

Plan d'accessibilité universelle 2015-2024



Janvier 2015

Sous la direction de Jean-François Carrier, directeur général
Coordonnatrices de la démarche : Katia Mérand et Madeleine Lindsay

Rédactrices principales : Katia Mérand et Marion Vincens
Corrections, mise en page et révision : Claude Boucher

Avec la collaboration de l'ensemble des services et directions de la Société de transport de Lévis
Avec la collaboration d'Autocar des Chutes – Auger

Collaborateurs spéciaux

Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de Chaudière-Appalaches
Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière-Appalaches
Office des personnes handicapées du Québec
Regroupement des personnes handicapées visuelles (régions 03-12)
Personnes handicapées en action de la Rive-Sud
Ville de Lévis

Autres collaborateurs

Association des personnes handicapées de Lévis
Association des TCC des Deux Rives
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées section Lévis – Rive-Sud
Association régionale de loisir pour personnes handicapées de la Chaudière-Appalaches
Atelier occupationnel Rive-Sud Inc.
Aux Quatre Vents, groupe d'aide et d'entraide en santé mentale
Centre de santé et de services sociaux Alphonse Desjardins
Maison des Aînés de Lévis
Patro de Lévis
Société Grand Village Inc.

Adopté en vertu de la résolution 2014-253 du Conseil d'administration de la Société de transport de Lévis, lors de sa séance du 18 décembre 2014.

© 2015, Société de transport de Lévis
Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2015
Bibliothèque et archives nationales du Québec
ISBN 978-2-9815040-0-5 (PDF)
978-2-9815040-1-2 (imprimé)

Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

Remerciements

La Société de transport de Lévis tient à remercier la Société de transport de Montréal, le Réseau de transport de Longueuil, le Réseau de transport de la Capitale et la Société de transport de Sherbrooke qui l'ont indirectement aidé dans la réalisation de ce document.

En effet, la STLévis s'est inspirée de leurs plans d'accessibilité universelle afin de rédiger le sien.

Table des matières

Mot du Président	1
La Société de transport de Lévis	3
Quelques données statistiques.....	5
Et dans l'avenir ?	5
L'accessibilité universelle	8
Où en est l'accessibilité universelle lors d'un déplacement avec la STLévis ?	11
Préparation au déplacement	12
Rechercher les informations nécessaires au déplacement	13
Acheter un titre de transport.....	16
Faire un retour sur l'expérience vécue	16
Accessibilité des étapes de préparation au déplacement.....	17
Déplacement vers et à partir de la zone d'attente.....	19
Utilisation de la zone d'attente	22
L'accès à la zone d'attente de l'autobus.....	23
Accessibilité des étapes d'utilisation de la zone d'attente	23
Déplacement en transport collectif.....	25
Montée et descente de l'autobus	25
Validation du titre de transport.....	28
Service à bord de l'autobus	28
Gestion des correspondances	30
L'accessibilité universelle dans les locaux de la STLévis ou utilisés par la STLévis ?	31
Les séances du conseil d'administration peuvent-elles être suivies par tous?	31
Les locaux de la STLévis sont-ils accessibles ?.....	32
Plan d'action vers l'accessibilité universelle	33
Actions générales	33
Préparation au déplacement.....	34
Déplacement vers et à partir de la zone d'attente.....	35
Utilisation de la zone d'attente	36

Le déplacement en transport collectif.....	37
Autres actions	39
Conclusion	40
ANNEXE A Carte des centres de service et points de vente (2013)	41
ANNEXE B Critères d’accessibilité des infrastructures des zones d’attente	42
ANNEXE C Niveau d’accessibilité	44
Bibliographie.....	45

Liste des figures

Figure 1 : Évolution de l'achalandage.....	5
Figure 2 : Projection de l'achalandage	6
Figure 3 : Chaîne de déplacement	9
Figure 4 : Processus de production du handicap.....	10
Figure 5 : Les 4 étapes de la chaîne de déplacement	11

Liste des tableaux

Tableau 1 Recherche générale d'informations pour le déplacement.....	13
Tableau 2 Les moyens de trouver de l'information sur la STLévis	14
Tableau 3 Lieux où acheter un titre de transport.....	16
Tableau 4 Moyens de faire un commentaire ou une plainte à la STLévis	16
Tableau 5 L'accessibilité du service à la clientèle, des centres de services et des points de vente.....	17
Tableau 6 L'accessibilité des documents papier (guides-horaire, publicité, etc.)	18
Tableau 7 La formation du personnel en lien avec les personnes ayant des incapacités.....	18
Tableau 8 Zones d'attente selon leurs aménagements, 2013.....	21
Tableau 9 Accessibilité des principaux lieux publics et institutions sur le territoire de desserte de la STLévis (moins de 200 m d'un arrêt), 2013	22
Tableau 10 Niveau d'accessibilité des zones d'attente, 2013	24
Tableau 11 L'accessibilité des parcs-relais bus (PRB)	24
Tableau 12 Type de graphisme d'autobus, 2014	26
Tableau 13 Niveau d'accessibilité des autobus de la STLévis et de son sous-traitant pour monter et descendre de l'autobus	27
Tableau 14 Autobus de la STLévis utilisables par des usagers ayant des incapacités.....	29
Tableau 15 Accessibilité des séances publiques de la STLévis (à l'Hôtel de Ville)	31
Tableau 16 Accessibilité des locaux de la STLévis	32
Tableau 17 Plan de mise en œuvre – actions administratives.....	33
Tableau 18 Actions liées à la préparation au déplacement.....	34
Tableau 19 Actions liées au déplacement vers et à partir de la zone d'attente	35
Tableau 20 Actions liées à l'utilisation de la zone d'attente	36
Tableau 21 Actions liées au déplacement en transport collectif	37
Tableau 22 Actions liées à la STLévis et à ses pratiques en tant qu'employeur	39

Lexique

Bornes d'information voyageurs (BIV) : bornes qui permettent l'affichage en temps réel des heures de passage des autobus, des retards sur le réseau, ou de toute autres informations permettant aux usagers de mieux gérer leur temps d'attente.

Fauteuil roulant : la STLévis englobe dans ce terme les fauteuils roulants manuels et électriques, ainsi que les triporteurs et les quadriporteurs.

Girouette : dispositif d'information sur un autobus, au-dessus du pare-brise, visible de l'extérieur. Elle indique généralement le numéro de parcours, sa désignation ainsi que sa direction. Les girouettes arrière et latérale renseignent uniquement sur le numéro du parcours.

Infopost : Feuillelet informatif apposé à un poteau d'arrêt ou à un abribus. Chaque infopost est associé à un parcours ou une ligne. Il permet aux usagers de connaître l'heure de passage des autobus qui desservent l'arrêt ainsi que d'avoir un plan schématique du parcours et des principaux lieux qu'il dessert.

Parc-relais bus : un Parc-relais bus (PRB) est un stationnement réservé aux usagers du transport collectif. Il est desservi par au moins un parcours ou une ligne d'autobus. Il permet de faire des déplacements multimodaux (auto et bus);

Système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) : série d'outils technologiques qui permettent d'accroître la qualité d'un réseau de transport et d'en améliorer sa performance. Le SAEIV permet de connaître la position de chaque autobus en temps réel, ce qui améliore la fiabilité et la performance du service, tout en fournissant au public des informations à jour sur la position et l'horaire des véhicules. Les données recueillies permettent aussi d'analyser le système en vue de son amélioration subséquente.

Système rapide par bus (SRB) : service d'autobus avec une fréquence de passage élevée, une amplitude plus grande et circulant sur des voies réservées. Il forme un axe majeur de transport collectif. Le projet de SRB de la STLévis a ses voies réservées en tout temps sur environ 17 km en axial et possède une signature spéciale (habillage des autobus, stations, etc.);

Zone d'attente (ZA) : zone comprenant l'arrêt d'autobus, l'aire d'attente et, le cas échéant, l'abribus.

1 Mot du Président

Au cours des dernières années, la Société de transport de Lévis (STLévis) a pris un virage important afin d'améliorer la qualité générale des services offerts à la collectivité lévisienne. Les progrès de la STLévis se mesurent au succès de sa stratégie de développement de l'offre de service de transport en commun, mais aussi à la qualité générale de l'expérience qu'elle offre à sa clientèle.



La mobilité des personnes constitue un besoin fondamental dans notre société, ce que le gouvernement du Québec a reconnu en adoptant en 2004 la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Ce texte législatif incite les sociétés de transport à rendre leurs services accessibles à tous¹.

L'accessibilité universelle du transport en commun signifie bien davantage que la possibilité pour l'usager d'effectuer un trajet en autobus. La personne qui veut voyager doit d'abord s'informer des services et des horaires, se rendre à l'arrêt et attendre le passage du véhicule avant d'y monter. À l'arrivée, la personne devra descendre de l'autobus, puis se rendre à destination par ses propres moyens.

Cette *chaîne de déplacement* peut cependant comporter une multitude d'obstacles en raison de différentes limitations fonctionnelles temporaires ou permanentes, qui nécessitent une série de mesures de facilitation ou d'accompagnement.

Le présent Plan d'accessibilité universelle trace les grandes lignes des actions qui seront mises en place au cours de la prochaine décennie par la STLévis afin de fournir au plus grand nombre de personnes possible la possibilité d'accéder au transport en commun régulier.

Pour les utilisateurs inscrits au service de transport adapté, l'amélioration des conditions d'accessibilité au réseau régulier offrira un complément de service. Pour d'autres, qui ne remplissent pas les conditions d'admissibilité du service adapté, l'accessibilité accrue des services réguliers leur permettra d'accéder au réseau de transport collectif. Tout le monde y gagne, puisque favoriser l'accessibilité renforce l'autonomie des personnes.

Ce plan, qui détaille 32 actions qui seront graduellement mises en place au cours des prochaines années, est conçu pour évoluer suivant le passage des années et l'accumulation des connaissances générales dans le domaine de l'accessibilité universelle. Par ailleurs, il est à noter que chaque nouveau projet de développement de la STLévis sera analysé pour tenir compte des besoins d'accessibilité universelle, dans une perspective d'équité.

¹ Article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1)

La démarche est conforme à notre vision du développement et à notre mission. Elle est surtout adaptée à la capacité de nos institutions d'emboîter le pas vers une mobilité libre de contraintes fonctionnelles, du lieu d'origine au lieu de destination. Toutes les actions qui en découlent s'alignent sur le même objectif : l'accessibilité pour tous.



Michel Patry

Président de la Société de transport de Lévis

2 La Société de transport de Lévis

La Société de transport de Lévis est un organisme parapublic qui emploie un peu plus de 130 personnes. Sa mission consiste à assurer, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes dans la Ville de Lévis et hors de celle-ci, lorsque requis. Au quotidien, la STLévis vise à offrir à tous les citoyens de Lévis, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, des services de transport collectif performants, abordables, fiables, accessibles, sécuritaires et confortables.



La Société dessert 141 905 habitants (2013) sur un territoire de 449 km² (soit une densité de 317 hab./km²). La Ville de Lévis, telle qu'on la connaît aujourd'hui dans ses limites territoriales, est née en 2002 suite au regroupement de dix anciennes municipalités voisines sur la Rive-Sud de Québec. La Société de transport de Lévis est elle aussi née de ce regroupement.

Depuis 2011, la STLévis a entrepris un vaste chantier de réorganisation et d'optimisation de son réseau afin de le simplifier, de faciliter les déplacements en direction de Québec, mais aussi, et surtout, d'améliorer la desserte des générateurs de déplacements à l'intérieur de la ville, compte tenu des nouvelles habitudes de déplacements des Lévisiens. Ces améliorations sont un premier pas vers l'accessibilité universelle.

La STLévis offre deux types de services de transport collectif, le transport régulier et le transport adapté.



Le **transport adapté** est disponible pour les personnes qui répondent aux critères d'admissibilité identifiés par le Ministère des Transports du Québec².

Les critères sont les suivants :

1. être une personne handicapée, c'est-à-dire « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes »;
2. avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :
 - incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni;
 - incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
 - incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
 - incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
 - incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
 - incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois, cette incapacité ne peut à **elle seule** être retenue aux fins d'admission.

À la différence d'autres sociétés de transport en commun, la STLévis fait appel exclusivement à des fournisseurs de service externes pour effectuer les déplacements en transport adapté. Des flottes d'autobus et d'opérateurs de taxis privés livrent les services directs à la population, tandis que la gestion du service, le service à la clientèle et l'affectation des véhicules sont de la responsabilité du personnel de la Société.

Le **transport en commun régulier** est disponible sur l'ensemble du territoire, 7 jours sur 7 et dessert la partie urbanisée de la ville de Lévis. La plus grande partie du service est assurée en régie, par le personnel et les véhicules de la Société. Toutefois, une partie des services dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest est assurée par un exploitant externe, en vertu d'un contrat de sous-traitance qui fixe les parcours, les horaires en plus de baliser d'autres paramètres de l'offre de service. La tarification du service est uniforme sur l'ensemble du territoire.

