



***PLAN DE DÉVELOPPEMENT
DE L'ACCESSIBILITÉ
AU TRANSPORT EN COMMUN***

Société de transport de Laval

8 novembre 2011

Table des matières

1. Contexte.....	1
2. Description de la STL.....	3
2.1. Le réseau régulier.....	3
2.1.1. Organisation du réseau.....	3
2.1.2. Parc d'autobus	4
2.1.3. Évolution de l'achalandage du réseau régulier	5
2.2. Le réseau de transport adapté.....	6
3. Profil de la clientèle	9
3.1. Clientèle du réseau régulier	9
3.2. Clientèle du transport adapté.....	10
3.2.1. La clientèle inscrite	10
3.2.2. Les déplacements.....	11
4. Clientèle cible	15
4.1. La clientèle cible utilisatrice du réseau régulier	15
4.1.1. Les personnes âgées.....	15
4.1.2. Les usagers affectés par une limitation temporaire.....	16
4.1.3. Les usagers voyageant avec une poussette	16
4.1.4. Les usagers malentendants	17
4.2. La clientèle cible utilisatrice du transport adapté	17
4.2.1. La clientèle du transport adapté et l'accessibilité du réseau régulier	17
4.2.2. Description de la clientèle du transport adapté selon le type de limitations ..	17
4.2.2.1. Personnes atteintes de déficience motrice	17
4.2.2.2. Personnes atteintes de déficience intellectuelle	18
4.2.2.3. Personnes atteintes de déficience visuelle.....	18
4.2.2.4. Personnes atteintes de déficience des organes internes (organique) ...	19
4.2.2.5. Personnes atteintes de déficience psychique	19
4.2.3. Clientèle cible retenue parmi les usagers du transport adapté	19
5. Obstacles ayant déjà donné lieu à des interventions.....	21
5.1. Distance de marche à l'arrêt le plus proche	21

5.2.	Attente à l'arrêt.....	21
5.3.	L'information à la clientèle.....	22
5.3.1.	Information auprès de la STL.....	22
5.3.2.	Information à l'arrêt.....	23
5.3.3.	Information à bord des autobus et aux terminus	25
5.4.	Embarquement dans les véhicules	25
5.5.	Confort durant le déplacement	25
5.6.	Sensibilisation du personnel	26
5.7.	Lignes communautaires.....	26
5.8.	Document : poussette et astuces en autobus	26
6.	Obstacles recensés et priorisés	27
6.1.	L'introduction d'une nouvelle pratique à la STL.....	27
6.2.	Les véhicules.....	27
6.3.	Présence et accessibilité des trottoirs à l'arrêt.....	28
6.4.	Présence et accessibilité des abribus à l'arrêt.....	30
6.5.	Vulnérabilité de la clientèle avec une déficience intellectuelle	30
7.	Les interventions retenues	31
7.1.	Projet pilote de la ligne 60	31
7.2.	Extension de l'accessibilité à d'autres lignes du réseau.....	33
7.3.	Mise aux normes des arrêts.....	36
7.4.	Gestion des incidents pour les personnes avec une déficience intellectuelle	36
8.	Mise en œuvre et suivi.....	39
8.1.	Accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant	39
8.1.1.	Mise sur pied d'un comité de coordination et de suivi	39
8.1.2.	Démarrage du projet pilote et extension de l'accessibilité à d'autres lignes du réseau	39
8.2.	Mise aux normes des arrêts.....	44
8.3.	Gestion des incidents pour les personnes avec une déficience intellectuelle	44
8.4.	Suivi	45
9.	Ressources impliquées dans l'élaboration et le suivi du plan	46

1. Contexte

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., chapitre E-20.1) vise, comme son nom l'indique, à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées. Elle s'appuie notamment sur une implication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, afin de favoriser l'intégration de ces personnes à la société au même titre que tous les citoyens. Ces intervenants doivent prévoir diverses mesures pour les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.

Dans ce contexte et en vertu de l'article 67 de cette loi, la Société de transport de Laval (STL) doit, à titre d'organisme de transport en commun, produire un plan de développement de l'accessibilité de son réseau régulier.

67. Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (chapitre C-60.1), de la Loi sur les cités et villes (chapitre C-19) ou du Code municipal du Québec (chapitre C-27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, 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'il dessert.

Critères.

Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts.

Approbation, modification.

Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine.

Respect et exécution.

Le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives, ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine.

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., chapitre E-20.1), article 67

Le législateur a donc reconnu l'importance de rendre les réseaux de transport en commun davantage accessibles aux personnes handicapées et, plus largement, aux personnes avec des limitations fonctionnelles. La STL souscrit, bien sûr, à cet objectif.

Dès janvier 2007, la STL se dotait d'un premier plan de développement de l'accessibilité de ses services. Le présent document constitue une mise à niveau de cette première version.

Il tient compte, d'une part, du guide pratique que le ministère des Transports du Québec (MTQ) a mis à la disposition des autorités organisatrices de transport en 2010, et de la demande expresse qu'il a formulée à la STL, afin que celle-ci élabore un plan de développement de l'accessibilité sur la base de ce guide. D'autre part, ce nouveau plan donne à la STL l'occasion de présenter des orientations revues, qui tirent parti de nouvelles opportunités.

Le présent plan représente donc l'expression d'une volonté renouvelée de la STL de faire en sorte que son réseau puisse accueillir et transporter le plus grand nombre possible de personnes, en éliminant graduellement les obstacles à l'utilisation du transport en commun. Cet engagement de long terme converge avec les orientations adoptées en matière de mobilité durable par la Ville de Laval et la STL¹, notamment en ce qui concerne l'adaptation des services aux besoins d'une population vieillissante et l'encouragement au transport actif, ce que peuvent permettre des interventions visant la sécurité et l'accessibilité aux arrêts d'autobus.

¹ Laval 2031 – Une ville en mouvement – Plan de mobilité durable – Document de consultation, juin 2011, http://www.evolutite.laval.ca/pdf/plan_mobilite_durable_2011.pdf.

2. Description de la STL

Pour offrir un service de qualité, la STL compte d'abord sur son personnel. Des 780 personnes à son emploi, près de 80 % assurent la livraison du service, soit 530 chauffeurs et superviseurs, 6 personnes au Centre contact clients et 123 personnes affectées à l'entretien des véhicules et à l'ingénierie.

La mission de la STL

Développer et offrir à Laval un service de transport collectif de qualité et performant, évoluant en fonction des besoins de la communauté lavalloise dans le but d'améliorer sa qualité de vie.

S'assurer que l'ensemble des modes de transport collectifs sur son territoire soient bien intégrés entre eux ainsi qu'avec la marche et le vélo.

Promouvoir le développement durable de la ville de Laval et d'y contribuer.

2.1. Le réseau régulier

2.1.1. Organisation du réseau

La STL met à la disposition de sa clientèle un réseau d'autobus comptant 43 lignes, auxquelles s'ajoutent 8 lignes de taxis collectifs. En outre, la STL conclut des ententes de service avec les commissions scolaires de Laval et Sir-Wilfrid-Laurier, pour la desserte d'une partie de la clientèle scolaire. Le réseau d'autobus couvre le territoire de la ville de Laval, soit une superficie de 246 km² et dessert une population qui avoisine les 400 000 habitants en 2011.

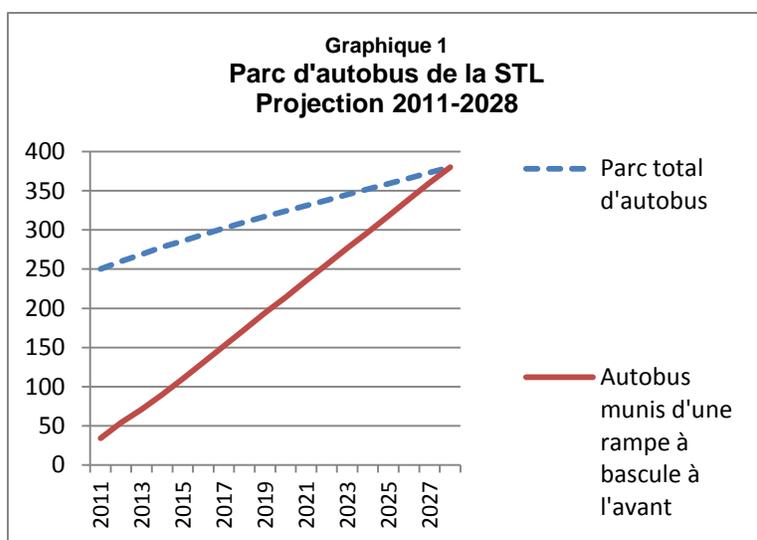
Le réseau d'autobus, dont la structure fut considérablement modifiée avec l'arrivée des trois nouvelles stations de métro, a vu le nombre de lignes passer de 34 à 43 et offre aujourd'hui des lignes plus directes, plus rapides et plus ponctuelles. Elles permettent un rabattement vers les systèmes à grande capacité que sont le métro et le train de banlieue.

Ainsi, 21 lignes offrent une correspondance à la station Cartier, 16 à la station Montmorency, 4 à la station De la Concorde, 5 à la station Henri-Bourassa et 3 à la station Côte-Vertu, les deux dernières étant situées sur l'Île de Montréal. Ces cinq stations de métro sont toutes accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

De plus, 14 lignes se rabattent à l'une ou l'autre des gares de trains de banlieue, dont deux Trains Bus. Toutefois, le réseau de trains de banlieue de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant.

2.1.2. Parc d'autobus

En 2011, le parc d'autobus de la STL se compose de 237 véhicules. De ce nombre, 221 possèdent un plancher surbaissé et 16 sont de modèle Classic avec plancher élevé.



Parmi les 221 autobus à plancher surbaissé, 34 sont équipés d'une rampe à bascule à l'avant. L'âge moyen du parc d'autobus est de 8,4 ans. Le rythme de renouvellement prévu est d'environ 20 véhicules par année.

Il est prévu que d'ici 2028, le parc d'autobus de la STL atteigne 380 véhicules. Au fur et à mesure du remplacement des anciens véhicules, la proportion

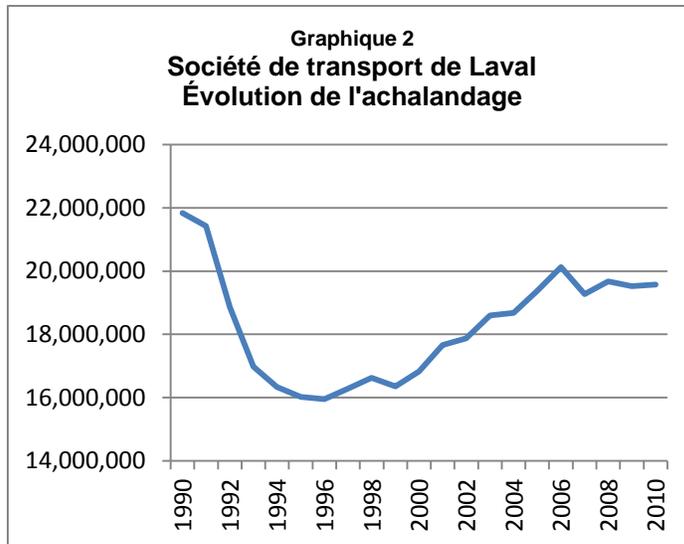
d'autobus munis d'une rampe à bascule à l'avant augmentera pour atteindre 100 % du parc en 2028, ainsi que l'indique le graphique 1.

2.1.3. Évolution de l'achalandage du réseau régulier

L'achalandage de la STL a considérablement varié au cours des 20 dernières années. En 1990, il se situait à 21,8 millions de déplacements.

Il a alors commencé à décroître à la suite des réductions de service et des hausses tarifaires rendues nécessaires par la diminution de la participation du gouvernement du Québec au financement du transport en commun, en 1993. Cette même diminution obligeait les villes à accroître leur part de financement, mais elles n'ont pu compenser entièrement ce retrait, entraînant des réductions de service qui ont affecté négativement l'utilisation du transport en commun.

Après avoir atteint un creux d'environ 16 millions de déplacements en 1996, ce qui représentait une chute de 26 % en cinq ans, la situation s'est par la suite redressée, et



le transport en commun à Laval a repris sa croissance. De 1996 à 2006, la hausse globale s'est établie à 26 %, une augmentation supérieure à la croissance de la population. L'achalandage a alors atteint 20,1 millions, mais l'ouverture des trois premières stations de métro à Laval, en 2007, a entraîné une légère baisse, prévisible celle-là, puisque plusieurs anciens clients de la STL ont eu accès aux nouvelles stations de métro à distance de marche, tandis que d'autres ont

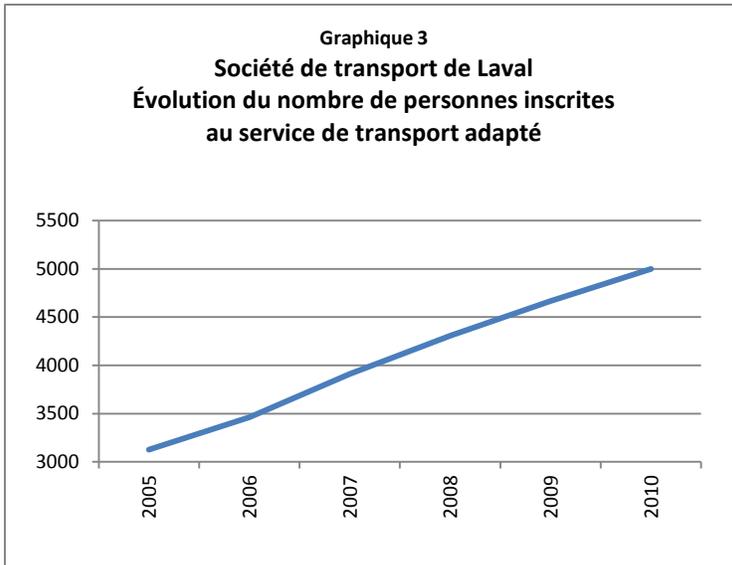
opté pour se rendre au métro en voiture, en raison de la mise en place d'une offre de stationnement incitatif aux stations Cartier et Montmorency. De nouveau à la hausse, l'achalandage se situait en 2010 à 19,6 millions de déplacements (voir le graphique 2).

2.2. Le réseau de transport adapté

La STL offre un service de transport adapté par minibus ou par taxi. Ce service porte-à-porte est accessible aux personnes admises au programme du transport adapté, selon les normes du MTQ. Les services de transport adapté sont disponibles sur réservation

préalable, au plus tard à 17 heures la veille du déplacement. Ils sont offerts sans correspondance sur tout le territoire de Laval ainsi que sur celui de l'Agence métropolitaine de transport.

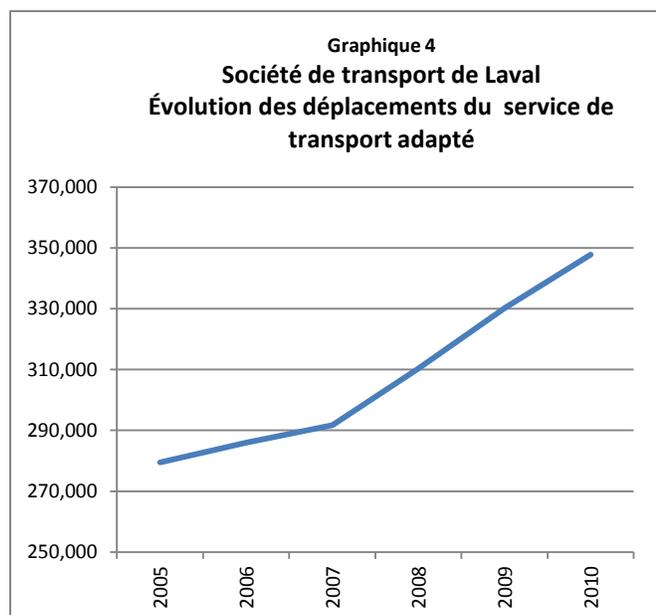
Le mode actuel d'organisation du transport adapté, offert en sous-traitance par appel d'offres public, assure de maintenir le coût d'exploitation par heure de service le plus bas possible.

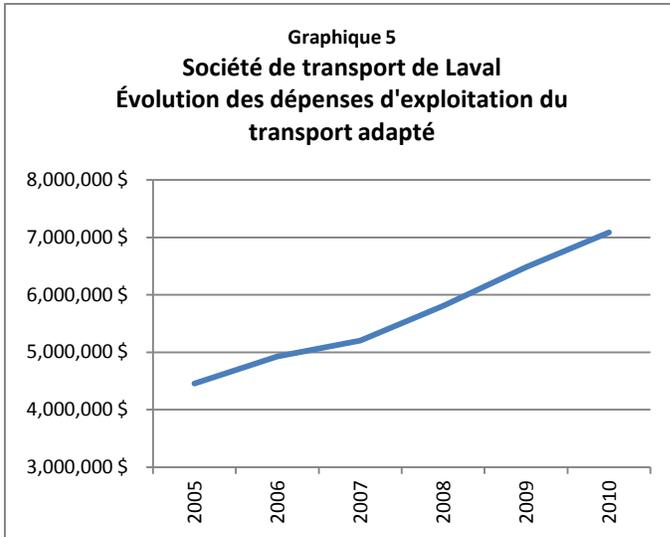


Actuellement, le service de transport adapté est effectué à l'aide de 12 minibus adaptés et de 4 non adaptés pour la clientèle plus mobile, tandis que l'utilisation de taxis accessibles et de taxis réguliers vient combler les autres besoins. Environ 45 % des déplacements sont effectués en minibus.

