

# Fiches solutions

Pourquoi des fiches solutions?

Les fiches solutions sont un complément au *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport*.

Elles sont conçues pour aider votre autorité organisatrice de transport (AOT) à trouver des solutions aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Elles prônent l'accessibilité universelle afin de permettre l'utilisation des transports collectifs par les personnes handicapées, en même temps et de la même manière que tous les usagers, tout en améliorant le service à la population en général. Elles constituent des exemples de bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle dont les AOT peuvent s'inspirer dans le cadre de la mise en œuvre de leur plan de développement.

Mise en garde

**Avant d'utiliser les fiches solutions, votre AOT doit avoir identifié et priorisé les obstacles à éliminer.** Le processus proposé dans le *Guide* doit être suivi. À défaut, votre AOT risque de mettre en place des solutions qui ne répondront pas aux besoins de ses usagers ou qui ne correspondront pas aux obstacles devant être prioritairement éliminés pour améliorer l'accessibilité universelle au service.

Il peut être tentant de débiter par les solutions. Cependant, l'amélioration de l'accessibilité universelle passe avant tout par l'identification des véritables problèmes et par la concertation avec le milieu associatif des personnes handicapées, les partenaires du milieu municipal, les AOT travaillant sur les territoires adjacents et, le cas échéant, le milieu de la réadaptation. Votre AOT fera ainsi une utilisation optimale de ces ressources humaines et matérielles.

Les fiches solutions se veulent une source d'inspiration afin de réduire ou d'éliminer les obstacles. **Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de solutions à mettre en place** pas plus que d'une limitation à l'innovation ou à l'imagination pour entreprendre d'autres actions.

De même, les fiches solutions **ne sont pas un ensemble de mesures prescrites ou exigées par le ministère des Transports du Québec**. Votre AOT doit déterminer, de concert avec le milieu associatif des personnes



handicapées, son personnel, ses partenaires et, lorsque approprié, le milieu de la réadaptation, les mesures qui peuvent répondre aux besoins tout en étant applicables, selon les caractéristiques qui lui sont propres et les particularités de son environnement.

Rappelons qu'à titre de transporteur votre AOT doit aussi s'assurer que les mesures retenues ne vont pas à l'encontre de l'efficacité du service et de l'optimisation des ressources. Ainsi, votre AOT pourra cibler d'autres mesures qui ne figurent pas dans les fiches solutions, mais qui s'appliquent davantage à sa réalité, tout en conciliant les objectifs de performance et d'accessibilité universelle.

L'AOT utilise des infrastructures (routes, trottoirs, etc.) dont la responsabilité incombe à d'autres instances, notamment aux municipalités. Certaines fiches solutions comportent donc des éléments qui appuieront votre AOT dans les demandes qu'il adressera au milieu municipal, soulignant ainsi l'essentielle collaboration de celui-ci et de votre AOT en vue de l'accessibilité universelle au transport collectif.

Par ailleurs, les fiches solutions **ne tiennent pas compte de l'ensemble des obligations légales**. L'AOT doit se conformer aux lois et aux règlements en vigueur ainsi qu'à toute nouvelle norme édictée ultérieurement, et ce, tant à l'échelon municipal et provincial que fédéral. Votre AOT doit donc s'assurer de la concordance entre les mesures à mettre en place et les lois et les règlements.

Enfin, les mesures proposées dans **les fiches solutions ne tiennent pas compte des modalités d'application des programmes courants de financement**. Votre AOT doit aussi vérifier si les mesures à mettre en place peuvent être admissibles aux subventions gouvernementales.

## Présentation des fiches solutions

Les fiches solutions sont regroupées en cinq thèmes :

- Information et communication : 12 fiches
- Relations transporteur/usagers : 9 fiches
- Infrastructures : 20 fiches
- Véhicules : 15 fiches
- Sécurité : 12 fiches

Pour chacun des thèmes, un texte d'introduction présente les généralités : les grands principes, la liste détaillée des fiches associées au thème et une référence à des documents complémentaires, d'ordre général pour le thème.

Chaque fiche est numérotée. On y présente :

- les Constatations : une brève description du sujet traité portant sur les besoins des personnes handicapées;
- Quelques solutions vers l'accessibilité universelle : une liste à cocher de solutions qui pourront être retenues afin d'éliminer les obstacles constatés ou d'aller plus loin en matière d'accessibilité universelle. La liste à cocher permet à l'utilisateur du guide de reproduire la page et d'indiquer les éléments que votre AOT, dans son contexte, a choisi de mettre en œuvre. Encore une fois, il est important de rappeler que chaque élément n'est pas obligatoire et qu'il ne constitue pas nécessairement la meilleure solution pour votre AOT. Il s'agit de pistes de solutions et l'utilisateur du *Guide* doit comprendre l'intention afin de la transposer dans son contexte;
- Un ou deux Exemples : afin d'illustrer l'application de certains éléments, des exemples québécois, canadiens ou internationaux sont présentés, lorsque disponibles. Ainsi, votre AOT pourra s'inspirer des réalisations et des constatations de ses pairs pour la mise en œuvre de solutions appropriées à son milieu. Avec l'élaboration et la mise en œuvre des plans de développement, d'autres exemples pourront s'ajouter. L'utilisateur du *Guide* est invité à les intégrer à la suite des fiches correspondantes, au fur et à mesure de ses échanges avec ses pairs;
- Quelques références et ressources : des références et des ressources sont fournies afin de permettre à l'utilisateur du *Guide* d'en apprendre davantage. Elles ne sont ni exhaustives ni complètes, l'état des connaissances et l'information disponible, notamment sur Internet, évoluant très rapidement. Encore une fois, l'utilisateur du *Guide* est invité à compléter cette section avec les résultats de ses propres recherches;
- Fiches complémentaires : une liste des fiches solutions, qui ont rapport au sujet traité, est également proposée. Chaque fiche peut-être utilisée individuellement. Cependant, il existe des liens entre les sujets et certains éléments n'ont pas toujours été repris systématiquement afin de ne pas alourdir les fiches et de ne pas répéter l'information. Par exemple, la formation du personnel est un élément clé de plusieurs fiches tout en étant le sujet de la fiche B3 : Formation du personnel;
- Applications : cette section indique les domaines du transport collectif auxquels la fiche s'applique;

- **Obstacles** : cette section indique les grandes catégories d'obstacles que la fiche permet d'éliminer.

Un exemple d'utilisation des fiches solutions

Voici un exemple concret qui permet d'illustrer la multitude de solutions possibles à un obstacle et la complémentarité entre les fiches solutions.

Dans cet exemple, l'obstacle identifié et priorisé est la difficulté, pour l'utilisateur d'un autobus, de savoir qu'il est rendu à l'arrêt où il souhaite descendre.

Les solutions possibles pour résoudre ce problème peuvent être :

- La mise en place d'un système d'information en temps réel (Fiche A12);
- L'annonce sonore et visuelle programmée des arrêts dans l'autobus (Fiche A9 : Annonce sonore et Fiche A10 : Panneau à message variable);
- L'arrêt de l'autobus à tous les arrêts, qu'il y ait ou non des passagers souhaitant monter ou descendre (Fiche D1 : Personnel de bord);
- L'annonce verbale, faite par le chauffeur, de tous les arrêts (Fiche D1 : Personnel de bord);
- L'annonce verbale, faite par le chauffeur, de l'arrêt demandé par un usager (Fiche D1 : Personnel de bord).

On comprend aisément que pour une AOT de petite taille, les ressources financières et humaines limitées peuvent rendre difficile la mise en place d'un système d'information en temps réel. Par contre, cette AOT pourrait choisir de garantir l'annonce verbale par le chauffeur de tous les arrêts ou l'annonce verbale par le chauffeur de l'arrêt demandé par un usager.

Ainsi, la solution retenue pourra être différente et devra être appropriée au contexte de l'AOT. Bref, rappelons une dernière fois l'importance de la concertation avec le milieu associatif des personnes handicapées, le personnel et les autres instances travaillant sur le territoire afin de choisir des solutions répondant le mieux aux besoins des usagers, compte tenu des ressources et du contexte propres à chacun.

# Liste des fiches

## A Information et communication

- A1 : Dépliant d'information générale
- A2 : Plan du réseau
- A3 : Information sur les circuits
- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- A5 : Site Internet
- A6 : Information téléphonique
- A7 : Télécscripteur et appareil de communication pour personne malentendante
- A8 : Système de communication bidirectionnel
- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- A11 : Préposé à l'information ou borne d'information
- A12 : Système d'information en temps réel

## B Relations transporteur/usagers

- B1 : Un membre au conseil d'administration
- B2 : Comité consultatif permanent
- B3 : Formation du personnel
- B4 : Règles d'utilisation
- B5 : Formation à l'utilisation du transport collectif
- B6 : Trousse de signalisation
- B7 : Cartes (accompagnateur, siège prioritaire, pour chien guide, pour chien d'assistance)
- B8 : Carte de destination
- B9 : Sensibilisation du public en général

## C Infrastructures

- C1 : Stationnement réservé
- C2 : Cheminement piéton
- C3 : Abribus et arrêt d'autobus
- C4 : Escalier
- C5 : Rampe d'accès
- C6 : Entrée
- C7 : Circulation intérieure
- C8 : Escalier mécanique
- C9 : Ascenseur
- C10 : Toilettes publiques
- C11 : Point de service, billetterie et cabine du changeur
- C12 : Guichet automatique pour l'achat de titres de transport
- C13 : Aire d'attente
- C14 : Mobilier
- C15 : Téléphone public
- C16 : Plate-forme d'embarquement
- C17 : Tuile avertissante et tuile de guidance
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

## D Véhicules

- D1 : Personnel de bord
- D2 : Embarquement dans le véhicule
- D3 : Perception du droit de passage dans le véhicule
- D4 : Siège et espace réservés
- D5 : Dispositif d'ancrage
- D6 : Mains courantes/barres d'appui
- D7 : Toilette dans le véhicule
- D8 : Annonce sonore et visuelle de la fermeture des portes
- D9 : Éclairage
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule
- D12 : Autobus à plancher surbaissé
- D13 : Autobus interurbain
- D14 : Métro et train de banlieue
- D15 : Transport collectif par taxi

## E Sécurité

- E1 : Plan d'intervention en cas d'urgence
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel – Intervenir en cas d'urgence
- E4 : Sentiment de sécurité
- E5 : Identification des issues
- E6 : Téléphone d'urgence
- E7 : Message d'urgence
- E8 : Déneigement et déglacage
- E9 : Carte d'assistance en cas d'urgence
- E10 : Sécurité dans l'autobus urbain
- E11 : Sécurité dans l'autobus interurbain
- E12 : Sécurité dans le métro ou dans le train

# A Information et communication

## Généralités

### Principes

Pour informer et communiquer efficacement, quatre critères doivent être considérés :

- La clarté et l'uniformité de la forme et du contenu;
- La concision, puisque le voyageur n'y accorde que peu de temps;
- L'exactitude, maintenant et à l'avenir, d'où l'importance des mises à jour fréquentes;
- L'opportunité, afin que le message n'arrive ni trop tôt, ni trop tard.

L'utilisateur du transport collectif a besoin de connaître :

- Où, quand et comment obtenir de l'information;
- Les services offerts : le type de service, l'emplacement, l'itinéraire pour s'y rendre et les heures d'ouverture;
- Les services spéciaux tels que le transport adapté, les navettes spéciales ou les autres services particuliers, ainsi que les conditions applicables à leur utilisation;
- Les heures de départ et d'arrivée, la durée du trajet, l'itinéraire, les véhicules utilisés et les correspondances nécessaires ou possibles;
- Les tarifs, les tarifs spéciaux, les politiques relativement à la gratuité pour l'accompagnateur, ainsi que les conditions applicables;
- Si une réservation est nécessaire;
- Les modes de paiement : l'achat et la validation des billets ainsi que le type et l'emplacement des points de vente;
- Les directives d'utilisation;
- L'heure et la porte ou la barrière d'embarquement;
- Les règles et les règlements : notamment l'information sur l'étendue et les limites du service;
- Les procédures en cas d'urgence;
- Les mises en garde et les interdictions : renseignements sur les dangers liés au fonctionnement du véhicule et protégeant l'exploitant en cas d'utilisation abusive de l'équipement.

Les sources d'information doivent être :

- Variées et précises;
- Disponibles avant le départ, au terminal (la gare, le terminus ou la station) et pendant le trajet (système de communications à bord du véhicule);
- Privilégier l'emploi des codes universels.

L'information et la communication doivent tenir compte que chaque usager a des attentes et des capacités différentes, plus particulièrement en ce qui concerne :

- Le champ de vision et l'acuité visuelle;
- La vitesse de lecture;
- La compréhension des mots, du langage et des pictogrammes;
- La compréhension de la langue;
- La hauteur de lecture : niveau des yeux à 1,7 m debout et à 1,3 m assis;
- L'audition;
- L'élocution, la parole et le langage;
- Les capacités cognitives.

Les solutions mises en œuvre doivent être testées auprès de la clientèle pour s'assurer qu'elles répondent bien aux besoins. L'acceptabilité sociale des solutions contribue à leur pérennité.

### Liste des sujets traités sous forme de fiche

- A1 : Dépliant d'information générale
- A2 : Plan du réseau
- A3 : Information sur les circuits
- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- A5 : Site Internet
- A6 : Information téléphonique
- A7 : Téléscripneur et appareil de communication pour personne malentendante
- A8 : Système de communication bidirectionnel
- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- A11 : Préposé à l'information ou borne d'information
- A12 : Système d'information en temps réel

### Pour en savoir plus

Vous trouverez davantage d'information dans les documents suivants :

- *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Politique gouvernementale, ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS), 2007  
[\[http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-824-02.pdf\]](http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-824-02.pdf) (Consulté le 16 février 2011).
- *S'informer pour se déplacer*, Réseau de transport de la Capitale (RTC) et Regroupement des organismes de promotion région 03 (ROP-03), octobre 2009, site Internet de l'Association du transport urbain du Québec, rubrique « Bibliothèque virtuelle » [\[www.atuq.com\]](http://www.atuq.com) (Consulté le 23 juin 2010).

A1	Dépliant d'information générale	Fiches Solutions
		A - Information et communication

## Constatations

Les renseignements généraux permettent à l'usager de prendre connaissance des services de transport collectif offerts sur le territoire où il souhaite se déplacer.

Ces renseignements doivent pouvoir être consultés par tous les usagers et, comme tous n'ont pas accès à l'information de la même façon, ceux-ci doivent pouvoir se les procurer en médias substituts tels que le braille, les gros caractères, l'audio, la langue des signes québécoise (LSQ) et le langage simplifié.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Produire des dépliants d'information générale pouvant être aisément consultés par tous les usagers tant dans leur forme que dans leur contenu. Les offrir en médias substituts.
- Rédiger les textes dans un style simple (sujet, verbe et complément).
- Traiter un sujet par phrase.
- Utiliser une formulation compréhensible pour une personne dont les habiletés en lecture sont du niveau du premier cycle du secondaire.
- Éviter les acronymes.
- Utiliser la forme active et s'adresser au lecteur.
- Utiliser des pictogrammes connus.
- Adopter une grille graphique simple et positionner les éléments toujours aux mêmes endroits pour un repérage plus facile de l'information.
- Utiliser des blancs substantiels entre les différentes parties. Le blanc entre les paragraphes doit toujours être le même et inférieur à l'espace entre les différentes parties.
- Justifier le texte à gauche et ne pas modifier l'espacement entre les lettres et les mots.
- Utiliser un interligne de 1,5.
- Utiliser une police sans empattements, avec espacement standard et de type mi-gras, tel Verdana ou Arial.
- Utiliser une taille de caractère de 12 points, préférablement de 16 points (p. ex., 12 points et 16 points).
- Utiliser les majuscules uniquement en début de phrase.
- Éviter l'italique et le souligné.
- Utiliser avec modération les couleurs différentes de texte et les caractères gras.

A1	Dépliant d'information générale	Fiches Solutions
		A - Information et communication

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Utiliser un papier opaque ne permettant pas de voir l'écriture de la page suivante.
- Utiliser un papier mat pour éviter les reflets.
- Avoir un bon contraste de couleurs entre le texte et le papier. Le noir et le bleu foncé ressortent bien sur un fond blanc.
- Être manipulable d'une seule main.
- Utiliser des onglets et des codes de couleur lorsque les documents font plusieurs pages.

Exemple

Dépliant d'information générale du Réseau de transport de la Capitale (RTC).



Source : Réseau de transport de la Capitale.

A1	Dépliant d'information générale	Fiches Solutions
		A - Information et communication

Quelques références et ressources

- *S'informer pour se déplacer*, Réseau de transport de la Capitale (RTC) et Regroupement des organismes de promotion région 03 (ROP-03), octobre 2009  
[\[http://www.rop03.com/comaccessibles.php\]](http://www.rop03.com/comaccessibles.php) et site Internet de l'Association du transport urbain du Québec [\[http://www.atuq.com\]](http://www.atuq.com), section Bibliothèque virtuelle (Consultés le 23 juin 2010).
- *Améliorer l'accès aux transports pour tous : Guide des bonnes pratiques*, Conférence Européenne des Ministres des Transports, Paris, 2006.
- Sites Internet et applications permettant d'évaluer le contraste entre deux couleurs :  
[\[www.juicystudio.com\]](http://www.juicystudio.com) (Consulté le 16 juin 2010);  
[\[www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html\]](http://www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html) (Consulté le 16 juin 2010);  
[\[www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip\]](http://www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip) (Consulté le 16 juin 2010).
- Sites Internet du Centre d'expertise des grands organismes pour la simplification des communications :  
[\[http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/?page=element&nIDElement=1978\]](http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/?page=element&nIDElement=1978) (Consulté le 16 juin 2010);  
[\[http://www.web.net/~plain/PlainTrain/Francais/index.html\]](http://www.web.net/~plain/PlainTrain/Francais/index.html) (Consulté le 16 juin 2010).

Fiche complémentaire

- C20 : Contraste et couleur

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

Disponible sur le site Internet et en format papier, le plan du réseau permet aux usagers de planifier leurs déplacements avant de partir.

Lorsqu'il est affiché dans les abribus, les terminus, les gares et les stations, et qu'il est placé aux entrées, près des portes et des escaliers et sur les quais, le plan du réseau permet à l'utilisateur de se repérer, de confirmer la direction à prendre ou de réorganiser son déplacement. L'indication « Vous êtes ici », apposée sur le plan du réseau, aide l'utilisateur à se situer.

Dans les véhicules, certains transporteurs ont un plan du réseau à affichage électronique. Une lumière DEL s'allume en blanc sur le prochain arrêt, laissant le parcours à venir en rouge.

Il existe également des plans sonores, offerts en format texte et en format MP3, qui permettent de connaître les conditions d'accès à un arrêt ou à une station, ainsi que la disponibilité des équipements. Chaque arrêt ou station est identifié par un numéro de référence, permettant d'accéder au serveur vocal interactif.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Produire un plan du réseau pouvant être aisément consulté par tous les usagers, tant dans la forme que le contenu.
- Afficher les plans du réseau dans les abribus, les terminus, les gares, les stations, sur les quais et dans les véhicules.
- Afficher un plan du quartier immédiat entourant l'arrêt, la station ou le terminus.
- Offrir une version « de poche » du plan du réseau.
- Offrir une version électronique du plan du réseau sur le site Internet.
- Uniformiser l'orientation et l'emplacement des plans du réseau (toujours à droite de la porte, par exemple).
- Concevoir un plan du réseau assez gros pour être repérable, lisible et facile à comprendre.
- Installer le plan du réseau à une hauteur permettant la consultation par une personne debout ou assise.
- Installer le plan du réseau de façon à ce que la personne qui le consulte puisse s'en approcher, sans bloquer le passage des autres usagers.
- Orienter le plan du réseau de façon à éviter l'éblouissement causé par le soleil.
- Éviter la publicité et les éléments susceptibles de distraire l'utilisateur, à proximité du plan du réseau.
- Éclairer suffisamment le plan du réseau.
- Utiliser un support mat ou une vitre antireflet.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Ajouter l'indication « Vous êtes ici ».
- Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité ou le pictogramme d'ascenseur, lorsque approprié.
- Choisir une grosseur de caractères en fonction de la distance de lecture.

Exemple

Stations accessibles indiquées sur le plan de métro de la Société de transport de Montréal.



Source : Site Internet de la Société de transport de Montréal

[<http://www.stcum.qc.ca/metro/accessibilite.htm>] (Consulté le 16 juin 2010).

Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A5 : Site Internet
- C20 : Contraste et couleur

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

L'information sur les circuits (lignes, trajets, parcours) permet à l'utilisateur de prendre connaissance du parcours, de l'horaire des véhicules, de la durée du déplacement et de l'accessibilité des infrastructures et des véhicules.

Cette information doit être accessible de plusieurs façons et doit pouvoir être consultée par tous les usagers :

- Par Internet : l'information sous forme de fichier doit être en format « .doc » ou « .html » afin de pouvoir être aisément consultée par les usagers utilisant un logiciel de synthèse vocale.
- En format papier : le dépliant permet à l'utilisateur de consulter l'information avant de partir ainsi que durant son déplacement. Tous les usagers n'ayant pas accès à l'information de la même façon, l'information papier doit être offerte en médias substitués tels que le braille, les gros caractères, l'audio et le langage simplifié. Elle doit être manipulable d'une seule main.