Le service de transport en commun régulier est ouvert à quiconque est en mesure de l'utiliser. Toutefois, comme les notions d'accessibilité universelle n'ont pas encore été intégrées de façon systématique à la STLévis, il est possible que certaines personnes qui ne sont pas admissibles au service de transport adapté soient incapables ou aient de la difficulté à utiliser les services réguliers, en raison de certaines incapacités liées à la mobilité.

Un plan d'accessibilité universelle à la STLévis est donc justifié. En soi, les deux types de service se doivent d'être complémentaires afin de répondre à la mission de la STLévis.

² Les critères d'admissibilité du MTQ peuvent être consultés à l'adresse suivante :

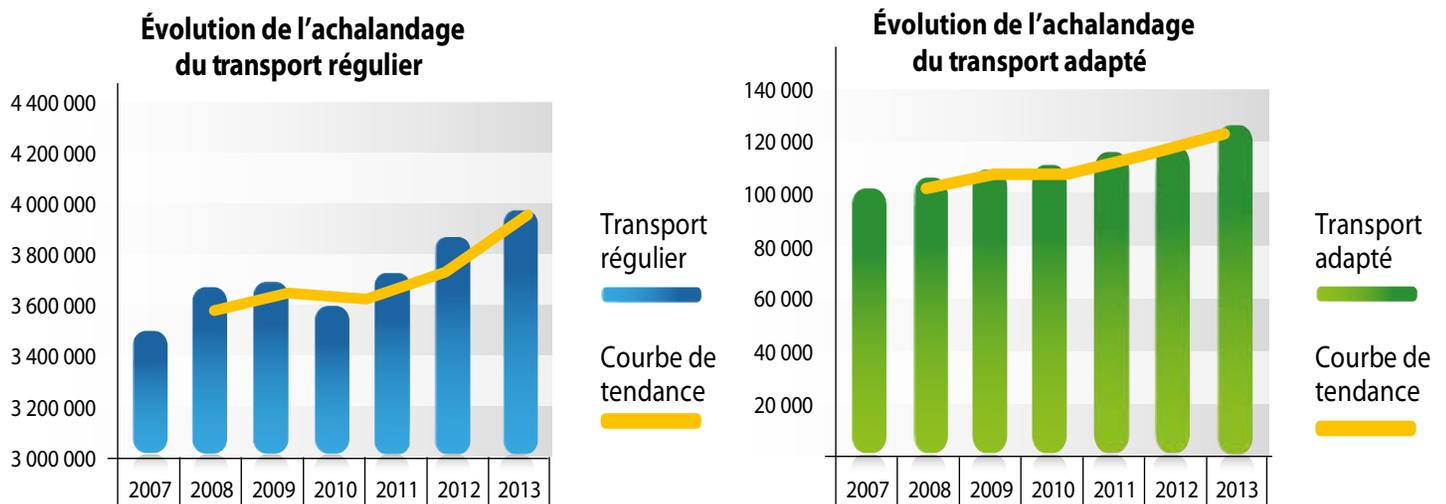
http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/grand_public/transport_collectif/transport_adapte/admissibilite

Quelques données statistiques

En **2013**, la population du territoire a utilisé les services de la STLévis pour effectuer un peu plus de **4,1 millions** de déplacements. La plus grande partie de ces déplacements, soit près de **4 millions**, ont été effectués par le réseau de transport en commun régulier. Les **2 400** usagers jugés admissibles au service de transport adapté ont effectué pour leur part **123 000** déplacements.

Les graphiques suivants montrent la progression constante de l'utilisation des services réguliers et adaptés. Durant la période 2009-2013, l'utilisation du transport régulier s'est accrue à un taux annuel moyen de 1,5 %, alors que le taux de croissance de l'utilisation du transport adapté s'est accru au rythme annuel moyen de 2,7 %.

Figure 1 : Évolution de l'achalandage



Source : STLévis, 2014

Et dans l'avenir?

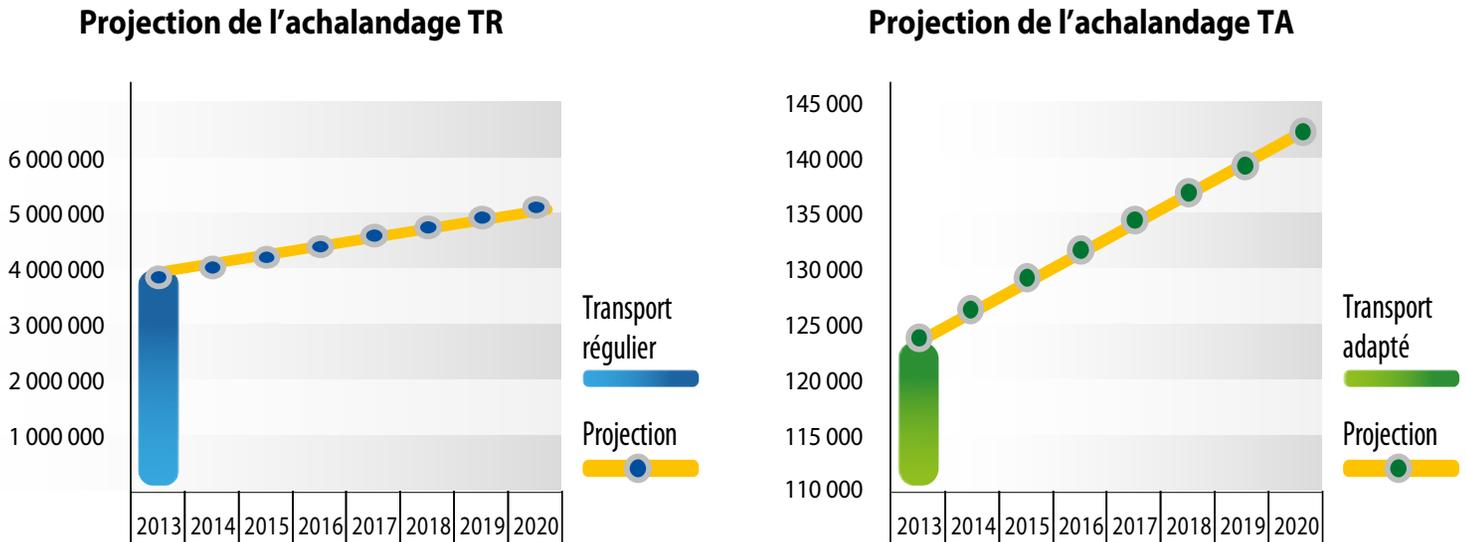
Comme le montre l'évolution de l'achalandage à Lévis et ailleurs au Québec³, le transport collectif est de plus en plus populaire. D'ailleurs, le transport collectif est en plein développement à Lévis, tant dans l'offre accrue des services offerts que dans les aménagements qui sont et seront réalisés dans les prochaines années. Cette mobilité collective implique des besoins variés par ses usagers. C'est la raison pour laquelle la STLévis se doit de s'adapter, notamment aux exigences en matière d'accessibilité universelle.

Ces améliorations de service, qui tiendront compte non seulement des besoins variés de la clientèle, mais aussi de la mise en place d'infrastructures facilitant les déplacements sur le réseau de transport

³ Selon les données du rapport de développement durable de l'ATUQ – 2012, l'achalandage global du TC au Québec est passé de 489 millions de déplacements en 2006 à 553 millions de déplacements en 2012.

collectif, la STLévis prévoit atteindre un achalandage de 5 000 000 de passagers en transport régulier et de plus de 140 000 en transport adapté à l'horizon 2020.

Figure 2 : Projection de l'achalandage



Source : STLévis, 2014

Selon les données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) 2006, 10,6 % de la population lévisienne était identifiée comme ayant une ou des incapacités⁴, pour un total de près de 14 000 personnes. De ce nombre, 38 % étaient âgés de 65 ans et plus.

Selon le recensement de 2011⁵, 13,6 % de la population lévisienne était âgée de 65 ans et plus. Ce groupe d'âge croît cependant beaucoup plus rapidement que le reste de la population. Entre 2006 et 2011, l'accroissement de la population âgée de 65 ans et plus était de 35 %, alors qu'il se situait à 5,5 % pour la population totale⁶.

Bien qu'elle ne soit pas directement comparable à l'EPLA, l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement (EQLAV) 2010-2011, publiée en 2013, nous renseigne sur le niveau d'incapacité lié à l'audition, la vision, la parole, la mobilité, l'agilité, la douleur, l'apprentissage, la mémoire, la déficience intellectuelle ou l'incapacité psychologique.

Les données de l'EQLAV portent sur les populations de 15 ans et plus⁷ dans l'ensemble du Québec⁸. Selon cette étude :

⁴ Ces incapacités ne donnent pas forcément accès au TA.

⁵ Dernières données disponibles.

⁶ Site Web de Statistique Canada pour les données de population : <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/index-fra.cfm>.

⁷ Population de 15 ans et plus qui vit en ménage privé ou en ménage collectif non institutionnel.

⁸ Office des personnes handicapées du Québec (2013) : *Passerelle*, Volume 5, Numéro 1, 4 pages. « L'enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 ».



1. 33,3 % de la population québécoise de 15 ans et plus ont une incapacité. De ce nombre :
 - 22,6 % ont une incapacité dite légère;
 - 7,2 % ont une incapacité dite modérée;
 - 3,5 % ont une incapacité dite grave.
2. L'analyse du nombre de personnes ayant des incapacités selon les tranches d'âge montre que :
 - 28 % de la population québécoise de 15 à 64 ans ont une incapacité;
 - 57 % des 65 ans et plus ont une incapacité.
3. Sur dix types d'incapacité étudiés aux fins de l'enquête, les deux plus répandues sont liées à l'agilité et à la mobilité⁹ :
 - 15 % des personnes de 15 ans et plus ont une incapacité liée à l'agilité;
 - 13 % des personnes de 15 ans et plus ont une **incapacité liée à la mobilité**.

En excluant les incapacités dites « légères » – qui peuvent varier grandement d'une enquête à l'autre pour des raisons d'ordre méthodologique –, on note que les incapacités dites « modérées » ou « graves » augmentent fortement en fonction de l'âge. Ce taux passe de 7,3 % chez les personnes âgées de 15 à 64 ans à 26,1 % pour celles âgées de 65 ans et plus. Ce taux atteint 37,2 % chez les personnes âgées de 75 ans et plus.

Les statistiques et enquêtes récentes sur le sujet nous permettent de conclure que le nombre de personnes ayant des incapacités à Lévis est important et qu'il augmentera rapidement au cours des prochaines années en raison du vieillissement de la population. Afin d'accomplir sa mission et de servir adéquatement l'ensemble de la communauté lévisienne, la STLévis doit donc tenir compte d'un niveau d'incapacité de sa clientèle qui augmentera à court et moyen terme.

⁹ Les incapacités identifiées sont : l'audition, la vision, la parole, la mobilité, l'agilité, l'apprentissage, la mémoire, la déficience intellectuelle/trouble envahissant du développement, les problèmes psychologiques et les incapacités non déterminées. À noter qu'une personne peut avoir plus d'un type d'incapacité.

3 L'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle consiste à permettre une utilisation identique des lieux, des services et des activités à tout un chacun. Ainsi, avec ou sans incapacité, tout endroit, service et activité doit être accessible au même moment pour tout le monde et de la même manière.

L'article 1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* définit la personne handicapée comme suit :

« toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. »

Qui est touché par une incapacité?

À peu près tout le monde peut se retrouver à un moment ou à un autre atteint d'une incapacité qui rend plus difficiles les déplacements. Une incapacité est liée à :

- des problèmes de santé permanents ou temporaires (personne en fauteuil roulant ou en béquilles, ayant une incapacité visuelle ou auditive, etc.);
- des problèmes de mobilité liés à l'âge, la taille, au fait d'être enceinte, à un rôle d'accompagnateur de jeunes enfants, à une situation qui implique de transporter des bagages encombrants, etc.

Pourquoi la STLévis doit-elle tendre vers l'accessibilité universelle?