En augmentation rapide depuis 2005, le nombre de Lavallois inscrits au service de transport adapté s'établissait à 5 000 en 2010, soit plus de 1 % de la population de Laval (graphique 3).

À l'instar du nombre de personnes inscrites, le nombre de déplacements du réseau de transport adapté est aussi en forte hausse. Il a atteint 347 865 déplacements en 2010, comme on peut le voir au graphique 4. Ces déplacements ont été effectués par 2 942 personnes, soit 59 % des 5 000 personnes inscrites.





Enfin, les dépenses de fonctionnement du transport adapté sont, elles aussi, en croissance. En 1996, elles s'élevaient à 1,8 M\$. En 2005, elles atteignaient 4,5 M\$ et elles s'élèvent en 2010 à plus de 7 M\$, ainsi que l'indique le graphique 5. C'est donc dire que les dépenses ont pratiquement triplé depuis 1996.

En plus de l'ajout de ressources, la STL a apporté plusieurs améliorations au service de transport adapté depuis quelques

années. Ainsi, en 2005, l'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion du transport adapté a permis de rehausser la productivité – mesurée cette fois-ci en déplacements par heure de service – en assurant plus efficacement la planification et la répartition des voyages. Ce progiciel procure également un service de meilleure qualité aux usagers du transport adapté, puisqu'il permet :

- une confirmation plus rigoureuse des déplacements;
- un temps d'attente réduit au téléphone;
- une plus grande disponibilité du service de réservation.

Depuis mai 2006, la STL a également mis à la disposition de sa clientèle des services informatisés lui donnant ainsi la possibilité de faire, par quelques clics de souris, une réservation, de signaler un retard, de valider ses réservations régulières et occasionnelles et de confirmer les plages horaires.

Cet accès par Internet du système de réservation et de confirmation est intéressant pour l'ensemble des clients du transport adapté, étant donné sa disponibilité 24 h sur 24 et sa rapidité. Il est particulièrement précieux pour les personnes ayant des difficultés auditives.

Depuis 2007, la STL a poursuivi ses efforts en mettant de l'avant les mesures suivantes :

Implantation d'un système d'enregistrement des appels au centre de réservation du transport adapté

Ce système a permis d'effectuer une supervision constante du travail des préposés du transporteur, afin de veiller au maintien de normes élevées de courtoisie et d'améliorer la précision de l'information transmise.

Réorganisation du système de traitement des commentaires et plaintes

Les clients peuvent joindre un préposé de la STL pour formuler une plainte ou un commentaire 7 jours sur 7, de 6 h à 20 h. Auparavant, les clients ne pouvaient joindre un préposé que 4 jours par semaine, et ce, durant les heures normales de bureau. Cette plage de disponibilité plus étendue a permis de traiter plus efficacement les plaintes et d'apporter d'éventuels correctifs plus rapidement.

Mise en place d'un système de suivi en temps réel des minibus de transport adapté

Ce système a permis d'optimiser et de raffiner les temps de parcours accordés aux chauffeurs pour effectuer leurs trajets, ce qui entraîne une plus grande ponctualité et fiabilité des services offerts. De plus, les superviseurs peuvent indiquer à un client, dont le minibus est en retard, l'arrivée probable du véhicule avec plus de précision.

Une meilleure connaissance de la position réelle du véhicule permet d'envisager d'appeler les clients, afin de préciser l'heure probable d'arrivée de leur transporteur, et ce, quelques minutes avant son arrivée. En plus de rassurer le client sur le fait que son déplacement est bien confirmé et imminent, ce système lui permet de se préparer pour l'arrivée du transporteur et donc, en réduisant les délais d'embarquement, de réduire la durée du déplacement des clients qui sont déjà à bord du minibus.

Enfin, une meilleure connaissance de la position réelle du véhicule, et donc de l'état du réseau, permet d'ajuster l'offre et la demande et l'offre de services de façon continue et interactive et ainsi de réduire la durée des délais de réservation.

Toutes ces mesures ont permis à la STL d'offrir un service de transport adapté avec les capacités suffisantes pour faire face à la croissance de la demande, tout en améliorant la qualité et la convivialité des prestations quotidiennes. Ainsi, un système automatisé de cartographie des trajets est en voie d'implantation. Il permettra de donner des directives plus claires aux chauffeurs des minibus de transport adapté. La fréquence des erreurs lors des déplacements occasionnels sera ainsi réduite et la fiabilité du service en sera augmentée.

3. Profil de la clientèle

3.1. Clientèle du réseau régulier

L'achalandage de la STL se situait, en 2010, à 19,6 millions de déplacements. Les clients de la STL sont majoritairement des Lavallois (94 %), auxquels s'ajoutent aussi des Montréalais (5 %) et des résidents de la Couronne Nord (1 %).

La majorité de la clientèle, soit 56 %, est féminine. Ce pourcentage est quelque peu en baisse depuis 1997, alors qu'il se situait à 58 %.

La clientèle de la STL est relativement jeune, car plus de la moitié des voyageurs (54 %) avaient moins de 25 ans en 2008. Cependant, on observe un certain vieillissement de la clientèle. Il y a dix ans, en effet, les moins de 25 ans représentaient 58 % des usagers. À l'opposé, les 65 ans et plus représentent 4 % de la clientèle en 2008, en hausse d'un point depuis 2003.

La clientèle de la STL se déplace principalement pour le motif *Études* (44 %), ce qui s'explique par l'importance des moins de 25 ans. Le travail, comme motif de déplacements, suit cependant de près, soit à 41 %. Les lieux d'études étant moins disséminés que les lieux de travail, il n'est pas étonnant de constater que parmi les cinq grands générateurs de déplacements, quatre soient des destinations d'études, notamment le cégep Montmorency avec 5 % et, à 3 % chacun, le Collège Laval et les écoles secondaires Saint-Maxime et Mont-de-La Salle.

Enfin, près de 70 % de la clientèle adulte ne possède pas d'automobile, une proportion stable depuis dix ans. On trouve, à l'annexe 1, les détails de l'évolution de la clientèle de la STL entre les enquêtes O-D 2003 et 2008, selon le sexe, l'âge, les motifs de déplacement et le lieu de résidence.

Par ailleurs, environ 4 000 Lavallois utilisent quotidiennement les lignes de trains de banlieue de Deux-Montagnes et de Blainville. Près de 80 % de ceux-ci y accèdent en voiture, comme conducteur ou passager, profitant des stationnements incitatifs mis à leur disposition, alors que 9 % y sont déposés par la STL. La ligne de train la plus fréquentée est celle de Deux-Montagnes, avec 3 000 voyageurs, utilisant les deux stations de Laval, soit Sainte-Dorothée et Île-Bigras, mais également les stations montréalaises de Bois-Franc et Du Ruisseau.

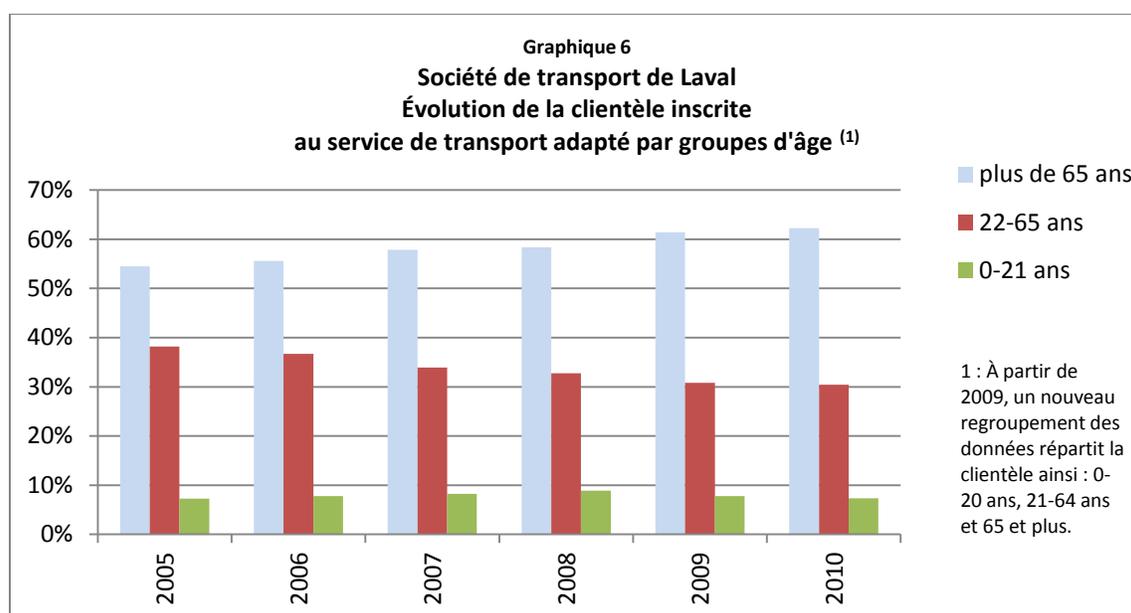
L'arrivée du métro à Laval a modifié le portrait de l'usage des transports collectifs de manière significative. Ainsi, en cinq ans, le nombre de Lavallois utilisant les transports collectifs s'est accru de 31 %, et ceux utilisant le métro de plus de 70 %. La part modale du transport collectif s'est ainsi accrue de 9 % à 13 % en pointe du matin, tandis qu'une baisse de la part de marché et même du nombre absolu de déplacements automobile de 1 % a été notée.

3.2. Clientèle du transport adapté

3.2.1. La clientèle inscrite

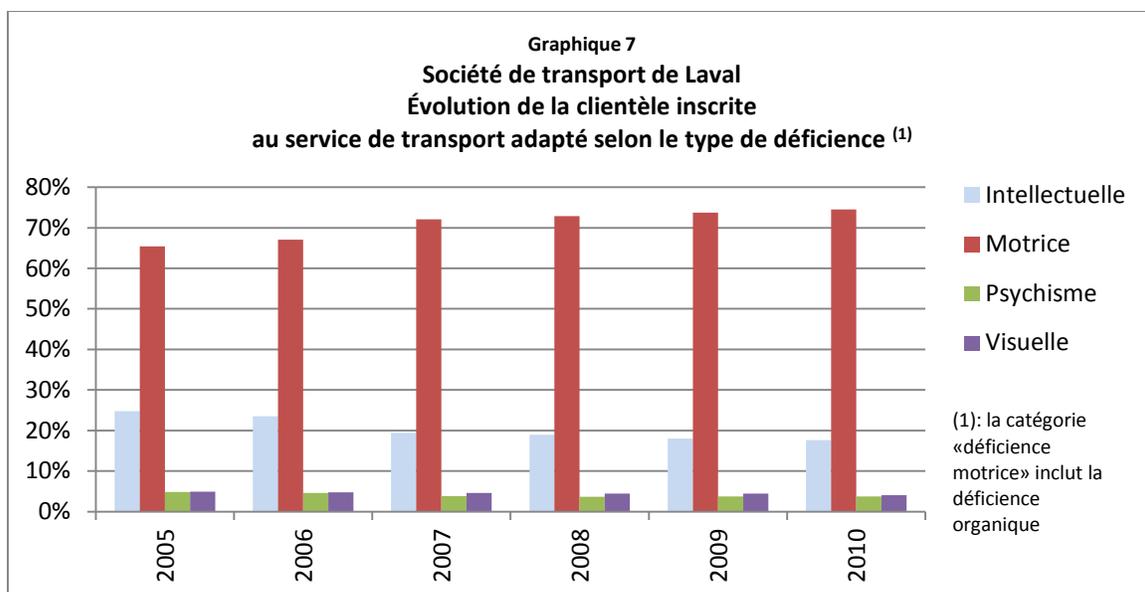
Il est à prévoir qu'à Laval, comme ailleurs, le vieillissement de la population entraînera une croissance soutenue de la demande pour le transport adapté. En effet, entre 2006 et 2031, la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus à Laval passera de 14 % à 22,7 %.

En avril 2010, 62 % des 5 000 Lavallois inscrits au service de transport adapté étaient des personnes âgées de 65 ans et plus. Cette proportion est en progression. En corollaire, la proportion des personnes âgées de 22 à 65 ans tend à décroître et se situait à environ 30 % en 2010, tandis que la clientèle âgée de 0 à 21 ans présente une relative stabilité, ainsi que l'indique le graphique 6.



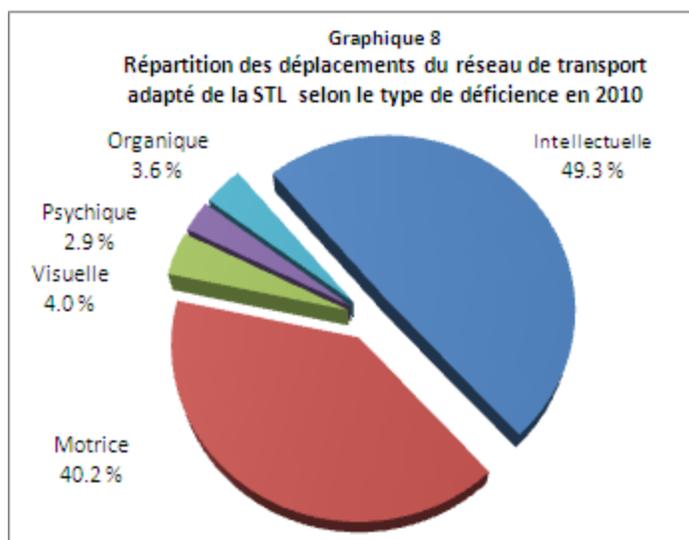
Le vieillissement de la clientèle inscrite s'accompagne d'une augmentation des personnes présentant une déficience motrice. En effet, ce groupe représentait en 2010 près de 75 % de la clientèle inscrite, incluant les personnes présentant une déficience organique. De fait, un peu moins de 30 % de la clientèle inscrite se déplace en fauteuil roulant, motorisé ou non, tandis que 30 % utilise un autre appareil de soutien (ambulateur, canne, etc.) et que les autres se déplacent sans appareil.

Le poids relatif des personnes présentant une déficience intellectuelle tend pour sa part à décroître et se situait en 2010 à environ 18 %. La proportion de la clientèle ayant une déficience visuelle ou une déficience psychique présente, quant à elle, une relative stabilité, comme l'indique le graphique 7.



3.2.2. Les déplacements

En 2010, parmi les 5 000 personnes inscrites au service de transport adapté, 2 942 personnes, soit 59 % du total, se sont déplacées et elles ont effectué 347 865 déplacements. Les personnes âgées de 65 ans et plus ont effectué environ 51 % des déplacements alors qu'elles représentent 62 % de la clientèle inscrite. Quarante pour cent des déplacements ont été effectués par les 21-64 ans et 9 % par les 0-20 ans.



Lorsqu'on ventile les déplacements selon le type de déficiences des usagers, on note une répartition fort différente de celle des personnes inscrites. Alors que les personnes présentant une déficience motrice représentent près de 75 % de la clientèle inscrite, ce groupe n'a effectué en 2010 que 40 % des déplacements, comme on peut le voir au graphique 8. On y observe, également, que les personnes présentant une

déficience intellectuelle effectuent près de la moitié des déplacements, bien que ce groupe ne compte que pour environ 18 % de la clientèle inscrite.

On note, par ailleurs, que 37 % de la clientèle s'étant déplacée a effectué moins de 25 déplacements au cours de l'année, tandis que 13 % en a effectué 300 et plus. Lorsque l'on ventile ces données en fonction de l'âge (tableau 1), on voit qu'une forte proportion de la clientèle plus âgée se déplace moins de 25 fois par année, tandis qu'à l'opposé, 28 % des 21-64 ans se déplacent 300 fois et plus.

TABLEAU 1
Répartition de la clientèle du transport adapté par groupe d'âges, selon le nombre de déplacements effectués en 2010

Tranche d'âges	1 à 24 déplacements	25 à 99 déplacements	100 à 199 déplacements	200 à 299 déplacements	300 déplacements et plus
0-20 ans	29 %	54 %	12 %	4 %	1 %
21-64 ans	21 %	21 %	16 %	14 %	28 %
65-79 ans	45 %	31 %	14 %	7 %	4 %
80 ans +	57 %	27 %	11 %	4 %	2 %

Le même exercice, cette fois en fonction des types de déficiences, montre que les personnes qui se déplacent davantage sur une base régulière sont les personnes présentant une déficience intellectuelle (tableau 2).

TABLEAU 2					
Répartition de la clientèle du transport adapté par type de déficiences, selon le nombre de déplacements effectués en 2010					
Type de déficiences	1 à 24 déplacements	25 à 99 déplacements	100 à 199 déplacements	200 à 299 déplacements	300 déplacements et plus
Intellectuelle	12 %	24 %	15 %	16 %	33 %
Motrice	47 %	29 %	13 %	5 %	6 %
Organique	43 %	32 %	11 %	8 %	6 %
Psychique	34 %	23 %	24 %	8 %	10 %
Visuelle	35 %	28 %	15 %	13 %	9 %

Il faut noter, en dernier lieu, que la taille et le type de fauteuils roulants ont tendance à évoluer avec le temps, les triporteurs et quadriporteurs étant de plus en plus populaires. L'utilisation de ces équipements plus imposants vient limiter le nombre de personnes qui peuvent être déplacées simultanément dans un minibus. Ceci entraîne une réduction de la capacité de transport et une hausse concomitante des coûts, tout en restreignant le choix quant au type de véhicule utilisé.

4. Clientèle cible

La clientèle visée par ce Plan de développement de l'accessibilité du réseau régulier se répartit essentiellement en deux groupes : les usagers du réseau régulier et les usagers du transport adapté.

À l'intérieur de ces deux groupes, la STL a identifié les segments de clientèle les plus susceptibles de bénéficier des améliorations à l'accessibilité du réseau.

