de celles-ci sont munies de boutons-poussoirs pour des feux piétons.		
Se rendre au point d'arrêt	Tous les arrêts de la STS sont munis d'un panneau de signalisation identifiant la ou les lignes d'autobus les desservant. Chaque arrêt est numéroté. 80% des arrêts d'autobus de la STS sont munis d'un panneau Info-bus indiquant l'horaire de passages des lignes et le parcours.		
Attendre au point d'arrêt	• Pour les deux lignes <i>Communau-bus</i>, la police de caractère utilisée pour les horaires de passages aux arrêts est plus grande que pour les horaires des autres lignes. Les arrêts des lignes de <i>Communau-bus</i> sont situés à 150 mètres d'entre-elles. • La Ville de Sherbrooke possède une politique de viabilité hivernale proposant des mesures de déneigement des réseaux piétonnier et routier (Ville de Sherbrooke).		Mise en place d'un système d'information voyageurs - SIV avec des panneaux à messages variables à certains arrêts (2012-2013).

²⁰ Société de transport de Sherbrooke, 2010.

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures en cours	Mesures planifiées (échancier)
Repérer le bon véhicule	- Identification des véhicules de la STS à l'aide d'un afficheur électronique frontal indiquant le numéro de la ligne, et la destination finale. Les autobus sont également identifiés sur le côté passager et à l'arrière avec le numéro de la ligne en cours. - Habillage différent pour les minibus du transport adapté.		
Repérer le bon véhicule	Aux centres d'échanges, un plan de localisation indique les emplacements réservés pour chaque ligne du réseau ainsi que la direction. La station du Dépôt indique également les correspondances avec le réseau interurbain desservant Sherbrooke et sa région. Mesure accomplie aux stations du Dépôt (intermodale) du Cégep et du Campus.		Développement de la même information multimodale sur les autres stations et pôle d'échanges.
Monter à bord	83,1 % des autobus sur le réseau offrent la possibilité de l'agenouillement frontal, dont 78,3% sont fonctionnels.	Plan de renouvellement de la flotte détaillé à l'Annexe 11.	
Monter à bord	Les règlements diffèrent en fonction du territoire quant à l'interdiction de stationnement aux arrêts : certains arrêts sont protégés par une interdiction de stationnement, et d'autre non.		
Monter à bord		Les 15 autobus de modèle « Classic » de la STS ne sont pas équipés d'une rampe d'accès, donc pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Ces autobus devraient être mis hors service d'ici 2016 selon les prévisions de la STS. Ils sont utilisés surtout en période de pointe et rarement les fins de semaine et durant la saison estivale.	Retrait progressif des autobus « Classic » en 2016 rendant le parc d'autobus de la STS 100 % accessible.

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures en cours	Mesures planifiées (échancier)
Monter à bord	Deux autobus APS sont équipés d'une rampe fonctionnelle.	À terme, l'ensemble du parc projeté sera équipé d'une rampe frontale. Aucun échancier n'a encore été déterminé.	
Monter à bord	Installation d'une barre d'appui adjacente au banc donnant sur l'espace réservé pour fauteuil roulant sur 13 autobus (modèles 2010 et 2011). La STS installe plus de courroie de retenues que l'exige la réglementation à cet effet.		Ajout d'une barre d'appui dans les autobus 2012 et modèles subséquents dans la mesure où cet aménagement devient standard ou qu'il soit révisé par le fabricant.
Monter à bord	Possibilité de demander aux chauffeurs de l'information sur le trajet, être informé d'un arrêt ou de correspondances.		
Payer le voyage			Paieement avec carte à puce prévu (d'ici 2013).
Payer le voyage	L'accompagnateur d'une personne ayant un handicap visuel est admis sans frais à bord des autobus urbains. (La STS, en collaboration avec le Centre de Réadaptation de l'Estrie (CRE), participe à un programme d'intégration pour les personnes handicapées visuelles sur le réseau régulier.)		
Se déplacer à l'intérieur du véhicule	La disposition des sièges et des équipements de protection permet une circulation fluide à l'intérieur de l'autobus.		
S'asseoir et se lever	Tous les autobus à plancher surbaissé possèdent un espace réservé aux personnes en fauteuil roulant.		Retrait progressif des autobus « Classic » en 2016 rendant le parc d'autobus de la STS 100 %.
S'asseoir et se lever	Les autobus « Classic » offrent des sièges réservés pour les personnes à mobilité réduite, à l'exception des fauteuils roulants.		Acquisition de minibus en placer bas (à l'étude).

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures en cours	Mesures planifiées (échancier)
S'asseoir et se lever	Tous les autobus de la STS ont des places réservées identifiées par des pictogrammes donnant la priorité aux personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées, aux femmes enceintes ainsi qu'à la clientèle voyageant avec une poussette.		
S'informer sur le trajet en cours			Rappel visuel de la demande d'arrêt, horaires des lignes, et numéro de ligne affichés à l'intérieur de l'autobus par un afficheur électronique avec le projet SIV (2012-2013)
Faire une demande d'arrêt	Bouton de demande d'arrêt et corde d'arrêt dans tous les autobus. (Les boutons d'arrêt sont accessibles à partir d'une position assise). Avertisseur sonore lors d'une demande d'arrêt avec panneau indicateur situé au plafond de l'autobus.	Remplacement des cordes (grises) lors de bris par des cordes jaunes offrant un meilleur contraste (visibilité pour les personnes avec des difficultés oculaires) sur les modèles plus anciens	• Selon les bris (mesure d'opportunité). • Mise en place du SIV avec annonces sonores à certains arrêts (2012-2013)
Descendre du véhicule	La STS offre le service « Entre deux arrêts » qui offre la possibilité de descendre entre deux arrêts après 21 heures pour des motifs de mobilité ou de sécurité.		
Traverser la chaussée	Après être descendu, se diriger vers l'arrière de l'autobus et traverser la voie de circulation après son départ.	Campagne de sensibilisation auprès de la clientèle.	
Se rendre au point de correspondance ou à destination	Tous les centres d'échanges de la STS présentent de l'information sur les horaires des lignes qui les desservent.		
S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence	• Lors de situations de perturbation sur une ligne, les arrêt-bus non desservis sont recouverts d'une affiche « détour » avec l'information nécessaire. • Le service à la clientèle (SAC) est informé des détours et perturbations sur le réseau afin de diffuser l'information auprès de la clientèle en cas d'appel.		

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures en cours	Mesures planifiées (échancier)
	• Procédure d'urgence en cas de tempête de neige. • La STS est membre de l'Organisation municipale pour la sécurité civile (OMSC) et participe activement aux différentes mesures de sécurité en place pour la collectivité. • Communications hebdomadaires avec la Ville de Sherbrooke pour les travaux planifiés.		
Autres	Programme de formation conducteur averti (2007) développant des aptitudes d'éco-conduite rendant les déplacements plus agréables.	Poursuite du programme d'éco-conduite (2010-2011).	
Autres	La STS offre un programme d'accessibilité et d'intégration au transport urbain. Selon le besoin exprimé, des activités de familiarisation, séances d'information et – ou période de gratuité pour l'utilisation du service sont offerts. Ce programme s'adresse plus particulièrement aux organisations ou établissements spécialisés tels le Centre Notre-Dame-de-l'Enfant, écoles du Triolet, Montcalm et Leber.		
Autres	Le programme « Bébé à bord » a été initié en 2004 pour permettre aux parents se déplaçant avec de jeunes enfants dans une poussette d'avoir accès à l'autobus à plancher surbaissé sans avoir à plier la poussette et en utilisant l'espace disponible réservé aux fauteuils roulants. Des dépliants explicatifs sont disponibles dans les présentoirs des autobus et sur le site Internet.		Retrait progressif des autobus « Classic » en 2016 rendant le parc d'autobus de la STS 100 % accessible pour les poussettes en 2016.
Autres	La planification du réseau régulier a été revue en 2006 en prévoyant une ligne <i>Communau-bus</i> (55). Le <i>Communau-bus</i> possède des normes de service différentes par la réduction des distances de marche dans les secteurs à plus forte concentration de personnes âgées. En 2008, la ligne 55 a été bonifiée et la ligne <i>Communau-bus</i> 57 fut mise en service. Des minibus conventionnels sont utilisés pour ces lignes.		

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures en cours	Mesures planifiées (échancier)
Autres	Programme de formation des aînées en partenariat avec l'Université de Sherbrooke.		
Autres	Service de taxi sur demande à Lennoxville « Taxibus 56 Oxford » conçu pour les personnes âgées de plus de 65 ans.		
Autres	Le programme « Veillons sur nous », un programme d'action communautaire pour la tranquillité, l'entraide et la sécurité a été instauré afin d'améliorer la vie de la communauté et la sécurité du personnel du transport collectif. Le personnel de la STS s'engage à rapporter aux autorités tout ce qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la vie des citoyens. De plus, les citoyens sont invités à aider le chauffeur d'autobus si celui-ci est en difficulté. Nous encourageons le public à informer la police de tout incident suspect et à rapporter les actes de vandalisme.		
Autres	Mise en place d'un comité d'amélioration continue de la qualité dont le mandat est d'élaborer et d'implanter de normes de gestion de la qualité du service.		

Tableau 10 -Recensement des mesures – Fréquenter un bâtiment, (Centre d'opérations de la STS) Traitement Roche. 2011

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Mesures réalisées	Mesures planifiées (échancier)
Entrer dans le bâtiment	Porte automatique accessible.	Ascenseur à rendre accessible (rénovation des bureaux, échancier à déterminer)
S'orienter	Panneau de signalisation.	Affichage nécessaire pour personnes en fauteuil roulant (rénovation des bureaux, échancier à déterminer).
Demander de l'information au comptoir d'accueil		Revoir la configuration du comptoir du service à la clientèle pour permettre une bonne visibilité d'une personne en fauteuil roulant (rénovation des bureaux, échancier à déterminer)
Se déplacer dans le bâtiment	Plusieurs portes automatisées.	Automatiser toutes les portes (rénovation des bureaux, échancier à déterminer).
Aller aux toilettes	Une salle de bain dédiée et adaptée est disponible au rez-de-chaussée	
Utiliser la fontaine		S'assurer de l'accessibilité de la fontaine (rénovation des bureaux, échancier à déterminer).
S'asseoir et attendre	Non accessible, mais disponible.	À rendre accessible (rénovation des bureaux, échancier à déterminer).
Avoir accès à l'information d'urgence	- Plans d'évacuation affichés à une hauteur de 1,5 mètre. - Information urgence autobus indiquée sur les fenêtres.	Rénovation des bureaux (échancier à déterminer)
Évacuer en cas d'urgence		Besoin d'assistance (rénovation des bureaux, échancier à déterminer).
Quitter le bâtiment		Besoin d'assistance (rénovation des bureaux, échancier à déterminer).
Se rendre à sa destination		Rendre le cheminement piéton accessible

11 Obstacles recensés

Plusieurs méthodes ont été suivies pour recenser les obstacles aux déplacements des personnes à mobilité réduite dans le réseau de la STS : des questionnaires portant sur les questions du parc roulant ou sur d'autres obstacles observables, un recensement des zones d'arrêt du réseau, par l'analyse de la chaîne de déplacement ou des habitudes de vie (approche inductive), un recueil d'informations *via* différents médiums (site Internet, ...) et des réflexions et recherches afin d'assembler le plus possible d'observations.

La présente section présente :

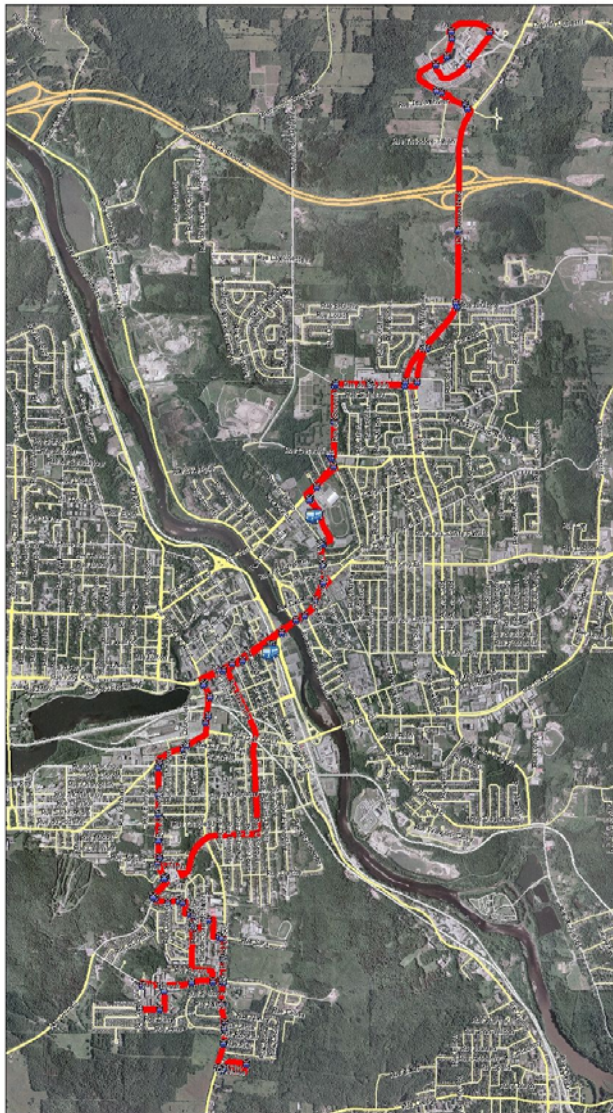
- l'identification de la zone étudiée ;
- les relevés terrain effectués sur des arrêts à la STS dans le cadre de la présente étude, ainsi que les analyses en découlant, notamment l'évaluation du niveau d'accessibilité de ces arrêts ;
- une synthèse de l'identification des obstacles aux déplacements des personnes à mobilité réduite, pour la STS.

11.1 La zone étudiée

Deux parcours ont été proposés par la STS, pour la réalisation des relevés terrain. Les parcours sont illustrés de manière détaillée dans les figures 3 et 4.

Ainsi, un total de 104 zones d'arrêts sur le parcours de la ligne 7 et 57 zones d'arrêt sur le parcours de la ligne 50 ont été choisis.

Figure 3 - Ligne 7



Le parcours de la ligne 7 traverse un milieu urbain dense et dessert plusieurs générateurs de déplacements. Les données pertinentes telles que la position des arrêts ou la fréquence d'utilisation font de la ligne 7 un choix approprié pour l'étude de l'accessibilité des arrêts.

Figure 4 - Ligne 50



La ligne 50 est desservie actuellement par des minibus et assure la liaison du secteur de Saint-Élie au centre d'échanges du Carrefour de l'Estrie. Il s'agit d'une ligne périphérique qui dessert un territoire peu dense et une zone industrielle par des artères locales.

11.2 Relevés terrain et analyses des arrêts de la STS

11.2.1 Les relevés terrain

Quelques caractéristiques sont à souligner sur les relevés terrain effectués dans le cadre de la présente étude :

- au printemps 2011, une formation a été donnée par Roche, ltée, sur la base d'une grille d'observation élaborée au préalable, pour que la STS puisse procéder à l'observation physique de certains arrêts du réseau, dans le but d'évaluer leur niveau d'accessibilité ;
- la grille d'observation, avec laquelle chaque arrêt a été caractérisé, figure à l'Annexe 5 et s'inspire de la grille d'observation préparée pour le Réseau de transport de la Capitale²¹ (RTC). Elle se divise en trois sections : le cheminement piéton, l'aménagement du point d'arrêt et la montée et la descente des autobus;

²¹ Roche ltée, Groupe-conseil. Étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. 2009. 320 pages.

- un cahier de normes d'accessibilité associé à cette grille d'observation a également été élaboré. Le cahier figure à l'Annexe 6;
- le recensement des zones d'arrêts a été réalisé du 25 mai au 7 juin 2011. Un total de 162 zones d'arrêt sur les 2 parcours d'autobus ont été recensées (lignes 7 et 50, voir Annexe 7);

Une analyse sommaire des arrêts recensés est présentée à l'Annexe 8.

11.2.2 Évaluation du niveau d'accessibilité des arrêts recensés selon le type de limitation fonctionnelle

À partir de l'inventaire, une analyse du niveau d'accessibilité des zones d'arrêts recensés, a été réalisée, par type de limitation fonctionnelle des personnes à mobilité réduite, en considérant les types de limitation moteur et visuelle.

11.2.2.1 Méthodologie

En l'absence d'une norme québécoise de l'accessibilité des zones d'arrêt des réseaux de transport en commun régulier, la mise en accessibilité peut s'évaluer de plusieurs façons différentes. Il a été convenu avec les membres du consortium d'utiliser une méthodologie semblable à celle retenue pour l'évaluation de l'accessibilité des zones d'arrêts du RTC (Québec, Réseau de Transport de la Capitale).

L'évaluation du niveau d'accessibilité d'un arrêt d'autobus doit tenir compte de l'ensemble des éléments analysés et observés sur le terrain, c'est-à-dire des critères d'accessibilité préétablis, correspondants aux questions posées dans la grille d'observation des arrêts (Annexe 5). De plus, il faut tenir compte du niveau de limitation fonctionnelle de la personne à mobilité réduite considérée, pour pouvoir évaluer le niveau d'accessibilité de l'arrêt : en effet, le nombre de critères d'accessibilité à remplir, par un arrêt, n'est pas le même pour une personne ayant des limitations fonctionnelles de type moteur (par exemple, une personne en fauteuil roulant) que pour une personne ayant des limitations fonctionnelles de type visuel (par exemple, une personne malvoyante).

Afin de pouvoir évaluer le niveau d'accessibilité de chaque arrêt recensé, les éléments suivants ont été déterminés au préalable:

- a. le niveau de conformité souhaité pour chacun des critères d'accessibilité retenu dans la grille d'observation : autrement dit, la réponse souhaitée à chacune des questions de cette grille, pour considérer que l'on atteint un niveau d'accessibilité; le tableau des niveaux de conformité est présenté au Tableau 11;
- b. la définition de niveaux d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience de type moteur, ainsi que pour les personnes ayant une déficience visuelle:

- niveau 0 : le cheminement, la zone d'arrêt, la montée et la descente de l'autobus ne sont pas accessibles;
- niveau 1 : la montée et la descente de l'autobus peuvent se réaliser de manière sécuritaire;
- niveau 2 : le cheminement piéton autour de la zone d'arrêt est accessible ainsi que la montée et la descente de l'autobus;
- niveau 3 : l'accessibilité est convenable, avec des critères d'éclairage, de sécurité au niveau de l'intersection et du cheminement et des abribus;
- niveau 4 : l'élément est parfaitement accessible.

Même si un seul des maillons de la chaîne de déplacement est inaccessible, le client pourra effectuer son déplacement. Le cadre donné sur cette partie permet de définir l'accessibilité du réseau. Ainsi, cette approche permet l'utilisation des différents parcours d'autobus malgré le fait que leur aménagement ne réponde pas parfaitement aux critères d'accessibilité.

- c. La définition, pour les types de limitations fonctionnelles de types moteur et visuel (les plus sévères), des niveaux d'accessibilité atteints selon les niveaux de conformité des critères d'accessibilité (voir tableaux ci-dessous).

Cette approche pourrait permettre l'utilisation des parcours d'autobus pour certains types de personnes à mobilité réduite, malgré le fait que l'aménagement en général des zones d'arrêts ne réponde pas parfaitement aux critères d'accessibilité (niveau 2 ou 3) pour les personnes ayant des limitations de types moteur ou visuelles.

Les tableaux suivants illustrent donc les critères d'observation et les niveaux de conformité souhaités correspondants, ayant servi à l'analyse, ainsi que les critères pris en compte par niveau d'accessibilité (niveaux 1 à 4), autant pour les limitations de type moteur que visuel.

Tableau 11 -Critères d'observation et niveaux de conformité souhaités

Item	Partie	Question	Niveau de conformité souhaité	Réponses possibles
1,1	Arrêt	Localisation de l'arrêt par rapport à l'intersection	Aval	Amont ou Aval
2,1	Intersection	Type de signalisation à l'intersection	Feux	Feux ou Arrêts
2,2	Intersection	Présence d'un feu piéton	Oui	Oui ou Non
2,3	Intersection	Si présence d'un déclencheur, est-il accessible?	Oui	Oui ou Non ou N/A
2,4	Intersection	Signalisation sonore au feu piéton	Oui	Oui ou Non ou N/A
2,5	Intersection	Présence d'un virage à droite au feu rouge	Non	Oui ou Non
2,6	Intersection	Marquage au sol : ligne d'arrêt ou autre	Oui	Oui ou Non ou N/A
3,1	Éclairage	Rue éclairée	Oui	Oui ou Non
4,1,1	Cheminement/Trottoir	Présence d'un trottoir	Oui	Oui ou Non
4,1,2	Cheminement/Trottoir	Se distingue de la voie publique	Oui	Oui ou Non
4,2,1	Cheminement/Type de cheminement	Surface plane	Oui	Oui ou Non
4,2,2	Cheminement/Type de cheminement	Type de revêtement	-	Béton ou Pavé ou Pavage
4,2,3	Cheminement/Type de cheminement	État du revêtement	Bon	Bon ou Mauvais
4,3,1	Approche 1/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
4,3,2	Approche 1/Bateau	Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme	Conforme ou non conforme ou S.O.
4,3,3	Approche 1/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui	Oui ou Non
4,4,1	Approche 2/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min.	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
4,4,2	Approche 2/Bateau	Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
4,4,3	Approche 2/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui	Oui ou Non
4,5,1	Approche 3/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min.	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
4,5,2	Approche 3/Bateau	Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme	Conforme ou non conforme ou S.O.
4,5,3	Approche 3/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui	Oui ou Non
4,6,1	Approche 4/Bateau	Abaissement fait sur une longueur	Conforme	Conforme ou non

Item	Partie	Question	Niveau de conformité souhaité	Réponses possibles
		de 150 cm min.		conforme ou N/A
4,6,2	Approche 4/Bateau	Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme	Conforme ou Non conforme ou N/A
4,6,3	Approche 4/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui	Oui ou Non
5,1	Obstacle	Présence d'obstacles physiques au cheminement piéton	Non	Oui ou Non
5,2,1	Obstacle/Éléments présents	Banc	Non	Oui ou Non
5,2,2	Obstacle/Éléments présents	Poteau d'arrêt d'autobus	Non	Oui ou Non
5,2,3	Obstacle/Éléments présents	Bouche d'égout	Non	Oui ou Non
5,2,4	Obstacle/Éléments présents	Arbre	Non	Oui ou Non
5,2,5	Obstacle/Éléments présents	Grille autour de l'arbre	Non	Oui ou Non
5,2,6	Obstacle/Éléments présents	Poubelle	Non	Oui ou Non
5,2,7	Obstacle/Éléments présents	Cabine téléphonique	Non	Oui ou Non
5,2,8	Obstacle/Éléments présents	Boîte postale	Non	Oui ou Non
5,2,9	Obstacle/Éléments présents	Entrée charretière	Non	Oui ou Non
5,2,10	Obstacle/Éléments présents	Autre mobilier urbain permanent ou temporaire	Non	
5,3	Obstacle	Présence d'obstacles en saillies (en dessous de 2 mètres au-dessus du trottoir)	Non	Oui ou Non
5,4	Obstacle	Présence de guidage visuel	Oui	Oui ou Non
5,5	Obstacle	Présence de guidage tactile	Oui	Oui ou Non
6	Arrêt	Type d'arrêt	-	Poteau ou Abribus ou Abribus tempéré
7,1	Reconnaissance de l'arrêt	Élément tactile permettant la reconnaissance	Oui	Oui ou Non
7,2	Reconnaissance de l'arrêt	Élément visuel permettant la reconnaissance	Oui	Oui ou Non
8	Trottoir	Présence	Oui	Oui ou Non
8,1	Trottoir	Largeur du passager piéton	1,5 à 1,8 m	Moins de 1,5 m ou 1,5 à 1,8 m ou plus de 1,8 m
9,1	Obstacle	Arrêt libre de toute forme d'obstacle	Oui	Oui ou Non
9,2,1	Obstacle/Éléments présents	Banc	Non	Oui ou Non

Item	Partie	Question	Niveau de conformité souhaité	Réponses possibles
9,2,2	Obstacle/Éléments présents	Bouche d'égout	Non	Oui ou Non
9,2,3	Obstacle/Éléments présents	Arbre	Non	Oui ou Non
9,2,4	Obstacle/Éléments présents	Grille autour de l'arbre	Non	Oui ou Non
9,2,5	Obstacle/Éléments présents	Poubelle	Non	Oui ou Non
9,2,6	Obstacle/Éléments présents	Cabine téléphonique	Non	Oui ou Non
9,2,7	Obstacle/Éléments présents	Boîte postale	Non	Oui ou Non
9,2,8	Obstacle/Éléments présents	Entrée charretière	Non	Oui ou Non
9,2,9	Obstacle/Éléments présents	Autres obstacles permanents ou temporaires		
10,1	Abribus	Dalle de plancher	Plane	Plane ou En pente ou N/A
10,2	Abribus	Hauteur de la dalle	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
10,3	Abribus	Largueur minimum de l'entrée: 150 cm	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
10,4	Abribus	Profondeur de l'abribus : 150 cm	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
10,5	Abribus	Seuil maximal de 1,5 cm	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
10,6	Abribus	Marquage des surfaces vitrées transparentes (bande rouge)	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
10,7	Abribus	Présence de bancs dans l'abribus	Oui	Oui ou Non ou N/A
10,8	Abribus	Nombre de places assises		
10,9	Abribus	Hauteur des bancs : 45-55 cm	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
10,10	Abribus	Profondeur des bancs : 40-50 cm	Conforme	Conforme ou non conforme ou N/A
10,11	Abribus/Éléments présents	Autre		Oui ou Non ou N/A
11,1	Positionnement de l'autobus	Autobus est positionné en parallèle avec la bordure de la chaussée et permet des manœuvres de montée et descente sécuritaires	Avant et arrière ou à la porte avant	À la porte avant ou À la porte arrière ou Avant et arrière
12,1	Obstacle/Rampe avant	Zone 1 : de 0 à 2 mètres à partir du poteau d'arrêt	Aucun obstacle	En avant ou En arrière ou Aucun obstacle
12,2	Obstacle/Rampe arrière	Zone 2 : de 7 à 9 mètres à partir du poteau d'arrêt	Aucun obstacle	En avant ou En arrière ou Aucun obstacle

Item	Partie	Question	Niveau de conformité souhaité	Réponses possibles
13,1,1	Espace pour manœuvre de la rampe/Hauteur du trottoir (ou chaîne de trottoir)	Zone 1 : de 0 à 2 mètres à partir du poteau d'arrêt	Aucun obstacle	En avant ou En arrière ou Aucun obstacle
13,1,2	Espace pour manœuvre de la rampe/Hauteur du trottoir (ou chaîne de trottoir)	Zone 2 : de 7 à 9 mètres à partir du poteau d'arrêt	Aucun obstacle	En avant ou En arrière ou Aucun obstacle
13,2	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe avant	Zone 1 : de 0 à 2 mètres	Possible	Possible ou Impossible
13,2,1	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe avant	Sécuritaire	Oui	Oui ou Non
13,2,2	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe avant	Dans une pente trop inclinée (+ de 3 %)	Non	Oui ou Non
13,2,3	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe avant	Dans une zone sans trottoir	Non	Oui ou Non
13,2,4	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe avant	Autre		
13,3	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe arrière	Zone 2 : de 7 à 9 mètres	Possible	Possible ou Impossible
13,3,1	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe arrière	Sécuritaire	Oui	Oui ou Non
13,3,2	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe arrière	Dans une pente trop inclinée (+ de 3 %)	Non	Oui ou Non
13,3,3	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe arrière	Dans une zone sans trottoir	Non	Oui ou Non
13,3,4	Espace pour manœuvre de la rampe/Déploiement de la rampe arrière	Autre		
14,1	Zone d'arrêt	Présence d'un panneau d'interdiction de stationnement pour la zone d'accotement	Oui	Oui ou Non
14,2,1	Zone d'arrêt/Longueur	27 mètres pour autobus régulier	Conforme	Conforme ou Non conforme
14,2,2	Zone d'arrêt/Longueur	Non applicable, car aucune zone réservée		N/A ou ---

Tableau 12 -Critères pris en compte par niveau d'accessibilité pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle de type moteur

			Sécuritaire		Totalement accessible			
Item	Partie	Question	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau de conformité souhaité	niveau min
Cheminement piéton								
1,1	Arrêt	Localisation de l'arrêt					Aval	Niveau 2
2,1	Intersection	Type de signalisation					Feux	Niveau 4
2,2	Intersection	Présence d'un feu piéton					Oui	Niveau 3
2,3	Intersection	Si présence d'un déclencheur, est-il accessible?					Oui	Niveau 3
2,4	Intersection	Signalisation sonore au feu piéton					Oui	Niveau 4
2,5	Intersection	Présence d'un virage à droite au feu rouge					Non	Niveau 3
2,6	Intersection	Marquage au sol : ligne d'arrêt ou autre					Oui	Niveau 2
3,1	Éclairage	Rue éclairée					Oui	Niveau 4
4,1,1	Trottoir	Présence d'un trottoir					Oui	Niveau 4
4,1,2	Trottoir	Se distingue de la voie publique					Oui	Niveau 2
4,2,1	Type de cheminement	Surface plane					Oui	Niveau 2
4,2,2	Type de cheminement	Type de revêtement					-	
4,2,3	Type de cheminement	État du revêtement					Bon	Niveau 2
4,3,1	Approche 1/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	Niveau 2
4,3,2	Approche 1/Bateau	Hauteur du trottoir abaissé					Conforme	Niveau 2
4,3,3	Approche 1/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
4,4,1	Approche 2/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	Niveau 2
4,4,2	Approche 2/Bateau	Hauteur du trottoir abaissée					Conforme	Niveau 2
4,4,3	Approche 2/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
4,5,1	Approche 3/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	Niveau 2

Item	Partie	Question	Sécuritaire		Totalement accessible		Niveau de conformité souhaité	niveau min
			Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4		
4,5,2	Approche 3/Bateau	Hauteur du trottoir abaissée					Conforme	Niveau 2
4,5,3	Approche 3/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
4,6,1	Approche 4/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	Niveau 2
4,6,2	Approche 4/Bateau	Hauteur du trottoir abaissée					Conforme	Niveau 2
4,6,3	Approche 4/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
5,1	Obstacle	Obstacles					Non	Niveau 2
5,2,1	Éléments présents	Banc					Non	
5,2,2	Éléments présents	Poteau d'arrêt d'autobus					Non	
5,2,3	Éléments présents	Bouche d'égout					Non	
5,2,4	Éléments présents	Arbre					Non	
5,5,5	Éléments présents	Grille autour de l'arbre					Non	
5,2,6	Éléments présents	Poubelle					Non	
5,2,7	Éléments présents	Cabine téléphonique					Non	
5,2,8	Éléments présents	Boîte postale					Non	
5,2,9	Éléments présents	Entrée charretière					Non	
5,2,10	Éléments présents	Autre mobilier					Non	
5,3	Obstacle	Obstacles en saillies					Non	
5,4	Guidage visuel	Guidage visuel					Oui	Niveau 4
5,5	Guidage tactile	Guidage tactile					Oui	Niveau 4
L'aménagement du point d'arrêt								
6	Arrêt	Type d'arrêt					-	
7,1	Reconnaissance de l'arrêt	Élément tactile					Oui	
7,2	Reconnaissance de l'arrêt	Élément visuel					Oui	

Item	Partie	Question	Sécuritaire		Totalement accessible		Niveau de conformité souhaité	niveau min
			Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4		
8	Trottoir	Présence					Oui	Niveau 1
8,1	Trottoir	Largeur du passager piéton					1,5 à 1,8 m	Niveau 1
9,1	Obstacle	Arrêt libre de toute forme d'obstacle					Oui	Niveau 2
9,2,1	Éléments présents	Banc					Non	
9,2,2	Éléments présents	Bouche d'égout					Non	
9,2,3	Éléments présents	Arbre					Non	
9,2,4	Éléments présents	Grille autour de l'arbre					Non	
9,2,5	Éléments présents	Poubelle					Non	
9,2,6	Éléments présents	Cabine téléphonique					Non	
9,2,7	Éléments présents	Boîte postale					Non	
9,2,8	Éléments présents	Entrée charretière					Non	
9,2,9	Éléments présents	Autres obstacles permanents ou temporaires						
10,1	Abribus	Dalle de plancher					Plane	Niveau 3
10,2	Abribus	Hauteur de la dalle					Conforme	Niveau 3
10,3	Abribus	Largeur minimum de l'entrée					Conforme	Niveau 3
10,4	Abribus	Profondeur de l'abribus					Conforme	Niveau 3
10,5	Abribus	Seuil maximal de 1,5 cm					Conforme	Niveau 3
10,6	Abribus	Marquage des surfaces vitrées					Conforme	Niveau 3
10,7	Abribus	Bancs dans l'abribus					Oui	Niveau 3
10,8	Abribus	Nombre de places assises						
10,9	Abribus	Hauteur des bancs					Conforme	Niveau 3
10,10	Abribus	Profondeur des bancs					Conforme	Niveau 3
10,11	Éléments présents	Autre						

			Sécuritaire		Totalement accessible			
Item	Partie	Question	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau de conformité souhaité	niveau min
Montée-descente de l'autobus								
11,1	Positionnement de l'autobus	Autobus est positionné en parallèle					Les deux	Niveau 1
12,1	Obstacle/Rampe avant	Zone 1					Non	Niveau 1
12,2	Obstacle/Rampe arrière	Zone 2					Non	Niveau 1
13,1,1	Hauteur du trottoir	Zone 1:					Conforme	Niveau 1
13,1,2	Hauteur du trottoir	Zone 2					Conforme	Niveau 1
13,2	Déploiement rampe avant	Zone 1					Possible	Niveau 1
13,2,1	Déploiement rampe avant	sécuritaire					Oui	Niveau 1
13,2,2	Déploiement rampe avant	Pente inclinée					Non	Niveau 1
13,2,3	Déploiement rampe avant	Dans une zone sans trottoir					Non	Niveau 1
13,2,4	Déploiement rampe avant	Autre						
13,3	Déploiement rampe arrière	Zone 2					Possible	Niveau 1
13,3,1	Déploiement rampe arrière	sécuritaire					Oui	Niveau 1
13,3,2	Déploiement rampe arrière	Pente inclinée					Non	Niveau 1
13,3,3	Déploiement rampe arrière	Dans une zone sans trottoir					Non	Niveau 1
13,3,4	Déploiement rampe arrière	Autre						
14,1	Zone d'arrêt	Panneau d'interdiction de stationnement					Oui	Niveau 4
14,2,1	Zone d'arrêt/Longueur	27 mètres pour bus régulier					Conforme	Niveau 1
14,2,2	Zone d'arrêt/Longueur	Non-applicable car aucune zone réservée						
		Critères par niveau	16	19	12	7		

Tableau 13 -Critères pris en compte par niveau d'accessibilité pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle de type visuel

			Sécuritaire		Totalement accessible			
Item	Partie	Question	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau de conformité souhaité	niveau min
Cheminement piéton								
1,1	Arrêt	Localisation de l'arrêt					Aval	Niveau 2
2,1	Intersection	Type de signalisation					Feux	Niveau 2
2,2	Intersection	Présence d'un feu piéton					Oui	Niveau 2
2,3	Intersection	Si présence d'un déclencheur, est-il accessible?					Oui	Niveau 2
2,4	Intersection	Signalisation sonore au feu piéton					Oui	Niveau 3
2,5	Intersection	Présence d'un virage à droite au feu rouge					Non	Niveau 3
2,6	Intersection	Marquage au sol : ligne d'arrêt ou autre					Oui	Niveau 2
3,1	Éclairage	Rue éclairée					Oui	Niveau 3
4,1,1	Trottoir	Présence d'un trottoir					Oui	Niveau 1
4,1,2	Trottoir	Se distingue de la voie publique					Oui	Niveau 1
4,2,1	Type de cheminement	Surface plane					Oui	Niveau 1
4,2,2	Type de cheminement	Type de revêtement						
4,2,3	Type de cheminement	État du revêtement					Bon	Niveau 2
4,3,1	Approche 1/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	Niveau 2
4,3,2	Approche 1/Bateau	Hauteur du trottoir abaissé					Conforme	Niveau 2
4,3,3	Approche 1/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
4,4,1	Approche 2/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	Niveau 2
4,4,2	Approche 2/Bateau	Hauteur du trottoir abaissée					Conforme	Niveau 2
4,4,3	Approche 2/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
4,5,1	Approche 2/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	

Sécuritaire				Totalement accessible				
Item	Partie	Question	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau de conformité souhaité	niveau min
4,5,2	Approche 3/Bateau	Hauteur du trottoir abaissée					Conforme	Niveau 2
4,5,3	Approche 3/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
4,6,1	Approche 4/Bateau	Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min					Conforme	Niveau 2
4,6,2	Approche 4/Bateau	Hauteur du trottoir abaissée					Conforme	
4,6,3	Approche 4/Bateau	Pente transversale praticable, sécuritaire					Oui	Niveau 2
5,1	Obstacle	Obstacles					Non	Niveau 1
5,2,1	Éléments présents	Banc					Non	
5,2,2	Éléments présents	Poteau d'arrêt d'autobus					Non	
5,2,3	Éléments présents	Bouche d'égout					Non	
5,2,4	Éléments présents	Arbre					Non	
5,5,5	Éléments présents	Grille autour de l'arbre					Non	
5,2,6	Éléments présents	Poubelle					Non	
5,2,7	Éléments présents	Cabine téléphonique					Non	
5,2,8	Éléments présents	Boîte postale					Non	
5,2,9	Éléments présents	Entrée charretière					Non	
5,2,10	Éléments présents	Autre mobilier					Non	
5,3	Éléments présents	Obstacles en saillies					Non	
5,4	Éléments présents	Guidage visuel					Oui	
5,5	Obstacle	Guidage tactile					Oui	Niveau 2
L'aménagement du point d'arrêt								
6	Arrêt	Type d'arrêt						
7,1	Reconnaissance de l'arrêt	Élément tactile					Oui	Niveau 1
7,2	Reconnaissance de l'arrêt	Élément visuel					Oui	Niveau 1

Item	Partie	Question	Sécuritaire		Totalement accessible		Niveau de conformité souhaité	niveau min
			Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4		
8	Trottoir	Présence					Oui	Niveau 1
8,1	Trottoir	Largeur du passager piéton					1,5 à 1,8 m	
9,1	Obstacle	Arrêt libre de toute forme d'obstacle					Oui	Niveau 1
9,2,1	Éléments présents	Banc					Non	
9,2,2	Éléments présents	Bouche d'égout					Non	
9,2,3	Éléments présents	Arbre					Non	
9,2,4	Éléments présents	Grille autour de l'arbre					Non	
9,2,5	Éléments présents	Poubelle					Non	
9,2,6	Éléments présents	Cabine téléphonique					Non	
9,2,7	Éléments présents	Boîte postale					Non	
9,2,8	Éléments présents	Entrée charretière					Non	
9,2,9	Éléments présents	Autres obstacles						
10,1	Abribus	Dalle de plancher					Plane	Niveau 3
10,2	Abribus	Hauteur de la dalle					Conforme	Niveau 3
10,3	Abribus	Largeur minimum de l'entrée					Conforme	Niveau 4
10,4	Abribus	Profondeur de l'abribus					Conforme	Niveau 4
10,5	Abribus	Seuil maximal de 1,5 cm					Conforme	Niveau 4
10,6	Abribus	Marquage des surfaces vitrées					Conforme	Niveau 1
10,7	Abribus	Bancs dans l'abribus					Oui	Niveau 3
10,8	Abribus	Nombre de places assises						
10,9	Abribus	Hauteur des bancs					Conforme	Niveau 3
10,10	Abribus	Profondeur des bancs					Conforme	Niveau 3
10,11	Abribus/Éléments présents	Autre						

			Sécuritaire		Totalement accessible			
Item	Partie	Question	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau de conformité souhaité	niveau min
Montée-descente de l'autobus								
11,1	Positionnement de l'autobus	Autobus est positionné en parallèle					Les deux	Niveau 1
12,1	Obstacle/Rampe avant	Zone 1					Non	Niveau 4
12,2	Obstacle/Rampe arrière	Zone 2					Non	Niveau 4
13,1,1	Hauteur du trottoir	Zone 1:					Conforme	Niveau 4
13,1,2	Hauteur du trottoir	Zone 2					Conforme	Niveau 4
13,2	Déploiement rampe avant	Zone 1					Possible	Niveau 4
13,2,1	Déploiement rampe avant	sécuritaire					Oui	Niveau 4
13,2,2	Déploiement rampe avant	Pente inclinée					Non	Niveau 4
13,2,3	Déploiement rampe avant	Dans une zone sans trottoir					Non	Niveau 4
13,2,4	Déploiement rampe avant	Autre						
13,3	Déploiement rampe arrière	Zone 2					Possible	Niveau 4
13,3,1	Déploiement rampe arrière	sécuritaire					Oui	Niveau 4
13,3,2	Déploiement rampe arrière	Pente inclinée					Non	Niveau 4
13,3,3	Déploiement rampe arrière	Dans une zone sans trottoir					Non	Niveau 4
13,3,4	Déploiement rampe arrière	Autre						
14,1	Zone d'arrêt	Panneau d'interdiction de stationnement					Oui	Niveau 4
14,2,1	Zone d'arrêt/Longueur	27 mètres pour bus régulier					Conforme	Niveau 4
14,2,2	Zone d'arrêt/Longueur	Non-applicable car aucune zone réservée						
		Critères par niveau	10	17	8	17		

11.2.2.2 Résultats

Selon les tableaux précédents, 16 critères ont été établis comme étant nécessaires pour atteindre le niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type moteur, et 10 pour les personnes ayant des limitations de type visuel.