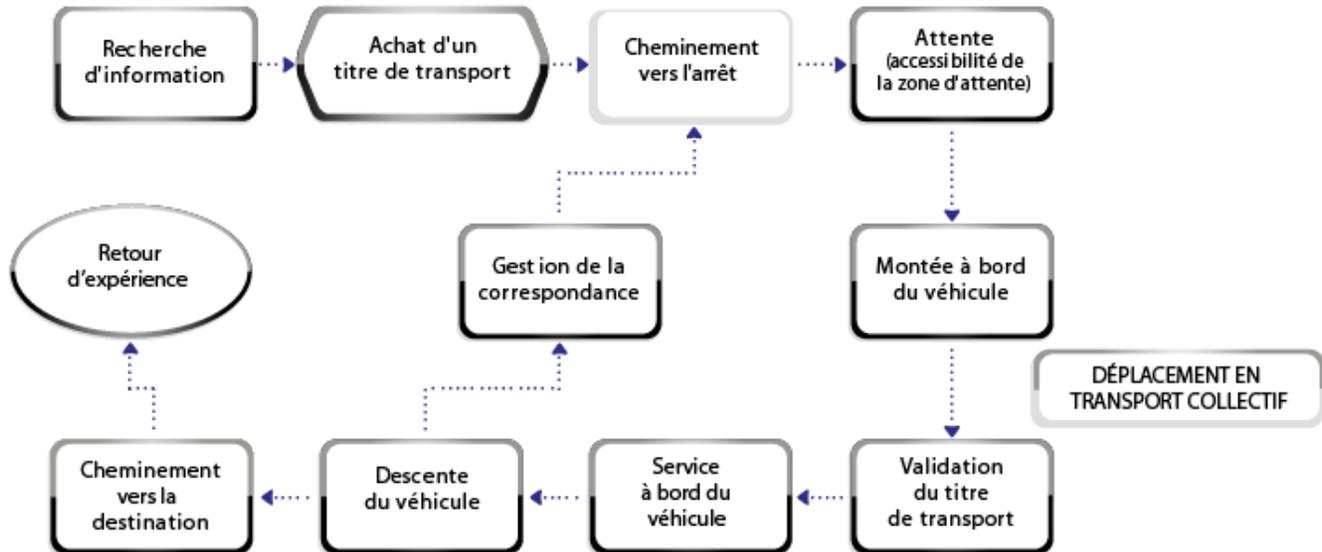
La mission de la STLévis est d'offrir un service de transport collectif à **l'ensemble de la population** lévisienne pour leurs déplacements sur le territoire. Comme indiqué plus haut, la STLévis assure un service de transport régulier et un service de transport adapté. Afin de répondre à sa mission, tout en répondant aux notions d'équité et de solidarité, la STLévis se doit d'aller vers l'accessibilité universelle afin de faciliter les déplacements à même son territoire, et ce pour l'ensemble de la population. L'accessibilité universelle améliorera la qualité de vie des résidents qui ont une limitation, et leur donnera une plus grande liberté dans leur vie quotidienne.

Par ailleurs, les mesures qui seront mises en place dans le cadre du présent plan auront aussi pour effet de contrôler la croissance des coûts des services de transport, notamment en ce qui a trait au transport adapté. Une gestion plus efficace des coûts bénéficiera à l'ensemble de la société.

Qu'est-ce que l'accessibilité universelle en terme de déplacement?

La chaîne d'un déplacement se compose de 11 étapes, qui sont décrites dans le schéma suivant :

Figure 3 : Chaîne de déplacement



Source : Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des AOT¹⁰

À chacune des étapes, certaines personnes rencontrent des obstacles qui limitent leur accès au service de transport collectif. La mise en place de l'accessibilité universelle favorisera la réduction de ces obstacles.

Comment identifier un obstacle?

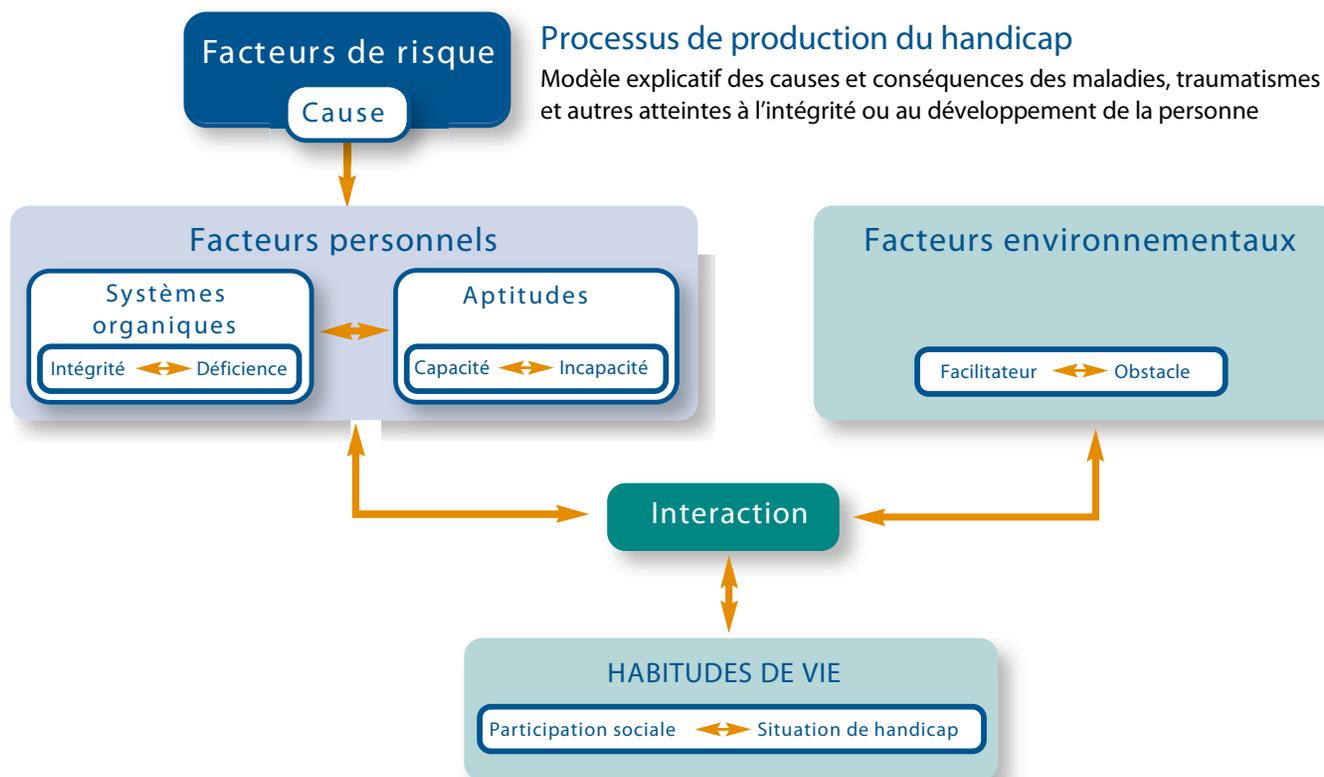
Un obstacle est un élément ou une caractéristique de l'environnement physique ou social de la personne qui l'empêche de réaliser une action. Les obstacles prennent de nombreuses formes : certains sont visibles, mais un grand nombre d'entre eux ne le sont pas.

La figure 4 présente le processus de production du handicap, qui peut se traduire par l'interaction entre les facteurs personnels (déficience et incapacité) et les facteurs environnementaux qui facilitent ou empêchent la réalisation d'une habitude de vie et occasionnent ou non une situation de handicap.

Les facteurs environnementaux peuvent entraver ou faciliter les déplacements en transport collectif. Ils agissent comme des facilitateurs lorsqu'ils favorisent les déplacements et comme obstacles lorsqu'ils engendrent des situations de handicap. L'absence de facilitateurs dans l'environnement constitue aussi un obstacle à l'utilisation du transport collectif et, par conséquent, à la réalisation des habitudes de vie de la personne.

¹⁰ Gouvernement 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.

Figure 4 : Processus de production du handicap



Source : Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'adresse des AOT

Dans la mesure où la STLévis ne peut avoir une influence sur les facteurs personnels de l'individu, elle doit intervenir sur les éléments de l'environnement (les facteurs environnementaux) pouvant agir comme obstacles ou facilitateurs dans l'accomplissement des activités courantes.

La STLévis doit donc participer à ce processus :

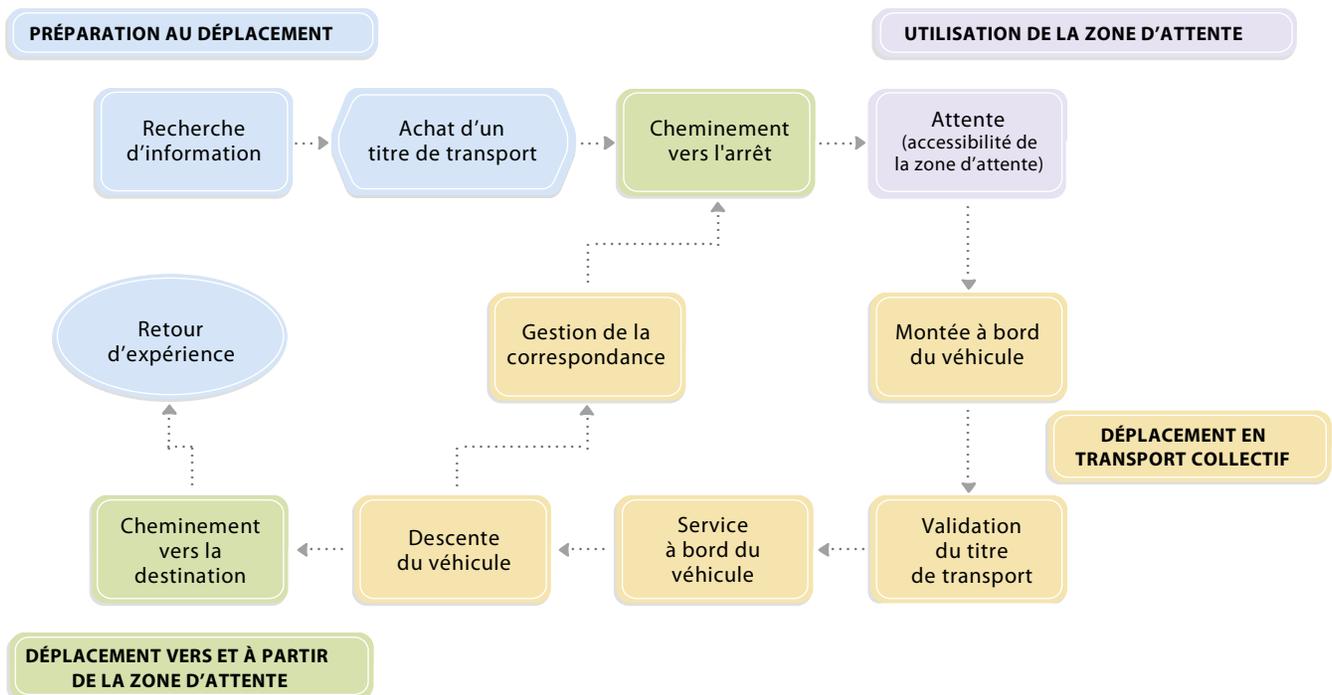
- Par des modifications intelligentes de l'environnement de la chaîne de déplacement, la STLévis créera un environnement convivial et fonctionnel pour tous, en réduisant et en évitant les différents types d'obstacles pouvant limiter certains usagers dans l'utilisation du transport collectif;
- Par l'intégration des notions d'accessibilité universelle dans toutes les actions qu'elle entreprend, la STLévis participera à l'amélioration de la vie sociale et professionnelle des Lévisiens et des visiteurs utilisant le transport collectif;
- Par le fait même, la STLévis offrira une meilleure qualité de service, tout en s'inscrivant davantage dans un engagement de développement durable, entre autres par cette amélioration dans la vie sociale de tous les Lévisiens.

4

Où en est l'accessibilité universelle lors d'un déplacement avec la STLévis?

Pour connaître le niveau d'accessibilité de la STLévis, il importe de passer à travers toutes les étapes de la chaîne de déplacement.

Figure 5 : Les 4 étapes de la chaîne de déplacement



Source : Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des AOT, adapté par la STLévis



Rechercher les informations nécessaires au déplacement

Comment s'informe-t-on des services offerts par la STLévis?

Tableau 1
Recherche générale d'informations pour le déplacement

EN CONSULTANT OU EN CONTACTANT :

	Modes de communication	Lieux
Le service à la clientèle	Par téléphone	Partout
	Par formulaire dans le site Web	Partout où Internet est disponible
	Personne à personne	1100, rue St-Omer
Site Web	Écrit	Partout où Internet est disponible
Les centres de services ou les points de vente	Personne à personne	Vingt-huit (28) lieux sur le territoire ¹¹
Les conducteurs d'autobus	Personne à personne	Dans les autobus circulant sur le territoire
Les guides-horaire	Écrit (papier ou PDF dans le site Web)	Tous les centres de service, points de vente, dans les autobus et dans le site Web.
Les cartes et les horaires situés dans les abribus	Écrit et graphisme	À certaines zones d'attente
Sur le terrain	Écrit	Aux zones d'attente, terminus et parcs-relais bus, par le biais du panneau d'arrêt d'autobus

Source : STLévis

¹¹ Voir Annexe A pour la carte de répartition.