4.1. La clientèle cible utilisatrice du réseau régulier

4.1.1. Les personnes âgées

À Laval comme ailleurs, le vieillissement de la population est une réalité, et cela aura une incidence certaine sur la composition future de la clientèle de la STL.

En plus d'entraîner une hausse importante de la demande pour le transport adapté, le vieillissement de la population devrait augmenter le nombre de personnes qui ont des limitations fonctionnelles légères. Il s'agit, très certainement, du groupe le plus susceptible de bénéficier des améliorations à l'accessibilité du réseau régulier.

Rappelons que le groupe des 65 ans représentera 22,7 % de la population en 2031, selon l'Institut de la statistique du Québec, ainsi que l'indique le tableau 3. En nombre absolu, les 65 ans et plus passeront de 61 532 en 2011 à 108 565 en 2031, soit une augmentation de 76 %.

	2006	2011	2016	2021	2026	2031
15 à 24 ans	12,7 %	13,0 %	12,1 %	11,0 %	11,5 %	12,0 %
25 à 64 ans	73,3 %	71,7 %	71,1 %	70,7 %	67,9 %	65,4 %
65 ans et plus	14,0 %	15,3 %	16,8 %	18,2 %	20,7 %	22,7 %
75 ans et plus	6,1 %	7,2 %	7,8 %	8,7 %	9,9 %	11,3 %

L'augmentation importante du nombre de personnes âgées, qui est prévue au cours des prochaines années, a incité la Ville de Laval et la STL à inclure une mesure visant particulièrement cette clientèle, dans le cadre du projet de Plan de mobilité durable (Laval 2031 – Une ville en mouvement).

En effet, dans le futur, les personnes âgées seront plus actives et plus motorisées. Il est donc important de prévoir une offre de service de transport en commun adaptée aux besoins de cette clientèle, tout en créant des environnements urbains qui favoriseront le recours aux déplacements actifs.

L'amélioration de l'accessibilité du réseau régulier de la STL contribuera donc à l'atteinte des objectifs poursuivis en matière de mobilité durable.

4.1.2. Les usagers affectés par une limitation temporaire

À tout moment, une partie de la population vit avec des limitations temporaires, que ce soit à la suite d'un accident, d'une maladie à caractère épisodique, d'une chirurgie, etc. Les personnes qui vivent de telles situations constituent un autre segment de la population susceptible de bénéficier des mesures d'accessibilité du réseau régulier.

Il est difficile de quantifier le nombre de personnes affectées par des limitations temporaires, notamment parce que les données à ce sujet sont peu nombreuses. Cependant, à partir des données du recensement de 2001, l'Institut national de la santé publique a établi que 11,1 % de la population québécoise déclarait avoir souvent (5,1 %) ou parfois ((6,0 %) une incapacité. À Laval, ces proportions étaient respectivement de 4,6 % et de 5,6 % pour un total de 10,2 %. En appliquant cette proportion à la population lavalloise actuelle, on pourrait estimer à environ 40 000 personnes le nombre de personnes souffrant souvent ou parfois d'une incapacité. Statistique Canada recommande toutefois d'utiliser ces données avec circonspection.

Par ailleurs, Statistique Canada établissait en 2010 à 14,5 % le pourcentage de personnes en ayant subi une blessure causant une limitation des activités normales au cours 12 derniers mois au Québec. Ce pourcentage appliqué à Laval nous donne environ 58 000 personnes. Ce sont les foulures, les entorses, les fêlures et les fractures qui constituent la grande majorité; de ces blessures. Bien qu'on ne puisse établir précisément l'impact de cette réalité sur la mobilité des personnes affectées, notamment selon la gravité et la durée de la limitation, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit de situations courantes et que les personnes souffrant de limitations temporaires constituent un segment important de la clientèle visée.

4.1.3. Les usagers voyageant avec une poussette

Les personnes qui se déplacent avec un enfant dans une poussette constituent un autre groupe qui, éventuellement, pourra profiter d'une meilleure accessibilité au réseau régulier, particulièrement dans un contexte où les modèles de poussettes plus imposants sont de plus en plus répandus.

4.1.4. Les usagers malentendants

Cette clientèle peut bénéficier de toute amélioration de l'information transmise sous forme visuelle. Elle bénéficie particulièrement de la récente mise en place d'afficheurs dans les autobus, qui indiquent l'intersection ou l'adresse où se trouve le prochain arrêt.

4.2. La clientèle cible utilisatrice du transport adapté

4.2.1. La clientèle du transport adapté et l'accessibilité du réseau régulier

Il est clair pour la STL que des améliorations à l'accessibilité du réseau régulier ne viendront jamais remplacer la nécessité d'un service de transport adapté disponible et efficace. La demande pour de tels services ira d'ailleurs en s'accroissant, compte tenu du vieillissement de la population.

Premièrement, le transport adapté demeure pour plusieurs personnes le seul et unique moyen de se déplacer, en raison de l'importance de leur limitation.

Deuxièmement, étant un service porte-à-porte, le transport adapté procure à l'utilisateur un niveau de service supérieur à celui offert par le réseau régulier. Il est peu probable que des utilisateurs du transport adapté optent pour le réseau régulier au lieu du service porte-à-porte du transport adapté, lorsque les déplacements sont réguliers et que les réservations sont routinières.

Par contre, comme c'est le délai de réservation qui constitue l'irritant principal en empêchant de se déplacer spontanément, on peut croire qu'un réseau régulier accessible permettra d'offrir à la clientèle du transport adapté une option de mobilité supplémentaire, permettant, notamment, d'effectuer des déplacements non planifiés. Cette option de mobilité supplémentaire serait certainement très appréciée de la clientèle en mesure de se déplacer sans accompagnateur sur le réseau régulier, mais il est aussi probable que plusieurs personnes ne pouvant se déplacer seules pourront le faire, lorsque quelqu'un les accompagnera.

4.2.2. Description de la clientèle du transport adapté selon le type de limitations

4.2.2.1. Personnes atteintes de déficience motrice

La déficience motrice se caractérise par la mobilité réduite d'un ou de plusieurs membres, et peut avoir de nombreuses causes. La déficience motrice regroupe plusieurs types de limitations : les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, celles qui ont de la difficulté à monter et à descendre des marches, des difficultés de préhension, des difficultés à la station debout (ou qui n'ont pas un bon équilibre), des personnes de petite taille ou encore des personnes pathologiquement obèses.

Certaines de ces personnes peuvent se déplacer sans aucune aide technique et sans assistance, d'autres doivent utiliser une canne, un fauteuil roulant manuel ou motorisé, un quadriporteur ou parfois faire appel à une autre personne, d'autres encore feront appel à un chien d'assistance.

4.2.2.2. Personnes atteintes de déficience intellectuelle

La déficience intellectuelle est un état, non une maladie, et peut être de légère à profonde. Selon le niveau de sévérité, les personnes peuvent apprendre et comprendre. Elles possèdent toutes des aptitudes, habiletés et compétences qui peuvent être développées avec un soutien approprié. Le MTQ a d'ailleurs mis en place un programme d'apprentissage à l'utilisation du réseau régulier à l'intention des intervenants travaillant auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle. Il s'agit là d'une clientèle possédant un certain potentiel d'apprentissage à l'utilisation du réseau régulier, en autant que s'installe une régularité d'utilisation pour des parcours non complexes.

Les principaux obstacles que rencontrent les gens ayant une déficience intellectuelle sont la difficulté de s'orienter dans le temps ou dans l'espace, de maîtriser des situations inédites ou présenter des comportements pouvant être préjudiciables à leur sécurité ou à celle des autres.

4.2.2.3. Personnes atteintes de déficience visuelle

La déficience visuelle compte différents degrés d'incapacité visuelle, allant d'une vision affaiblie jusqu'à l'absence totale de la vue, la cécité. On parle de personnes amblyopes ou de personnes semi-voyantes pour désigner les personnes atteintes de cécité partielle.

Les personnes ayant une déficience visuelle doivent apprendre à utiliser leurs autres sens, à trouver des repères et à se construire des images mentales, afin d'évoluer à leur guise dans l'espace. Des spécialistes en orientation/mobilité peuvent les former dans le but d'effectuer certains trajets réguliers.

Au cours de leurs déplacements, elles peuvent ressentir de l'insécurité, avoir peur d'être désorientées, de se perdre ou de se faire frapper par un véhicule. La canne blanche et le chien-guide constituent des aides importantes à la mobilité. Les principales difficultés de cette clientèle sont de s'orienter dans l'espace et de maîtriser des situations. Cette clientèle peut également présenter des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres.

4.2.2.4. Personnes atteintes de déficience des organes internes (organique)

Les personnes atteintes de déficience des organes internes peuvent, à titre d'exemple, être atteintes d'emphysème pulmonaire, de fibrose kystique, de cardiopathie ou de malformation cardiaque, de maladie des reins, etc. Ces diagnostics peuvent causer les incapacités suivantes :

- problèmes respiratoires (amplifiés l'hiver et lorsqu'il y a du vent);
- difficulté à maintenir un effort physique, tel que la marche;
- fatigabilité extrême reliée à l'incapacité de fournir des efforts physiques à cause de problèmes pulmonaires;
- fatigabilité extrême due aux traitements de dialyse qui épuisent l'organisme.

4.2.2.5. Personnes atteintes de déficience psychique

On regroupe, sous cette rubrique, l'autisme, les troubles phobiques comme, l'agoraphobie, la phobie sociale, la schizophrénie. Les difficultés des personnes ayant ce type de déficience sont :

- la crainte exagérée de l'opinion d'autrui;
- l'angoisse d'anticipation, soit une peur extrême accompagnée d'un sentiment de catastrophe imminente. Les principaux endroits où surviennent ces peurs sont les moyens de transport en commun (autobus, métro, avion), les foules (centres commerciaux, rues achalandées), les endroits clos (ascenseurs, tunnels), etc.;
- hallucinations auditives ou visuelles;
- perceptions délirantes.

4.2.3. Clientèle cible retenue parmi les usagers du transport adapté

Dans un réseau de transport régulier rendu plus accessible, certaines personnes, particulièrement celles ayant une déficience intellectuelle, visuelle ou motrice, pourraient être des candidats potentiels à l'utilisation du réseau régulier. La STL identifie donc ces sous-groupes, parmi la clientèle du transport adapté, comme faisant partie de la clientèle cible dans son Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun.

En raison de l'ampleur de leurs limitations, les personnes avec des problèmes organiques ou psychiques ne sont pas considérées comme une clientèle cible.

Les trois sous-groupes cibles (déficience intellectuelle, motrice et visuelle) ont effectué 91,6 % des déplacements du réseau de transport adapté en 2010. Le tableau 4 rappelle l'importance relative de chacun des sous-groupes de clientèle du transport adapté, de personnes inscrites et de déplacements effectués.

TABLEAU 4 Clientèle inscrite et s'étant déplacée en 2010, selon le type de déficiences		
Type de déficiences	Nombre de personnes inscrites en 2010	Nombre de personnes s'étant déplacées en 2010
Motrice	3 725 (incluant organique) (74,5 %)	1 800 (61,4 %)
Organique		157 (5,4 %)
Intellectuelle	881 (17,6 %)	760 (25,9 %)
Psychique	189 (3,8 %)	90 (3,1 %)
Visuelle	205 (4,1 %)	125 (4,3 %)
Total	5 000	2 932

Clientèle cible retenue



5. Obstacles ayant déjà donné lieu à des interventions

Au cours des dernières années, la STL a apporté plusieurs améliorations à son réseau afin de faciliter la vie des usagers, notamment la clientèle à mobilité réduite. Il y a lieu de faire état de ces améliorations qui ont éliminé ou réduit des obstacles à l'accessibilité du réseau, car elles témoignent des efforts de la STL et permettent d'apprécier les progrès accomplis. De plus, ces actions déjà accomplies permettent de mieux comprendre les choix et les priorités retenus par la STL, dans le présent Plan, à l'égard des personnes à mobilité réduite.

5.1. Distance de marche à l'arrêt le plus proche

Dans son plan stratégique 2004-2013, la STL s'est donné comme objectif d'améliorer la couverture du territoire lavallois. La STL prévoyait réduire de 25 % le nombre de ménages situés entre 500 et 1 000 mètres d'un arrêt et diminuer de 75 % le nombre de ménages situés à plus de 1 000 mètres d'un arrêt.

Une bonne partie du chemin pour rencontrer ces objectifs a été parcouru. En effet, en 2011, comme l'indique le tableau 5, le pourcentage des ménages situés à plus de 500 mètres d'un arrêt est passé de 11,9 % à 9 %, soit une réduction de 24 %, tandis que ceux situés à plus de 1 000 mètres passent de 1,4 % à 0,7 %, soit une réduction de 50 %.

	2003	2011
Ménages situés à moins de 500 mètres d'un arrêt	88,1 %	91 %
Ménages situés entre 500 mètres et 1 000 mètres d'un arrêt	10,5 %	8,3 %
Ménages situés à plus de 1 000 mètres d'un arrêt	1,4 %	0,7 %

5.2. Attente à l'arrêt

La STL a mis de l'avant trois principales stratégies pour réduire les difficultés associées à l'attente à l'arrêt d'autobus.

La première stratégie consiste à augmenter le nombre d'arrêts munis d'un abribus et d'un banc. À partir de 2007, la STL prévoyait ajouter annuellement dix abribus et bancs à son réseau. De plus, il était mentionné qu'en 2008, grâce à l'implantation du nouveau système de vente et perception basé sur la carte à puce, la STL serait en mesure d'identifier les arrêts les plus utilisés par la clientèle âgée; ces arrêts devant être priorisés dans le choix des emplacements où serait implanté un nouvel abribus. Mais

finalement, grâce à des programmes de subvention, la STL a pu accélérer ses interventions. Ainsi, 55 nouveaux abribus ont été implantés de même que 60 autres qui ont été remplacés, ayant atteint leur vie utile. Le programme se poursuivra, à raison de cinq abribus supplémentaires par année, au cours des prochaines années.

La deuxième stratégie consiste à réduire le temps d'attente en augmentant l'information sur les heures de passage des autobus aux arrêts. La STL a ainsi augmenté considérablement l'information sur ses horaires depuis quelques années. En plus du Centre contact clients où les clients peuvent s'adresser à des préposés, l'horaire de chacun des 4 672 arrêts/lignes de la STL est disponible 24 heures sur 24 par notre système téléphonique automatisé Chronobus ou sur le site Internet de la STL, au www.stl.laval.qc.ca.

Enfin, le troisième axe d'interventions concerne la ponctualité du service. Celle-ci a augmenté considérablement ces dernières années, dépassant même 90 % en 2009, un objectif poursuivi depuis plus de dix ans. Rappelons que la STL est toujours la seule société de transport au Canada à garantir sa ponctualité et à offrir un déplacement gratuit si l'autobus arrive avec plus de cinq minutes de retard sur l'horaire dans des conditions normales de transport. L'objectif d'accroître la ponctualité sera maintenu au cours des prochaines années.

5.3. L'information à la clientèle

La STL fait de la qualité du lien établi avec sa clientèle un des fers de lance de son développement. L'information transmise au client revêt donc une importance particulière et contribue à part entière à l'accessibilité du réseau.

On peut distinguer trois types de situations concernant l'information à la clientèle : l'information que le client vient chercher auprès de la STL (Internet, téléphone et Centre contact clients), l'information à l'arrêt et l'information à bord des autobus et aux terminus.

5.3.1. Information auprès de la STL

L'innovation la plus récente est un nouveau système d'aide à l'exploitation qui permet de connaître l'état du réseau en temps réel. La clientèle a maintenant accès à une information mise à jour en continu, ce qui permet de transmettre, par différents canaux, des informations précieuses sur les détours, retards ou autres situations nécessitant une modification du service planifié.

- Le Centre Contact Client (renseignements par téléphone) est informatisé depuis 1999 et informe 400 personnes chaque jour. Les préposés aux renseignements, connaissent maintenant l'état du réseau en temps réel, peuvent guider l'utilisateur de son origine à sa destination, sur le réseau de la STL. En plus des réponses téléphoniques, près de 1 400 réponses écrites (courriels) ont été adressées à la clientèle en 2010 à la suite de plaintes ou de commentaires.

- Également, par *Facebook*, les clients peuvent interagir avec la STL, participer à des sondages et recevoir une information personnalisée. Ils ont aussi accès à un calculateur d'itinéraires. Plus de 10 000 d'entre eux sont inscrits et fréquentent le site Internet de la STL chaque semaine.
- Depuis 2001, par un simple coup de fil, le système Chronobus peut diffuser les heures de passage pour chacun des 4 672 arrêts-lignes du réseau STL. Ces renseignements sont disponibles en temps réel depuis juin 2011. Quelque 7 000 personnes s'en prévalent déjà chaque jour.
- Le site Internet de la STL (www.stl.laval.qc.ca) a été complètement revu à l'automne 2009, afin de donner accès aux informations en temps réel. Mentionnons, ensuite, que le nouveau site de la STL respecte les normes de la WAI (Web Accessibility Initiative) et de la HON (Health on the Net Foundation) ainsi que les standards gouvernementaux en matière d'accessibilité pour les usagers qui souffrent d'une baisse d'acuité visuelle ou de difficultés tactiles ou manipulatoires.
- Les internautes mobiles ont aussi accès à ces informations et, en s'inscrivant à *Ma STL*, peuvent recevoir des informations concernant leurs lignes favorites, par SMS, Twitter ou courriel, selon leur préférence.
- De plus, le système *STLSynchro* permet aux usagers de rester branchés sur le service d'autobus en tout temps, quel que soit l'endroit. Par une connexion au site Internet à partir d'un cellulaire ou d'un ordinateur, il est possible de connaître avec précision l'heure de passage d'un autobus.
- Enfin, d'ici 2012, chaque usager de la STL pourra recevoir, par téléphone ou SMS, un avis en temps réel si l'autobus a pris du retard, afin de lui indiquer l'heure prévue de l'arrivée à l'arrêt.