Le tableau suivant illustre que la ligne 7 remplit plus de critères de niveau 1 que la ligne 50, qui devra faire un effort sur au moins la moitié des critères pour rendre ses arrêts accessibles au niveau 1 pour les personnes ayant des limitations de type moteur.

Tableau 14 - Nombre d'arrêts par ligne qui atteignent les niveaux de conformité des critères du niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type moteur

Nombre de critères	Ligne 7	Ligne 50	Total
1	1		1
2	2		2
3	8		8
4	6		6
5	14	6	20
6	6	1	7
7	4	35	39
8	1	1	2
9	3	4	7
10	2		2
11	2		2
12	6	2	9
13	5	1	6
14	15	3	18
15	11	3	14
16	18	1	19
Total	104	57	162

Le portrait est similaire pour l'évaluation des arrêts quant à l'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type visuel. Aucun arrêt ne répond aux 10 critères de niveau 1. La ligne 50 est celle qui demandera le plus d'effort car plus de 50% des arrêts ne répondent qu'à 2 ou 3 critères.

Tableau 15 - Nombre d'arrêts par ligne qui atteignent les niveaux de conformité des critères du niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type visuel

Nombre de critères	Ligne 7	Ligne 50	Total
2	5	21	26
3	14	12	26
4	12	4	16
5	13	8	21
6	24	3	27
7	12	4	16
8	22	4	27
9	2	1	3
Total	104	57	161

Les tableaux relatifs aux analyses des niveaux 2 à 4 se retrouvent à l'Annexe 9.

L'analyse plus fine des critères et des lignes permet d'identifier les critères sur lesquels un effort devra être mis par la STS pour rendre les arrêts accessibles.

Le tableau suivant permet d'identifier par ligne et par critère, le nombre d'arrêts qui remplissent le niveau de conformité pour atteindre le niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type moteur. L'analyse des deux lignes permet de conclure que les critères les moins rencontrés sont similaires et visent principalement les caractéristiques des trottoirs (largeur, hauteur, présente, etc.). Par ailleurs, la ligne 50 démontre des faiblesses d'accessibilité quant au déploiement des rampes avant et arrière.

Tableau 16 – Nombre d'arrêts par ligne et par critère atteignant les niveaux de conformité par critère du niveau 1 d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations de type moteur

			Nombre d'arrêt total	Ligne 7	% Ligne 7	Ligne 50	% Ligne 50
8	Trottoir	Présence	71	58	56%	13	23%
8,1	Trottoir	Largeur du passager piéton	67	52	50%	15	26%
11,1	Positionnement de l'autobus	Autobus est positionné en parallèle	159	101	97%	58	102%
12,1	Obstacle/Rampe avant	Zone 1	144	93	89%	51	89%
12,2	Obstacle/Rampe arrière	Zone 2	141	88	85%	53	93%
13,1,1	Hauteur du trottoir	Zone 1	70	60	58%	10	18%
13,1,2	Hauteur du trottoir	Zone 2	66	56	54%	10	18%
13,2	Déploiement rampe avant	Zone 1	77	68	65%	9	16%
13,2,1	Déploiement rampe avant	sécuritaire	68	59	57%	9	16%
13,2,2	Déploiement rampe avant	Pente inclinée	142	87	84%	55	96%
13,2,3	Déploiement rampe avant	Dans une zone sans trottoir	118	62	60%	56	98%
13,3	Déploiement rampe arrière	Zone 2	72	62	60%	10	18%
13,3,1	Déploiement rampe arrière	sécuritaire	53	44	42%	9	16%
13,3,2	Déploiement rampe arrière	Pente inclinée	131	76	73%	55	96%
13,3,3	Déploiement rampe arrière	Dans une zone sans trottoir	113	56	54%	57	100%
14,2,1	Zone d'arrêt/Longueur	27 mètres pour bus régulier	49	42	40%	7	12%
Nombre d'arrêts caractérisés			161	104		57	

En bref, tous les arrêts recensés nécessiteraient une mise en accessibilité sur la majorité des critères. Particulièrement les arrêts de la ligne 50 qui supposeraient des aménagements majeurs. Notons que la ligne 50 est une ligne périurbaine qui traverse une zone industrielle, tandis que la ligne 7 est une ligne urbaine, ce qui permet d'expliquer ces résultats.

11.3 Identification des obstacles

Le tableau suivant récapitule les obstacles recensés en fonction de la chaîne de déplacement, pour la STS. Le tableau qui suit récapitule les obstacles recensés pour la fréquentation du ou des bâtiments de services de la STS.

Tableau 17 -Recensement des obstacles en considérant les habitudes de vie des clients – Effectuer un déplacement, STS. Traitement Roche. 2011

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Difficulté envisagée	Éléments de l'environnement		Présente un obstacle	Note
		Physique	Social		
<u>Effectuer un déplacement</u>					
Se renseigner pour préparer le voyage	X	• Carte du réseau et horaire des lignes	• Service à la clientèle et chauffeurs informés	X	1
Se rendre au point de vente ou d'information	X	• Mêmes points que pour « se rendre au point d'arrêt »	• Personnel au point de vente non informé sur le transport en commun. Le personnel au point de vente réfère les clients au SAC de la STS.	X	2
Se rendre au point d'arrêt	X	• Gestion de la circulation à l'intersection • Signalisation d'arrêt • Trottoirs • Intersection et feux de circulation • État de la chaussée • Obstacle (Stationnement/ entrée charretière)		X	3
Attendre au point d'arrêt	X	• Obstacle physique • Trottoirs • Abribus (présence, propreté, entretien et déneigement) • Bancs des abribus • Éclairage / visibilité		X	4

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Difficulté envisagée	Éléments de l'environnement		Présente un obstacle	Note
		Physique	Social		
Monter à bord	X	• Rampes d'accès et système d'agenouillement • Obstacle physique au déploiement des rampes • Espace de manœuvre pour stationnement • Interdictions de stationnement devant certains arrêts d'autobus absent	• Personnel non sensibilisé	X	5
Payer le voyage	X	• Positionnement des boîtes de perception	• Personnel non sensibilisé	X	6
S'asseoir et se lever	X	• Sièges réservés et sièges strapontins	• Personnel non sensibilisé	X	7
S'informer sur le trajet en cours	X	• Information à bord de l'autobus	• Personnel non sensibilisé	X	8
Descendre du véhicule	X	• Mêmes points que pour « Monter à bord »		X	9
Traverser la chaussée	X	• État de la chaussée • Virage à droite au feu rouge • Trottoir • Dimension des voies		X	
S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence	X	• Plan d'intervention d'urgence		X	10

Notes :

- 1 Documents papiers non disponibles en médias substitués (carte du réseau et horaires), politique de traitement des plaintes ou des commentaires sur le service offert (le retour d'expérience est géré au cas par cas) non disponible en médias substitués.
- 2 Personnel non sensibilisé aux types de déficience et aux moyens de communication.
- 3 57% des intersections n'ont aucune signalisation. 41% des feux piétons ne sont pas accessibles (1,2 m de hauteur et 45 cm de profond). 41% des intersections gérées par feux de circulation permettent le virage à droite au feu rouge. 40% des zones d'arrêt ont une chaussée en mauvais état. 52% des zones d'arrêt ont un obstacle au cheminement piéton (surtout des entrées charretières). 51% des zones d'arrêt n'ont aucun trottoir. Les trottoirs sont plus nombreux dans les quartiers centraux et le long des collectrices et moins fréquents ou complètement absents en périphérie. 38% des zones d'arrêt sont non-conformes aux quatre (4) approches quant à l'abaissement et la hauteur des trottoirs. Tous sont considérés non-sécuritaires au niveau de la pente transversale. 35% des zones d'arrêt n'ont pas une surface plane. La géographie peut être contraignante par endroits.
- 4 51% des arrêts ont un obstacle, surtout des entrées charretières. 56% des arrêts n'ont aucun trottoir. Non-conformité de l'aménagement des abribus quant à la dalle de plancher, la largeur de l'entrée, la profondeur et le seuil d'entrée. 75% des abribus n'ont aucun marquage des surfaces vitrées. Plusieurs bancs à l'intérieur des abribus sont non-conformes quant à la hauteur et/ou profondeur.

- 5 83,1% des autobus sur le réseau proposent un agenouillement frontal et 62,7% latéral. L'agenouillement frontal est fonctionnel dans 78,3% des autobus. 69 des 83 autobus sont équipés du système dont 65 sont en fonction. Les 4 au hors fonction sont des autobus « Classic ». Les 18 autobus de type « Classic » ne sont pas équipés d'une rampe d'accès. Le « Classic » devrait être mis au rancart d'ici 2016 selon les prévisions (ils sont essentiellement utilisés en période de pointe comme doubleurs et sont remisés les fins de semaine et durant la période estivale). Deux des 65 autobus de type APS sont équipés d'une rampe fonctionnelle. 52% des arrêts sont aménagés de façon où il est impossible de déployer la rampe avant, 58% où le déploiement n'est pas sécuritaire. 56% des arrêts sont aménagés de façon où il est impossible de déployer la rampe arrière, 67% où le déploiement n'est pas sécuritaire. 27% des arrêts se trouvent dans un environnement où le déploiement des rampes avant et arrière se fait dans une zone sans trottoir. Les arrêts d'autobus situés sur certains arrondissements sont protégés par une interdiction de stationnement mais cette interdiction n'est pas globale sur l'ensemble de la ville.
- 6 Les chauffeurs ne reçoivent pas de formation en relation avec l'intégration des personnes à mobilité réduite au réseau de transport régulier.
- 7 Affichage du numéro de ligne et arrêt demandé à l'intérieur de l'autobus. La destination de l'autobus est affichée à l'extérieur. Les chauffeurs ne reçoivent pas de formation en relation avec l'intégration des personnes à mobilité réduite au réseau de transport régulier.
- 8 Idem que Note 6.
- 9 40% des zones d'arrêt ont une chaussée en mauvais état. 41% des intersections gérées par feux de circulation permettent le virage à droite au feu rouge. 57% des zones d'arrêt n'ont aucun arrêt ou feux de circulation. 38 % des zones d'arrêt sont non-conformes aux quatre (4) approches quant à l'abaissement et la hauteur des trottoirs. Tous sont considérés non-sécuritaires au niveau de la pente transversale.
- 10 Le plan d'intervention d'urgence ne tient pas compte des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite.

Tableau 18 - Recensement des obstacles en considérant les habitudes de vie des clients – Fréquenter un bâtiment, STS. Traitement Roche. 2011

Habitude de vie (chaîne de déplacements)	Difficulté envisagée	Éléments de l'environnement		Présente un obstacle	Note
		Physique	Social		
Fréquenter un bâtiment (siège STS)					
Se déplacer jusqu'au bâtiment	X	Trottoirs		X	1
Entrer dans le bâtiment	X	- Ascenseur - Accès		X	2
S'orienter	X	Affichage		X	3
Demander de l'information au comptoir d'accueil	X	Comptoir de service à la clientèle		X	4
Se déplacer dans le bâtiment	X	Portes		X	5
S'asseoir et attendre	X	Bancs		X	6
Évacuer en cas d'urgence	X	Besoin d'assistance		X	
Quitter le bâtiment	X	Besoin d'assistance		X	
Se rendre à sa destination	X	Cheminement et attente de l'autobus		X	7

Notes :

- 1 De l'arrêt d'autobus, une personne en fauteuil roulant doit circuler dans la rue et dans le stationnement pour atteindre le bureau de la STS puisque l'utilisation du trottoir pour accéder aux bureaux de la STS suppose de monter et descendre une marche à deux (2) reprises dont une donnant sur une case de stationnement.
- 2 Ascenseur non accessible. Mobilier de bureau doit être déplacé pour accéder au comptoir du service à la clientèle.
- 3 Affichage absent pour les personnes en fauteuil roulant (ex : ascenseur du 2ième étage pour service à la clientèle).
- 4 Le comptoir du service à la clientèle est trop haut pour avoir une bonne visibilité d'une personne en fauteuil roulant.
- 5 Nombreuses portes non automatisées.
- 6 Bancs non accessibles, mais disponibles.
- 7 Doit circuler dans le stationnement et attendre l'autobus dans la rue.

12 Synthèse de la détermination des priorités d'intervention

La méthodologie pour la détermination des priorités se base sur les éléments suivants :

- une pré-évaluation des obstacles selon trois (3) critères préétablis :
 - o fréquence du besoin : est-ce que ce besoin (s'informer sur le trajet par exemple), pour lequel il y a un obstacle actuellement en terme d'accessibilité, est un besoin fréquent de le client?
 - o faisabilité technique ou technologique : est-ce qu'éliminer cet obstacle par une intervention est techniquement ou technologiquement faisable? Si oui, facilement ou difficilement?
 - o coût : est-ce que l'intervention requise pour éliminer cet obstacle est plus ou moins onéreuse?
- une importance relative aux obstacles en fonction des contraintes budgétaires, des capacités d'investissements, des mesures planifiées ou en cours, a été accordée ici par le consultant, et a été discuté et modifié avec la Société de transport de Sherbrooke;
- à l'issue de cette évaluation des actions, celles-ci ont été priorisées en appliquant la pondération aux obstacles recensés (note de 1 à 5) et en obtenant un ordre de priorité.

Le tableau suivant détaille les obstacles pondérés et priorisés selon cette méthode. Les pointages faibles notent, respectivement par critère, une fréquence du besoin faible, une faisabilité technique ou technologique facile et un coût faible. La priorité finale accordée tient compte des pointages des trois critères, le cas idéal étant celui avec une fréquence du besoin élevée, une faisabilité et un coût bas : dans ce cas la cote 1 de priorité est donnée. Dans ce tableau, plusieurs obstacles peuvent avoir le même degré de priorité.

À noter que cet exercice est fait pour les obstacles observés le long de la réalisation d'un déplacement, mais non pour la fréquentation des bâtiments de services de la STS, pour lesquels toutefois les mesures et obstacles ont été recensés au préalable dans la présente note de synthèse. En effet, un réaménagement complet des bureaux de la STS est en cours.

Tableau 19 - Proposition de pondérations des obstacles recensés pour la STS. Traitement Roche. 2011

Légende

Pointage	Fréquence du besoin	Faisabilité technique ou technologique	Coût
1	Faible	Facile	Faible
2			
3			
4			
5	Élevée	Complexe	Élevé

Habitue de vie (chaîne de déplacements)	Obstacles		Critères				Note
	Physique	Social	Fréquence	Faisabilité	Coût	Priorité	
Se renseigner pour préparer le voyage	- Information voyageurs - Carte du réseau et horaire des lignes	Service à la clientèle et chauffeurs informés	5	5	5	1	1
Se rendre au point d'arrêt	- Gestion de la circulation à l'intersection - Signalisation d'arrêt d'autobus - Trottoirs - Intersection et feux de circulation - Feux piétons sonores (temps pour traverser) - État de la chaussée - Obstacle (Stationnement/ entrée charretière public/privé)		5	5	5	1	2
S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence	Plan d'intervention d'urgence adapté		2	2	3	2	3
Traverser la chaussée	- État de la chaussée - Trottoir - Feux piétons/sonores (temps pour traverser) - Bande podotactile - Traverse piétonne		5	3	4	2	2
Attendre au point d'arrêt	- Obstacle - Trottoirs - Abribus (présence, propreté, entretien,		4	4	4	2	4

Habitue de vie (chaîne de déplacements)	Obstacles		Critères				Note
	Physique	Social	Fréquence	Faisabilité	Coût	Priorité	
	déneigement) • Bancs des abribus • Éclairage / visibilité						
Monter à bord	• Rampes d'accès et système d'agenouillement • Obstacle au déploiement des rampes • Espace de manœuvre (stationnement) • Interdictions de stationnement devant certains arrêts d'autobus absent	• Personnel non sensibilisé	2	2	5	3	5
Descendre du véhicule	• Mêmes points que pour « Monter à bord »		2	2	5	3	5
S'asseoir et se lever	• Sièges réservés et sièges strapontins	• Personnel non sensibilisé	4	4	2	3	6
S'informer sur le trajet en cours	• Information à bord de l'autobus adapté à la clientèle	• Personnel non sensibilisé	3	1	4	3	7
Se rendre au point de vente ou d'information	• Mêmes points que pour « se rendre au point d'arrêt »	• Personnel et chauffeurs informés	3	4	4	4	2
Acheter son titre au point de vente	• Signalisation de l'accessibilité aux points de vente		3	1	2	4	8
Payer le voyage	• Perception	• Personnel non sensibilisé à la tarification spéciale	3	1	2	5	9

Notes :

1. L'information est un élément qui s'applique à l'ensemble des clients du transport collectif. Il s'agit des modifications de type «services» qui n'impliquent pas des investissements importants.
2. L'étape pour se rendre au point d'arrêt ou au point de vente implique de rendre accessibles plusieurs aménagements urbains. Tous les clients doivent se rendre au point d'arrêt pour utiliser le transport collectif. Le coût assigné pour les modifications, les mises à niveau où les constructions (des trottoirs par exemple) s'avèrent très élevés et supposent l'implication de plusieurs participants de la Ville (infrastructures,...).

3. L'obstacle relatif à cette étape de la chaîne de déplacement implique un besoin régulier. La faisabilité est jugée aisée, mais suppose la participation des concessionnaires.
4. L'étape d'attendre au point d'arrêt implique de rendre accessibles plusieurs arrêts. Tous les clients attendent le transport collectif. Certains coûts tels que l'aménagement des trottoirs, l'élimination de certains obstacles et la mise aux normes des abribus peuvent faire augmenter les coûts de ces interventions.
5. La priorisation est basée en fonction de l'âge des véhicules du transport collectif.
6. Les critères de faisabilité technique, coût et fréquence d'utilisation pour la mise en évidence des sièges demeurent simples.
7. Tout le volet sur l'information écrite à bord de l'autobus permet une communication efficace avec les voyageurs à un coût modéré. Des éléments d'information sonore représentent un investissement très important.
8. Implique essentiellement une formation et la mise à jour du plan d'intervention ciblé aux différents types de clientèle.
9. Implique essentiellement la formation d'employés.

Selon la méthodologie décrite, la détermination de la priorisation des obstacles recensés figure sur le tableau qui suit. L'accent est donné sur les éléments relevant à l'information et la communication, à l'aménagement à bord des autobus (mise en place des espaces réservés à certains clients) ainsi qu'aux étapes pour monter à bord ou descendre du véhicule.

D'un autre côté, tous les éléments où le besoin en investissement est plus important, à savoir, les éléments liés aux infrastructures et nécessitant également une coordination avec d'autres services de la Ville de Sherbrooke se voient attribuer une priorité 5.

Tableau 20 - Proposition de détermination des priorités pour les obstacles recensés pour la STS. Traitement Roche. 2011

Habitue de vie (chaîne de déplacements)	Obstacles		Priorité
	Physique	Social	
Se renseigner pour préparer le voyage	• Information voyageurs • Carte du réseau et horaire des lignes	• Service à la clientèle et chauffeurs informés	1
Se rendre au point d'arrêt	• Gestion de la circulation à l'intersection • Signalisation d'arrêt d'autobus • Trottoirs • Intersection et feux de circulation • Feux piétons sonores (temps pour traverser) • État de la chaussée • Obstacle (Stationnement/ entrée charretière public/privé)		1
S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence	• Plan d'intervention d'urgence adapté		2
Traverser la chaussée	• État de la chaussée • Trottoir • Feux piétons/sonores (temps pour traverser) • Bande podotactile • Traverse piétonne		2
Attendre au point d'arrêt	• Obstacle • Trottoirs • Abribus (présence, propreté, entretien, déneigement) • Bancs des abribus • Éclairage / visibilité		2
Monter à bord	• Rampes d'accès et système d'agenouillement • Obstacle au déploiement des rampes • Espace de manœuvre (stationnement) • Interdictions de stationnement devant certains arrêts d'autobus absentes	• Personnel non sensibilisé	3
Descendre du véhicule	• Mêmes points que pour « Monter à bord »		3

Habitue de vie (chaîne de déplacements)	Obstacles		Priorité
	Physique	Social	
S'asseoir et se lever	• Sièges réservés et sièges strapontins	• Personnel non sensibilisé	3
S'informer sur le trajet en cours	• Information à bord de l'autobus adapté à la clientèle	• Personnel non sensibilisé	3
Se rendre au point de vente ou d'information	• Mêmes points que pour « se rendre au point d'arrêt »	• Personnel et chauffeurs informés	4
Acheter son titre au point de vente	• Signalisation de l'accessibilité aux points de vente		4
Payer le voyage	• Perception	Personnel non sensibilisé à la tarification spéciale	5

VOLET 3 : APPROCHE ET DÉTERMINATION DES INTERVENTIONS POUR LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN RÉGULIER DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE SHERBROOKE

13 Approche d'implantation d'un réseau accessible

13.1 Les approches existantes

Deux approches de stratégie d'implantation d'un réseau accessible sont proposées :

- *l'approche par lignes*, soit le choix de concentrer les efforts d'implantation du réseau accessible sur une ligne à la fois. Cela regroupe pour chaque ligne, les arrêts, les véhicules, les points de vente, l'information disponible, le personnel affecté, etc.;
- *l'approche par arrêts*, c'est-à-dire la répartition des efforts d'accessibilité universelle sur l'ensemble du territoire desservi, en débutant par les endroits les plus achalandés, ou les plus susceptibles d'être utiles à un maximum de clients.

Les deux approches présentent des avantages et des inconvénients.

Tableau 21 - Avantages et inconvénients des deux approches d'implantation. Roche, 2011

Approche	Avantages	Inconvénients
Par ligne	• Communication plus efficace de l'information destinée aux voyageurs; • Concentration des véhicules accessibles sur cette ligne;	• Seulement une partie du territoire sera accessible à tous. • Révision des manières de faire : par exemple, l'allocation du parc roulant.
Par arrêt	• Desserte en priorité des pôles d'intérêt des clients ; • Saisie des opportunités.	• Difficulté à communiquer efficacement auprès des clients ; • Obligation qu'une partie du parc autobus soit accessible.

Le choix de la meilleure approche stratégique d'implantation est basé sur plusieurs critères :

- l'organisation et la complexité du réseau de transport;
- le niveau d'accessibilité actuel;
- l'accessibilité du parc autobus actuel;
- les trajets d'intérêt.

De même, il est également possible de combiner les deux approches. La stratégie d'implantation du réseau accessible privilégié par la Société orientera la séquence et l'importance des investissements.

13.2 L'approche de la Société de transport de Sherbrooke

Notre recommandation pour l'implantation d'un réseau accessible pour la Société de transport de Sherbrooke est de combiner les deux approches, soit par ligne et par arrêt. L'approche de mise en accessibilité pour la STS, proposée ici, est la suivante :

1. la Société de transport de Sherbrooke pourra focaliser dans un premier temps, ses efforts de mise en accessibilité sur les arrêts et des véhicules des lignes *Communau-bus* 55 et 57. La mise en accessibilité de ces arrêts de ces deux lignes fait donc l'objet de la planification temporelle et budgétaire présentée dans le présent rapport, sur un horizon de 6 ans. De plus, ces interventions sur ces arrêts sont accompagnées d'interventions sur l'information des voyageurs, la formation du personnel, l'entreprise de façon générale et des pratiques usuelles de celle-ci, donc applicables à l'ensemble des services de la Société;
2. par la suite, après la sixième année, la Société décidera des efforts à mettre sur le reste des arrêts du réseau, selon ses orientations de mise en accessibilité à long terme à définir ultérieurement. Pour ce faire, des coûts unitaires associés à l'ensemble des éléments applicables aux interventions nécessaires, sont donnés dans le présent rapport.

14 Détermination des interventions

À partir de la liste d'obstacles priorisés et de l'approche recommandée ici, une liste des interventions nécessaires pour la mise en accessibilité du réseau de la STS a été dressée.

Ces interventions concernent à la fois des actions pour rendre accessibles les arrêts de la STS, ainsi que d'interventions sur l'information des voyageurs, la formation du personnel, l'entreprise de façon générale et des pratiques usuelles de celle-ci, donc applicables à l'ensemble des services de la Société. Le premier tableau montre les interventions requises par rapport aux obstacles identifiés par étape de la chaîne de déplacement. Par la suite, le Tableau 23 montre les autres interventions proposées, non reliées spécifiquement à une étape de la chaîne de déplacements, mais à plusieurs de celles-ci simultanément ou à d'autres services connexes. En effet, des services ne se situent pas particulièrement sur une étape de la chaîne de déplacement, mais sont associés à l'ensemble du service offert par la Société de transport. Ces interventions concernent surtout la formation des partenaires du projet et les démarches à suivre. Il faut souligner leurs importances, car ce sont des facteurs clés qui permettront un déploiement efficace des services offerts aux personnes à mobilité réduite en matière d'accessibilité universelle.

Pour chaque intervention citée dans ces tableaux, au minimum une action est proposée afin de pallier au problème, en fonction des mesures identifiées. De plus sont identifiés le porteur de l'intervention, soit l'entité responsable, ainsi que les partenaires proposés pour la réalisation de l'intervention. Aussi, le niveau de priorité de l'intervention est rappelé, tel que défini par obstacle dans le cadre du projet.

En outre, l'Annexe 10 présente, pour chaque série d'interventions reliée à un obstacle, une fiche action qui détaille le ou les interventions proposées.

Tableau 22 - Interventions déterminées pour la mise en accessibilité du réseau de la STS, par rapport aux obstacles identifiés par étape de la chaîne de déplacement, Roche 2011

Étape de la chaîne de déplacement	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Priorité
Se renseigner pour préparer le voyage	Carte du réseau et des horaires des lignes	Documents papier non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires)	Produire des dépliants d'information générale pouvant être aisément consultés par tous les clients tant dans leur forme que dans leur contenu. Les offrir en médias substituts.	Société de transport	Milieu associatif Partenaires (traduction et impression)	1
			Produire un plan du réseau pouvant être aisément consulté par tous les clients, tant dans la forme que le contenu.	Société de transport	Milieu associatif Partenaires (traduction et impression)	1
			Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsqu'approprié.	Société de transport	---	1
			Établir des règles d'utilisation communes à tous les clients et, si requises, des règles plus précises relatives à l'utilisation de services, d'équipements accessibles et des infrastructures.	Société de transport	---	1
			Informar le personnel et les clients directement concernés des règles d'utilisation.	Société de transport	---	1
Se renseigner pour préparer le voyage	Site Internet		Mettre à jour, maintenir et améliorer l'accessibilité du site Internet.	Société de transport	---	1
Se renseigner pour préparer le voyage	Retour d'expérience	Personnel non sensibilisé	Faire des campagnes régulières de sensibilisation auprès du public en général afin de faire connaître les gestes qui peuvent faciliter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles.	Société de transport	Milieu associatif Réseau de la santé	5
			S'assurer d'avoir une présentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans les campagnes de publicité ou de promotion.	Société de transport	Milieu associatif	5

Étape de la chaîne de déplacement	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Priorité
Se renseigner pour préparer le voyage	Personnel non sensibilisé	Personnel non sensibilisé	Sensibiliser le personnel afin qu'il connaisse les services offerts en matière d'accessibilité universelle.	Société de transport	Milieu associatif	5
			Sensibiliser le personnel en matière de communication avec les personnes ayant une déficience.	Société de transport	---	5
			Être en mesure de donner de l'information à une personne utilisant un téléscripneur; former le personnel à communiquer avec une personne utilisant un téléscripneur.	Société de transport	Partenaires (points de vente)	5
			S'assurer que l'information donnée est à jour, notamment en ce qui concerne l'annulation de services, la modification des parcours.	Société de transport	Milieu associatif	5
S'asseoir et se lever	Mise en évidence des sièges et strapontins	Différenciation des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite de façon à les rendre repérables	Mettre en évidence les sièges prioritaires.	Société de transport	---	1
S'asseoir et se lever	Personnel non sensibilisé	Le personnel n'est pas sensibilisé	Le chauffeur devrait être apte à communiquer et à interagir avec les personnes ayant une déficience.	Société de transport	Réseau de la santé	1
S'informer sur le trajet en cours	Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite	Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs.	Société de transport	Formateur externe	1
			Le chauffeur devrait donner de l'information et des instructions aux clients concernant les alternatives pour arriver à destination, lorsqu'il y a un détour ou une panne.	Société de transport	---	1
			S'assurer que les chauffeurs des véhicules de transport collectif par taxi et minibus ont suivi la formation sur le transport des personnes ayant des limitations.	Société de transport	---	1

Étape de la chaîne de déplacement	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Priorité
			Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les propriétaires de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser les véhicules du transporteur en compagnie de leur animal.	Société de transport	Formateur externe	1
Monter à bord et descendre du véhicule	Rampe avant	Les autobus n'ont soit aucune rampe ou elle est non fonctionnelle	Mettre en service et utiliser les rampes d'accès et les aménagements permettant la montée à bord des clients se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.	Société de transport	---	3
			Offrir la possibilité de donner la priorité à la montée à bord sans nuire aux autres clients (monter à bord seulement).	Société de transport	Milieu associatif	3
Monter à bord	Personnel non sensibilisé	Les conducteurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les détenteurs de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser le transport en compagnie de leur animal.	Société de transport	Formateur externe	3
Payer le voyage	Personnel non sensibilisé	Les conducteurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite	Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les détenteurs de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser le transport en compagnie de leur animal.	Société de transport	Formateur externe	2
			Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs.	Société de transport	Formateur externe	2
S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence	Plan d'urgence		Actualiser le plan d'intervention en cas d'urgence en tenant compte des besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles. Informer le public de ce plan d'intervention sur le site Internet.	Société de transport	---	4
Attendre au point d'arrêt	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire	Signaliser l'arrêt d'autobus de façon à ce qu'il soit repérable. Indiquer lisiblement les lignes et les horaires (contraste de couleurs, gros caractères). L'horaire doit être lisible en position assise et debout et doit être placé dans un parcours sans obstacle.	Société de transport	Milieu associatif	4

Étape de la chaîne de déplacement	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Priorité
			Éclairer l'arrêt d'autobus, le rendant plus repérable, assurant une meilleure visibilité des clients et augmentant le sentiment de sécurité.	Ville de Sherbrooke	Société de transport	4
			Installer un abribus, notamment aux arrêts de correspondance, aux arrêts desservant une destination d'intérêt et aux arrêts exposés aux grands vents. (10% des arrêts).	Société de transport	---	4
			L'abribus doit: • Être distinctif et constituer un repère fort à l'échelle de la rue; • Être de plain-pied et avoir une entrée assez large, de préférence côté rue; • Être suffisamment grand pour comporter un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur; • Être aisément détectable avec la canne blanche; • Le pourtour de l'entrée doit être de couleur contrastante, permettant de la repérer aisément; • être muni de parois vitrées, permettant de voir et d'être vu. Les parois vitrées doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être perçues par les clients; • Offrir une vision dégagée d'obstacles, permettant aux clients de voir arriver l'autobus de loin et de se préparer.	Société de transport	Milieu associatif	4

Étape de la chaîne de déplacement	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Priorité
Se rendre au point de vente ou d'information	Même obstacle que pour « se rendre au point d'arrêt	Mêmes détails que pour « se rendre au point d'arrêt	Mêmes interventions que pour « se rendre au point d'arrêt.	Mêmes intervenants que pour « se rendre au point d'arrêt	---	3
Traverser chaussée	État de la chaussée – Marquage au sol ⁽¹⁾	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons	Choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton. Éviter le gravier ou la poussière de pierre compactée.	Ville de Sherbrooke	Société de transport	4
Se rendre au point d'arrêt			Aménager les arrêts d'autobus aux intersections munies de feux de circulation.	Ville de Sherbrooke	Société de transport	4
			Protéger le cheminement piéton vers le point d'arrêt.	Ville de Sherbrooke	Société de transport	5
Se rendre au point d'arrêt	Trottoir	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt	Aménager des trottoirs et des parcours extérieurs d'une largeur suffisante. La largeur doit être accrue lorsque la circulation piétonnière est dense, cependant, des parcours trop larges pourront nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle.	Ville de Sherbrooke	---	5
			Éviter d'aménager des bateaux pavés directement dans la trajectoire de circulation, afin que les personnes ayant une déficience visuelle puissent identifier plus facilement le passage du visuellement et tactilement détectables.	Ville de Sherbrooke	---	5
			Assurer la présence de trottoirs.	Ville de Sherbrooke	---	5
			Avoir des trottoirs de hauteur suffisante pour le déploiement de la rampe avant.	Ville de Sherbrooke	---	5
			Éviter d'aménager des devers supérieurs à 3%.	Ville de Sherbrooke	---	5
			Mettre en place des procédures adéquates pour le déneigement des arrêts et abribus.	Ville de Sherbrooke Société de transport	Ville de Sherbrooke Société de transport	4

Étape de la chaîne de déplacement	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Priorité
Se rendre au point d'arrêt	Intersection et feux de circulation	Rues passante à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation, mais avec virage à droite au feu rouge possible	Maintenir la procédure actuelle d'installation des feux sonores aux intersections où ils sont considérés comme nécessaires par les clients ayant une déficience visuelle.	Ville de Sherbrooke	Milieu associatif Société de transport	5
			Faire connaître à la municipalité les caractéristiques d'accessibilité pour qu'ils les intègrent dans leur planification de travail.	Société de transport	Ville de Sherbrooke Milieu associatif Société de transport	5
			Éviter d'installer les arrêts d'autobus aux carrefours ou aux intersections difficiles à traverser pour les clients.	Société de transport	---	5
			Éviter d'installer les arrêts d'autobus entre deux intersections, notamment lorsqu'une rue doit être traversée pour atteindre une destination d'intérêt.	Société de transport	---	5
Se rendre au point d'arrêt	Stationnement et entrées charretières	Stationnement permis sur certaines zones d'arrêt et entrées charretière à proximité de l'arrêt	Interdire le stationnement devant les arrêts	Ville de Sherbrooke	Société de transport	5

(1) Seulement *État de la chaussée*

Tableau 23 - Interventions déterminées pour la mise en accessibilité du réseau de la STS, non reliés spécifiquement aux étapes de la chaîne de déplacement, Roche, 2011

Étape de la chaîne de déplacement	Détails	Interventions	Porteur	Partenaires	Priorité
Transversal	Services associés	Mettre en place un processus de gestion du changement.	Société de transport	Réseau de la santé	1
		Maintenir une démarche partenariale.	Société de transport	Réseau de la santé Associations Ville de Sherbrooke	1
		Impliquer les employés de la STS dans la démarche.	Société de transport	Milieu communautaire Réseau de la santé	1
Démarche transversale	Manières de faire	Gérer le parc véhicule de manière à faciliter les assignations de mise en fonctionnalité de la rampe avant.	Société de transport	---	
		Effectuer un diagnostic des zones d'arrêt.	Société de transport	Réseau de la santé Organismes et associations Ville de Sherbrooke	
		Réviser les règlements de la STS pour tenir compte des besoins des personnes à mobilité réduite..	Société de transport	---	1
		Définir des normes d'arrêt accessible.	Société de transport	Réseau de la santé Associations Ville de Sherbrooke	
		Mettre en place et en évidence les mains courantes et poignées d'appui.	Société de transport	Associations	
		Mettre à jour les processus d'intervention.	Société de transport	Réseau de la santé Formateur externe	1

VOLET 4 : PROGRAMMATION BUDGÉTAIRE ET TEMPORELLE POUR LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN RÉGULIER DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE SHERBROOKE

15 Coûts associés aux interventions proposées

Les éléments financiers jouent un rôle important. Ainsi, outre les investissements requis pour le transport en commun, il faut prendre en considération que l'implantation d'un réseau accessible implique des investissements importants en matière de mobilier urbain notamment. Ce chapitre présente :

- la méthodologie de calcul des coûts associés aux interventions proposées au chapitre précédent ;
- le détail des coûts unitaires pris en compte ;
- l'estimation budgétaire par intervention proposée ;
- et, pour information, l'estimation budgétaire de mise en accessibilité d'arrêts des lignes 7 et 50 (les lignes pour lesquelles des relevés ont été fait dans la présente étude), par niveau d'accessibilité à atteindre.