AFIN DE TROUVER QUELLES INFORMATIONS?

Tableau 2

Les moyens de trouver de l'information sur la STLévis

EN CONSULTANT OU EN CONTACTANT :

✓ = Disponible

X = Non-disponible

n/a = Ne s'applique pas

	Service à la clientèle	Site Web	Centre de service et point de vente	Chauffeurs	Guides-horaire	Publicités, feuillet d'information, etc.	Cartes et Infopost	Sur le terrain
Trouver les coordonnées de la STLévis?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Trouver l'adresse des centres de service/points de vente?	✓	✓	✓	X	✓	n/a	n/a	n/a
Trouver les informations sur l'achat des titres de transport?	✓	✓	✓	X	✓	n/a	n/a	n/a
Trouver les informations sur les services offerts (parcours, localisation des arrêts, terminus, par-relais bus, etc.) ?	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓*
Trouver l'information sur les services lors des événements spéciaux ?	✓	✓	n/a	X	n/a	✓	n/a	n/a
Trouver l'information sur les modifications au service offert lors de travaux?	✓	✓	n/a	✓	n/a	✓	n/a	✓
Trouver les informations sur la mission de la STLévis, l'organigramme, etc.?	X	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver les informations sur le conseil d'administration — membres, date des rencontres, etc.?	✓	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver l'information sur les projets à venir concernant les services offerts (changement lors de la prochaine assignation — une fois connue) ?	✓	✓	n/a	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver l'information sur les projets à venir au niveau du développement des infrastructures (projets de terminus, PRB, SRB) ?	✓	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Informers la STLévis de ses commentaires sur les services reçus (requête)?	✓	✓	✓	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver les informations sur l'accessibilité des services (liée aux incapacités motrices, visuelles, auditives, à la déficience mentale)?	Part.	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a

	Service à la clientèle	Site Web	Centre de service et point de vente	Chauffeurs	Guides-horaire	Publicités, feuillet d'information, etc.	Cartes et Infopost	Sur le terrain
Trouver l'information sur les centres de service/points de vente qui sont accessibles pour au moins un type d'incapacité?	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver comment être informée sur la STLévis pour une personne ayant une incapacité visuelle?	X	X	X	Part.	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver comment être informée sur la STLévis pour une personne ayant une incapacité cognitive (trouble d'apprentissage, déficience intellectuelle, troubles envahissants de développement)?	X	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver comment être informée sur la STLévis pour une personne ayant une incapacité auditive?	X	✓	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver les documents d'information qui répondent aux normes d'accessibilité universelle?	X	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver la localisation des arrêts où il y a un abribus?	✓	X	X	✓	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver la localisation des arrêts qui sont joignables via un trottoir d'au moins 1,75 mètre de large?	X	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver la localisation des arrêts où il y a un banc/appui-fesse?	X	X	X	✓	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver la localisation des arrêts qui sont accessibles à tous, selon les normes de la STLévis ¹² ?	✓	X	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver les numéros de parcours d'autobus qui sont accessibles à tous?	✓	✓	X	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver les centres de service qui sont accessibles à tous?	✓	✓	✓	X	n/a	n/a	n/a	n/a
Trouver les points de vente qui sont accessibles à tous?	✓	✓	X	X	X	n/a	n/a	n/a

* Une bonne proportion de panneaux d'arrêt d'autobus n'indique pas le bon numéro de parcours desservant l'arrêt.

¹² Voir l'Annexe B

Acheter un titre de transport

CENTRE DE SERVICE :

Endroit où il est possible d'acheter un titre de transport de la STLévis ou une carte OPUS avec ou sans photo. Le service à la clientèle de la STLévis fait partie de la liste des centres de service;

POINT DE VENTE :

Endroit où il est possible d'acheter un titre de transport de la STLévis ou une carte OPUS sans photo.

Que faire pour acheter un titre de transport?

En se présentant :

Tableau 3

Lieux où acheter un titre de transport

	Modes de communication	Lieux
Au service à la clientèle	Personne à personne	1100, rue St-Omer
À l'un des centres de service ou les points de vente	Personne à personne	Vingt-sept (27) lieux sur le territoire
Dans l'autobus (passage unique en argent)	Personne à personne	Dans les autobus circulant sur le territoire

Faire un retour sur l'expérience vécue

En tout temps, la clientèle peut communiquer avec la STLévis pour témoigner de leur expérience vécue en contactant :

Tableau 4

Moyens de faire un commentaire ou une plainte à la STLévis

	Modes de communication	Lieux
Le service à la clientèle	Par téléphone	Partout
	Par formulaire dans le site Web	Partout où Internet est disponible
	Personne à personne	1100, rue St-Omer

Accessibilité des étapes de préparation au déplacement

Les lieux où l'on peut se procurer un titre de transport sont-ils accessibles?

Tableau 5

L'accessibilité du service à la clientèle, des centres de services et des points de vente

	Service à la clientèle (total = 1)	Centre de service (total = 4)	Point de vente (total = 23)
Présence d'un trottoir, d'au moins 1,75 m de large, sur la rue desservant le lieu	0 %	75 %	65 %
Présence d'un corridor piétonnier entre la rue et la porte principale qui soit d'au moins 1,5 m de largeur (et de 1,8 m de diamètre si un virage doit être fait)	0 %	0 %	35 %
Présence d'un stationnement pour les personnes handicapées	100 %	100 %	61 %
Absence de marches à franchir, sans qu'une rampe d'accès ne soit présente	100 %	100 %	83 %
Présence d'un corridor de 0,8 mètre de large, libre de tous obstacles, entre le stationnement et le lieu (et de 1,8 m de diamètre si un virage doit être fait)	100 %	75 %	52 %
Présence d'un dispositif d'ouverture automatique de la porte principale du lieu	100 %	100 %	48 %
Contraste des couleurs de 70 % dans les aménagements	100 %	100 %	87 %
Autorisation de la présence d'un chien-guide à l'intérieur	Pas de consigne claire	100 %	87 %
Présence d'une salle de bain accessible pour les personnes handicapées	100 %	100 %	52 %
Guides-horaires disponibles et accessibles	100 %	100 %	83 %
Formation afin d'interagir de façon optimale avec une personne ayant une incapacité	0 %	nd	nd

Source : STLévis, information vérifiée sur le terrain en février 2014

Tableau 6

L'accessibilité des documents papier (guides-horaire, publicité, etc.)

	Guides-horaire	Publicités	Feuillets d'information	Communiqué/mémo interne	Infopost	Carte réseau
Un texte clair et simple	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Une police de caractère de texte de type Arial, Verdana ou similaire	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Une grosseur de caractère du texte suffisante (12 points minimum)	X	✓	X	✓	X	X
Des couleurs contrastantes (niveau de contraste de 70 % et plus) ¹³	✓	✓	✓	X	X	X

Tableau 7

La formation du personnel en lien avec les personnes ayant des incapacités

FORMATION REÇUE POUR INTERAGIR AVEC :

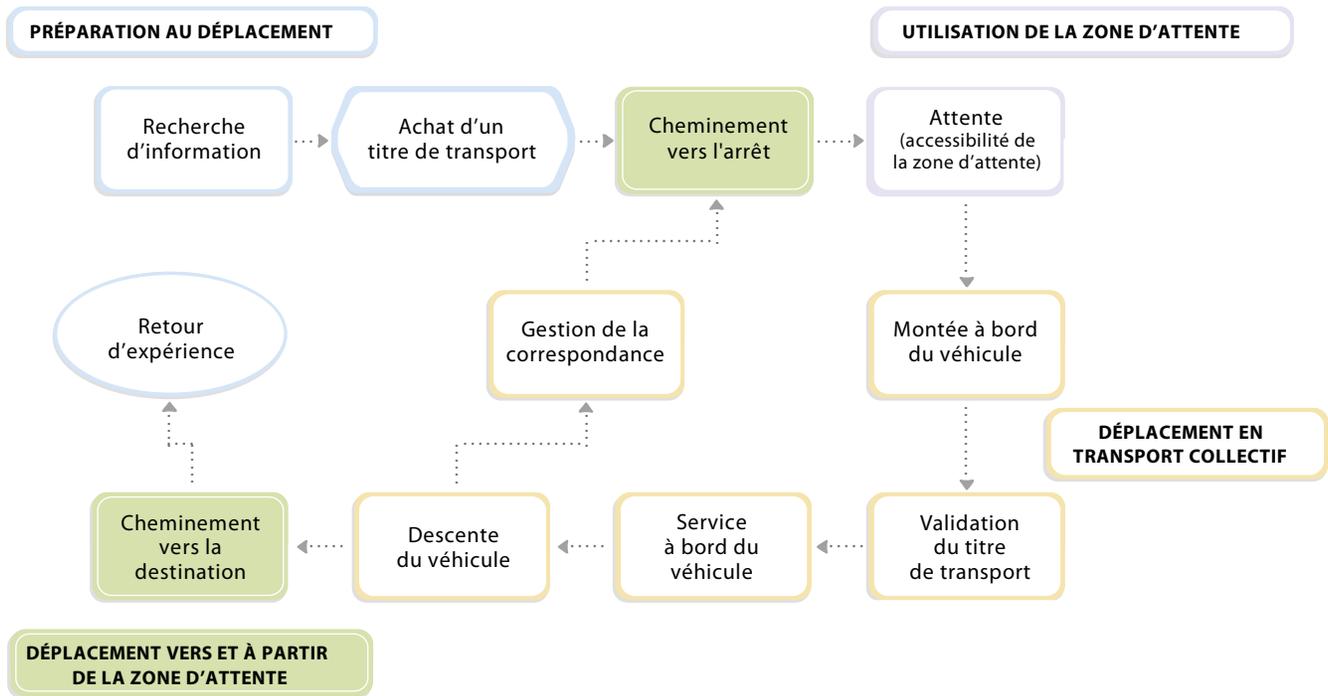
	Personnel du service à la clientèle	Personnel du transport adapté	Chauffeurs d'autobus	Personnel sans contact avec la clientèle	Cadres
Une personne ayant une incapacité intellectuelle	X	X	X	X	X
Une personne ayant une incapacité auditive	X	X	X	X	X
Une personne ayant une incapacité motrice	X	X	X	X	X
Une personne ayant une incapacité de la parole et du langage	X	X	X	X	X
Une personne ayant une incapacité visuelle	X	X	X	X	X
Une personne ayant un trouble envahissant du développement	X	X	X	X	X
Une personne ayant un trouble grave de santé mentale	X	X	X	X	X
Autres (personnes âgées, immigrants, etc.)	X	X	X	X	X

¹³ Voir le document en annexe.

Pour le moment, le site Web de la STLévis ne répond pas aux normes d'accessibilité universelle, même si l'on y retrouve la grande majorité des informations nécessaires à la préparation au déplacement.

Finalement, l'accessibilité sur le terrain sera abordée dans la section sur l'utilisation des zones d'attente (4.3).

Déplacement vers et à partir de la zone d'attente



Se déplacer vers ou à partir de la zone d'attente

Deux (2) déplacements (tronçons) sont nécessaires afin d'atteindre et de quitter la zone d'attente :

1. Partir de son point d'origine pour rejoindre la zone d'attente et;
2. Partir de la zone d'attente pour rejoindre son point de destination.

Ces deux tronçons sont sous la responsabilité de la Ville de Lévis (trottoirs, infrastructures aux intersections, etc.). La Ville a son propre plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, auquel la STLévis collaborera afin d'améliorer la qualité des déplacements vers et depuis ses zones d'attente.

L'accès des zones d'attente est :

- Le cheminement entre le point de départ et la zone d'attente;
- La responsabilité de la Ville de Lévis, qui met en place les infrastructures nécessaires aux déplacements sécuritaires et adaptés de ses citoyens

La STLévis doit s'assurer de travailler en collaboration avec la ville de Lévis pour que les déplacements en transport actif soient accessibles.

Par ailleurs, la STLévis collabore à des recherches et travaux universitaires qui pourraient contribuer à terme à la création d'un indice de marchabilité permettant d'évaluer les déplacements vers et depuis ses zones d'attente sur une distance de 400 m. Cet outil d'aide à la décision pourra aider à orienter les décisions à prendre en la matière.

De plus, certaines actions conjointes ont été réalisées afin de faciliter les déplacements de l'ensemble de la population soit :

- Dans la mesure du possible, les arrêts ont été connectés avec un trottoir, lorsque celui-ci existe ou est à proximité;
- Une entente a été faite avec la Ville de Lévis afin de combiner les actions d'entretien de déneigement des zones d'attente¹⁴.

¹⁴ La Ville est responsable du déneigement du trottoir, la STLévis de l'abribus et de son accès en avant de l'entrée.