Certains transporteurs offrent également un système d'information en temps réel, aux arrêts et dans les véhicules, permettant à l'utilisateur de connaître le temps d'attente et d'anticiper les changements.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Produire l'information sur les circuits de façon à ce qu'elle puisse être consultée aisément par tous les usagers, tant dans la forme que dans le contenu.
- Inclure des schémas clairs, avec les principaux arrêts et les points d'intérêt, pour faciliter la compréhension de l'utilisateur qui les consulte.
- Inclure les correspondances possibles pour chaque circuit, pour aider l'utilisateur à mieux se repérer dans l'espace et dans le temps.
- Indiquer clairement les arrêts accessibles, avec le pictogramme international d'accessibilité.
- Inclure le numéro de téléphone du transporteur et le numéro de téléscripneur (ATS) permettant à l'utilisateur de clarifier l'information en cas d'incompréhension ou, simplement, pour confirmer l'état des installations et s'assurer qu'il n'y a pas de changements.
- Offrir l'information sur les circuits sur le site Internet du transporteur.
- Afficher l'information sur les circuits aux arrêts d'autobus et dans les bâtiments.



## Constatations

L'utilisateur qui s'initie au transport collectif doit pouvoir prendre connaissance des règles et des procédures d'utilisation des services et des infrastructures. Ceci est particulièrement important pour les personnes ayant une déficience.

Le transporteur qui inaugure de nouveaux services ou de nouvelles infrastructures doit informer ses usagers des procédures d'utilisation, particulièrement lorsqu'il y a des changements dans les façons de faire.

Le *Guide d'utilisation des services et des infrastructures* permet de regrouper toute l'information et peut être conservé pour références ultérieures par l'utilisateur. Document illustré, il est destiné au grand public ou à différents groupes d'utilisateurs.

Le *Guide* devrait être offert en plusieurs formats et pouvoir être consulté par tous les usagers :

- Par Internet : l'information sous forme de fichier doit être en format « .doc » ou « .html » afin de pouvoir être aisément consultée par les usagers utilisant un logiciel de synthèse vocale.
- En format papier : tous les usagers n'ayant pas accès à l'information de la même façon, le guide doit être offert sur demande en médias substituts tels que le braille, les gros caractères, l'audio, la langue des signes québécoise (LSQ) et le langage simplifié.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Produire un guide d'utilisation des services et des infrastructures afin qu'il puisse être consulté aisément par tous les usagers, tant dans sa forme que dans son contenu.
- Dès la mise en place de nouveaux services ou la mise en service de nouveaux équipements, produire ou mettre à jour un guide d'utilisation des services et des infrastructures.
- S'assurer de faire connaître le *Guide* aux groupes d'utilisateurs directement concernés, ainsi qu'au personnel du transporteur.
- Offrir le *Guide* sur le site Internet du transporteur.
- Utiliser des illustrations claires, simples et accompagnées d'une série d'étapes décrites.
- Choisir un petit format aisément transportable et manipulable d'une seule main, sans pour autant négliger la clarté.

## Exemple

Procédure dans l'autobus — Société de transport de Montréal.

**MONTEZ À L'AVANT****L'autobus arrive à l'arrêt ...**  
► Procédure d'embarquement

Pour savoir si l'autobus qui arrive a une rampe à l'avant, observez les autocollants posés près des portes.

Le symbole universel du fauteuil roulant placé à gauche de la porte avant vous indique que la rampe est à l'avant.



Puis à la droite de la porte arrière, un autocollant indique « Rampe d'accès à l'avant ».



À l'intérieur, la zone réservée au client en fauteuil roulant est au centre du bus. La zone est bien identifiée par des autocollants.

Dans les bus avec rampe à l'avant, **les clients en fauteuil roulant ont priorité** et ils montent avant les autres clients qui attendent à l'arrêt.

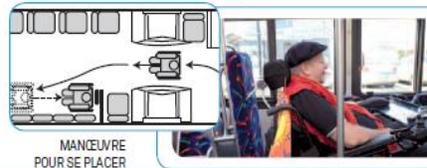
Pour votre sécurité, vous devez absolument attendre la sortie complète de la rampe sur le trottoir avant de vous y engager.

Une fois à l'intérieur, payez votre passage et conservez votre preuve de paiement qui pourrait être demandée. Puis, placez-vous dans la zone réservée.

Pour votre sécurité, référez-vous à l'illustration : installez votre fauteuil de façon à faire face à l'arrière de l'autobus et appuyez-le contre le coussin d'appui. **Ne placez pas votre fauteuil autrement.**

La circulation automobile peut obliger le chauffeur à faire des manœuvres brusques. Assurez-vous de bien mettre les freins de votre fauteuil roulant avant le départ de l'autobus.

Si votre fauteuil roulant est muni d'une ceinture de sécurité, nous vous suggérons de l'utiliser.

**Vous arrivez à destination...**

## ► Procédure de débarquement

Appuyez sur le bouton d'arrêt situé sur le strapontin (siège repliable).

Pour votre sécurité, s'il n'est pas possible de sortir la rampe à l'arrêt demandé, le chauffeur vous invitera à descendre au prochain arrêt accessible.

Lorsque l'autobus est immobilisé et que les clients sont sortis, placez-vous face à la porte avant.

Le chauffeur inclinera l'autobus et sortira la rampe avant.



© STM

3

© STM

5

Source : Société de transport de Montréal

[[http://www.stm.info/bus/images/fauteuil\\_brochure.pdf](http://www.stm.info/bus/images/fauteuil_brochure.pdf)] (Consulté le 16 février 2010).

## Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A5 : Site Internet
- B3 : Formation du personnel
- B5 : Formation à l'utilisation du transport collectif
- C20 : Contraste et couleur

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Le site Internet permet à l'utilisateur d'obtenir de nombreux renseignements sur les services offerts sur le territoire où il souhaite se déplacer, afin de planifier ses déplacements. S'il est fréquemment mis à jour, le site Internet peut également informer l'utilisateur des équipements hors service et de l'accessibilité des véhicules desservant les circuits qu'il souhaite utiliser. Le site Internet ne doit cependant pas être la seule source d'information disponible, car de nombreux usagers ne sont pas des internautes, par choix ou pour des raisons technologiques ou financières.

Les statistiques démontrent que près d'un Québécois sur deux est susceptible d'éprouver des difficultés sur Internet lorsque les préoccupations les plus élémentaires d'accessibilité ne sont pas prises en compte.

Le protocole d'accessibilité à Internet a été développé par le WAI (World Accessibility Initiative). Les sites doivent être conçus pour que tous les usagers puissent percevoir, comprendre, naviguer et interagir de manière efficace sur Internet, mais aussi créer du contenu et apporter leur contribution à l'univers numérique. Le WAI publie des lignes directrices pour la création de sites Internet accessibles. Ces lignes directrices abordent principalement les besoins des personnes ayant une déficience motrice ou une déficience visuelle, sans traiter spécifiquement des besoins des personnes ayant une déficience auditive, ni ceux des personnes ayant une déficience intellectuelle, légère ou moyenne.

La référence québécoise est le SGQRI 008-01, un projet de norme du gouvernement du Québec en cours de validation, qui établit les règles s'appliquant au contenu d'un site Internet, en vue de le rendre accessible à tous.

### Quelques innovations :

- Les capsules en langue des signes québécoise (LSQ), destinées aux personnes sourdes gestuelles qui ne maîtrisent pas la communication écrite;
- Les capsules en langage simplifié, « orthographe alternatif » et sonores de la Ville de Montréal.

Enfin, en complément au site Internet, certains transporteurs offrent la possibilité aux voyageurs d'être avertis en cas de panne, de ralentissement de service ou de bris d'équipement par l'entremise de courriels ou de messages textes envoyés par cellulaire. Ce transfert d'information peut être très utile pour certains usagers.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Avoir un site Internet.
- Concevoir un nouveau site Internet respectant les lignes directrices du WAI et du SGQRI008-01.
- Faire évaluer l'accessibilité d'un site Internet afin de connaître les améliorations nécessaires à y apporter.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Respecter les lignes directrices du WAI et de la norme SGQRI008-01 lors de la mise à jour d'un site Internet.
- Mettre en ligne une version simplifiée du site Internet, en attendant une refonte majeure du site principal.
- Privilégier les feuilles de style « en cascade ».
- Favoriser les textes concis, présentés simplement.
- Éviter la surutilisation de graphiques, de dessins et d'images.
- Éviter les animations.
- Ajouter des capsules en LSQ.
- Ajouter des capsules en langage simplifié, « orthographe altérnative » et sonores.
- Utiliser des icônes facilement reconnaissables et des boutons clairement identifiés.
- Créer une section « Accessibilité » permettant d'obtenir, avec moins de navigation, l'information sur l'accessibilité présentée ailleurs dans le site Internet.
- Indiquer le numéro de téléphone et les coordonnées du transporteur de façon à ce qu'ils soient faciles à trouver par l'utilisateur.
- Donner, par téléphone et sur format papier, les renseignements disponibles sur le site Internet.

Exemple

Accès Simple sur le site Internet de la Ville de Montréal.

Source : Ville de Montréal

[[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=2496.3086647&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=2496.3086647&_dad=portal&_schema=PORTAL)] (Consulté le 16 février 2011).

A5	Site Internet	Fiches Solutions
		A - Information et communication

### Quelques références et ressources

- <http://accessibiliteweb.com/fr/accessibilite/> (Consulté le 16 juin 2010).
- World Accessibility Initiative [www.w3.org](http://www.w3.org) (Consulté le 16 juin 2010).
- W3Québec [www.w3qc.org](http://www.w3qc.org) (Consulté le 16 juin 2010).
- SGQRI 008-01 <http://www.msg.gouv.qc.ca/normalisation/standards/accessibilite> (Consulté le 16 juin 2010).
- *Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, Office des transports du Canada, 2004 [www.otc-cta.gc.ca/doc.php?did=43&lang=fra](http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?did=43&lang=fra) (Consulté le 16 juin 2010).

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- C20 : Contraste et couleur

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

L'utilisateur doit pouvoir obtenir par téléphone toute l'information qui lui est nécessaire, notamment les derniers renseignements sur l'état du réseau et des véhicules, afin de bien pouvoir planifier son déplacement.

Trois principaux systèmes d'information par téléphone sont généralement utilisés :

- Le système automatisé de messagerie vocale qui offre un message propre à une situation donnée. L'information y est limitée et il n'est pas possible d'obtenir un complément d'information;
- Le système interactif qui offre à l'utilisateur la possibilité d'accéder à différents renseignements en navigant avec les touches du clavier. Le système est peu efficace si l'utilisateur veut obtenir plusieurs renseignements disparates, s'il éprouve de la difficulté avec son clavier, à comprendre, à se concentrer ou à préciser ce qu'il cherche parmi les choix offerts;
- Les agents répondant aux appels. Il s'agit d'une façon simple et généralement appréciée, car l'utilisateur peut obtenir les renseignements précis qu'il désire et confirmer sa compréhension avec un agent.

Bien que rapide et pratique, le système d'information par téléphone peut poser des problèmes aux personnes âgées ainsi qu'à certains usagers ayant une déficience auditive, du langage ou de la parole, un trouble grave de santé mentale, un trouble envahissant du développement, une déficience intellectuelle.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir un service d'information téléphonique ou modifier un service courant afin qu'il puisse être utilisé par tous les usagers, tant dans sa forme que dans son contenu.
- Indiquer la possibilité de communiquer en tout temps avec un agent en composant le zéro (0), dans le cas d'une messagerie ou d'une boîte vocale.
- Former le personnel afin qu'il connaisse les services offerts en matière d'accessibilité.
- Former le personnel aux règles de communication avec les personnes ayant une déficience.
- Être en mesure de donner de l'information à une personne utilisant un télécriteur :
  - Avoir un numéro de téléphone dédié aux appels en provenance d'un télécriteur;
  - Avoir un système permettant de communiquer par ordinateur avec une personne utilisant un télécriteur;
  - Diffuser largement ce numéro de téléphone;
  - Former le personnel à communiquer avec une personne utilisant un télécriteur.
- S'assurer que l'information donnée est à jour, notamment en ce qui concerne l'annulation de services, la modification des circuits ou les pannes d'escalier mécanique ou d'ascenseur.
- Offrir un numéro de téléphone spécifique où la clientèle peut obtenir de l'information ponctuelle sur l'état du réseau.

A6	Information téléphonique	Fiches Solutions
		A - Information et communication

### Exemple

Répertoire de numéros de téléphone de l'Office des personnes handicapées du Québec.

**Pour obtenir des informations, un soutien-conseil ou un accompagnement (pour toutes les régions) :**

Direction du partenariat et de l'intervention individuelle

309, rue Brock

Drummondville (Québec) J2B 1C5

Téléphone : 819 475-8585 ou 1 800 567-1465

Téléscripteur : 1 800 567-1477

Télécopieur : 819 475-8467

Pour nous joindre : [http://ophq.gouv.qc.ca/joindre/formulaire\\_soutien.asp](http://ophq.gouv.qc.ca/joindre/formulaire_soutien.asp).

Source : OPHQ [<http://ophq2.vertisoftpme.com/joindre/>] (Consulté le 16 février 2011).

### Quelques références et ressources

- *Accessibilité des transports au Canada, Manuel de planification, Chapitre 5 : Systèmes de communication*, Transport Canada, Sécurité et sûreté et Centre de développement des transports, gouvernement du Canada, mai 1998, 407 p.

### Fiches complémentaires

- A7 : Téléscripteur et appareil de communication pour personne malentendante
- B3 : Formation du personnel
- C15 : Téléphone public
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

A7	<b>Téléscripteur et appareil de communication pour personne malentendante</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		A - Information et communication

## Constatations

L'utilisateur doit pouvoir trouver, dans les bâtiments et dans les gares, des téléphones publics à la disposition de ceux qui veulent communiquer. Tous n'ont pas un téléphone cellulaire.

Les usagers ayant une déficience auditive peuvent aussi avoir besoin de communiquer. Ils peuvent être sourds ou malentendants.

L'utilisateur malentendant pourra généralement communiquer en utilisant un téléphone public ordinaire, muni d'un système permettant d'augmenter le volume. Ce système est utilisé également par les usagers en général, lorsque le niveau sonore ambiant est élevé.

L'utilisateur sourd ou ayant une déficience du langage ou de la parole peut avoir besoin d'un appareil muni d'un téléscripteur. Le téléphone public muni d'un téléscripteur possède un clavier et un affichage dissimulés, qui sont activés lorsque le numéro de téléphone appelé est celui d'un appareil muni lui aussi d'un téléscripteur. À l'épreuve du vandalisme, un tel appareil permet à l'utilisateur de communiquer par écrit avec son interlocuteur et de recevoir les réponses, également par écrit.

La décision Télécom CRTC 2004-47 oblige l'installation de téléphones publics avec téléscripteur dans certaines situations :

Art. 146. Le Conseil ordonne à Bell Canada et autres ainsi qu'à TCI d'adapter tous leurs groupes de téléphones payants comportant au moins quatre téléphones payants en équipant au moins un d'entre eux d'un téléscripteur au plus tard le 31 décembre 2006.

Art. 147. Le Conseil ordonne à Bell Canada et autres ainsi qu'à TCI d'adapter tous leurs groupes de téléphones payants comportant deux ou trois téléphones payants en équipant au moins un d'entre eux d'un téléscripteur, au plus tard le 31 décembre 2007.

Art. 148. Le Conseil ordonne à Bell Canada et autres ainsi qu'à TCI d'adapter tous leurs téléphones payants autonomes situés dans les collectivités où il n'existe pas de groupes de téléphones payants en équipant chacun d'un téléscripteur au plus tard le 31 décembre 2010, si un membre de la collectivité est inscrit auprès de Bell Canada et autres ou TCI en tant qu'utilisateur de téléscripteur.

Les transporteurs peuvent se référer à ces compagnies.

Le personnel du transporteur peut également être appelé à communiquer avec une personne utilisant un téléscripteur. Le transporteur peut avoir une ligne téléphonique dédiée, avec un téléscripteur. Les employés communiqueront alors avec l'utilisateur par écrit.

Si le transporteur ne possède pas de ligne téléphonique dédiée ni de téléscripteur, les employés pourront utiliser le Service de relais. Le personnel du Service de relais, qui utilise un téléscripteur, fera alors la traduction entre l'utilisateur ayant une déficience auditive et l'employé, en communiquant par écrit avec le premier et verbalement avec le second. L'utilisation du téléscripteur ou le fonctionnement du Service de relais doit être familier aux employés du transporteur répondant à la clientèle.

A7	<b>Téléscripteur et appareil de communication pour personne malentendante</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		A - Information et communication

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir, dans les gares et les bâtiments, des téléphones publics munis d'un système permettant d'augmenter le volume.
- Faire installer un téléphone public avec téléscripteur dans chaque gare, chaque bâtiment et chaque stationnement incitatif.
- Former le personnel de première ligne à l'utilisation du téléscripteur et du Service de relais, ainsi qu'aux principales consignes de communication avec une personne sourde ou ayant une déficience du langage ou de la parole.
- Signaler adéquatement les téléscripteurs pour que les usagers puissent les repérer facilement. Utiliser le symbole universel TTY/TDD.
- Posséder une ligne téléphonique dédiée et un téléscripteur à l'usage du personnel répondant à la clientèle.
- Afficher le numéro permettant de communiquer avec le transporteur par téléscripteur, partout où d'autres numéros de téléphone sont indiqués.

Exemple

Symbole universel pour désigner un téléphone avec téléscripteur.



Quelques références et ressources

- Articles 90 à 150 (plus particulièrement 146 à 148), « Accès au service de téléphones payants » [[www.crtc.gc.ca/fra/archive/2004/dt2004-47.htm](http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2004/dt2004-47.htm)] (Consulté le 16 juin 2010).
- Service de relais Bell : par téléscripteur N° 711; par téléphone 1 800 855-0511.
- Renseignements concernant le Service de relais Bell : par téléscripteur 1 800 771-6179; par téléphone 1 800 331-9948.

Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Pendant son déplacement, l'utilisateur peut avoir besoin de demander de l'aide, d'obtenir une réponse à ses questions, de faire connaître sa présence ou ses besoins, d'obtenir les consignes en cas de bris d'équipement ou de parcours alternatif, etc. Il peut le faire grâce à un système de communication bidirectionnel.

Généralement de type mains libres, le système doit être facile à repérer et à utiliser. Il doit permettre une communication directe avec un agent formé, apte à communiquer avec les personnes ayant une déficience. Il peut être situé dans les véhicules, dans les abribus, sur les quais, dans les terminus et les gares. Son emplacement doit être indiqué sur le plan de l'installation.

La qualité sonore doit être bonne, permettant à l'utilisateur et à l'employé de bien entendre. L'utilisateur malentendant pourra généralement utiliser le système s'il est muni d'un contrôle permettant d'augmenter le volume, également utile aux autres usagers lorsque le niveau sonore ambiant est élevé.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir un système de communication bidirectionnel, notamment aux endroits où l'utilisateur peut se trouver isolé ou éloigné du personnel.
- S'assurer qu'il y a toujours un employé disponible et formé pour répondre aux demandes en provenance du système de communication.
- Favoriser le système de type mains libres plutôt que le combiné téléphonique.
- Uniformiser l'emplacement des systèmes de communication dans tout le réseau, pour faciliter leur repérage.
- Installer le système de communication à un endroit aisément repérable, utiliser la couleur et le pictogramme appropriés pour faciliter le repérage.
- Installer le système de communication de façon à ce que les contrôles de l'interphone soient manipulables par une personne assise.
- Installer le système de communication de façon à ce que la personne qui l'utilise puisse s'en approcher, sans bloquer le passage des autres usagers.
- Éclairer suffisamment le système de communication, en évitant l'éblouissement.
- Afficher les instructions d'utilisation à proximité du système de communication.
- Munir le système de communication d'un dispositif visuel indiquant à une personne ayant une déficience auditive que son appel a été reçu. En cas d'urgence, l'utilisateur saura que l'aide est en route.

**Exemple**

Système de communication bidirectionnel, métro de Montréal.



Source : Société de transport de Montréal.

**Quelques références et ressources**

- ADA, *Accessibility guideline for building and facilities*, ADA – Appendix A – to part 1191, American with Disabilities Act, p. 39 [[www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm](http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm)] (Consulté le 23 juin 2010).
- ADA *standards for accessible design*, Code of Federal regulations [[www.ada.gov/adastd94.pdf](http://www.ada.gov/adastd94.pdf)] (Consulté le 23 juin 2010).

**Fiches complémentaires**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A1 : Dépliant d’information générale</li> <li>• A2 : Plan du réseau</li> <li>• A7 : Téléscripateur et appareil de communication pour personne malentendante</li> <li>• B3 : Formation du personnel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C15 : Téléphone public</li> <li>• C20 : Contraste et couleur</li> <li>• E2 : Directives aux usagers en cas d’urgence</li> <li>• E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d’urgence</li> </ul> |
|--|---|

**Applications**

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d’information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

**Obstacles**

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

Dans les véhicules, l'annonce des arrêts et des stations, ainsi que l'information lors d'incident, d'interruption de service ou d'urgence permettent aux usagers de connaître leur localisation sur le réseau, de se préparer à descendre, d'être rassurés sur leur direction et d'être dirigés en cas de besoin.

Dans les gares, les terminus et les stations, l'information concernant les arrivées, les départs et les portes d'embarquement ainsi que lors d'incident, de retard ou d'urgence permet aux usagers de se préparer et d'être dirigés en cas de besoin.