15.1 Méthodologie pour l'estimation budgétaire

Afin de déterminer un coût de réalisation pour chacune des interventions proposées à la STS pour la mise en accessibilité de son réseau de transport en commun régulier, la démarche suivante a été suivie :

- estimation / recherche des prix unitaires de chaque action (que ce soit une étude, un investissement ou du fonctionnement) constituant chaque intervention;
- estimation budgétaire des interventions.

15.2 Détail des coûts unitaires pris en compte

Les coûts unitaires par action ou élément constitutif des interventions, sont des estimations par rapport aux prix du marché et en fonction des expertises de Roche. Quelques coûts unitaires sont donnés sous forme de fourchettes.

Tableau 24 - Liste des coûts unitaires des actions ou éléments constitutifs des interventions. Roche, 2011.

Item	Coût unitaire	Unité
Abribus	10 000 à 23 000\$	\$/abribus
Appareil ATS/ATME ⁽²⁾	850\$	\$/appareil
Asphalte	65\$ ⁽¹⁾	\$/m ²
Autocollant tactile	50\$	\$/autocollant
Autocollant panneau	100\$	\$/autocollant
Bateau	150\$ à 180\$	\$/m ²
Bornes sonores dans les arrêts (module SAEIV)	5 000 à 10 000\$	\$/arrêt
Client mystère (Personne à mobilité réduite)	50\$	\$/période de mesure
Couleur différente pour les sièges réservés	ND	\$/siège
Éclairage	7 000\$	\$/luminaire
Main courante	ND	\$/objet
Modification trottoir	150\$ à 180\$	\$/m ²
Marquage au sol	10\$	\$/m linéaire
Néon par abribus	Inclus dans le coût de l'abribus	
Pictogramme siège prioritaire	50\$	\$/siège
Pictogramme chaise roulante	50\$	\$/siège
Plan du réseau et horaire	500\$	\$/document
PMV à l'intérieur de l'autobus	3 000\$	\$/PMV
PMV à l'arrêt	10 000 à 12 000\$	\$/PMV
Signal sonore	5 000\$	\$/signal sonore
Signalisation feu de circulation	150 000\$ à 200 000\$	\$/feux ⁽⁴⁾
Signalisation feu piéton	10 000\$	\$/approche
Suppression devers supérieur à 3%	150\$ à 180\$	\$/m ²
Suppression d'obstacle	500-1000\$	\$/obstacle
Suppression parcomètre	3 000\$	\$/parcomètre
Traduction en braille ⁽³⁾	2\$	\$/page
Trottoir	150\$ à 180\$	\$/m ²

(1) Ce prix n'inclut pas la fondation de chaussée sous le pavage

(2) Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Enquête sur les prix des appareils et soutiens fonctionnels destinés aux personnes handicapées. Disponible sur : <http://www.hrsdc.gc.ca/fra/sm/ps/dsc/fpcr/publications/recherche/2003-002351/page06.shtml>

(3) Industrie Canada. Document en Braille. Disponible sur : <http://www.liens-ta.gc.ca/guide/zx33003f.asp>

(4) Selon le nombre d'approches

Source : Roche

15.3 Estimation budgétaire par intervention

Le tableau suivant présente, sur la base des hypothèses et caractéristiques de coûts présentées à la section précédente, les coûts par élément ou action constituant chacune des interventions proposées à la STS pour la mise en accessibilité de son réseau de transport en commun régulier. Il s'agit de nouveau aussi bien des interventions proposées en matière d'aménagements physiques des arrêts, que d'information aux voyageurs, de formation du personnel, ou de pratiques usuelles de la Société de transport.

De plus, le tableau précise, pour chacune de ces actions ou éléments, si celle-ci ou celui-ci constitue la réalisation nécessaire d'une étude, ou d'un investissement ou encore une modification ou un nouvel élément à intégrer dans le fonctionnement interne en la matière.

Les échelles de prix recueillies (valeur de l'année 2011) se rapportent à des coûts unitaires rassemblés par Roche.

Tableau 25 - Estimation budgétaire par intervention proposée à la STS. Roche, 2011,

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Se renseigner pour préparer le voyage						
Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papier non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires)	Produire des dépliants d'information générale pouvant être aisément consultés par tous les clients tant dans leur forme que dans leur contenu. Les offrir en médias substituts.		X		2\$ par feuille de traduction braille
		Produire un plan du réseau pouvant être aisément consulté par tous les clients, tant dans la forme que le contenu.			X	(1)
		Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsqu'approprié.			X	100\$ par pictogramme
		Établir des règles d'utilisation communes à tous les clients et, si requises, des règles plus précises relatives à l'utilisation de services, d'équipements accessibles et des infrastructures.	X		X	2000 à 5000\$
		Informar le personnel et les clients directement concernés des règles d'utilisation.		X		(2)
Site internet		Mettre à jour, maintenir et améliorer l'accessibilité du site Internet.			X	(1)
Retour d'expérience	Personnel non sensibilisé	Faire des campagnes régulières de sensibilisation auprès du public en général afin de faire connaître les gestes qui peuvent faciliter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles.		X		2000\$ par campagne
		S'assurer d'avoir une présentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans les campagnes de publicité ou de promotion.		X		50\$/individu

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Se renseigner pour préparer le voyage						
Personnel non sensibilisé	Personnel non sensibilisé	Sensibiliser le personnel afin qu'il connaisse les services offerts en matière d'accessibilité universelle.	X	X	X	Étude: 1000\$ + 2\$ par page imprimée
		Sensibiliser le personnel en matière de communication avec les personnes ayant une déficience.			X	(2)
		Être en mesure de donner de l'information à une personne utilisant un téléscripteur : former le personnel à communiquer avec une personne utilisant un téléscripteur.		X	X	(2)
		S'assurer d'avoir une présentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans les campagnes de publicité ou de promotion.			X	(1)

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
S'asseoir et se lever						
Mise en évidence des sièges strapontins	Différenciation des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite de façon à les rendre repérables	Mettre en évidence les sièges prioritaires.			X	(3)
Personnel non sensibilisé	Le personnel n'est pas sensibilisé	Le chauffeur devrait être apte à communiquer et à interagir avec les personnes ayant une déficience			X	(2) (4)

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
S'informer sur le trajet en cours						
Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite	Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs.		X		8h de formation
		Le chauffeur devrait donner de l'information et des instructions aux clients concernant les alternatives pour arriver à destination, lorsqu'il y a un détour ou une panne.			X	(3)
		S'assurer que les chauffeurs des véhicules de transport collectif par taxi et minibus ont suivi la formation sur le transport des personnes ayant des limitations.			X	(4)
		Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les propriétaires de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser les véhicules du transporteur en compagnie de leur animal.			X	(2)

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Monter à bord et descendre du véhicule						
Rampe avant		Offrir la possibilité de donner la priorité à la montée à bord sans nuire aux autres clients (monter à bord seulement).			X	(4)
Personnel non sensibilisé	Les conducteurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite	Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les détenteurs de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser le transport en compagnie de leur animal.			X	(2)

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Payer le voyage						
Personnel non sensibilisé	Les conducteurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite	Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les détenteurs de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser le transport en compagnie de leur animal.			X	(2)
		Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs.			X	3h de formation

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
S'ajuster aux situations d'urgence						
Plan d'urgence		Actualiser le plan d'intervention en cas d'urgence en tenant compte des besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles. Informer le public de ce plan d'intervention sur le site Internet.	X			1 000 \$

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Attendre au point d'arrêt						
Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire	Signaliser l'arrêt d'autobus de façon à ce qu'il soit repérable. Indiquer lisiblement les lignes et les horaires (contraste de couleurs, gros caractères). L'horaire doit être lisible en position assise et debout et doit être placé dans un parcours sans obstacle.			X	100\$ par autocollant
		Éclairer l'arrêt d'autobus, le rendant plus repérable, assurant une meilleure visibilité des clients et augmentant le sentiment de sécurité.			X	7000\$/luminaire
		Installer un abribus, notamment aux arrêts de correspondance, aux arrêts desservant une destination d'intérêt et aux arrêts exposés aux grands vents. (10% des arrêts).			X	10 000\$ à 23 000\$/abribus
		L'abribus doit: • Être distinctif et constituer un repère fort à l'échelle de la rue; • Être de plain-pied et avoir une entrée assez large, de préférence côté rue; • Être suffisamment grand pour comporter un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur; • Être aisément détectable avec la canne blanche;		X	X	Abribus :(10) Obstacle : 500-1000\$/obstacle

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Attendre au point d'arrêt						
		- Le pourtour de l'entrée doit être de couleur contrastante, permettant de la repérer aisément; - être muni de parois vitrées, permettant de voir et d'être vu. Les parois vitrées doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être perçues par les clients; - Offrir une vision dégagée d'obstacles, permettant aux clients de voir arriver l'autobus de loin et de se préparer.				

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Attendre au point d'arrêt, traverser la chaussée et de rendre au point d'arrêt						
État de la chaussée – Marquage au sol	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons	Choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton. Éviter le gravier ou la poussière de pierre compactée.			X	(7)
		Aménager les arrêts d'autobus aux intersections munies de feux de circulation.			X	(6)
		Protéger le cheminement piéton vers le point d'arrêt.			X	10\$/m.l
Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt	Aménager des trottoirs et des parcours extérieurs d'une largeur suffisante. La largeur doit être accrue lorsque la circulation piétonnière est dense, cependant, des parcours trop larges pourront nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle.			X	150\$ à 180\$ / m2

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
		Assurer la présence de trottoirs.				150\$ à 180\$ / m2
		Avoir des trottoirs de hauteur suffisante pour le déploiement de la rampe avant.				150\$ à 180\$ / m2
		Éviter d'aménager des bateaux pavés avec un devers supérieur à 3%.				150\$ à 180\$ / m2 (suppression de devers supérieur à 3%)
		Éviter d'aménager des bateaux pavés directement dans la trajectoire de circulation, afin que les personnes ayant une déficience visuelle puissent identifier plus facilement le passage du visuellement et tactilement détectables.			X	(8)
		Mettre en place des procédures adéquates pour le déneigement des arrêts.			X	(8) (9)
Intersection et de feux de circulation	Rues passante à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation, mais avec virage à droite au feu rouge possible	Maintenir la procédure actuelle sur l'installation des feux sonores aux intersections où ils sont considérés comme nécessaires par les clients ayant une déficience visuelle.		X	X	5 000 \$ / feu sonore
		Faire connaître à la municipalité les caractéristiques d'accessibilité pour qu'ils les intègrent dans leur planification de travail.		X	X	10 000\$/feu piéton
		Éviter d'installer les arrêts d'autobus aux carrefours ou aux intersections difficiles à traverser pour les clients.			X	(6)
		Éviter d'installer les arrêts d'autobus entre deux intersections, notamment lorsqu'une rue doit être traversée pour atteindre une destination d'intérêt.			X	(8)

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Stationnement et entrées charretières	Stationnement permis sur certaines zones d'arrêt et entrées charretière à proximité de l'arrêt	Interdire le stationnement devant les arrêts			X	3 000\$ (suppression parcomètre) Coût pour panneau interdiction stationnement non disponible

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Actions liées à l'entreprise						
Gestion du changement		Mettre en place un processus de gestion du changement.		X	X	2000 à 5000\$
Démarche partenariale		Maintenir une démarche partenariale.			X	-
Implication des employés		Impliquer dans la démarche les employés de la STS.			X	2 500\$ (plan de communication interne)

Obstacle	Détails	Interventions	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire
Actions liées aux pratiques usuelles						
Parc véhicule		Gérer le parc véhicule de manière à faciliter les assignations de mise en fonctionnalité de la rampe avant.			X	(5)
Zones d'arrêt		Effectuer un diagnostic des zones d'arrêt.	X			10 000\$ d'analyse et 25\$ par arrêt pour les relevés
Règlement de la STS		Réviser les règlements de la STS pour tenir compte des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite.		X	X	ND
Normes liées à l'accessibilité d'un arrêt		Définir les normes d'un arrêt accessible.			X	2000 à 5000\$
Main courante et poignées d'appui		Mettre en place et en évidence les mains courantes et poignées d'appui.		X	X	ND
Processus d'intervention		Mettre à jour les processus d'intervention.			X	ND

Notes :

- (1) Le coût est intégré à la mise à jour du plan du réseau et des informations pour les clients
- (2) Le coût est intégré à la formation
- (3) Intervention dont le coût sera intégré avec celui de l'acquisition des nouveaux véhicules.
- (4) Cette mesure n'entraîne pas de coût supplémentaire
- (5) Une étude *ad hoc* devra être réalisée pour mesurer l'impact de cette mesure
- (6) Cette mesure n'entraîne pas de coûts supplémentaires directs et doit être intégrée aux normes de services de la Société. En tenir compte dans le réaménagement des arrêts
- (7) Le coût est intégré au plan d'immobilisation de la Ville
- (8) Cette mesure n'entraîne pas de coût supplémentaire, il faut en tenir compte dans les manières de faire en matière d'infrastructure de voirie de la Ville
- (9) Cette mesure n'entraîne pas de coût supplémentaire, il faut en tenir compte dans les manières de faire en matière de déneigement de la voirie de la Ville
- (10) Cette mesure n'entraîne pas de coût supplémentaire, elle doit être prise en compte lors de l'acquisition de nouveaux abribus.

15.4 Estimation budgétaire pour la mise en accessibilité des arrêts des lignes 7 et 50 de la STS

Le tableau suivant résume les coûts unitaires nécessaires pour la mise en accessibilité d'un arrêt de la STS, selon le niveau d'accessibilité atteint par la mise en place de cette action, pour les personnes ayant une déficience de type moteur. Pour rappel, les niveaux d'accessibilité pour ce type de personnes sont les suivants :

- niveau 0 : le cheminement, la zone d'arrêt, la montée et la descente de l'autobus ne sont pas accessibles;
- niveau 1 : la montée et la descente de l'autobus peuvent se réaliser de manière sécuritaire;
- niveau 2 : le cheminement piéton autour de la zone d'arrêt est accessible ainsi que la montée et la descente de l'autobus;
- niveau 3 : l'accessibilité est convenable, avec des critères d'éclairage, de sécurité au niveau de l'intersection et du cheminement et des abribus;
- niveau 4 : l'élément est parfaitement accessible.

Selon les interventions requises, parmi toutes les interventions proposées, dans le but d'atteindre chacun de ces niveaux d'accessibilité pour un arrêt, et selon les coûts unitaires recensés à la section précédente, par intervention, le tableau suivant donne une synthèse par arrêt, mais aussi pour l'ensemble des arrêts des lignes 7 et 50 recensés au début de la présente étude. Ce coût est exclusif à la Société et ne tient pas compte des coûts liés aux immobilisations de la Ville.

Tableau 26 - Synthèse des coûts pour la STS par arrêt et pour les lignes 7 et 50 de la STS, par niveau d'accessibilité désiré pour les personnes ayant une déficience de type moteur. Roche

Niveau d'accessibilité à atteindre pour les arrêts (accessibilité pour les personnes ayant une déficience de type moteur)	Coût par arrêt	Coût total (* 161 arrêts)
Niveau 0 à 1	S.O	S.O
Niveau 1 à 2	100\$/autocollant 500\$-1000\$/obstacle	96 600\$ à 161 000\$
Niveau 2 à 3	10 000\$ à 23 000\$/abribus	160 000\$ à 368 000\$ (10% des arrêts)
Niveau 3 à 4	S.O	S.O
TOTAL : Niveau 0 à 4		256 600\$ à 529 000\$

16 Phasage des activités

Le phasage temporel de la réalisation des interventions permet d'évaluer temporellement les impacts financiers majeurs de la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS.

Est proposée ici une programmation temporelle des interventions à la STS pour la mise en accessibilité de son réseau de transport en commun régulier. Il s'agit de l'ensemble des interventions proposées reliées aux obstacles identifiés. Par conséquent, il s'agit aussi bien des interventions d'aménagements physiques reliées aux équipements (arrêts, véhicules) que les interventions sur l'information aux voyageurs, la formation du personnel, ou des pratiques usuelles de la Société de transport. Comme mentionné précédemment, le niveau d'accessibilité visé pour les aménagements des arrêts, par l'ensemble des interventions proposées, est le niveau maximal, c'est-à-dire 4, pour les personnes ayant une déficience de type moteur.

Par conséquent, ce phasage s'applique aussi bien dans le cas de la mise en accessibilité, jusqu'à un niveau 4 pour les personnes ayant une déficience de type moteur, de l'ensemble ou d'une partie des arrêts et lignes du réseau de la STS. L'objectif premier de la STS étant de rendre accessible les arrêts et les véhicules des lignes 55 et 57, ce phasage s'applique donc à cet objectif, toujours jusqu'à la mise en accessibilité au niveau 4 pour les personnes ayant une déficience de type moteur.

La programmation temporelle est faite sur 6 ans et se divise en trois temps, soit :

- court terme : la période de court terme correspond à une période de 1 à 3 ans. Elle regroupe toutes les actions qui, soit sont prioritaires, soit permettent d'initier une démarche ou soit qui peuvent être commencées rapidement, ne nécessitant pas d'actions préalables;
- moyen terme : cette période s'étale de 4 à 5 ans. La majorité des actions incluses dans cette période sont soit des prolongements d'actions initiées dans le court terme, soit des actions qui nécessitent que d'autres soient réalisées antérieurement pour pouvoir être initiées;
- long terme : cette temporalité est associée à une programmation à 6 ans. Néanmoins, comme les actions à réaliser dans ce processus de mise en accessibilité sont majeures et ont des impacts très importants en termes de budget ou d'effort d'entreprise, la période de long terme étudiée peut s'étendre sur une plus longue période. Cette dernière période évalue les actions devant être reprises ou prolongées pour mettre en accessibilité soit l'ensemble du réseau de la Société de transport de Sherbrooke, soit l'ensemble des points jugés nécessaires.

La programmation temporelle a également été réalisée sur base des niveaux de priorité donnés aux obstacles, ainsi que sur base de l'atteinte d'un niveau d'accessibilité à la fois (interventions pour atteindre le niveau 1 d'accessibilité des arrêts suivi des interventions pour atteindre le niveau 2, etc.). Notre recommandation est en effet de prioriser les interventions visées par le niveau 1 d'accessibilité,

soit «sécuritaires» pour les limitations de type moteur, toute en considérant les priorités d'intervention déterminées dans le cadre du projet.

Il est important de soulever les aspects suivants reliés à cette programmation :

- la priorisation des interventions reflète un déploiement progressif du réseau accessible en fonction des limitations des personnes à mobilité réduite. Autrement dit, le réseau actuel accueille quotidiennement des personnes à mobilité réduite et certains gestes pourraient accroître le nombre sans pour autant offrir le service aux personnes en fauteuil roulant. Avec une telle stratégie, la STS et la Ville de Sherbrooke pourraient faire la démonstration qu'elles capitalisent leurs investissements à plus court terme;
- il n'a pas été tenu compte des aspects décisionnels pour la réalisation de la programmation, ni ceux de la Société de transport, ni des partenaires impliqués. N'ayant par exemple pas de prise sur les délais impliqués par les processus de décision internes à la STS, à la Ville de Sherbrooke, ni sur les délais liés aux approbations ministérielles, notamment pour les subventions, le phasage proposé est considéré comme postérieur à toutes ces prises de décisions. Il ne tient pas compte des choix stratégiques de la STS, lesquels pourraient aboutir à favoriser une intervention par rapport à une autre. La programmation proposée dans cette partie est donc une programmation « idéale » avec comme postulat une capacité des structures à mener plusieurs interventions de front;
- compte tenu que l'importance de l'engagement des décideurs, des partenaires, de la clientèle et des employés est fondamentale, la formation, la sensibilisation, l'information, la communication et la gestion du changement occupent une place stratégique dans la programmation.

La programmation temporelle tient compte de la cohérence des interventions entre elles et de leurs interrelations. Elle permet de hiérarchiser les interventions et de proposer des perspectives d'intervention.

L'opportunité d'étendre la mise en accessibilité du réseau au-delà des 6 ans et donc au-delà des arrêts et des véhicules des lignes 55 et 57, ainsi que l'ampleur de ce déploiement, devront faire l'objet de décisions ultérieures de la Société. Cette phase suivante inclura le budget pour rendre accessible au niveau maximum le réseau pour les personnes ayant une limitation de type moteur ou visuel. Pour ce faire, la Société pourra baser son budget sur les coûts génériques identifiés au Tableau 24.

Finalement, notons que le phasage temporel s'accompagne également de l'identification, par action constitutive de chacune des interventions, du critère d'évaluation qui permettra d'effectuer un suivi de la mise en place des interventions. Ces critères pourront être mesurés à la fin de la réalisation de chacune des interventions respectivement.

Tableau 27 -Phasage temporel proposé des interventions pour la mise en accessibilité du réseau de la STS et critères d'évaluation. Roche, 2011.

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme		Moyen terme		Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
1	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires).	Produire des dépliants d'information générale pouvant être aisément consultés par tous les clients tant dans leur forme que dans leur contenu. Les offrir en médias substituts.						Dépliant mis à jour	2, 4, 5
2	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires).	Produire un plan du réseau pouvant être aisément consulté par tous les clients, tant dans la forme que le contenu.						Dépliant mis à jour	
3	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires).	Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsque approprié.						100% des arrêts des lignes 55 et 57	
4	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires).	Établir des règles d'utilisation communes à tous les clients et, si requises, des règles plus précises relatives à l'utilisation de services, d'équipements accessibles et des infrastructures.						Document détaillant les règles d'utilisation	
5	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires).	Informar les clients directement concernés des règles d'utilisation.						100% du personnel	
6	Site internet		Mettre à jour, maintenir et améliorer l'accessibilité du site Internet.						Site internet mis à jour	17
7	Retour d'expérience	Personnel sensibilisé. non	Faire des campagnes régulières de sensibilisation auprès du public en général afin de faire connaître les gestes qui peuvent faciliter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles.						Campagnes de sensibilisation	8

Número	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme	Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
8	Retour d'expérience	Personnel non sensibilisé.	S'assurer d'avoir une présentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans les campagnes de publicité ou de promotion.				Campagnes de sensibilisation	
9	Personnel de première ligne non sensibilisé	Personnel non sensibilisé.	Informé et sensibiliser le personnel afin qu'il connaisse les services offerts en matière d'accessibilité universelle.				Dépliant d'information Règles d'utilisation	11, 12, 16, 18 jusqu'à 41
10	Personnel de première ligne non sensibilisé	Personnel non sensibilisé.	Former et sensibiliser le personnel en matière de communication avec les personnes ayant une déficience.				Dépliant d'information	
11	Personnel de première ligne non sensibilisé	Personnel non sensibilisé.	Être en mesure de donner de l'information à une personne utilisant un téléscripteur : Former le personnel à communiquer avec une personne utilisant un téléscripteur.				100% du personnel	
12	Mise en évidence des sièges et strapontins	Différenciation des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite de façon à les rendre repérables	Mettre en évidence les sièges prioritaires				100% des sièges réservés	
13	Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs				100% du personnel	11,12,16,18 jusqu'à 41
14	Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	Le chauffeur devrait donner de l'information et des instructions aux clients concernant les alternatives pour arriver à destination, lorsqu'il y a un détour ou une panne.				100% du personnel	

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme	Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
15	Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	S'assurer que les chauffeurs des véhicules de transport collectif par taxi et minibus ont suivi la formation sur le transport des personnes ayant des limitations.				100% du personnel	11, 12, 16, 18 jusqu'à 41
16	Rampe avant		Offrir la possibilité de donner la priorité à la montée à bord sans nuire aux autres clients (monter à bord seulement)				Règles d'utilisation	41
17	Plan d'urgence		Actualiser le plan d'intervention en cas d'urgence en tenant compte des besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles. Informer le public de ce plan d'intervention sur le site Internet.				Plan d'urgence actualisé	
18	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Signaliser l'arrêt d'autobus de façon à ce qu'il soit repérable. Indiquer lisiblement les lignes et les horaires (contraste de couleurs, gros caractères). L'horaire doit être lisible en position assise et debout et doit être placé dans un parcours sans obstacle.				100% des arrêts des lignes 55 et 57	46, 48
19	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Éclairer l'arrêt d'autobus, le rendant plus repérable, assurant une meilleure visibilité des clients et augmentant le sentiment de sécurité.				100% des arrêts des lignes 55 et 57	46, 48
20	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Installer un abribus, notamment aux arrêts de correspondance, aux arrêts desservant une destination d'intérêt et aux arrêts exposés aux grands vents.				100% des abribus	46, 48

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme			Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
21	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être distinctif et constituer un repère fort à l'échelle de la rue;						100% des abribus	46, 48
22	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être de plain-pied et avoir une entrée assez large, de préférence côté rue;						100% des abribus	46, 48
23	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être suffisamment grand pour comporter un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur;						100% des abribus	46,48
24	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être aisément détectable avec la canne blanche;						100% des abribus	46,48
25	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Le pourtour de l'entrée doit être de couleur contrastante, permettant de la repérer aisément;						100% des abribus	46,48

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme	Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
26	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être muni de parois vitrées, permettant de voir et d'être vu. Les parois vitrées doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être perçues par les clients;				100% des abribus	46,48
27	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Offrir une vision dégagée d'obstacles, permettant aux clients de voir arriver l'autobus de loin et de se préparer.				100% des abribus	46,48
28	État de la chaussée – Marquage au sol	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.	Choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton. Éviter le gravier ou la poussière de pierre compactée.				En fonction des immobilisations de la Ville	46,48
29	État de la chaussée – Marquage au sol	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.	Aménager les arrêts d'autobus aux intersections munies de feux de circulation.				En fonction des immobilisations de la Ville	46,48
30	État de la chaussée – Marquage au sol	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.	Protéger le cheminement piéton vers le point d'arrêt.				En fonction des immobilisations de la Ville	
31	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Aménager des trottoirs et des parcours extérieurs d'une largeur suffisante. La largeur doit être accrue lorsque la circulation piétonnière est dense, cependant, des parcours trop larges pourront nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle.				En fonction des immobilisations de la Ville	

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme	Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
32	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Assurer la présence de trottoirs.				En fonction des immobilisations de la Ville	
33	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Avoir des trottoirs de hauteur suffisante pour le déploiement de la rampe avant.				En fonction des immobilisations de la Ville	
34	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Éviter d'aménager des bateaux pavés avec un devers supérieur à 3%.				En fonction des immobilisations de la Ville	
35	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Éviter d'aménager des bateaux pavés directement dans la trajectoire de circulation, afin que les personnes ayant une déficience visuelle puissent identifier plus facilement le passage du visuellement et tactilement détectables.				En fonction des immobilisations de la Ville	
36	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Mettre en place des procédures adéquates pour le déneigement des arrêts et abribus.				Politique de déneigement	
37	Intersection et feux de circulation	Rues passantes à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Maintenir la procédure actuelle d'installation des feux sonores aux intersections où ils sont considérés comme nécessaires par les clients ayant une déficience visuelle.				En fonction des immobilisations de la Ville	

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme			Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
38	Intersection et feux de circulation	Rues passantes à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Faire connaître à la municipalité les caractéristiques d'accessibilité pour qu'ils les intègrent dans leur planification de travail.						En fonction des immobilisations de la Ville	
39	Intersection et feux de circulation	Rues passantes à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Éviter d'installer les arrêts d'autobus aux carrefours ou aux intersections difficiles à traverser pour les clients.						En fonction de la planification du réseau de la Société	46,48
40	Intersection et feux de circulation	Rues passante à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Éviter d'installer les arrêts d'autobus entre deux intersections, notamment lorsqu'une rue doit être traversée pour atteindre une destination d'intérêt.						En fonction de la planification du réseau de la Société	46,48
41	Stationnement et entrées charretières	Stationnement permis sur certaines zones d'arrêt et entrées charretière à proximité de l'arrêt.	Interdire le stationnement devant les arrêts						100% des arrêts des lignes 55 et 57	
42	Gestion du changement		Mettre en place un processus de gestion du changement						Processus de gestion du changement	
43	Démarche partenariale		Maintenir une démarche partenariale						Démarche	

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Court terme			Moyen terme		Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
44	Implication des employés		Impliquer dans la démarche les employés de la STS							Plan de communication interne	
45	Parc véhicule		Gérer le parc véhicule de manière à faciliter les assignations de mise en fonctionnalité de la rampe avant							En fonction de l'entretien des véhicules de la Société	
46	Zones d'arrêt		Effectuer un diagnostic des zones d'arrêt							Diagnostic complet du réseau	
47	Règlement de la STS		Réviser les règlements de la STS pour tenir compte des besoins des personnes à mobilité réduite							Règlements de la STS révisé	
48	Normes liées à l'accessibilité d'un arrêt		Définir les normes d'un arrêt accessible							Document détaillant les normes d'un arrêt accessible	
49	Main courante et poignées d'appui		Mettre en place et en évidence les mains courantes et poignées d'appui							En fonction de l'entretien des véhicules de la Société	
50	Processus d'intervention		Mettre à jour les processus d'intervention							Plan d'intervention mis à jour	

VOLET 5 : SYNTHÈSE

17 Synthèse de la programmation budgétaire et temporelle

Afin de synthétiser les exercices d'identification des interventions, de phasage temporel et d'estimation budgétaire de ces interventions pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS, le tableau suivant présente l'ensemble de ces éléments, y compris :

- les obstacles auxquels sont liées les interventions ainsi que leur niveau de priorité établi par la Société;
- le responsable de chacune des actions ainsi que les partenaires éventuels identifiés;
- la nature de l'action : étude, investissement ou élément de fonctionnement interne à la Société;
- le niveau d'accessibilité atteint, le cas échéant, pour les interventions concernant l'accessibilité de l'arrêt pour les personnes ayant une déficience de type moteur;
- le critère proposé pour l'évaluation, le suivi, de l'intervention.

Ce tableau constitue donc un outil de planification temporelle et budgétaire, sur six (6) ans, pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier de la STS, jusqu'au niveau 4 (totalement accessible) pour les personnes ayant une déficience de type moteur, applicable à une partie ou à l'ensemble de son réseau d'arrêts et de lignes, en ce qui concerne les interventions d'aménagement physique des arrêts.

Tableau 28 -Planification des interventions et programmations temporelles et budgétaires associées, pour la STS. Roche, 2011.

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire	Niveau d'accessibilité type moteur	Priorité	Court terme		Moyen terme		Long terme		Critère d'évaluation	Prédécesseur
1	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substitués (carte du réseau et horaires).	Produire des dépliants d'information générale pouvant être aisément consultés par tous les clients tant dans leur forme que dans leur contenu. Les offrir en médias substitués.	Société de transport	Milieu associatif/autres partenaires (traducteurs, braille)		X		2\$ par feuille de traduction braille	S.O	1							Dépliant mis à jour	2, 4, 5
2	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substitués (carte du réseau et horaires).	Produire un plan du réseau pouvant être aisément consulté par tous les clients, tant dans la forme que le contenu.	Société de transport	Milieu associatif/autres partenaires (traducteurs, braille)			X	(1)	S.O	1							Dépliant mis à jour	
3	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substitués (carte du réseau et horaires).	Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsque approprié.	Société de transport	---			X	100\$ par pictogramme	S.O	1							100% des arrêts des lignes 55 et 57	
4	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substitués (carte du réseau et horaires).	Établir des règles d'utilisation communes à tous les clients et, si requises, des règles plus précises relatives à l'utilisation de services, d'équipements accessibles et des infrastructures.	Société de transport	---	X		X	2000 à 5000\$	S.O	1							Document détaillant les règles d'utilisation	
5	Carte du réseau et horaire des lignes	Documents papiers non disponibles en médias substitués (carte du réseau et horaires).	Informar les clients directement concernés des règles d'utilisation.	Société de transport	---		X		(2)	S.O	1							100% du personnel	
6	Site internet		Mettre à jour, maintenir et améliorer l'accessibilité du site Internet.	Société de transport	---			X	(1)	S.O	1							Site internet mis à jour	17
7	Retour d'expérience	Personnel non sensibilisé.	Faire des campagnes régulières de sensibilisation auprès du public en général afin de faire connaître les gestes qui peuvent faciliter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles.	Société de transport	Milieu associatif		X		2000\$ par campagne	S.O	1							Campagnes de sensibilisation	8
8	Retour d'expérience	Personnel non sensibilisé.	S'assurer d'avoir une présentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans les campagnes de publicité ou de promotion.	Société de transport	Milieu associatif		X		50\$/individu	S.O	1							Campagnes de sensibilisation	
9	Personnel de première ligne non sensibilisé	Personnel non sensibilisé.	Informar et sensibilier le personnel afin qu'il connaisse les services offerts en matière d'accessibilité universelle.	Société de transport	Milieu associatif	X	X	X	Étude: 1000\$ + 2\$ par page imprimée (4)	S.O	1 3							Dépliant d'information Règles d'utilisation	11, 12, 16, 18 jusqu'à 41
10	Personnel de première ligne non sensibilisé	Personnel non sensibilisé.	Former et sensibiliser le personnel en matière de communication avec les personnes ayant une déficience.	Société de transport	---			X	(2)	S.O	1							Dépliant d'information	
11	Personnel de première ligne non sensibilisé	Personnel non sensibilisé.	Être en mesure de donner de l'information à une personne utilisant un téléscripteur : Former le personnel à communiquer avec une personne utilisant un téléscripteur.	Société de transport	Partenaires (points de vente)		X	X	(2)	S.O	1							100% du personnel	

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire	Niveau d'accessibilité type moteur	Priorité	Court terme		Moyen terme		Long terme		Critère d'évaluation	Prédécesseur
12	Mise en évidence des sièges et strapontins	Différenciation des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite de façon à les rendre repérables	Mettre en évidence les sièges prioritaires	Société de transport	---			X	(3)	S.O	3							100% des sièges réservés	
13	Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs	Société de transport	Formateur externe		X	X	8h de formation	S.O	3 5							100% du personnel	11, 12, 16, 18 jusqu'à 41
14	Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	Le chauffeur devrait donner de l'information et des instructions aux clients concernant les alternatives pour arriver à destination, lorsqu'il y a un détour ou une panne.	Société de transport	---			X	(3)	S.O	3							100% du personnel	
15	Personnel non sensibilisé	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	S'assurer que les chauffeurs des véhicules de transport collectif par taxi et minibus ont suivi la formation sur le transport des personnes ayant des limitations.	Société de transport	---			X	(4)	S.O	3							100% du personnel	11, 12, 16, 18 jusqu'à 41
16	Rampe avant		Offrir la possibilité de donner la priorité à la montée à bord sans nuire aux autres clients (monter à bord seulement)	Société de transport	Milieu associatif			X	(4)	S.O	3							Règles d'utilisation	41
17	Plan d'urgence		Actualiser le plan d'intervention en cas d'urgence en tenant compte des besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles. Informer le public de ce plan d'intervention sur le site Internet.	Société de transport	---	X			1 000 \$	S.O	2							Plan d'urgence actualisé	
18	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Signaliser l'arrêt d'autobus de façon à ce qu'il soit repérable. Indiquer lisiblement les lignes et les horaires (contraste de couleurs, gros caractères). L'horaire doit être lisible en position assise et debout et doit être placé dans un parcours sans obstacle.	Société de transport	Milieu associatif			X	100\$ par autocollant	2	2							100% des arrêts des lignes 55 et 57	46, 48
19	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Éclairer l'arrêt d'autobus, le rendant plus repérable, assurant une meilleure visibilité des clients et augmentant le sentiment de sécurité.	Ville de Sherbrooke	Société de transport			X	7000\$/luminaire	4	2							100% des arrêts des lignes 55 et 57	46, 48
20	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Installer un abribus, notamment aux arrêts de correspondance, aux arrêts desservant une destination d'intérêt et aux arrêts exposés aux grands vents. (10% des arrêts).	Société de transport	Milieu associatif			X	10 000\$ à 23 000\$/abribus	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2							100% des abribus	46, 48

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire	Niveau d'accessibilité type moteur	Priorité	Court terme	Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
21	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être distinctif et constituer un repère fort à l'échelle de la rue;	Société de transport	Milieu associatif		X	X	(10)	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2				100% des abribus	46, 48
22	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être de plain-pied et avoir une entrée assez large, de préférence côté rue;	Société de transport	Milieu associatif		X	X	(10)	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2				100% des abribus	46, 48
23	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être suffisamment grand pour comporter un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur;	Société de transport	Milieu associatif		X	X	(10)	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2				100% des abribus	46, 48
24	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être aisément détectable avec la canne blanche;	Société de transport	Milieu associatif		X	X	(10)	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2				100% des abribus	46, 48
25	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Le pourtour de l'entrée doit être de couleur contrastante, permettant de la repérer aisément;	Société de transport	Milieu associatif		X	X	(10)	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2				100% des abribus	46, 48
26	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Être muni de parois vitrées, permettant de voir et d'être vu. Les parois vitrées doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être perçues par les clients;	Société de transport	Milieu associatif		X	X	(10)	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2				100% des abribus	46, 48
27	Abribus et arrêt d'autobus	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire.	Offrir une vision dégagée d'obstacles, permettant aux clients de voir arriver l'autobus de loin et de se préparer.	Société de transport	Milieu associatif		X	X	(10)	3 (aménagement abribus) et 2 (libre de toute forme d'obstacle)	2				100% des abribus	46, 48