À chaque année, ce sont donc plus de 5,5 millions de réponses qui sont offertes à la clientèle, soit, en moyenne, une intervention à tous les quatre déplacements, et ce, sans compter l'information offerte sur support papier.

5.3.2. Information à l'arrêt

En 2009, la STL a équipé tous ses autobus d'un système de localisation GPS en temps réel. Ce système de localisation des véhicules permet notamment d'informer la clientèle à l'arrêt, en lui indiquant le nombre exact de minutes avant l'arrivée des deux prochains passages d'autobus, à l'aide de panneaux d'affichage numériques. Ces panneaux servent également à diffuser d'autres informations, telles la présence de détours sur une ligne, un retard ou toute autre condition particulière susceptible de modifier le service planifié.

À ce jour, on trouve des afficheurs interactifs dans quelque 100 lieux publics et arrêts très achalandés. Aucun autre transporteur public canadien n'a déployé un nombre aussi important d'afficheurs en temps réel.

Outre les afficheurs numériques, environ 1 300 panneaux *Infobus* offrent aux arrêts de l'information détaillée sur les lignes qui s'y arrêtent (plans et horaires planifiés à l'arrêt). Ces derniers comportent un plan simplifié du parcours (avec un pictogramme *Vous êtes ici*) et l'horaire détaillé de chaque passage aux arrêts. Plus de 90 % de la clientèle peut consulter un *Infobus* à son arrêt d'embarquement.

En 2007, la STL a modifié la grosseur de la police de caractères des informations horaires sur chacun de ses *Infobus*. Ceci facilite la lecture des informations par les personnes dont la vue est plus faible. La police de caractères est ainsi passée de « Arial Bold 12 points » à « Arial Bold 16 points ». Le tableau suivant illustre l'effet.

Arial Bold 12 points	Arial Bold 16 points
11:24	11:24
12:24	12:24
13:24	13:24
14:24	14:24
15:24	15:24

En 2007, la STL a également remplacé tous ses panneaux d'arrêts. Ceux-ci servent principalement à identifier l'emplacement précis de l'arrêt et à indiquer le numéro et la destination des lignes qui y passent. Pour faciliter l'identification des lignes par les personnes souffrant de troubles de vision plus importants (comme les cataractes, le glaucome et la dégénérescence maculaire), la STL a augmenté significativement la grosseur des chiffres qui indiquent le numéro de la ligne. De plus, le contraste entre les chiffres et le fond du panneau a été considérablement augmenté. La visibilité et la lisibilité du panneau en ont été améliorées.

Panneaux précédents	Nouveaux panneaux
Modèle à 2 lignes : 12 pouces de hauteur sur 11,25 pouces de largeur	Modèle à 2 lignes : 14,5 pouces de hauteur sur 13,25 pouces de largeur
Modèle à 4 lignes : 19,75 pouces de hauteur sur 11,25 pouces de largeur	Modèle à 4 lignes : 23 pouces de hauteur sur 13,25 pouces de largeur
Grosseur des chiffres : 1,87 pouce de hauteur sur 1,25 pouce de largeur	Grosseur des chiffres : 2,78 pouces de hauteur sur 2,05 pouces de largeur
Caractères non réfléchissants	Caractères réfléchissants Diamond Grade
Police : Futura extra bold condensé	Police : Clairview 5 w

5.3.3. Information à bord des autobus et aux terminus

Des dépliants horaires sont toujours disponibles à bord des autobus et aux terminus, permettant d'apporter avec soi l'horaire planifié des lignes utilisées.

La STL a par ailleurs mis en place un afficheur, situé à l'avant de chaque autobus et visible par les usagers, qui annonce l'intersection où se situe le prochain arrêt. En complément de cette information visuelle, un nouveau système d'information vocale à bord des autobus (SIVA), visant l'annonce de tous les arrêts, est en phase d'implantation. Le volet sonore du SIVA viendra donc consolider l'information offerte à bord des autobus de la STL et s'avère utile pour les personnes souffrant d'un handicap visuel.

5.4. Embarquement dans les véhicules

Pour plusieurs personnes âgées ou à mobilité réduite, l'embarquement à bord d'un autobus conventionnel (avec marches) est problématique. Depuis 1996, la STL remplace son parc d'autobus conventionnels par des autobus à plancher surbaissé. Ces autobus facilitent grandement l'embarquement et le débarquement, étant donné l'absence de marches et la possibilité d'abaisser le véhicule pour en faciliter l'accès ou la descente.

La STL entend poursuivre cette politique d'achat d'autobus à plancher surbaissé jusqu'à ce que l'ensemble de son parc soit constitué d'autobus à plancher surbaissé, en 2014.

5.5. Confort durant le déplacement

Plusieurs personnes âgées ou à mobilité réduite ont de la difficulté à voyager debout dans un autobus en mouvement. La STL poursuit trois stratégies pour augmenter le confort de ces personnes durant leur déplacement en autobus.

La première intervention a consisté, en 2007, à installer des autocollants *Siège réservé* pour les personnes à mobilité réduite. Ces autocollants ont été apposés devant les sièges situés dans la partie avant des autobus.

La deuxième intervention pour améliorer le confort des personnes à mobilité réduite pendant leur déplacement consistait à réviser le niveau de service offert pendant les heures hors pointe, moment où les personnes âgées sont le plus susceptibles de se déplacer. Cette révision a été amorcée en 2009 et se poursuit, en visant à ce que la fréquence de service permette qu'en moyenne au moins 90 % des clients puissent disposer d'une place assise. Ce sont plus d'un million de kilomètres de service qui ont été ajoutés à l'automne 2009 sur douze des principales lignes de la STL couvrant l'ensemble du territoire. On compte près de 1 200 voyages de plus chaque semaine, une hausse de presque 10 % du service, la plus grande opération de développement de l'histoire de la STL. Typiquement, pour ces lignes, les intervalles de service de jour, en semaine comme la fin de semaine, ont été ramenés de l'heure à la demi-heure.

La troisième stratégie vise à former les chauffeurs à un service plus attentionné envers la clientèle et à les sensibiliser aux besoins particuliers des usagers âgés ou à mobilité réduite. En 2007 et 2008, 25 % de nos chauffeurs ont reçu une formation sur la conduite en douceur. Des formations spécifiques sont envisagées pour les prochaines années, couplées à des mesures de sensibilisation, afin d'améliorer les habitudes de conduite de certains chauffeurs et de minimiser les inconvénients d'une conduite trop brusque.

5.6. Sensibilisation du personnel

La STL offre une formation générale à tous ses chauffeurs, qu'il s'agisse de nouveaux employés, ou de formation continue pour les employés en place. Dans le cadre de cette formation, les chauffeurs sont sensibilisés aux réalités vécues par les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ils sont ainsi préparés à bien superviser l'embarquement de la personne, à répondre à ses questions ou inquiétudes et à savoir également comment agir en cas d'urgence ou de difficulté particulière. Favoriser une bonne attitude du personnel envers les personnes avec des limitations fonctionnelles fait partie intégrante de l'accessibilité du réseau régulier.

5.7. Lignes communautaires

Dans son plan stratégique 2004-2013, la STL prévoyait développer des lignes communautaires qui feraient la liaison, durant les périodes hors pointe, entre les principaux points d'origine et de destination des personnes âgées, tels que les résidences de personnes âgées, les centres commerciaux, les centres communautaires et culturels de Laval, etc.

En 2010, six lignes communautaires sont en opération, en plus d'un projet pilote de lignes de quartier dans le secteur de Sainte-Dorothée.

Le service de ces lignes est assuré à l'aide d'autobus à plancher surbaissé. Les montées et les descentes entre deux arrêts sont autorisées en tout temps, permettant de réduire la distance de marche des personnes âgées et à mobilité réduite. Sous certaines conditions, de courtes déviations aux parcours de base peuvent également être permises. Ces lignes sont aussi accessibles à l'ensemble de la population.

5.8. Document : poussette et astuces en autobus

Afin de faciliter la vie des personnes qui se déplacent avec une poussette, un court document à leur intention a été produit en 2008 par un comité de parents, avec la collaboration du Centre 1-2-3 Go!, ainsi que les trois sociétés de transport de la région montréalaise, dont la STL. Ce document fournit des trucs et des informations afin de rendre les déplacements en autobus plus pratiques et plus agréables pour les personnes qui se déplacent avec une poussette.

6. Obstacles recensés et priorités

6.1. L'introduction d'une nouvelle pratique à la STL

Le fait que la STL ne soit pas familière avec l'opération d'un service d'autobus accessible aux personnes en fauteuil roulant est, de toute évidence, le premier obstacle rencontré. Cela vaut autant pour les aspects opérationnels du service que pour l'information à la clientèle visée, ou encore pour la formation du personnel.

C'est donc dire qu'il y a lieu de définir une approche graduelle, qui tiendra compte du fait que la STL en est à ses premières armes dans ce domaine, et qu'il faut intégrer harmonieusement ce nouveau volet du service aux activités courantes. Cette approche est exposée dans la section sur les interventions retenues.

6.2. Les véhicules

Essentiellement, l'obstacle principal et déterminant, auquel sont confrontées les personnes à mobilité réduite, tient au fait que jusqu'à tout récemment le parc d'autobus de la STL n'était pas accessible aux personnes utilisant ces équipements, qu'il s'agisse d'un fauteuil roulant, d'un triporteur ou d'un quadriporteur.

Il est vrai que, depuis 1996, les autobus à plancher surbaissé qu'achète la STL sont équipés, à la porte arrière, d'une rampe permettant l'accès des fauteuils roulants. Toutefois, cette rampe présente un degré de fiabilité mécanique très faible. En effet, l'expérience d'autres réseaux de transport qui utilisent ces rampes démontre que celles-ci peuvent subir une avarie mécanique (rampe qui ne se déploie pas ou qui ne se rétracte pas) une ou deux fois sur cinq. Un niveau de fiabilité aussi faible a le double inconvénient de ne pas offrir un service convenable à la personne en fauteuil roulant et de perturber gravement les opérations courantes et le service régulier.

En effet, une rampe qui ne se déploie pas ne permet pas d'offrir le service à la personne en fauteuil roulant, qui doit alors attendre un autre véhicule. Comme certaines lignes d'autobus à Laval offrent un service à la demi-heure en période de pointe ou à l'heure en période hors pointe, une telle situation requiert de dépêcher un autre autobus ou un véhicule de transport adapté. Un retard important peut être subi par la personne avec des limitations fonctionnelles.

À l'opposé, une rampe qui ne se rétracte pas immobilise l'autobus, qui doit alors être réparé sur place ou remplacé par un autre véhicule. Dans ce cas, la personne en fauteuil roulant subit un retard important, mais aussi les clients déjà à bord de l'autobus et ceux qui attendent aux arrêts situés en aval.

En 2007, la STL ne prévoyait rendre son réseau d'autobus accessible aux personnes en fauteuil roulant qu'au moment où serait disponible une rampe d'accès plus fiable et plus économique d'entretien.

En 2010, le contexte a évolué. D'une part, les trois nouvelles stations de métro à Laval sont munies d'ascenseurs qui permettent l'accès à ce mode pour les personnes en fauteuil roulant. Par ailleurs, les véhicules sont maintenant équipés d'une rampe à bascule à l'avant. Ce concept devrait présenter un niveau de fiabilité beaucoup plus important que celui des rampes rétractables à l'arrière. L'élimination de cet obstacle est donc tributaire du rythme d'acquisition des nouveaux véhicules.

6.3. Présence et accessibilité des trottoirs à l'arrêt

La Ville de Laval a connu historiquement un développement typique de la banlieue dans lequel il était de pratique courante de ne pas prévoir systématiquement de trottoirs dans toutes les rues, particulièrement dans certains milieux résidentiels, mais aussi dans plusieurs parcs industriels. Cette réalité a un impact majeur sur la capacité de la STL à rendre la totalité de son réseau accessible à court ou à moyen terme.

En effet, tant du point de vue de la STL que de celui du milieu associatif des personnes handicapées, qui a d'ailleurs été consulté à ce chapitre, la présence d'un trottoir est essentielle pour qualifier un arrêt d'autobus d'accessible. C'est également l'approche retenue par la Société de transport de Montréal (STM).

Sur la base de ce critère, il a été possible d'évaluer, de façon préliminaire, le potentiel d'accessibilité des arrêts, à partir d'un inventaire des arrêts dont dispose la STL. Sur la figure 1, on peut constater que 43 % des arrêts n'ont pas de trottoir. Quant aux arrêts qui ont un trottoir, tous n'ont pas nécessairement de bateau pavé permettant l'accès à une personne en fauteuil roulant. L'inventaire des arrêts n'ayant pas été spécifiquement fait dans une optique d'accessibilité des arrêts, des analyses terrain plus fines devront être effectuées pour déterminer si un arrêt est accessible ou non. De plus, la présence d'un trottoir muni d'un bateau pavé n'est pas le seul aspect qui entre en ligne de compte, car un espace suffisamment dégagé est nécessaire pour l'embarquement et le débarquement, surtout si la personne se déplace avec un triporteur ou un quadriporteur qui sont des équipements nécessitant plus d'espace de manœuvre.

Si on considère que les deux extrémités d'un déplacement doivent être munies d'un trottoir accessible et avoir une configuration adéquate, on arrive à un pourcentage très faible de combinaisons pouvant permettre le déplacement d'une personne en fauteuil roulant sur le réseau régulier, soit environ 32 % ($57 \% * 57 \% = 32,5 \%$). Et puisqu'un aller-retour exige l'utilisation de quatre arrêts différents, le pourcentage de déplacements accessibles diminue encore beaucoup ($57 \% * 57 \% * 57 \% * 57 \% = 10,6 \%$).

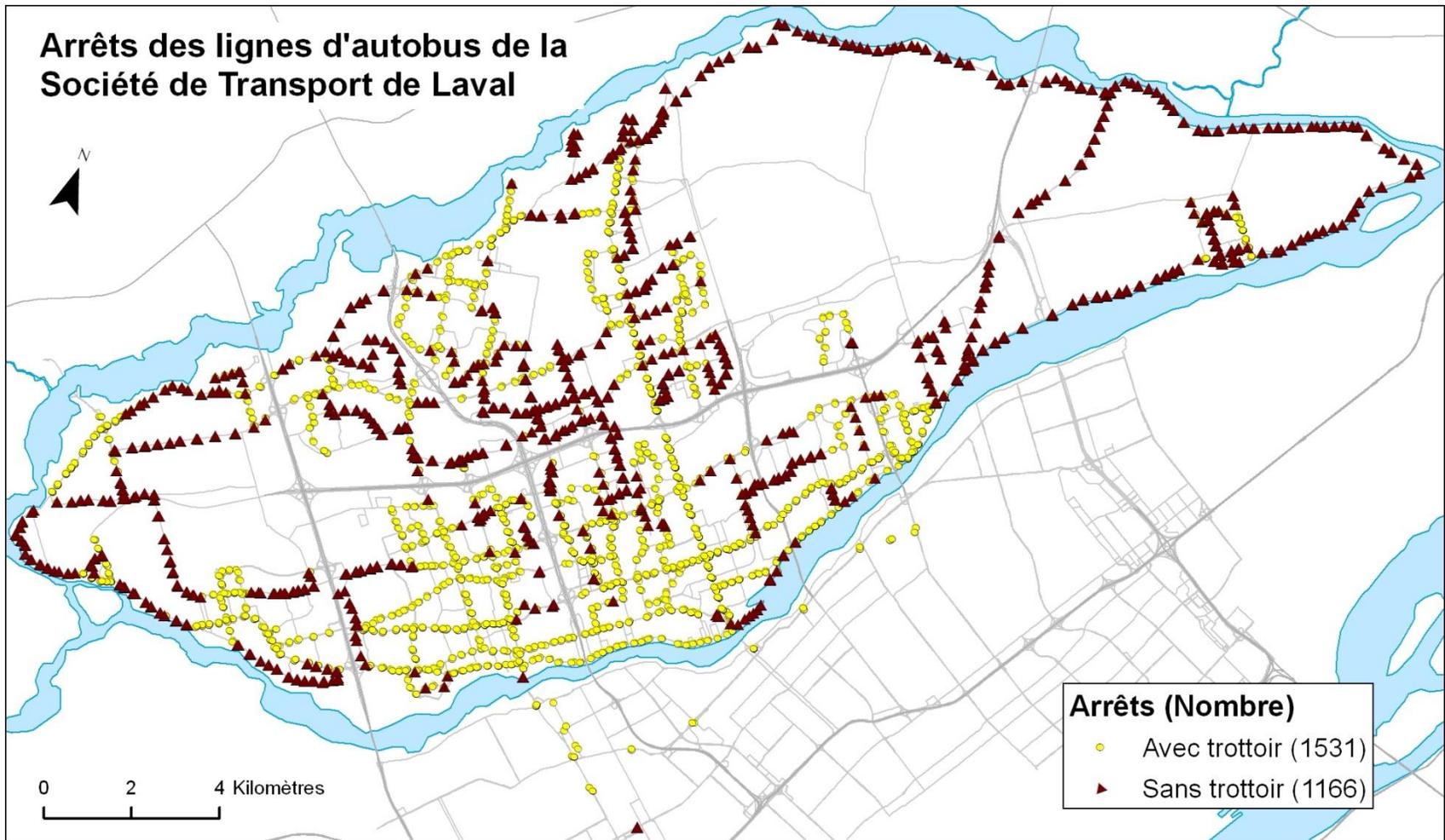


FIGURE 1

6.4. Présence et accessibilité des abribus à l'arrêt

Le réseau de la STL compte 2 708 arrêts. De ce nombre, 460 sont pourvus d'un abribus, soit 17 %.