Accessibilité des étapes de déplacement vers et à partir de la zone d'attente

La STLévis utilise présentement 1 800 zones d'attente, trois terminus d'autobus et six parcs-relais bus (stationnements incitatifs).

Actuellement, une partie des zones d'attente de la STLévis offre un cheminement accessible :

Tableau 8
Zones d'attente selon leurs aménagements, 2013

Aménagements disponibles	% des ZA
Présence d'un trottoir ¹⁵	36 %
Présence d'un bateau de trottoir ¹⁶ (descente de trottoir)	34 %
Présence d'une intersection contrôlée par un feu de circulation ayant un feu piéton (à moins de 100 m)	15 %
Présence d'une intersection contrôlée par un feu de circulation ayant un feu piéton sonore (moins de 100 m)	0 %
Présence d'une zone d'un rayon de 400 m où la marche est facile et sécuritaire pour tous	ND
Présence d'un stationnement pour les personnes handicapées à proximité	0,1 %
Présence d'une intersection avec traversée piétonne par marquage (hors feu de circulation)	0,2 %

Source : STLévis (2013)

La STLévis a revu complètement la localisation de ses zones d'attente et est en plein développement de son réseau. À ce titre, elle porte une attention particulière aux grands générateurs de déplacements comme les services de santé, les établissements d'enseignement, les centres commerciaux, etc. La STLévis tente de desservir ces institutions et lieux publics à une distance de marche de 200 mètres maximum¹⁷.

¹⁵ La STLévis n'est pas en mesure pour le moment de savoir si les trottoirs sont accessibles (1,5 mètre de largeur et plus) ou non.

¹⁶ La STLévis n'est pas en mesure de savoir si le bateau de trottoir (descente de trottoir) est proche (moins de 100m) de l'arrêt ou non.

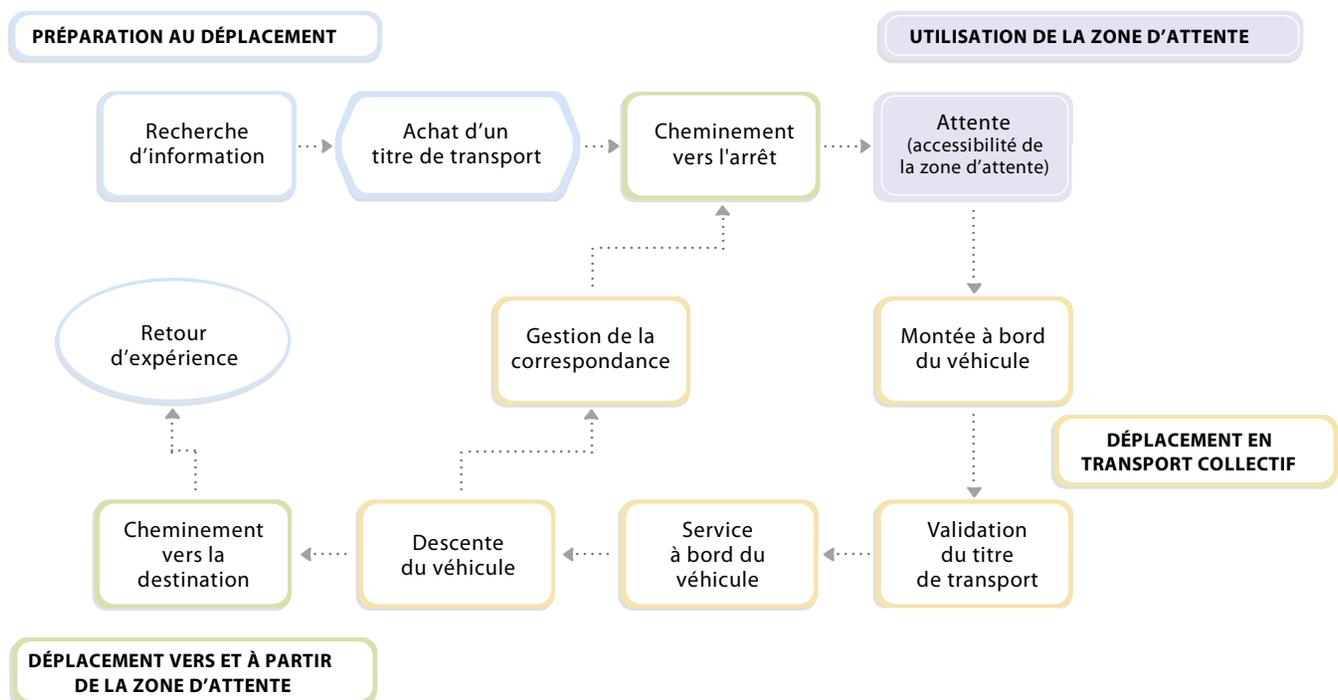
¹⁷ Selon la CRIPH (Cellule de Recrutement et d'Insertion des Personnes Handicapées, France), les personnes qui ont d'importantes difficultés à se déplacer ont un périmètre de marche inférieur à 200 mètres.

Tableau 9
Accessibilité des principaux lieux publics et établissements sur le territoire de desserte de la STLévis situés à moins de 200 m d'un arrêt, 2013

	Nombre	Pourcentage
Établissements de santé et services sociaux	14	79 %
Établissements d'enseignement (secondaire, cégep, université)	18	72 %
Centres commerciaux	8	88 %
Bibliothèques municipales	11	82 %

Source : STLévis (2013)

Utilisation de la zone d'attente



L'accès à la zone d'attente de l'autobus

Que comprend minimalement la zone d'attente?

Les montées et descentes à un autobus se font sur des lieux spécifiques du territoire que l'on nomme zones d'attente. Ces lieux sont identifiés par des panneaux d'arrêt.

En plus d'un panneau d'arrêt, une zone d'attente peut comprendre :

- Un ou plusieurs quais construits en matériaux durs permettant d'embarquer ou de débarquer de l'autobus¹⁸ ;
- Une aire d'attente hors du trottoir et construite en matériaux durs;
- Un abribus (différentes grandeurs);
- Un banc;
- Une carte réseau;
- Un infopost (information sur l'horaire planifié du parcours);
- Un stationnement incitatif.

La zone d'attente est l'endroit où la clientèle attend l'autobus.

Accessibilité des étapes d'utilisation de la zone d'attente

Combien de zones d'attente possèdent des éléments d'accessibilité?

En 2013, la STLévis a catégorisé ses zones d'attente sur une échelle d'accessibilité allant de 1 à 5. Le niveau d'accessibilité des équipements de la STLévis ainsi que les critères permettant d'établir le niveau d'accessibilité général d'une zone d'attente se trouvent dans l'annexe B.

Pour réaliser cette classification, seuls les arrêts qui se retrouveront dans le nouveau réseau ont été sélectionnés. Les arrêts du réseau actuel qui seront supprimés au cours des prochaines années n'ont pas été comptabilisés. Un total de 1603 arrêts étaient alors inscrits dans la base de données et sert de point de référence.

En vertu du premier inventaire réalisé et des critères établis en 2013, le constat est que la majorité des zones d'attente de la STLévis n'est pas accessible.

¹⁸ À noter que lorsqu'il y en a, les trottoirs font office de quais.

Tableau 10

Niveau d'accessibilité des zones d'attente, 2013¹⁹



Niveau d'accessibilité	Niveau	%
Fortement inaccessible	Niveau 1	60,5 %
Inaccessible	Niveau 2	0,3 %
Minimalement accessible	Niveau 3	35,2 % ²⁰
Accessible	Niveau 4	4,1 %
Très accessible	Niveau 5	0 %

Source : STLévis, 2014

Qu'en est-il des trois terminus principaux de la STLévis?

Le terminus de la Médecine à l'Université Laval, construit en 2013, et le terminus Lagueux, mis en service au milieu de 2014, possèdent toutes les caractéristiques nécessaires pour atteindre l'accessibilité universelle.

Le terminus de la Traverse offrira une accessibilité dès 2015, grâce à l'aménagement de quais et d'infrastructures d'accueil adéquats, à l'implantation de bateaux de trottoir (descente de trottoir) pour y accéder et à la construction de stations d'attente modernes et accessibles.

Qu'en est-il des 6 parcs-relais bus (stationnements incitatifs)?

Tableau 11

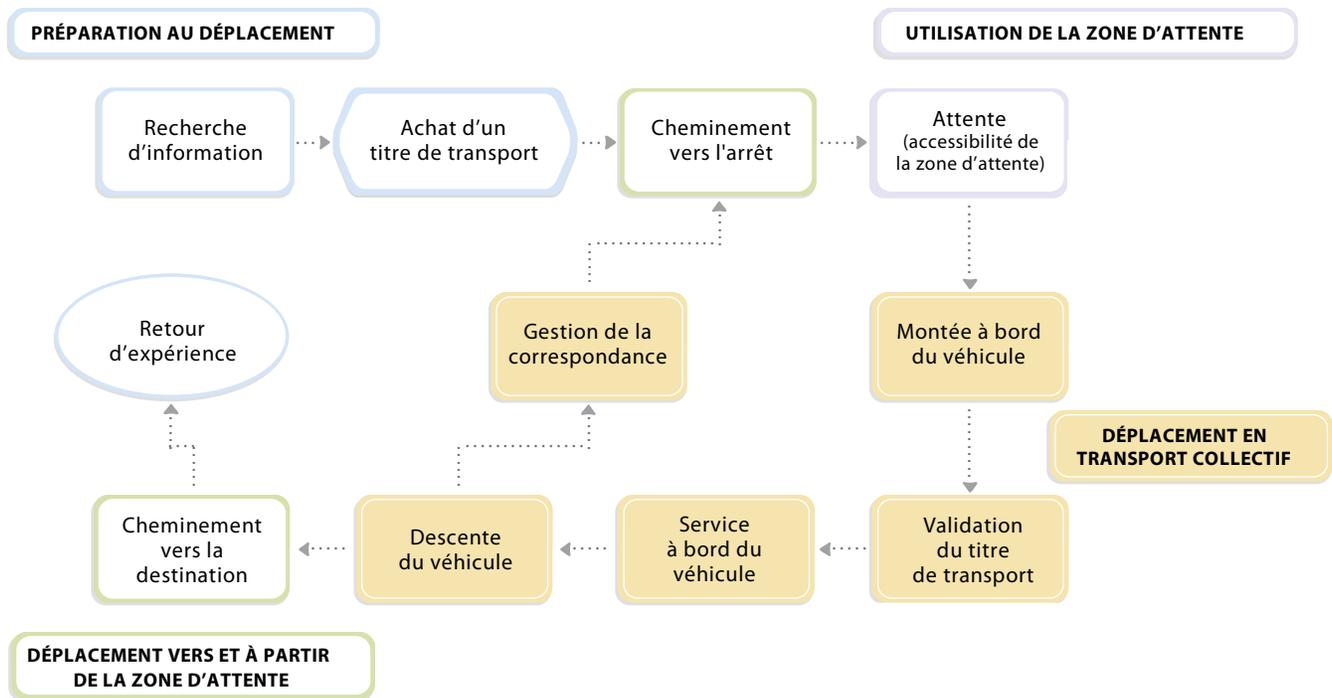
L'accessibilité des Parcs-Relais-Bus (PRB)

Parc-relais bus	Zones d'attente limitrophes accessibles	Présence de quais accessibles (incluant un bateau/descente de trottoir)	Présence de stationnements pour personnes handicapées
Desneiges	✓	X	X
Du Caps	✓	X	✓
Du Couvent	✓	X	✓
Du Pont	✓	X	X
Lagueux	✓	✓	✓
Perce-Neige	X	✓	X

¹⁹ La STLévis ne dispose pas à ce jour de l'ensemble des informations liées aux différents niveaux d'accessibilité pour chacun de ses arrêts, mais d'une partie seulement. Les pourcentages dans ce tableau sont donc donnés à titre indicatif seulement. La STLévis terminera en 2015 la collecte d'informations sur l'ensemble des arrêts du réseau.

²⁰ Normalement, un arrêt de cette catégorie doit obligatoirement avoir un Infopost. Cependant, seuls 7,6 % des arrêts qui ont été classés dans le niveau 3 en ont un, soient 42 arrêts.

Déplacement en transport collectif



Montée et descente de l'autobus

Une fois à l'arrêt, comment savoir si l'autobus à l'approche est celui que l'on veut prendre?

La STLévis travaille à ce que tous les autobus²¹ desservant son réseau soient facilement reconnaissables par leur graphisme, en fonction du type de parcours : local (qui dessert les quartiers de la Ville) ou Lévisien (trois lignes à haute fréquence qui desservent Lévis d'est en ouest ainsi que la Rive-Nord).

Toutefois, plusieurs modèles de graphisme sont toujours visibles, puisqu'il reste encore des autobus avec l'ancien graphisme de la STLévis. De plus, le sous-traitant de la STLévis dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest exploite des autobus avec une signature différente.