L'annonce contribue également à faciliter les embarquements, les débarquements et les correspondances, les usagers étant préparés à agir.

Pour joindre tous les usagers, l'annonce doit être à la fois sonore et visuelle. Une annonce uniquement sonore sera peu utile aux personnes ayant une déficience auditive, aux personnes portant des écouteurs ou dans un environnement bruyant.

Dans une gare, un terminus, une station ou un véhicule, le système d'annonce sonore doit comporter un système d'aide à l'audition. Ce système permet à une personne malentendante d'avoir accès à l'information à l'aide de son baladeur, en transmettant un signal par ondes FM sur une bande réservée.

Dans un véhicule, l'annonce sonore peut être faite :

- Par le chauffeur qui annonce verbalement les arrêts : ceci suppose la collaboration de tous les chauffeurs, l'assurance que ces derniers n'oublieront pas d'annoncer un arrêt ou une intersection et l'impossibilité de régulariser le moment où l'annonce sera faite;
- Par annonce automatisée : préprogrammée, cette méthode est globalement plus fiable, car elle est combinée à un programme de traçage de type GPS. Un décalage peut cependant se produire, rendant erronée l'annonce des arrêts. L'annonce automatisée permet également que d'autres renseignements soient communiqués aux usagers, par la diffusion et la transmission à distance.

En complément, certains réseaux (Washington D.C., San Francisco, Paris) offrent un service de guidage individuel. À Paris, le service BlueEyes (guidage individuel dynamique dans les espaces souterrains) s'appuie sur un réseau de balises Bluetooth permettant à l'utilisateur de se géolocaliser à l'aide de son téléphone mobile.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir un service d'annonce sonore avec système d'aide à l'audition, doublé de panneaux à message variable, dans les gares, les terminus et les stations.
- Offrir, au minimum, un service d'annonce sonore des arrêts et des intersections (rue transversale, correspondance, point d'intérêt), fait par les chauffeurs des véhicules.
- Offrir, de préférence, un service automatisé d'annonce sonore dans les véhicules. Doubler ce service de panneaux à message variable.
- Utiliser un langage simple.
- S'assurer de la clarté de l'élocution.
- Prononcer suffisamment lentement pour que le message soit facile à comprendre.
- Répéter le message.
- S'assurer de la qualité des haut-parleurs.
- Régler le volume en fonction du bruit ambiant.

## Exemple

Afficheur à bord d'un autobus de la Société de transport de Laval muni d'un système vocal annonçant les arrêts.



Source : Société de transport de Laval

<http://www.stl.laval.qc.ca/ang/fr/nouvel-usager/fonctionnement-stl-synchro/> (Consulté le 17 février 2011).

A9	Annonce sonore	Fiches Solutions
		A - Information et communication

### Quelques références et ressources

- Digital Recorders, A DRI Company (Talking Bus, Digital Recorder Inc.)  
<http://www.digitalrecorders.com/profiles/investor/fullpage.asp?f=1&BzID=1732&to=cp&Nav=0&LangID=1&s=0&ID=10018> (Consultée le 23 juin 2010).
- *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, Office des transports du Canada, 2004 [www.otc-cta.gc.ca/aux\\_bin.php?auxid=49](http://www.otc-cta.gc.ca/aux_bin.php?auxid=49) (Consulté le 23 juin 2010).
- *Service BlueEyes, Réseau Ile-de-France* [ [http://www.ratp.fr/fr/ratp/r\\_6335/blueeyes-la-geolocalisation-au-service-des-personnes-a-mobilite-reduite-pmr](http://www.ratp.fr/fr/ratp/r_6335/blueeyes-la-geolocalisation-au-service-des-personnes-a-mobilite-reduite-pmr) ] (Consulté le 29 avril 2011).

### Fiches complémentaires

- A10 : Panneau à message variable
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E7 : Message d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

Dans les véhicules, l'annonce des arrêts et des stations ainsi que l'information lors d'incident, d'interruption de service ou d'urgence permettent aux usagers de savoir où ils sont dans le réseau, de se préparer à descendre, d'être rassurés quant à leur direction et d'être dirigés en cas de besoin.

Dans les gares, les terminus et les stations, l'information concernant les arrivées, les départs et les portes d'embarquement ainsi que lors d'incident, de retard ou d'urgence permet aux usagers de se préparer et d'être dirigés en cas de besoin.

L'annonce contribue également à faciliter les embarquements, les débarquements et les correspondances, les usagers étant préparés à agir.

Pour joindre tous les usagers, l'annonce doit être à la fois visuelle et sonore. Une annonce uniquement visuelle est peu utile aux personnes ayant une déficience visuelle.

Dans les gares, les terminus, les stations et les véhicules, le panneau à message variable attire l'attention à cause de la luminosité, du mouvement et de l'information changeante et variée qu'il affiche. Il permet la diffusion d'information mise à jour régulièrement. Outre l'information utile à l'utilisateur dans ses déplacements, le panneau à message variable permet d'offrir une variété de renseignements tels que la météo, les nouvelles et les faits divers. En général, il s'agit de panneaux DEL qui permettent d'afficher des caractères, des chiffres, des symboles et des images.

Il existe trois principaux types de panneaux à message variable :

- la barre défilante, principalement utilisée dans les véhicules et les abribus;
- l'écran de télévision en circuit fermé, principalement utilisé dans les autobus;
- l'écran grand format, principalement utilisé sur les quais, dans les terminus et dans les gares.

Le texte défilant peut être difficile à lire ou à comprendre pour plusieurs usagers.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Installer des panneaux à message variable, doublés d'annonces sonores, dans les gares, les terminus, les stations et les véhicules.
- Placer le panneau à un endroit où il sera facilement repérable. Dans un véhicule, il devra être bien visible de tous les passagers. Plusieurs panneaux peuvent être requis.
- Installer le panneau de façon à ce que les personnes debout ne le cachent pas. Si le panneau est en saillie, la base doit être à une hauteur évitant aux usagers debout de s'y cogner.
- Choisir un panneau assez gros pour être repérable et pour y afficher des messages lisibles.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Employer des caractères d'une hauteur déterminée par la distance de lecture. Les caractères électroniques doivent être 35 % plus gros, toute proportion gardée.
- Rédiger le texte dans un style simple (sujet, verbe et complément). Traiter un sujet par phrase.
- Prioriser les informations nécessaires au déplacement des usagers plutôt que la publicité.
- Ne pas utiliser de message défilant. Afficher le texte complet assez longtemps afin qu'il soit compris et assimilé par la plupart des usagers.
- Répéter le message. En situation d'urgence, répéter le message constamment.

### Quelques références et ressources

- Fiche technique 6 : *Signalisation*, INLB/Société Logique  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/doc/6signalisation.pdf\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/doc/6signalisation.pdf) (Consulté le 16 février 2011).
- *Synthesis on the legibility of variable message signing (VMS) for readers with vision loss*, Garvey, Phil, 2002 [\[www.access-board.gov/research/VMS/finalreport.htm\]](http://www.access-board.gov/research/VMS/finalreport.htm) (Consulté le 23 juin 2010).
- RTIG, *Meeting the needs of disabled travellers, A guide to good practice for a real-time information systems providers* [\[http://dptac.independent.gov.uk/pn/pdf/060725.pdf\]](http://dptac.independent.gov.uk/pn/pdf/060725.pdf) (Consulté le 23 juin 2010).
- *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, Office des transports du Canada, 2004 [\[www.otc-cta.gc.ca/aux\\_bin.php?auxid=49\]](http://www.otc-cta.gc.ca/aux_bin.php?auxid=49) (Consulté le 23 juin 2010).

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A2 : Plan du réseau
- A9 : Annonce sonore
- C20 : Contraste et couleur
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E7 : Message d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Durant son déplacement, l'utilisateur doit pouvoir obtenir de l'information générale ou précise, s'il en a besoin.

Cette information peut être donnée par un employé du transporteur, situé dans un kiosque d'information. L'information peut également être obtenue en consultant une borne d'information, appareil automatisé plus ou moins sophistiqué. L'information qu'on y trouve est cependant plus limitée. Là où l'achalandage le justifie, il est préférable qu'un employé donne l'information aux usagers.

Tous les usagers n'ont pas accès à l'information de la même façon. Il est important d'en tenir compte lors du choix du modèle de borne d'information et du système de programmation.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Avoir un kiosque d'information et du personnel qui y est affecté.
- Former le personnel à répondre aux questions et communiquer avec tous les usagers.
- Le kiosque doit être facilement repérable.
- Avoir une borne d'information par gare, terminus ou bâtiment, et dont l'emplacement est indiqué sur le plan de l'installation.
- Installer la borne d'information de façon à ce que la personne qui la consulte puisse s'en approcher, sans bloquer le passage des autres usagers.
- S'assurer que l'utilisateur se déplaçant en fauteuil roulant pourra accéder à la borne d'information et s'en approcher pour s'en servir (dégagement au niveau des genoux).
- S'assurer que l'écran est à une hauteur permettant la consultation par une personne debout et par une personne assise.
- Encastrier l'écran afin qu'il soit dans l'alignement de la surface de la borne, selon un angle adéquat de vision.
- Éclairer la borne d'information, en évitant l'éblouissement et les reflets.
- Simplifier les instructions relatives au fonctionnement ainsi que l'information fournie afin qu'elles soient aisément comprises.
- S'assurer que le clavier et les boutons sont faciles à manipuler et qu'ils ont des inscriptions en braille.
- Installer un adaptateur pour l'utilisateur qui voudrait utiliser des écouteurs pour obtenir l'information en mode sonore.
- Installer un contrôle du volume sonore.

A11	Préposé à l'information ou borne d'information	Fiches Solutions
		A - Information et communication

### Quelques références et ressources

- *CSA 651.2-07 : Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*, Canadian Standards Association, 2007  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2019573\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2019573) (Consulté le 16 février 2011).
- *ITM Accessibility Checklist*, ministère de la Justice des États-Unis  
[\[www.justice.gov/crt/508/archive/olditm.html\]](http://www.justice.gov/crt/508/archive/olditm.html) (Consulté le 23 juin 2010).
- *Accessibilité des transports au Canada, Manuel de planification*, Transport Canada, Sécurité et sûreté et Centre de développement des transports, Canada, gouvernement du Canada, mai 1998, p.96.

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A2 : Plan du réseau
- A5 : Site Internet
- A7 : Téléscripateur et appareil de communication pour personne malentendante
- B3 : Formation du personnel
- C11 : Comptoir de service, billetterie et cabine du changeur
- C20 : Contraste et couleur
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

Le système d'information en temps réel permet de connaître précisément la position des véhicules et, par le fait même, le temps d'attente à un arrêt, à une gare, pour une correspondance, etc. Il aide l'utilisateur à effectuer des choix judicieux, avant et pendant son déplacement, en lui fournissant toute l'information actualisée nécessaire.

Le système d'information en temps réel se distingue des sources d'information traditionnelles (horaire d'autobus, par exemple) par sa capacité à actualiser les données, minute par minute, en temps réel. Les moyens permettant de diffuser cette information peuvent s'apparenter à ceux utilisés pour les sources plus traditionnelles : l'annonce sonore, le panneau à message variable, le site Internet, etc. L'information communiquée par le système d'information en temps réel doit être accessible à tous les usagers, qu'ils aient ou non une déficience.

Un des défis du système d'information en temps réel est de fournir uniquement l'information nécessaire à l'utilisateur, sans l'inonder de données inutiles. L'information doit être cohérente entre les différents moyens utilisés et doit toujours être présentée de la même façon.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir l'information en temps réel de façon sonore, visuelle, par Internet et par téléphone intelligent.
- Offrir l'information en temps réel dans les véhicules, aux arrêts d'autobus, dans les gares, les terminus et les stations.
- S'assurer de la cohérence et de la synchronisation de l'information diffusée par les différents moyens.
- Fournir la bonne information au bon moment afin de ne pas inonder l'utilisateur d'information inutile.
- Adopter des lignes directrices pour la diffusion de l'information de façon à ce qu'il y ait uniformité dans la façon d'énoncer les données.
- Présenter les instructions d'un message complexe dans l'ordre selon lesquelles elles doivent être exécutées.
- Utiliser une voix similaire pour l'information sonore habituelle. Durant les urgences ou les situations inhabituelles, l'utilisation d'une voix différente permet d'attirer l'attention.
- Séparer les messages (pause sonore ou visuelle).
- Éviter de diffuser de la publicité par les moyens utilisés pour fournir l'information en temps réel.
- Offrir l'information grâce à un système d'amplification pour personne malentendante. Par exemple, l'utilisateur pourrait syntoniser une bande FM avec son baladeur et obtenir l'information en temps réel à l'arrêt ou dans le véhicule où il se trouve.

## Exemple

Afficheur électronique et application mobile de la Société de transport de Laval.

Source : Société de transport de Laval : <http://www.stl.laval.qc.ca/lang/fr/nouvel-usager/fonctionnement-stl-synchro/> (Consulté le 17 février 2011).



## Quelques références et ressources

- *Meeting the needs of disabled travelers – A guide to good practice for real-time information systems providers*, RTIG, Royaume-Uni, 2006  
[[http://www.adaptenv.org/documents/UK\\_Guidelines\\_on\\_Info\\_Kiosk\\_etc\\_060725pdf.pdf](http://www.adaptenv.org/documents/UK_Guidelines_on_Info_Kiosk_etc_060725pdf.pdf)] (consulté le 31 janvier 2011).

## Fiches complémentaires

- A5 : Site Internet
- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- B5 : Formation à l'utilisation des transports collectifs
- C3 : Abribus et arrêt d'autobus
- D10 : Signalisation du véhicule
- D12 : Autobus à plancher surbaissé
- D14 : Métro et train de banlieue
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E7 : Message d'urgence

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## B Relations transporteur/usagers

### Généralités

#### Principes

Les préjugés, l'incompréhension, la méconnaissance des besoins et l'attitude à adopter peuvent entraîner des malaises et des difficultés relationnelles.

Les besoins exprimés par les usagers dans leurs interactions avec le transporteur sont de deux ordres :

- Les besoins liés à la communication, aux attitudes et aux moyens permettant de demander, de recevoir, de comprendre et de s'assurer que l'information est reçue;
- Les besoins liés aux agissements et aux façons de faire dans la prestation de services.

Plus particulièrement, les usagers souhaitent :

- Être perçus et traités comme des usagers à part entière;
- Être respectés et traités avec civisme et courtoisie;
- Être informés du fonctionnement du transport en commun;
- Être avisés d'un détour, de travaux, d'une interruption de service ou d'une urgence;
- Recevoir de l'aide, si nécessaire.

Le transporteur et son personnel doivent :

- Comprendre que les usagers ont tous des capacités différentes et que les usagers ayant une déficience veulent être servis comme les autres usagers;
- Être informés des différentes réalités vécues par les personnes ayant une déficience;
- Savoir comment aider les personnes ayant une déficience en fonction de leurs attitudes et leurs comportements quotidiens;
- Comprendre qu'en omettant d'intervenir ils peuvent parfois nuire aux personnes ayant une déficience.

Les usagers, quant à eux, doivent :

- Respecter et traiter leurs interlocuteurs avec civisme et courtoisie;
- Faire connaître leurs besoins;
- Comprendre la nature et la portée du service offert;
- Être conscients du cadre dans lequel les employés du transporteur doivent agir.

Les relations entre usagers sont également importantes. Les usagers en général doivent :

- Comprendre que les usagers ayant une déficience sont, eux aussi, des usagers à part entière;
- Être informés de leurs réalités, particulièrement quant aux déficiences qui ne sont pas visibles;
- Apporter leur aide, au quotidien, par leur civisme et leur courtoisie.

Si la bonne volonté et la courtoisie sont nécessaires, elles ne sont cependant pas suffisantes pour offrir un service répondant à l'ensemble des besoins des usagers. Campagne de sensibilisation, code de conduite, formation du personnel sont des moyens favorisant de bonnes relations.

Les relations transporteur-usager ne se limitent pas à celles qui ont lieu durant la prestation de services. Les usagers et les personnes qui les représentent peuvent agir comme partenaires du transporteur quant à l'identification des besoins, des priorités et des solutions. Un transporteur, soucieux d'élaborer un plan d'action efficace et réaliste, travaillera de concert avec les personnes directement concernées. Les sociétés de transport, les conseils intermunicipaux de transport (CIT) et les conseils régionaux de transport (CRT) ont, quant à eux, l'obligation d'avoir un représentant des usagers du transport adapté à leur conseil d'administration afin de permettre à ce groupe de prendre part à l'ensemble des décisions.

#### **Liste des sujets traités sous forme de fiche**

- B1 : Un membre au conseil d'administration
- B2 : Comité consultatif permanent
- B3 : Formation du personnel
- B4 : Règles d'utilisation
- B5 : Formation à l'utilisation du transport collectif
- B6 : Trousse de signalisation
- B7 : Cartes (accompagnement, siège prioritaire, pour chien guide, pour chien d'assistance)
- B8 : Carte de destination
- B9 : Sensibilisation du public en général

## Pour en savoir plus

Vous trouverez davantage d'information dans les documents suivants :

- L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, *Politique gouvernementale*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2007  
[\[http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-824-02.pdf\]](http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2006/06-824-02.pdf) (Consulté le 11 août 2010).
- *Norme CSA B480-F02(C2008) : Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées*, CSA, 2008  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/ISO\\_Search\\_Results.asp?query=b480\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/ISO_Search_Results.asp?query=b480) (Consulté le 11 août 2010).

B1	Un membre au conseil d'administration	Fiches Solutions
		B - Relations transporteur/usagers

### Constatations

Depuis 2001, la Loi sur les sociétés de transport en commun (STC) et la Loi sur les conseils intermunicipaux de transport (CIT) obligent ces derniers, ainsi qu'un conseil régional de transport (CRT), à nommer à leur conseil d'administration deux membres choisis parmi les résidents du territoire qu'ils desservent. L'un d'eux représente les usagers des services de transport en commun régulier, l'autre représente les usagers des services de transport adapté. Dans le cadre des rencontres du conseil d'administration, les administrateurs des autorités organisatrices de transport (AOT) ont ainsi l'occasion de côtoyer des collègues handicapés, d'être sensibilisés à leurs besoins et de prendre connaissance de leurs attentes. Ils sont, par conséquent, à même de mieux évaluer l'influence de leurs décisions sur le transport des personnes handicapées et, plus largement, sur leur participation sociale.

Le représentant des usagers des services de transport adapté devrait avoir également la capacité et l'intérêt d'intervenir dans les dossiers relatifs au transport collectif régulier. Il devrait posséder les connaissances requises et l'ouverture nécessaire pour représenter adéquatement les personnes ayant tous les types de déficience.

Les AOT qui ne sont pas une STC, un CIT ou un CRT ne sont pas assujetties à cette obligation. Elles pourraient toutefois s'en inspirer.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Respecter l'obligation, pour les STC, les CIT et les CRT, de désigner un représentant des usagers des services de transport adapté à titre de membre du conseil d'administration.
- Nommer, pour les AOT qui ne sont pas des STC, des CIT ou des CRT, un représentant des personnes handicapées à titre de membre du conseil d'administration.
- Consulter le milieu associatif des personnes handicapées, actif sur le territoire desservi par le transporteur pour qu'il choisisse une personne intéressée aux questions de transport collectif régulier et capable de représenter les personnes ayant tous les types de déficience.
- S'assurer de bien accueillir et de former cet administrateur quant au fonctionnement de l'AOT et à son rôle et ses responsabilités en tant qu'administrateur.

### Exemples

#### Transport Diligence Drummond inc. :

Madame Brigitte Baril représente les usagers du transport adapté au conseil d'administration de Transport Diligence Drummond inc. Elle est également très impliquée au sein de différentes associations de défense des droits des personnes handicapées, dont l'Association des personnes handicapées de Drummond, où elle siège en tant que présidente du conseil d'administration et l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ), à titre de secrétaire du conseil d'administration.

B1	Un membre au conseil d'administration	Fiches Solutions
		B - Relations transporteur/usagers

Exemples (suite)

#### CIT Laurentides :

Le CIT Laurentides est dirigé par un conseil d'administration composé de membres qui représentent les municipalités desservies. On y trouve deux représentants des usagers, dont une représentante des usagers du transport adapté, M<sup>me</sup> Jeannine Martel.

#### Société de transport de Montréal (STM) :

Madame Marie Turcotte est la représentante des usagers du transport adapté au conseil d'administration de la STM depuis 2002. Sa nomination est recommandée, à chaque renouvellement de mandat, par la Table de concertation sur le transport, instance démocratique regroupant une vingtaine d'associations défendant les droits des personnes handicapées dans la région de Montréal, et animée par le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA de Montréal). Il revient au maire de Montréal de proposer les membres du conseil d'administration de la STM au conseil d'agglomération, qui procède aux nominations. Madame Turcotte participe activement à divers comités du conseil d'administration.