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire	Niveau d'accessibilité type moteur	Priorité	Court terme	Moyen terme	Long terme	Critère d'évaluation	Prédécesseur
28	État de la chaussée – Marquage au sol	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.	Choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton. Éviter le gravier ou la poussière de pierre compactée.	Ville de Sherbrooke	Société de transport			X	(7)	2	2				En fonction des immobilisations de la Ville	46, 48
29	État de la chaussée – Marquage au sol	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.	Aménager les arrêts d'autobus aux intersections munies de feux de circulation.	Société de transport	Société de transport			X	(6)	4	2				En fonction des immobilisations de la Ville	46, 48
30	État de la chaussée – Marquage au sol	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.	Protéger le cheminement piéton vers le point d'arrêt	Ville de Sherbrooke	Société de transport			X	10\$/m.l	2 (marquage au sol) et 4 (guidage tactile et/ou visuel)	2				En fonction des immobilisations de la Ville	
31	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Aménager des trottoirs et des parcours extérieurs d'une largeur suffisante. La largeur doit être accrue lorsque la circulation piétonnière est dense, cependant, des parcours trop larges pourront nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle	Ville de Sherbrooke	---			X	150\$ à 180\$ / m2	1 (aménagement du point d'arrêt) et 4 (cheminement piéton)	2				En fonction des immobilisations de la Ville	
32	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Assurer la présence de trottoirs	Ville de Sherbrooke	---				150\$ à 180\$ / m2	1 (aménagement du point d'arrêt) et 4 (cheminement piéton)	2				En fonction des immobilisations de la Ville	
33	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Avoir des trottoirs de hauteur suffisante pour le déploiement de la rampe avant	Ville de Sherbrooke	---				150\$ à 180\$ / m2	1	2				En fonction des immobilisations de la Ville	
34	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Éviter d'aménager des bateaux pavés avec un devers supérieur à 3%	Ville de Sherbrooke	---				150\$ à 180\$ / m2 (suppression de devers supérieur à 3%)	2	2				En fonction des immobilisations de la Ville	
35	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Éviter d'aménager des bateaux pavés directement dans la trajectoire de circulation, afin que les personnes ayant une déficience visuelle puissent identifier plus facilement le passage du visuellement et tactilement détectables.	Ville de Sherbrooke	---			X	(8)	2	2				En fonction des immobilisations de la Ville	
36	Trottoirs	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Mettre en place des procédures adéquates pour le déneigement des arrêts et abribus	Ville de Sherbrooke Société de transport	Ville de Sherbrooke Société de transport			X	(8) (9)	S.O	2				Politique de déneigement	
37	Intersection et feux de circulation	Rues passante à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Maintenir la procédure actuelle d'installation des feux sonores aux intersections où ils sont considérés comme nécessaires par les clients ayant une déficience visuelle.	Ville de Sherbrooke	Milieu associatif Société de transport		X	X	5 000 \$	4	2				En fonction des immobilisations de la Ville	

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire	Niveau d'accessibilité type moteur	Priorité	Court terme		Moyen terme		Long terme		Critère d'évaluation	Prédécesseur
38	Intersection et feux de circulation	Rues passante à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Faire connaître à la municipalité les caractéristiques d'accessibilité pour qu'ils les intègrent dans leur planification de travail.	Société de transport	Milieu associatif Ville de Sherbrooke		X	X	10 000\$/feu piéton	3	2							En fonction des immobilisations de la Ville	
39	Intersection et feux de circulation	Rues passante à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Éviter d'installer les arrêts d'autobus aux carrefours ou aux intersections difficiles à traverser pour les clients.	Société de transport	---			X	(6)	2	2							En fonction de la planification du réseau de la Société	46, 48
40	Intersection et feux de circulation	Rues passante à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Éviter d'installer les arrêts d'autobus entre deux intersections, notamment lorsqu'une rue doit être traversée pour atteindre une destination d'intérêt.	Société de transport	---			X	(8)	2	2							En fonction de la planification du réseau de la Société	46, 48
41	Stationnement et entrées charretières	Stationnement permis sur certaines zones d'arrêt et entrées charretière à proximité de l'arrêt.	Interdire le stationnement devant les arrêts	Ville de Sherbrooke	Société de transport			X	3 000\$ (suppression parcomètre). Coût non disponible pour les panneaux d'interdiction de stationnement	2	2							100% des arrêts des lignes 55 et 57	
42	Gestion du changement		Mettre en place un processus de gestion du changement	Société de transport	Milieu associatif Réseau de la santé		X	X	2000 à 5000\$	S.O	5							Processus de gestion du changement	
43	Démarche partenariale		Maintenir une démarche partenariale	Société de transport	Ville de Sherbrooke Réseau de la santé			X	ND	S.O	5							Démarche	
44	Implication des employés		Impliquer dans la démarche les employés de la STS	Société de transport	Milieu communautaire Réseau de la santé			X	2 500\$ (plan de communication interne)	S.O	5							Plan de communication interne	
45	Parc véhicule		Gérer le parc véhicule de manière à faciliter les assignations de mise en fonctionnalité de la rampe avant	Société de transport	---			X	(3)	S.O	5							En fonction de l'entretien des véhicules de la Société	
46	Zones d'arrêt		Effectuer un diagnostic des zones d'arrêt	Société de transport	Ville de Sherbrooke	X			10 000\$ d'analyse et 25\$ par arrêt pour les relevés	S.O	5							Diagnostic complet du réseau	
47	Règlement de la STS		Réviser les règlements de la STS pour tenir compte des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite	Société de transport	---		X	X	ND	S.O	5							Règlement de la STS révisé	

Numéro	Obstacle	Détails	Interventions	Porteur	Partenaire	Étude	Investissement	Fonctionnement	Coût unitaire	Niveau d'accessibilité type moteur	Priorité	Court terme		Moyen terme		Long terme		Critère d'évaluation	Prédécesseur
48	Normes liées à l'accessibilité d'un arrêt		Définir les normes d'un arrêt accessible	Société de transport	Réseau de la santé Associations Ville de Sherbrooke			X	2000 à 5000\$	S.O	5							Document détaillant les normes d'un arrêt accessible	
49	Main courante et poignées d'appui		Mettre en place et en évidence les mains courantes et poignées d'appui	Société de transport	Milieu associatif		X	X	ND	S.O	5							En fonction de l'entretien des véhicules de la Société	
50	Processus d'interven-tion		Mettre à jour les processus d'intervention	Société de transport	Réseau de la santé Formateur externe			X	ND	S.O	5							Plan d'intervention mis à jour	

Notes :

- (1) Le coût est intégré à la mise à jour du plan du réseau et des informations pour les clients.
- (2) Le coût est intégré à la formation.
- (3) Intervention dont le coût sera intégré avec celui de l'acquisition des nouveaux véhicules.
- (4) Cette mesure n'entraine pas de coût supplémentaire.
- (5) Une étude *ad hoc* devra être réalisée pour mesurer l'impact de cette mesure.
- (6) Cette mesure n'entraîne pas de coûts supplémentaires directs et doit être intégrée aux normes de services de la Société. En tenir compte dans le réaménagement des arrêts.
- (7) Le coût est intégré au plan d'immobilisation de la Ville.
- (8) Cette mesure n'entraîne pas de coût supplémentaire, il faut en tenir compte dans les manières de faire en matière d'infrastructure de voirie de la Ville.
- (9) Cette mesure n'entraîne pas de coût supplémentaire, il faut en tenir compte dans les manières de faire en matière de déneigement de la voirie de la Ville.
- (10) Cette mesure n'entraîne pas de coût supplémentaire, elle doit être prise en compte lors de l'acquisition de nouveaux abribus.

18 Sources

Bibliographie

1. Ministère des Transports du Québec. Vers l'accessibilité universelle du transport collectif- Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport. 2010. 120 pages.
2. Institut de la statistique du Québec. Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056. Édition 2009. 2009. 133 pages.
3. Roche Itée, Groupe-conseil. Étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. 2009. 320 pages.
4. Consortium Roche – SMi (2010). Phase 1 : diagnostic de la mobilité durable à Sherbrooke, pour le Centre de mobilité durable de Sherbrooke. 2011. 86 pages.
5. Assemblée Nationale. Projet de loi. Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives. 2004. 24 pages
6. Société de transport de Sherbrooke. Rapport annuel 2009. 2010. 40 pages.
7. Société de transport de Sherbrooke. Plan stratégique de développement du transport en commun, révision 2009 - 2019. 2010. 46 pages.
8. Société de transport de Sherbrooke. Plan de développement visant l'amélioration de l'accessibilité au réseau régulier pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées. 2006. 8 pages.
9. Société de transport de Sherbrooke. Plan révisé de développement visant l'amélioration des services de transport en commun (transport urbain) 2007-2011. 2008. 17 pages.
10. Ministère des Transports du Québec et Ville de Sherbrooke. Mobilité des personnes dans la région de Sherbrooke, Sommaire des résultats de l'enquête origine-destination de 2003, 2003. 129 pages.
11. Société de transport de Sherbrooke. Enquête de satisfaction auprès des clients du transport en commun. 2007. 47 pages.
12. Ville de Sherbrooke. Bilan des actions 2009 et plan d'action 2010 à l'égard des personnes handicapées. 2009. 26 pages.
13. Roche Itée, Groupe-conseil. Plan stratégique des systèmes de transport intelligents. Formation de la coalition et analyse de la conjoncture. 2009. 68 pages.
14. Association du transport urbain du Québec. Impacts économiques et contribution au développement durable des sociétés de transport en commun. Fiche synthèse. 2010. 4 pages.

Sites Internet

1. Société de transport de Sherbrooke, consulté le 4 avril 2011. Publications. Disponible sur :
<http://www.sts.qc.ca/>

Données

1. Institut de la statistique du Québec. Projection de la population des municipalités 2009-2004.
2. Institut de la statistique du Québec. Estimation de la population des municipalités selon le groupe d'âge au 1er juillet des années 2001 à 2010.
3. Société de transport de Sherbrooke. Données sur le transport adapté 2008-2009.

Entrevue

Personnel consulté à la Société de transport de Montréal, le 8 novembre 2011

19 Annexes

ANNEXE 1

DOCUMENT D'INFORMATION DES CONSULTATIONS PUBLIQUES DU 7 OCTOBRE 2011



Société de transport
de Sherbrooke

895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec)
J1K 2M3
Téléphone : 819.564.2687
Télécopieur : 819.564.1069

Le 7 octobre 2011

Aux associations et organismes intéressés,

**Objet : Démarche d'élaboration d'un plan de développement pour
l'accessibilité universelle des personnes à mobilité réduite au
réseau de transport urbain de Sherbrooke**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une consultation publique auprès du milieu associatif sur le territoire de la ville de Sherbrooke, la Société de transport de Sherbrooke (STS) désire, par la présente, vous inviter à nous transmettre vos commentaires et observations en lien avec le sujet en titre.

Nous vous invitons à prendre connaissance du document d'information ci-joint qui vous explique l'ensemble de la démarche et qui vous permettra d'évaluer votre intérêt à y participer. Nous vous offrons la possibilité de nous faire parvenir un mémoire et de venir nous le présenter lors des journées prévues à cette fin, les 17 et 18 novembre 2011, au siège social de la STS au 895 rue Cabana à Sherbrooke.

Au préalable, les associations intéressées devront nous faire parvenir leurs commentaires au plus tard le 16 novembre prochain. Pour les associations qui souhaitent faire une présentation lors des journées prévues, elles doivent obligatoirement faire connaître leur intention avant le lundi 7 novembre à 16 heures. Veuillez vous référer aux pages 11 et 12 du document en pièce jointe pour de plus amples informations. De même, si des interrogations subsistaient de votre part, n'hésitez pas à communiquer avec Éric Chabot, coordonnateur à la mobilité durable et aux partenariats, au numéro 819-564-2687, poste 325, ou par courriel adressé à consultation@sts.qc.ca.

Vous remerciant de l'intérêt que vous porterez à la présente, recevez l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Michel Cloutier

Directeur du service de l'Exploitation
Coordonnateur de la démarche STS





Société de transport
de Sherbrooke

UN RÉSEAU QUI NOUS TRANSPORTE TOUS

Démarche d'élaboration d'un
Plan de développement
pour l'accessibilité universelle
des personnes à mobilité réduite
au réseau urbain de Sherbrooke

Document d'information

Octobre 2011

1. Introduction

La mission de la Société de transport de Sherbrooke (STS) est « *d'offrir à la population du territoire de Sherbrooke des moyens de transport collectif de qualité, efficaces et accessibles, à un coût abordable pour la clientèle et la Ville, tout en s'efforçant de garder la STS dans un processus constructif et évolutif qui tienne compte du développement durable tant du point de vue économique, social, qu'environnemental* ».

Pour ce faire, la STS assure deux (2) types de services : un de **transport urbain** qui a effectué 7 683 733 déplacements en 2010, et un de **transport adapté** qui en a assuré 250 981. En ce qui concerne plus particulièrement celui-ci, il faut souligner que la STS assure en moyenne deux (2) fois plus de déplacements de transport adapté par habitant que les autres sociétés de transport du Québec.

Conformément à son *Plan stratégique de développement du transport en commun 2009 – 2019*, la STS a adopté, en juin 2009, une *Politique sociale* dans laquelle elle réitère sa détermination à offrir des services de transport favorisant l'intégration et la participation citoyenne des personnes handicapées et à soutenir leur accessibilité aux services et aux infrastructures, tout en adaptant son réseau de façon qu'il réponde aux besoins des personnes à mobilité réduite.

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., c. E-20.1, il incombe à une société de transport en commun de « *faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire [qu'elle] dessert* » (article 67).

Dans le *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport* qu'il a publié l'an dernier, le ministère des Transports du Québec (MTQ)

précise quelques raisons pour lesquelles la mise en place d'un tel plan s'impose :

- » le droit de tout citoyen et de toute citoyenne de se déplacer et de circuler sans discrimination, tel qu'établi clairement par la loi susmentionnée ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.Q., c. C-12, et la Charte canadienne des droits et libertés;
- » la nécessité d'accroître l'accessibilité du réseau de transport collectif (véhicules, installations, service);
- » l'opportunité, pour la société de transport, de se doter d'objectifs organisationnels communs;
- » la possibilité de favoriser l'augmentation de la fréquentation générale du transport en commun, en répondant mieux aux besoins des aînées, des parents avec poussette, etc.

Au-delà de l'obligation légale, l'accessibilité universelle s'inscrit dans la mission, la vision et les valeurs de la STS. Elle y souscrit donc sans réserve et s'y engage avec enthousiasme par une démarche fondée sur une participation des associations et des organismes qui sont plus particulièrement concernés par l'accessibilité des personnes à mobilité réduite à son réseau.

2. La démarche

Dans son guide intitulé *Vers l'accessibilité universelle du transport collectif*, le MTQ suggère une démarche en quatre (4) étapes :

- 1) la réalisation d'un **diagnostic** dont l'objectif est d'établir l'état des lieux de l'offre de service, en dressant notamment la liste des actions déjà réalisées, en cours ou planifiées, ainsi que la liste des obstacles actuels et potentiels;

- 2) la **consultation du milieu associatif**, c'est-à-dire les organismes communautaires représentant les personnes ayant une déficience, leur famille, les aînées, les parents avec poussette et autres sur la liste des obstacles recensés afin de la bonifier;
- 3) la **détermination, la programmation et la coordination des actions et des interventions** à réaliser pour la mise en accessibilité du réseau de transport collectif, incluant une programmation budgétaire et un phasage de ces actions;
- 4) la **formalisation d'un plan** de développement.

Afin de maximiser l'efficacité de cette démarche, la STS et les sociétés de transport de Saguenay et de Trois-Rivières ont convenu d'unir leurs forces pour élaborer un plan. Elles ont également mandaté la firme Roche ltée, Groupe-Conseil pour les assister tout au long de cette démarche qui les tient à cœur.

3. Les enjeux

Au moment d'entreprendre l'élaboration d'un plan de développement pour l'accessibilité universelle des personnes à mobilité réduite, trois (3) enjeux principaux ont été identifiés, soit l'accessibilité universelle, la prise en compte des formes de mobilité réduite et la continuité de la chaîne des déplacements.

Enjeu n°1 : l'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle est un concept d'aménagement qui vise la réalisation d'environnements sans obstacle (par exemple, des lieux et des bâtiments, incluant les transports, les équipements, les objets d'utilité courante, etc.).

Depuis plus d'un an maintenant, Sherbrooke est engagée dans une démarche qui débouchera sous peu sur l'adoption d'un premier plan de mobilité durable (PMDS). Le Diagnostic de la mobilité durable à Sherbrooke réalisé, par le consortium des firmes Roche ltée, Groupe-Conseil et Groupe SMi pour le compte du Centre de mobilité durable de Sherbrooke (CMDS), précise que :

« L'accessibilité est la condition capitale pour permettre une intégration des personnes à mobilité réduite dans la société, de leur permettre de réaliser les activités de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Pour ce faire, il est indispensable d'envisager la continuité de la chaîne de déplacements. Le transport collectif et la voirie deviennent des maillons essentiels de cette chaîne. »

En plus de constituer un enjeu social majeur, l'accessibilité universelle est maintenant un projet concret destiné à contribuer au développement du transport collectif régulier par le biais d'une démarche dite transversale, c'est-à-dire qui met à profit plusieurs expertises.

En conséquence, l'environnement urbain, son aménagement, les aides techniques intégrées et le transport collectif s'avèrent déterminants pour aborder cet enjeu dont la gestion vise l'élimination du plus grand nombre possible de situations de mobilité réduite.

Enjeu n°2 : la prise en compte des formes de mobilité réduite

Favoriser l'accessibilité, c'est développer une meilleure qualité de service et un accès équitable pour tous et toutes. Pour mesurer le degré d'accessibilité à un réseau de transport collectif régulier comme le nôtre, il faut impérativement considérer les limitations fonctionnelles qui entravent la capacité des personnes concernées à l'utiliser.

Dans sa définition d'une personne à mobilité réduite, Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française précise que :

« La personne à mobilité réduite n'est pas nécessairement confinée à un fauteuil roulant. En effet, elle peut pallier les déficiences de la locomotion par un ensemble varié d'appareils de rééducation fonctionnelle (canne, béquilles, ambulateur, fauteuil roulant) qui peuvent être combinés au port d'aides techniques (orthèses et prothèses) adaptées à ses besoins spécifiques, ou encore par des modifications apportées aux édifices, afin d'éliminer les obstacles à sa circulation ou de l'aider à se déplacer (rampes d'accès, lisses, mains courantes, ascenseurs).

Toutes les situations de mobilité réduite ne causent pas nécessairement un handicap : la réduction de la mobilité peut par exemple être due à l'âge, ou encore constituer une limitation temporaire (chez certaines femmes enceintes, par exemple) ». (www.granddictionnaire.com)

Aux fins de l'élaboration du plan, nous entendons par « personnes à mobilité réduite » l'ensemble des individus ayant des déficiences de types moteur, visuel, auditif, de langage et de la parole, ou intellectuel, les personnes ayant des limitations temporaires ainsi que les aînées en perte d'autonomie.

Comme la définition susmentionnée l'indique, une personne peut éprouver des difficultés à se déplacer du fait d'une incapacité permanente ou temporaire, certes, mais aussi en raison d'une situation ou d'une circonstance particulière (par exemple l'accompagnement d'un ou de plusieurs enfants en bas âge, l'utilisation d'une poussette), d'où la possibilité que des personnes n'utilisant pas le service de transport

adapté soient momentanément considérées comme des personnes à mobilité réduite.

Le tableau 1 (sur la page suivante) recense les principales limitations fonctionnelles réduisant la mobilité d'une personne.

TABEAU 1
LIMITATIONS FONCTIONNELLES RÉDUISANT LA MOBILITÉ D'UNE PERSONNE

LIMITATIONS	CARACTÉRISTIQUES	EXEMPLES
Motrices	Pertes, malformations des systèmes squelettique, musculaire et neurologique responsables de la motricité du corps.	Se déplacer à l'aide d'une canne ou en fauteuil roulant; personne de petite taille, âgée, pathologiquement obèse, utilisant une poussette.
Sensorielles (vision)	Pertes, malformations ou anomalies de l'œil et des structures jouant un rôle dans la fonction de la vision.	Personne aveugle, malvoyante, amblyope.
Sensorielles (audition)	Anomalies, pertes ou malformations de l'appareil auditif, y compris la fonction de l'équilibre.	Personne sourde (de naissance ou non), malentendante.
Cognitives	Perturbations des fonctions mentales responsables de la reconnaissance des idées et des objets, ainsi que de leur manipulation mentale volontaire ou involontaire.	Personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (TED), du langage ou de la parole.
Psychiques	Perturbations relatives à la pensée, au raisonnement, au jugement et à la sociabilité (la personne oublie les points de repère, se perd, ne pense pas à changer de côté de rue pour le retour); incapacité de s'orienter dans le temps.	Personne atteinte de schizophrénie, d'un trouble anxieux, obsessionnel compulsif ou bipolaire.

Enjeu n°3 : la continuité de la chaîne de déplacements

Dans ses habitudes de vie et l'exercice de ses choix, une personne doit accomplir une série d'actions qui s'enchaînent. Pour utiliser le transport collectif, par exemple, elle doit entre autres se rendre de son domicile à l'arrêt d'autobus; si elle rencontre des obstacles sur son chemin, elle ne pourra pas monter à bord de l'autobus ni utiliser le transport collectif, même si ce dernier est entièrement accessible.

Bien que le domaine d'intervention de la STS soit circonscrit, notre approche de l'accessibilité universelle tient compte de l'ensemble de la chaîne de déplacements ou des habitudes de vie. La raison en est fort simple : l'accessibilité aux parcours d'autobus et aux points d'arrêts du service de transport collectif (incluant les déplacements pédestres, les interfaces d'échange entre les modes, etc.) permettra d'assurer une bonne continuité dans la chaîne de déplacements dont les maillons essentiels sont :

- » le transport collectif et la voirie;
- » le rabattement ou la diffusion vers les lieux de départ ou d'arrivée;
- » la facilité d'obtenir de l'information;
- » les préoccupations liées au confort et à la sécurité.

La chaîne de déplacements comporte beaucoup d'éléments distincts. Il y a donc lieu de considérer les actions d'une personne tout au long de son trajet. Autrement dit, un plan dont la finalité est d'assurer une accessibilité universelle doit obligatoirement prendre en compte tout un chacun des maillons qui composent cette chaîne :

- » l'obtention d'information relative au trajet;
- » l'achat d'un titre de transport;
- » le parcours vers l'arrêt;

- » l'arrêt (abribus ou poteau d'information);
- » l'accès à bord de l'autobus;
- » la validation du titre de transport;
- » les services à bord, qu'ils soient humains, techniques, informationnels ou liés au confort et à la sécurité;
- » le trajet vers la destination;
- » la descente de l'autobus;
- » la gestion des correspondances ou la destination finale.

4. Les obstacles

Par définition, un obstacle est toute chose qui empêche une personne d'arriver à son but, de parvenir à ses fins, ou encore de participer pleinement aux différentes facettes de la vie en société.

Cette entrave peut donc être physique ou architecturale, de nature informationnelle, communicationnelle ou comportementale, ou encore découler de l'application d'une politique ou d'une pratique.

Le tableau 2 sur les pages suivantes présente des actions pour contourner ou éliminer des obstacles qui contrecarrent les habitudes de vie d'une personne.

Comme mentionné précédemment, l'accessibilité universelle est un enjeu social majeur dont la gestion vise l'élimination du plus grand nombre possible de situations de mobilité réduite et, conséquemment, de ces entraves.

TABLEAU 2
CONTOURNEMENT OU ÉLIMINATION DES OBSTACLES ENTRAVANT LES HABITUDES
DE VIE

HABITUDES DE VIE (CHAÎNE DES DÉPLACEMENTS)	ACTIONS
Se renseigner pour préparer le déplacement	Information voyageurs (horaires, lignes, plan du réseau, tarification et paiement, renseignements généraux, etc.) en médias substituts (le braille, les gros caractères, les médias en ligne comme le HTML et tout autre format dont convient un fournisseur de services).
	Règles d'utilisation du service.
	Information sur les prochains passages.
	Service d'information téléphonique utilisable par tous les clients, tant dans sa forme que dans son contenu (un téléscripneur, un appareil de communication pour personne malentendante).
	Communication adaptée en fonction des limitations pour le personnel de première ligne (le service à la clientèle et les chauffeurs d'autobus).
	Formulaire de commentaires et de plaintes en médias substituts et sur plusieurs canaux d'information (par exemple sur le site Internet)
Se rendre au point d'arrêt et traverser la chaussée	Protection du trajet pédestre vers le point d'arrêt à l'aide d'un marquage, de lignes d'arrêt, de bandes podotactiles (surfaces présentant une texture que les piétons peuvent reconnaître en marchant dessus), de bateaux pavés (abaissements du trottoir), de feux piétons, etc.
	Signaux sonores aux intersections munies de feux piétons.
	Sécurisation de l'interface piéton / voirie (l'éclairage, les trottoirs, l'état du revêtement, la signalisation, etc.).

TABLEAU 2 (SUITE)
CONTOURNEMENT OU ÉLIMINATION DES OBSTACLES ENTRAVANT LES HABITUDES
DE VIE

HABITUDES DE VIE (CHAÎNE DES DÉPLACEMENTS)	ACTIONS
Se rendre au point de vente ou d'information	Communication adaptée en fonction des limitations pour le personnel de vente ou d'information.
Acheter son titre au point de vente	Accessibilité des points de vente (le bâtiment, la signalisation).
Attendre l'autobus au point d'arrêt	Procédure pour le déneigement des arrêts pendant la période hivernale.
	Espace d'attente confortable et sécurisé (l'éclairage, l'aménagement, le mobilier urbain, l'espace, etc.).
	Aménagement des abribus (les dimensions et le seuil de l'entrée pour pénétrer à l'intérieur, la profondeur, le marquage des surfaces vitrées transparentes, les bancs).
Monter à bord et descendre de l'autobus	Identification des autobus possédant des rampes d'accès; système d'agenouillement permettant d'abaisser l'autobus afin de réduire l'espace entre le trottoir et le véhicule.
	Bon fonctionnement des rampes d'accès et des systèmes d'agenouillement.
	Communication adaptée pour les chauffeurs d'autobus en fonction des limitations de la clientèle.
	Autobus dotés de marches pour monter à bord.
	Suppression des obstacles afin de permettre aux autobus de s'approcher du trottoir.
	Signalisation d'« arrêt interdit » avant chaque arrêt d'autobus afin d'aviser les automobilistes.

TABLEAU 2 (SUITE)
CONTOURNEMENT OU ÉLIMINATION DES OBSTACLES ENTRAVANT LES HABITUDES DE VIE

HABITUDES DE VIE (CHAÎNE DES DÉPLACEMENTS)	ACTIONS
À bord de l'autobus (s'asseoir et se lever)	Information à bord de l'autobus (la ligne, la direction, les horaires).
	Information sonore sur le parcours (annonce du prochain arrêt).
	Mise en évidence des sièges réservés et des sièges strapontins (rabattables lorsqu'ils ne sont pas utilisés).
	Mise en évidence des mains courantes et des barres d'appui.
	Espace réservé aux fauteuils roulants, aux poussettes, etc.
	Signalisation rappelant l'importance de céder les sièges réservés et de libérer les espaces réservés.
S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence	Plan d'intervention d'urgence adapté à chaque type de clientèle.
	Communication adaptée en fonction des limitations pour les chauffeurs d'autobus en cas d'urgence.

5. Vos commentaires

Les associations et les organismes intéressés sont invités à prendre connaissance du présent document et à transmettre leurs commentaires **avant le mercredi 16 novembre 2011 à 16 heures** :

- » Par courriel consultation@sts.qc.ca
- » Par télécopieur 819 564-1069
- » Par la poste Service de l'Exploitation de la STS
895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec) J1K 2M3



En personne

Service à la clientèle de la STS

895, rue Cabana, 2^e étage

Sherbrooke (Québec) J1K 2M3

Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30

6. La consultation publique

Aux fins de l'élaboration d'un plan de développement pour l'accessibilité universelle des personnes à mobilité réduite, des séances de consultation publique se tiendront le **jeudi 17 novembre** et le **vendredi 18 novembre 2011**, dans la **salle du conseil de la STS** (rez-de-chaussée 895, rue Cabana, Sherbrooke).

Ces séances viseront à connaître les commentaires ou suggestions des associations et des organismes relativement au contenu du présent document d'information, de sorte que le comité de suivi puisse préciser et prioriser les actions qui constitueront le plan de développement.

Les associations et les organismes souhaitant faire une présentation (**durée maximale de 10 minutes**) lors de ces séances doivent **obligatoirement** faire connaître leur intention **avant le lundi 7 novembre à 16 heures** afin de connaître le jour et la période de la journée (avant-midi ou après-midi) de leur intervention.

7. Renseignements

Pour tout renseignement supplémentaire, nous vous invitons à communiquer avec :

Éric Chabot

Coordonnateur à la mobilité durable et aux partenariats

Société de transport de Sherbrooke

Téléphone : 819 564-2687, poste 325

Courriel : consultation@sts.qc.ca



ANNEXE 2

DÉTAIL DE RECHERCHE – ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES RECONNUES SUR LE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

État des lieux des pratiques reconnues sur le transport de personnes à mobilité réduite

Les réseaux de transport étudiés sont les suivants :

- Edmonton Transit System (ETS), à Edmonton;
- South Coast British Columbia Transportation Authority (Translink), à Vancouver;
- Toronto Transit Commission (TTC), à Toronto;
- Calgary Transit, à Calgary;
- OC Transpo, à Ottawa;

Société de transport de Montréal (STM), à Montréal..

Ces réseaux ont été choisis par rapport à trois critères : le type de réseau, la population et le parc autobus sur l'ensemble des villes canadiennes qui offrent des pratiques reconnues sur le transport de personne à mobilité réduite.

Pour améliorer la lisibilité du document, nous proposons de suivre la chaîne de déplacements, dès la préparation du voyage jusqu'à la diffusion vers la destination finale, puis les informations complémentaires pour réaliser le voyage.

Les Tableaux 2 et 3 récapitulatifs à la fin de cette partie synthétisent toutes les informations transcrites.

Issues de recherches Internet complétées par deux entretiens téléphoniques¹, les données présentées ne sont pas exhaustives; elles font référence à l'accessibilité du transport en commun.

Les approches de mise en accessibilité

Tous les réseaux de transport partagent la définition des personne à mobilité réduite, à savoir les personnes avec une ou des limitations fonctionnelles de type moteur, visuel, auditif, mental, mais aussi celles dont la mobilité est restreinte, que ce soit de façon permanente ou temporaire (femmes enceintes, personnes âgées, personnes avec des poussettes).

¹ La liste des personnes contactées est détaillée en Annexe 2. Ces entretiens ont été réalisés en 2009 dans le cadre de l'Étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, 2009. 320 pages. Roche Itée, Groupe-conseil

Néanmoins, nous constatons que les équipements et les aménagements prévus portent principalement sur les types de déficiences suivantes :

- motrice, auditive, visuelle et mentale pour l'ETS, l'OC Transpo et le TTC;
- motrice pour la STM, Calgary Transit et Translink.

Selon les informations récoltées à Edmonton, la prise de conscience des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite dans le transport en commun régulier a débuté dans les années 90 avec une étude sur les meilleures pratiques. L'objectif d'ETS est d'offrir un réseau 100 % accessible pour 2020. D'ailleurs, la politique d'ETS est d'optimiser et de spécialiser les déplacements dans le transport adapté et d'offrir un réseau de transport en commun régulier le plus accessible possible afin de diminuer les coûts de transport du TA.

ETS a une concertation et un dialogue très étroit avec les associations pour mettre en place l'accessibilité du réseau. De la même manière, le partenariat avec la Ville d'Edmonton concernant la mise en accessibilité a été fondamentale.

La préparation du voyage

Des moyens d'accès à l'information assez uniformisés

L'accès à l'information est essentiel pour les personnes à mobilité réduite. En effet, peut-être plus que les autres voyageurs, elles ont besoin de préparer leur voyage, de s'assurer de la faisabilité des correspondances, des équipements disponibles, etc.

Au vu des différents réseaux de transport, il s'avère que la plupart des services existants sont proposés majoritairement sur Internet et/ou par le biais d'un service de renseignement par téléphone.

Les services de renseignements

Tous les réseaux étudiés disposent d'un centre téléphonique destiné à l'organisation du voyage. Les réseaux proposent un numéro de téléphone pour avoir plus de renseignements, et certains proposent également une adresse courriel pour toutes les questions à poser (par exemple : etransit@edmonton.ca). Le centre de renseignements d'Edmonton est ouvert 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine.

Ce type de centrale d'information permet à la clientèle de préparer leur voyage : information sur les équipements disponibles, tarifs, parcours accessibles,...

Le service du réseau d'Ottawa possède un ATS² (le 613-741-5280) pour les communications téléphoniques. Edmonton offre un service TDD/TTY³.

L'information disponible sur Internet

Si tous les réseaux disposent d'un site Internet, le niveau d'informations concernant l'accessibilité du réseau de transport régulier est très inégal.

À l'exception de Toronto, tous les sites des réseaux proposent leur propre planificateur d'itinéraire, mais peu ont des options sur l'accessibilité pour le trajet concerné :

- pour Edmonton, le type d'autobus (plancher bas, minibus,...) est indiqué pour chaque trajet. De même, sur le site d'Ottawa, nous pouvons spécifier si nous voulons un « autobus accessible »;
- Vancouver et Calgary comportent une option sur le type de voyageur (avec fauteuil roulant ou priorité d'avoir un autobus à plancher bas pour Calgary).

Le planificateur d'itinéraire de la Société de transport de Montréal ne propose aucune option concernant l'accessibilité.

D'après Kathy Riley d'Ottawa, le planificateur de déplacements du réseau d'OC Transpo est très utilisé par les personnes à mobilité réduite. Le déplacement peut être imprimé directement par le client, ou envoyé par courriel ou par courrier par le service à la clientèle.

La question de l'accessibilité est abordée sur les six réseaux de transport, à des degrés différents. Edmonton constitue le site Internet le plus complet avec des cartes de situation des pôles d'échanges, la possibilité de visualiser à 360° l'espace à bord des autobus⁴ et les arrêts des autobus. *A contrario*, le site de Calgary informe de manière générale l'accessibilité avec une seule page *HTML* sur le sujet. Deux réseaux de transport (OC Transpo et STM) offrent des conseils pour la montée et la descente à bord de l'autobus. La STM offre la liste des arrêts accessibles.

Tous les réseaux fournissent des informations sur les horaires et/ou les parcours. Les sociétés de transport d'Edmonton et d'Ottawa proposent la liste des horaires et de parcours en format « texte », qui facilite la lecture et surtout permet d'importer les données pour un traitement

² Un téléscripteur (ATS) est un dispositif qui permet aux personnes qui sont sourdes, malentendantes, ou muettes d'utiliser le téléphone en tapant des messages dans les deux sens à l'un et l'autre au lieu de parler dans les deux sens. Source : <http://www.assistech.com/fr/ats.htm>, novembre 2011

³ TTY est une abréviation de *teletypewriter*. Il s'agit d'un téléimprimeur ou appareil de télécommunication pour sourds (ATS). Cet appareil permet aux personnes malentendantes ou mal-parlantes d'envoyer des messages à toute personne disposant d'un TTY via une simple ligne téléphonique.

⁴ Possibilité de visualiser l'espace à bord des autobus et les arrêts sur les sites suivants : www.seevirtual360.com/2f105http://www.seevirtual360.com/themes/2/theme02.aspx?listingID=12759

ultérieur. Les informations planifiées sur les horaires et les parcours des autres sociétés de transport sont en format « PDF ».

De plus, Toronto et Ottawa offrent également sur Internet la liste des parcours accessibles.

Quant à l'accessibilité des sites Internet, seul le site de Toronto possède une charte d'accessibilité et se veut accessible. En effet, le ttc.ca propose les items suivants :

- ajuster la taille du texte et changer le contraste. Le site Web de TTC est également conforme à la norme prioritaire 3 des directives d'accessibilité de contenu du Web (WCAG);
- passer directement sur le contenu par le moyen des liens hypertextes, sans avoir un menu déroulant;
- utiliser le clavier pour se déplacer sur le site (avec Maj. + Tab.);
- les images sur le site proposent des textes descriptifs;
- l'emplacement entier pour chaque image a été construit pour être entièrement navigable et utilisable;
- le site Web ne se base jamais exclusivement sur la couleur ou l'image pour donner une information;
- utilisation de la technologie standard du Web, il n'exige aucun langage script spécial ou un logiciel quelconque;
- les tableaux sont simplifiés et restent en version texte pour donner l'information.

Le support papier

Les fiches horaires, plans des réseaux, etc. sont disponibles au siège social ou aux lieux de vente et d'information des réseaux.

Edmonton offre des documents à l'intention des personnes à mobilité réduite, notamment une brochure d'information sur l'accessibilité du réseau régulier⁵.

Les réseaux d'Edmonton, Vancouver et Ottawa signalent les lignes accessibles et dessertes/horaires assurées par du matériel accessible. Tous ces réseaux ainsi que celui de Montréal informent également sur les arrêts accessibles.

D'après notre entretien avec Ottawa, le réseau met à la disposition de la clientèle à mobilité réduite, des supports d'informations en braille, sur demande.

⁵ Edmonton Transit Système, Accessible Programmes and Services, 2 pages

Les points de vente

En général, les réseaux avec des modes lourds possèdent des points de vente sur les stations ou les arrêts importants. Des distributeurs de billets et souvent des guichets d'informations existent sur les points de vente.

L'accessibilité et l'ergonomie des distributeurs sont peu ou pas développées sur les sites Internet des réseaux. Edmonton présente brièvement les services proposés par les distributeurs de billets : des instructions en anglais et en français, une assistance audio et braille pour l'achat des tickets, de même la hauteur du distributeur permet à une personne en fauteuil roulant l'achat des billets.

Si OC Transpo présente les points de vente et d'informations sur leur site Internet avec une carte des environs et les heures d'ouverture, le réseau de transport renvoie sur l'information fournie par les centres de services de la Ville d'Ottawa (au nombre de sept) qui permettent l'achat des billets et des titres de transport, de même que toute l'information sur le réseau de transport⁶.

Concernant la Société de Transport de Montréal, certaines bornes automatiques de vente de titre de transport sont accessibles universellement. Il s'agit des petites bornes de rechargement. Elles sont à la hauteur requise pour les clients en fauteuil roulant. En outre, la STM travaille pour implanter d'ici 1 an une fonction de sonorité, afin de permettre aux clients ayant un déficit visuel d'acheter leur titre en toute autonomie.

Système des plaintes et de commentaires

Tous les réseaux de transport étudiés possèdent un service de renseignement téléphonique. Ce service récupère également les plaintes et les commentaires des clients. Il n'existe pas d'information sur un système des plaintes et de commentaires spécifiques pour les personnes à mobilité réduite ou sur un moyen adapté pour effectuer ces retours. Calgary propose des formulaires à remplir en ligne concernant les commentaires et les plaintes sur le service.

Vers de nouveaux outils

Le réseau d'Ottawa est en cours de recensement toutes les informations relatives à l'accessibilité des arrêts d'autobus dans toute la Ville afin de les intégrer au planificateur de trajet.

Dans l'optique de la refonte de son site internet, la Société de Transport de Montréal pourra étudier l'intégration du critère accessibilité universelle dans son planificateur de trajet.

⁶ http://www.ottawa.ca/residents/clientservices/index_fr.html

La réalisation du déplacement

Les réductions tarifaires

L'intégralité des réseaux étudiés propose des réductions tarifaires pour les personnes âgées de plus de 65 ans. Ces réductions tarifaires sont variables et portent sur des abonnements.

Deux réseaux offrent un tarif réduit pour les personnes à mobilité réduite, OC Transpo (« personnes en fauteuil roulant, *scooters* ou marchette ») et Translink (détenteurs d'une carte *HandyCard*, du transport adapté).

La gratuité est offerte aux accompagnateurs sur les réseaux de Calgary (qui demande la présentation de la carte *Calgary Transit Attendant Cards*), Montréal, Ottawa et Edmonton.