La présence d'un abribus n'est pas une condition absolument essentielle à l'utilisation du réseau régulier par les personnes avec des limitations fonctionnelles ou les personnes âgées, mais il s'agit d'un élément de confort qui revêt une très grande importance pour cette clientèle.

En effet, il est beaucoup plus pénible pour des personnes immobilisées dans un fauteuil roulant ou devant s'appuyer sur un ambulateur d'attendre exposées aux intempéries, par grand vent ou par grand froid. On peut donc considérer l'absence d'abribus comme un frein à l'utilisation du réseau régulier par les personnes à mobilité réduite.

Si la présence d'un abribus est un élément de confort important, certains peuvent présenter des obstacles et s'avérer inaccessibles pour les personnes en fauteuil roulant. En effet, le réseau de la STL compte différents types d'abribus comportant diverses configurations. La largeur de l'ouverture ainsi que l'espace intérieur, dépendamment du type de banc qu'on y trouve, ne permettent pas toujours à une personne en fauteuil roulant d'y entrer. Il peut aussi arriver que la base d'un abribus comporte un dénivelé par rapport au trottoir, ce qui en empêche l'accès pour les personnes en fauteuil roulant.

6.5. Vulnérabilité de la clientèle avec une déficience intellectuelle

Comme nous l'avons indiqué, la clientèle présentant une déficience intellectuelle possède un certain potentiel d'apprentissage à l'utilisation du réseau régulier. Cette clientèle est cependant vulnérable lorsque se présentent des situations qui dérogent à la routine des déplacements réguliers. Cette insécurité est en soi un obstacle à l'utilisation du réseau régulier et favorise le recours au réseau de transport adapté. Rappelons que les personnes avec une déficience intellectuelle effectuent près de la moitié des déplacements du réseau de transport adapté, alors qu'elles ne représentent qu'environ 18 % de la clientèle inscrite.

La possibilité pour ces personnes d'obtenir une aide personnalisée, en cas de situation imprévue, constituerait certainement une avancée intéressante pour faire du réseau régulier une option supplémentaire de mobilité à leur intention. Or, l'évolution des technologies de géolocalisation ouvre des portes au développement d'outils pour cette clientèle. La STL souhaite explorer les possibilités d'implanter, ici, des outils pouvant favoriser l'utilisation du réseau régulier par cette clientèle.

7. Les interventions retenues

7.1. Projet pilote de la ligne 60

Le développement de la nouvelle rampe, qui permet un embarquement et un débarquement efficace des personnes en fauteuil roulant, constitue la plus importante avancée en matière d'accessibilité du réseau régulier. La STL priorise la mise en place de lignes régulières accessibles à cette clientèle.

Le guide du MTQ propose deux approches afin de déterminer et de programmer les interventions requises pour améliorer l'accessibilité du réseau régulier, soit de travailler par ligne ou par arrêt. La STL a choisi de travailler par ligne, en ce qui concerne l'accès aux personnes en fauteuil roulant.

Dans un premier temps, un comité réunissant des intervenants de toutes les directions concernées a été mis sur pied, afin de coordonner toutes les actions que nécessite ce projet.

Pour identifier quelles lignes devraient être rendues accessibles en priorité, les déplacements effectués sur le réseau de transport adapté entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2010, qui répondaient aux critères suivants, ont été simulés sur le réseau régulier.

- Les déplacements retenus sont ceux dont l'origine et la destination se trouvent à Laval.
- Les déplacements dont l'origine et la destination se trouvent à 300 mètres ou moins d'un arrêt d'autobus.
- Les déplacements qui requièrent une correspondance avec un autre autobus ne sont pas retenus. Par contre, les déplacements nécessitant une correspondance avec les stations de métro situées à Laval ont été inclus, puisque ces stations sont accessibles.
- Les déplacements des usagers présentant une déficience motrice qui se déplacent en fauteuil roulant ou qui utilisent une aide à la mobilité. Les déplacements des personnes atteintes d'une déficience motrice, mais se déplaçant sans fauteuil ou sans aide à la mobilité n'ont pas été inclus, puisqu'il n'est généralement pas nécessaire de déployer la rampe pour leur permettre de monter ou de descendre de l'autobus.

Cette simulation permet d'identifier, en fonction des critères retenus, quelles lignes du réseau régulier les usagers du transport adapté auraient utilisées s'ils avaient effectué leur déplacement sur ce réseau. Cette méthode s'avère la meilleure, dans un premier temps, pour identifier les lignes avec le plus fort potentiel d'attraction.

Cependant, il est à prévoir qu'au fur et à mesure que le nombre d'autobus munis d'une rampe à l'avant augmentera, il deviendra de plus en plus difficile de s'appuyer uniquement sur des résultats de simulation pour ajouter des lignes accessibles. La STL

devra tenir davantage compte des contraintes opérationnelles, qui sont exposées plus en détail dans la section portant sur l'extension de l'accessibilité à d'autres lignes du réseau. Les simulations de déplacement s'avèrent donc surtout utiles pour amorcer la transition vers un réseau régulier accessible.

L'annexe 2 présente les résultats détaillés de la simulation sur le réseau régulier des déplacements de la clientèle atteinte de déficience motrice. Il est à noter que les personnes atteintes de déficience motrice présentent parfois d'autres déficiences, et le tableau détaillé en fait état.

Dans ce même tableau, les usagers se déplaçant en fauteuil roulant ont été distingués de ceux se déplaçant avec une aide à la mobilité.

Selon les simulations, la ligne 60 aurait le plus grand potentiel d'attraction auprès de la clientèle utilisatrice de la rampe à bascule. En effet, cette ligne se classe première en ce qui concerne les déplacements des personnes en fauteuil roulant, et seconde quant aux usagers se déplaçant avec une aide à la mobilité. Au total, en ce qui concerne le nombre de déplacements, elle arrive première avec 3 231 déplacements potentiels.

La STL a envisagé une autre option, soit la ligne 43, étant donné qu'elle dessert l'hôpital de la Cité-de-la-Santé. Mais après consultation du milieu associatif, notamment l'Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA), le choix s'est arrêté sur la ligne 60.

Cette ligne parcourt le centre de Laval — voir le plan en annexe 3 — et dessert les secteurs de Chomedey, Laval-des-Rapides et Pont-Viau. La ligne offre une correspondance avec les stations de métro Cartier et Montmorency, et dessert plusieurs points d'intérêt : l'Hôpital juif de réadaptation, la récréathèque, le CLSC du Ruisseau-Papineau, la bibliothèque multiculturelle, le Centropolis, les centres commerciaux Carrefour Laval et Centre Laval, le cégep Montmorency, la salle André-Mathieu, la Maison des arts et le cinéma Méga-Plex Guzzo de Pont-Viau.

C'est donc la ligne 60 qui a été choisie et qui deviendra accessible les samedis et dimanches ainsi que les jours fériés, à compter de l'automne 2011 (démarrage prévu à la mi-octobre). La STL dispose à cette date de 34 autobus munis de rampe à bascule à l'avant. Par la suite, l'accessibilité sera étendue aux journées de semaine, à compter de l'été 2012. Le parc comptera alors 48 autobus avec rampe à l'avant.

Par ailleurs, une modification à la configuration intérieure des 34 autobus munis d'une rampe à bascule doit être apportée pour la mise en place du projet pilote de la ligne 60. En effet, une barre d'appui verticale doit être légèrement déplacée pour dégager plus d'espace à l'endroit où les personnes en fauteuil roulant doivent se placer dans l'autobus. La STL procède elle-même à ces modifications.

La STL a aussi produit un court document explicatif à l'intention des personnes en fauteuil roulant qui voudront utiliser le réseau régulier. Ce document est reproduit à l'annexe 4.

Enfin, un aide-mémoire à l'intention des chauffeurs, concernant les manœuvres d'embarquement et de débarquement, a été élaboré et il est reproduit en annexe 5.

7.2. Extension de l'accessibilité à d'autres lignes du réseau

Dans la mesure où l'expérience de la ligne 60 s'avère concluante, il serait possible, à l'automne 2013, de rendre accessibles d'autres lignes. Le parc comptera alors environ 62 autobus avec rampe avant. Par la suite, au fur et à mesure que davantage d'autobus munis de rampe à bascule seront disponibles, le service accessible pourra être étendu.

Toutefois, la STL doit élaborer une stratégie, qui devra tenir compte de plusieurs facteurs, pour intégrer graduellement plus de lignes accessibles à son service. En effet, il a été relativement simple d'identifier une première ligne devant servir d'expérience pilote, à partir d'une simulation des déplacements du transport adapté sur le réseau régulier. Le nombre restreint d'autobus et de chauffeurs impliqués permettent d'en faire « un cas à part ».

Cette approche a ses limites. Il est important de comprendre, dans un contexte où la STL n'a jamais opéré de lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant, que le caractère pilote de cette première expérience ne concerne pas uniquement l'embarquement ou le débarquement des usagers à l'arrêt.

Plusieurs autres considérations opérationnelles devront être prises en compte, et de nouvelles façons de faire devront être développées et intégrées aux opérations quotidiennes. Parmi celles-ci, on peut noter :

- la présence ou l'absence de trottoirs et/ou de bateaux pavés;
- la gestion des espaces dans le garage, selon que les autobus sont pourvus ou non de rampe à bascule;
- la gestion des entrées et des sorties d'autobus;
- l'assignation des chauffeurs, notamment parce qu'ils sont affectés à plus d'une ligne;
- la formation des chauffeurs;
- la stratégie d'information auprès de la clientèle visée;
- la stratégie d'information auprès des usagers en général.

On trouvera, à l'annexe 6, une liste détaillée de diverses considérations qui entourent le développement de l'accessibilité du réseau.

Différents autres critères, que la simulation des déplacements du transport adapté, devront donc être pris en compte pour que le choix des lignes soit optimal du point de vue opérationnel. La STL a élaboré une stratégie préliminaire d'identification de ces lignes. Il est envisagé d'établir les priorités en tenant compte des aspects suivants.

Ainsi, pour chacune des lignes, on doit estimer :

- la proportion de paires d'arrêts accessibles, c'est-à-dire des deux côtés de la rue. En effet, pour qu'un endroit soit réputé accessible, les arrêts doivent être accessibles à l'aller et au retour;
- la proportion d'arrêts accessibles de la ligne;
- le nombre d'arrêts non accessibles. Les lignes comportant plusieurs arrêts nécessitant des interventions de mise aux normes seraient nécessairement plus coûteuses à rendre accessible à un niveau satisfaisant;
- le nombre de véhicules requis pour assurer le service de la ligne. On doit noter qu'à mesure que la proportion de véhicules accessibles augmentera, un effet interligne se fera sentir, car un véhicule peut être affecté à plus d'une ligne. Il en résultera que des lignes verront graduellement augmenter le nombre de voyages effectués par des autobus munis de rampe à bascule. Dans certains cas, il suffira d'ajouter peu d'autobus accessibles à une ligne pour la rendre accessible, et ces opportunités devront être repérées;
- le potentiel d'attraction de déplacements, résultant de la simulation sur le réseau régulier des déplacements des usagers du transport adapté se déplaçant en fauteuil roulant ou avec une aide à la mobilité, qui est le critère ayant été utilisé pour sélectionner la ligne 60.

Le tableau 6 à la page suivante présente une illustration de la priorisation des lignes qui peut résulter de ce type d'approche. Il s'agit cependant d'un exercice préliminaire, et il va sans dire que les résultats de l'expérience pilote vont aussi venir influencer sur les aspects à prendre en compte pour prioriser les lignes dans le futur.

TABLEAU 6

Méthodologie de priorisation des futures lignes accessibles

(Sur la base de la période de liste de janvier 2011)

Lignes	NCEUD Pair Accessible	RANG % Pair Accessible	% d'arrêts Accessible	RANG % D'arrêts Accessible	Nb arrêts ACCESSIBLE	Nb arrêts non ACCESSIBLE	RANG non ACCESSIBLE	RANG NOMBRE DE véhicules requis	TAUX	Rang déplacements T.A. simulés	RANG MOYEN	RANG final AVEC DÉPLAC
60	67%	1	92%	1	108	9	1	1	1	1	1.0	1
66	82%	2	95%	2	101	5	3	2	1	6	3.0	2
24	82%	3	95%	3	91	5	4	5	1	12	5.4	3
43	74%	7	91%	7	67	7	6	6	1	9	7.0	4
151	73%	8	89%	8	93	11	10	12	1	8	9.2	5
20	79%	4	93%	5	103	8	7	7	1	24	9.4	6
41	75%	6	92%	6	95	8	8	3	1	30	10.6	7
48	67%	12	95%	4	88	5	2	8	1	34	12.0	8
17	77%	5	84%	11	87	16	14	14	1	19	12.6	9
2	70%	11	86%	10	36	6	5	4	1	35	13.0	10
73	73%	9	81%	13	118	27	19	17	1	11	13.8	11
40	61%	17	77%	14	50	15	13	10	1	15	13.8	12
33	64%	13	86%	9	86	14	12	15	1	31	16.0	13
39	58%	19	75%	15	110	36	25	16	1	5	16.0	14
902	61%	16	75%	16	33	11	11	9	1	40	18.4	15
63	61%	15	68%	23	103	48	30	25	1	2	19.0	16
28	57%	20	69%	22	72	33	24	18	1	14	19.6	17
26	71%	10	74%	17	87	30	21	22	1	29	19.8	18
404	55%	22	73%	18	53	20	16	11	1	33	20.0	19
50	47%	27	82%	12	80	18	15	13	1	36	20.6	20
31	60%	18	69%	21	86	38	26	21	1	25	22.2	21
27	63%	14	72%	19	83	32	22	19	1	38	22.4	22
903	46%	28	70%	20	73	32	23	20	1	21	22.4	23
144	57%	21	66%	24	56	29	20	24	1	28	23.4	24
402	40%	31	63%	28	71	42	28	23	1	18	25.6	25
25	43%	29	52%	33	74	69	35	28	1	3	25.6	26
42	49%	24	65%	26	136	73	38	37	1	4	25.8	27
56	42%	30	60%	30	70	47	29	33	1	13	27.0	28
61	49%	23	57%	32	63	48	32	31	1	20	27.6	29
55	47%	26	62%	29	86	53	34	30	1	23	28.4	30
65	37%	33	63%	27	85	49	31	35	1	16	28.4	31
58	47%	25	65%	25	73	39	27	29	1	39	29.0	32
901	22%	39	36%	40	13	23	17	26	1	32	30.8	33
76	35%	35	57%	31	100	74	39	39	1	10	30.8	34
37	40%	32	46%	35	45	52	33	36	1	22	31.6	35
70	27%	37	51%	34	85	83	40	42	1	7	32.0	36
12	9%	42	33%	41	5	10	9	27	1	41	32.0	37
46	35%	34	45%	37	59	72	37	38	1	17	32.6	38
45	17%	40	45%	36	20	24	18	32	1	42	33.6	39
252	26%	38	37%	39	41	69	36	34	1	26	34.6	40
74	31%	36	40%	38	74	112	41	40	1	27	36.4	41
52	15%	41	20%	42	42	169	42	41	1	37	40.6	42

7.3. Mise aux normes des arrêts

Les caractéristiques et la configuration des arrêts revêtent une importance cruciale pour rendre le réseau régulier accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Dans le cadre de la préparation du projet pilote de la ligne 60, un examen minutieux des arrêts de cette ligne a été effectué, afin de vérifier la faisabilité de l'embarquement et du débarquement. Chaque arrêt a été testé, avec un fauteuil roulant conventionnel, un fauteuil roulant motorisé et un quadriporteur. Ces tests ont été faits par des usagers du transport adapté de Laval, dont le président de l'ALTA. Il en est résulté que 9 arrêts de la ligne sont considérés comme non-accessibles sur 117 arrêts au total, soit environ 8 %.

De façon préliminaire, cet exercice a permis de caractériser la configuration physique d'un arrêt et les conditions à remplir pour permettre un embarquement et un débarquement sécuritaires au moyen de la rampe d'accès. Plus précisément, le trottoir doit avoir une hauteur minimale de 8,2 centimètres et une largeur minimale de 1,5 mètre, ceci afin que l'inclinaison de la rampe n'excède pas dix degrés et qu'il reste suffisamment d'espace pour que la personne puisse manœuvrer son fauteuil roulant, son triporteur ou son quadriporteur. La position de l'autobus à l'arrêt doit également être de l'ordre de 30 à 40 centimètres du trottoir.

Il s'agit ici de conditions minimales. L'expérience pilote ainsi que des tests sur le terrain ailleurs sur le réseau permettront à la STL de raffiner certaines normes et de préciser la configuration souhaitable d'un arrêt accessible. La STL compte développer ces normes en collaboration avec la Ville de Laval.

En effet, la STL et la Ville ont des responsabilités partagées en ce qui concerne l'accessibilité des arrêts. La STL est responsable de la configuration des abribus, de la visibilité de l'arrêt et de l'information qu'on y trouve. La Ville est, pour sa part, principalement interpellée par l'absence de trottoir ou d'un trottoir trop étroit à l'arrêt ainsi que par l'absence de bateaux pavés à proximité des arrêts.

La STL souhaite que ces normes aient été élaborées et qu'un plan de mise aux normes ait été convenu avec la Ville au moment où d'autres lignes seront rendues accessibles, au plus tard au printemps 2013.