²¹ Les autobus utilisés de façon temporaire n'ont pas été comptabilisés dans cette section.

Tableau 12
Type de graphisme d'autobus, 2014

Type de graphisme	Nombre
Nombre d'autobus avec un ancien graphisme	2
Nombre d'autobus avec le graphisme actuel des parcours locaux	57
Nombre d'autobus avec une signature dédiée aux lignes <i>Lévisien</i>	24
Nombre d'autobus du sous-traitant avec sa signature propre	21
Total	106

76 % des autobus sont clairement identifiés

Source : STLévis (2014)

Comment savoir si l'autobus de la STLévis qui approche dessert le bon parcours?

Tous les autobus de la STLévis possèdent une girouette indiquant le numéro de parcours et la destination. De plus, un afficheur latéral indique aussi le numéro de parcours.

Même si ces informations sont écrites en gros caractères et avec un contraste de couleur important, il reste cependant à valider si tous peuvent les lire.

Dans tous les cas, les chauffeurs sont formés afin de répondre à la clientèle sur leur destination ou toute autre information sur le service.

La STLévis renouvelle son parc d'autobus. Les véhicules achetés depuis 2007 et ceux qui seront achetés dans le futur possèdent des caractéristiques d'accessibilité universelle.

Comment entrer dans l'autobus?

Plusieurs autobus possèdent :

- Une rampe d'accès au niveau de la porte avant, ce qui permet aux personnes en fauteuil roulant d'entrer et de sortir de l'autobus;
- Toutefois, les chauffeurs ne sont pas formés au déploiement de la rampe.
- Un mécanisme d'agenouillement frontal pour diminuer l'espace entre le quai et l'autobus, sans pour autant avoir à déployer la rampe d'accès;
- Toutefois, les chauffeurs n'agenouillent pas systématiquement l'autobus.
- Un espace réservé pour les personnes en fauteuil roulant dans l'autobus.

Combien d'autobus possèdent des caractéristiques améliorant l'accessibilité universelle?

Tableau 13

Niveau d'accessibilité des autobus de la STLévis et de son sous-traitant pour monter et descendre de l'autobus

	STLévis		Sous-traitant		Total	
	Nombre (total = 85)	% du parc	Nombre (total = 23)	% du parc	Nombre (total = 106)	% du parc
Autobus avec marches pour accéder à l'intérieur de l'autobus	2	2.4 %	5	23.8 %	7	6.6 %
Autobus avec rampe d'accès	64	75.3 %	0	0 %	64	60.4 %
Autobus avec agenouillement frontal	79	92.9 %	16	76.2 %	95	89.7 %
Autobus sans rampe d'accès	21	24.7 %	21	100 %	44	41.5 %
Autobus avec affichage frontal du numéro de parcours et de la destination	85	100 %	16	76.2 %	101	95.3 %
Taxibus accessibles aux personnes ayant une incapacité auditive, visuelle, de langage	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Taxibus accessibles aux personnes ayant une incapacité motrice	0	0 %	NA	NA	NA	NA

Source : STLévis et ADCA

De plus :

- Les chauffeurs sont formés avec le guide « poussette et astuces en autobus » du Centre 1, 2, 3 Go! avec le RTL, la STL et la STM²².
- Pour des raisons de sécurité, la STLévis a mis en place une politique de débarquement entre deux arrêts pour les enfants, les femmes et les personnes ayant des difficultés à se déplacer (à partir de 20 h, sauf pour les lignes *Lévisien*). Cependant, la STLévis ne peut assurer que le lieu de débarquement choisi dans ces situations est accessible.

²² http://www.centre123go.ca/upload/documents/3CC0501B-1E1C-2F7C-F24B-4790BB8D20B2-poussette_astuces_autobus_123go.pdf

Validation du titre de transport

Une fois dans l'autobus, comment payer?

Deux modes de paiement sont disponibles :

- Payer avec la carte OPUS *via* le valideur; Titre disponible : passage unitaire et passage mensuel.
- Payer en argent, dans la boîte de perception



Ces deux modes de paiement sont normalement accessibles (une fois l'utilisateur dans l'autobus). En effet, ils sont placés de la même façon que dans les autobus du RTC, qui a démontré leur accessibilité. Cependant, nous validerons nous-mêmes ce résultat dans le plan d'action.

Par ailleurs, il semble y avoir une certaine confusion autour de la possibilité d'avoir plusieurs titres sur une même carte OPUS, et sur l'utilisation de la carte lors des correspondances.

Service à bord de l'autobus

Comment y circuler?

Un corridor assez large entre la porte avant, qui possède une rampe, et l'espace pour les fauteuils roulants dans les nouveaux autobus.

Où s'installer?

Les autobus possèdent :

- Des bancs afin d'offrir un espace confortable pour une majorité de personnes;
- Un espace réservé aux personnes en fauteuil roulant, avec poussette ou autres;
- Des barres pour permettre aux personnes de se tenir lorsqu'elles se déplacent ou sont debout;
- Des barres au-dessus de l'espace des pneus, afin que les personnes de plus petite taille puissent se tenir lorsqu'elles se déplacent ou sont debout.

Comment demander au chauffeur d'arrêter au prochain arrêt?

- Au niveau de l'espace réservé pour les fauteuils roulants, un bouton de demande d'arrêt est présent à une hauteur accessible en position assise.
- Partout dans l'autobus, un double système pour demander l'arrêt peut être actionné soit par un bouton de demande d'arrêt soit par une corde de demande d'arrêt.
- Les cordes circulent verticalement et horizontalement pour accommoder les usagers selon leur taille.
- Une demande peut toujours être adressée verbalement aux chauffeurs, si le client est à proximité de celui-ci.

Comment être aidé?

Bien qu'aucune politique officielle n'existe, les personnes ayant des incapacités peuvent être accompagnées gratuitement, ou être accompagnées d'un chien-guide.

Bien qu'aucune politique officielle n'existe, le guide « Poussette et astuces en autobus » du Centre 1, 2, 3 Go!, du RTL, de la STL et de la STM est en application à la STLévis.

Tableau 14

Autobus de la STLévis utilisables par des usagers ayant des incapacités

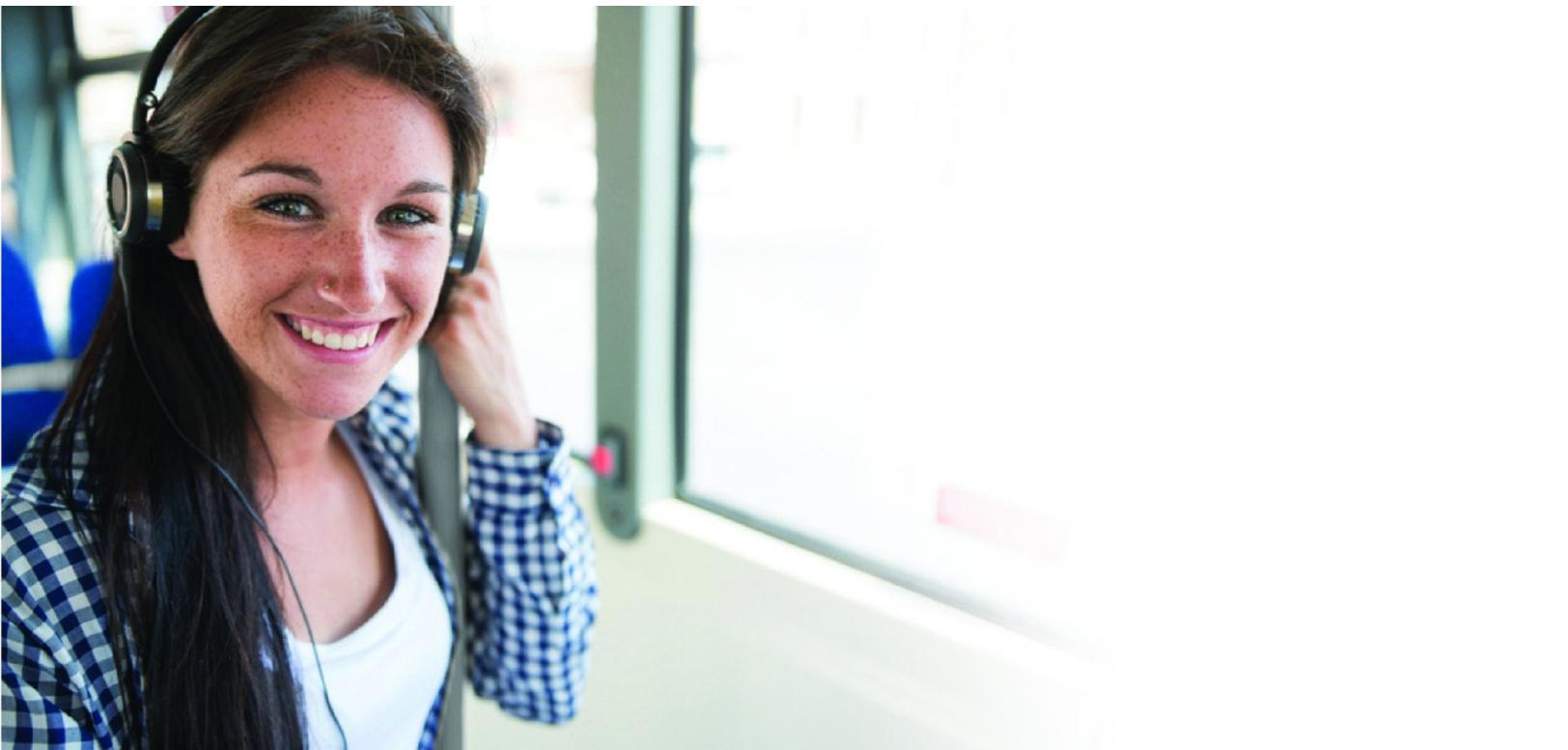
	STLévis		Sous-traitant		Total	
	Nombre (Total = 79)	% du parc	Nombre (Total = 21)	% du parc	Nombre (Total = 106)	% du parc
Une porte avant d'au moins 80 cm de large	73	92.4 %	16	76.2 %	89	89 %
Une zone à l'avant de 1.80 m de diamètre pour permettre la rotation d'un fauteuil électrique	73	92.4 %	0	0 %	73	73 %
Un corridor d'au moins 80 cm de large pour permettre le passage d'un fauteuil roulant	73	92.4 %	0	0 %	73	73 %
Un corridor d'au moins 1.50 m de large pour permettre le passage en parallèle d'un fauteuil roulant et d'une personne debout	73	92.4 %	0	0 %	73	73 %
Banc (s) réservé (s) pour personnes âgées, enceintes, etc. à côté de la porte d'en avant	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Banc (s) réservé (s) pour personnes âgées, enceintes, etc. dans l'autobus	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Autobus avec espace pour fauteuils roulants	73	92.4 %	0	0 %	73	73 %
Espace pour fauteuil roulant dans l'autobus, accessible à partir de la porte ayant une rampe	58	73,4 %	0	0 %	58	58 %
Autobus avec signal sonore annonçant la demande pour le prochain arrêt	79	100 %	21	100 %	100	100 %
Autobus avec signal visuel annonçant la demande pour le prochain arrêt	79	100 %	0	0 %	79	79 %
Barres ²³ pour se tenir	73	92.4 %	16	76.2 %	89	89 %
Bouton d'arrêt à la hauteur d'un fauteuil roulant	73	92.4 %	0	0 %	73	73 %

Source : STLévis et ADCA

²³ Les barres ne sont cependant pas d'une couleur qui contraste avec le reste de l'intérieur de l'autobus, ce qui peut être problématique pour les usagers ayant une incapacité visuelle.

Gestion des correspondances

La STLévis analyse la localisation de ses arrêts notamment en fonction des correspondances existantes. Dans la mesure du possible, la STLévis tente de diminuer le nombre de lieux de correspondance qui nécessitent un déplacement ou, du moins, de réduire la distance de déplacement au lieu de correspondance.



5

L'accessibilité universelle dans les locaux de la STLévis ou utilisés par la STLévis?

Au-delà du service offert, la STLévis est un employeur géré par un conseil d'administration. En ce sens, la STLévis doit aussi être accessible pour toutes les personnes qui désirent soit venir y travailler, soit assister aux séances d'information publique ou du conseil d'administration (séance privée ou publique).

Les séances du conseil d'administration peuvent-elles être suivies par tous?

Tableau 15

Accessibilité des séances publiques de la STLévis (à l'Hôtel de Ville)

	Oui	Non
Accessibilité du site		
Service de transport collectif disponible aux heures des séances	✓	
Présence d'un trottoir avec bateau pour accéder à l'édifice	✓	
Présence de marches à franchir		✓
Accessibilité des aménagements		
Entrée suffisamment large (plus de 80 cm)	✓	
Présence d'un système d'ouverture automatique des portes	✓	
Salle du conseil accessible	✓	
Salle de toilette accessible	✓	
Moyen de communication adapté disponible (ex. : langue des signes)		✓

Source : STLévis et Ville de Lévis

Les locaux de la STLévis sont-ils accessibles?