Selon les informations recueillies, si un client a une incapacité ou une déficience dans la province de l'Ontario, il peut demander une réduction tarifaire et payer 30,40 \$ au lieu de 101 \$ pour un abonnement mensuel. Ces personnes doivent remplir un formulaire et prouver qu'ils bénéficient des prestations du gouvernement concernant leur incapacité ou leur déficience.

La chaîne de déplacement : rabattement / diffusion

L'intermodalité est prise en compte différemment selon les réseaux de transport régulier : alors que toutes les municipalités disposent de services de transport à la demande spécialisés dans le voyage de personnes handicapées, peu de liens sont développés pour effectuer le transfert entre ces deux types de réseau ou entre plusieurs modes. Les liens de correspondance transport adapté – transport régulier sont peu développés, quel que soit le réseau. Vancouver, avec la réduction tarifaire pour les porteurs d'une carte *HandyCard*, crée des clients « hybrides », utilisateurs des réseaux adaptés et réguliers. Le réseau de Toronto encourage les clients à utiliser les modes réguliers et adaptés pour leurs déplacements. Les clients peuvent réaliser des transferts en rabattement ou en diffusion, sans un prix supplémentaire à payer.

De plus, il n'existe pas d'information sur l'intermodalité avec la voiture particulière via les stationnements incitatifs ou le transport actif.

Précisons par conséquent que la réflexion sur le rabattement et la diffusion doit être incluse dans la problématique de l'accessibilité au transport en commun régulier pour permettre la continuité du cheminement sur l'ensemble de la chaîne de déplacement.

Edmonton a mené un projet pilote sur l'interconnexion entre le transport adapté et le train. Ce projet pilote aura défini les principes d'aménagements, de signalétique, d'orientation et d'information associant les deux modes et les points de correspondances.

L'aménagement du point d'arrêt

L'accès à l'arrêt

Les réseaux étudiés possèdent une offre variée en transport en commun régulier : des autobus, des métros, des tramways, des trains de banlieue. En général, pour les modes lourds, l'accès à l'arrêt (ou station) est accessible aux personnes à mobilité réduite, surtout pour les infrastructures récentes. Par exemple, pour le réseau d'Edmonton, les arrêts et les pôles d'échanges du *LRT* possèdent des rampes, des cheminements sécurisés, des plateformes de transit, des portes automatiques, des ascenseurs, des escaliers mécaniques, des téléphones accessibles, des accoudoirs,... Pour le réseau urbain d'autobus, les nouveaux abribus sont aménagés en élévation et certains sont d'une plus grande taille, afin de permettre l'accès aux personnes en fauteuil roulant. De même, pour les arrêts les plus importants, des bancs sont disponibles.

La Ville d'Edmonton a mis en place une stratégie sur les infrastructures municipales⁷, notamment les trottoirs. Cette stratégie priorise les trottoirs dans toute la Ville par rapport à l'accessibilité et par rapport aux arrêts d'autobus et le réseau de transport d'ETS, entre autres. Les recommandations sont nombreuses, nous retenons les suivantes à titre d'exemple :

- pour les futurs développements résidentiels, le trottoir devra être construit conforme afin de soutenir le réseau de transport;
- lors de l'évaluation des besoins pour mettre en place un trottoir sur les deux côtés de la route, il est important de considérer le contexte de la voirie. Les facteurs clés pour l'évaluation incluent l'utilisation du sol adjacent, le cheminement piéton, les points de raccordement intermédiaires, la vitesse et le volume de circulation routière, ainsi que la présence d'arrêts d'ETS.

D'après l'entretien avec Edmonton, l'objectif de la Ville est de mettre en place des bateaux à toutes les intersections de la Ville. Dans quelques années, la Ville comptera un aménagement d'accessibilité universelle, notamment sur les cheminements piétons et l'éclairage.

Un des objectifs des «Directives d'esthétique urbaine pour l'aménagement des grandes artères»⁸ de la Ville d'Ottawa consiste à améliorer les « liens reliant les lieux aménagés au transport en commun, aux rues et aux allées piétonnières ». Les directives ont pour objet d'orienter l'esthétique urbaine à l'étape de la demande d'aménagement, afin d'évaluer, de favoriser et de réaliser l'aménagement adéquat des grandes artères. Nous retiendrons les directives suivantes :

⁷ The City of Edmonton, PED CONNECTIONS : A strategy for sidewalk infrastructure in Edmonton, Summary Report, 2008, 41 pages

⁸ Ville d'Ottawa, Directives d'esthétique urbaine pour l'aménagement des grandes artères, 2006, 19 pages

- Directive 2 : Aménager ou remettre en état un trottoir de béton, non obstrué, d'au moins 2 mètres de largeur;
- Directive 19 : Relier les allées piétonnières entre les propriétés adjacentes afin de faciliter la circulation entre les emplacements;
- Directive 22 : Aménager des abris devant les entrées des édifices près des arrêts d'autobus et dans les zones où sont aménagées des commodités pour les piétons;
- Directive 23 : Aménager un trottoir dégagé de 2 mètres de large, dans l'emprise publique. Réduire au minimum toute dénivellation;
- Directive 44 : Éviter tout encombrement visuel.

Calgary, avec le rapport Green infrastructure in Calgary's Mobility Corridors⁹, énonce le principe 10 pour fournir des services de transport sûrs, efficaces, accessibles afin d'assurer une accessibilité raisonnable aux secteurs et aires de la Ville. Ainsi, une des recommandations veut que les trottoirs des artères principales aient une largeur comprise entre 800 mètres et 1 600 mètres.

D'après l'entretien avec la Ville d'Ottawa, la Ville a mis en place un comité concernant le traitement des trottoirs, et notamment les critères de mise en accessibilité. Le comité se charge de traiter et d'informer les mesures (bateaux pavés, feux sonores,...), et les entraves à la circulation piétonnière, comme les travaux de déneigement.

La Ville d'Ottawa a également mis en place un comité concernant les cheminements piétons et leur mise en accessibilité (plan incliné,...).

L'arrêt

Les caractéristiques des arrêts d'autobus sont très rarement décrites sur les sites Internet, à l'exception d'Edmonton. L'ETS décrit les arrêts sur son réseau urbain de la manière suivante :

- la taille des arrêts est de 45 mètres de long à moins d'être signalés différemment;
- le stationnement sur rue au niveau de l'arrêt est interdit;
- les arrêts d'autobus sont généralement installés le long des routes dans les zones résidentielles, les zones industrielles légères, les quartiers des affaires et les voies de communication importantes;
- les arrêts sont placés juste après les intersections pour assurer la sécurité du piéton et des véhicules;

⁹ The City of Calgary, Green infrastructure in Calgary's Mobility Corridors, 120 pages

- l'arrêt d'autobus inclut un panneau de signalisation, des informations voyageurs (sur les lignes et le numéro de téléphone de BusLink) et un banc;
- la signalisation est conçue pour être facilement reconnue, notamment pour les personnes malvoyantes.

Les réseaux de Toronto, Calgary, Ottawa et Montréal possèdent également des arrêts dits « accessibles » facilement reconnaissables au logo. L'information sur les arrêts accessibles est également détaillée sur les sites Internet des réseaux.

Arrêt d'autobus de la STM, indiquant que les lignes à cet arrêt sont accessibles



Pour Montréal, les arrêts d'autobus ne sont pas tous identiques : la hauteur des trottoirs, l'inclinaison de la chaussée, la présence de parties surbaissées des trottoirs et bordures sont quelques-uns des facteurs qui font que les procédures de montée à bord varient d'un endroit à l'autre. Pour savoir quelle sera la procédure à un arrêt, il suffit de regarder le panneau d'arrêt. Ainsi, si le pictogramme universel se trouve dans une figure inclinée, cela signifie qu'une fois les déplacements (entrée et sortie) de la clientèle générale complétés, le chauffeur inclinera de façon latérale l'autobus et déploiera la rampe.

Pictogramme sur figure inclinée



En revanche, si ce pictogramme est dans un carré, cela signifie qu'une fois les déplacements (entrée et sortie) de la clientèle générale complétés, le chauffeur n'inclinera pas de façon latérale l'autobus (en raison de la hauteur du trottoir), mais déploiera aussitôt la rampe »¹⁰.

Pictogramme sur carré



La province de la Colombie-Britannique a développé également un guide pour rendre accessibles les arrêts d'autobus¹¹. Les directives données par ce guide se veulent des règles faciles à mettre en place et adaptables à chaque situation. L'accessibilité des arrêts d'autobus est caractérisée pour toutes les limitations, quelles soient motrices, cognitives ou sensorielles.

Plusieurs normes d'accessibilités sont développées, selon les thématiques suivantes :

- Arrêt d'autobus et considérations de conception (éclairage, état et type de voirie, signalétique, présence d'obstacles, critères pour les bancs, ...);
- Îlots sur voirie (présence et emplacement facilitant la traversée de voirie,...);
- Passages piétons (hauteur de la rue par rapport à la voirie, marquage au sol, signalisation, feux sonores,...).

L'accès à bord

Deux types d'accès à bord existent sur tous les réseaux : l'existence des autobus à plancher bas et les rampes situées soit à l'avant, soit à l'arrière des autobus. Ainsi, la montée à bord des autobus se réalise sans difficulté. Par exemple, 125 autobus du réseau de Toronto sont accessibles (autobus avec une rampe ou autobus à plancher bas).

Deux réseaux de transport (Montréal et Ottawa) offrent des informations sur Internet sur l'accès à bord des autobus pas par pas. La STM détaille : « Chaque autobus est équipé d'une plateforme élévatrice à la porte arrière et à l'entrée du côté du trottoir. Les autobus à plancher surbaissés

¹⁰ Société de transport de Montréal. STM, consulté le 10 mars 2009. Transport adapté, bienvenu à bord du NOVA LFS.

¹¹ BC Transit, Municipal Systems Program: design guidelines for accessible bus stops, 30 pages.

sont munis de rampe et de système d'agenouillement »¹². Le véhicule peut s'agenouiller pour faciliter la montée à bord des personnes âgées, également.

Pour le réseau de Toronto, la priorité pour la montée à bord de l'autobus est donnée aux personnes à mobilité réduite. Pour la descente, la personne à mobilité réduite est priée d'attendre que les autres clients descendent de l'autobus.

Le parc autobus

L'extérieur des véhicules est le plus souvent équipé d'un bandeau affichant le numéro et le nom de la ligne.

Les véhicules à plancher bas sont présents dans la plupart des réseaux. D'autres véhicules possèdent des rampes pour aider les personnes à mobilité réduite à monter ou descendre de l'autobus. En général, tous les véhicules accessibles sont équipés d'un logo de couleur sur les portes pour les distinguer.

Les emplacements pour fauteuils roulants sont généralisés et les places réservées pour les personnes à mobilité réduite sont courantes. Tous les réseaux offrent deux (2) places réservées pour les fauteuils roulants, à l'exception de Montréal qui en offre une (1) seule. Les places réservées aux personnes à mobilité réduite sont identifiables par des pictogrammes ou des sièges de couleur différente. Les places se trouvent à l'avant de l'autobus.

L'information dans les véhicules : les annonces sonores restent rares, seuls Toronto et Ottawa possèdent ce système.

95 % du parc autobus d'Edmonton est accessible : annonces sonores, écrans visuels, sièges prioritaires, plancher bas, etc.

Les services

Les parcours accessibles identifiés

Montréal, Toronto et Ottawa ont identifié et planifié des parcours accessibles spécifiques. Pour Toronto, les parcours accessibles planifiés sont desservis par des autobus accessibles. Si l'autobus accessible circule sur un parcours non désigné comme accessible, il ne peut pas déployer la rampe à cause des mesures de sécurité. Le chauffeur annoncera le parcours accessible à proximité au client. Ottawa possède un service d'autobus accessible à itinéraire fixe disponible sur certains parcours, en utilisant des autobus à plancher surbaissé qui possèdent une rampe à la porte avant et de l'espace pour deux dispositifs d'aide à la mobilité. Sur certains lignes

¹² Société de transport de Montréal. STM, consulté le 10 mars 2009. Transport adapté, bienvenu à bord du NOVA LFS. Disponible sur : <http://www.stm.info/bus/client-aps.htm>.

désignés, des autobus à plancher surbaissé sont en service pour chaque parcours. La définition d'un parcours spécifique accessible permet d'assurer un service continu, même si la personne n'arrive pas à prendre l'autobus à l'horaire souhaité, elle sera en mesure de poursuivre le trajet à bord de l'autobus suivant. De plus, si un autobus d'un de ces lignes tombe en panne, OC Transpo s'engage à le remplacer par un autre autobus à plancher surbaissé. La STM possède environ 150 lignes accessibles sur le réseau d'autobus de journée et une vingtaine sur le réseau de nuit.

Les parcours spécialisés par type de clientèle

Deux (2) réseaux de transport offrent des parcours spécialisés pour la clientèle aînée : Edmonton et Toronto. Ces services d'autobus (*Community bus*) utilisent des minibus accessibles sur un parcours donné, généralement très fréquenté par la clientèle aînée pour les motifs loisirs et santé.

Les formations ou stages

Les formations à la connaissance du réseau pour les clientèles cibles sont très répandues. Ainsi, Edmonton, Ottawa, Calgary et Montréal offrent des formations. L'ETS offre des formations pour les personnes aînées (*Seniors On Go*). Ces stages explorent les défis relatifs à l'âge tels que la perte d'audition, de vision, de mobilité et d'agilité. Les stages sont conçus pour augmenter la conscience et la sensibilité aux défis relevés par des aînés.

Une formation libre et adaptée aux besoins des personnes avec des incapacités et les agences ou les organismes qui travaillent avec des personnes à mobilité réduite est également proposée par l'ETS. La formation a été conçue pour indiquer aux habitants d'Edmonton la gamme des options d'accessibilité du réseau. Le programme se compose de plusieurs sections d'information avec des présentations visuelles et orales. Le programme donne une vue d'ensemble générale ou détaillée et spécifique des services accessibles et des dispositifs d'ETS, et est accompagné des brochures sur les parcours et le service, et des démonstrations à bord des véhicules.

Les cartes de communication

Trois types de cartes de communication ont été conçus dans les réseaux d'Edmonton, Ottawa et Toronto.

Edmonton et Ottawa offrent des cartes de communication pour aider les clients avec des incapacités qui se déplacent sur le réseau régulier. Les cartes ont été conçues pour les clients qui ont de la difficulté d'exprimer oralement leurs besoins relatifs au déplacement en raison d'une incapacité cognitive ou physique. Les cartes sont gratuites et disponibles sur demande. Pour Edmonton, l'ensemble des cartes contient une série de huit cartes, chacune avec un message individuel pour aider à clarifier la demande de déplacement du client et à communiquer leur

incapacité d'une manière discrète au chauffeur d'autobus. La conception et les messages de cet ensemble ont été développés par les opérateurs d'ETS, le comité consultatif aux services pour les personnes avec des incapacités, le groupe consultatif de DATS (le transport adapté) et l'équipe de direction d'ETS. Pour Ottawa, une carte donne l'information sur la destination du déplacement, utile au client et au chauffeur. Il suffit de remettre la carte au chauffeur lors de la montée à bord de l'autobus. Celui-ci annoncera l'arrivée à destination au moment opportun et rendra la carte à la personne.

Le deuxième type de carte est la « carte de mobilité » présente sur les réseaux d'Edmonton, Toronto et Ottawa. La carte de mobilité d'Edmonton est d'une taille approximative de 9 cm x 11 cm avec deux lettres de chaque côté : un « K » qui signifie au chauffeur d'autobus d'agenouiller l'autobus pour la montée à bord et un « R » qui demande au chauffeur d'abaisser la rampe. La personne doit tenir la carte à l'arrêt et la montrer au chauffeur d'autobus lors de son passage à l'arrêt. La carte est prévue pour des clients avec « des incapacités cachées » comme les genoux raides, qui peuvent ne pas porter une aide évidente de mobilité. Ottawa propose une trousse d'appel en format de poche, avec un nombre en gros caractères qui est affiché d'un côté et de l'autre côté et le numéro en caractères brailles. Les trousseaux sont présentés afin de laisser savoir au chauffeur d'autobus que vous désirez ou non monter à bord de l'autobus. Toronto propose des cartes aux utilisateurs du TTC pour signaler au chauffeur d'autobus d'actionner la rampe pour la montée à bord.

Un seul réseau offre des cartes de communication spécifiques pour les clients malvoyants : Edmonton. L'ensemble *Hailer* consiste dans une douille en plastique qui tient trois nombres de chaque côté. La présentation de l'ensemble au chauffeur d'autobus à l'arrêt indique à l'opérateur quel itinéraire vous voulez prendre. Ainsi, une fois que l'autobus arrive à l'arrêt, le chauffeur peut signifier à la personne malvoyante qu'il s'agit du parcours qu'il attendait ou pas. Les cartes numériques sont en braille et elles doivent être tenues à la hauteur de l'épaule.

La ceinture de sécurité

Le choix de proposer des ceintures de sécurité n'est pas automatique, seuls deux réseaux, Toronto et Ottawa, mettent à la disposition des personnes en fauteuil roulant des ceintures de sécurité. Le chauffeur d'autobus propose ces ceintures de sécurité pour attacher le fauteuil roulant sans l'aide du conducteur. Si les ceintures de sécurité présentent des bénéfices en termes sécuritaires, les impacts sur l'espace requis et sur la démarche du conducteur de l'autobus ne sont pas négligeables.

Le rôle des chauffeurs

Quel que soit le réseau urbain régulier, le rôle des chauffeurs est très important pour la réalisation du déplacement, dès l'accès à bord jusqu'à la descente, en passant par l'information fournie au client et, dans certains cas, le déplacement pour prendre le paiement de la personne à mobilité réduite (réseau de Toronto).

Le chauffeur d'autobus est très présent pour le soutien, l'aide et le service à la clientèle.

À noter que d'après l'entretien avec OC Transpo, le réseau de transport n'offre aucune assistance à la personne à mobilité réduite lors du déplacement. Pour l'assistance, le réseau de transport adapté offre les services spécialisés.

Le déneigement des voies de circulation

Sur leur site Internet, OC Transpo indique que, les voies sur lesquelles le service de transport en commun est assuré, sont déneigées en priorité. Il n'existe pas d'information supplémentaire sur la rue ou le tronçon de rue sur laquelle le parcours circule.

L'achat en ligne

Edmonton et Calgary proposent l'achat en ligne des tickets et des abonnements pour le réseau régulier. Le titre de transport est ensuite envoyé par la poste. Le paiement peut être réalisé par carte de crédit.

Information spécifique

Les canaux pour la transmission d'informations spécifiques de type travaux, perturbations, déviations sont renseignés par le service à la clientèle (surtout pour les perturbations majeures) et *via* le site Internet des sociétés de transport d'Edmonton, Toronto, Ottawa et Montréal. Il n'existe pas d'information sur les activités d'entretien ou le déneigement sur les sites des sociétés de transport étudiés ou les villes correspondantes.

Leçons tirées de la démarche de mise en accessibilité du réseau de transport régulier

Lors des entretiens réalisés auprès des réseaux d'Ottawa et d'Edmonton, les leçons tirées de la démarche de mise en accessibilité du réseau de transport régulier sont les suivantes :

- l'accessibilité n'est pas un sujet de « rampe », mais un sujet des personnes utilisant le service d'autobus, (Ottawa) ;
- mettre en place un système d'information sonore et la formation au déplacement pour tout type de clientèle facilite le déploiement, (Edmonton).

Le cas de la Ville de Guelph

Des recherches supplémentaires sur l'accessibilité du réseau de transport en commun de la Ville de Guelph ont été réalisées.

Le réseau de transport de la Ville de Guelph offre le transport des personnes à mobilité réduite suivantes : personnes en fauteuil roulant, en scooter, les personnes âgées, les personnes avec des cannes.

Sur le site Internet du réseau, plusieurs listes présentent les informations sur l'accès à bord et la circulation à bord de l'autobus pour les personnes à mobilité réduite. De même, une liste présente les arrêts et le matériel roulant accessibles du réseau de transport¹³. L'information sur l'accessibilité de l'autobus est offerte également par une centrale téléphonique.

Le réseau de transport de la Ville de Guelph possède 39 autobus à plancher bas qui facilitent l'accès à bord et la descente de l'autobus. Les autobus possèdent deux places pour fauteuil roulant et trois places réservées aux personnes à mobilité réduite. Le conducteur de l'autobus offre une ceinture de sécurité pour le déplacement de la personne en fauteuil roulant. L'autobus propose également un bouton à la hauteur d'une personne en fauteuil roulant pour demander l'arrêt.

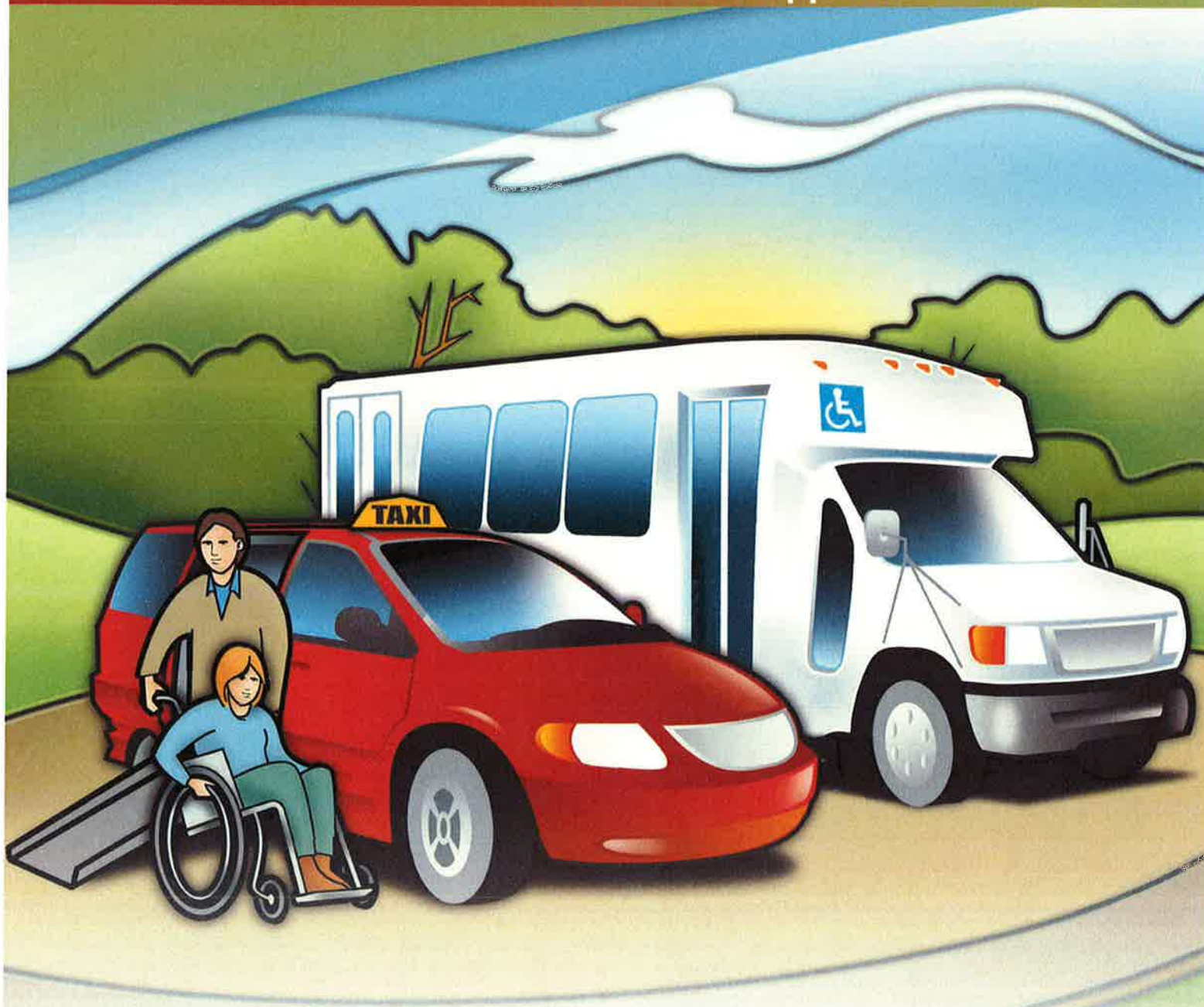
¹³ <http://guelph.ca/living.cfm?itemid=46049&smocid=2159>

ANNEXE 3

MODALITÉS D'APPLICATION DU CADRE FINANCIER POUR LE TRANSPORT ADAPTÉ JUSQU'EN 2012

PROGRAMME D'AIDE GOUVERNEMENTALE AU TRANSPORT ADAPTÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Modalités d'application 2009-2012



Québec 

Le 24 février 2010

Je détermine que les modalités reproduites ci-après s'appliquent au versement de subventions au transport adapté aux personnes handicapées, conformément à l'article 6.7 du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (Décret n° 654-2009 du 4 juin 2009).


Julie Boulet

**Programme d'aide gouvernementale
au transport adapté aux personnes handicapées**

**Modalités d'application
2009-2012**

Février 2010

Cette publication a été réalisée par la Direction du transport terrestre des personnes.

On peut obtenir d'autres exemplaires en écrivant au

Service des politiques et des programmes
Direction du transport terrestre des personnes
Ministère des Transports du Québec
700, boulevard René-Lévesque Est, 25^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

ou en composant le 418 643-8398.

Cette publication peut également être consultée sur le site Web du ministère des Transports au
www.mtq.gouv.qc.ca

ISBN 978-2-550-58267-0 (PDF)

ISBN 978-2-550-58268-7 (imprimé)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

Table des matières

Introduction	1
1. Entrée en vigueur.....	1
2. Organismes admissibles	1
3. Clientèle cible.....	1
4. Encadrement financier et responsabilités des intervenants	2
4.1 Encadrement financier	2
4.2 Responsabilités des intervenants	2
5. Modalités de calcul de la subvention pour les organismes de plus de trois ans.....	4
5.1 Contribution des partenaires	4
5.1.1 Contribution escomptée des usagers.....	4
5.1.2 Contribution escomptée des municipalités	5
5.1.3 Contribution de base du Ministère.....	5
5.2 Mécanismes d'ajustement	6
5.2.1 Évolution des coûts de système	6
5.2.2 Augmentation de l'achalandage.....	7
5.2.3 Ajustements liés aux modifications du territoire	8
5.2.3.1 Intégration complète d'un service.....	8
5.2.3.2 Modification partielle du territoire.....	9
5.2.3.3 Morcellement complet du territoire	10
5.2.3.4 Annexion de municipalités	10
5.2.3.5 Retrait de municipalités	11
5.2.4 Dissolution du service.....	12
5.2.5 Interruption de service	12
5.2.6 Réduction significative de service	12
5.3 Agence métropolitaine de transport et Communauté métropolitaine de Québec	13
6. Modalités de calcul de la subvention pour les organismes de trois ans et moins.....	13
7. Volet souple.....	13
7.1 Contrat de service	15
7.2 Subvention directe à l'utilisateur.....	15
8. Création d'organismes.....	15
8.1 Établissement du budget initial.....	15
8.2 Mécanismes d'ajustement.....	16

9. Allocation pour apprentissage au transport en commun	16
10. Études et situations particulières	16
11. Documents à produire.....	17
Lexique	18
Annexe A.....	20
Annexe B.....	24

INTRODUCTION

Le présent document établit les modalités d'application du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (Décret n° 654-2009).

L'objectif poursuivi par le gouvernement est de soutenir le milieu municipal afin de lui permettre d'assurer une certaine mobilité aux personnes handicapées du Québec afin que celles-ci puissent avoir accès aux activités de leur communauté et ainsi favoriser leur pleine intégration sociale.

1. ENTRÉE EN VIGUEUR

Ces modalités s'inscrivent dans un encadrement financier pluriannuel débutant le 1^{er} janvier 2009 et couvrant les années 2009, 2010, 2011 et 2012.

2. ORGANISMES ADMISSIBLES

Le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (PAGTAPH) s'adresse aux instances municipales.

Les sociétés de transport en commun (STC) ont l'obligation, en vertu de la Loi sur les sociétés de transport en commun, d'assurer des services adaptés aux personnes handicapées. Les STC sont admissibles au présent programme d'aide.

Les municipalités locales doivent depuis 2006 assurer des services de transport adapté aux personnes handicapées. Ces dernières ainsi que les municipalités régionales de comté (MRC), y compris celles qui sont désignées à caractère rural et après approbation du ministère des Transports (MTQ), sont admissibles au présent programme d'aide.

Un conseil intermunicipal de transport de la région de Montréal (CIT), une régie municipale ou intermunicipale de transport et le conseil régional de transport (CRT) qui assurent des services aux personnes handicapées sont également admissibles au présent programme d'aide.

L'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) sont aussi admissibles au présent programme d'aide.

Les organismes admissibles mentionnés ci-dessus sont désignés comme les services de transport adapté dans le présent document.

3. CLIENTÈLE CIBLE

Le PAGTAPH permet de répondre aux besoins de transport des personnes handicapées. À cet égard, la Politique d'admissibilité au transport adapté est maintenue, et son respect demeure

obligatoire. L'obtention de subventions gouvernementales est également conditionnelle à son application par l'organisme admissible.

4. ENCADREMENT FINANCIER ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

4.1 Encadrement financier

Le cadre financier se traduit d'abord par la détermination d'une contribution de base de la part du ministère des Transports du Québec pour chacun des organismes de transport adapté admissibles.

Pour les quatre années du programme, des mécanismes d'ajustement sont mis en place pour tenir compte des variations des coûts de système, du développement des services et de certains autres éléments qui ne résultent pas de choix locaux. On y prévoit également des modalités plus souples pour les plus petites communautés non desservies et pour lesquelles la demande ne justifie pas la création d'un service de transport adapté habituel, pour le financement de programme d'apprentissage au transport en commun, pour la réalisation d'études ou l'expérimentation d'équipement ayant un rayonnement provincial et pour des situations particulières.

Le MTQ informe, au début du cadre financier, le milieu municipal du montant de sa contribution de base à ce programme. Les montants supplémentaires résultant des mécanismes d'ajustement prévus sont aussi communiqués aux autorités municipales par la direction territoriale lorsqu'ils sont connus, et ce, tout au long du cadre financier.

4.2 Responsabilités des intervenants

Le ministère des Transports du Québec

Dans le cadre de ce programme, le Ministère :

- est un accompagnateur du milieu municipal et un partenaire financier de première importance;
- s'assure de développer et de maintenir un encadrement législatif et réglementaire adéquat qui favorise la mobilité de la population;
- demeure responsable de la Politique d'admissibilité au transport adapté et de sa révision. Il doit assurer la formation des membres des comités d'admission et il doit également informer les partenaires de son contenu;
- détermine les orientations du cadre de financement. À cet égard, il s'assure d'obtenir les approbations nécessaires des autorités gouvernementales et prend les mesures appropriées pour faire connaître ces orientations auprès de l'ensemble des partenaires dans le transport adapté au Québec;

- élabore et met à jour les modalités d'application du programme d'aide ainsi que les formulaires utilisés dans le cadre de ce programme;
- soutient les partenaires en matière de transport adapté, de gestion de ce programme et de relations avec les organismes nationaux, provinciaux et régionaux dans le domaine du transport adapté;
- collecte et valide l'information statistique et financière liée à ce programme et la diffuse à l'ensemble des partenaires;
- procède à l'évaluation du programme de manière à mesurer l'atteinte des objectifs visés et à orienter les actions futures du Ministère.

Le milieu municipal et l'organisme mandataire

Les services de transport adapté locaux et régionaux sont sous la responsabilité d'une société de transport en commun, d'une municipalité locale, d'une municipalité régionale de comté, y compris celles qui sont désignées à caractère rural, d'un conseil intermunicipal de transport, d'une régie municipale de transport, d'un conseil régional de transport ou d'un organisme métropolitain reconnu par le ministre des Transports.

Toutes les instances présentées précédemment peuvent être désignées à titre d'organisme mandataire du service de transport adapté, c'est-à-dire de porte-parole officiel des municipalités participant à un service de transport adapté.

L'organisme mandataire est responsable du service de transport adapté, de l'approbation du plan de transport, de ses mises à jour, du budget annuel, de la tarification et du niveau de service. Il s'assure que les autres instances municipales locales concernées lui ont transmis les résolutions ou les règlements requis, y compris l'approbation du plan de transport, du budget, du niveau de contribution et de la tarification, s'il y a lieu.

L'organisme mandataire voit également à la bonne gestion financière du service de transport adapté, notamment celle des surplus et des déficits. De plus, il assure le lien entre le ministère des Transports, les municipalités locales et, s'il y a lieu, l'organisme délégué ou le transporteur. Enfin, il produit les rapports statistiques et financiers périodiques (section 11) requis par le Ministère aux fins d'administration, d'évaluation et de suivi du programme.

L'organisme délégué

L'organisme délégué est un organisme à but non lucratif, qui exécute le mandat confié par l'organisme mandataire quant à la gestion du niveau de service et des ressources financières à la suite de la signature du protocole d'entente obligatoire en vertu de l'article 48.43 de la Loi sur les transports.

Cet organisme voit à la gestion courante du service. Il peut en confier l'exploitation, en tout ou en partie, à une entreprise de transport par autobus, par minibus, par taxi ou encore, avec l'accord de l'organisme mandataire, exploiter lui-même les services d'autobus et de minibus en régie.

L'organisme délégué peut aussi procéder à différentes études et analyses, et faire des recommandations à l'organisme mandataire pour toute modification de l'offre de service ou des ressources financières engagées. Toute nouvelle initiative doit recevoir l'accord de l'organisme mandataire et des instances municipales participantes avant d'être mise en application.

5. MODALITÉS DE CALCUL DE LA SUBVENTION POUR LES ORGANISMES DE PLUS DE TROIS ANS

Le Ministère accorde une subvention aux organismes mandataires reconnus qui mettent sur pied un service de transport adapté aux personnes handicapées. La contribution de base du Ministère est de type « fermé ». Il s'agit donc de ressources versées *a priori*, calculées selon les modalités décrites ci-après.

Conditionnellement aux ajustements prévus aux présentes modalités, l'instance municipale conserve tout surplus de l'enveloppe, mais elle se doit aussi d'absorber tout excédent des dépenses.

5.1 Contribution des partenaires

L'essentiel du financement des services de transport adapté est assuré par les usagers, les municipalités et le ministère des Transports. De manière à maintenir et à améliorer l'équilibre dans le partage du financement, le Ministère, en plus de faire connaître les paramètres de sa contribution, escomptera des contributions de chacun de ses deux autres partenaires principaux lors de l'ajout de ressources.

5.1.1 Contribution escomptée des usagers

Aux fins du développement (achalandage, annexion, etc.) du service de transport adapté, le Ministère escompte une contribution minimale de la part des usagers. Celle-ci est comprise entre 2,25 \$ et 2,75 \$¹ et elle est établie de la façon suivante :

Revenu réel provenant des usagers 2008 = A
Nombre de déplacements 2008

Si $A < 2,25 \$$	Revenu escompté = $2,25 \$ \times \text{nombre de déplacements}$
Si $A > 2,75 \$$	Revenu escompté = $2,75 \$ \times \text{nombre de déplacements}$
Si $2,25 \$ < A < 2,75 \$$	Revenu escompté = $A \times \text{nombre de déplacements}$

¹ Pour les organismes de transport adapté utilisant des laissez-passer, le taux varie entre 1,75 \$ et 2,25 \$. Les contributions escomptées pour 2010 et les années suivantes sont haussées de 0,10 \$ par année.

Où A = revenu réel moyen généré par les usagers du service selon les dernières données disponibles.

Dans le cas de services hors territoire, le revenu moyen considéré doit être supérieur à 2,75 \$.

L'organisme n'est pas tenu de fixer le même tarif que celui escompté par le MTQ. Celui-ci n'est utilisé que pour déterminer la contribution du Ministère dans le cas d'une demande de subvention pour un projet de développement.

Tel que le prévoit le programme d'aide gouvernementale, la tarification appliquée par les sociétés de transport en commun pour le transport adapté doit être identique à celle en vigueur pour le transport en commun régulier. Pour les autres services de transport adapté, le tarif demandé à l'utilisateur doit être équivalent à celui du transport en commun régulier pour un trajet similaire. Dans le cas où il n'y aurait aucun service de transport en commun comparable, la tarification applicable sera déterminée par le milieu municipal. En effet, les municipalités doivent approuver la grille tarifaire appliquée aux clients conformément aux dispositions légales.

5.1.2 Contribution escomptée des municipalités

Le transport adapté est une responsabilité municipale. Conséquemment, le Ministère escompte, de la part des municipalités, pour le développement (achalandage, annexion, etc.) de services, un montant correspondant à 20 % des coûts estimés de ce développement des services de transport adapté (selon les modalités détaillées plus loin). Toutefois, ce montant peut être moindre si la contribution escomptée des usagers excède 15 % du même budget. Dans de tels cas, la contribution globale escomptée du milieu (usagers et municipalités) ne peut être supérieure à 35 % des coûts estimés de ce développement.

Formule :

Si la contribution des usagers > 15 % du coût estimé

Quote-part municipale escomptée = (35 % - contribution des usagers en %).

Si la contribution des usagers < 15 % du coût estimé

Contribution municipale escomptée = 20 % du coût estimé.

Il s'agit d'une contribution escomptée et il appartient aux municipalités de déterminer leurs contributions réelles.

5.1.3 Contribution de base du Ministère

De manière à assurer la viabilité de cet encadrement financier, le Ministère utilise, comme référence initiale, sa contribution de base accordée pour l'année 2008 pour les services de transport adapté aux personnes handicapées.

Le Ministère prend également en compte les sommes supplémentaires accordées en 2008 à titre de l'ajout de services.

Le Ministère se réserve cependant le droit de procéder à divers ajustements, s'il y a lieu, à la suite de l'analyse des états financiers et des rapports d'exploitation des organismes pour l'année 2008 de manière à ne considérer que les résultats des services de transport adapté aux personnes handicapées.

Détermination de la contribution de base pour 2009

	Contribution de base 2008
±	Somme accordée par le MTQ en 2008 pour réorganisation municipale
+	Ajustement pour augmentation d'achalandage réalisée en 2008
+	Indexation (s'il y a lieu)
±	Autres ajustements
=	Contribution de base du MTQ pour 2009

Le Ministère se réserve également le droit de procéder à des ajustements, positifs ou négatifs, à sa contribution de base pour tenir compte d'arbitrages locaux et des résultats d'opération communiqués au MTQ. Ainsi, le Ministère peut apporter un ajustement afin de prendre en compte des éléments qui ont modifié le niveau de dépenses en 2008 ainsi que les imputations nécessaires par rapport aux dépenses admissibles.