#### Quelques références et ressources

- Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., Chapitre S-30.01), 2001  
[\[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/S\\_30\\_01/S30\\_01.htm\]](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/S_30_01/S30_01.htm) (Consulté le 22 février 2011).
- Loi sur les conseils inter municipaux de transport (L.R.Q., Chapitre C-60.1), 2001  
[\[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C\\_60\\_1/C60\\_1.htm\]](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C_60_1/C60_1.htm) (Consulté le 13 janvier 2011).
- Alliance Québécoise des Regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH) [\[http://www.aqriph.com/\]](http://www.aqriph.com/) (Consulté le 22 février 2011).
- Alliance des Regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ), 8570, rue Hochelaga, Montréal (Québec) H1L 2M3  
Téléphone : 514 276-1049  
Télécopieur : 514 276-4193  
Courriel : [arutaq@bellnet.ca](mailto:arutaq@bellnet.ca)

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

B2	Comité consultatif permanent	Fiches Solutions
		B - Relations transporteur/usagers

## Constatations

Connaître les besoins et les attentes permet d'offrir un service qui répond mieux aux besoins des usagers. Il est donc important de consulter les personnes directement concernées à titre d'expertes dans le domaine. Des éléments qui peuvent nous sembler importants peuvent être marginaux à leurs yeux. À l'inverse, des aspects que nous n'avons pas envisagés, ou que nous avons considérés comme étant moins importants, peuvent faire toute la différence.

Établir un partenariat avec les personnes directement concernées permet également de faire connaître les objectifs et les contraintes du transporteur et de s'entendre sur un choix de priorités. Une solution discutée et élaborée ensemble, sans être nécessairement idéale, sera comprise et mieux accueillie qu'une solution élaborée unilatéralement.

Établir la relation de confiance nécessaire à un partenariat demande de l'ouverture et du temps. Elle se construit sur la base du respect mutuel et du cumul d'expériences positives. « Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin » est une expression qui résume bien cette approche gagnante.

Le Comité consultatif permanent est un lieu possible de partenariat. Selon la réalité du milieu, il pourrait être constitué du directeur de l'autorité organisatrice de transport (AOT), du membre du conseil d'administration représentant les usagers, de représentants du milieu associatif des personnes handicapées ainsi que de représentants d'autres groupes actifs sur le territoire desservi par l'AOT, tels que les personnes âgées, les familles, etc.

Ce comité devrait avoir pour mission de conseiller l'AOT sur l'élaboration et la mise en œuvre de son plan de développement. Il devrait aussi être consulté sur les décisions importantes que doit prendre l'AOT.

Plus particulièrement, dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de développement, le Comité consultatif permanent pourrait :

- Contribuer à définir les obstacles rencontrés en ce qui a trait à la communication, aux relations avec le personnel, aux services, aux infrastructures, etc.;
- Collaborer à déterminer les priorités;
- Participer à la définition et à l'élaboration de solutions;
- Tester les solutions par la participation à des projets pilotes;
- Collaborer à l'élaboration et à la diffusion de l'information aux usagers.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Identifier les représentants du milieu associatif des personnes handicapées actifs sur le territoire desservi par l'AOT.
- Convenir du rôle, de la composition et du mandat d'un éventuel comité consultatif permanent.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- S'assurer de faire appel à des personnes ayant différentes déficiences (auditive, intellectuelle, troubles envahissants du développement, du langage ou de la parole, motrice, troubles graves de santé mentale, visuelle).
- Interpeller la corporation de développement communautaire afin d'identifier et d'inviter les représentants du milieu des personnes âgées à participer, ainsi que des familles.
- Faire adopter, par le conseil d'administration de l'AOT, la constitution du Comité consultatif permanent.
- Nommer un répondant qui est au service de l'AOT, responsable du Comité.
- Tenir régulièrement des rencontres.
- Favoriser la participation ponctuelle d'employés de l'AOT, responsables de dossiers particuliers, aux rencontres du Comité.

### Quelques références et ressources

- Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH) [<http://www.aqriph.com/>] (Consulté le 22 février 2011).
- Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ) 8570, rue Hochelaga, Montréal (Québec) H1L 2M3  
Téléphone : 514 276-1049; Télécopieur : 514 276-4193  
Courriel : [arutaq@bellnet.ca](mailto:arutaq@bellnet.ca)
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) [<http://www.cophan.org>] (Consulté le 14 janvier 2011).
- Table nationale des corporations de développement communautaire (TNCDC) [<http://www.tncdc.qc.ca>] (Consulté le 20 janvier 2011).
- Advisory Committee on Accessible Transportation (ACAT), Toronto Transit Commission [[http://www3.ttc.ca/About the TTC/ACAT Reports and Information/index.jsp](http://www3.ttc.ca/About_the_TTC/ACAT_Reports_and_Information/index.jsp)] (Consulté le 22 février 2011).
- Accessibility Advisory Committee (AAC), Washington Metropolitan area Transit Authority [[http://www.wmata.com/accessibility/advocacy\\_policy/](http://www.wmata.com/accessibility/advocacy_policy/)] (Consulté le 16 août 2010).

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

La sensibilisation et la formation du personnel du transporteur contribuent à ce que ce dernier soit davantage en mesure d'interagir de façon appropriée avec les personnes ayant une déficience auditive, intellectuelle, motrice ou visuelle, des troubles envahissants du développement, du langage ou de la parole, des troubles graves de santé mentale, et ce, dans une perspective d'accessibilité universelle.

La sensibilisation et la formation permettent au personnel :

- d'acquérir une compréhension de base des notions comme l'accessibilité universelle, le processus de production du handicap et l'inclusion;
- de mieux situer son rôle dans l'inclusion des personnes ayant une déficience en facilitant l'utilisation du réseau régulier de transport en commun;
- d'acquérir des connaissances générales et spécifiques sur différentes déficiences et sur les besoins particuliers qui y sont rattachés, ainsi que sur les attitudes et les initiatives facilitantes afin de communiquer, d'interagir et d'intervenir de façon adéquate;
- de préserver la confidentialité des renseignements personnels obtenus à l'occasion de leur interaction avec les usagers;
- de réaliser la nécessité d'adopter une approche qui tient compte des particularités de chacun.

L'ensemble du personnel du transporteur devrait être sensibilisé à cette réalité.

Une formation plus spécialisée quant aux fonctions du personnel de première ligne devrait également être offerte, puisque ces employés interagissent directement avec les usagers.

Connaître les questions et les inquiétudes des employés avant la formation permet aussi de mieux répondre à leurs attentes. Dans cette perspective, les chauffeurs de taxi ont l'obligation de suivre une formation sur le transport des personnes ayant des limitations, et ce, avant le 31 décembre 2011.

Autant pour ce qui est de la sensibilisation que de la formation, le contact direct avec des personnes ayant des déficiences est à privilégier.

À la suite des activités de formation, il sera important de s'assurer régulièrement du maintien des connaissances et des compétences acquises et de leur bonification.

Plusieurs programmes de sensibilisation et de formation relatifs aux besoins des personnes ayant des déficiences sont offerts.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Former tout le personnel de première ligne sur les façons de communiquer et d'agir avec les personnes ayant différentes déficiences.
- Former les administrateurs et tout le personnel sur l'accessibilité universelle et sur le plan de développement de l'autorité organisatrice de transport (AOT).

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- S'assurer que les chauffeurs des véhicules de transport collectif par taxi ont suivi la formation obligatoire sur le transport des personnes ayant des limitations.
- S'assurer de donner la formation et de transmettre l'information appropriée à chaque groupe d'emploi, dès l'embauche ou lors du changement de poste d'un employé. Impliquer les ressources locales.
- Interroger le personnel quant à ses attentes et à ses besoins de formation.
- Définir des indicateurs permettant d'évaluer l'effet des formations chez la clientèle et chez le personnel (réduction des plaintes, par exemple).
- Évaluer la satisfaction et le maintien des acquis chez le personnel.
- Mettre régulièrement à jour les plans de formation.
- Mettre à la disposition du personnel des outils éducatifs et informatifs servant de références.
- Offrir des ressources aux employés qui ont besoin d'aide ou qui veulent en savoir plus à la suite de leurs interactions avec une personne ayant une déficience.

Exemple

Atelier de sensibilisation offert au Réseau de transport de Longueuil.



Source : Société Logique (2009).

Quelques références et ressources

- Handidactis [<http://www.altergo.net/activites/handidactis.html>] (Consulté le 16 août 2010).
- Kéroul [[www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca)] (Consulté le 16 août 2010).
- OPHQ [[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)] (Consulté le 16 août 2010).
- Société Logique [[www.societelogique.org](http://www.societelogique.org)] (Consulté le 16 août 2010).
- *Norme CSA B480-F02(C2008) : Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées*, CSA, 2008  
[\[www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=3081\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=3081) (Consulté le 16 août 2010).
- *Formation obligatoire des chauffeurs de taxi — Transport par taxi des personnes ayant des limitations*, ministère des Transports du Québec  
[\[http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/bpm/formation2011-chauffeurs-taxi-limitations\\_0.pdf\]](http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/bpm/formation2011-chauffeurs-taxi-limitations_0.pdf) (Consulté le 2 mars 2011).
- Formation destinée aux chauffeurs de minibus et de taxis accessibles (à venir), information disponible auprès de la Direction du transport terrestre des personnes, ministère des Transports du Québec.

Fiches complémentaires

- A6 : Information téléphonique
- A7 : Téléscripteurs et appareils de communication pour personne malentendante
- A11 : Préposé à l'information ou borne d'information
- B6 : Trousse de signalisation
- B7 : Cartes (accompagnement, siège prioritaire, pour chien guide, pour chien d'assistance)
- B8 : Carte de destination
- E1 : Plan d'intervention en cas d'urgence
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clients

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

L'adoption et la diffusion de règles d'utilisation permettent d'assurer le bon fonctionnement du service, favorisent de meilleures relations entre les usagers et les employés, et contribuent à la sécurité de l'ensemble de la clientèle.

Plusieurs règles sont communes à tous les usagers. D'autres s'appliquent davantage à l'utilisation de services et d'équipements accessibles. Certaines concernent plus particulièrement les situations d'urgence. Ces règles peuvent faire l'objet d'un document précis ou être intégrées dans un document d'information plus général. Elles auraient avantage à être diffusées sur le site Internet de l'autorité organisatrice de transport (AOT).

Les règles d'utilisation peuvent notamment concerner :

- L'ordre d'embarquement et de débarquement;
- Le paiement du droit de passage;
- L'utilisation des sièges réservés aux personnes à mobilité réduite;
- L'utilisation de l'espace réservé en priorité aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant;
- Le nombre maximum d'usagers se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur pouvant prendre place en même temps dans un véhicule;
- Les dimensions maximales des aides à la mobilité autorisées dans le véhicule;
- Le rangement des aides à la mobilité dans le véhicule;
- La place du chien-guide dans le véhicule.

L'introduction de nouveaux services ou de nouveaux équipements peut être l'occasion de mettre à jour les règles d'utilisation et d'en informer les usagers.

Les personnes directement concernées par un service ou un équipement doivent en connaître les règles d'utilisation, tout comme le personnel du transporteur. Les autres usagers ont également avantage à les connaître.

Les règles d'utilisation doivent être diffusées de plusieurs façons : format papier, médias substitués, site Internet.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Établir des règles d'utilisation communes à tous les usagers et, si requises, des règles plus précises relatives à l'utilisation de services et d'équipements accessibles.
- Impliquer le Comité consultatif permanent dans l'établissement et la mise à jour des règles d'utilisation.
- Informer le personnel du transporteur et les usagers directement concernés des règles d'utilisation.
- Informer l'ensemble des usagers des règles d'utilisation des équipements accessibles. Les moyens traditionnellement utilisés par les AOT peuvent ne pas convenir pour joindre les personnes ayant une déficience. Les représentants du milieu associatif peuvent soutenir l'AOT afin d'établir les moyens supplémentaires à mettre en place.

## Exemple

Dépliant décrivant les règles d'utilisation pour les personnes en fauteuil roulant, à mobilité réduite, avec déficience visuelle ou handicap non visible de la Société de transport de l'Outaouais.

## IDENTIFICATION DES AUTOBUS ET DES ARRÊTS ACCESSIBLES

Il est important de planifier ses déplacements, à l'aller et au retour, selon les **arrêts desservis**, l'embarquement et le débarquement **s'effectuant seulement à ces arrêts accessibles\***

Consultez les **parcours des lignes 36, 37, 38 et 300** disponibles dans cette brochure pour connaître les arrêts non-desservis.

La **girouette** des autobus munis d'une rampe d'accès affiche le symbole d'accessibilité, lorsque le service est en vigueur.

Les **arrêts d'autobus** permettant le déploiement de la rampe d'accès sont identifiés à l'aide de ce même symbole.



\*Un arrêt accessible doit être sécuritaire et permettre, une fois la rampe d'accès déployée, un angle maximal de 10 degrés avec le trottoir.

Ce dernier doit être minimallement d'une hauteur de 8,2 cm et d'une largeur de 1,2 m, ce qui permet à l'utilisateur d'effectuer un virage de 90 degrés lors du débarquement.

## SIGNALER CLAIREMENT SON INTENTION DE MONTER À BORD

L'utilisateur qui désire monter à bord doit, à l'approche de l'autobus, signaler clairement son intention au chauffeur.

Ce dernier pourra alors positionner adéquatement le véhicule pour permettre le déploiement de la rampe d'accès sur le trottoir.



## À L'EMBARQUEMENT

L'embarquement et le débarquement doivent se faire de façon autonome, avec ou sans accompagnateur.

Afin de se familiariser avec l'utilisation de la rampe d'accès, il est suggéré d'être accompagné lors de son premier déplacement.

## DÉPLOIEMENT SÉCURITAIRE DE LA RAMPE D'ACCÈS

Afin de permettre le déploiement de la rampe d'accès, il est important de se tenir à une certaine distance et attendre l'ouverture complète de celle-ci avant de s'engager.

## L'EMBARQUEMENT

Dès que l'embarquement des autres usagers sera terminé, et une fois la rampe d'accès déployée sur le trottoir, l'utilisateur en fauteuil roulant pourra monter à bord de l'autobus.

Pour des raisons de sécurité, le chauffeur d'autobus doit demeurer en tout temps au volant du véhicule. Il n'est donc pas en mesure d'aider l'utilisateur à monter à bord ou à s'installer correctement.



Source : Société de transport de l'Outaouais

[[http://www.sto.ca/accessibilite/brochure\\_p1\\_p10\\_f.pdf](http://www.sto.ca/accessibilite/brochure_p1_p10_f.pdf)] (Consulté le 16 février 2011).

Quelques références et ressources

- *Poussette et astuces en autobus!*, Centre 1, 2, 3, GO! et STM, 2008  
[\[www.stm.info/info/poussette.htm\]](http://www.stm.info/info/poussette.htm) (Consulté le 16 août 2010).
- *Easy access video*, Toronto Transit Commission (TTC)  
[\[http://www3.ttc.ca/TTC\\_Accessibility/Accessible\\_Service/Easier\\_Access\\_Video.jsp\]](http://www3.ttc.ca/TTC_Accessibility/Accessible_Service/Easier_Access_Video.jsp) (Consulté le 16 août 2010).

Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- A5 : Site Internet
- B5 : Formation à l'utilisation des transports collectifs
- D4 : Siège et espace réservés
- E1 : Plan d'intervention en cas d'urgence

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

B5	<b>Formation à l'utilisation du transport collectif</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		B - Relations transporteur/usagers

### Constatations

Les personnes pour lesquelles le transport collectif n'est pas familier peuvent être réticentes à l'utiliser. Une formation visant à mieux connaître les services offerts et les procédures d'utilisation leur permettra de se familiariser avec ce type de transport et de l'emprunter en toute confiance.

La perte de certaines facultés, en raison de l'âge, peut entraîner l'impossibilité de conduire une voiture et, donc, obliger les personnes âgées à utiliser le transport en commun.

Par ailleurs, le transport collectif est peu familier à certaines personnes ayant une déficience parce qu'auparavant ce réseau n'était pas en mesure de les accueillir. Lorsque de nouvelles mesures sont mises en place pour améliorer l'accessibilité au réseau, il est alors important d'offrir à ces personnes une formation générale sur les services offerts et une formation particulière sur les aménagements accessibles afin qu'elles sachent comment les utiliser.

Enfin, certains usagers ont besoin d'une formation personnalisée traitant de leurs incapacités. Par exemple, un usager ayant une déficience visuelle pourra avoir besoin d'une formation en orientation et mobilité afin d'apprendre à se déplacer quotidiennement dans le réseau. Un usager ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement pourra, lui aussi, avoir besoin d'une formation adaptée à sa situation. Ces formations sont généralement offertes par les centres de réadaptation et certains organismes à but non lucratif.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir, par l'entremise des associations, des formations de groupe relativement aux services offerts et aux procédures d'utilisation.
- Offrir des formations permettant aux nouveaux usagers du réseau de se familiariser avec les services et les équipements, y compris ceux permettant l'accessibilité.
- Aborder, dans la formation :
  - Le coût et les différentes façons d'acquitter le droit de passage (titres de transport, systèmes de perception);
  - Les types de service offerts (autobus, métro, tramway, etc.) et les procédures particulières à chacun;
  - Les correspondances et l'intermodalité;
  - Les règles de sécurité;
  - Les mesures en cas d'interruption de service, de bris ou d'urgence;
  - Toute autre information pertinente permettant de voyager en confiance et en sécurité.
- Élaborer des outils de formation (p. ex., dépliant expliquant les modalités d'utilisation de l'autobus ou fiches de planification des déplacements).
- Impliquer le Comité consultatif permanent dans l'élaboration et la diffusion de la formation (contenu et outils de formation).

B5	Formation à l'utilisation du transport collectif	Fiches Solutions
		B - Relations transporteur/usagers

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- S'assurer que la formation (organisation, langage utilisé, matériel de formation, etc.) répond aux besoins des personnes handicapées.
- Faciliter la tenue d'activités de formation personnalisée, données par les centres de réadaptation et certains organismes à but non lucratif.
- Organiser des essais et des visites de groupe.
- Offrir la gratuité pour les premiers déplacements.

Exemple

Programme de la Société de transport de l'Outaouais.

Source : Société de transport de l'Outaouais

[[http://www.sto.ca/actus\\_vie/aines\\_f.html](http://www.sto.ca/actus_vie/aines_f.html)] (Consulté le 14 janvier 2011).



Quelques références et ressources

- *L'apprentissage du transport en commun. Guide à l'intention des intervenants travaillant auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle*, Transport Québec, 1995  
[[http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/ministere/programmes\\_aide/c12\\_guide\\_tc\\_def\\_int.pdf](http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/ministere/programmes_aide/c12_guide_tc_def_int.pdf)] (Consulté le 1 mars 2011).
- Ville d'Edmonton [[http://www.edmonton.ca/transportation/ets/dats\\_accessibility/seniors-on-the-go-travel-train.aspx](http://www.edmonton.ca/transportation/ets/dats_accessibility/seniors-on-the-go-travel-train.aspx)] (Consulté le 4 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- B4 : Règles d'utilisation
- C12 : Guichet automatique pour l'achat de titre de transport
- D4 : Siège et espace réservés
- E1 : Plan d'intervention en cas d'urgence
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E5 : Identification des issues

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Certains usagers, telles les personnes ayant une déficience visuelle, une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou une déficience du langage ou de la parole, peuvent éprouver de la difficulté à reconnaître le bon autobus à prendre, notamment dans le cas d'arrêts à circuits multiples.

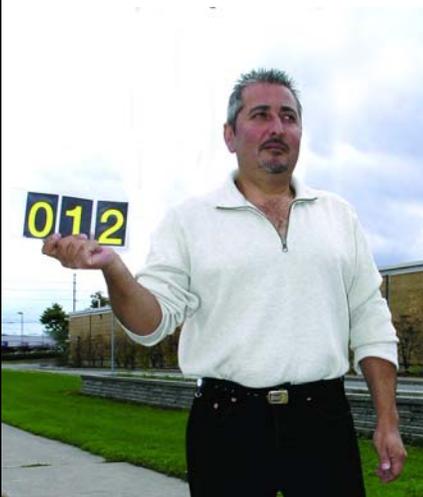
Afin d'obtenir de l'aide, ils peuvent, grâce à une trousse de signalisation ou une trousse d'interpellation, indiquer au chauffeur le numéro de la ligne d'autobus qu'ils souhaitent emprunter et ainsi monter dans le bon véhicule. Portative, la trousse est généralement composée de deux ou trois séries de cartes reliées sur lesquelles sont inscrits les chiffres de zéro à neuf. Dans le cas d'identification alphanumérique des parcours, une série supplémentaire de cartes comprendra les lettres nécessaires.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Fournir une trousse de signalisation ou une trousse d'interpellation d'autobus aux usagers qui en font la demande.
- S'assurer que la trousse (matériau, taille, couleurs, langage utilisé, braille, etc.) répond aux besoins des personnes handicapées.
- Accompagner la trousse de renseignements sur son utilisation.
- Informer et former les chauffeurs à l'utilisation de la trousse.
- Impliquer le Comité consultatif permanent dans l'élaboration et la diffusion de la trousse.
- Transcrire les cartes en braille.

### Exemples

Trousse d'interpellation d'autobus d'OC Transpo (Ottawa).



Source : OC Transpo

[\[http://www.octranspo1.com/communautes-et-evenements/aides\\_visuelles#tab1\]](http://www.octranspo1.com/communautes-et-evenements/aides_visuelles#tab1) (Consulté le 14 janvier 2010).

Exemples (suite)

Trousse de signalisation de la Société de transport de l'Outaouais.

## SERVICE AUX PERSONNES AVEC DÉFICIENCE VISUELLE OU HANDICAP NON VISIBLE

### DÉFICIENCE VISUELLE

Une **trousse de signalisation\*** est disponible pour les usagers présentant une déficience visuelle. Communiquez avec le Service des relations avec la clientèle au **819 770-3242**.