Tableau 16
Accessibilité des locaux de la STLévis

Accessibilité des aménagements au 1 ^{er} étage	Oui	Non
Entrée suffisamment large (plus de 80 cm)	✓	
Présence d'un système d'ouverture automatique des portes principales	✓	
Corridor de 1,50 m de large		✓
Bureaux du 1 ^{er} étage accessible (direction générale)	✓	
Salles de rencontre (2)	✓	
Salle de toilette accessible	✓	
Salle à manger accessible		✓
Présence d'obstacles dans les corridors		✓
Utilisation de contrastes de couleurs dans les aménagements	✓	

Source : STLévis

L'absence d'ascenseur dans le bâtiment rend le 2^e étage inaccessible pour les personnes ayant une incapacité motrice. Cependant, advenant que la STLévis en mette un en place, le 2^e étage serait en partie accessible (couloirs et portes suffisamment larges pour un fauteuil roulant, mais absence de système d'ouverture automatique des portes).

Concernant les autres aménagements, les contrastes de couleur sont de plus de 70 %. Une fontaine d'eau dans un des couloirs serait à déplacer.



6 Plan d'action vers l'accessibilité universelle

La STLévis est consciente de l'immense chemin qu'il lui reste à parcourir avant d'être en mesure d'offrir un service le plus accessible possible. Le plan d'action qu'elle se propose de suivre d'ici 2024 lui permettra de faire un pas important vers l'accessibilité universelle.

En identifiant des indicateurs de performance pour chacune des actions, la STLévis désire se doter d'outils lui permettant d'évaluer sa progression vers une accessibilité universelle, de mesurer le niveau atteint de ses objectifs et de s'ajuster en conséquence.

Actions générales

Afin de mettre en place des services accessibles, la STLévis propose six champs d'intervention prioritaires, qui se déclinent dans les 32 actions suivantes :

Tableau 17
Plan de mise en œuvre – actions administratives

Actions 2015-2024	Échéancier	Ressources	Indicateurs de performance	Cibles-en 2024
1.1 Nommer un responsable de l'accessibilité universelle par le CA	2015	Aucune	% de respect des actions inscrites au PAU	100 % des actions mises en place
1.2 Assurer une présence à la Commission consultative « Handicapés et Ville » de la Ville de Lévis	À partir de 2015	Une ressource	% de présence aux rencontres	100 % des rencontres
1.3 Mettre en place un comité de travail permanent sur l'accessibilité des services	À partir de 2015	Équipe de travail – temps ressources	Nombre de rencontres du comité de travail	Suivi minimum de 2 fois par année, mais possiblement plus en fonction des besoins identifiés
1.4 Publier une section portant sur l'évolution du plan d'action en accessibilité universelle dans le rapport annuel de la STLévis	Une fois par année à partir du rapport annuel 2015	Temps ressources internes	% d'évolution de chaque indicateur de performance	1 rapport/année
1.5 Faire la promotion de la réalisation des actions en accessibilité universelle	À partir de 2015	Coût graphisme		Action continue
1.6 Assurer une image de marque claire et constante des infrastructures et des véhicules de la STLévis	À partir de 2016	n/a	% d'autobus (STLévis/sous-traitant) avec la même image	Une image unique, reconnue pour l'ensemble des services de la STLévis

Préparation au déplacement

Tableau 18
Actions liées à la préparation au déplacement

Actions 2015-2024	Échéancier	Ressources	Indicateurs de performance	Cibles-en 2024
2.1 Créer un guide de conception pour orienter les publications en fonction des normes d'accessibilité universelle	2016	Mandat de service professionnel pour la confection du guide	Fait ou non	Édition du guide
2.2 Assurer le respect des normes d'accessibilité dans l'ensemble des documents produits (papier, site Web, etc.) par et pour la STLévis	À partir de 2016	Inclus dans le coût de réalisation des documents et de refonte du site Web	% de documents respectant les normes d'accessibilité universelle	100 % des documents accessibles Normes au-delà du WCAG2 pour le site Web
2.3 Améliorer la diffusion de l'information, en portant une attention particulière lors de travaux, d'événements spéciaux, etc.	À partir de 2015	Direction du marketing	Nombre de nouveaux canaux d'information Fréquence d'utilisation	nouveaux canaux % d'utilisation à évaluer
2.4 Publier un guide d'information sur l'utilisation du TC par les personnes ayant des incapacités	2017	Temps ressources internes Impression	Nombre de guides d'information distribués ou consultés	Édition d'un guide d'information sur l'accessibilité universelle
2.5 Former et sensibiliser l'ensemble du personnel ²⁴ sur les incapacités pour améliorer les interactions	À partir de 2015	voir formations du CRDI Chaudière-Appalaches Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière-Appalaches	Nombre d'employés sensibilisés	100 % des employés ont suivi une formation 80 % de satisfaction sur les formations reçues
2.6 Rendre possible l'achat de titres de transport en ligne	2015	Consortium OPUS	% d'achat de titres en ligne	X % d'achat de titres en ligne
2.7 Travailler avec les Centres de service et les Points de vente pour améliorer leur niveau d'accessibilité (service clientèle, aménagements, etc.)	À partir de 2016	Temps ressources, Création de feuillets d'information?	Nombre de CS et PV accessibles	100 % de CS et PV accessibles

²⁴ Les chauffeurs ne sont pas inclus dans cette action puisqu'ils auront une formation spécifique (cf. 5.6)

Déplacement vers et à partir de la zone d'attente

Tableau 19

Actions liées au déplacement vers et à partir de la zone d'attente

Actions 2015-2024	Échéancier	Ressources	Indicateurs de performance	Cibles-en 2024
3.1. Poursuivre et intensifier la participation au plan d'action pour l'accessibilité de la Ville de Lévis	En cours	Temps ressources internes	NA	En continu
3.2. Poursuivre la desserte des institutions publiques	En cours	Nul	Distance de marche moyenne entre un arrêt et une institution publique % d'institutions desservies	100 % à moins de 200 mètres d'un arrêt
3.3 Intégrer la notion de marchabilité dans la zone d'influence des zones d'attente	À partir de 2020	En régie/Ville	% de migration des niveaux de marchabilité des ZA	À définir



Utilisation de la zone d'attente

Tableau 20

Actions liées à l'utilisation de la zone d'attente

Actions 2015-2024	Échéancier	Ressources	Indicateurs de performance	Cibles-en 2024
4.1 Produire un guide d'aménagement des zones d'attente répondant aux normes d'accessibilité universelle	2015	Temps ressources internes; Graphisme	Fait ou non	NA
4.2 Améliorer la base de données des arrêts d'autobus pour y intégrer les critères d'accessibilité universelle manquants	En cours	Temps ressources internes	% d'arrêts classés	100 % (dès 2015)
4.3 Réaliser les actions nécessaires afin d'améliorer le niveau d'accessibilité de l'ensemble des arrêts du réseau	En cours	Temps ressources internes	% de migration des niveaux de ZA	65 % des zones d'attente = niveau 3 et plus ²⁵
4.4 Identifier visuellement les zones d'attente qui sont accessibles (arrêts, terminus, PRB)	À partir de 2016	Graphisme pour collant à apposer sur le panneau d'arrêt + création carte	% de zones d'attente accessibles identifiées	100 % des ZA accessibles sont identifiées
4.5 Mettre aux normes les PRB en aménageant un nombre suffisant de cases de stationnement réservées aux personnes handicapées.	En continu	Peinture + affiche	% de PRB avec un stationnement pour personnes handicapées	Tous les PRB
4.6 Installer des bornes d'information voyageurs en temps réel	À partir de 2016	Bornes BIV	% de zones d'attente ayant l'information en temps réel	100 % des arrêts du SRB et des zones majeures de correspondance; 25 % des arrêts des Lévisiens (hors SRB)

²⁵ La STLévis dessert certaines zones rurales, où des aménagements urbains seraient difficiles, voire impossibles à réaliser à coût raisonnable.

Le déplacement en transport collectif

Tableau 21

Actions liées au déplacement en transport collectif

Actions 2015-2024	Échéancier	Ressources	Indicateurs de performance	Cibles-en 2024
5.1 Poursuivre le remplacement des autobus classiques (avec marches) par des autobus accessibles (plancher surbaissé, rampe d'accès, mécanisme d'agenouillement), et s'assurer du fonctionnement des mécanismes pour les autobus déjà en fonction	Entre 2015 et 2019	Remplacer 6 véhicules fabriqués avant 2007	% du parc accessible	100 % des autobus sont accessibles
5.2 Identifier les autobus qui sont accessibles par un pictogramme	En continu		Au fur et à mesure du renouvellement de la flotte	100 %
5.3 Identifier des bancs réservés dans les autobus pour les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité réduite	À partir de 2015		Au fur et à mesure du renouvellement de la flotte % du parc ayant de bancs identifiés	100 % des autobus avec bancs identifiés
5.4 Mettre en place une annonce sonore et visuelle annonçant le prochain arrêt	2015	Inclus au projet SAEIV	% d'autobus équipés % de ZA annoncées de façon visuelle et sonore Commentaires et retours des usagers	100 % des autobus équipés 100 % des ZA annoncées
5.5 Sensibiliser les chauffeurs sur l'approche clientèle	À partir de 2015	Formateur Temps ressources internes	Nombre de chauffeurs ayant eue une formation de sensibilisation	100 % des chauffeurs sensibilisés
5.6 Former les chauffeurs d'autobus sur le fonctionnement de l'agenouillement de l'autobus et sur le déploiement de la rampe d'accès pour l'embarquement, et rendre leur utilisation systématique	À partir de 2015	30 minutes par chauffeur (inclure à une autre formation)	% de chauffeurs formés	100 % de chauffeurs formés

Plan d'action

Actions 2015-2024	Échéancier	Ressources	Indicateurs de performance	Cibles-en 2024
5.7 Officialiser et faire la promotion de l'acceptation des accompagnateurs, des chiens guide, des fauteuils roulants et des poussettes dans les autobus	2015	Temps de ressource interne+ Coût affiches (2000 \$) – affiche en braille + autres	Nombre de chauffeurs informés Accroissement de l'utilisation et de la satisfaction de la clientèle à ce niveau	NA
5.8 Mettre en place un groupe de soutien pour faciliter les premières utilisations du service régulier de la STLévis	2017	Temps ressources internes	Nombre de personnes ayant eu recours au groupe de soutien	Groupe de soutien en place

Autres actions

Tableau 22

Actions liées à la STLévis et à ses pratiques en tant qu'employeur

Actions 2015-2024	Échéancier	Ressources	Indicateurs de performance	Cibles-en 2024
6.1 Installer des panneaux pour indiquer les places de stationnement pour personnes handicapées dans le stationnement de la STLévis	2015	Panneaux	Fait ou non	2 panneaux installés
6.2 Améliorer l'accessibilité générale des locaux de la STLévis	À partir de 2015	Investissements	Fait ou non	1 porte avec système d'ouverture automatique 100 % escaliers avec bande contrastante 100 % des corridors sans obstacle

Conclusion

Toutes les étapes liées au déplacement en transport collectif ont été décortiquées dans ce document afin de déterminer le plus précisément possible les lacunes de la STLévis en matière d'accessibilité universelle. Malgré les efforts déployés par la STLévis au cours des dernières années afin de mettre à niveau ses infrastructures, il reste encore beaucoup de chemin à parcourir.