7.4. Gestion des incidents pour les personnes avec une déficience intellectuelle

Toujours à l'affût des développements technologiques susceptibles d'améliorer le service à la clientèle, la STL s'intéresse beaucoup à une expérience actuellement menée en Allemagne. Il s'agit du projet « MogLi »² qui vise globalement à favoriser

² MogLi pour : «Mobilität auf ganzer Linie», que l'on peut traduire par « Mobilité sur toute la ligne ».

l'autonomie en matière de mobilité des personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Ce projet, financé par le gouvernement fédéral allemand, rassemble, sous l'autorité du D^r Holger Kloth, responsable des transports dans la ville de Nordhorn, des intervenants de l'Université technique de Munich, de l'Université technique de Dortmund, de l'Université de Giessen, du district de Grafschaft Bentheim où se trouve la ville de Nordhorn ainsi que du Vechtetal Schule, une école spécialisée pour les enfants présentant une déficience intellectuelle.

L'objectif de cette expérience est d'amener des élèves présentant une déficience intellectuelle à utiliser le transport en commun régulier pour se rendre à l'école, plutôt que les services de transport adapté ou une autre forme de transport supervisé. Étant donné que cette clientèle est très vulnérable aux événements imprévus, le projet vise à accroître leur sentiment de sécurité en les dotant d'un téléphone intelligent adapté visuellement et opérationnellement à leur condition. Cet outil leur permet de recevoir de l'information en temps réel ou de communiquer avec une personne ressource (parent, superviseur, école, etc.). Ainsi, il est possible de joindre l'individu pour l'aviser de tout changement de parcours et d'horaire ou autre problème. Inversement, si l'individu se trompe d'autobus, descend au mauvais endroit ou se retrouve en besoin d'assistance, quelle qu'en soit la raison, il peut rapidement joindre quelqu'un qui pourra intervenir afin de solutionner le problème.

Sans entrer dans les détails techniques, ce système, appelé en anglais *Incident management for people with intellectual disabilities*, repose sur une connaissance en temps réel de toutes les données d'opération, sur l'inscription du profil de l'utilisateur et de son déplacement dans le système ainsi que sur une collaboration de divers acteurs, comme les parents, les chauffeurs, les intervenants de l'institution fréquentée par l'utilisateur, et, éventuellement, de préposés spécifiquement mandatés pour intervenir en cas d'incident.

On voit aisément le potentiel que représente une telle avenue pour accroître l'autonomie des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, et, en corollaire, pour diminuer la pression sur les services de transport adapté. Déjà dotée d'un système d'exploitation en temps réel, la STL croit qu'il s'agit d'une opportunité qui doit être saisie, et elle désire intégrer un projet en ce sens à son Plan d'accessibilité au réseau régulier.

8. Mise en œuvre et suivi

Plusieurs étapes, préalables au dépôt du présent Plan au MTQ, ont été franchies afin que sa mise en œuvre repose sur une compréhension commune des objectifs poursuivis par tous les intervenants et sur une réelle mobilisation des acteurs. Parmi celles-ci, citons une large consultation interne, des discussions avec la Ville de Laval, avec l'Association lavalloise pour le transport adapté, avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et avec d'autres sociétés de transport. Le conseil d'administration de la STL a également été sensibilisé au dossier et il a adopté le présent Plan le 8 novembre 2011.

8.1. Accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant

8.1.1. Mise sur pied d'un comité de coordination et de suivi

Étant donné que le déploiement d'un service accessible aux personnes en fauteuil roulant concerne plusieurs directions au sein de la STL, un comité de mise en œuvre a été mis sur pied dès le 8 juillet 2010. Les aspects couverts par ce comité sont notamment :

- *volet planification* : priorisation des lignes, simulation des horaires et des assignations;
- *volet infrastructures* : conditions de desserte des arrêts, identification des arrêts accessibles;
- *volet ingénierie* : aménagement intérieur de l'autobus;
- *volet entretien* : gestion du garage, localisation des autobus munis d'une rampe;
- *volet communication interne* : mobilisation interne, sensibilisation des superviseurs, chauffeurs et autres employés;
- *volet communication externe* : plan de communication à la clientèle visée et à la clientèle en général;
- *volet formation* : chauffeurs, superviseurs, production d'une procédure;
- *volet relations externes* : assurer un lien avec les organismes de personnes handicapées et la clientèle conseil.

Tout au cours du déploiement de nouvelles lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant, ce comité poursuivra ses activités, dans une perspective d'évaluation continue du projet, et s'assurera d'une bonne communication, tant à l'interne qu'à l'externe, et en maintiendra particulièrement les liens avec les milieux associatifs et la Ville de Laval. Ce comité aura aussi pour rôle de faire le suivi des interventions déjà réalisées, dont il a été fait mention précédemment.

8.1.2. Démarrage du projet pilote et extension de l'accessibilité à d'autres lignes du réseau

Comme nous l'avons dit précédemment, la ligne 60 sera rendue accessible aux personnes en fauteuil roulant les samedis et dimanches ainsi que les jours fériés à

compter de l'automne 2011 (démarrage prévu à la mi-octobre) et tous les jours de la semaine à partir de l'été 2012. Étant donné qu'il s'agira d'une première à la STL, beaucoup d'enseignements pourront sans doute être tirés de cette première expérience. Cela dit, il faut déjà prévoir à quelles autres lignes du réseau étendre l'accessibilité.

Le tableau 7 présente la séquence de mise en œuvre des lignes accessibles qui découlerait du processus de priorisation des lignes présenté précédemment. La ligne 60 ayant déjà été sélectionnée à partir de la simulation des déplacements du transport adapté sur le réseau régulier, elle occupe d'emblée le premier rang.

La séquence présentée s'étend de 2011 à 2026. C'est le temps qu'il faut pour que la STL ait pu remplacer les véhicules³ requis pour assurer le service des lignes concernées par des autobus munis d'une rampe à bascule à l'avant. On peut également observer, dans la partie de droite du tableau, le nombre d'arrêts non accessibles que comporte chaque ligne ainsi que le nombre cumulé de ces arrêts non accessibles, au fur et à mesure que le nombre de lignes accessibles augmente.

Il est à noter que le nombre d'arrêts non accessibles est celui qui serait atteint sans intervention de la Ville de Laval.

³ Il s'agit des véhicules requis pour le service planifié en janvier 2011 pour les lignes régulières. Il ne s'agit pas du parc actuel total, car celui-ci comprend aussi des autobus qui effectuent du transport scolaire.

Tableau 7
Séquence de mise en œuvre

Priorisation des lignes

Période de liste de janvier 2011

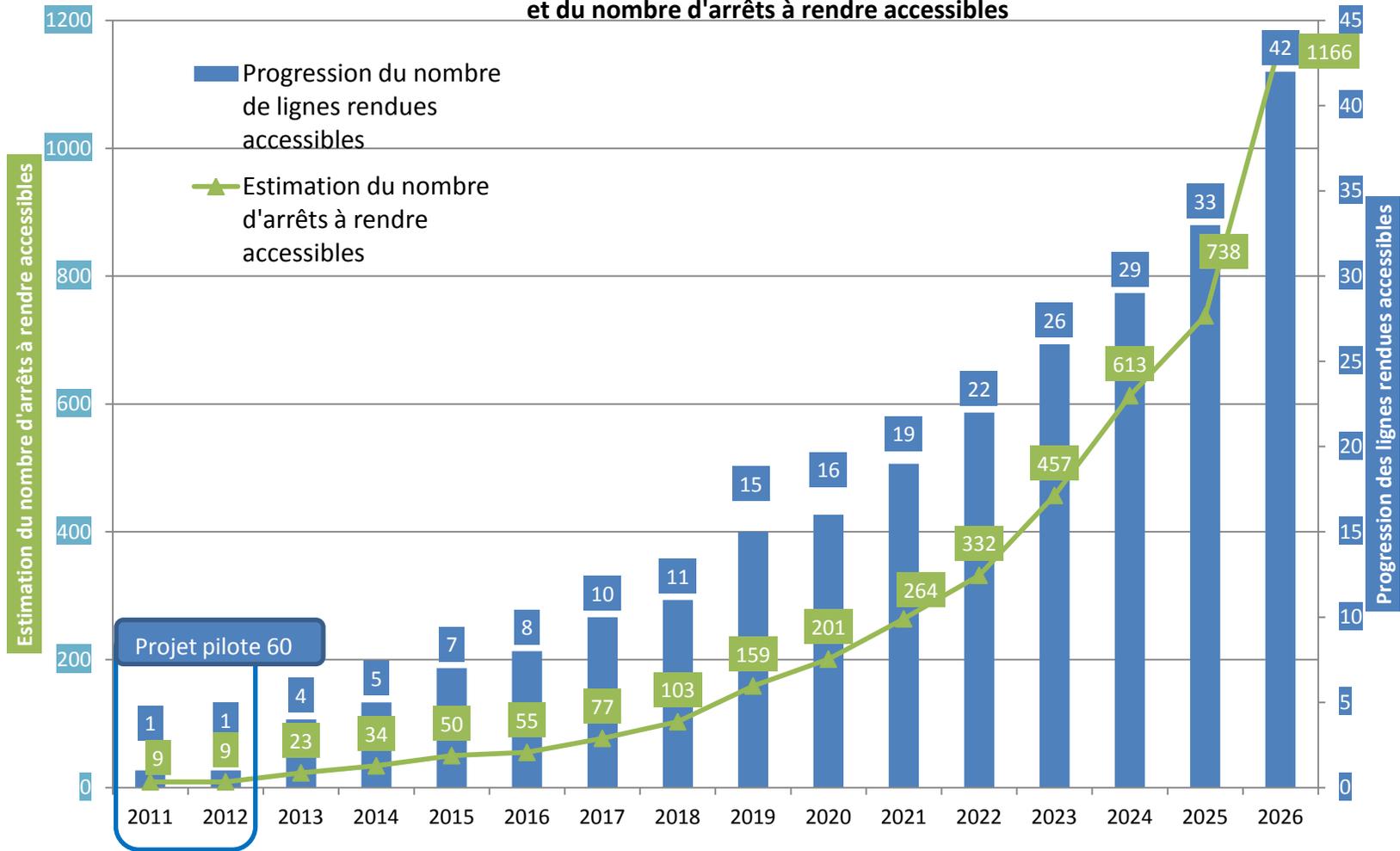
Ligne	Nombre de véhicules flip requis	% de la flotte requis	% de véhicules flip disponibles	Année
60	20	10%	17%	2011
66	35	17%	25%	2012
24	51	25%	25%	2012
43	56	27%	36%	2013
151	81	40%	36%	2013
20	90	44%	50%	2015
41	93	45%	50%	2015
48	104	51%	57%	2016
17	120	59%	57%	2016
2	120	59%	63%	2017
73	130	63%	68%	2018
40	140	68%	74%	2019
33	143	70%	74%	2019
39	147	72%	74%	2019
902	151	74%	74%	2019
63	158	77%	78%	2020
28	167	81%	83%	2021
26	167	81%	83%	2021
404	168	82%	83%	2021
50	174	85%	87%	2022
31	178	87%	87%	2022
27	178	87%	87%	2022
903	178	87%	92%	2023
144	182	89%	92%	2023
402	182	89%	92%	2023
25	183	89%	92%	2023
42	189	92%	92%	2023
56	193	94%	95%	2024
61	195	95%	95%	2024
55	198	97%	99%	2025
65	201	98%	99%	2025
58	201	98%	99%	2025
901	202	99%	99%	2025
76	203	99%	100%	2026
37	204	100%	100%	2026
70	205	100%	100%	2026
12	205	100%	100%	2026
46	205	100%	100%	2026
45	205	100%	100%	2026
252	205	100%	100%	2026
74	205	100%	100%	2026
52	205	100%	100%	2026

Nombre d'arrêts à rendre accessibles

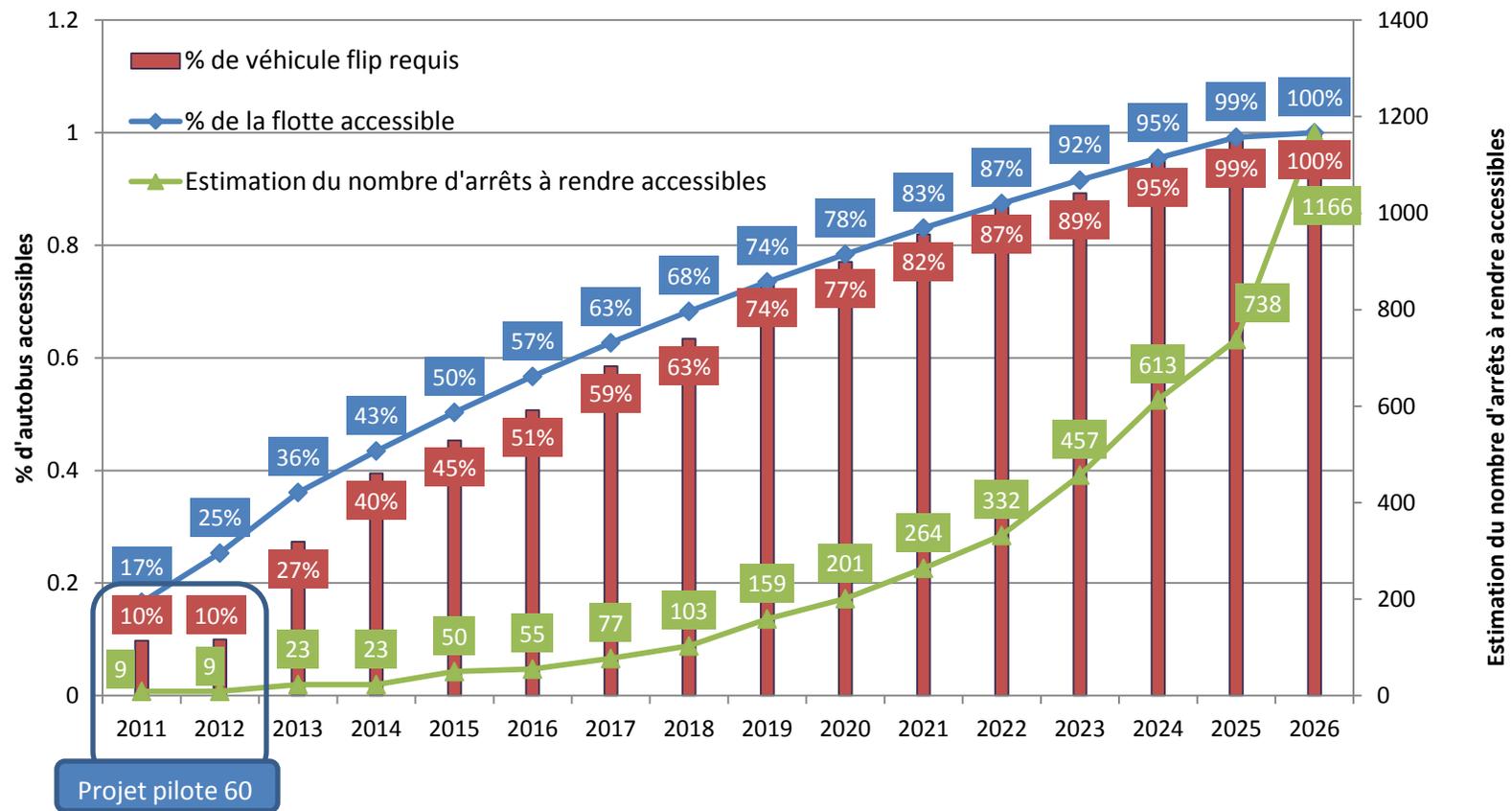
Période de liste de janvier 2011

Nombre d'arrêts NON ACCESSIBLES MARGINAL	Nombre d'arrêts NON ACCESSIBLES COMPILATION
9	9
5	14
2	16
7	23
11	34
8	42
8	50
5	55
16	71
6	77
26	103
15	118
14	132
17	149
10	159
42	201
33	234
30	264
0	264
12	276
37	313
19	332
31	363
28	391
3	394
63	457
69	526
43	569
44	613
45	658
32	690
37	727
11	738
44	782
43	825
65	890
9	899
35	934
22	956
3	959
102	1061
105	1166

Graphique 9
Société de transport de Laval
Évolution prévue du nombre de lignes accessibles
et du nombre d'arrêts à rendre accessibles



Graphique 10
Société de transport de Laval
Évolution prévue du pourcentage de véhicules munis d'une rampe à bascule à l'avant



8.2. Mise aux normes des arrêts

Comme nous en avons fait état, la connaissance que la STL possède à l'égard de ses arrêts ne découle pas d'un inventaire réalisé dans l'optique de l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant. Par ailleurs, n'ayant jamais opéré de ligne accessible aux personnes en fauteuil roulant, la connaissance fine des problématiques opérationnelles, qui seront rencontrées dans le cadre du projet pilote de la ligne 60, permettra d'élaborer des normes plus précises quant à l'aménagement des arrêts.

Il y aura donc lieu, au cours des prochains 12 à 24 mois, d'agir principalement dans deux volets de cette mesure.

- D'une part, l'expérience de la ligne 60 permettra de mieux cerner le niveau d'accessibilité souhaitable d'une ligne (pourcentage d'arrêts accessibles) pour la qualifier d'accessible et de préciser les caractéristiques géométriques souhaitables des arrêts, abribus et du mobilier urbain aux arrêts.
- D'autre part, un inventaire orienté vers la mesure de l'accessibilité des arrêts devra être entrepris, afin de mesurer l'ampleur des interventions à réaliser. La séquence des arrêts inventoriés sera cohérente avec celle des lignes priorisées.