Source : Société de transport de l'Outaouais.

[[http://www.sto.ca/accessibilite/brochure\\_p12\\_f.pdf](http://www.sto.ca/accessibilite/brochure_p12_f.pdf)] (Consulté le 14 janvier 2010).

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A5 : Site Internet
- B3 : Formation du personnel
- C20 : Contraste et couleur

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clients

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

B7	<b>Cartes (accompagnateur, siège prioritaire, pour chien guide, pour chien d'assistance)</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		B - Relations transporteur/usagers

## Constatations

Certains usagers ont besoin d'assistance pour effectuer leur trajet. D'autres ne peuvent rester debout dans un véhicule en mouvement et doivent s'asseoir. Ces cartes permettent à ces usagers de s'identifier, au bénéfice du chauffeur ou des autres passagers.

La **carte d'accompagnateur** est une solution permettant à l'utilisateur qui en a besoin d'être accompagné par la personne de son choix, de façon habituelle ou occasionnelle. Il s'agit d'une carte avec la photographie de l'utilisateur ayant besoin d'accompagnement, qui indique clairement son droit d'être accompagné. Cette carte permet à l'accompagnateur de voyager gratuitement. Certaines personnes handicapées, des personnes aphasiques ou des personnes ayant une déficience intellectuelle, par exemple, ne sont pas clientes du transport adapté, mais pourraient bénéficier de la carte d'accompagnement. Plusieurs autorités organisatrices de transport (AOT) offrent la possibilité aux personnes admises au transport adapté d'utiliser le réseau régulier avec un accompagnateur voyageant gratuitement, sur simple présentation de leur carte d'admission au transport adapté.

Pour être admissible, il faut avoir l'une ou l'autre des incapacités suivantes :

- Une incapacité à se déplacer de manière autonome pour les déplacements interurbains en autocar;
- Une incapacité à s'orienter dans le temps et dans l'espace pour l'ensemble d'un déplacement;
- Une incapacité à communiquer de façon verbale ou gestuelle;
- Une incapacité à assurer sa propre sécurité;
- Une incapacité à maîtriser des comportements qui peuvent être préjudiciables à sa sécurité ou à celle des autres voyageurs.

La **carte « siège prioritaire »** s'adresse principalement aux usagers dont la déficience ou le problème médical nuit à la capacité à demeurer debout dans un véhicule en mouvement et dont l'incapacité n'est pas ou peu visible. La carte « siège prioritaire » permet à l'utilisateur de demander que soit libéré le siège réservé, sans avoir à justifier ou à expliquer pourquoi il doit y avoir accès.

Le chien-guide est essentiel à certains usagers : il les aide à se diriger et à sécuriser leurs déplacements. Même s'il est discriminatoire d'interdire l'accès à une personne à cause de son chien-guide, cette situation se produit à l'occasion. L'utilisateur muni de la **carte pour chien-guide** pourra plus aisément faire valoir ses droits. Pour obtenir cette carte, l'utilisateur doit avoir une incapacité visuelle et démontrer que son animal a suivi une formation pour chien-guide, propre à ses besoins. L'utilisateur demeure responsable du comportement de son animal qui doit être tenu en laisse ou être harnaché. Le chien-guide doit être sous surveillance constante, obéir à son maître et ne doit pas gêner la circulation des autres usagers, notamment dans le véhicule.

Le chien d'assistance est également une aide à l'accompagnement, quoique moins connue que le chien-guide. Le chien d'assistance accompagne dans ses déplacements une personne ayant une déficience motrice ou organique, qu'elle soit ambulatoire ou non.

### Constats (suite)

Il peut aider à la prise d'objets, à la marche, au changement de position ainsi qu'au déplacement en fauteuil roulant. Les personnes accompagnées par un chien d'assistance se voient souvent refuser l'accès à des lieux. Tout comme pour les personnes possédant un chien-guide, l'usager peut également obtenir une **carte pour chien d'assistance** afin de faire valoir ses droits. Pour l'obtenir, il doit démontrer que son animal a suivi une formation pour chien d'assistance, dans une école ou avec un organisme reconnu. Comme pour le chien-guide, l'usager est responsable du comportement de son animal qui doit être tenu en laisse ou harnaché. Il doit être sous surveillance constante, obéir à son maître et ne doit pas gêner la circulation des autres usagers.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir un programme de carte d'accompagnement pour les personnes handicapées qui utilisent le réseau régulier.
- Offrir la gratuité à l'accompagnateur d'une personne détentrice d'une carte d'accompagnement délivrée par l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ) ou par un transporteur public.
- Sensibiliser les usagers en général à la **carte place prioritaire**, les incitant à céder leur place à un usager qui a besoin de la place réservée, même si ce besoin n'est pas apparent.
- Sensibiliser les chauffeurs et les usagers en général au droit qu'ont les propriétaires de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser les véhicules du transporteur en compagnie de leur animal.
- Faire connaître aux usagers l'engagement et les attentes de l'AOT relativement à la carte d'accompagnateur et à la carte place prioritaire.

### Exemples

Carte d'accompagnement émise par la Société de transport de Montréal.



Source : Société de transport de Montréal.

<b>B7</b>	<b>Cartes (accompagnement, siège prioritaire, pour chien guide, pour chien d'assistance)</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		B - Relations transporteur/usagers

### Exemples (suite)

Carte d'accompagnement émise par l'APAQ. Elle est destinée au transport interurbain et est valide pour cinq ans.



Source : l'APAQ, [<http://www.apaq.qc.ca/spip.php?article15>], [<http://www.espacebus.ca/fr/se-deplacer/services/carte-accompagnement.aspx>] (Consulté le 22 mars 2011).

### Quelques références et ressources

- APAQ [[www.apaq.qc.ca](http://www.apaq.qc.ca)] (Consulté le 4 novembre 2010).
- MIRA, information concernant le chien-guide et le chien d'assistance [[www.mira.ca](http://www.mira.ca)] (Consulté le 4 novembre 2010).
- MTQ, *Document d'information sur le chien d'assistance*, Direction du transport et des personnes, janvier 1996.
- OC Transpo (Ottawa) [[www.octranspo1.com](http://www.octranspo1.com)] (Consulté le 4 novembre 2010).
- Orléans Express [[http://www.ortransexpress.com/Corpo/mobilite\\_reduite.aspx](http://www.ortransexpress.com/Corpo/mobilite_reduite.aspx)] (Consulté le 4 novembre 2010).
- Société de transport de Montréal [<http://stm.info/tarification/accompagnement.htm>] (Consulté le 14 janvier 2011).

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A5 : Site Internet
- B3 : Formation du personnel
- C20 : Contraste et couleur

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

B8	Carte de destination	Fiches Solutions
		B - Relations transporteur/usagers

### Constatations

Certains usagers arrivent difficilement à déterminer quand descendre du véhicule. Ils peuvent éprouver des difficultés de plusieurs ordres : voir à l'extérieur, se repérer dans l'espace, comprendre où ils sont rendus, anticiper les prochains arrêts, etc. Ils ont alors besoin de l'intervention du chauffeur pour leur indiquer qu'ils sont rendus à destination. Pour ces usagers, la crainte d'être oubliés est une préoccupation constante. Afin de faciliter la communication avec le chauffeur, certains usagers utilisent une carte de destination. Il s'agit d'une carte sur laquelle est inscrite la destination de l'utilisateur. Remise au chauffeur, cette carte aide ce dernier à se rappeler la demande de l'utilisateur. Cette mesure sécurise l'utilisateur et permet au chauffeur de guider l'utilisateur à l'occasion d'un détour ou d'un changement temporaire de parcours. Le chauffeur redonne la carte à l'utilisateur lorsque ce dernier quitte le véhicule.

Les véhicules de certaines autorités organisatrices de transport (AOT) sont munis d'afficheurs sonores et visuels informant les passagers des prochains arrêts. Ce système est d'une grande utilité pour les usagers. Cependant, certaines personnes nécessiteront toujours une intervention personnalisée afin de descendre au bon arrêt.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir aux usagers la possibilité d'utiliser une carte de destination.
- Informer les chauffeurs de l'utilisation de la carte de destination et les y former.

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A5 : Site Internet
- B3 : Formation du personnel
- C20 : Contraste et couleur

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

B9	Sensibilisation du public en général	Fiches Solutions
		B - Relations transporteur/usagers

### Constatations

L'accessibilité aux transports collectifs facilite les déplacements des usagers ayant une déficience. En conséquence, ceux-ci utilisent plus les différents modes de transport.

Le comportement à adopter envers les usagers ayant une déficience est le même qu'envers n'importe quel autre usager : respect, courtoisie et assistance en cas de besoin.

Cependant, certains comportements peuvent faire une différence et les usagers en général doivent en être informés : libérer l'espace pour permettre le passage, libérer les places désignées pour permettre à une personne se déplaçant en fauteuil roulant de prendre place, offrir la place réservée à l'utilisateur qui semble en avoir besoin ou qui la demande, éviter la bousculade, déposer les sacs à dos par terre, faire preuve de patience, offrir son aide plutôt que l'imposer, etc.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Faire périodiquement des campagnes de sensibilisation ciblant le public en général afin de faire connaître les comportements qui peuvent faciliter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant une déficience.
- S'assurer que les personnes ayant une déficience sont représentées dans les campagnes de publicité ou de promotion de l'autorité organisatrice de transport (AOT).

### Exemple

Campagne de sensibilisation de la clientèle de la Société de transport de Montréal pour le respect de la politique des sièges réservés dans les voitures de métro et les autobus.

- Communiqué [<http://www.stm.info/info/comm-02/co020527.htm>] (Consulté le 14 janvier 2011).
- Info Métro 28 mai 2002 [<http://www.stm.info/info/infostm/2002/020528.pdf>] (Consulté le 14 janvier 2011).

### Fiches complémentaires

- D4 : Siège et espace réservés
- E4 : Sentiment de sécurité

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnelles-clients

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

# C Infrastructures

## Généralités

### Principes

Afin d'effectuer son déplacement, l'utilisateur du transport collectif doit réaliser, sans rupture, un enchaînement complexe d'activités. Pour y arriver, les aménagements dans lesquels il évolue doivent être facilitateurs.

En ce qui concerne les infrastructures, l'utilisateur du transport collectif a besoin :

- de s'orienter;
- de se repérer;
- d'être en sécurité;
- de se déplacer librement ;
- de repérer, d'atteindre et de manipuler les objets;
- de repérer, prendre connaissance et comprendre facilement l'information;
- d'attendre à l'abri.

Parmi les infrastructures que l'utilisateur du transport collectif utilise pour son déplacement, plusieurs relèvent d'autres instances, notamment les municipalités et les transporteurs des territoires adjacents. Une collaboration avec ces intervenants est nécessaire pour assurer une continuité de la chaîne de déplacement. Ainsi, une attention particulière doit être accordée aux trottoirs, aux intersections, aux passages pour piétons, aux pistes cyclables, aux carrefours giratoires, aux parcours extérieurs, au déneigement, aux interconnexions, etc.

### Liste des sujets traités sous forme de fiche

- C1 : Stationnement réservé
- C2 : Cheminement piéton
- C3 : Abribus et arrêt d'autobus
- C4 : Escalier
- C5 : Rampe d'accès
- C6 : Entrée
- C7 : Circulation intérieure
- C8 : Escalier mécanique
- C9 : Ascenseur
- C10 : Toilettes publiques
- C11 : Point de service, billetterie et cabine du changeur
- C12 : Guichet automatique pour l'achat de titres de transport
- C13 : Aire d'attente
- C14 : Mobilier
- C15 : Téléphone public

- C16 : Plate-forme d'embarquement
- C17 : Tuile avertissante et tuile de guidance
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

### **Pour en savoir plus**

Vous trouverez davantage d'information dans les documents suivants :

- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille, [<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004, [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2016657>] (consulté le 4 novembre 2010).
- *Guide d'utilisation du Code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006, [<http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf>] (consulté le 8 novembre 2010).
- *Guide pratique d'accessibilité universelle*, Ville de Québec-IRD PQ, 2010, [[http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/amenagements\\_adaptes.aspx](http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/amenagements_adaptes.aspx)] (consulté le 17 janvier 2011).
- *Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale*, Commission canadienne des droits de la personne, [[http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/collection\\_2008/chrc-ccdp/HR21-64-2007F.pdf](http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/collection_2008/chrc-ccdp/HR21-64-2007F.pdf)] (consulté le 21 février 2011).

## Constatations

Les espaces de stationnement réservés sont destinés uniquement aux détenteurs de vignette de stationnement. C'est la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) qui émet la vignette pour les personnes qui répondent aux critères établis. Cette vignette donne le droit d'utiliser un espace de stationnement réservé.

Le Code de construction du Québec réglemente l'aménagement des espaces de stationnement réservés, lorsqu'ils sont associés à un bâtiment assujéti. Il s'agit d'exigences minimales. Pour les aires de stationnement telles que les stationnements incitatifs, les espaces de stationnement sur rue et les stationnements associés à un bâtiment non assujéti, il n'y a pas d'exigence réglementaire uniforme pour l'ensemble du Québec. Le ministère des Transports du Québec (MTQ) propose des normes, tant pour la signalisation que pour l'aménagement des espaces de stationnement réservés. Les municipalités peuvent s'en inspirer pour en réglementer l'utilisation et des variations importantes peuvent être constatées selon le territoire.

La signalisation des espaces de stationnement réservés figure au Code de la sécurité routière et peut mener à un avis d'infraction lorsqu'ils sont utilisés par un automobiliste qui ne possède pas de vignette.

Lorsqu'un stationnement incitatif est mis à la disposition des usagers du transport en commun, il doit comporter des espaces réservés. De même, le stationnement associé à une installation de transport ou à un bâtiment doit également comporter des espaces réservés.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

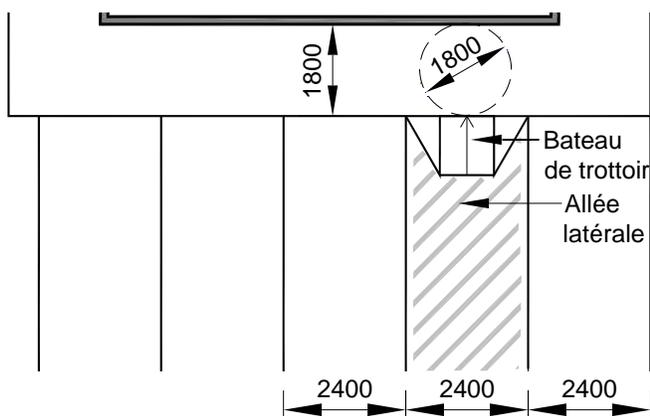
- Aménager un nombre suffisant d'espaces réservés dans tous les stationnements.
- Aménager des espaces réservés sur rue lorsqu'il n'y a pas d'aires de stationnement.
- Aménager les espaces réservés au même endroit que les espaces pour tous les utilisateurs, facilitant leur localisation.
- Signaliser l'emplacement des espaces réservés dès l'entrée du stationnement.
- Localiser les espaces réservés le plus près possible des arrêts d'autobus ou des entrées de l'installation.
- Aménager un cheminement piéton universellement accessible entre les places réservées et les points d'intérêt (arrêt d'autobus, entrée d'un bâtiment, borne de paiement des droits de stationnement, etc.).
- Avoir des espaces réservés d'au moins 2 400 mm de largeur et des allées latérales de 2 400 mm, de façon à pouvoir aisément augmenter ou diminuer le nombre d'espaces réservés en fonction de la demande (trois espaces réguliers deviennent ainsi deux espaces réservés avec une allée de circulation commune de 2 400 mm de largeur).

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Offrir une hauteur libre d'au moins 2 300 mm au-dessus des espaces réservés et tout au long des parcours pour s'y rendre.
- Avoir un revêtement de sol solide et stable (asphalte, béton).
- S'assurer que les bornes de paiement des droits de stationnement sont accessibles et situées à proximité des espaces réservés.
- Éclairer suffisamment le stationnement.
- Déneiger adéquatement le stationnement.
- Faire respecter l'utilisation des espaces réservés par les détenteurs de vignette uniquement.

Exemples

Aménagement d'espaces réservés de stationnement.



Source : Société Logique.

Panneaux de signalisation selon le Code de la sécurité routière.



Source : *Manuel de signalisation routière Tome V — Signalisation routière*, de la collection Normes-Ouvrages routiers.

C1	Stationnement réservé	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

### Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[\[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf) (Consulté le 8 novembre 2010).
- *Fiche technique Stationnement*, Société Logique  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/stationnement\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/stationnement) (Consulté le 18 février 2011).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp? Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp? Parent=1070) (Consulté le 4 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- C2 : Cheminement piéton
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

L'accessibilité aux cheminements piétons a un effet direct sur l'accessibilité aux services de transport en commun.

Les trottoirs, les intersections et les parcours extérieurs doivent être pris en considération puisqu'ils font partie de la chaîne d'accessibilité, empruntée par les usagers pour se rendre de leur origine à leur destination. Certains tronçons relèvent des municipalités (trottoirs publics et intersections), d'autres sont de la responsabilité de l'autorité organisatrice de transport en commun (AOT) (parcours extérieur associé à une installation de transport). La coordination entre les interventions de l'AOT et celles de la municipalité s'avère essentielle sur le plan de la conception des projets.

Les trottoirs et les parcours extérieurs doivent permettre aux usagers de se déplacer rapidement, en sécurité et dans le respect de leurs capacités. Ainsi, les trottoirs publics et les parcours directs, assez larges, détectables et bien éclairés seront favorisés. Ils doivent être en pente douce (inférieure à 1:20) et doivent être distincts des voies de circulation pour véhicules et bicyclettes. Des aménagements permettront aux usagers, qui en éprouvent le besoin, de se reposer.

Les usagers doivent aussi pouvoir traverser les intersections de façon sécuritaire. Pour traverser en sécurité, l'utilisateur doit :

- Percevoir qu'il est à une intersection;
- Percevoir clairement quand il peut traverser (priorité);
- Avoir le temps de traverser;
- Franchir la dénivellation trottoir/chaussée;
- Se diriger de l'autre côté. L'intersection où les rues se croisent perpendiculairement est plus facile à traverser. L'intersection désaxée peut désorienter certains usagers; un repère sonore (feux sonores) peut alors être requis pour permettre à certains usagers de maintenir leur direction.

Les intersections les plus faciles à traverser sont celles munies de feux de circulation. Les carrefours giratoires, les bretelles autoroutières, les voies ferrées, les intersections où le virage à droite au feu rouge est permis, les intersections où une piste cyclable doit être traversée sont des intersections très difficiles à traverser.

L'AOT peut choisir d'aménager les arrêts d'autobus aux intersections les plus faciles à traverser, le long de trottoirs publics bien aménagés. Elle peut également intervenir auprès de la municipalité afin que des améliorations soient apportées aux infrastructures urbaines desservies par des circuits d'autobus.

Enfin, une attention particulière doit être apportée à l'entretien, à la signalisation des travaux et au déneigement des trottoirs, des intersections et des parcours extérieurs.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Aménager les arrêts d'autobus aux intersections munies de feux de circulation.
- Aménager des parcours extérieurs d'une largeur suffisante. La largeur doit être accrue lorsque la circulation piétonnière est dense; cependant, des parcours trop larges pourront nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle.
- Favoriser les parcours en pente douce (inférieure à 1:20) plutôt que l'escalier ou la rampe d'accès. Un parcours de pente supérieure à 1:20 doit être traité comme une rampe d'accès.
- Éclairer le parcours extérieur, assurant une meilleure visibilité des usagers et augmentant le sentiment de sécurité.
- Entretenir (propreté) et bien déneiger les parcours extérieurs.
- Aménager, aux changements de direction et à proximité des installations, des aires de manœuvre ayant des dimensions suffisantes pour être utilisées par les personnes se déplaçant en quadriporteur.
- Choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton. Éviter le gravier ou la poussière de pierre compactée.
- Aménager des zones de repos en retrait de la circulation, à intervalle régulier. Y installer un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Placer le mobilier urbain à l'extérieur de la zone de circulation afin de permettre aux usagers ayant une déficience visuelle de s'orienter en longeant le bâtiment.
- Les bollards doivent être d'une couleur contrastante. Éviter de les relier par une chaîne difficilement détectable avec la canne blanche.
- Disposer la signalisation de façon à ce qu'elle soit repérable, détectable avec la canne blanche, lisible (hauteur d'installation, grosseur des caractères et contraste de couleur) et facile à comprendre (langage simple, utilisation de pictogrammes).
- Effectuer des démarches auprès de la municipalité afin :
  - Que les solutions mentionnées plus haut soient également considérées pour les trottoirs publics;
  - Que soit interdit le virage à droite aux feux rouges aux intersections où il y a des arrêts d'autobus;
  - Que soient installés des feux piétons à décompte numérique offrant aux personnes plus lentes le temps suffisant pour traverser. Le bouton d'appel doit être aisément perceptible et situé sur un parcours accessible;
  - Que soient installés des feux sonores aux intersections où ils sont considérés comme nécessaires par les usagers ayant une déficience visuelle.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

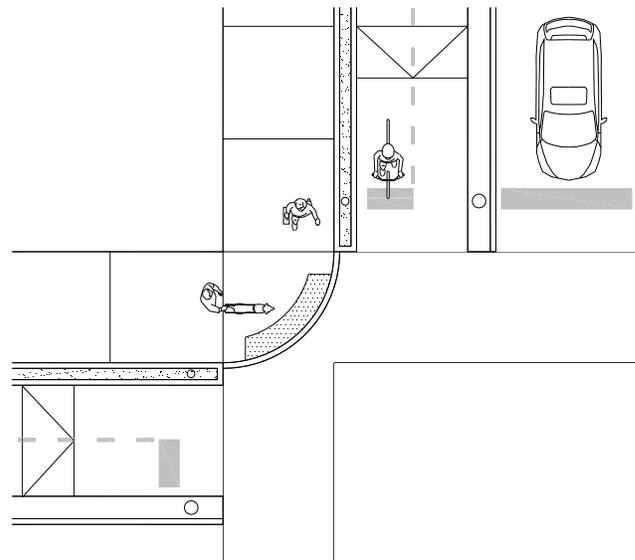


Effectuer des démarches auprès de la municipalité afin (suite) :

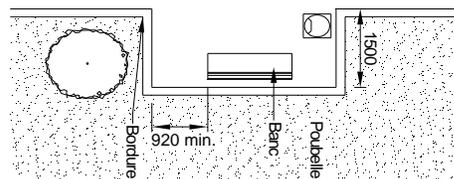
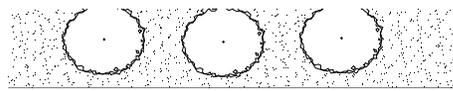
- Que soit facilitée la cohabitation entre les cyclistes, les piétons et les usagers du transport en commun. Une signalisation pour cyclistes, y compris une ligne d'arrêt pour les vélos située hors du corridor de circulation des piétons, y contribue;
- Que soient aménagés des bateaux-pavés aux coins des rues, en s'assurant d'avoir une dénivellation de 13 mm entre le trottoir et la chaussée, franchissables par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur et détectable par les personnes se déplaçant avec une canne blanche;
- Que soit clairement indiquée la zone de traversée sur la chaussée, par un marquage au sol de couleur contrastante ou par un revêtement de texture différente;
- Que, sur le trottoir public, le mobilier urbain soit installé à l'extérieur de la zone de circulation côté rue afin de permettre aux usagers ayant une déficience visuelle de s'orienter en longeant les bâtiments.