N. B. Si des ajustements significatifs sont apportés à la structure du service de transport adapté (modification de territoire, réduction significative de l'offre de service, etc.), la contribution de base du MTQ et l'achalandage de référence peuvent faire l'objet d'ajustement.

5.2 Mécanismes d'ajustement

Le Ministère établit des mécanismes d'ajustement prédéterminés, qui visent à compenser (en totalité ou en partie) financièrement les services de transport adapté pour certains éléments hors de leur contrôle.

5.2.1 Évolution des coûts de système

Pour être admissibles à l'ajustement décrit ci-dessous, les services de transport adapté devront transmettre annuellement, au Ministère, une copie de leurs états financiers de l'année précédente démontrant l'engagement financier réel des municipalités. Le total de ces engagements doit, au minimum, correspondre au montant de 20 % des coûts du service de transport adapté ou à une contribution du milieu (usagers et municipalités) représentant 35 % des coûts du service de transport adapté aux personnes handicapées. Pour les services de transport adapté qui satisferont à

cette exigence, le Ministère ajustera annuellement sa contribution de base d'un montant correspondant au résultat² de la formule suivante :

$$60 \% \text{ de la variation de l'IPC} + 40 \% \text{ de la variation de l'IPT}$$

Où :

IPC : Indice d'ensemble des prix à la consommation pour le Québec

IPT : Indice des prix à la consommation du transport pour le Québec

Ces indices sont disponibles auprès de Statistique Canada. Le Ministère retient la période de référence se situant entre le 1^{er} octobre et le 30 septembre d'une année par rapport à la même période de l'année précédente. Pour 2009 par exemple, la variation est calculée entre le 1^{er} octobre 2007 et le 30 septembre 2008 par rapport à la même période de l'année précédente.

La contribution supplémentaire du Ministère, découlant de cette mesure, sera répartie entre les versements restants de l'année financière du service de transport adapté. À noter que l'utilisation de surplus accumulés des années antérieures peut être considérée comme une contribution municipale. Toutefois, le montant maximal considéré est celui qui permet d'équilibrer le budget. En aucun temps, l'utilisation du surplus accumulé ne doit générer un surplus d'opération pour l'année en cause.

5.2.2 *Augmentation de l'achalandage*

Pour chacune des années du cadre financier, une allocation supplémentaire non récurrente peut être accordée à un service de transport adapté qui enregistre une hausse d'achalandage. Cette hausse ne doit pas être imputable à des services déjà financés (annexion municipale, etc.) et est mesurée par rapport à l'achalandage maximal financé au cours des années 2005 à 2008 tel qu'il est établi par le MTQ. Toutefois, le service de transport adapté doit absorber le premier 1 % de l'achalandage au cours du cadre financier. Même si l'ajustement est confirmé par le MTQ l'année suivante, il est imputé à l'année durant laquelle l'augmentation de l'achalandage s'est produite.

² Dans l'hypothèse où le résultat de la formule serait négatif, le MTQ applique un ajustement nul. Toutefois, les calculs des variations de l'année subséquente se feront par rapport aux indices de référence qui avaient permis le dernier ajustement positif.

L'ajustement accordé est calculé selon la formule suivante :

$[(\text{Déplacements de l'année} - (\text{Déplacements de référence} * 1.01)) * C_m] - \text{part des usagers} - \text{part des municipalités}$:

Où :

Déplacements : Nombre de déplacements (achalandage de l'année en cours) effectués par la clientèle admissible au service (excluant les accompagnateurs et les autres services, mais incluant les visiteurs). Ce nombre exclut également l'achalandage associé à des services déjà financés durant le cadre 2009-2012.

Déplacements de référence : Achalandage annuel maximal financé entre 2005 et 2008 et tel qu'il est établi par le MTQ.

1.01 : L'organisme doit absorber le premier 1 % de hausse des déplacements par rapport à la clientèle de référence.

C_m : Coût marginal d'un déplacement dans le service. Ce coût est obtenu après l'analyse des états financiers et du rapport d'exploitation du service visé. Aux fins de l'ajustement, ce coût ne peut excéder 15 \$ et est calculé avec les données réelles les plus récentes disponibles.

Part des usagers : Contribution escomptée des usagers selon la section 5.1.1.

Part des municipalités : Contribution escomptée des municipalités selon la section 5.1.2.

La somme accordée par le Ministère dans le cadre de cette mesure est versée à la suite de l'analyse du rapport statistique et financier de l'organisme et ce, en un seul versement.

5.2.3 Ajustements liés aux modifications du territoire

Des modifications apportées au territoire d'un service existant peuvent influencer l'organisation des services de transport adapté et par conséquent la contribution gouvernementale.

5.2.3.1 Intégration complète d'un service

Dans le cas où la totalité du territoire d'un service de transport adapté serait dorénavant desservie par un autre service, la totalité de la subvention consentie à ce service se trouvant ainsi fusionné sera accordée au service devant dorénavant desservir ce territoire, et ce, sans égard au nombre de personnes admises touchées. De même, aux fins de l'ajustement aux coûts de système, la quote-part escomptée du milieu municipal est additionnée à celle des municipalités qui absorbent le service.

5.2.3.2 Modification partielle du territoire

Dans le cas où une partie du territoire d'un service de transport adapté serait dorénavant desservie par un autre service, le transfert budgétaire du service d'origine vers le nouveau service devra faire l'objet d'une entente entre les deux services municipaux de transport adapté concernés. Le transfert budgétaire appliqué par le Ministère est calculé en fonction des coûts de transport du service d'origine, du nombre de personnes admises touchées ainsi que des habitudes de déplacement des personnes admises dans le service d'origine. À défaut d'une telle entente entre les deux parties, le transfert budgétaire du MTQ peut être établi selon la formule suivante :

$$S_{tr} = [N * D_m * C_m] - \text{part des usagers} - \text{part des municipalités}$$

Où :

S_{tr}	=	Subvention transférée
N	=	Nombre de personnes admises touchées par l'évènement
D_m	=	Nombre moyen de déplacements par personne admise du service d'origine
C_m	=	Coût marginal de transport du service d'origine
Part des usagers	=	Contribution moyenne par déplacement des usagers du service (voir section 5.1.1)
Part des municipalités	=	Contribution réelle des municipalités (voir section 5.1.2)

À la lumière de l'information qui lui aura été soumise par les parties, le Ministère se réserve le droit d'appliquer un autre modèle de partage.

La réduction de la subvention du service d'origine sera égale à l'augmentation de la subvention du nouveau service. Dans le cas où ces modifications de territoires auraient pour effet de susciter de nouveaux besoins en transport chez les personnes admises touchées, ces nouveaux déplacements devront être considérés comme étant une augmentation de l'achalandage et financés selon les règles précédemment édictées (voir section 5.2.2).

Aux fins de l'ajustement des coûts de système, la quote-part escomptée du milieu municipal est également ajustée de manière à respecter les principes énoncés à la section 5.2.1. L'achalandage de référence fait lui aussi l'objet d'un ajustement afin de prendre en compte cette modification.

Dans le cas où la partition du service compromettrait la survie du service ayant perdu une partie de son territoire, le Ministère se réservera le droit d'apporter un ajustement financier à l'organisme en difficulté.

5.2.3.3 Morcellement complet du territoire

Dans le cas où le morcellement du territoire d'un service et le rattachement de toutes ces parcelles à d'autres services déjà existants impliqueraient la dissolution du service d'origine, la subvention accordée antérieurement par le Ministère à ce service sera alors répartie entre les différents services selon les clauses d'une entente qui pourrait intervenir entre les services touchés. À défaut d'une telle entente, la subvention accordée au service ainsi dissous est répartie selon le critère du nombre de personnes admises transférées par territoire, conformément à la formule suivante.

$$S_{tr} = S * N / N_{tot}$$

Où :

S_{tr}	=	Subvention transférée
S	=	Subvention totale versée par le Ministère au service d'origine
N	=	Nombre de personnes admises sur le territoire rattaché
N_{tot}	=	Nombre total de personnes admises sur le territoire de l'ancien service de transport adapté

À la lumière de l'information qui lui aura été soumise par les parties, le Ministère se réserve le droit d'appliquer un autre modèle de partage. Dans le cas où ces modifications de territoires auraient pour effet de susciter de nouveaux besoins en transport chez les personnes admises touchées, ces nouveaux déplacements devront être considérés comme étant une augmentation de l'achalandage et financés selon les règles précédemment édictées (voir section 5.2.2).

Aux fins de l'ajustement des coûts de système, la quote-part escomptée du milieu municipal du service dissous est additionnée à celle des services annexés qui reçoivent les clientèles de ces nouveaux territoires, selon les pourcentages exprimés précédemment. L'achalandage de référence fait lui aussi l'objet d'un ajustement afin de prendre en compte les modifications apportées.

5.2.3.4 Annexion de municipalités

Une municipalité n'ayant jamais été desservie par un service de transport adapté pourra demander son annexion à un service existant. Après son acceptation par les municipalités participantes, le MTQ ajustera sa contribution selon la formule suivante :

Contribution du MTQ =
$$((P.A. * \text{Dépl. moyen} * C_m) - \text{part des usagers} - \text{part des municipalités})) * 150 \%$$

Où :

P.A. : Nombre de personnes handicapées admises sur le territoire visé, conformément à la Politique d'admissibilité au transport adapté.

Dépl. moyen : Nombre annuel moyen de déplacements effectués par les usagers du service visé.

C_m : Coût marginal d'un déplacement pour le service visé par l'ajustement (maximum 15 \$ par déplacement).

Part des usagers : Contribution escomptée des usagers selon la formule présentée précédemment (voir section 5.1.1).

Part des municipalités : Contribution escomptée des municipalités établie selon la formule présentée précédemment (voir section 5.1.2).

Part du MTQ : Subvention du MTQ correspond à l'estimation du coût admissible, déduction faite de la contribution escomptée des usagers et du milieu municipal, le tout majoré de 50 %.

La contribution du Ministère est versée trimestriellement aux dates déjà prévues à l'annexe A des présentes modalités. La somme autorisée dans le cadre de cette mesure doit correspondre au moment de la mise en œuvre au cours de l'année.

L'augmentation de l'achalandage durant l'année (Y) causée par l'ajout d'une municipalité durant l'année (X) ne fait pas l'objet d'une annualisation pour l'année (Y) mais d'un ajustement conformément aux dispositions sur l'augmentation de l'achalandage pour l'année (Y).

Une municipalité qui avait recours au volet souple et qui souhaite s'annexer à un service de transport adapté existant peut bénéficier de cette mesure.

5.2.3.5 Retrait de municipalités

Dans le cas où une municipalité déciderait de se retirer d'un service de transport adapté pour en créer un nouveau, le Ministère ajustera sa contribution au prorata du nombre de personnes admises sur le territoire de cette municipalité par rapport au nombre total de personnes admises sur le territoire desservi par le service de transport adapté. La réduction de la contribution tient également compte de la date du retrait du service et est calculée selon la formule suivante :

Contribution du Ministère	X	<u>Clientèle admise de la municipalité touchée</u> Clientèle totale admise du service touché
------------------------------	---	---

Toutefois, à la lumière de l'information qui lui aura été soumise par les parties, le Ministère se réserve le droit d'appliquer un autre modèle de partage.

Des ajustements sont également apportés à la contribution escomptée des municipalités et à l'achalandage de référence de l'organisme touché pour l'application des mécanismes d'ajustement prévus dans les présentes modalités.

5.2.4 Dissolution du service

En cas de dissolution ou de cessation définitive du service, le Ministère récupère un montant correspondant à la portion des services non offerts. Cette portion est établie en fonction des jours ou des déplacements, ou selon toute autre méthode que le Ministère juge appropriée.

5.2.5 Interruption de service

Si les activités du service de transport adapté sont interrompues, le Ministère peut retenir une partie de ses subventions. Le montant de la réduction est alors calculé de la façon suivante :

Pour un arrêt total de service :

$$\text{Contribution du MTQ} * \frac{\text{Nombre de jours de services interrompus}}{\text{Nombre de jours normaux d'exploitation annuelle}}$$

Pour une interruption partielle du service :

$$\text{Contribution MTQ} * \frac{\text{Nombre de jours de services interrompus}}{\text{Nombre de jours normaux d'exploitation annuelle}} * 50 \%$$

N. B. Le calcul de la réduction ne s'applique qu'à partir de la sixième journée où le service est interrompu. Le service de transport adapté doit aviser le MTQ de l'arrêt de service et de sa reprise.

Aux fins de la présente section, l'expression « interruption de service » ne comprend pas les interruptions en raison des conditions climatiques.

5.2.6 Réduction substantielle de service

Puisque le Ministère a, au minimum, maintenu sa contribution depuis 2002, le niveau de service en vigueur doit être conservé. En cas de diminution substantielle de l'offre de service, le Ministère procédera à un ajustement de sa contribution selon les modalités qu'il juge appropriées.

5.3 Agence métropolitaine de transport et Communauté métropolitaine de Québec

En respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) sont admissibles à une aide financière relativement aux services de transport adapté.

Une subvention annuelle ne pouvant excéder 75 % des coûts de transport reconnus comme admissibles peut leur être versée jusqu'à concurrence des crédits disponibles. Ces organismes doivent toutefois présenter annuellement au Ministère des prévisions budgétaires de même que des états financiers vérifiés.

À partir de 2010, une nouvelle approche, convenue entre l'AMT et le MTQ, pourra être appliquée aux services de transport financés par l'AMT.

L'aide pouvant être accordée à la CMQ doit s'inspirer de celle octroyée à l'AMT.

6. MODALITÉS DE CALCUL DE LA SUBVENTION POUR LES ORGANISMES DE TROIS ANS ET MOINS

Les services n'ayant pas été offerts pendant trois années complètes sont considérés comme étant en phase de démarrage. Puisque la demande peut croître plus rapidement durant cette période, le Ministère approuve annuellement un budget reconnu aux fins de subvention afin de permettre à ces services d'atteindre une certaine maturité. Les contributions des usagers et des municipalités devraient tendre, au cours de cette période, vers une contribution équivalant à celles définies aux sections 5.1.1 et 5.1.2 du présent document. La contribution du Ministère ne peut excéder 75 % des coûts admissibles ni être inférieure à 65 % de ces mêmes coûts.

Tout nouveau service mis en place à compter de 2009 devra toutefois respecter les dispositions prévues aux articles 5.1.1 et 5.1.2 des présentes modalités.

Dès que le service a achevé sa troisième année complète d'exploitation, son budget est revu sur la base des états financiers de manière que le Ministère puisse constituer sa contribution de base. Par la suite, les modalités de calcul indiquées à la section 5 du présent document s'appliquent à tout ajustement de la contribution du Ministère.

7. VOLET SOUPLE

Lorsqu'une municipalité locale non desservie ne peut se joindre à un service existant et que les conditions ne se prêtent pas à la création d'un nouveau service de transport adapté, la municipalité locale peut se prévaloir des dispositions du volet souple.

Même dans le cadre de ce volet souple, la municipalité doit respecter l'esprit du programme. En effet, le PAGTAPH vise un service de transport collectif, par voie terrestre et ayant un caractère

local ou de proximité. Les déplacements hors territoire sont permis mais sur de courtes distances et de façon occasionnelle. Ils ne doivent pas se substituer au transport interurbain ou à tout autre mode de transport de personnes.

Dans le cadre de ce volet, il n'y aura pas de mise sur pied d'un service de transport adapté traditionnel ni de création d'un comité d'admission. La personne handicapée désirant des services de transport adapté devra, au préalable, être reconnue comme étant admissible par le comité d'admission désigné, comité existant dans chaque région pour traiter les demandes de personnes résidant sur ce territoire, selon les critères établis par la Politique d'admissibilité au transport adapté (ministère des Transports, 1998). Une fois admise, la personne handicapée devra s'inscrire auprès de sa municipalité locale pour bénéficier du service, comme le définissent les sections 7.1 et 7.2.

L'utilisateur doit produire une étude de ses besoins (plan d'intervention en transport) qui doit être déposée à la municipalité locale pour appréciation. Après consolidation des demandes et de leur appréciation, la municipalité locale doit présenter au Ministère ses prévisions budgétaires annuelles au moyen du formulaire approprié.

La participation financière des usagers doit être équivalente à celle demandée pour un trajet comparable en transport en commun. Une contribution minimale variant entre 2,25 \$ et 2,75 \$³ par déplacement sera escomptée par le Ministère. La contribution municipale doit couvrir 20 % des coûts prévus admissibles (basée sur un coût unitaire maximal de 15 \$ par déplacement). Toutefois, la contribution escomptée du milieu local (usagers et municipalités) ne doit pas excéder 35 % du budget approuvé. Le solde est à la charge du MTQ jusqu'à concurrence des crédits disponibles. Toutefois, la contribution du Ministère ne peut se situer à moins de 65 % des coûts approuvés ni à plus de 75 % de ceux-ci.

Le Ministère versera sa contribution annuelle en deux tranches égales, soit le 31 janvier ou lors de l'approbation de la demande budgétaire, et le 31 juillet. La contribution peut faire l'objet d'un ajustement, s'il y a lieu, à la suite de l'analyse du rapport statistique et financier annuel de la municipalité.

Toute municipalité locale offrant des services de transport adapté dans le cadre du volet souple pourra, en tout temps, demander son annexion à un service de transport adapté existant (section 5.2.3.4).

Toute municipalité locale offrant actuellement des services de transport adapté conformément au programme existant ne peut opter pour le volet souple du programme qu'après avoir démontré à la satisfaction du Ministère les avantages d'une telle décision pour les usagers, la municipalité locale et le ministère des Transports.

Pour desservir la clientèle handicapée admise, deux options s'offrent à la municipalité, soit un contrat de service ou une subvention directe à l'utilisateur.

³ Ces tarifs escomptés sont, pour 2010 et les années suivantes, haussés de 0,10 \$ par année.

7.1 Contrat de service

Une municipalité peut conclure une entente avec toute personne pouvant légalement offrir sur son territoire des services de transport pour les personnes handicapées. Ces services peuvent être effectués par autobus, par minibus ou par taxi (adapté ou non). Le contrat doit inclure des dispositions sur la qualité et le niveau de service à offrir. Ce contrat peut être d'une durée variable, mais ne peut excéder le 31 décembre 2012. Une copie du contrat dûment signé doit être transmise au Ministère.

7.2 Subvention directe à l'utilisateur

Lorsqu'il n'est pas possible pour la municipalité locale de conclure un contrat de service avec un transporteur autorisé, elle peut alors verser une subvention directement à la personne handicapée admise ou à son représentant dûment autorisé.

La personne handicapée (ou celle qui en a la charge) gère elle-même ses déplacements. Elle fait appel à un transporteur de son choix. Puisque dans bien des cas les limitations des personnes handicapées ne nécessitent pas l'utilisation d'un véhicule adapté, l'utilisation d'un véhicule régulier peut être envisagée.

8. CRÉATION D'ORGANISMES

La création de nouveaux services de transport adapté ne doit être envisagée qu'en tout dernier lieu, lorsque les avenues d'intégration à des services existants auront été analysées.

À moins qu'il ne soit démontré qu'un service en régie est plus économique, le choix d'un contrat de service doit être favorisé.

8.1 Établissement du budget initial

Le budget initial d'un nouveau service est évalué à partir du plan de développement (annexe B) déposé par l'organisme qui acceptera la charge de mandataire.

Tout comme pour les autres services de transport adapté, une contribution est escomptée de la part des usagers (voir 5.1.1). De même, la contribution municipale doit correspondre à 20 % du budget approuvé. Toutefois, une limite de 35 % de la part du milieu local (usagers et municipalités) est appliquée. Le solde est à la charge du MTQ. Toutefois, la contribution du Ministère ne peut être inférieure à 65 % du budget approuvé ni excéder 75 % de celui-ci.

La subvention du Ministère sera versée trimestriellement aux dates définies à l'annexe B du présent document. Il s'agit de quatre versements pour une année complète d'opération.

8.2 Mécanismes d'ajustement

Une fois que l'organisme de transport a commencé ses activités, il entre dans une phase de démarrage pour une période de trois ans. Pendant cette période, ses budgets sont analysés et autorisés annuellement et les modalités de calcul de la subvention exposées au chapitre 6 s'appliquent.

9. ALLOCATION POUR APPRENTISSAGE AU TRANSPORT EN COMMUN

L'utilisation du transport en commun régulier par la personne handicapée est un objectif à poursuivre afin d'accroître son intégration dans le milieu. Pour favoriser l'atteinte de cet objectif auprès, notamment, de personnes ayant une déficience intellectuelle et jusqu'à concurrence des crédits disponibles, le Ministère peut absorber une partie des coûts générés par les projets d'apprentissage au transport en commun sur un territoire desservi par un organisme de transport en commun régulier.

Les projets doivent être présentés à la direction territoriale du MTQ par un service de transport en commun, mais l'approbation demeure la responsabilité de la Direction du transport terrestre des personnes (DTTP). Les projets doivent préciser, notamment, le nombre de personnes handicapées admises qui feront l'apprentissage au transport en commun, l'échéancier prévu, le nombre d'heures prévues pour l'évaluation et la formation de ces personnes, ainsi que les coûts s'y rattachant.

Un rapport détaillé faisant état des résultats de l'apprentissage doit être remis au MTQ. La contribution du Ministère ne peut excéder 75 % des coûts admissibles du projet et sera versée en deux versements, le premier après l'approbation du projet (50 % du montant admissible) et le second (solde jusqu'à concurrence du montant maximal admissible) sur réception du rapport détaillé.

10. ÉTUDES ET SITUATIONS PARTICULIÈRES

Le Ministère entend rendre disponibles certaines sommes pour la réalisation d'études particulières en transport adapté, pour l'expérimentation d'équipement, pour la mise en place de nouvelles technologies ou pour prendre en compte des situations particulières. Les études et les expérimentations devront nécessairement être d'intérêt pour l'ensemble des intervenants québécois en transport adapté.

Les études liées à la mise sur pied d'un nouveau service de transport adapté, aux inventaires des besoins des personnes d'une municipalité, aux fusions de deux services de transport adapté sont des exemples ne satisfaisant pas les critères pour l'obtention d'une aide financière du MTQ.

Toute demande de subvention à cet égard doit être soumise à la direction territoriale, mais son analyse relève de la DTTP. Pour les services de transport adapté, la contribution du Ministère ne

peut excéder 75 % des coûts admissibles de l'étude ou de l'expérimentation. La somme sera versée en deux versements, le premier après l'approbation du projet (50 % des coûts admissibles) et le second (solde jusqu'à concurrence du montant maximal admissible) sur réception des résultats et du rapport financier.

Le MTQ pourra financer, jusqu'à concurrence des crédits disponibles, divers organismes, regroupements, fabricants ou entreprises pour la réalisation de projets et d'études pertinents en lien avec les services de transport adapté. Le taux de subvention sera déterminé en fonction des retombées pour le Ministère.

11. DOCUMENTS À PRODUIRE

Au 30 avril de chaque année, les services de transport adapté doivent transmettre à leur direction territoriale un certain nombre de renseignements selon leur statut du service de transport adapté (annexe A).

Depuis le 1^{er} janvier 2008, les services de transport adapté ainsi que les municipalités profitant du volet souple ont l'obligation de transmettre leurs données au ministère des Transports du Québec au moyen du Système d'information stratégique et statistique en transport adapté (STA).

À l'exception des états financiers vérifiés et des résolutions municipales qui continueront à être transmis au MTQ sur papier comme par les années passées, les autres documents devront être imprimés et conservés pendant sept ans par le service de transport adapté de manière à demeurer vérifiables par le MTQ en tout temps.

Organismes de trois ans et moins	Organismes de plus de trois ans	Volet souple
• Prévisions budgétaires • Résolutions municipales • Rapport semestriel : statistique et financier • États financiers vérifiés (avec paramètres)	• Résolutions municipales • États financiers vérifiés (avec paramètres)	• Prévisions budgétaires • Résolution de la municipalité • Rapport statistique semestriel • États des résultats (non vérifiés)

N. B. : Tout retard dans l'acheminement de l'information entraîne le report des versements prévus.

De plus, les services de transport adapté qui offrent d'autres services de transport doivent tenir une comptabilité séparée afin de s'assurer que les crédits prévus pour le transport adapté régulier le demeurent. Il est important que les revenus et les dépenses soient présentés de manière distincte pour chaque mode de transport. Une seule et même imputation des coûts doit s'appliquer à tous les services de transport offerts.

LEXIQUE

- **Contribution escomptée** : contribution annuelle théorique déterminée par le MTQ de manière à répartir le financement de nouveaux développements dans les services de transport adapté entre les partenaires. Une contribution est escomptée par le MTQ de la part des usagers et les municipalités lorsque ce dernier finance des services supplémentaires.
- **Contribution du milieu** : contribution qui correspond à la somme versée par les usagers pour l'utilisation des services, ainsi qu'à la quote-part annuelle versée par les municipalités participantes du service régulier de transport adapté uniquement.
- **Coût marginal de transport** : coût de transport absorbé par un organisme pour effectuer un déplacement additionnel. Ce coût correspond, pour les services en régie, aux coûts d'exploitation et d'immobilisation alors que, pour un service à contrat, il s'agit des coûts liés au contrat et des autres dépenses d'exploitation, divisés par le nombre de déplacements effectués.
- **Déplacement hors territoire** : déplacement assuré en direction ou en provenance d'un point de service situé en dehors du territoire des municipalités participant au service.
- **Déplacement interurbain** : déplacement offert entre deux municipalités généralement assez éloignées l'une de l'autre. Ce service n'est pas sous la responsabilité du service de transport adapté.
- **Dépense admissible** : toute dépense engagée pour la desserte des personnes admises au service de transport adapté.
- **Imputation pour autres services** : tout service de transport adapté qui assume d'autres services de transport que le service régulier de transport adapté doit maintenir une comptabilité séparée et imputer des coûts à chacune de ses activités.
- **Organisme délégué** : organisme à but non lucratif lié par entente avec une ou plusieurs municipalités et mandaté pour assurer le service régulier de transport adapté.
- **Organisme mandataire** : organisme qui est le porte-parole officiel des municipalités participant à un service de transport adapté et est l'interlocuteur privilégié du Ministère. Cet organisme peut être une municipalité, une municipalité régionale de comté (MRC), y compris celle qui est désignée à caractère rural, un conseil intermunicipal de transport (CIT), une régie municipale de transport (RMT), une société de transport en commun (STC) ou un conseil régional de transport (CRT).
- **Plan d'intervention en transport** : formulaire facilitant l'évaluation des besoins de transport et qui doit être rempli par la personne handicapée ou son représentant dûment autorisé. Il est utilisé dans le cas de la mise en place de services dans le cadre du volet souple.
- **STA** : système d'information stratégique et statistique en transport adapté. Ce système doit être utilisé par tous les services de transport adapté pour la transmission des rapports statistiques et financiers.
- **Tarif de référence** : notion utilisée aux fins de l'établissement de la contribution escomptée des usagers. Il représente un tarif moyen par déplacement et s'apparente à un tarif de transport en commun urbain. Aux fins de la détermination de la contribution gouvernementale de base, celui-ci se situe entre 2,25 \$ et 2,75 \$ par passage. Toutefois, pour les services où un laissez-passer mensuel est offert, ce tarif se situe entre 1,75 \$ et 2,25 \$.

- **Visiteurs** : personnes handicapées admises au transport adapté séjournant pour une courte période sur le territoire desservi par un autre service de transport adapté que celui qu'elles utilisent généralement. Il ne peut s'agir de déplacements répétitifs sur une longue période.

ANNEXE A

Documents requis

Résolution municipale

La résolution municipale contient au minimum l'information suivante :

- une confirmation de la participation de la municipalité au transport adapté;
- la désignation de l'organisme mandataire, sauf dans le cas du volet souple et des STC;
- l'adoption des prévisions budgétaires;
- l'adoption de la tarification exigée et de ses modifications, le cas échéant;
- une confirmation du mandat donné à l'organisme délégué, dont copie de l'entente doit être transmise, s'il y a lieu;
- une confirmation du montant de la contribution financière de la municipalité.

Les résolutions municipales doivent parvenir au MTQ avant le 31 mars de chaque année.

Rapports statistiques

Le but de ces rapports est de fournir l'information statistique permettant aux municipalités, aux services de transport adapté, aux organismes délégués et au Ministère de suivre les activités du service de transport adapté, de permettre l'évaluation du programme d'aide et de ses composantes, et d'adapter les interventions.

Un rapport **statistique et financier semestriel** est obligatoire pour les services de transport adapté de trois ans et moins, ainsi que pour les municipalités optant pour le volet souple du programme. Ces rapports semestriels visent les périodes qui se terminent les 30 juin et 31 décembre de chaque année et doivent être déposés au MTQ un mois après la fin de la période. Ils visent à informer ce dernier sur l'état de réalisation des prévisions budgétaires et des niveaux de service.

Un rapport **statistique annuel** est exigé des services de transport adapté de plus de trois ans. Ce rapport doit être transmis au MTQ avant le 31 mars suivant la fin de l'exercice.

Le Ministère fournit les formulaires à cet effet.

Prévisions budgétaires annuelles

Les prévisions budgétaires sont essentielles à la planification des activités de toute organisation. Pour les services de trois ans et moins de même que pour les municipalités couvertes par le volet souple du programme, ces prévisions doivent être transmises au MTQ avant le 15 décembre précédant le début de l'exercice.

Elles doivent contenir au moins les éléments suivants :

- les revenus provenant des passagers réguliers;
- la contribution des municipalités;
- les autres revenus, y compris les autres services de transport (détails par activité);
- les salaires (**ventilés pour la partie administration et exploitation**);
- le coût du transport à contrat (autobus, minibus, taxi);
- **l'amortissement** des véhicules (exploitation en régie);
- **les intérêts découlant du financement des véhicules** (exploitation en régie).

Le Ministère ne fournit pas de formulaire à cet effet.

Rapports financiers annuels

L'objectif de la production de ces documents est de suivre la situation financière réelle du service de transport adapté afin de permettre au Ministère d'apprécier l'évolution du programme et d'évaluer l'atteinte des objectifs visés. Fournir les états financiers vérifiés est obligatoire pour tous les services de transport adapté, sauf pour les municipalités se prévalant du volet souple. Ces dernières doivent toutefois produire à la fin de chaque année financière un état des résultats, qui peut ne pas être vérifié mais qui doit être accompagné d'une résolution de la municipalité approuvant cet état des résultats.

La vérification de ces états financiers, lorsqu'elle est requise, doit être effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces états financiers doivent être présentés de façon à distinguer les renseignements suivants :

- les revenus provenant des passagers réguliers;
- la contribution des municipalités;
- la contribution du MTQ pour le service régulier ;
- la contribution du MTQ pour le transport collectif en milieu rural ;
- les autres revenus incluant les autres services de transport (détails par activité);
- les salaires (**ventilés pour la partie administration et exploitation**);
- le coût du transport à contrat (autobus, minibus, taxi);
- **l'amortissement** des véhicules (exploitation en régie);
- **les intérêts découlant du financement des véhicules** (exploitation en régie).

De plus, certains éléments doivent être considérés dans l'élaboration des états financiers :

- tous les achats d'équipement informatique ou de bureau dont le coût dépasse 1 000 \$ doivent être capitalisés et amortis selon les règles comptables;
- toutes les dépenses doivent être présentées « au net » (c'est-à-dire en tenant compte de la récupération de taxes);

- toutes les dépenses engagées pour les autres services de transport doivent être déduites des dépenses du service régulier de transport adapté et être présentées distinctement, sinon le Ministère se réserve le droit d'imputer des coûts qui pourraient se rapprocher du coût marginal;
- dans le cas d'un service qui effectue différents types de transport et avec un titre de transport similaire ou qui effectue d'autres services de transport (scolaire, nolisé, en commun ou autre), la méthode d'imputation des revenus des usagers devra être fournie avec les états financiers.

Le Ministère ne fournit pas de formulaire à cet effet.

Les services de transport adapté doivent transmettre au Ministère leurs états financiers vérifiés au plus tard le 31 mars de l'année suivant la fin de leurs opérations financières.

Les municipalités optant pour le volet souple doivent également présenter leur état des résultats au plus tard le 31 mars de l'année suivant la fin de leurs opérations financières.

Tout document incomplet ou qui ne respecte pas les dispositions prévues précédemment sera retourné à l'organisme pour correction ou ajout.

Rapport sur l'admissibilité

Le rapport sur l'admissibilité vise principalement à brosser le portrait de la clientèle admise dans les services de transport adapté. Les données de ce rapport doivent être conservées par l'organisme pour une période de sept ans et disponibles pour consultation par le MTQ.

Conditions générales pour le versement des subventions

Dans le cas où les documents présentés ci-dessus ne seraient pas transmis au MTQ dans les délais prescrits, ce dernier retiendra le versement de la subvention et se réserve une période de 30 jours après la réception du ou des documents avant de procéder aux versements.

Calendrier pour le versement des subventions

Les subventions du ministère des Transports sont versées trimestriellement à raison de 25 % du montant approuvé. À l'exception des sommes supplémentaires accordées pour l'augmentation de l'achalandage, tous les autres montants supplémentaires accordés sont répartis en fonction des versements restants pour l'année courante.

Les dates retenues pour le versement des subventions sont :

- pour les services municipaux et intermunicipaux :

1 ^{er} versement :	31 janvier
2 ^e versement :	30 avril
3 ^e versement :	31 juillet
4 ^e versement :	31 octobre

- pour les sociétés de transport en commun :

1 ^{er} versement :	30 avril
2 ^e versement :	31 juillet
3 ^e versement :	31 octobre
4 ^e versement :	31 janvier

- pour les municipalités adhérant au programme souple :

1 ^{er} versement :	31 janvier ⁴
2 ^e versement :	31 juillet

⁴ Ou un mois après l'approbation du Ministère.

ANNEXE B

Plan de développement

Dans le cadre de la mise sur pied d'un nouveau service, l'organisme mandataire doit produire un plan de développement et le soumettre au MTQ. Ce plan doit contenir au moins les éléments suivants :

- Le nombre de personnes résidant dans la ou les municipalités locales et préalablement admises au transport adapté par le comité d'admission désigné de la région concernée.
- Le nombre de déplacements prévus pour ces personnes admises sur une base annuelle ainsi que le nombre de déplacements d'une clientèle recevant un traitement particulier (réseau de la santé ou autre).
- Le territoire à desservir.
- Les points de service hors de son territoire, s'il y a lieu. Ces points de service doivent correspondre globalement à ceux de l'ensemble de la population en général et ne doivent pas être plus éloignés que le centre urbain régional.
- La plage horaire dans laquelle le service sera offert.
- La tarification.
- Le délai de réservation.
- Le mode de transport utilisé pour effectuer ces déplacements (taxi, minibus, autobus).
- Une offre de service à l'intention des transporteurs légalement autorisés pour effectuer ce type de transport.
- Une évaluation des coûts engendrés (régie vs contrat).
- Une estimation des contributions respectives des partenaires, calculées selon les clauses des sections 5.1.1, 5.1.2 et 5.1.3 du présent document.
- Une résolution de la ou des municipalités attestant leur intention d'adhérer au transport adapté ainsi qu'un engagement à défrayer leur part respective des coûts engendrés par la desserte de leur territoire calculée selon les modalités de la section 5.1.2 du présent document.
- Une résolution de la municipalité mandataire acceptant d'être le porte-parole de toutes les municipalités participant au transport adapté, s'il y a lieu.
- Une projection de la croissance du nouvel organisme sur un horizon de trois ans, ainsi que des objectifs de performance et d'efficacité à atteindre sur ce même horizon.

N. B. Une copie du plan soumis par l'organisme mandataire et le rapport de l'analyste de la direction territoriale doivent être transmis à la Direction du transport terrestre des personnes pour permettre le transfert financier nécessaire.

ANNEXE 4

DÉTAIL DE RECHERCHE – COMPARAISON DES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ DE SIX MUNICIPALITÉS

COMPARAISON DES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ DE SIX MUNICIPALITÉS

Lors du chapitre précédent, nous avons étudié six réseaux de transport sur les municipalités d'Edmonton, Vancouver, Toronto, Calgary, Ottawa et Montréal. Pour chaque municipalité citée, il existe un service de transport adapté :

- Disabled Adult Transit Service (DATS), Edmonton;
- HandyDART, Vancouver;
- Wheel-Trans, Toronto;
- Acces Calgary, Calgary;
- Para Transpo, Ottawa;
- STM, service de transport adapté, Montréal.

DATS, Edmonton

Les conditions à l'utilisation du service offert par le DART sont les suivantes¹⁴ :

- être âgé de plus de 16 ans;
- posséder une incapacité à l'utilisation du transport en commun régulier, cette incapacité peut être due à une déficience physique et/ou cognitive.

Pour les personnes entre 13 et 15 ans, le service est offert juste aux heures creuses.

L'enregistrement est obligatoire et il comprend la procédure suivante :

1. réception de la demande de service (formulaire à remplir). Décision d'approuver, demander de nouvelles informations ou refuser la demande;
2. entretien personnel avec trois personnes du DATS. Recommandation réalisée pour l'administration du DATS qui évalue la demande de transport;
3. évaluation fonctionnelle par un professionnel de la santé. Recommandation réalisée pour l'administration qui évalue la demande de transport;
4. décision finale du Comité.

HandyDART, Vancouver

Les personnes avec des incapacités physiques ou cognitives temporaires ou permanentes qui ne peuvent pas utiliser le transport en commun régulier sans aide peuvent utiliser le service de HandyDART. Ces personnes doivent être des résidents de la région de Vancouver et être âgées

¹⁴ Edmonton Transit System et Disabled Adult Transit Service, A guide to DATS, accessible public transportation options for persons with disabilities in Edmonton, 2008, 31 pages.

de plus de 12 ans. Pour appliquer au service, le client doit présenter toute l'information qui inclut la date de naissance, l'adresse, le nom du docteur et le numéro de téléphone et tous les faits médicaux liés au handicap. Toute l'information est nécessaire pour assortir les besoins du voyage du passager, le service et demeure confidentielle.

HandyDART offre deux types de service : des déplacements réguliers et occasionnels.

Wheel-Trans, Toronto

Wheel-Trans fournit le service de transport adapté aux personnes ayant des incapacités physiques¹⁵.

Les utilisateurs doivent être préenregistrés. L'acceptabilité n'est pas basée sur des incapacités particulières, la santé générale ou le revenu. Le service est donné n'importe où dans la ville de Toronto pour un prix régulier de TTC.

Tous les demandeurs de transport adapté, indépendamment du statut de mobilité, sont requis d'être présents pour un entretien avec des membres de Wheel-Trans afin de déterminer l'acceptabilité pour le service. Les demandeurs n'ont pas besoin de remplir de formulaire de demande ni d'obtenir une lettre du docteur avant l'entrevue et ils sont invités à apporter seulement des pièces d'identité, avec l'adresse et photographie.