La STL souhaite que ces normes d'aménagement aient été élaborées et qu'un plan de priorisation des interventions ait été convenu avec la Ville de Laval au moment où d'autres lignes seront rendues accessibles, au plus tard au printemps 2013.

8.3. Gestion des incidents pour les personnes avec une déficience intellectuelle

La STL a entrepris des discussions préliminaires en vue d'établir un partenariat avec l'équipe de chercheurs allemands, des intervenants de l'Université du Québec à Trois-Rivières qui s'intéressent à ces questions ainsi que le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Normand-Laramée de Laval.

Cette dernière institution a pour mission d'offrir à sa clientèle des services d'adaptation, de réadaptation et de participation sociale. Entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010, le CRDI Normand-Laramée a donné des services à un nombre total de 1 642 personnes.

L'objectif poursuivi est la mise sur pied d'un projet pilote, ici à Laval, basé sur l'expérience menée en Allemagne. Le MTQ s'est d'ailleurs également montré intéressé à participer à un projet de cette nature. Une mission a eu lieu en octobre 2011, afin de constater sur place le fonctionnement du projet MogLi, à Nordhorn en Allemagne.

La STL se donne jusqu'au printemps 2012 pour poursuivre les discussions et pour établir les paramètres de ce partenariat, afin de réunir les conditions qui permettraient la mise en place à Laval d'un projet pilote de cette nature.

8.4. Suivi

Comme le demande le MTQ, ce Plan fera l'objet d'ajustements annuels si de nouvelles conditions internes ou externes surviennent et nécessitent de légères modifications.

Une révision sera effectuée tous les cinq ans, ce qui consistera en un examen plus approfondi des actions entreprises et de leurs résultats, une actualisation des objectifs poursuivis et des moyens déployés. Le Plan révisé sera transmis au MTQ.

Le Plan sera par ailleurs diffusé auprès des employés de la STL, de la Ville de Laval ainsi que d'autres partenaires concernés. Il sera aussi disponible en ligne.

9. Ressources impliquées dans l'élaboration et le suivi du plan

Société de transport de Laval :

- M. Pierre Lavigueur, planification et développement *Responsable du dossier*
 - M. Matthieu Sicard, planification et développement *Production du document*
 - Mme Annie-Claude Dandeneau, planification et développement
 - M. Bertrand Allen, planification et développement
 - M. Luc Sureau, exploitation du réseau *Comité d'implantation et de suivi du projet de la ligne 60*
 - M Martin Derome, exploitation du réseau
 - Mme Claudine Leblanc, ressources humaines
 - M. Marc Lafontaine, entretien et ingénierie
 - Mme Kathleen St-Yves, communications
 - Mme Doris Clément, transport adapté
 - M. Bertrand Allen, planification et développement
 - Mme Annie-Claude Dandeneau, planification et développement
-

Association Lavalloise du transport adapté (ALTA)

- M. Jacques Théberge, directeur général *M Théberge a été consulté et a participé aux essais sur le terrain*
-

Ville de Laval

- M. Denis Gervais, service de l'ingénierie (remplacé par Mme Hélène Bourdeau) *La Ville de Laval a été consultée*
 - Mme Annie Guérard, coordonnatrice du Comité sur l'accessibilité mis sur pied à la Ville de Laval, Service de la vie communautaire, culture et communications
-

Office québécois des personnes handicapées

- Mme Andrée-Anne Perron, conseillère à l'intervention collective régionale *Le projet de Plan a été présenté à Mme Perron*
-

Réseau de transport de Longueuil (RTL)

- Mme Flavie Gagnon-Pontbriand, ing., M.Ing., Chef développement *La STL et le RTL ont eu divers échanges et rencontres, compte tenu des similitudes qui existent entre les deux réseaux, vis-à-vis l'enjeu de l'accessibilité.*
-

Ministère des Transports du Québec – Direction Laval-Mille-Iles

- Mme Marie Lapointe *Interlocuteurs de la STL au MTQ. Une rencontre a eu lieu en cours d'élaboration du plan pour exposer et valider la démarche.*
- M. Robert Bessette
- Mme Djénane Laurent

BIBLIOGRAPHIE

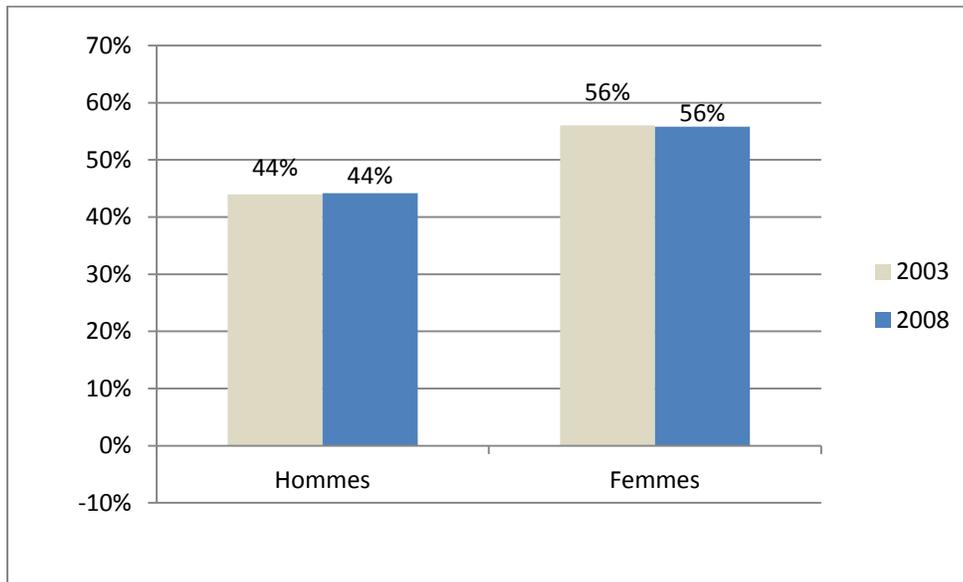
- Enquête Origine-Destination 2003
- Enquête Origine-Destination 2008
- **Gouvernement du Québec**, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., chapitre E-20.1)
- **Institut national de la santé publique**, *Portrait de santé du Québec et de ses régions 2006, Deuxième rapport national sur l'état de santé de la population du Québec* **Les statistiques**
http://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/545-PortraitSante2006_Statistiques.pdf
- **Institut de la statistique du Québec**. *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056, Effectif et poids des 0-19 ans, 20-64 ans et 65 ans et plus, scénario A - Référence, Québec, régions administratives, régions métropolitaines (RMR) et communautés métropolitaines, 2006 et 2031*, p. 48,
www.stat.gouv.qc.ca/publications/demograp/pdf2009/perspectives2006_2056.pdf
- **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, 91 p.
- **Monninger, Daniel**, *Incident management for people with intellectual disabilities (ID)*, Présentation au 59^{ème} congrès mondial de l'UITP, Dubai, 12 avril 2011
- **Réseau de transport de Longueuil**, *Projet pilote ligne 74 – Rapport de test*, juin 2011
- **Statistique Canada 2011**. Tendances de la santé
Produit no. 82-213-XWF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, diffusé le 21 juin 2011
<http://www12.statcan.gc.ca/health-sante/82-213/index.cmf?lang=FRA>

ANNEXES

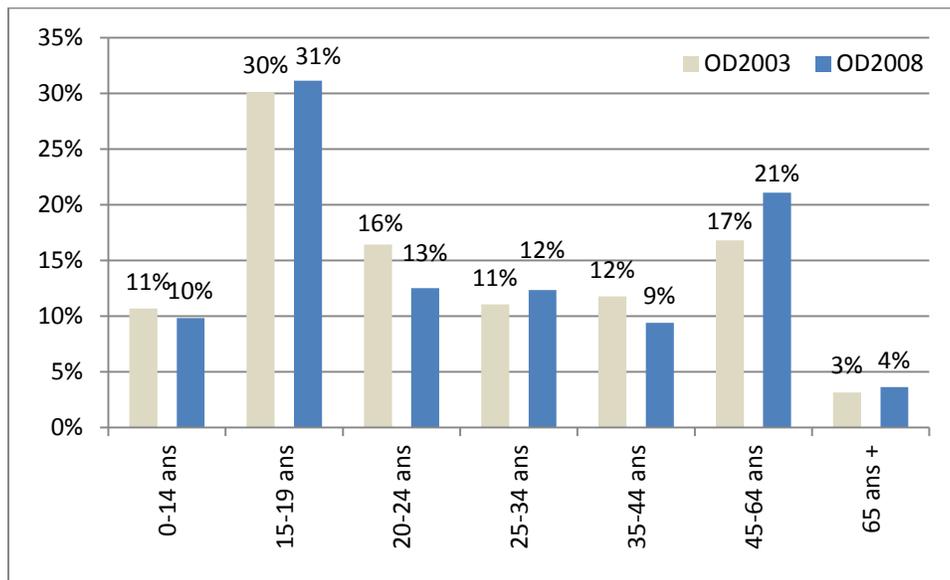
ANNEXE 1

ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE DE LA STL ENTRE 2003 ET 2008, SELON LE SEXE, L'ÂGE, LE MOTIF DE DÉPLACEMENT ET LE LIEU DE RÉSIDENCE (DÉPLACEMENTS 24 HEURES)

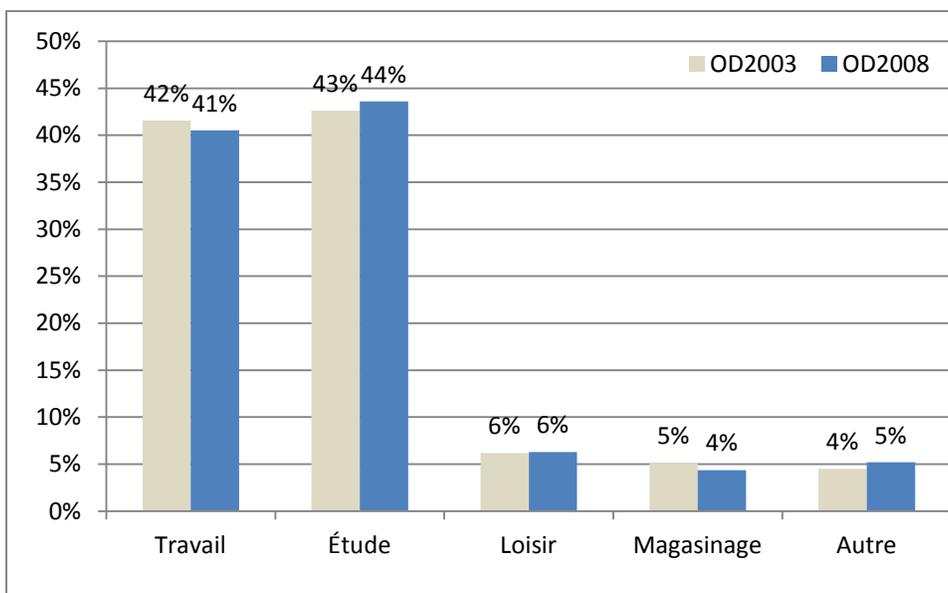
SEXE



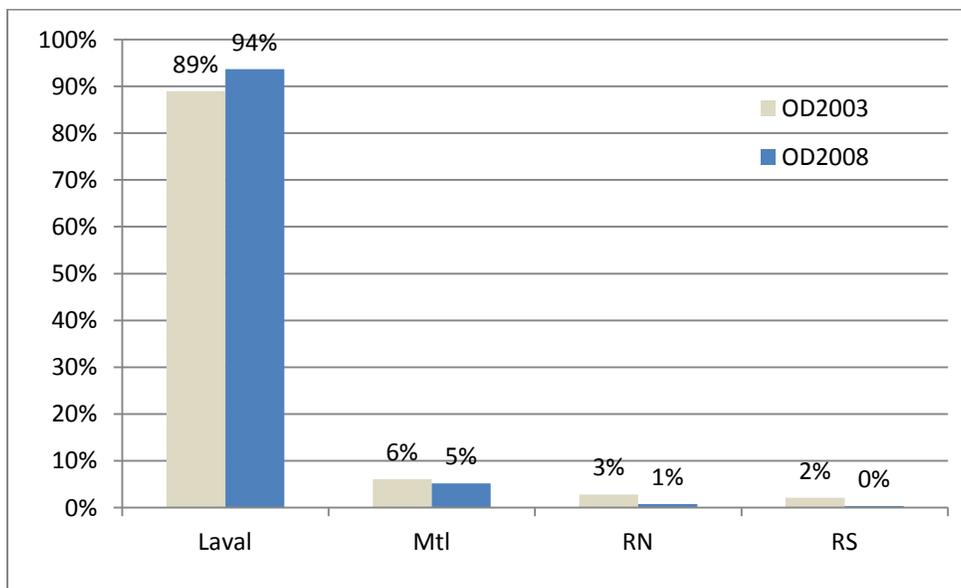
ÂGE



MOTIF DE DÉPLACEMENT



LIEU DE RÉSIDENCE



ANNEXE 2

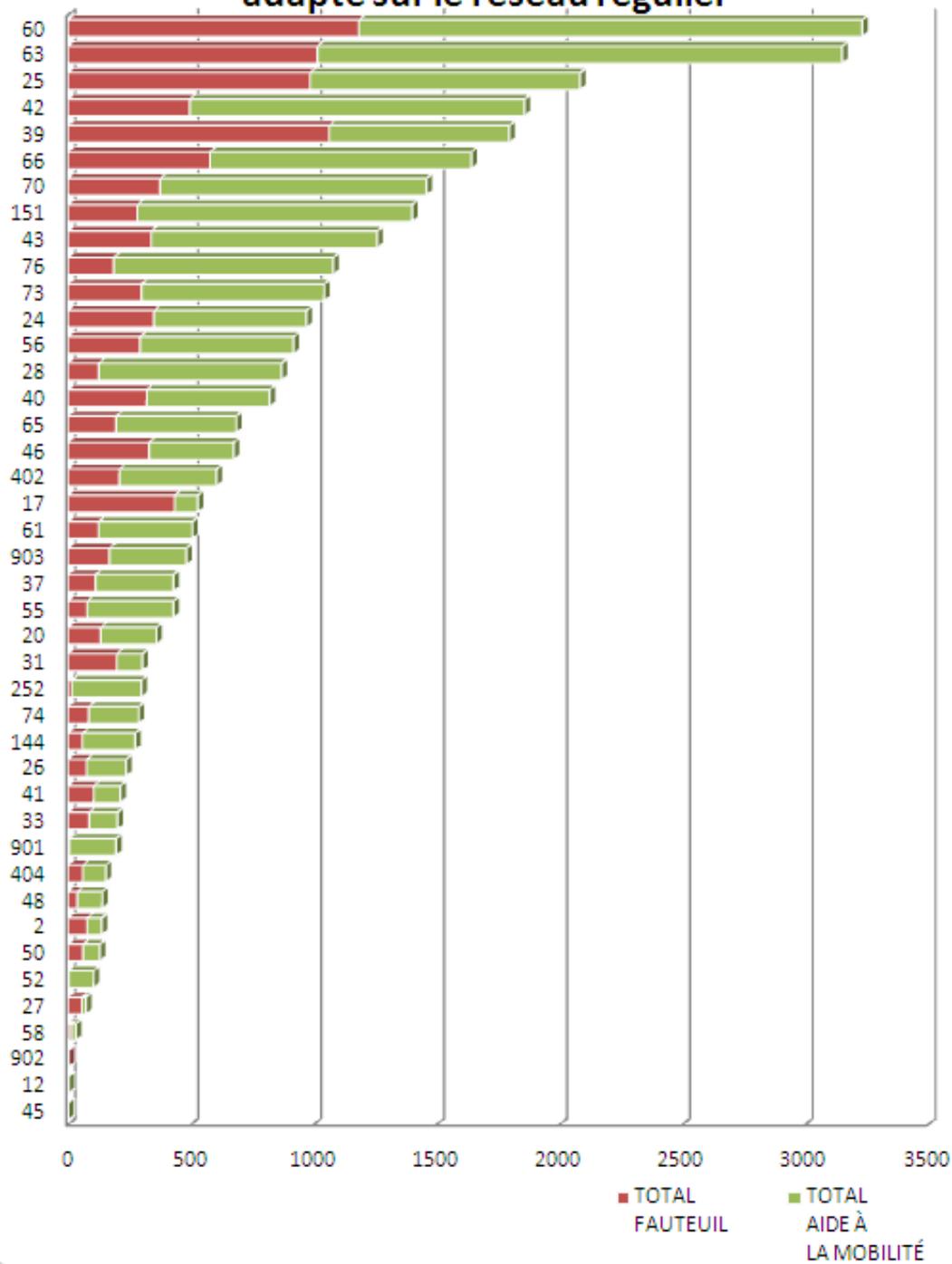
Simulation sur le réseau régulier des déplacements des usagers du transport adapté ayant des déficiences motrices

Déplacements effectués entre le 1er janvier 2010 et le 31 décembre 2010

LIGNES STL	FAUTEUIL				AIDE À LA MOBILITÉ				Total général	RANG
	INTELLECTUELLE	MOTRICE	VISUELLE	TOTAL FAUTEUIL	INTELLECTUELLE	MOTRICE	VISUELLE	TOTAL AIDE À LA MOBILITÉ		
60	11	1147	26	1184	67	1801	179	2047	3231	1
63	214	797	4	1015	945	1174	16	2135	3150	2
25	376	609		985	1	969	129	1099	2084	3
42	1	483	12	496	98	1065	199	1362	1858	4
39	336	727		1063	96	611	26	733	1796	5
66		567	11	578	2	938	123	1063	1641	6
70	1	369	5	375	104	952	27	1083	1458	7
151	161	122		283	70	935	112	1117	1400	8
43	2	337		339	1	915	3	919	1258	9
76	4	182		186	92	783	18	893	1079	10
73	5	294		299	20	579	145	744	1043	11
24	12	338		350	129	431	60	620	970	12
56		283	10	293		604	21	625	918	13
28	2	124		126	1	483	259	743	869	14
40		321		321	29	454	17	500	821	15
65	162	33	1	196	82	370	37	489	685	16
46	70	260		330	146	194	5	345	675	17
402	172	38		210	1	73	321	395	605	18
17	200	234		434		94		94	528	19
61	2	113	10	125	1	295	85	381	506	20
903	2	167		169	1	309	3	313	482	21
37		111	1	112	57	260		317	429	22
55		78		78	40	289	22	351	429	23
20		134		134	61	115	50	226	360	24
31		199		199		46	58	104	303	25
252		16		16	89	191	3	283	299	26
74	6	79		85	12	191		203	288	27
144		59		59	88	127		215	274	28
26		76		76	3	154	3	160	236	29
41	5	100		105	2	83	23	108	213	30
33		87		87		94	21	115	202	31
901		5		5		190		190	195	32
404		61		61		92	1	93	154	33
48		38		38		102		102	140	34
2		78		78		47	12	59	137	35
50		62		62	5	61	1	67	129	36
52		3		3		102		102	105	37
27		57		57	8	6	2	16	73	38
58		13		13	4	15		19	32	39
902		4		4					4	40
12		2		2		1		1	3	41

Annexe 2 (suite)

Simulation des déplacements du transport adapté sur le réseau régulier



ANNEXE 3

Plan de la ligne 60



ANNEXE 4

Guide de l'utilisateur



GUIDE DE L'USAGER
Accessibilité du réseau régulier

ANNEXE 4 (suite)

Le réseau régulier de la STL gagne en accessibilité

**Pour vous offrir liberté, autonomie et flexibilité
dans vos déplacements!**

Les personnes en fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur peuvent maintenant emprunter le réseau régulier de la STL grâce à des autobus munis d'une rampe d'accès.