## Exemples

Aménagement d'une intersection.



Aménagement d'un parcours extérieur.



Source : Société Logique.

C2	Cheminement piéton	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

### Quelques références et ressources

- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004  
<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070> (Consulté le 4 novembre 2010).
- Virage à droite aux feux rouges  
[http://www.inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=27&langue=fr&navid=1&item\\_id=1](http://www.inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=27&langue=fr&navid=1&item_id=1) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *L'INLB rappelle les défis de traverser la rue quand on a une déficience visuelle*  
[http://www.inclusif.ca/index.php?numero\\_journal=650&id\\_article=2466](http://www.inclusif.ca/index.php?numero_journal=650&id_article=2466) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *Vers une nouvelle définition du signal sonore*, Hall, G., Ratelle, A., & Zabihaylo, C., Institut Nazareth et Louis-Braille et Montreal Association for the Blind (1996)  
[http://www.inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=57&langue=fr&navid=1&item\\_id=136#oetm](http://www.inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=57&langue=fr&navid=1&item_id=136#oetm) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
<http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf> (Consulté le 8 novembre 2010).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience> (Consulté le 18 février 2011).
- *Aménagements en faveur des piétons et des cyclistes*, Vélo Québec  
<http://www.velo.qc.ca/fr/publicationstechniques> (Consulté le 31 janvier 2011).

### Fiches complémentaires

- C1 : Stationnement réservé
- C3 : Abribus et arrêts d'autobus
- C6 : Entrée
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Les conditions d'aménagement et les caractéristiques propres à l'arrêt d'autobus et à l'atribus sont importantes pour permettre à tous les usagers d'y avoir accès.

L'arrêt d'autobus doit permettre aux usagers d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité. Il doit être situé à un endroit sécuritaire. Les usagers doivent pouvoir :

- Repérer l'arrêt;
- Se rendre de façon sécuritaire à l'arrêt (traversée des rues, des intersections);
- Avoir un espace suffisant pour attendre l'autobus;
- S'asseoir (banc);
- Se mettre à l'abri (atribus);
- Voir arriver l'autobus;
- Monter dans l'autobus (espace requis pour le déploiement de la rampe, lorsque requis);
- Descendre de l'autobus (espace requis pour le déploiement de la rampe, lorsque requis);
- S'informer de l'heure de passage du prochain véhicule.

L'arrêt et l'atribus doivent être installés à proximité immédiate de l'endroit où s'arrête l'autobus, de façon à ne pas générer de conflit entre l'usager qui monte ou qui descend, les piétons circulant sur le trottoir ou les cyclistes circulant sur une piste cyclable.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Adopter des normes pour l'aménagement des arrêts d'autobus et des atribus, notamment la distance entre les arrêts.
- Éviter d'installer les arrêts d'autobus dans les rues en pente forte.
- Éviter d'installer les arrêts d'autobus aux carrefours ou aux intersections difficiles à traverser pour les usagers.
- Éviter d'installer les arrêts d'autobus entre deux intersections, notamment lorsqu'une rue doit être traversée pour atteindre une destination d'intérêt.
- Aménager une aire d'attente suffisamment grande, hors de la circulation des piétons et des cyclistes, et au même niveau que les surfaces adjacentes.
- Dans l'aire d'attente, installer un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Aménager un espace libre de dimension suffisante pour permettre le déploiement de la rampe d'accès de l'autobus et les manœuvres de l'usager qui monte ou qui descend.
- Signaler l'arrêt d'autobus de façon à ce qu'il soit repérable. Indiquer lisiblement les circuits et les horaires (contraste de couleurs, gros caractères). L'horaire doit être lisible en position assise et debout et doit être placé dans un parcours sans obstacle.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Indiquer clairement tout changement de parcours : affichage distinctif, caractères typographiques (au lieu d'écriture manuscrite), information complète et facile à comprendre.
- Éclairer l'arrêt d'autobus, le rendant plus repérable, assurant une meilleure visibilité des usagers et augmentant le sentiment de sécurité.
- Entretenir (propreté) et bien déneiger les abords de l'arrêt d'autobus ainsi que l'intérieur de l'atribus.
- Installer, à l'arrêt, un système d'information en temps réel permettant de connaître, de façon visuelle et de façon sonore, l'heure de passage de l'autobus suivant.
- Installer un atribus, notamment aux arrêts de correspondance, aux arrêts desservant une destination d'intérêt et aux arrêts exposés aux grands vents.
- L'atribus doit :
  - Être distinctif et constituer un repère fort à l'échelle de la rue;
  - Être de plain-pied et avoir une entrée assez large, de préférence côté rue;
  - Être suffisamment grand pour comporter un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contiguës plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur;
  - Être aisément détectable avec la canne blanche (base des parois à 680 mm max. du sol);
  - Le pourtour de l'entrée doit être de couleur contrastante, permettant de la repérer aisément;
  - Être muni de parois vitrées, permettant de voir et d'être vu. Les parois vitrées doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être perçues par les usagers;
  - Offrir une vision dégagée d'obstacles, permettant aux usagers de voir arriver l'autobus de loin et de se préparer;
  - Afficher un minimum de publicité pour ne pas nuire à la visibilité.

### Exemples

- **Atribus tempéré** : le RTC (Réseau de transport de la Capitale) a implanté des atribus tempérés, dont un est situé à proximité du Centre de réadaptation en déficience physique de Québec, afin d'augmenter le confort des usagers par temps froid.
- **STL Synchro** : la STL (Société de transport de Laval) a implanté un système d'information en temps réel. Plusieurs arrêts sont munis d'afficheurs, l'information est disponible sur Internet et par téléphone intelligent [<http://www.stl.laval.qc.ca/ang/fr/nouvel-usager/fonctionnement-stl-synchro/>] (Consulté le 31 janvier 2011).

C3	Abribus et arrêt d'autobus	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

### Exemples (suite)

- **Nouvel abribus** : la STM (Société de transport de Montréal) a organisé un concours de design pour la nouvelle génération d'abribus, avec l'accessibilité universelle comme critère d'évaluation des propositions. Source : [<http://www.stm.info/info/infostm/2010/100119.pdf>] (Consulté le 8 novembre 2010).

### Quelques références et ressources

- *Accessibility guideline for building and facilities*, ADA – Appendix A – to part 1191 American with Disabilities Act, ADA, 139 p. [<http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *Les bus et leurs points d'arrêt accessibles à tous*, CERTU, 2001 [[http://www.certu.fr/fr/Systèmes\\_de\\_transports-n26/Technologies\\_des\\_transports-n84/Matériel\\_roulant\\_et\\_infrastructures-n88/Les\\_bus\\_et\\_leurs\\_points\\_d'arrêt\\_accessibles\\_à\\_tous\\_publication\\_d'un\\_additif\\_au\\_guide\\_methodologique\\_a730-s\\_article\\_theme.html](http://www.certu.fr/fr/Systèmes_de_transports-n26/Technologies_des_transports-n84/Matériel_roulant_et_infrastructures-n88/Les_bus_et_leurs_points_d'arrêt_accessibles_à_tous_publication_d'un_additif_au_guide_methodologique_a730-s_article_theme.html)] (Consulté le 18 février 2011).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille [<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 18 février 2011).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• C2 : Cheminement piéton</li> <li>• C18 : Éclairage</li> <li>• C19 : Signalisation</li> <li>• C20 : Contraste et couleur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• D2 : Embarquement dans le véhicule</li> <li>• D12 : Autobus à plancher surbaissé</li> <li>• D13 : Autobus interurbain</li> <li>• D15 : Transport collectif par taxi</li> </ul> |
|---|---|

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Certains usagers ne peuvent pas emprunter les escaliers. D'autres peuvent le faire, mais avec difficulté et, parfois, au détriment de leur sécurité.

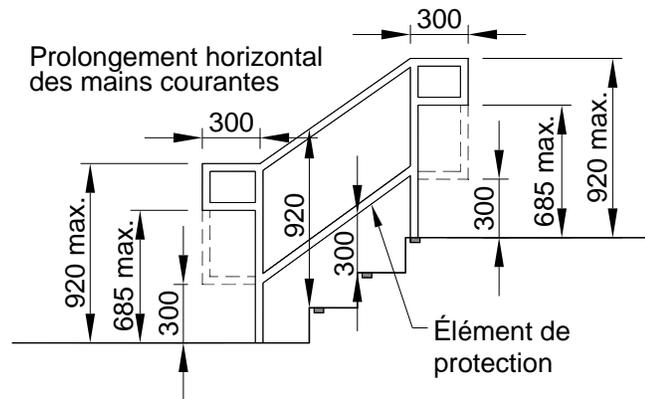
Dans un aménagement extérieur, lorsque la dénivellation est trop forte pour être franchie par un parcours en pente douce (inférieure à 1:20), un escalier est aménagé. Il doit toujours y avoir une rampe d'accès (ou un ascenseur) à proximité d'un tel escalier. De même, dans une installation ayant plus d'un étage, un ascenseur devrait desservir tous les étages. Les différences de niveaux sur un même étage doivent, quant à elles, être évitées. Lorsqu'un escalier intérieur est requis pour relier deux étages, une rampe d'accès ou un ascenseur doit être installé à proximité visuelle immédiate.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Signaliser l'emplacement des escaliers.
- Localiser les escaliers de façon à ce que les usagers puissent voir et être vus.
- Localiser les escaliers descendants de façon perpendiculaire à la circulation afin que les usagers ayant une déficience visuelle ne s'y engagent pas sans le savoir. Sinon, des tuiles avertissantes, détectables tactilement et visuellement, doivent être placées en haut des escaliers.
- Avoir des marches et des contremarches de même hauteur et de même profondeur pour une volée d'escalier.
- Éviter les marches à angle.
- Installer une bande de couleur contrastante sur le nez des marches. La bande doit :
  - avoir une largeur de 50 mm sur toute la longueur de la marche;
  - être d'une couleur offrant un contraste d'au moins 70 % avec celle des marches. En général, le « jaune sécurité » est utilisé.
- Choisir un revêtement antidérapant pour les marches.
- Éclairer suffisamment les escaliers et leurs abords.
- Entretenir (propreté) et déneiger les escaliers extérieurs.
- Bloquer l'espace sous l'escalier, au niveau le plus bas, pour éviter que les usagers ne s'y cognent la tête.
- Installer des bancs aux abords de l'escalier pour permettre aux usagers de se reposer avant ou après l'avoir emprunté.
- Installer des mains courantes de chaque côté de l'escalier ainsi qu'au centre d'un escalier large. Les mains courantes doivent :
  - Être continues aux paliers;
  - Être faciles à saisir;
  - Avoir des prolongements horizontaux de 300 mm en haut et en bas de l'escalier.

## Exemple

Conception et dimensions d'un escalier.



Source : Société Logique.

## Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[\[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf)  
 (Consulté le 8 novembre 2010).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070) (Consulté le 4 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- C5 : Rampe d'accès
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

La rampe d'accès peut être utilisée par plusieurs usagers : les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur, les parents avec poussette, certaines personnes âgées ayant de la difficulté à monter les marches, etc. Un parcours ayant une pente supérieure à 1:20 peut présenter des difficultés. Il doit être traité comme une rampe d'accès, avec paliers et mains courantes. Comme certains usagers éprouvent de la difficulté à utiliser une rampe, il doit toujours y avoir un escalier à proximité d'une rampe d'accès.

La rampe d'accès doit être de configuration simple afin d'être facile à utiliser. Les longues rampes, avec multiples paliers et changements de direction, de même que les rampes curvilignes sont à éviter. Il est à noter que :

- plusieurs personnes ne sont pas en mesure de franchir une rampe dont la pente est de 1:12 (pente maximale prescrite par le Code de construction du Québec);
- les paliers de changement de direction sont souvent trop petits pour y manœuvrer un quadriporteur;
- le palier supérieur est souvent trop petit compte tenu du sens d'ouverture de la porte;
- les intempéries rendent souvent difficile l'utilisation d'une rampe extérieure.

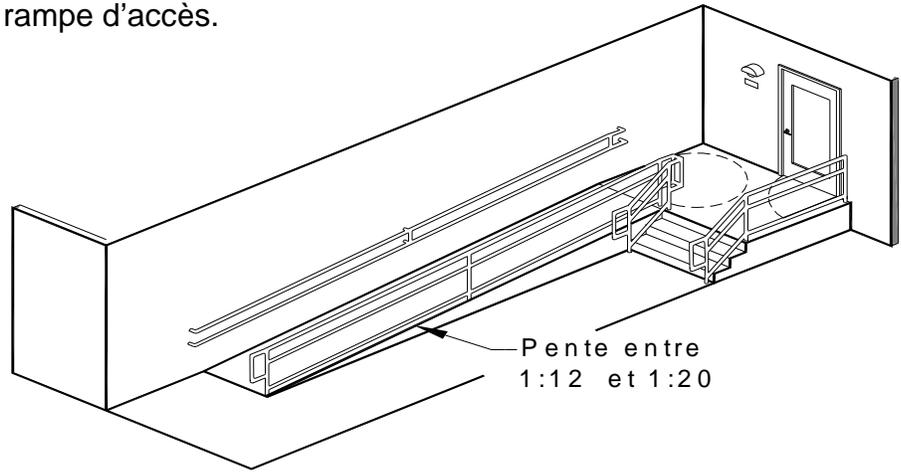
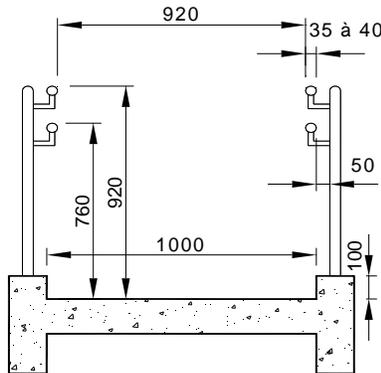
Lorsque la dénivellation à franchir est importante, l'ascenseur est préférable à la rampe d'accès.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Localiser la rampe d'accès à proximité visuelle et immédiate de l'escalier.
- Localiser la rampe d'accès de façon à ce que les usagers qui l'empruntent puissent voir et être vus.
- Opter pour la rampe en ligne droite, sans palier de changement de direction.
- Aménager des paliers (inférieur, supérieur et de changement de direction) ayant des dimensions suffisantes pour être utilisés par les personnes se déplaçant en quadriporteur.
- Opter pour la pente la plus douce possible.
- Éclairer suffisamment les rampes d'accès et leurs abords.
- Entretenir (propreté) et déneiger les rampes d'accès extérieures.
- Munir les rampes de garde-roues et de mains courantes des deux côtés. Installer, de chaque côté de la rampe, une deuxième main courante plus basse.
- Installer un marquage de couleur contrastante au début et à la fin des sections en pente, de façon à les rendre bien visibles.
- S'assurer que la surface des rampes est stable, ferme et antidérapante.
- Éviter l'utilisation de tapis pour le revêtement des rampes intérieures.
- Protéger la rampe extérieure des intempéries, avec un avant-toit par exemple.

## Exemple

Conception et dimensions d'une rampe d'accès.



Source : Société Logique.

## Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[\[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf) (Consulté le 18 février 2011).
- *Information technique : rampe d'accès*, Société Logique  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/rampe\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/rampe) (Consulté le 18 février 2011).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070) (Consulté le 4 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- C4 : Escalier
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

Les gares, les terminus et les stations de métro sont des lieux de transition. Les usagers y entrent pour acheter leur billet, pour obtenir de l'information, pour se mettre à l'abri en attendant leur véhicule. Ils en sortent pour prendre leur transport ou pour poursuivre leur déplacement. Ces installations ont habituellement plusieurs portes permettant d'accueillir les usagers, quelle que soit leur provenance, et desservant les différents quais. Il est important que toutes les portes à l'usage des voyageurs soient accessibles afin que les usagers ayant une déficience puissent accéder à l'installation de la même façon que l'ensemble des usagers, sans faire de détour.

Certaines installations sont réservées à l'administration et au personnel de l'autorité organisatrice de transport en commun (AOT). Toutes leurs portes d'entrée doivent également être accessibles.

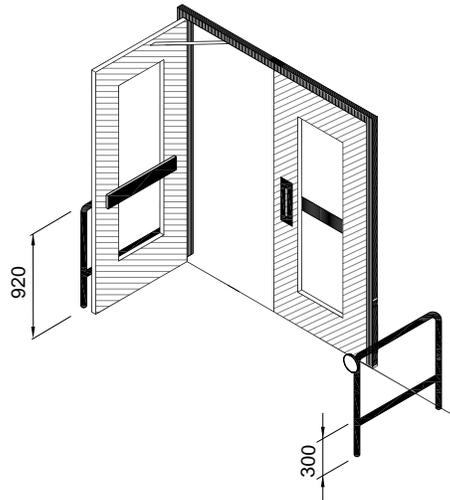
Une porte d'entrée accessible est une porte repérable, assez large, sans seuil, facile à ouvrir, ayant une quincaillerie aisée à manipuler.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Traiter architecturalement les entrées de façon à ce qu'elles soient repérables de l'extérieur et de l'intérieur du bâtiment.
- Il doit y avoir une aire de manœuvre de 1 800 mm de diamètre de chaque côté d'une porte d'entrée, hors du battement de la porte.
- Éviter les vestibules.
- Favoriser les portes coulissantes automatisées.
- Les portes d'entrée doivent avoir une largeur libre d'au moins 920 mm.
- La poignée doit être aisément manipulable.
- Les seuils ne doivent pas excéder 13 mm de hauteur et doivent être biseautés.
- Munir les principales portes d'entrée d'un ouvre-porte automatique. Les portes menant aux quais d'embarquement, maintenues ouvertes au moment de l'embarquement, n'ont pas à être munies d'un ouvre-porte automatique. L'ouvre-porte doit :
  - Pouvoir être actionné par des plaques poussoirs situées à 920 mm du sol, sur le parcours de l'usager;
  - Comporter une batterie, un dispositif d'arrêt en cas d'obstacle et une fonction permettant l'ouverture manuelle sans résistance;
  - Être accompagné de protection (barrière détectable avec une canne blanche) de chaque côté d'une porte battante.
- Éclairer suffisamment les entrées.

## Exemple

Porte battante munie d'ouvre-porte automatique.



Source : Société Logique.

## Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[<http://www.rbg.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf>] (Consulté le 8 novembre 2010).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

C7	Circulation intérieure	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

## Constatations

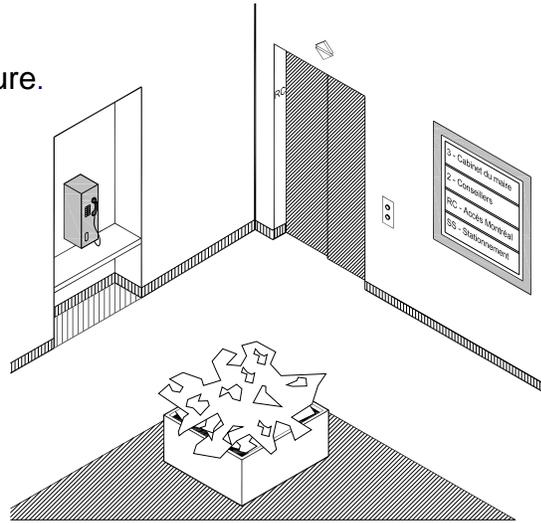
Les usagers doivent pouvoir se repérer facilement dans l'installation et y circuler aisément, de façon sécuritaire.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Les services et les équipements doivent être localisés et avoir un traitement architectural qui les met en évidence et les rend faciles à trouver.
- La signalisation doit être visible, claire, simple et bien localisée.
- Les zones de circulation doivent être suffisamment larges pour accueillir le flot de voyageurs, sans toutefois être vastes, afin de ne pas nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle.
- Des aires de manœuvre doivent être aménagées aux changements de direction, à l'entrée des pièces, à proximité des services, des équipements et des entrées. Elles doivent être de dimensions suffisantes pour être utilisées par les personnes se déplaçant en quadriporteur.
- Les zones de circulation doivent être libres d'obstacles. Les bancs, les poubelles, les panneaux publicitaires, etc. doivent être placés à l'extérieur des zones de circulation, de façon à laisser un mur libre, permettant aux usagers ayant une déficience visuelle de s'orienter en le longeant.
- Les zones de circulation doivent être suffisamment éclairées.
- Le revêtement de sol doit être antidérapant tout en n'offrant pas de résistance à la propulsion d'un fauteuil roulant.
- Les surfaces et la fenestration doivent être choisies de façon à ne pas causer d'éblouissement, quelle que soit l'heure ou la saison.
- Les surfaces et les équipements doivent être de couleurs contrastantes afin de faciliter le repérage et l'orientation.
- Les équipements (téléphone, distributeur, etc.) doivent être à une hauteur permettant la manipulation des composantes par tous les usagers. Ils doivent également être détectables visuellement et tactilement, avec une canne blanche.
- Des appuis ischiatiques doivent être installés dans les longs corridors.

## Exemple

Aménagement d'une zone de circulation intérieure.



Source : Société Logique.

## Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[\[http://www.rbg.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbg.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf)  
 (Consulté le 18 février 2011).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070)  
 (Consulté le 4 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aubus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Dans les installations de transport, les escaliers mécaniques facilitent les déplacements verticaux et contribuent à la fluidité de la circulation des usagers. Ils sont jumelés aux escaliers fixes, notamment lorsque la dénivellation verticale à franchir est importante. Certains usagers ont de la difficulté à gravir plusieurs volées d'escaliers et comptent sur les escaliers mécaniques. La crainte que l'escalier mécanique qu'ils doivent utiliser soit hors service est parfois suffisante pour renoncer à un déplacement.

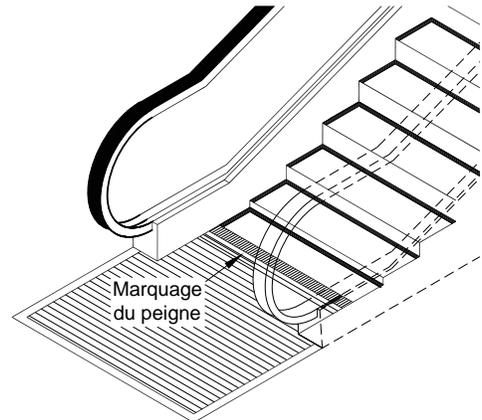
D'autres usagers ne peuvent pas utiliser l'escalier mécanique et ont besoin d'un ascenseur. Lorsque les trois moyens de déplacement vertical (ascenseur, escalier fixe et escalier mécanique) sont situés à proximité les uns des autres, sur le parcours généralement utilisé, l'usager peut les repérer facilement et choisir celui qui convient le mieux à sa condition et à ses besoins.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Aménager les escaliers mécaniques à proximité des escaliers fixes et de l'ascenseur.
- Informer les usagers (sur le site Internet et à l'entrée des installations) des travaux d'entretien ou de réparation des escaliers mécaniques et indiquer leur durée.
- S'assurer qu'il y a toujours un escalier mécanique en fonction pour la montée.
- Remettre rapidement en fonction l'escalier mécanique lorsque l'arrêt d'urgence est activé.
- Le revêtement des paliers de départ et d'arrivée doit être tactilement et visuellement détectable.
- Le nez des marches doit être d'une couleur contrastante.
- Les mains courantes doivent être faciles à saisir.

Exemple

Conception d'un escalier mécanique.



Source : Société Logique.

Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[\[http://www.rbg.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbg.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf)  
 (Consulté le 8 novembre 2010).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070)  
 (Consulté le 4 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A2 : Plan du réseau</li> <li>• A5 : Site Internet</li> <li>• C4 : Escalier</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C9 : Ascenseur</li> <li>• C18 : Éclairage</li> <li>• C19 : Signalisation</li> <li>• C20 : Contraste et couleur</li> </ul> |
|--|--|

Applications

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Autobus</li> <li><input type="checkbox"/> Autocar</li> <li><input type="checkbox"/> Métro</li> <li><input type="checkbox"/> Taxi</li> <li><input type="checkbox"/> Train de banlieue</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gares, stations, terminus, arrêts et abribus</li> <li><input type="checkbox"/> Systèmes de perception</li> <li><input type="checkbox"/> Outils d'information</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sécurité des usagers</li> <li><input type="checkbox"/> Relations personnel-clientèle</li> </ul> |
|---|--|

Obstacles

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Architecture et urbanisme</li> <li><input type="checkbox"/> Programmes et services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Communication</li> <li><input type="checkbox"/> Comportements et attitudes</li> </ul> |
|--|---|

### Constatations

Dans les installations de transport, l'ascenseur permet les déplacements verticaux des usagers pour qui ce mode de déplacement vertical convient le mieux, compte tenu de leur condition ou de leurs besoins. Certains usagers ne peuvent pas utiliser les escaliers fixes ou les escaliers mécaniques; il leur importe de s'assurer que les ascenseurs qu'ils auront à utiliser sont en service, avant d'entreprendre leur déplacement.

Lorsque les trois moyens de déplacement vertical (ascenseur, escalier fixe et escalier mécanique) sont situés à proximité les uns des autres, sur le parcours généralement utilisé, l'utilisateur peut les repérer facilement et choisir celui qui lui convient le mieux.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Favoriser une entrée commune pour les usagers de l'ascenseur et les autres usagers de l'installation; éviter que l'ascenseur soit placé dans un édicule distinct ou dans un endroit isolé.
- Aménager l'ascenseur à proximité des escaliers mécaniques et des escaliers fixes.
- Informer les usagers (sur le site Internet et à l'entrée des installations) des travaux d'entretien ou de réparation des ascenseurs et indiquer leur durée. Donner des indications pour un parcours alternatif.
- Éviter l'appareil élévateur pour personnes handicapées. Cet appareil présente des difficultés d'utilisation (commande à pression constante) et n'incite pas les usagers n'ayant pas de déficience à l'utiliser lorsqu'ils en ont besoin (parent avec poussette par exemple).
- Favoriser l'ascenseur de type « *Pass Through* » lorsque l'achalandage est important dans une installation de transport. Par contre, l'entrée et la sortie par la même porte doivent être favorisées lorsque l'ascenseur est dans un bâtiment.
- Installer le même type d'ascenseur dans un même environnement. La constance facilitera le repérage et l'utilisation par les usagers.
- Choisir un ascenseur vitré, permettant à l'utilisateur de voir et d'être vu, augmentant ainsi le sentiment de sécurité.
- S'assurer de la cohérence de l'information, qu'elle soit en braille, sonore, tactile ou en caractères contrastants.
- S'assurer de la cohérence de l'appellation des étages et des niveaux avec la signalisation de l'installation et les appellations données dans les bâtiments contigus.
- Tous les étages d'un bâtiment devraient être desservis par un ascenseur.

Exemple

Ascenseur du métro de Montréal.



Source : Société de Transport de Montréal.

Quelques références et ressources

- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille [<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 18 février 2011).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B44-F07 : Code de sécurité sur les ascenseurs, les monte-charges et les escaliers mécaniques*, Canadian Standards Association, 2007 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2419016>] (Consulté le 18 février 2011).

Fiches complémentaires

- A2 : Plan du réseau
- A5 : Site Internet
- C4 : Escalier
- C8 : Escalier mécanique
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Les usagers peuvent avoir besoin d'aller aux toilettes pendant leur déplacement. Des installations de transport dotées de toilettes publiques performantes sont appréciées de tous, notamment des parents avec poussette, des personnes âgées et des personnes handicapées. Les bâtiments administratifs doivent également offrir l'accès à des toilettes publiques à performance supérieure en matière d'accessibilité.

Pour les toilettes publiques avec cabines, une cabine accessible doit être aménagée tant du côté homme que du côté femme. De plus, des toilettes « universelles » doivent être aménagées à proximité immédiate des autres toilettes publiques. Les toilettes publiques universelles permettent plus facilement à une personne handicapée de recevoir l'aide d'une personne de sexe différent. Lorsque les toilettes publiques sont de type sans cabine, elles doivent être aménagées comme des toilettes universelles.

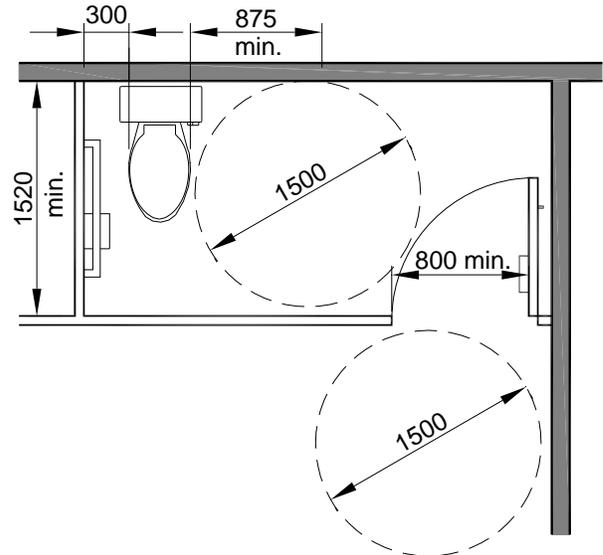
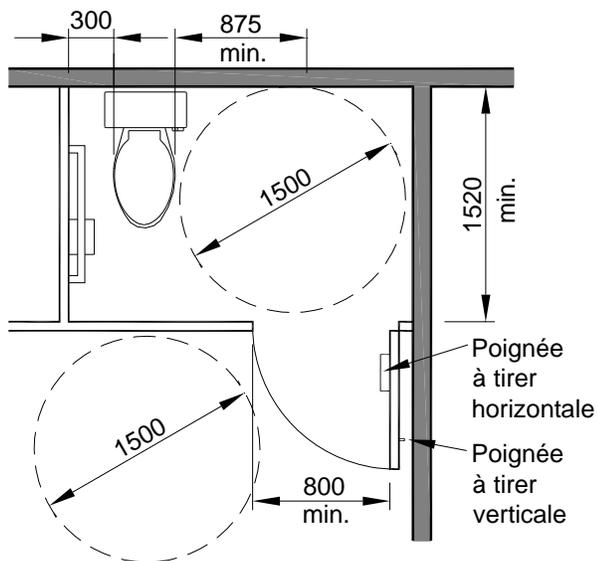
Les exigences du Code de construction du Québec pour la conception sans obstacles des toilettes publiques génèrent une accessibilité insuffisante et incomplète pour répondre aux besoins des usagers ayant une déficience.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

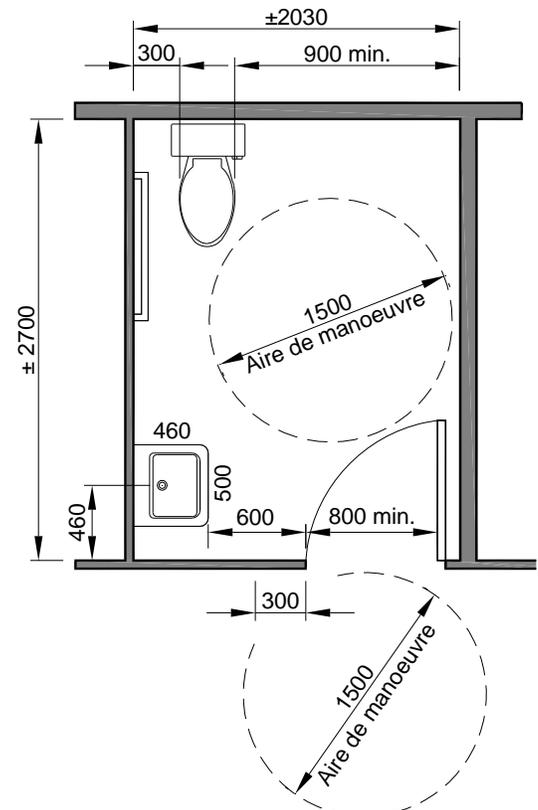
- Bien signaler l'emplacement des toilettes publiques.
- Aménager une cabine accessible du côté homme et du côté femme.
- La cabine accessible doit :
  - Offrir une aire de manœuvre suffisante (1 500 mm min.) hors du battement de la porte de la cabine et de la toilette;
  - L'aire de manœuvre, et non la toilette, doit être située en face de la porte pour que l'utilisateur ait suffisamment d'espace pour se déplacer.
- Éclairer suffisamment les toilettes publiques et les toilettes universelles.
- Dans une installation de transport, installer un ouvre-porte automatique à chacune des toilettes publiques et universelles.
- Aménager des toilettes universelles à proximité immédiate des toilettes publiques avec cabines.
- Tous les équipements des toilettes publiques avec cabine doivent être accessibles et être similaires (lavabos, miroirs, robinetterie).
- Le revêtement de plancher doit être antidérapant.
- Les poignées de porte doivent être faciles à manipuler.

## Exemples

Conception et dimensions de toilettes publiques avec cabines.



Conception et dimensions de toilettes universelles.



Source : Société Logique.

C10	Toilettes publiques	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

### Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[\[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf) (Consulté le 18 février 2011).
- *Information technique : salles de toilettes et salle de toilette universelle*, Société Logique, disponible sur demande à [info@societelogique.org](mailto:info@societelogique.org).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- A2 : Plan du réseau
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

C11	Point de service, billetterie et cabine du changeur	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

### Constatations

Les usagers doivent pouvoir repérer aisément les endroits où ils peuvent obtenir de l'information, acheter leur titre de transport, obtenir de l'aide, recevoir les premiers soins ou tenter de retrouver un objet perdu. Ils doivent pouvoir y accéder et interagir avec le personnel en poste.

Ainsi, les usagers doivent pouvoir repérer le comptoir et, lorsque requis, le distributeur et prendre un numéro pour l'attente. Ils doivent pouvoir savoir quand c'est à leur tour de se présenter au bon comptoir. Ils doivent pouvoir prendre place au comptoir et communiquer avec le personnel. Ils doivent pouvoir échanger des documents et obtenir de l'aide pour les remplir, si requis. Enfin, ils doivent pouvoir franchir le portillon, s'ils doivent accéder à une zone contrôlée.

Pour faciliter la communication, il est préférable qu'il n'y ait pas de paroi vitrée entre l'utilisateur et le personnel. Les ouvertures pour la communication et pour l'échange de documents ne sont pas suffisantes.

Les exigences du Code de construction du Québec pour la conception des comptoirs de service au public sont insuffisantes parce qu'elles s'appliquent seulement aux comptoirs qui mesurent plus de 2 m de longueur. Or, les comptoirs de longueur moindre doivent également pouvoir servir les usagers ayant une déficience.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

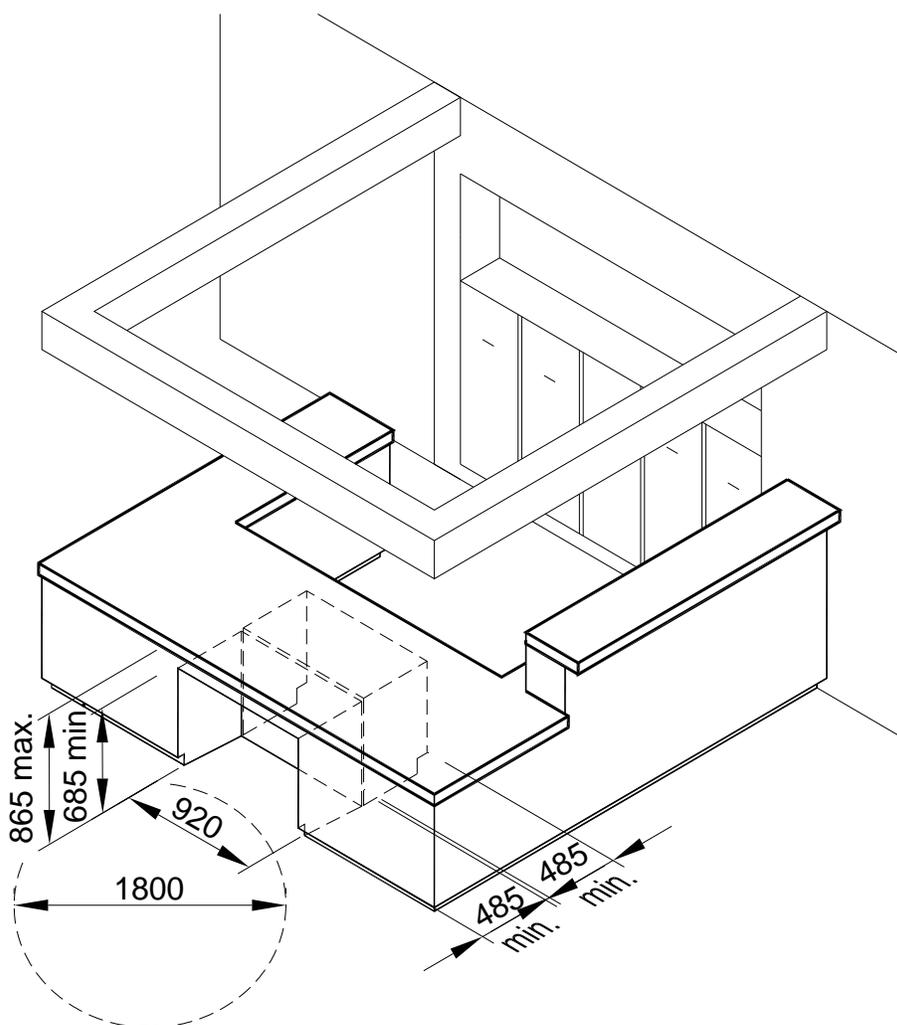
- Localiser les points de service le long des parcours généralement utilisés par les usagers de façon à ce qu'ils soient aisément repérables.
- Signaler fortement les points de service de façon à les rendre facilement repérables.
- Éclairer suffisamment les points de service.
- Former le personnel afin qu'il sache comment interagir et communiquer avec les personnes handicapées.
- Tous les comptoirs doivent être de conception similaire et permettre l'accueil des usagers ayant une déficience. Ils doivent avoir :
  - une hauteur maximale de 865 mm;
  - un espace libre en dessous sur une hauteur de 685 mm min. sur une profondeur de 485 mm min. et sur toute la longueur du comptoir;
  - du côté usager, une aire de manœuvre libre de dimensions suffisantes pour être utilisée par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Prévoir l'éclairage suffisant des comptoirs, permettant de bien voir le visage du personnel, sans créer d'éblouissement.
- Lorsqu'une paroi vitrée sépare l'utilisateur du personnel, un système de communication approprié pour les usagers ayant une déficience auditive ou du langage et de la parole doit être installé. Le système de communication doit être indiqué par un logo placé à la vue de tous.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Le distributeur à numéros doit être muni de composants faciles à manipuler. L'appel du prochain numéro servi doit se faire de façon visuelle et sonore.
- Lorsqu'un portillon doit être franchi pour accéder à une zone contrôlée, tous les portillons doivent permettre le passage des personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur, facilitant par la même occasion le passage des usagers se déplaçant avec une poussette, des colis ou des valises, une canne blanche, un chien-guide ou toute autre aide à la mobilité.

Exemple

Guichet de service à la clientèle.



Source : Société Logique.

C11	Point de service, billetterie et cabine du changeur	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[\[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf) (Consulté le 21 février 2011).
- *Information technique : comptoir d'accueil et de service*, Société Logique, disponible sur demande à [info@societelogique.org](mailto:info@societelogique.org).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

Applications

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Autobus<br><input type="checkbox"/> Autocar<br><input type="checkbox"/> Métro<br><input type="checkbox"/> Taxi<br><input type="checkbox"/> Train de banlieue | <input checked="" type="checkbox"/> Gares, stations, terminus, arrêts et aribus<br><input type="checkbox"/> Systèmes de perception<br><input checked="" type="checkbox"/> Outils d'information<br><input type="checkbox"/> Sécurité des usagers<br><input checked="" type="checkbox"/> Relations personnel-clientèle |
|---|--|

Obstacles

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Architecture et urbanisme<br><input checked="" type="checkbox"/> Programmes et services | <input checked="" type="checkbox"/> Communication<br><input type="checkbox"/> Comportements et attitudes |
|---|--|

### Constatations

Les guichets automatiques doivent permettre l'achat autonome de titres de transport. Pour pouvoir les utiliser, les usagers doivent les repérer, s'en approcher, comprendre les consignes, manipuler les contrôles, insérer les cartes, les billets ou les pièces de monnaie et prendre leur titre de transport.