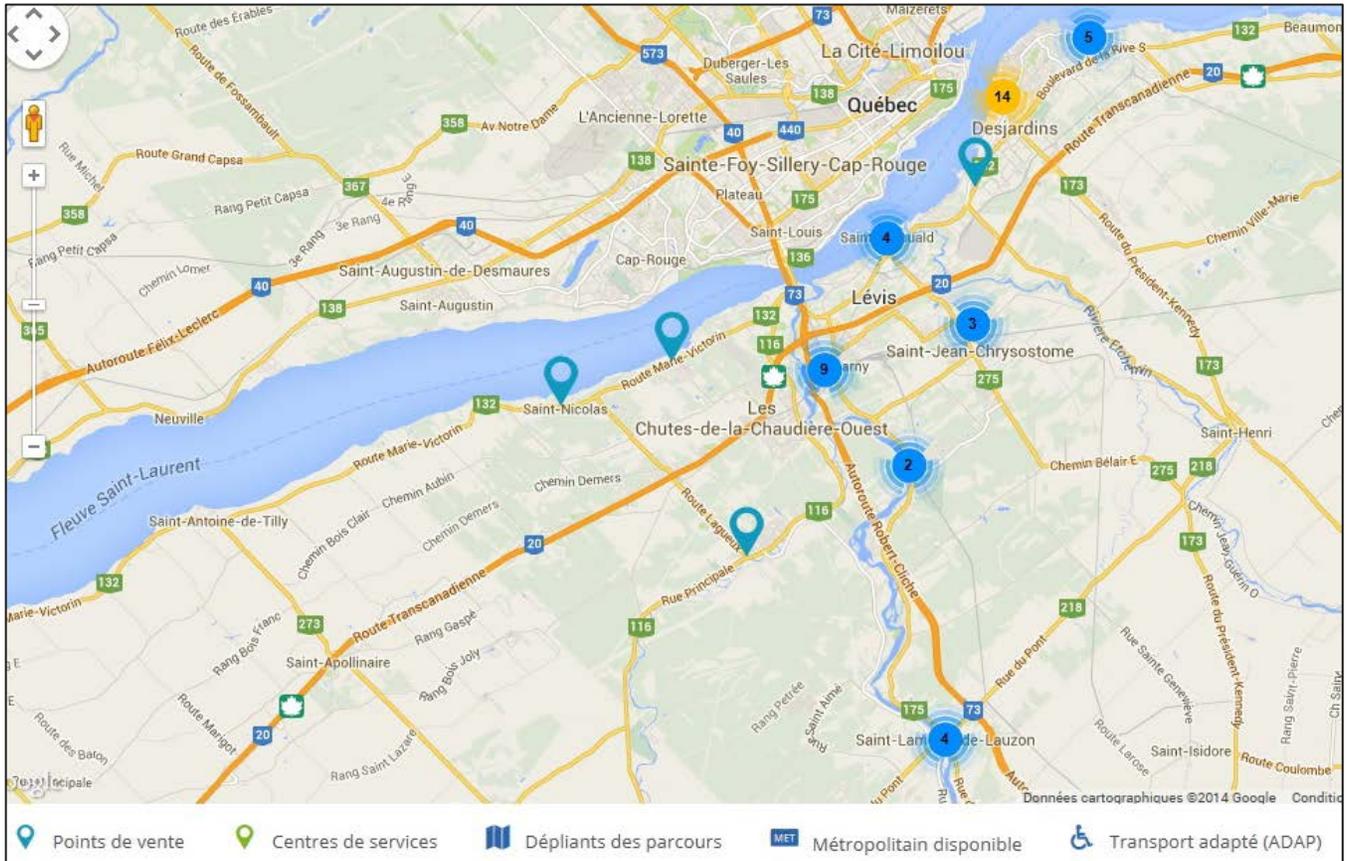
La STLévis a déterminé les 32 actions prioritaires à mettre en œuvre dans son premier plan d'action sur l'accessibilité universelle (2015-2024). Plusieurs actions sont déjà incluses dans la planification des directions concernées. D'autres demanderont davantage de moyens humains et financiers qu'il faudra budgéter.

Le présent plan d'accessibilité universelle permettra à la STLévis de faire des pas de géant en matière d'accessibilité universelle au cours de la prochaine décennie. Cependant, les efforts devront se poursuivre au-delà de l'échéance de 2024. La STLévis se fixe comme orientation d'intégrer la question de l'accessibilité universelle à toutes ses activités. Cette préoccupation devient un impératif dans le présent contexte démographique.

La réussite de ce plan ne peut reposer uniquement sur les actions de la STLévis. Le développement d'une culture de l'accessibilité universelle est l'affaire de nombreux partenaires, dont la ville de Lévis, les gouvernements, le milieu communautaire et l'entreprise privée. Dans ce contexte, la STLévis poursuivra les efforts de concertation avec les parties prenantes en vue de réaliser les actions prévues au plan.

ANNEXE A

Carte des centres de service et points de vente (2013)



ANNEXE B

Critères d'accessibilité des infrastructures des zones d'attente

	Description	Accessibilité
Panneau d'arrêt	<p>Graphisme unique sur l'ensemble du territoire pour faciliter la reconnaissance d'une zone d'attente pour les services offerts par la STLévis.</p> <p>Possède un numéro unique, qui permet de téléphoner au service à la clientèle et d'identifier rapidement à quel arrêt ont fait référence.</p> <p>Indique le numéro de parcours desservant l'arrêt.</p> <p>Fournit les coordonnées pour rejoindre le service à la clientèle par téléphone ou par le biais du site Web.</p> <p>Est implanté à 2,5 mètres minimum du trottoir pour éviter de devenir un obstacle.</p>	Accessibilité à analyser
Quai	<p>Les quais accessibles sont d'une largeur de 2 mètres, sont exempts de tout obstacle et sont d'un matériel uni et dur. Ils sont donc conçus pour permettre une circulation piétonne facile, suffisamment large pour permettre l'utilisation d'un fauteuil roulant et permettre le déploiement de la rampe d'accès des autobus.</p> <p>Plusieurs quais possèdent aussi une aire d'attente hors de la circulation piétonne.</p> <p>Certains quais non accessibles ont été conçus dans les dernières années. Ces quais sont toutefois exempts de tout obstacle, mais ils ne permettent pas le déploiement de la rampe d'accès des autobus. Notons que ces quais ont été réalisés de façon temporaire pour améliorer l'accessibilité des quais avant la mise en place d'une phase II (projet axial).</p>	Généralement accessible
Abribus monocoque	Abribus ancienne génération. Présence fréquente d'une marche entre le quai/trottoir et l'intérieur de l'abribus, qui limite son accessibilité. Peu de contraste de couleur entre le plancher intérieur de l'abribus et le quai, ce qui rend peu visible la marche parfois présente.	Non accessible
Abribus standard	Abribus nouvelle génération. Le plancher intérieur de l'abribus est au même niveau que le quai, la profondeur de 1,28 mètre n'est pas suffisante pour un fauteuil roulant, mais la largeur de la porte, de 1,55 mètre, permet d'utiliser partiellement l'abribus. Une bande de couleur rouge à mi-hauteur entoure l'abribus afin de le rendre visible aux gens ayant une incapacité visuelle.	Partiellement accessible
Abribus petit	Abribus nouvelle génération. Le plancher intérieur de l'abribus est au même niveau que le quai, la profondeur de 1,28 mètre et la largeur de la porte, de 1,2 mètre, n'est pas suffisante pour un fauteuil roulant. Une bande de couleur rouge à mi-hauteur entoure l'abribus afin de le rendre visible aux gens ayant une incapacité visuelle.	Non accessible

	Description	Accessibilité
Abribus trottoir	Abribus nouvelle génération. Le plancher intérieur de l'abribus est au même niveau que le quai, la profondeur de 1,28 mètre et la largeur de la porte, de 1,2 mètre, n'est pas suffisante pour un fauteuil roulant. Une bande de couleur rouge à mi-hauteur entoure l'abribus afin de le rendre visible aux gens ayant une incapacité visuelle.	Non accessible
Abribus double	Abribus nouvelle génération. Le plancher intérieur de l'abribus est au même niveau que le quai, la profondeur de 1,63 mètre est suffisante pour un fauteuil roulant, et la largeur de la porte, de 1,55 mètre, permet d'utiliser l'abribus. De plus, possédant 2 portes, une personne en fauteuil roulant ne bloque pas l'utilisation de l'abribus par les autres utilisateurs. Une bande de couleur rouge à mi-hauteur entoure l'abribus afin de le rendre visible aux gens ayant une incapacité visuelle.	Accessible
Banc	Les bancs sont d'une largeur de 510 mm, d'une profondeur de 385 mm et d'une hauteur de 450 mm. Les bancs ont des appuis-main pour faciliter le mouvement de se remettre debout, qui sont d'une hauteur de 160 mm.	Accessible
Carte réseau	La carte réseau donne l'information à la clientèle sur les tracés de l'ensemble du réseau, Elle fournit les coordonnées téléphoniques et l'adresse Internet pour rejoindre le service à la clientèle. Les cartes réseau sont installées dans l'abribus, le milieu de la carte est à 1,5 m de hauteur pour une lecture possible autant pour une personne assise qu'une personne debout. La majorité des caractères sont en Arial (8,5 pt et plus), mais certaines sont en Calibri (5,5 pt)	Accessibilité à analyser
Infopost	L'infopost donne l'information à la clientèle du tracé et du passage planifié de l'autobus au point de référence les plus proche. Il fournit les coordonnées téléphoniques et l'adresse Internet pour rejoindre le service à la clientèle. Les infoposts sont installés sur les abribus, le milieu de l'Infopost est à 1,5 mètre de haut pour une lecture possible autant pour une personne assise que debout. Tous les caractères sont en Arial, la taille de la police est de 10 pt (certains noms de rue) et plus.	Accessibilité à analyser

ANNEXE C

Niveau d'accessibilité

Description	Zone d'attente non aménagée non accessible	Zone d'attente aménagée non accessible	Zone d'attente aménagée accessible	Zone d'attente accessible avec abribus accessible	Zone d'attente accessible ++
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Panneau d'arrêt	X	X	X	X	X
Zone de dégagement vertical (en hauteur)	X	X	X	X	X
Zone d'attente non aménagée, dans la rue ou hors rue non accessible	X				
Présence d'un trottoir non accessible (<1,5 m ¹)		X			
Zone d'attente hors rue aménagée (quai)		X	X	X	X
Infopost accessible ² , lorsque nécessaire		X	X	X	X
Abribus non accessible (avec bande contrastante) ou pas d'abribus			X		
Traversée piétonne (marquage) à moins de 100 m.			X		
Zone de stationnement interdit (affiché en tout temps)			X	X	X
Présence d'un trottoir accessible (descente trottoir à moins de 100 m + ≥ 1,5 m. de large)			X	X	X
Vitesse routière ≤ 50 km/h			X	X	X
Éclairage public ou spécifique à l'abribus			X	X	X
Banc ou appui-fesse				X	X
Carrefour avec feu de circulation ou panneau d'arrêt aux 4 coins à moins de 100 m.				X	X
Carte réseau accessible ²				X	X
Abribus accessible (avec bande contrastante) ou semi-accessible				X	
Abribus accessible (avec bande contrastante)					X
Information voyageur en temps réel					X
Annonce sonore de l'approche de l'autobus					X
Feu piéton sonore					X
Distributeur automatique de billets d'autobus					X
Bande podotactile					X
Arrêt modèle	03-0212	02-0085	03-0300	Term. Lagueux	Concept SRB

1. Bordure exclue.

2. Selon les critères d'accessibilité universelle (police, couleur, localisation, etc.)

Critère non obligatoire = ■

Bibliographie

- Association canadienne du transport urbain, Programme ambassadeur : http://www.cutaactu.ca/fr/educationandtraining/transit_ambassador.asp, page consultée le 9 janvier 2014.
- Association des transports urbains du Québec [2012] : *Rapport de développement durable de l'ATUQ-2012*, 46 pages.
- Fournier, Claire, Marcel Godbout et Linda Cazale [2013]. *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011. Méthodologie et description de la population visée*, Volume 1, Québec, Institut de la statistique du Québec, 71 p.
- Fournier, Claire, Gaëtane Dubé, Linda Cazale, Marcel Godbout et Maxime Murphy [2013]. *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 : Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité*, Volume 2, Québec, Institut de la statistique du Québec, 260 p.
- Ministère des Transports du Québec [2010] : *Vers l'accessibilité universelle du transport collectif : Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport*, 92 pages.
- Office des personnes handicapées du Québec [2011] : *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, 88 pages.
- Office des personnes handicapées du Québec [2013] : *Passerelle*, Volume 5, Numéro 1, 4 pages.
- Office des personnes handicapées du Québec, Statistiques sur les personnes handicapées : <http://www.ophq.gouv.qc.ca/documentation-et-publications/publications/statistiques/estimations-population-municipalites-et-regions.html>, page consultée le 10 avril 2013.
- Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal [2010] : *Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun, un outil d'aide à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle*, 245 pages.
- Réseau de transport de la Capitale [2012] : *Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec — Plan de développement 2012-2016*, 63 pages.
- Réseau de transport de Longueuil [2012] : *Plan de développement de l'accessibilité universelle du Réseau de transport de Longueuil*, 70 pages.
- Société de transport de Montréal [2012] : *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015, Une vision 2020 avec et pour tous!*, 37 pages.

Société de transport de Sherbrooke [2012] : *Plan de développement pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite*, 255 pages.

Statistique Canada, données de recensement de la population de 2006 : <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/index-fra.cfm>, page consultée le 9 avril 2013.

Ville de Lévis [2013] : *Bilan 2012 et plan d'action annuel 2013 de la Ville de Lévis à l'égard des personnes handicapées*, 22 pages.



**Société de
transport
de Lévis**

Société de transport de Lévis

1100, rue Saint-Omer

Lévis (Québec)

G6V 6N4

Téléphone : 418 837-2401

www.stlevis.ca