Access Calgary, Calgary

Le critère d'admissibilité au transport adapté de Calgary se base sur les déficiences de la personne. Une demande doit être effectuée, avec un entretien qui donne des recommandations pour offrir ce type de service.

Para Transpo, Ottawa

Para Transpo¹⁶ offre un service de transport adapté pour les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser les services réguliers à itinéraire fixe d'OC Transpo.

¹⁵ Calgary Transit et Access Calgary, Share-Ride transportation services, 2006, 19 pages.

¹⁶ OC Transpo et Para Transpo, Formulaire d'inscription au service offert par Para Transpo, 2008, 11 pages.

Le service est offert aux personnes atteintes d'une invalidité permanente ou de courte durée, qui sont incapables de se rendre à pied à l'arrêt d'autobus ou de se déplacer en transport en commun régulier. Il suffit de se procurer un formulaire d'inscription auprès de Para Transpo. Le formulaire doit être signé par un professionnel reconnu de la santé, tel qu'un médecin, un physiothérapeute, un ergothérapeute ou un chiropraticien. Le service est également offert aux personnes handicapées admissibles qui visitent la Ville d'Ottawa.

En règle générale, les personnes handicapées ne peuvent être considérées admissibles aux services de Para Transpo que si l'utilisation du transport en commun habituel d'OC Transpo régulier risque de porter gravement atteinte à leur santé ou de leur causer un préjudice corporel.

L'admissibilité est déterminée selon un système d'évaluation pondéré en fonction des renseignements fournis dans le formulaire d'inscription : le service de transport adapté est offert en priorité aux personnes présentant les besoins fonctionnels les plus importants.

À noter que le service Para Transpo ne s'adresse pas aux personnes qui éprouvent occasionnellement des difficultés à utiliser le service régulier.

Transport adapté, Montréal

Les critères d'éligibilité au transport adapté de la STM ont un lien direct avec des limitations fonctionnelles restreignant toute mobilité. Les critères sont donc les suivants :

- incapacité de marcher 400 mètres ;
- incapacité de monter une marche de 35cm ;
- incapacité de monter une marche sans support ;
- incapacité d'emprunter le réseau régulier du transport en commun ;
- incapacité de percevoir le temps ou de s'orienter dans l'environnement ;
- incapacité de communiquer oralement ou avec des signes.

ANNEXE 5

GRILLE D'OBSERVATION DES ZONES D'ARRÊT



DIAGNOSTIC DES ARRÊTS

GRILLE D'OBSERVATION

NUMÉRO D'ARRÊT :
Ligne :
Environnement (urbain, industriel) :
Heure :h.....min.

Visite effectuée le
Par :

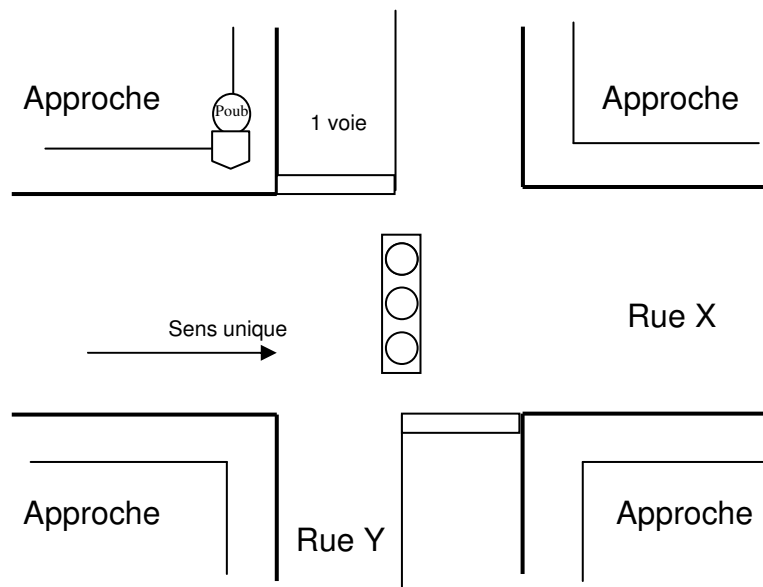


CROQUIS

Information à mettre au croquis :

- Numéroté les approches vers l'arrêt ou le poteau d'arrêt
- Nombre de voies de circulation
- Arrêt et/ou feux de circulation
- Obstacles
- Mobilier urbain
- etc.

Exemple :



 Arrêt de bus

CHEMINEMENT PIÉTON

1. Arrêt			
1.1 Localisation de l'arrêt par rapport à l'intersection	Amont ☐	Aval ☐	
2. Intersection			
2.1 Type de signalisation à l'intersection	Feux ☐	Arrêts ☐	Aucune ☐
2.2 Présence d'un feu piéton	Oui ☐	Non ☐	
2.3 Feu piéton accessible à environ 1,20 mètre de haut et 45 cm de profond	Oui ☐	Non ☐	
2.4 Signalisation sonore au feu piéton	Oui ☐	Non ☐	
Si oui, à quelle approche :			
2.5 Présence d'un virage à droite au feu rouge	Oui ☐	Non ☐	
Si oui, à quelle approche :			
2.6 Marquage au sol : ligne d'arrêt, voie réservée piéton sur rue ou autre (précisez :)	Oui ☐	Non ☐	
3. Éclairage			
3.1 Rue éclairée	Oui ☐	Non ☐	
4. Cheminement (périmètre de 50 mètres de chaque côté ou jusqu'à l'intersection, le plus court des deux options)			
4.1 Trottoir			
4.1.1 Présence d'un trottoir	Oui ☐	Non ☐	
4.1.2 Se distingue de la voie publique (contraste des couleurs)	Oui ☐	Non ☐	
<u>4.2 Type de cheminement</u>			
4.2.1 Surface plane	Oui ☐	Non ☐	
4.2.2 Type de revêtement (béton, pavé, pavage,...) :			
4.2.3 État du revêtement	Bon ☐	Mauvais ☐	

<u>4.3 Approche 1</u>		
4.3.1 Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.3.2 Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.3.3 Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui ☐	Non ☐
<u>4.4 Approche 2</u>		
4.4.1 Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.4.2 Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.4.3 Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui ☐	Non ☐
<u>4.5 Approche 3</u>		
4.5.1 Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.5.2 Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.5.3 Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui ☐	Non ☐
<u>4.6 Approche 4</u>		
4.6.1 Abaissement fait sur une longueur de 150 cm min	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.6.2 Hauteur du trottoir abaissé par rapport à la surface de pavage : 13 mm à 18 mm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
4.6.3 Pente transversale praticable, sécuritaire	Oui ☐	Non ☐

5. Obstacle		
5.1	Présence d'obstacles physiques au cheminement piéton	Oui ☐ Non ☐
<u>5.2 Éléments présents :</u>		
5.2.1	Banc (autre que dans l'abribus)	Oui ☐ Non ☐
5.2.2	Poteau d'arrêt d'autobus	Oui ☐ Non ☐
5.2.3	Bouche d'égout	Oui ☐ Non ☐
5.2.4	Arbre	Oui ☐ Non ☐
5.2.5	Grille autour de l'arbre	Oui ☐ Non ☐
5.2.6	Poubelle	Oui ☐ Non ☐
5.2.7	Cabine téléphonique	Oui ☐ Non ☐
5.2.8	Boîte postale	Oui ☐ Non ☐
5.2.9	Entrée charretière	Oui ☐ Non ☐
5.2.10 Autre mobilier urbain permanent ou temporaire :		
5.3	Présence d'obstacles en saillies (en dessous de 2 mètres au-dessus du trottoir)	Oui ☐ Non ☐
5.4	Guidage visuel	Oui ☐ Non ☐
5.5	Guidage tactile	Oui ☐ Non ☐
Si oui, spécifiez :		

Observations diverses :

.....
.....
.....

L'AMÉNAGEMENT DU POINT D'ARRÊT

6. Type d'arrêt			
Poteau ☐		Abribus ☐	
7. Reconnaissance de l'arrêt			
7.1 Élément tactile permettant la reconnaissance		Oui ☐	Non ☐
7.2 Élément visuel permettant la reconnaissance		Oui ☐	Non ☐
8. Trottoir		Oui ☐	Non ☐
8.1 Largeur du passage piéton			
moins de 1,5 m ☐		1,5 à 1,8 m ☐	plus de 1,8 m ☐
9. Obstacle			
9.1 Arrêt libre de toute forme d'obstacle		Oui ☐	Non ☐
<u>9.2 Éléments présent :</u>			
9.2.1 Banc (autre que dans l'abribus)		Oui ☐	Non ☐
9.2.2 Bouche d'égout		Oui ☐	Non ☐
9.2.3 Arbre		Oui ☐	Non ☐
9.2.4 Grille autour de l'arbre		Oui ☐	Non ☐
9.2.5 Poubelle		Oui ☐	Non ☐
9.2.6 Cabine téléphonique		Oui ☐	Non ☐
9.2.7 Boîte postale		Oui ☐	Non ☐
9.2.8 Entrée charretière		Oui ☐	Non ☐
9.2.9 Autres obstacles permanents ou temporaires :			

10. Abribus			
10.1	Dalle de plancher	Plane ☐	En pente ☐
10.2	Hauteur maximale de la dalle : 1,5 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
10.3	Largueur minimum de l'entrée ¹ : 150 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
10.4	Profondeur de l'abribus ² : 150 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
<u>10.5 Dimension de l'abribus :</u>			
	Seuil maximal de 1,5 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
10.6	Marquage des surfaces vitrées transparentes (bande rouge)	Conforme ☐	Non-conforme ☐
10.7	Présence de bancs dans l'abribus	Oui ☐	Non ☐
10.8	Nombre de places assises :places		
10.9	Hauteur des bancs : 45-55 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
10.10	Profondeur des bancs : 40-50 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐
10.11	<u>Autres éléments présents dans l'abribus :</u>		

Observations diverses :

.....

.....

.....

¹ Basé sur le diamètre nécessaire pour la manœuvre d'un fauteuil roulant.

² Basé sur le diamètre nécessaire pour la manœuvre d'un fauteuil roulant.

MONTÉE-DESCENTE DES AUTOBUS

11. Positionnement de l'autobus			
11.1 Autobus est positionné en parallèle avec la bordure de la chaussée et permet des manœuvres de montée et descente sécuritaires	À la porte avant ☐	À la porte arrière ☐	
12. Obstacle			
<u>12.1 Devant la rampe avant</u>			
Zone 1 : de 0 à 2 mètres à partir du poteau d'arrêt	Oui ☐	Non ☐	
<u>12.2 Devant la rampe arrière</u>			
Zone 2 : de 7 à 9 mètres à partir du poteau d'arrêt	Oui ☐	Non ☐	
13. Espace pour manœuvre de la rampe			
<u>13.1 Hauteur du trottoir (ou chaîne de trottoir)</u>			
13.1.1 Zone 1 : de 0 à 2 mètres à partir du poteau d'arrêt : 28 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐	
13.1.2 Zone 2 : de 7 à 9 mètres à partir du poteau d'arrêt : 28 cm	Conforme ☐	Non-conforme ☐	
<u>13.2 Déploiement de la rampe avant</u> (Zone 1 : de 0 à 2 mètres)	Possible ☐	Impossible ☐	
13.2.1 Sécuritaire	Oui ☐	Non ☐	
13.2.2 Dans une pente trop inclinée (+ de 3%)	Oui ☐	Non ☐	
13.2.3 Dans une zone sans trottoir	Oui ☐	Non ☐	
13.2.4 Autre, spécifiez :			
<u>13.3 Déploiement de la rampe arrière</u> (Zone 2 : de 7 à 9 mètres)	Possible ☐	Impossible ☐	
13.3.1 Sécuritaire	Oui ☐	Non ☐	

13.3.2 Dans une pente trop inclinée (+ de 3%)	Oui ☐	Non ☐
13.3.3 Dans une zone sans trottoir (ou chaîne de trottoir)	Oui ☐	Non ☐
13.3.4 Autre, spécifiez :		
14.Zone d'arrêt		
14.1 Présence d'un panneau d'interdiction de stationnement pour la zone d'accotement	Oui ☐	Non ☐
14.2 <u>Longueur</u> (distance entre le point de référence jusqu'au marquage annonçant le début de la zone réservée aux autobus)		
14.2.1 27 mètres pour bus régulier	Conforme ☐	Non-conforme ☐
14.2.3 Non-applicable car aucune zone réservée ☐		

Observations diverses :

.....

.....

.....

ANNEXE 6

CAHIER DES NORMES DE LA GRILLE D'OBSERVATIONS



CAHIER DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ

Juillet 2011

2.1 Cahier des normes d'accessibilité

Le cheminement piéton

Dans une vision d'accessibilité universelle, le cheminement piéton devient un maillon essentiel de la chaîne de déplacement. L'évaluation du cheminement piéton porte sur l'ensemble des éléments pouvant entraver la circulation des piétons lors de leur cheminement. Un cheminement accessible doit être cohérent, aisé et confortable pour tous, depuis la descente de l'autobus jusqu'au cheminement piéton et à la traversée de la voirie la plus proche dans des conditions optimales de confort et de sécurité.

Le périmètre d'évaluation pour l'identification des approches et des obstacles à la mobilité des piétons se réalise sur une distance de 50 mètres autour de l'arrêt¹, ou jusqu'à l'intersection suivante (le chemin le plus court).

Localisation de l'arrêt par rapport à l'intersection

Observation de l'arrêt par rapport à l'intersection. Les arrêts sont de deux types : en amont (avant) ou en aval (après) de l'intersection. La localisation de l'arrêt répond à un critère de sécurité du piéton quant à la traversée de la voirie et l'accès au point d'arrêt. En règle générale, l'implantation de l'arrêt en aval de l'intersection permet aux clients de traverser la voirie en sécurité après avoir contourné l'autobus par l'arrière. De plus, l'autobus à l'arrêt, ne gêne pas la visibilité de l'intersection.

Type de signalisation à l'intersection

Une intersection peut être gérée par des feux de circulation ou une signalisation d'arrêt. Toutefois, il peut arriver dans certains cas que l'arrêt soit localisé entre deux intersections et qu'aucune signalisation ne se trouve à proximité.

Présence d'un feu piéton

Le feu piéton est un élément important vis-à-vis du sentiment de sécurité des piétons lorsqu'ils traversent une intersection à fort débit de circulation.

S'il existe un feu piéton et un compteur numérique faisant le décompte de la traversée, il est nécessaire de connaître le temps, en secondes, alloué pour la traversée de l'intersection.



¹ Distance convenue suite à la visite terrain et aux discussions avec les membres du comité de suivi dans le cadre de l'étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.

Le feu piéton doit être fixé à environ 1,20 mètre de haut et 45 cm² de profondeur par rapport au cheminement. Ces normes caractérisent la hauteur moyenne d'une personne en fauteuil roulant et la profondeur par rapport à la mesure du bras.

En cas de signalisation sonore, il est à noter les approches gérées par la signalisation.

Présence d'un virage à droite au feu rouge



La permission de tourner à droite au feu rouge est source d'inconfort et d'insécurité pour les piétons qui souhaitent traverser la voirie. Il est important de connaître les arrêts situés à proximité d'intersections permettant cette manœuvre car ce type de signalisation augmente les risques de conflits entre les piétons et les automobiles.

Marquage au sol

Le marquage au sol constitue un indicateur visuel pour les personnes malvoyantes et un repère utilisable par les personnes à mobilité réduite visuels qui ont un résidu qui leur permet de percevoir le marquage. Il est donc important d'identifier les zones d'arrêt où se trouve du marquage le long du cheminement piéton. Le marquage au sol peut être la ligne d'arrêt, la voie réservée piétonne sur rue, le type de revêtement de la voie réservée piétonne, etc. Il doit être présent tout au long du cheminement vers l'arrêt.

L'éclairage de la rue

L'éclairage contribue à une meilleure sécurité en aidant à bien voir les éventuels obstacles et à circuler. L'éclairage renforce également le sentiment de sécurité pour l'ensemble de la clientèle. Il est recommandé de mentionner s'il existe des lampadaires ou autres éléments d'éclairage sur le cheminement piéton ou s'il existe des zones d'ombres.

Trottoir

L'observation de la présence du trottoir renforce la sécurité lors du cheminement piéton. L'évaluation du cheminement prend en compte si celui-ci se réalise sur le trottoir ou le long d'une chaîne de trottoir ou s'il est sur la voirie.

De même, pour les personnes à mobilité réduite de type sensoriel-visuel, le trottoir est un repère pour le cheminement. Si les contrastes des couleurs entre la voirie et le trottoir sont présents, les bordures de trottoir permettent une matérialisation du cheminement piéton. Il s'agit d'éviter notamment, la chute accidentelle d'un client.

² Exigences convenues suite à la visite terrain et aux discussions avec les membres du comité de suivi dans le cadre de l'étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.

Type de cheminement

Le revêtement du cheminement doit avoir les caractéristiques minimales suivantes :

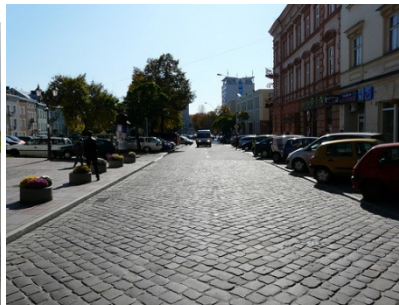
- surface plane (sans charnière, craque ou autre obstacle au sol dans le revêtement);
- propreté;
- non glissant sans obstacle.

Les types de revêtement peuvent être : béton, pavé, pavage ou autre matériau.

Béton



Pavé



La connaissance de la qualité des matériaux est importante car il faut éviter d'avoir un cheminement présentant des craques ou autres irrégularités au sol.

L'état du revêtement concerne non seulement la voirie mais également le bateau pavé et le dévers existant sur le cheminement piéton.

Caractéristiques par approche

Lors du démarrage de la grille d'observation, un croquis permet d'illustrer la situation de la zone d'arrêt par rapport aux cheminements, à la voirie, aux intersections, etc. Chaque approche est recensée afin d'évaluer les éléments suivantes :

- le bateau, afin d'être minimalement accessible aux personnes à mobilité réduite, doit respecter des dimensions telles que :
 - la transition entre la partie haute et la partie basse du trottoir doit être fait sur une longueur de 150 cm³ pour éviter les pentes trop fortes;
 - hauteur du trottoir abaissé par rapport au pavage comprise entre 13 mm et 18 mm⁴. Il est important d'avoir un marquage au sol entre les deux et un indice tactile au sol

³ Ville de Québec, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale. Guide pratique d'accessibilité universelle, 2003. 100 pages.

repérable par les utilisateurs de canne blanche, principalement pour les personnes malvoyantes et aveugles qui ont besoin de repérer le changement d'environnement entre le trottoir et la voie publique. Par ailleurs, cette hauteur ne doit pas excéder 18 mm afin de faciliter le cheminement des personnes en chaise roulante ou qui ont des difficultés pour marcher.

Pente

Les pentes constituent un facteur important de l'accessibilité, principalement pour les personnes à mobilité réduite. Le niveau des pentes est dépendant du relief de la ville, la configuration des rues et des voiries peut être très problématique vis-à-vis des pentes. L'identification de l'inclinaison de la pente est un critère pour la grille d'observation. L'inclinaison de la pente ne doit pas être supérieure à 3%⁵. Il est donc important d'identifier si la



pente est praticable, et notamment pour une personne à mobilité réduite de type moteur : une personne en fauteuil roulant manuel (sans aide), pourra-t-elle monter ou descendre la pente jusqu'à l'arrêt sans problème? Une personne qui a de la difficulté à marcher devra-t-elle faire plusieurs pauses lors de son cheminement ? L'impact de la pente est très variable selon le type de handicap et aussi du type d'aide à la mobilité utilisé. Dans certains cas, plusieurs types de pente pourront être jugés acceptables.

Présence d'obstacles

Au sol

Le cheminement piéton peut être compromis par la présence d'obstacles physiques installés sur le trottoir de façon à entraver la libre circulation des usagers vers l'arrêt. L'objectif est de limiter les obstacles qui entravent le cheminement piéton, ou du moins les regrouper, ou les mettre en évidence.

La grille d'observation identifie la présence des obstacles le long du cheminement. Une liste des obstacles suivants a été définie : banc, poteau d'arrêt d'autobus, bouche d'égout, arbre, grille autour de l'arbre, poubelle, cabine téléphonique, boîte postale et entrée charretière. D'autres éléments permanents ou temporaires peuvent également être identifiés. Ces informations permettent d'évaluer s'il est possible de s'asseoir en attendant l'autobus, d'assurer un sentiment

⁴ Ville de Québec, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale. Guide pratique d'accessibilité universelle, 2003. 100 pages.

de sécurité par la présence d'un téléphone pour les appels d'urgence, d'être conscient des risques de conflits avec les véhicules lorsqu'il y a une ou des entrées charretières, etc. Les obstacles à identifier concernent le cheminement piéton, ainsi les objets repérables placés le long d'un cheminement piéton de 1,5 mètres libre d'obstacle ne doivent pas être considérées.

En saillie

De la même manière, la grille d'observation identifie les obstacles à hauteur de visage le long du cheminement. Une hauteur maximale de 2 mètres au-dessus du trottoir a été considérée, la majorité des personnes mesurent moins de 2 mètres d'hauteur.

Guidage

Visuel

Pour les personnes malvoyantes, il est important d'avoir des repères visuels dans leur cheminement vers la zone d'arrêt. Un guidage visuel peut être un élément contrastant au sol. La photographie ci-contre est un exemple de guidage visuel avec des contrastes de couleur dans la chaussée.



Tactile



Pour les personnes malvoyantes et aveugles, le guidage tactile permet d'assurer la reconnaissance d'un trajet au sol. Le guidage peut être simplement un élément surélevé en bordure de chaussée, des pastilles installées au sol pouvant être ressenties par les pieds ou une canne lors de la marche.

L'aménagement du point d'arrêt

L'aménagement du point d'arrêt constitue l'étape successive lors du déplacement. Le point d'arrêt est le lieu où se regroupent les clients pour attendre l'autobus. Il est ainsi essentiel d'évaluer l'ensemble des éléments s'y retrouvant et pouvant affecter l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Type d'arrêt

Il existe différentes configurations d'arrêt d'autobus. Certains ne sont composés que d'un poteau d'arrêt, sans abri où se réfugier lors d'intempéries. D'autres arrêts ont un abri standard (de différents formats : simple, petit, double, trottoir, ...).

Reconnaissance de l'arrêt

L'arrêt doit être facilement reconnaissable : par la présence d'un poteau d'information, ou la présence d'un abribus. Le poteau d'arrêt doit être identifiable par des éléments tactiles et/ou visuels.

Trottoir

L'attente d'un autobus à un arrêt avec trottoir est un facteur de sécurité. S'il existe un abribus, le client peut attendre l'autobus abrité, par contre, si l'arrêt ne possède pas de trottoir, le client devra attendre soit sur la voie publique ou sur le terrain privé situé à proximité.

Dans le cas d'un point d'arrêt avec trottoir, il est nécessaire de mesurer que la largeur soit suffisante pour l'attente des personnes en fauteuil roulant tout en garantissant un espace libre d'obstacle pour les autres usagers ou piétons circulant sur cet environnement. La grille propose trois options concernant la largeur du trottoir : moins de 1,5 mètres, entre 1,5 et 1,8 mètres et plus de 1,8 mètres⁶.

Obstacle

La présence d'obstacles devant le point d'arrêt peut limiter ou compliquer l'embarquement des clients dans l'autobus. Il est important d'assurer des points d'arrêt libres de tout élément pouvant entraver la circulation des personnes.

Une liste des obstacles pouvant se retrouver face au point d'arrêt permet de cerner les éléments problématiques. Ces éléments sont : banc (autres que ceux dans l'abribus), bouche d'égout, arbre, grille autour de l'arbre, poubelle, cabine téléphonique, boîte postale, entrée charretière et autres obstacles permanents ou temporaires.

Abribus

Deux types d'aménagements peuvent exister : des arrêts avec un poteau d'arrêt, et des arrêts avec un abribus. Lors de l'évaluation de l'arrêt, cette section n'est remplie que lorsque l'arrêt possède un abribus.

Dalle de plancher

La dalle de plancher à l'intérieur de l'abribus doit avoir une surface plane afin d'assurer un équilibre et une stabilité aux utilisateurs. Il en deviendrait inconfortable pour les usagers en fauteuil roulant (ou marchette) d'avoir à combattre une pente dans l'abribus durant leur temps

⁶ Exigences convenues suite à la visite terrain et aux discussions avec les membres du comité de suivi dans le cadre de l'étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, conformément aux dimensions proposées à l'intérieur de certains guides d'accessibilité.

d'attente à l'arrêt. Il est donc nécessaire d'évaluer si la dalle à l'intérieur de l'abribus est plane ou en pente.

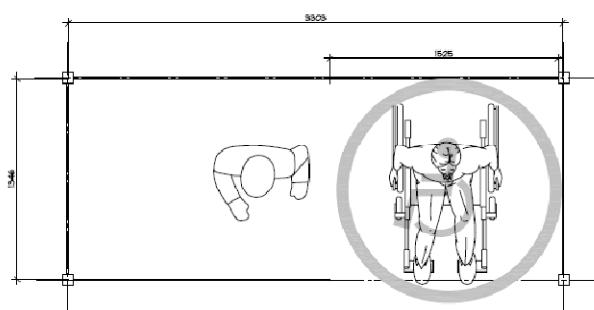
Marquage des surfaces vitrées transparentes

Dans le but d'assurer une visibilité des surfaces vitrées de l'abribus par les personnes malvoyantes, il est souvent apposé sur celles-ci une bande rouge visible à hauteur des yeux (hauteur basée par rapport à la grandeur habituelle d'une personne). Cette norme devient ainsi une conformité à adopter pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux abribus. La présence de ce marquage figure sur la grille d'observation.



Dimensions de l'entrée et de la profondeur de l'abribus

Les abribus présents sur les territoires ont souvent des aménagements divers. Les normes quant aux abribus accessibles aux personnes à mobilité réduite sont nombreuses. Il n'existe pas une norme québécoise, voire canadienne, de ce type d'abribus accessible. Toutefois, certaines



dimensions doivent être respectées afin de faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant. Ainsi, la largeur minimum de l'entrée de l'abribus doit être de minimum 150 cm. Pour assurer la possibilité de manœuvrer à l'intérieur de l'abri, la profondeur doit également être au minimum de 150 cm⁷.

Seuil d'entrée

Un seuil est la hauteur à franchir entre le trottoir et le haut de la dalle de l'abribus. Il n'est pas rare d'observer des abribus composés d'une dalle de plancher surélevée par rapport au trottoir. Le seuil d'entrée doit mesurer au maximum 1,5 cm⁸ afin de ne pas constituer un obstacle au cheminement ou se coller aux dimensions des trottoirs. Cette dimension assure ainsi aux personnes à mobilité réduite de type moteur, la possibilité de franchir l'entrée et réduit les risques de chute.



⁷ Mesures légèrement augmentées afin d'assurer l'accès aux différents types de fauteuils roulants : Côté Chabot Morel architectes. Extrait d'étude – Choix d'un modèle d'abribus de base. 2 pages.

⁸ Exigences convenues suite à la visite terrain et aux discussions avec les membres du comité de suivi dans le cadre de l'étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.

Présence de bancs dans l'abribus

La présence de bancs dans l'abribus est nécessaire pour l'attente des personnes qui ne peuvent être longtemps debout. Il est donc important de relever cette information, de même que le nombre de places disponibles dans l'abri.



Dimension des bancs de l'abribus

Selon les standards observés au niveau de la fabrication des bancs retrouvés à l'intérieur des abribus, ceux-ci peuvent avoir une hauteur et une profondeur variant entre 45 et 55 cm⁹ par exemple.

Éléments présents dans l'abribus

Mis-à-part les bancs dans l'abribus, il est possible d'y retrouver d'autres éléments accessoires. Cette section vise donc à nommer les éléments présents pouvant avoir un impact sur la circulation des personnes à l'intérieur de l'abribus.

La montée et la descente de l'autobus

À la suite du cheminement piéton et de l'aménagement de la zone d'arrêt, l'identification des moyens de monter à bord de l'autobus et de descendre de l'autobus est essentielle pour assurer la continuité de la chaîne de déplacement. La montée et la descente de l'autobus doivent être accessibles pour les personnes à mobilité réduite. Cette section vise notamment à assurer le déploiement des rampes avant et arrière sur le trottoir.

Positionnement de l'autobus

Le positionnement de l'autobus permet d'identifier si l'autobus est positionné en parallèle avec la bordure de la chaussée et permet des manœuvres de montée et descente sécuritaires.

Obstacle

La zone d'accostage de l'autobus peut varier. Aussi, nous avons considéré deux zones afin d'identifier si le cheminement de montée ou descente de l'autobus peut se réaliser sans obstacle.

Devant la rampe avant

La zone pour le déploiement de la rampe avant est mesurée à partir du poteau d'arrêt, sur une longueur de 2 mètres¹⁰. Il est essentiel que cet espace soit libre de tout obstacle permanent.

⁹ Normes provenant du Réseau de transport de la Capitale.

¹⁰ Basée sur la position de la porte avant d'un autobus régulier (12 mètres).

Devant la rampe arrière

La zone pour le déploiement de la rampe arrière se situe à une distance de 7 à 9 mètres¹¹ à partir du poteau d'arrêt. Cet espace doit être libre d'obstacle pour le déploiement de la rampe.

Espace pour manœuvre de la rampe

Hauteur du trottoir ou de la chaîne de trottoir

Afin d'assurer un déploiement des rampes avant et arrière, il est nécessaire d'évaluer la hauteur des infrastructures présentes en bordure de la voie publique (trottoir ou chaîne de trottoir). La hauteur maximale acceptée pour un déploiement complet d'une rampe est de 28 cm¹². La hauteur du trottoir est mesurée au niveau de la porte avant (dans les 2 premiers mètres de la longueur totale de l'autobus) et à la porte arrière (entre le 7^e et 9^e mètre de la longueur de l'autobus).

Déploiement de la rampe avant et arrière

En fonction des données de hauteur obtenues au point précédent, il est ici identifié si le déploiement est possible. Par ailleurs, d'autres critères complètent le descriptif du déploiement de la rampe. Les critères suivants permettent également de mesurer les effets produits quant au déploiement : aspect sécuritaire, environnement (en pente), et zone sans trottoir ou chaîne de trottoir.



Zone d'arrêt

En fonction du milieu de vie dans lequel se situe l'arrêt, il est possible d'observer des rues où il y a absence de signalisation interdisant le stationnement à l'intérieur de la zone d'arrêt des autobus. La grille d'observation mentionne la présence ou l'absence d'une telle signalisation.

L'accostage des autobus est réalisable dans la mesure où l'espace en bordure de rue est libre d'obstacles, soit sans véhicule stationné sur rue de façon temporaire ou permanente. Dans le but d'assurer une longueur conforme au besoin des véhicules, une longueur de 27 mètres sans obstacle le long de la rue pour les autobus réguliers doit être identifiée comme conforme. Advenant l'absence de signalisation, cet élément devient non-applicable car la zone réservée est inexistante.

¹¹ Basée sur la position de la porte arrière d'un autobus régulier (12 mètres).

¹² Édico inc., Description Rampe Flip.

2.2 L'aménagement physique d'une zone d'arrêt idéale

Ce volet présente un schéma de l'aménagement physique d'une zone d'arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite « idéal ». Les recommandations devront être testées par les personnes à mobilité réduite et les spécialistes de la réadaptation.

Une zone d'arrêt accessible propose un aménagement optimum permettant à toutes les personnes à mobilité réduite un accès normal et sécurisé au poteau ou à l'abribus et aux autobus.

L'ensemble des préconisations a pour objectif d'améliorer le confort des clients, lors du cheminement vers le point d'arrêt, de l'attente sur à l'arrêt et au moment du passage entre le trottoir et le bus.

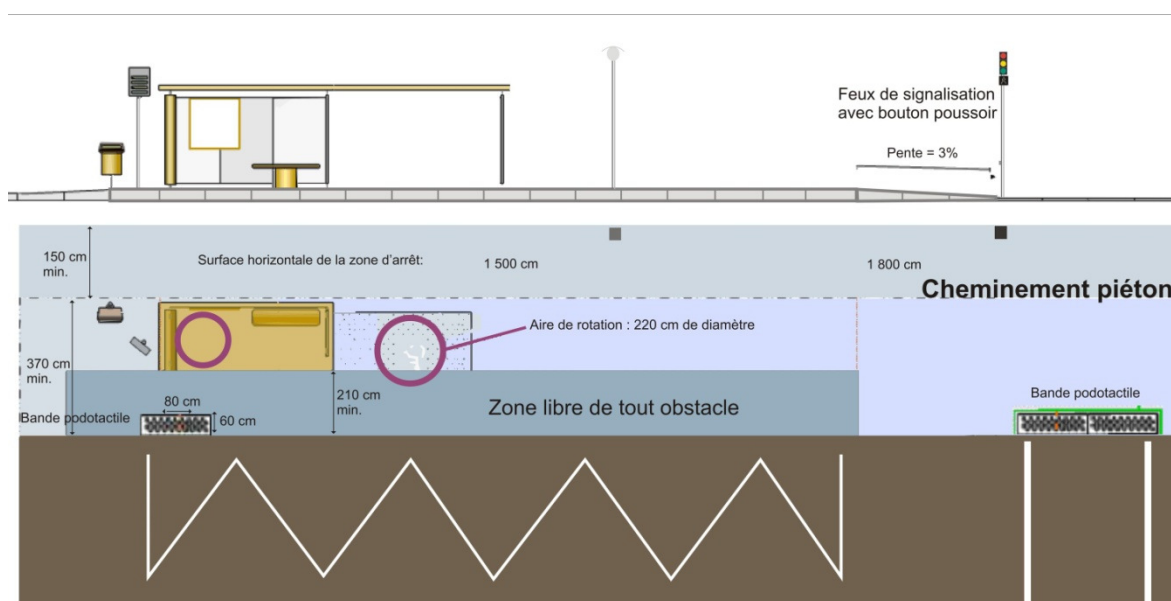


Figure 1 : Aménagement physique d'une zone d'arrêt « idéale »

La zone d'arrêt « idéale » a été définie d'après les références décrites sur la grille d'observation et des commentaires du Comité de suivi de ce projet. La zone d'arrêt « idéale » ne prend pas en compte les éléments liés à l'information voyageurs ou aux communications (plan du réseau, horaires, etc.).

ANNEXE 7

PARCOURS DES DEUX CIRCUITS SUR LESQUELS DES ARRÊTS ONT ÉTÉ RECENSÉS

(RELEVÉS DE TERRAIN SUR L'ACCESSIBILITÉ, PRINTEMPS 2011)



7

ANDRÉ / HALLÉE
CHUS — FLEURIMONT

LIGNE
MISE À JOUR
22 AOÛT
2011



50

**CARREFOUR DE L'ESTRIE
VAL-DES-ARBRES / LALIBERTÉ**
MINIBUS

LIGNE
MISE À JOUR
22 AOÛT
2011

DERNIÈRE MISE À JOUR DISPONIBLE SUR LE SITE INTERNET:
service.clientele@sts.qc.ca 819-564-2687 sts.qc.ca



ANNEXE 8

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS SUITE À L'INVENTAIRE DE L'ACCESSIBILITÉ AUX ZONES D'ARRÊT AINSI QU'AUX ARRÊTS DU RÉSEAU DE SHERBROOKE

CHEMINEMENT PIÉTON

Arrêt

- 98% (159) des arrêts sont positionnés soit en amont ou en aval. Les autres se retrouvent soit en terminus ou entre deux intersections.
- de ces 162 arrêts, 41% (65) sont aménagés en amont de l'intersection, les autres en aval.
- 65% (105) des arrêts n'ont pas de marquage au sol

Intersection :

- 24% (39) des intersections sont gérées par des feux de circulation
 - 41% (16) ont un virage à droite au feu rouge
 - 87% (34) ont des feux piétons, dont deux (2) ont une signalisation sonore
 - de ces 34 intersections qui ont un feu piéton :
 - 41% (14) ne sont pas accessibles à 1,20 m de hauteur et 45 cm de profond
- 19% (30) des intersections sont gérées par une signalisation d'arrêt
- 57% (93) des zones d'arrêt n'ont aucune signalisation routières, soit parce qu'aménagées en terminus ou entre deux intersections
- 3% (5) des intersections n'ont pas de marquage au sol

Éclairage

- 21% (34) des zones d'arrêt ne sont pas éclairées

Cheminement :

- 51% (83) des zones d'arrêt n'ont aucun trottoir
- 99% (78) des trottoirs présents dans les zones d'arrêt ne se distinguent pas de la voie publique
- 35% (57) des zones d'arrêt n'ont pas une surface plane
- 49% des zones d'arrêt ont une surface fait de béton
- 40% (64) des zones d'arrêt ont une chaussée en mauvais état
- 38% (62) des zones d'arrêt sont non-conformes aux 4 approches quant à l'abaissement des trottoirs.
- 38% (61) des zones d'arrêt sont non-conformes aux 4 approches quant à la hauteur des trottoirs.
- ces 38% sont tous considérés non-sécuritaires au niveau de la pente transversale des trottoirs.

Obstacles

- 52% (82) des zones d'arrêt ont un obstacle au cheminement piéton (Il est possible de retrouver plus d'un obstacle par zone d'arrêt)
 - 6 ont comme obstacles un banc
 - 31 ont comme obstacles un poteau d'arrêt
 - 23 ont comme obstacle une bouche d'égout
 - 6 ont comme obstacles un arbre
 - 1 a comme obstacle la grille autour de l'arbre
 - 5 ont comme obstacle une poubelle
 - 2 ont comme obstacles une cabine téléphonique
 - 5 ont comme obstacle une boîte postale
 - 71 ont comme obstacle une entrée charretière
 - 17 ont comme obstacles un autre mobilier urbain permanent ou temporaire
- 6% (9) des zones d'arrêt ont un obstacle en saillie, majoritairement un arbre ou une branche
- 96% (155) des zones d'arrêt présentent du guidage visuel au cheminement piéton, représenté généralement par la bordure de gazon d'un terrain
- une zone d'arrêt présente du guidage tactile au cheminement piéton, mais le type n'a pas été précisé

ARRÊTS

Type d'arrêt

- 82% (134) des arrêts n'ont qu'un poteau à la zone d'arrêt. Aucun de ceux-ci n'a d'élément tactile permettant la reconnaissance de l'arrêt
- des 18% (29) des arrêts avec abribus, 100% ont un guidage visuel
- 44% (71) des arrêts ont un trottoir
 - 7 ont une largeur de moins de 1,5 mètre
 - 60 ont une largeur variant entre 1,5 et 1,8 mètre
 - 4 ont une largeur de plus de 1,8 mètre
- 51% (83) des arrêts présentent un obstacle au cheminement piéton
 - 5 ont comme obstacles un banc
 - 18 ont comme obstacle une bouche d'égout
 - 5 ont comme obstacle un arbre
 - 5 ont comme obstacle une poubelle
 - 1 a comme obstacle une cabine téléphonique
 - 4 ont comme obstacle une boîte postale
 - 65 ont comme obstacle une entrée charretière
 - Les autres obstacles retrouvés aux arrêts sont essentiellement des lampadaires, boîtes de fils téléphoniques, fossés, borne-fontaine, circulation automobile, etc.