Ce service s'adresse aux usagers aptes à monter dans l'autobus et à en descendre de **façon autonome**, soit par eux-mêmes, soit avec l'assistance de leur accompagnateur.

Il ne remplace pas le transport adapté, toujours disponible pour les personnes qui le préfèrent ou dont les besoins particuliers l'exigent.

**Vous comptez voyager à bord
des autobus accessibles?**

Lisez ce qui suit pour des
déplacements sans tracas!

ANNEXE 4 (suite)

1

Sachez où et quand le service par autobus accessible est offert.



Pour connaître les lignes desservies, les arrêts désignés et les heures de passage des autobus accessibles, consultez notre **site Internet** à la section Horaires et trajets ou



informez-vous auprès de notre **Centre contact clients** au 450 688-6520.



Les autobus accessibles peuvent vous prendre et vous déposer aux **arrêts désignés** des lignes desservies, selon un horaire déterminé. Vérifiez sur le panneau d'arrêt et repérez le pictogramme.



De plus, les dépliants horaires des lignes desservies signalent par le pictogramme les **lignes accessibles** aux fauteuils roulants, triporteurs et quadriporteurs.



ANNEXE 4 (suite)

2

Vérifiez que votre aide à la mobilité n'excède pas les dimensions maximales acceptées.



Fauteuil roulant manuel
ou motorisé, triporteur
ou quadriporteur :



Largeur :
73,66 centimètres (29 pouces)
Longueur :
116,84 centimètres (46 pouces)

3

Si vous êtes accompagné dans vos déplacements, procurez-vous une carte d'accompagnateur.

La personne qui vous assiste dans vos déplacements bénéficie d'un droit de passage **gratuit** si vous avez une carte d'admission au transport adapté et que vous la présentez au chauffeur. Sinon vous pouvez vous procurer une carte d'accompagnateur émise par le service de transport adapté de la STL.

Pour vous la procurer :

Site Internet

<http://www.stl.laval.qc.ca/lang/fr/transport-adapte/carte-daccompagnement>

Téléphone

450 662-8356



ANNEXE 4 (suite)

1 Assurez-vous d'être au bon arrêt

Le panneau d'un arrêt où il vous est possible de monter dans un autobus accessible porte le pictogramme 



2 Repérez l'autobus qui peut vous prendre à son bord.

L'enseigne électronique, nommée girouette, située au-dessus du pare-brise d'un autobus affiche le pictogramme  lorsque le service est en vigueur.



ANNEXE 4 (suite)

3 Annoncez votre intention de monter dans l'autobus.

À l'approche de l'autobus accessible, placez-vous à l'arrêt de manière à être visible au chauffeur. Ce dernier commencera à déployer la rampe d'accès après l'embarquement des autres usagers.



4 Tenez-vous à distance de la rampe d'accès pendant son déploiement et attendez son déploiement complet avant de vous y engager.

Le déploiement de la rampe d'accès nécessite un espace dégagé devant et de chaque côté. Pour votre sécurité, gardez vos distances!

ANNEXE 4 (suite)



- 1** Installez-vous dans la zone de l'autobus réservée à l'usager utilisant une aide à la mobilité (fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur).

Située près de la porte arrière, cette zone est facilement repérable.

- 2** Positionnez correctement votre aide à la mobilité.

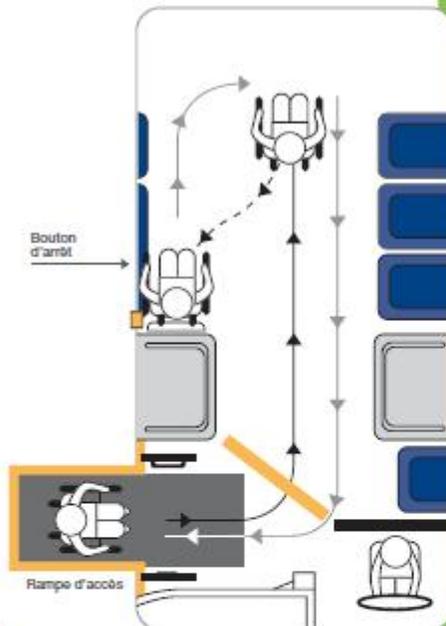
Votre aide à la mobilité doit faire face à l'arrière de l'autobus et être adossée au coussin d'appui prévu à cet effet.

- 3** Engagez les crans d'arrêt ou tout autre mécanisme de freinage de votre aide à la mobilité.

8

De plus, si vous utilisez un triporteur, placez sa roue avant bien droite pour une meilleure stabilité.

ANNEXE 4 (suite)



Source : STD

Avis important

La Société de transport de Laval, la STL se dégage de toute responsabilité pour tout bris ou dommage causé au fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur à la suite de l'utilisation de l'équipement facilitant l'accès à bord des autobus.

1 Manifestez à l'avance votre intention de descendre de l'autobus.

Appuyez sur le bouton de demande d'arrêt **bleu**, situé sous le banc central qui est en position fermée, pour indiquer au chauffeur que vous souhaitez bientôt descendre. Le chauffeur vous déposera au prochain arrêt autorisé pour un débarquement au moyen de la rampe d'accès.



2 Une fois à destination, attendez le déploiement complet de la rampe avant de vous y avancer.

Le chauffeur laissera descendre les autres passagers avant de déployer la rampe d'accès.

ANNEXE 4 (suite)

Est-ce que le chauffeur peut m'aider à monter dans l'autobus ou à en descendre?

NON. Pour des raisons de sécurité, le chauffeur doit demeurer en tout temps au volant de son véhicule. Il n'est donc pas en mesure de vous aider à monter dans l'autobus ou à en descendre, ni à vous installer dans la zone réservée.

Pourquoi ne puis-je monter ou descendre qu'à certains arrêts d'une ligne d'autobus?

La configuration physique d'un arrêt doit remplir certaines conditions pour permettre un embarquement et un débarquement sécuritaires au moyen de la rampe d'accès. Plus précisément, le trottoir doit avoir une hauteur minimale de 8,2 centimètres et une largeur minimale de 1,5 mètres, ceci afin que l'inclinaison de la rampe n'excède pas dix degrés. Pour cette raison, les embarquements et débarquements des personnes en fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ne sont autorisés qu'aux arrêts désignés.

Est-ce que le service d'autobus accessible est disponible l'hiver?

OUI. Il est offert toute l'année. Cependant, en période hivernale, la STL pourrait annuler certains arrêts désignés si la neige ou la glace représente un danger. En cas de doute, contactez notre Centre contact clients au 450 688-6520.

Que dois-je faire si une personne en fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur se trouve dans l'autobus lorsque je m'apprête à y monter?

Cette situation s'avère peu probable, mais si elle survient, deux scénarios sont possibles :

- **Si vous pouvez plier votre fauteuil roulant et prendre place sur un siège,** montez à bord en suivant la procédure d'embarquement. Une fois installé sur un siège, veillez à ranger votre fauteuil de façon à ne pas nuire à la circulation des autres usagers.
- **Dans le cas contraire,** vous devrez malheureusement attendre le passage du prochain autobus accessible.

ANNEXE 4 (suite)



Quelques conseils pour un déplacement confortable, en toute sécurité

- 1** Il est recommandé d'être accompagné **lors de votre premier déplacement à bord d'un autobus accessible**. Vous pourrez ainsi vous familiariser avec les manœuvres d'embarquement, de positionnement et de débarquement, tout en comptant sur l'assistance de votre accompagnateur au besoin.
- 2** Avant d'emprunter la rampe d'accès pour monter dans l'autobus ou en descendre, assurez-vous d'adopter une position sécuritaire sur votre aide à la mobilité, attachez-en la sangle de maintien et enclenchez son dispositif anti-bascule.
- 3** Manoeuvrez avec précaution sur la rampe d'accès, considérant que son inclinaison peut atteindre dix degrés.

ANNEXE 4 (suite)



Pour des questions ou des commentaires concernant vos déplacements, n'hésitez pas à joindre notre Centre contact clients au **450 688-6520**.

stl.laval.qc.ca
Société de transport de Laval
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3

Lundi au vendredi : 6 h 30 à 20 h
Samedi, dimanche et jours fériés : 8 h à 18 h



ANNEXE 5

Aide-mémoire destiné aux chauffeurs

Attention – Ne jamais utiliser la rampe en l'absence d'un trottoir, même si vous abaissez l'autobus, car la rampe est trop abrupte pour l'utilisateur à mobilité réduite.

PROCÉDURES D'EMBARQUEMENT ET DE DÉBARQUEMENT

Embarquement

1. Faites l'embarquement uniquement aux arrêts identifiés (pictogramme).
2. Positionnez l'autobus à environ 12 pouces du trottoir.
3. Procédez à l'embarquement des clients réguliers en premier, puis au client à mobilité réduite.
4. Effectuez la manœuvre pour sortir la rampe.
5. Assurez-vous que le client à mobilité réduite est bien positionné à l'endroit désigné.

Débarquement

1. Faites le débarquement uniquement aux arrêts identifiés (pictogramme).
2. Positionnez l'autobus à environ 12 pouces du trottoir.
3. Faites descendre les clients réguliers avant l'utilisateur à mobilité réduite.
4. Effectuez la manœuvre pour sortir la rampe.

PROCÉDURES EN CAS DE PANNE D'UN FAUTEUIL ROULANT OU QUADRIPORTEUR

À L'EXTÉRIEUR DE L'AUTOBUS

(Client non engagé sur la rampe)

1. Le chauffeur informe le centre de contrôle de la situation.
2. Il avise le client qu'un superviseur se dirige pour l'assister.
3. Le chauffeur poursuit sa route.

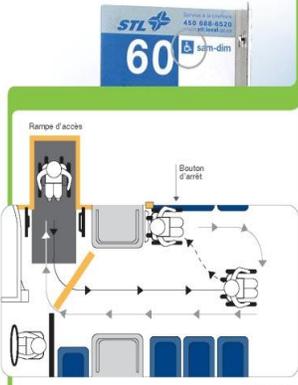
À L'INTÉRIEUR DE L'AUTOBUS

Fauteuil dans l'espace réservé

1. Le chauffeur poursuit sa route.
2. Le chauffeur avise le centre de contrôle de la situation.
3. Le chauffeur suit les consignes du superviseur.

Fauteuil hors de l'espace réservé

1. Le chauffeur demeure sur place.
2. Le chauffeur avise le centre de contrôle de la situation.
3. Le chauffeur attend les consignes du superviseur.




Source : STD

Ne quittez jamais des yeux l'aire de déploiement

UTILISATION DE LA RAMPE

Rétraction de la rampe

1. Baissez et maintenez le commutateur jusqu'à ce que la rampe soit rentrée complètement de façon sécuritaire.
2. Fermez les portes avant. Baissez et maintenez le commutateur jusqu'au redressement avant complet.
3. Baissez le garde de sécurité rouge de la section « agencement et rampe ».

3. Transmission à position DRIVE
4. Retirer le frein de stationnement

* Pour toute problématique reliée à l'opération de la rampe d'accès, communiquez avec le contractant.

UTILISATION DE LA RAMPE

Déploiement de la rampe

1. Transmission à la position NEUTRE
2. Appliquer le FREIN DE STATIONNEMENT

1. Soulevez le garde de sécurité rouge de la section « agencement et rampe ».
2. Levez et maintenez le commutateur jusqu'à l'agencement avant complet. (Très important)
3. Actionnez l'ouverture de la porte avant. Manette des portes et commutateur porte 1/3. Levez et maintenez le commutateur jusqu'à ce que la rampe soit déployée de façon sécuritaire.

Le conducteur doit regarder dans son rétroviseur extérieur droit pour s'assurer qu'il n'y a pas de risques pour les cyclistes, piétons et coureurs, etc.



stl.laval.qc.ca
Société de transport de Laval
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3

AIDE-MÉMOIRE
Accessibilité du réseau régulier

ANNEXE 6

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE AUX PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT - CONSIDÉRATIONS OPÉRATIONNELLES

Parc	Autobus (aménagement intérieur)	Programme de formation	L'information clientèle
Garage	Mettre en évidence les sièges prioritaires	Effectuer une formation chauffeur	Adapter les systèmes téléphoniques pour les PLAF
Parc de véhicules	Mettre en évidence le tour de l'entrée du véhicule	Effectuer une formation ou clinique de familiarisation avec la clientèle PLAF	Adapter les sites internet pour les PLAF
Gestion du garage Localisation des autobus requis munis de la rampe flip	Mettre en évidence la main courante et poignées d'appui	Réaliser un Kit d'information	Identifier les arrêts et autobus accessibles
Véhicules standard	Facilitée la prise en charge des poussettes	Effectuer une formation spécifique qux intervenants du service à la clientèle	Offrir de l'information sonore et tactile
Distribution des assignations	Logo couleur sur les portes pour les distinguer (en général)	Maintenir une relation permanente avec les milieux associatifs	Panneaux
	Annonce sonores	Client Mystère	Chronobus
Gérer le parc de véhicules de manière à faciliter les entrées/sorties des véhicules accessible	Sièges strapontins	Sondage clientèle T.A.	Afficheurs
Modification des véhicules existants		Gratuité aux accompagnateurs	Trousse d'interpellation (clients malvoyants , carte numérique en braille)
Achat de nouvelles pièces pour standardiser les équipements actuels			Diffusion des emplacements accessibles
Voir la possibilité d'avoir des taxis adapté.			Ajout d'un pictogramme sur le plan réseau
			Picto girouette
			Affiches dans les minibus adaptés
			Clip pour afficheurs dynamiques dans les lieux publics
			Accessibilité des points de ventes
			Accessibilité des équipements de V&P
			Affiche pour les derrières d'autobus,Affiche pour abribus ,Affiche pour Infobus
			Message sur les afficheurs (Laval) - Message sur les PMV de la ville de Laval
			Message dans la file d'attente téléphonique
			Icone dans les BD web pour indication sur le site Internet aux arrêts touchés
			sur le site Internet aux arrêts touchés
			Icone sur les panobus aux arrêts touchés
			Brochure explicative pour la clientèle
			Création d'une nouvelle section dans le site web
			Plan réseau ajout d'un pictogramme
			Information aux partenaires
			Info aux points de vente et autres organismes
			Avis aux organismes
			Avis aux billetteries métropolitaines
			Offrir de l'information tactile

ANNEXE 6 (suite)

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE AUX PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT - CONSIDÉRATIONS OPÉRATIONNELLES

L'Arrêt	Réseau	Autres
Aménager les zones d'arrêt	Identifier et valider les circuits à traiter en priorité	achat d'un titre en ligne
DÉFINITIONS DES NORMES ET SPÉCIFICATIONS	Réaliser une planification pour les gens (PALF)	canaux de transmission (facebook...)
Élaborer un cahier de recommandations pour les aménagements à effectuer	Validation des infrastructures sur lignes potentielles	
Mise à niveau du mobilier urbain aux arrêts retenus	Diagnostic de l'offre de services	
Élaboration d'un guide selon les normes qui seront en vigueur	Diagnostic du réseau	
Guide et spécifications sur l'accessibilité	Diagnostic des installations	
STANDARDISATIONS DES AMÉNAGEMENTS	Valider le système de perception pour les titres opus	
POSITIONNEMENT DES VÉHICULES ET TEST AUX ARRÊTS	Identification des lignes potentielles, Simulation des horaires et assignations ,Estimation des coûts	
Diagnostic des équipements, environnement, mobiliers	Programme de réhabilitation des infrastructures	
Arrêts, panneaux, abrisbus	Parcours spécialisé pour la clientèle aîné (circuit résidence)	
Éclairage		
Tuiles avertissantes		
Signalisations		
Déneigement et déglçage (mettre en place une procédure)		
Mise à niveau du mobilier urbain aux arrêts retenus		