ABRIBUS

- 18% (28) des arrêts ont un abribus
- seulement deux (2) arrêts avec abribus ont une dalle de plancher en pente
- des 28 arrêts avec abribus :
 - 71% (20) ont une dalle de plancher non-conforme, soit de plus de 1,5 cm de hauteur
 - 89% (25) des abribus ont une largeur d'entrée non-conforme, soit moins de 150 cm
 - 86% (24) des abribus ont une profondeur non-conforme, soit moins de 150 cm
 - 68% (19) des abribus ont un seuil d'entrée non-conforme, soit de plus de 1,5 cm de hauteur
 - 75% (21) des abribus n'ont aucun marquage sur les surfaces vitrées transparentes (bande rouge visible à hauteur des yeux)
- seulement deux (2) abribus n'ont aucun banc à l'intérieur
Parmi les 26 abribus qui ont des bancs à l'intérieur :
 - 77% (20) ont 2 places, 12% (3) en ont 4, 4% (1) en a 4, 4% (1) en a 7 et 4% (1) n'a aucun nombre déterminé
 - 12% (3) des bancs présents ont une hauteur non-conforme, soit moins de 45 cm ou plus de 55 cm
 - 50% (13) des bancs présents ont une profondeur non-conforme, soit moins de 40 cm ou plus de 50 cm
- on retrouve une carte du réseau et de l'information sur le ligne dans tous les abribus

AUTOBUS

Positionnement

- 2% des arrêts ne sont pas aménagés de façon à ce que l'autobus se positionne en parallèle avec la bordure de la chaussée, permettant des manœuvres de montée et descente sécuritaires au niveau de la porte arrière.
Tous les autres peuvent se positionner en parallèle sur toute sa longueur

Obstacles

- 10% (17) des arrêts présentent un obstacle face à la porte avant lors du positionnement de l'autobus à l'arrêt
- 13% (21) des arrêts présentent un obstacle face à la porte arrière lors du positionnement de l'autobus à l'arrêt
- 7% (12) des arrêts présentent un obstacle à la hauteur des portes avant et arrière lors du positionnement de l'autobus à l'arrêt

Espace de manœuvre

- 57% (92) des arrêts sont non-conformes quant à la hauteur du trottoir à l'arrêt, pour la manœuvre de la rampe avant
- 59% (96) des arrêts sont non-conformes quant à la hauteur du trottoir à l'arrêt, pour la manœuvre de la rampe arrière
- 52% (85) des arrêts sont aménagés d'une façon où il est impossible de déployer la rampe avant
- 58% (94) des arrêts sont aménagés d'une façon où le déploiement de la rampe avant n'est pas sécuritaire
- 12% (20) des arrêts sont aménagés d'une façon où le déploiement de la rampe avant se fait dans une pente trop inclinée (+ de 3%)
- 27% (44) des arrêts se retrouvent dans un environnement où le déploiement de la rampe avant se fait dans une zone sans trottoir
- 56% (90) des arrêts sont aménagés d'une façon où il est impossible de déployer la rampe arrière
- 67% (109) des arrêts sont aménagés d'une façon où le déploiement de la rampe arrière n'est pas sécuritaire
- 19% (31) des arrêts sont aménagés d'une façon où le déploiement de la rampe arrière se fait dans une pente trop inclinée (+ de 3%)
- 30% (49) des arrêts se retrouvent dans un environnement où le déploiement de la rampe avant se fait dans une zone sans trottoir
- 27% des arrêts se retrouvent dans un environnement où le déploiement des rampes avant et arrière se fait dans une zone sans trottoir

ZONE D'ARRÊT

- 68% (110) des arrêts n'ont aucun panneau d'interdiction de stationnement présent pour la zone d'accotement
- 70% des arrêts ne sont pas conformes quant à la longueur de la zone d'accotement (moins de 27 mètres)

ANNEXE 9

RÉSULTATS D'ANALYSE PAR NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ ET PAR TYPE DE LIMITATIONS FONCTIONNELLES

Nombre d'arrêts correspondant au niveau 2 d'accessibilité de type moteur

Nombre de critères	7	50	Total général
0	4	7	11
1	1	16	17
2	6	10	16
3	3	4	7
4	7	4	11
5	4	3	8
6	4		4
7	2	3	5
8	4		4
9	8	1	9
10	13	1	14
11	6	3	9
12	1	1	2
13	3		3
14	3		3
15	6		6
16	10	1	11
17	2		2
18	7	1	8
19	10	2	12
Total général	104	57	161

Nombre d'arrêts correspondant au niveau 3 d'accessibilité de type moteur

Nombre de critères	7	50	Total général
0	8		8
1	60	49	109
2	11	2	14
3	3	4	7
4	5	1	6
5	7		7
6	4		4
7	2		2
8	2		2
9	1	1	2
10	1		1
Total général	104	57	162

Nombre d'arrêts correspondant au niveau 4 d'accessibilité de type moteur

Nombre de critères	7	50	Total général
0		1	1
1	2	31	33
2	19	11	30
3	38	6	44
4	31	7	39
5	13		13
6	1	1	2
Total général	104	57	162

Nombre d'arrêts correspondant au niveau 2 d'accessibilité de type visuel

Nombre de critères	7	50	Total général
0	7	11	18
1	8	26	34
2	9	6	15
3	3	1	4
4	3		4
5	11	1	12
6	7	3	10
7	6	2	8
8	8	1	9
9	2	1	3
10	3		3
11	6	1	7
12	11		11
13	5	1	6
14	8	2	10
15	5		5
16	2	1	3
Total général	104	57	161

Nombre d'arrêts correspondant au niveau 3 d'accessibilité de type visuel

Nombre de critères	7	50	Total général
0	1		1
1	11	31	43
2	66	22	88
3	2	2	4
4	4	1	5
5	8	1	9
6	8		8
7	4		4
Total général	104	57	161

Nombre d'arrêts correspondant au niveau 4 d'accessibilité de type visuel

Nombre de critères	7	50	Total général
1	3		3
2	7		7
3	7		7
4	9	6	15
5	7	1	8
6	8	40	48
7	1		1
8	3		3
9	3		4
10	6	1	7
11	8	3	11
12	16	4	20
13	11		11
14	12	2	14
15	1		1
17	2		2
Total général	104	57	161

Obstacle	Carte du réseau et horaire des lignes
Constat	Documents papiers non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires).
Objectif	L'information aux voyageurs est une étape clé lors d'un déplacement. Le besoin d'information est omniprésent tout au long de la chaîne de déplacement, dès l'amont du déplacement avec la recherche d'information, de billets, etc. Les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont une population très sensible à l'information. Elles ont plus de difficulté à gérer les imprévus si la situation ne répond pas à ce qu'elles attendaient.
Intervention	Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsqu'approprié.
	Établir des règles d'utilisation relatives à l'utilisation de services et d'équipements accessibles. Informar le personnel et les clients directement concernés des règles d'utilisation.
Exemple	 Source: Guide de la clientèle du RTC, MTQ, Fiches solutions pour l'élaboration du Plan de développement
Ressource	<i>S'informer pour se déplacer</i> , Réseau de transport de la Capitale (RTC) et regroupement des organismes de promotion région 03 (ROP-03), octobre 2009.
	<i>Améliorer l'accès aux transports pour tous: Guide des bonnes pratiques</i> , Conférence Européenne des Ministères des Transports, Paris 2006. Site internet permettant d'évaluer le contraste entre deux couleurs: www.juicystudio.com

Obstacle	Site Internet
Objectif et intervention	Mettre à jour, maintenir et améliorer l'accessibilité du site internet

Obstacle	Retour d'expérience
-----------------	----------------------------

Constat	Personnel de première ligne non sensibilisé.
Objectif	Une démarche qualité doit pouvoir tirer les leçons de l'exploitation quotidienne pour progresser et améliorer les services tout en faisant participer les clients concernés. Le traitement des retours d'expérience est une étape clé pour l'amélioration de l'offre de services et de l'image de la STS.
Intervention	Faire des campagnes régulières de sensibilisation auprès du public en général afin de faire connaître les gestes qui peuvent faciliter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles S'assurer d'avoir une présentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans les campagnes de publicité ou de promotion.

Obstacle	Personnel de première ligne non sensibilisé pour se renseigner et pour préparer le voyage
Constat	Personnel de première ligne non sensibilisé.
Objectif	La sensibilisation et la formation du personnel contribuent à être en mesure d'interagir de façon appropriée avec les personnes ayant une déficience, et ce, dans une perspective d'accessibilité universelle. La sensibilisation et la formation doivent permettre au personnel d'acquérir une compréhension de base de notions telles que l'accessibilité universelle, le processus de production du handicap et l'inclusion, de mieux situer leur rôle, d'acquérir des connaissances générales et spécifiques au sujet des différentes déficiences et des besoins particuliers qui y sont rattachés.
Intervention	Sensibiliser le personnel afin qu'il connaisse les services offerts en matière d'accessibilité universelle. Sensibiliser le personnel en matière de communication avec les personnes ayant une déficience. Être en mesure de donner de l'information à une personne utilisant un téléscripteur ; former le personnel à communiquer avec une personne utilisant un téléscripteur. S'assurer que l'information donnée est à jour, notamment en ce qui concerne l'annulation de services et la modification des lignes. Offrir un numéro de téléphone spécifique où la clientèle peut obtenir de l'information ponctuelle sur l'état du réseau.
Exemple	 Source: http://www.altergo.net/
Ressource	Handidactis, http://www.altergo.net/activites/handidactis.html Kéroul, www.keroul.qc.ca OPHQ, www.ophq.gouv.qc.ca Société logique, www.societelogique.org Norme CSA B480-F02(C2008) - Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées, CSA, 2008, www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=3081

Obstacle	Personnel de première ligne non sensibilisé pour se renseigner et pour préparer le voyage
	Accessibilité des transports au Canada, Manuel de planification, Chapitre 5 : Systèmes de communication, Transport Canada, Sécurité et sûreté et Centre de développement des transports, gouvernement du Canada, mai 1998, 407 p.

Obstacle	Mise en évidence des sièges et strapontins
Constat	Signalisation des espaces pouvant se libérer de façon à les rendre repérables à actualiser.
Objectif	Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur doivent pouvoir prendre place sans bloquer la circulation aux autres clients. Les espaces pouvant se libérer doivent être signalisés et réservés en priorité pour eux.
Intervention	Mettre en évidence les sièges et l'espace réservés de façon à les rendre repérables et à inciter les clients à céder la place lorsqu'ils l'occupent.
Exemple	 Source : http://www.sto.ca/accessibilite/brochure_p1_p10_f.pdf
Ressource	ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles, United States Access Board, 1998, http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM Autobus urbains pour le transport accessible, Canadian Standard Association, 2002, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818 Autobus routiers pour le transport accessible, Canadian Standard Association, 2003, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819 Poussette et astuces en autobus!, Centre 1, 2, 3 Go!, 2008 [http://www.stm.info/info/poussette.htm] (Consulté le 17 novembre 2010).

Obstacle	Personnel non sensibilisé - S'asseoir et se lever
Constat	Le personnel n'est pas sensibilisé.
Objectif	Le chauffeur est la source importante d'information et d'assistance pour les clients Il contribue à renforcer le sentiment de sécurité. Certains clients ont besoin de se faire indiquer l'endroit où ils doivent descendre, d'autres ont besoin d'assistance pour monter/descendre du véhicule ou pour s'acquitter de leur droit de passage.
Intervention	Le chauffeur et le personnel de bord devraient être aptes à communiquer et à interagir avec les personnes ayant une déficience.
Exemple	Plusieurs formats sont offerts pour les formations du personnel (3h à une journée de formation). La formation propose des outils de travail, des éléments de réflexion, des exercices pratiques et présente les meilleures façons d'agir pour desservir adéquatement les clients.
Ressource	Handidactis, http://www.altergo.net/activites/handidactis.html Kéroul, www.keroul.qc.ca OPHQ, www.ophq.gouv.qc.ca

Obstacle	Personnel non sensibilisé - S'asseoir et se lever
	Société logique, www.societelogique.org
	Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées, Canadian Standards Association, 202, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2013594&Parent=3081

Obstacle	Personnel non sensibilisé - S'informer sur le trajet en cours / Monter à bord / Payer le voyage
Objectif	Ils devront maîtriser de nouvelles procédures de travail ainsi que de nouvelles règles de sécurité. Mais ce qui est doublement important c'est qu'ils auront à transiger avec une nouvelle clientèle qu'ils devront apprendre à bien connaître pour être en mesure de bien répondre à ses besoins et attentes. Les chauffeurs de taxis devront également recevoir une formation d'assistance.
Intervention	Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs. Le chauffeur devrait donner de l'information et des instructions aux clients concernant les alternatives pour arriver à destination, lorsqu'il y a un détour ou une panne. Il devrait s'assurer que les clients ont bien compris les consignes. Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les propriétaires de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser les véhicules du transporteur en compagnie de leur animal.
Exemple	La formation pourra présenter les éléments suivants: - identifier le type de handicap et l'aide appropriée (programme de sensibilisation); - être conscient des obstacles à l'accessibilité présentée par ces handicaps; - savoir comment aider le client à surmonter ces difficultés avec sensibilité; - s'assurer que les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont prises en charge rapidement et efficacement.
Ressource	Handidactis, http://www.altergo.net/activites/handidactis.html Kéroul, www.keroul.qc.ca OPHQ, www.ophq.gouv.qc.ca Société logique, www.societelogique.org Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées, Canadian Standards Association, 202, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2013594&Parent=3081

Obstacle	Rampe avant - Monter à bord et Descendre du véhicule
Objectif	La rampe d'accès permet de franchir la dénivellation entre le véhicule et le sol. Elle est déployée par le chauffeur, lorsqu'un client en a besoin.
Intervention	Mettre en service et utiliser les rampes d'accès et les aménagements permettant la montée à bord des clients se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur. Offrir la possibilité d'une montée à bord prioritaire, sans nuire aux autres clients (monter à bord seulement)
Exemples	 Source : Société de transport de Montréal (STM)
Ressource	<i>ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles, United States Access Board, 1998, http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM</i> <i>Autobus urbains pour le transport accessible, Canadian Standard Association, 2002, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818</i> <i>Autobus routiers pour le transport accessible, Canadian Standard Association, 2003, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819</i>

Obstacle	Plan d'urgence
Constat	Le plan d'intervention d'urgence ne tient pas compte des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles.
Objectif	Se préparer à intervenir en cas d'urgence est une responsabilité de la STS. Améliorer l'accessibilité du transport collectif implique que des personnes ayant des limitations fonctionnelles pourraient être présentes dans le réseau, si une urgence survient. Le plan d'intervention doit être revu, afin de tenir compte des besoins de ces clients. Quelques exemples de besoins : • les personnes ayant une limitation auditive pourront ne pas entendre les consignes d'évacuation. On doit s'assurer qu'elles ont bien compris; • les personnes ayant une limitation visuelle ne sauront pas par où se diriger pour évacuer. Elles peuvent être désorientées et ont besoin d'être guidées; • les personnes ayant une déficience intellectuelle pourront ne pas comprendre les consignes et être paniquées. On doit les rassurer et les accompagner; • les personnes ayant une limitation motrice pourront ne pas être en mesure de se déplacer. On doit les soutenir et dans certains cas, les transporter.
Intervention	Actualiser le plan d'intervention en cas d'urgence en tenant compte des besoins des personnes handicapées. Informier le public de ce plan d'intervention sur le site Internet.
Ressource	<i>Accessibilité des transports au Canada, Manuel de planification, Chapitre 5: Systèmes de communication, Transport Canada, Sécurité et Sûreté et Centre de développement des transports, Gouvernement du Canada, mai 1998, 407 pages.</i>

Obstacle	Information voyageurs - Se rendre au point de correspondance ou à destination
Constat	Certains panneaux d'affichage des informations aux voyageurs sont difficiles à lire du au vandalisme.
Objectif	Rendre l'information voyageur disponible et visible à l'ensemble des clients
Intervention	Assurer des panneaux d'affichage lisibles

Obstacle	Abribus et arrêt d'autobus
Constat	L'arrêt d'autobus doit permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire. Les clients doivent pouvoir: - Repérer l'arrêt; - Se rendre de façon sécuritaire à l'arrêt; - Avoir un espace suffisant pour attendre l'autobus; - S'asseoir (banc conforme aux dimensions); - Se mettre à l'abris (abribus conforme aux dimensions); L'arrêt et l'abribus doivent être installés à proximité immédiate de l'endroit où s'arrête l'autobus, de façon à ne pas générer de conflit entre le client qui monte ou qui descend, les piétons circulant sur le trottoir ou les cyclistes circulant sur une piste cyclable.
Objectif	Pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle, l'abribus est particulièrement important: on s'y sent en sécurité, protégé des interactions entre les piétons et les cyclistes. On y est aussi à l'abri des intempéries (pluie, vent, neige). Les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent pouvoir entrer et attendre l'autobus. L'arrêt d'autobus est une de ses composantes et doit être repérable par tous.
Interventions	Signaliser l'arrêt d'autobus de façon à ce qu'il soit repérable. Indiquer lisiblement les lignes et les horaires (contraste de couleurs, gros caractères). L'horaire doit être lisible en position assise et debout et doit être placé dans un parcours sans obstacle.
	Éclairer l'arrêt d'autobus, le rendant plus repérable, assurant une meilleure visibilité des clients et augmentant le sentiment de sécurité.
	Installer un abribus, notamment aux arrêts de correspondance, aux arrêts desservant une destination d'intérêt et aux arrêts exposés aux grands vents.
	L'abribus doit: • Être distinctif et constituer un repère fort à l'échelle de la rue; • Être de plain-pied et avoir une entrée assez large, de préférence côté rue; • Être suffisamment grand pour comporter un ban avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur; • Être aisément détectable avec la canne blanche; • Le pourtour de l'entrée doit être de couleur contrastante, permettant de la repérer aisément; • Être muni de parois vitrées, permettant de voir et d'être vu. Les parois vitrées doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être perçues par les clients; • Offrir une vision dégagée d'obstacles, permettant aux clients de voir arriver l'autobus de loin et de se préparer.
Exemple	Nouvel abribus: la STM (Société de transport de Montréal) a organisé un concours de design pour la nouvelle génération d'abribus, avec l'accessibilité universelle comme critère d'évaluation des propositions. Source: http://stm.info/info/infostm/2010/100119.pdf
Ressource	<i>Accessibility guideline for building and facilities</i> , ADA - Appendix A - to part 1191 American with Disabilities Act, ADA, 139 p. (http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm)

Obstacle	Abribus et arrêt d'autobus
	<i>Les bus et leurs points d'arrêt accessibles à tous</i>, CERTU, 2001 http://www.certu.fr/fr/Syst%C3%A8mes_de_transports-n26/Technologies_des_transports-n84/Mat%C3%A9riel_roulant_et_infrastructures-n88/IMG/pdf/Bus_et_Points_Arret_Additif_final.pdf <i>Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle</i>, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience <i>Conception accessible pour l'environnement bâti</i>, Canadian Standards Association, 2004, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070

Obstacle	État de la chaussée
Constat	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.
Objectif	Les trottoirs et les parcours extérieurs doivent être pris en considération puisqu'ils font partis de la chaîne d'accessibilité, empruntés par les clients pour se rendre de leur lieu d'origine à leur lieu de destination. Un bon état de la chaussée permet aux clients de se déplacer rapidement, en sécurité et dans le respect de leurs capacités.
Intervention	S'assurer de choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton. Éviter le gravier ou la poussière de pierre compactée.
	S'assurer d'aménager les arrêts d'autobus aux intersections munies de feux de circulation.
	Protéger le cheminement piéton vers le point d'arrêt
Exemple	 Source: Guide méthodologique de la Grille d'observation, Étude visant à l'accessibilité des arrêts d'autobus du Réseau de transport de la Capitale pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
Ressource	<i>Conception accessible pour l'environnement bâti</i>, Canadian Standards Association, 2004, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070 Virage à droite aux feux rouges: http://www.inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=27&langue=fr&navid=1&item_id=1 <i>L'INLB rappelle les défis de traverser la rue quand on a une déficience visuelle</i>: http://www.inclusif.ca/index.php?numero_journal=650&id_article=2466 <i>Vers une nouvelle définition du signal sonore</i>, Hall, G., Ratelle, A., & Zabihaylo, C., Institut Nazareth et Louis-Braille et Montreal Association for the Blind (1996). Http://inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=57&langue=fr&navid=1&item_id=136#oetm

Obstacle	Trottoirs
Constat	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.
Objectif	Les trottoirs et les parcours doivent permettre aux clients de se déplacer rapidement, en sécurité et dans le respect de leurs capacités. Ainsi les parcours directs, assez larges, détectables et bien éclairés seront favorisés. Ils doivent être en pente douce (inférieure à 1 :20) et doivent être distincts des voies de circulations des véhicules et des cyclistes. Des aménagements permettront aux clients, qui en éprouvent le besoin de se reposer.
Intervention	Aménager des trottoirs et des parcours extérieurs d'une largeur suffisante. La largeur doit être accrue lorsque la circulation piétonnière est dense, cependant, des parcours trop larges pourront nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle
	Éviter d'aménager des bateaux pavés directement dans la trajectoire de circulation, afin que les personnes ayant une déficience visuelle puissent identifier plus facilement le passage du visuellement et tactilement détectables.
	Entretenir (propreté) et bien déneiger les parcours extérieurs.
Exemple	 Source: Guide méthodologique de la Grille d'observation, Étude visant à l'accessibilité des arrêts d'autobus du Réseau de transport de la Capitale pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
Ressource	<i>Conception accessible pour l'environnement bâti</i> , Canadian Standards Association, 2004, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent-1070
	<i>Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles</i> , Régie du bâtiment du Québec, 2006, http://www.rgb.gouv.qc.ca/dirPublication/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf
	<i>Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle</i> , Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille, http://www.societelogique.org/dev/contenu?page=infotech/deficience
	<i>Conception accessible pour l'environnement bâti</i> , Canadian Standards Association, 2004, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070

Obstacle	Intersection et feux de circulation
Constat	Rues passantes à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation, mais avec virage à droite au feu rouge possible.
Objectif	Pour se rendre à l'arrêt d'autobus, les clients doivent pouvoir traverser les intersections de façon sécuritaire, il doit: • percevoir qu'il est à une intersection; • percevoir quand il peut traverser; • franchir la dénivellation trottoir/chaussée; • avoir le temps de traverser; • se diriger de l'autre côté
Intervention	Effectuer des démarches auprès de la municipalité afin que soient installés des feux sonores aux intersections où ils sont considérés comme nécessaires par les clients ayant une déficience visuelle. Effectuer des démarches auprès de la municipalité afin que soient installés des feux piétons à décompte numérique offrant aux personnes le temps suffisant pour traverser. Le bouton d'appel doit être aisément perceptible et situé sur un parcours accessible. Effectuer des démarches auprès de la municipalité afin que soit interdit le virage à droite aux feux rouges aux intersections où il y a des arrêts d'autobus Éviter d'installer les arrêts d'autobus aux carrefours ou aux intersections difficiles à traverser pour les clients. Éviter d'installer les arrêts d'autobus entre deux intersections, notamment lorsqu'une rue doit être traversée pour atteindre une destination d'intérêt.
Exemple	Source : Société Logique 
Ressource	<i>Conception accessible pour l'environnement bâti</i>, Canadian Standards Association, 2004, http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent-1070 Virage à droite aux feux rouges: http://www.inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=27&langue=fr&navid=1&item_id=1 <i>L'INLB rappelle les défis de traverser la rue quand on a une déficience visuelle</i>: http://www.inclusif.ca/index.php?numero_journal=650&id_article=2466 <i>Vers une nouvelle définition du signal sonore</i>, Hall, G., Ratelle, A., & Zabihaylo, C., Institut Nazareth et Louis-Braille et Montreal Association for the Blind (1996). Http://inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=57&langue=fr&navid=1&item_id=136#oetm

Obstacle	Stationnement / entrées charretières
Constat	Stationnement permis sur certaines zones d'arrêt et entrées charretière à proximité de l'arrêt.
Objectif	Le point d'arrêt doit être accessible et permettre au chauffeur d'autobus de s'arrêter facilement au plus près du quai pour éviter toute lacune horizontale et verticale. Une signalisation « d'arrêt interdit, arrêt d'autobus » interdit le stationnement des automobilistes et permet au conducteur de mieux positionner son autobus.
Intervention	Supprimer les lacunes pour la montée à bord
Exemple	 Source : Ministère des transports du Québec (MTQ)
Ressource	Roche, <i>Étude visant à l'accessibilité des arrêts d'autobus du Réseau de transport de la Capitale pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</i>

Actions liées à l'entreprise

Action

Mettre en place un processus de gestion du changement

Objectif

La mise en accessibilité du réseau va entraîner un changement profond de la culture de service aux clients de la STS. Cette évolution affecte l'environnement de la STS. Une démarche de gestion du changement est à mettre en place pour suivre la mise en accessibilité.

Description

La diffusion de la démarche participative réduit l'influence des approches plus technocratiques.

Les technologies de l'information occupent un rôle très spécifique dans la gestion du changement en ce qu'elles interfèrent autant sur sa conduite que sur sa motivation.

Outil

Processus de gestion du changement

Porteur de l'action

STS

Partenaires

Spécialistes de la réadaptation

Clientèle cible

–

Référence

–

Avantages/Inconvénients

- ✓ Prise en charge du changement de culture de l'entreprise
- ✓ Accompagner les évolutions de l'entreprise

Action

Maintenir une démarche partenariale

Objectif

Réaliser un déploiement concerté de l'accessibilité universelle. Le partenariat entre la STS et la Ville de Sherbrooke est un élément clé pour permettre la continuité de la chaîne de déplacement. La STS et la Ville seront fortement sollicités tout au long de la mise en œuvre du déploiement de l'accessibilité universelle.

Description

Le partenariat prend en compte les éléments suivants :

- Plan de déneigement et mécanisme de communication lorsque les moyens normaux utilisés par la Ville ne permettent pas d'assurer un niveau de service requis;
- Planification et suivi des travaux identifiés lors de la validation de l'état du mobilier urbain;
- Stratégie de communication pour que la STS soit informée lorsque la Ville réalise des travaux qui auront un impact sur le réseau accessible (détours, etc.);
- Processus de prise en charge des commentaires de la clientèle soumis à la STS, mais impliquant la Ville de Sherbrooke;
- Participation active aux processus de validation des arrêts;
- Etc.

Outil

Porteur de l'action

STS, Ville de Sherbrooke

Partenaires

Spécialistes de la réadaptation, associations

Clientèle cible

Tout type de clientèle

Référence

STS

Avantages/Inconvénients

✓ Suivi de la mise en œuvre

Action

Impliquer dans la démarche les employés de la STS

Objectif

Afin d'assurer une gestion harmonieuse du changement et faciliter l'intégration du service offert aux personnes en fauteuil roulant, il serait avantageux d'impliquer les employés dans la démarche et de les informer régulièrement.

Description

L'implication des employés de la STS, des représentants syndicaux, des contremaîtres et des superviseurs passe par les démarches suivantes :

- Révision des règles et des consignes;
- Révision du guide paritaire de défauts;
- Révision de la gestion des signalements en service;
- Révision du rôle et des responsabilités du chauffeur;
- Identification des limites opérationnelles dictées par la convention collective;
- Recensement des bonnes et mauvaises pratiques pour diffusion;
- Élaboration d'un plan de communication interne pour informer les employés de toutes les activités relatives à l'introduction de ces nouveaux services.

Outil

Règles et processus, plan de communication interne

Porteur de l'action

STS

Partenaires

Milieu communautaire, spécialistes de la réadaptation

Clientèle cible

Tout type de clientèle

Référence

—

Avantages/Inconvénients

- ✓ Harmonisation de l'information
- ✓ Prise de conscience
- ✓ Engagement et adhésion de tout le personnel de la STS

Actions liées aux pratiques usuelles

Action

Gérer le parc véhicule de manière à faciliter les interventions de mise en fonctionnalité de la rampe avant

Objectif

La fiabilité des différents systèmes est intimement liée aux démarches qualité réalisées lors du processus de fabrication de l'autobus, d'une part, et lors de la maintenance qui sera réalisée par la STS. Il convient d'insister sur la nécessité de mettre les équipements d'accessibilité au même niveau que les autres équipements. En fait, la fiabilité des équipements relatifs à l'accessibilité du réseau doit répondre aux mêmes taux de réussite que les autres équipements. La STS doit donc s'attacher à les intégrer dans les procédures de maintenance et de vérification du bon fonctionnement (programme d'entretien préventif).

Description

Autobus « Classics » : maximisation de l'entretien

- Les travaux requis pour la mise en accessibilité des autobus de type « Novabus réguliers » risquent de générer un taux d'immobilisation important. Si la STS veut offrir le même niveau de service, il sera important de maximiser l'entretien des autobus « Classics » qui pourront emprunter les parcours de la STS quand les « Novabus réguliers » seront à l'entretien.

Autobus « Novabus réguliers » : planification de l'ensemble des travaux

- L'ensemble des travaux à prendre en considération est détaillé à la fiche : *Rampe avant - Monter à bord et Descendre du véhicule*

Outil	Programme d'entretien préventif	
Porteur de l'action	STS	
Partenaires	–	
Clientèle cible	Tout type de clientèle	
Référence	Montréal	
Avantages/Inconvénients	✓ Permettre de continuer d'offrir un service d'autobus ✓ Permettre de rendre fonctionnelles les rampes sur l'ensemble du parc	✗ Coût d'entretien et relevé ✗ Durant la période transitoire, les autobus seront moins accessibles aux personnes ambulatrices ayant des limitations motrices

Action

Effectuer un diagnostic des zones d'arrêt

Objectif

Diagnostic complet des zones d'arrêt pour l'ensemble du réseau avec un état des lieux précis sur le degré d'accessibilité de chaque zone d'arrêt (y compris le cheminement vers l'arrêt).

Description

L'élaboration de la grille d'observation sur l'accessibilité des zones d'arrêt permettra l'identification des paramètres d'accessibilité et l'analyse des zones d'arrêt et des cheminements.

La grille d'observation devra faire l'objet d'une consultation auprès des organismes des personnes à mobilité réduite et du milieu de la réadaptation.

In fine, un diagnostic complet sur l'ensemble des zones d'arrêt permettra de qualifier le niveau d'accessibilité du réseau.

L'implantation des nouveaux arrêts devra tenir compte des éléments d'accessibilité recensés.

Outil

Grille d'implantation des arrêts

Porteur de l'action

STS, Ville de Sherbrooke

Partenaires

Milieu de la réadaptation, organismes et associations de personnes à mobilité réduite

Clientèle cible

Tout type de clientèle

Référence

—



Bénéficier d'une base de données sur les zones d'arrêt



Recueil de l'information



Coût

Avantages/Inconvénients



Pouvoir évaluer les aménagements nécessaires et le coût qu'ils impliquent

Action

Réviser le règlement de la STS

Objectif

Les règlements qui fixent les conditions des titres de transport, les normes de sécurité et de comportement des personnes dans les véhicules et immeubles exploités par ou pour la STS et la politique de la STS nécessitent d'être complétés par les notions d'accessibilité et de service rendu aux personnes à mobilité réduite.

Description

Les règlements d'usage stipulant les conditions d'utilisation, les droits et les devoirs des passagers doivent être rédigés afin de garantir un niveau de service minimum et d'informer sur les conditions de voyage auprès de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.

La mise à jour sera transmise par les canaux de diffusion de l'information traditionnels (Internet, support papier).

Outil

Règlement de la STS

Porteur de l'action

STS

Partenaires

–

Clientèle cible

Tout type de clientèle

Référence

–

Avantages/Inconvénients

- ✓ Meilleur fonctionnement du service
- ✓ Règles plus claires pour le client

Action

Définir les normes d'un arrêt accessible

Objectif

Un guide décrivant l'ensemble des normes d'un arrêt accessible par type des limitations communique et informe sur les points abordés par la STS et la Ville de Sherbrooke. Ce guide intègre les éléments décrits sur la grille d'observation des arrêts. L'objectif est d'être en mesure de mettre en place et d'ajuster des installations qui répondent aux besoins d'accessibilité universelle et de communiquer le niveau d'accessibilité de chaque arrêt.

Description

En s'inspirant de la démarche de l'IPP, chaque arrêt est évalué par rapport à l'accessibilité en fonction des limitations définies par la STS. La liste des arrêts est publiée auprès du grand public pour communiquer l'accessibilité des arrêts (Internet, brochures papier, service à la clientèle,...).

La grille d'observation permettra de faire l'inventaire de l'ensemble des arrêts de la STS et de définir chacun par rapport au niveau d'accessibilité qu'ils offrent selon la limitation fonctionnelle. Les travaux de mise en accessibilité se réaliseront à la suite, selon une programmation préétablie.

De même, pour chaque limitation fonctionnelle et pour chaque indice, la STS devra évaluer l'accessibilité.

Outil

Grille d'observation, site Internet, brochures

Porteur de l'action

STS, Ville de Sherbrooke

Partenaires

Centres de réadaptation, associations

Clientèle cible

Tout type de limitations

Référence

—

Avantages/Inconvénients

- | | |
|---|-----------------|
| ✓ Informer la clientèle | ✗ Coût |
| ✓ Bénéficier d'un outil évolutif et permettant de nuancer | ✗ Mise en place |
| ✓ Faciliter la planification des interventions | |

Action

Mettre en place et en évidence les mains courantes et poignées d'appui

Objectif

Les mains courantes et les poignées d'appui sont des éléments qui aident à la circulation à bord de l'autobus. Les personnes utilisatrices de ces éléments bénéficient d'un appui supplémentaire pour augmenter leur mobilité.

Description

Il est intéressant de prévoir des mains courantes et des poignées d'appui dans les parties du véhicule particulièrement fréquentées par les personnes à mobilité réduite. Ces éléments peuvent être de forme cylindrique de 20 à 25 mm de diamètre, ménageant un espace dégagé de 45 mm au moins par rapport aux parois, avec un revêtement de surface non glissant et dont la couleur contraste avec leur environnement.

Les localisations à privilégier sont les suivantes :

- Aux portes d'entrée. Même s'il n'y pas de marche intérieure, les mains courantes sur les portes aideront au franchissement du seuil;
- Près des boîtes à perception. Une main courante horizontale serait plus efficace qu'une simple barre verticale pour les clients qui doivent tenir leur équilibre alors que l'autobus est en mouvement, tout en se concentrant sur un geste demandant de la précision;
- Dans les zones de circulation. Les accoudoirs de sièges ou les poignées sur les dossiers sont particulièrement appréciés par les personnes de petite taille ou par celles qui ne peuvent pas allonger beaucoup leurs bras. Il ne faut pas oublier la zone de passage le long du poste de conduite, notamment pour les personnes aveugles ou malvoyantes, celles ayant des difficultés de marche ou les personnes âgées.

Un programme de sensibilisation et de formation auprès des chauffeurs seront aussi des facteurs de succès. En fait, la clientèle doit être invitée à céder son siège ou faciliter l'accès à une poignée d'appui aux personnes à mobilité réduite. De plus, le chauffeur doit être sensibilisé à l'importance de démarrer et freiner en douceur et d'éviter les secousses provoquées par les accélérations rapides du véhicule.

Outil

Mains courantes, poignées d'appui, formation

Porteur de l'action

STS

Partenaires

Associations

Clientèle cible

Tout type de clientèle

Référence

Inclusive Transport Environments¹⁷

Avantages/Inconvénients

- | | | | |
|---|--|---|------|
| ✓ | Meilleur fonctionnement du service | ✗ | Coût |
| ✓ | Règles plus claires pour le client | | |
| ✓ | Un engagement de la STS à l'égard des personnes à mobilité réduite | | |

¹⁷ Inclusive Transport Environments, consulté le 20 avril 2009. Disponible sur : <http://www.reading.ac.uk/ie/research/fit/fit.htm>

Action

Mettre à jour le processus d'intervention

Objectif

Lors des problèmes sur le réseau, la STS a développé un processus d'intervention lors d'appels de route qui précise les interventions à réaliser pour connaître le problème. Ce processus doit être mis à jour avec les nouveaux éléments liés notamment à la rampe et au système d'agenouillement.

Description

Ainsi, le processus d'intervention prendra en compte les éléments suivants :

1. Lorsque la rampe d'accès est bloquée ou que le système d'agenouillement est inopérant, un appel est acheminé par le chauffeur au centre de contrôle (radio). Le chauffeur aura à réaliser la même démarche s'il est confronté à une problématique impliquant un client dans l'autobus;
2. La personne responsable du centre de contrôle pose les questions pertinentes pour faire un diagnostic préliminaire puis il transmet des directives claires au chauffeur;
3. Le superviseur sur la route est immédiatement informé afin qu'il puisse aller supporter le chauffeur afin d'assurer la sécurité des clients et de minimiser le retard sur l'horaire;
4. Selon l'état du véhicule, la personne du centre de contrôle ou le superviseur de route peut exiger le remplacement du véhicule défectueux par un autre véhicule avec les équipements fonctionnels afin de répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite;
5. Dans certains cas, le responsable du centre de contrôle ou le superviseur demande du support afin que la personne à mobilité réduite soit transférée dans un minibus ou un taxi accessible;
6. Le responsable du centre de contrôle (dépannage méthodique), le superviseur de route et le chauffeur s'occupent de débloquer la rampe afin de minimiser l'interruption de service;
7. La mise à jour du processus d'intervention qui précise clairement les actions à réaliser lorsqu'il y a un problème d'équipement ou lorsqu'il y a une problématique de nature humaine suppose l'implication de l'ensemble des personnes concernées;
8. Il faut informer, impliquer, former les gens et tester les différentes consignes afin d'éliminer l'improvisation lors d'une problématique.

À souligner qu'il serait important et opportun d'impliquer le milieu communautaire dans l'analyse des besoins.

Outil

Processus d'intervention

Porteur de l'action

STS

Partenaires

Spécialistes de la réadaptation, fournisseur externe pour les formations

Clientèle cible

Tout type de clientèle

Référence

—

Avantages/Inconvénients

- ✓ Adapter le processus
- ✓ Sécurité de la clientèle
- ✓ Efficacité et l'effcience du service

ANNEXE 10

FICHES ACTIONS STS

ANNEXE 11

PLAN DE RENOUVELLEMENT DE LA FLOTTE DE LA STS