Plusieurs usagers peuvent éprouver de la difficulté à effectuer une ou plusieurs de ces tâches. La possibilité d'acheter des titres de transport directement du personnel doit être offerte.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Tous les guichets automatiques doivent être de conception similaire et offrir les mêmes possibilités.
- Localiser les guichets automatiques le long des parcours généralement utilisés par les usagers de façon à ce qu'ils soient aisément repérables.
- Signaler les guichets automatiques de façon à les rendre facilement repérables.
- Éclairer suffisamment les guichets automatiques.
- Il doit y avoir, devant le guichet automatique, une aire de manœuvre libre de dimensions suffisantes pour être utilisée par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Les composantes doivent être à une hauteur permettant aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur de les manipuler et de lire les instructions qui y sont affichées (boutons, lecteur de carte, récepteur de monnaie et de titres, écran, etc.).
- Les composantes doivent être faciles à manipuler.
- L'utilisation doit être simple. Les boutons et les contrôles doivent être ordonnancés en séquence, selon leur ordre d'utilisation. Le nombre d'étapes doit être limité et chaque étape doit comporter un nombre limité de choix. Les consignes doivent être simples et très claires. Il doit être possible de revenir en arrière pour corriger une erreur, sans avoir à tout recommencer.
- Les consignes doivent être visuelles et une attention particulière doit être portée au choix et à la grosseur des caractères, au contraste entre la couleur des caractères et du fond, à l'éblouissement pouvant être causé par les matériaux et l'éclairage, etc.
- Les consignes doivent être également sonores. Une prise pour écouteurs doit permettre à une personne ayant une déficience visuelle d'obtenir les consignes en toute discrétion.
- Une formation et de l'assistance devraient être offertes aux usagers qui souhaitent se familiariser avec les guichets automatiques.

C12	Guichet automatique pour l'achat de titres de transport	Fiches Solutions
		C – Infrastructures

### Quelques références et ressources

- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA-B651.1-F09 : Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires*, Canadian Standards Association, 2009 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2420359>] (Consulté le 21 février 2011).
- *CSA-B651.2-F07 : Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*, Canadian Standards Association, 2007 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2019573>] (Consulté le 21 février 2011).

### Fiches complémentaires

- A2 : Plan du réseau
- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- B3 : Formation du personnel
- B5 : Formation à l'utilisation du transport collectif
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Certains usagers éprouvent de la difficulté à attendre debout. Ils ont besoin de s'appuyer ou de s'asseoir à proximité du point de service ou de la zone d'embarquement (quai). Des sièges et des appuis ischiatiques doivent donc être prévus à plusieurs endroits, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Un certain nombre de sièges doivent être réservés en priorité aux personnes qui éprouvent de la difficulté à rester debout, incitant les usagers en général à laisser la place à ceux qui en ont particulièrement besoin.

Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, en quadriporteur ou avec une poussette doivent également pouvoir attendre, sans entraver la circulation des autres usagers. Des espaces libres doivent être prévus, à proximité immédiate des sièges, permettant à ces usagers d'attendre hors des zones de circulation.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Aménager les aires d'attente et installer les sièges le long des parcours généralement utilisés par les usagers de façon à ce qu'ils soient aisément repérables.
- Signaliser les sièges réservés de façon à les rendre facilement repérables.
- Éclairer suffisamment les aires d'attentes et les sièges.
- Installer des sièges et des appuis ischiatiques.
- Installer les sièges extérieurs sous un abri les protégeant des intempéries.
- Installer les sièges réservés au même endroit dans un groupe de sièges, toujours à l'extrême droite, par exemple, les rendant ainsi plus faciles à repérer.
- Choisir des sièges avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- L'affichage de l'information (horaires, départs, etc.) doit être visible, simple et aisément lisible. Le panneau doit :
  - Être installé à une hauteur permettant de le voir et de lire l'information;
  - Avoir des caractères d'une grosseur proportionnelle à la distance de lecture. Les caractères d'un affichage électronique doivent être 35 % plus gros que ceux d'un affichage traditionnel, pour la même distance de lecture;
  - Avoir des caractères dont la couleur contraste avec le fond (d'au moins 70 %);
  - Être organisé de façon à faciliter la compréhension avec, entre autres, des mots et des phrases simples, accompagnés de pictogrammes.
- L'information visuelle doit également être diffusée de façon sonore pour les personnes qui ne repèrent pas le panneau d'affichage ou pour celles qui ont une déficience visuelle.

## Exemple

Aire d'attente avec sièges réservés.



Source : Société Logique.

## Quelques références et ressources

- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Bancs, appuis ischiatiques, poubelles, bac à recyclage, distributeur à journaux et à dépliants, fontaines, plantes, etc., les éléments de mobilier sont nombreux, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Les usagers doivent pouvoir les repérer, s'en approcher, manipuler leurs composantes et les utiliser.

Le mobilier et l'espace requis pour l'utiliser ne doivent pas empiéter sur les zones de circulation.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Installer le mobilier le long des parcours généralement utilisés par les usagers de façon à ce qu'il soit aisément repérable.
- Éclairer suffisamment le mobilier.
- Signaliser les sièges réservés de façon à les rendre facilement repérables.
- Le mobilier doit être signalisé et avoir un design qui le met en évidence et le rend facile à trouver.
- Le mobilier doit être d'une couleur contrastante afin d'en faciliter le repérage.
- Le mobilier doit être placé à l'extérieur des zones de circulation de façon à laisser un mur libre, permettant aux usagers ayant une déficience visuelle de s'orienter en le longeant.
- Une aire de manœuvre doit être aménagée à proximité du mobilier pour en permettre l'approche. Elle doit être de dimensions suffisantes pour être utilisée par les personnes se déplaçant en quadriporteur.
- Le mobilier doit être placé à une hauteur permettant la manipulation des composantes par tous les usagers. Il doit également être détectable visuellement, ainsi que tactilement, avec une canne blanche.
- Installer le mobilier extérieur sous un abri le protégeant des intempéries.
- Installer les sièges réservés au même endroit dans un groupe de sièges, toujours à l'extrême droite, par exemple, les rendant ainsi plus faciles à repérer.
- Choisir des sièges avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Installer des appuis ischiatiques à intervalle régulier dans les longs corridors et à proximité du palier supérieur d'un escalier.

## Exemple

Appui ischiatique, Métro de Montréal.



Source : Société de transport de Montréal.

## Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006  
[<http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacle.s.pdf>] (Consulté le 8 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [ <http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- C3 : Atribus et arrêt d'autobus
- C7 : Circulation intérieure
- C13 : Aire d'attente
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

L'utilisateur doit pouvoir trouver, dans les bâtiments et dans les gares, des téléphones publics à la disposition de ceux qui veulent communiquer. Tous ne possèdent pas un téléphone cellulaire.

Dans les installations, des téléphones peuvent être mis à la disposition du public pour communiquer avec le personnel. Ces appareils doivent satisfaire les mêmes critères que les téléphones publics. Ils doivent permettre de joindre un membre du personnel et non seulement diffuser un message préenregistré.

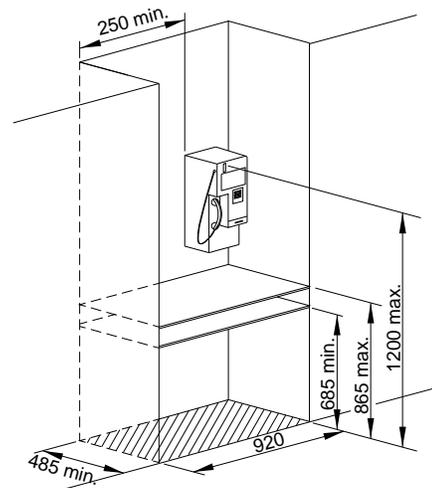
Les usagers ayant une incapacité auditive peuvent aussi avoir besoin de communiquer. Ils peuvent être sourds ou malentendants.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir des téléphones publics dans les installations de transport.
- Localiser les téléphones publics le long des parcours généralement utilisés par les usagers de façon à ce qu'ils soient aisément repérables. Ils doivent être placés à l'extérieur des zones de circulation pour qu'un usager qui les utilise ne bloque pas la circulation des autres usagers.
- Placer les téléphones publics de façon à ce que l'utilisateur puisse voir et être vu, augmentant le sentiment de sécurité.
- Signaler les téléphones publics de façon à les rendre facilement repérables.
- Éclairer suffisamment les téléphones publics.
- Il doit y avoir, devant les téléphones publics, une aire de manœuvre libre, de dimensions suffisantes, pour être utilisée par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Au moins un appareil par groupe de téléphones doit avoir des composantes placées à une hauteur permettant aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur de les manipuler et de lire les instructions qui y sont affichées (boutons, lecteur de carte, récepteur de monnaie, écran, etc.).
- Choisir des appareils dont les contrôles sont aisément manipulables (grosses touches).
- Faire installer un téléphone avec téléscripteur dans chaque installation de transport.
- Former le personnel de première ligne à l'utilisation du téléscripteur et du Service Relais, ainsi qu'aux principales consignes de communication avec une personne sourde ou ayant une déficience de la parole.
- Signaler adéquatement les téléscripteurs en utilisant le symbole universel TTY/TDD.

Exemple

Aménagement d'un téléphone public.



Source : Société Logique.

Quelques références et ressources

- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec  
[\[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf\]](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf)  
 (Consulté le 21 février 2011).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience) (Consulté le 21 février 2011).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA T515-F97 (C2007) Télécommunications — Matériel téléphonique — Exigences relatives aux champs acoustique et magnétique pour les postes téléphoniques à combiné pour les malentendants*  
[\[\(http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2006084\)\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2006084) (Consulté le 15 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A2 : Plan du réseau</li> <li>• A6 : Information téléphonique</li> <li>• A7 : Téléscripneur et appareil de communication pour personne malentendante</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• B3 : Formation du personnel</li> <li>• C18 : Éclairage</li> <li>• C19 : Signalisation</li> <li>• C20 : Contraste et couleur</li> </ul> |
|---|---|

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Tous les usagers devraient être en mesure d'accéder au véhicule de façon autonome, quel que soit le type de véhicule (autobus, train, voiture de métro, tramway, etc.). Les contraintes liées à l'aménagement urbain, aux véhicules ou à la configuration d'installations font cependant en sorte qu'il y a parfois un écart vertical ou horizontal à franchir pour monter dans le véhicule ou en descendre.

Plusieurs moyens peuvent être utilisés pour combler ces écarts. Certains se trouvent dans les véhicules, d'autres sont aux arrêts, dans les zones d'embarquement.

La plate-forme d'embarquement constitue un de ces moyens. Il s'agit d'une portion surélevée de la zone d'embarquement permettant aux personnes utilisant un fauteuil roulant ou un quadriporteur et dans certains cas, aux parents avec poussette et aux usagers avec valise ou vélo, d'accéder à une ou plusieurs portes du véhicule. La hauteur de la plate-forme d'embarquement est fixe et est adaptée à la hauteur de la porte des véhicules qu'elle dessert.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Surélever toute la zone d'embarquement de façon à ce que tous les usagers puissent accéder aux mêmes portes, de la même façon.
- Lorsque la plate-forme d'embarquement est le moyen retenu pour combler l'écart permettant d'accéder au véhicule, aménager une plate-forme d'embarquement à tous les arrêts d'un circuit accessible.
- Sur un même circuit, toutes les plates-formes d'embarquement doivent donner accès à la même porte du véhicule. Elles doivent être localisées de façon à réduire les distances de parcours pour les usagers.
- Signaliser l'emplacement de la plate-forme d'embarquement dès l'arrivée sur le site.
- Les dimensions du palier supérieur de la plate-forme d'embarquement doivent être suffisantes pour permettre l'attente, les manœuvres et le croisement d'usagers se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur, montant dans le véhicule ou en descendant.
- La plate-forme d'embarquement doit être desservie par au moins une rampe d'accès. Si l'achalandage est important, deux rampes (une pour monter et une pour descendre) doivent être aménagées, favorisant la fluidité de la circulation.
- Éclairer suffisamment la plate-forme d'embarquement.
- Installer à l'arrêt, au palier supérieur de la plate-forme d'embarquement, une signalisation similaire à celle destinée à tous les usagers. Afficher les consignes d'embarquement.
- Quelque soit la hauteur, installer un garde-corps sur le pourtour de la plate-forme d'embarquement, laissant une ouverture vis-à-vis de la porte du véhicule.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Installer des tuiles avertissantes en bordure de la plate-forme d'embarquement le long de l'ouverture vis-à-vis de la porte du véhicule.
- Protéger la plate-forme d'embarquement des intempéries avec un avant-toit par exemple.

Exemple

Plateforme d'embarquement — Gare de train de banlieue Pierrefonds-Roxboro.



Source : Société Logique.

Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *ADA Standards for Transportation Facilities*, United States Access Board, 2006 [<http://www.access-board.gov/ada-aba/ada-standards-dot.cfm#built-in>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- C17 : Tuile avertissante et tuile de guidance
- C19 : Signalisation

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

La tuile avertissante est un indicateur de danger reconnu par les personnes ayant une déficience visuelle. En bordure d'un quai d'embarquement ou en haut d'un escalier, elles sont aisément détectables, visuellement et tactilement, et permettent à l'utilisateur d'interrompre son mouvement et d'éviter la chute. Les tuiles avertissantes constituent également un repère pour les personnes distraites, les enfants et les personnes ayant une déficience intellectuelle. La tuile avertissante doit être réservée aux situations où la sécurité des usagers est en jeu.

La tuile de guidance peut être utilisée pour indiquer un parcours ou pour aider une personne ayant une déficience visuelle à repérer un équipement. Son usage ne fait pas l'unanimité dans le milieu de la déficience visuelle, notamment parce que plusieurs usagers ont de la difficulté à la détecter et à la suivre. Pour un nouvel aménagement, la tuile de guidance ne devrait pas être utilisée pour pallier un problème de conception. Pour un aménagement existant, la concertation avec les organismes représentant les personnes ayant une déficience visuelle est nécessaire avant d'installer des tuiles de guidance.

Tant pour la tuile avertissante que pour la tuile de guidance, il est important d'installer des produits homologués et testés avec des usagers ayant une déficience visuelle. Les solutions maison sont à proscrire, puisqu'elles ne sont pas généralement connues et reconnues des utilisateurs.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Installer les tuiles avertissantes en bordure d'un quai d'embarquement, le long de toute dénivellation non protégée par une main courante ainsi qu'en haut d'un escalier.
- La tuile avertissante doit être installée sur une largeur suffisante pour permettre la détection avec le pied ou la canne blanche, et l'interruption du mouvement.
- La tuile avertissante est généralement « jaune sécurité » afin d'offrir un contraste d'au moins 70 % avec les matériaux adjacents.
- Porter une attention particulière au choix du produit utilisé à l'extérieur afin de s'assurer qu'il résistera bien au déneigement et aux conditions hivernales (décoloration, détérioration) et qu'il conservera ses propriétés avertissantes. Il est recommandé d'effectuer des tests à petite échelle avant de généraliser l'utilisation d'un produit.
- Consulter les organismes représentant les personnes ayant une déficience visuelle avant de prendre la décision d'installer des tuiles de guidance.
- Se coordonner avec la municipalité afin de choisir les mêmes produits. En effet, la municipalité peut devoir installer des tuiles avertissantes à certains endroits pour signaler un danger. L'utilisateur reconnaîtra plus facilement l'indication de danger si le même produit est utilisé dans les aménagements urbains et dans les installations de transport.

## Exemple

Tuile avertissante en bordure de quai.



Source : Société de Transport de Montréal.

## Quelques références et ressources

- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 21 février 2011).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998  
[<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *ADA Standards for Transportation Facilities*, United States Access Board, 2006 [<http://www.access-board.gov/ada-aba/ada-standards-dot.cfm#built-in>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *Detectable Warnings : Synthesis of U.S. and International Practice*, Accessible design for the blinds, 2000 [<http://www.access-board.gov/research/DWSynthesis/DW-synthesis.pdf>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *Visual Detection of Detectable Warning Materials by Pedestrians with Visual Impairments*, Westat, 2006 [<http://www.access-board.gov/research/dw-fhwa/report.pdf>] (Consulté le 15 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- C4 : Escalier
- C16 : Plate-forme d'embarquement

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

L'éclairage aide à l'orientation ainsi qu'au repérage et augmente le sentiment de sécurité des usagers.

Généralement, l'éclairage extérieur est d'intensité insuffisante et produit des zones d'ombre qui causent un sentiment d'insécurité.

Plusieurs éléments contribuent à obtenir un éclairage adéquat :

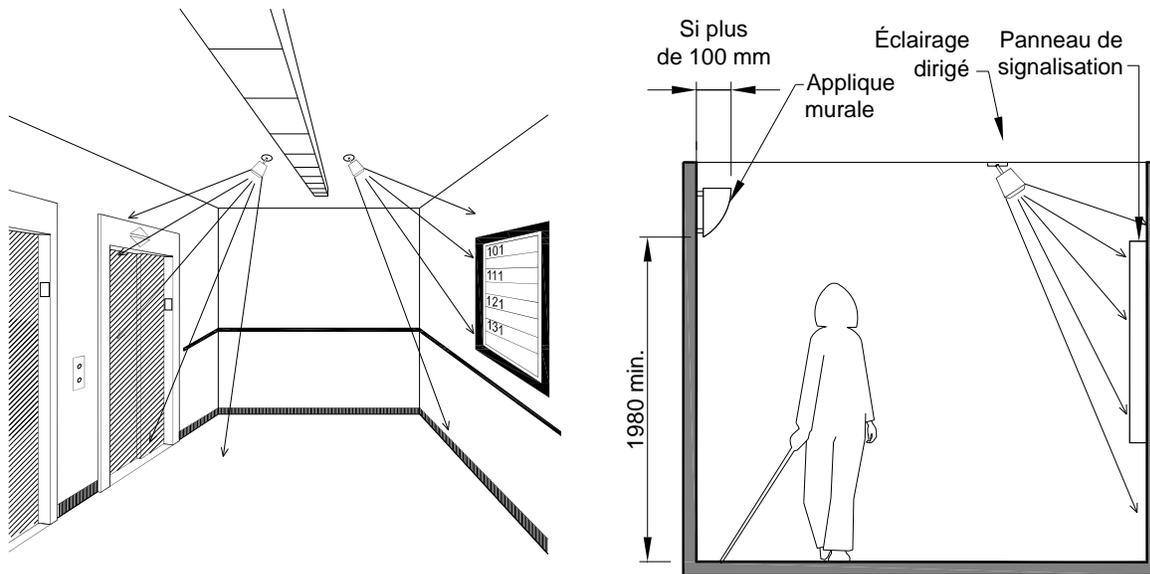
- Les surfaces de couleur pâle ont un indice de réflexion de la lumière plus élevé. Ainsi, avec les mêmes luminaires, une pièce de couleur claire semblera plus éclairée qu'une pièce aux murs foncés.
- Les surfaces réfléchissantes ou brillantes peuvent causer de l'éblouissement et doivent être évitées.
- À certaines heures, les grandes surfaces vitrées peuvent laisser passer trop de lumière et causer de l'éblouissement. Un écran ou un traitement des surfaces vitrées est alors requis.
- L'orientation des luminaires peut causer de l'éblouissement.
- Une importante variation d'éclairage entre deux espaces adjacents peut causer des difficultés à certains usagers dont la vision requiert plus de temps pour s'adapter aux changements d'intensité.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Éclairer suffisamment tous les aménagements intérieurs et extérieurs, en prenant soin de ne pas créer de zone d'ombre, ni d'éblouissement.
- Placer les appareils d'éclairage de façon linéaire afin de constituer une ligne de direction et, ainsi, faciliter l'orientation.
- Éclairer plus intensément les aménagements et les équipements afin de faciliter leur repérage.
- Éclairer la signalisation, les affiches et les commandes afin d'en faciliter la lecture et la manipulation.
- S'assurer que la diffusion d'une source lumineuse ne sera pas obstruée par un objet ou par les usagers.
- Éviter l'éblouissement pouvant être causé par les surfaces réfléchissantes, brillantes ou vitrées.
- Éviter les variations importantes d'intensité d'éclairage entre deux zones adjacentes.
- Les appliques murales doivent être installées à une hauteur minimale de 1 980 mm ou ne pas faire saillie de plus de 100 mm dans la zone de circulation.
- Utiliser des interrupteurs munis d'un gradateur afin de pouvoir ajuster le niveau d'éclairage.

Exemple

Éclairage d'un corridor.



Source : Société Logique.

Quelques références et ressources

- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070) (Consulté le 4 novembre 2010).

Fiche complémentaire

- D9 : Éclairage

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Les exigences du Code de construction du Québec en matière de signalisation ne concernent que l'identification des aménagements destinés aux personnes handicapées, par l'affichage du logo international (personne se déplaçant en fauteuil roulant en blanc, sur fond bleu) ou par l'affichage du logo associé à la déficience auditive (oreille barrée).

La signalisation doit être abordée de façon beaucoup moins restrictive. En effet, la signalisation permet à tous les usagers de s'orienter, de se diriger, de repérer le lieu ou le local où ils veulent se rendre et de s'informer. Elle doit être repérable, lisible, simple et facile à comprendre.

La signalisation est également très utile pour se diriger dans des lieux inhabituels.

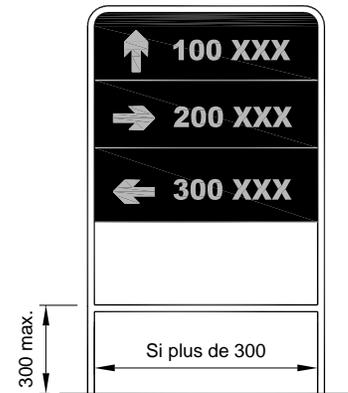
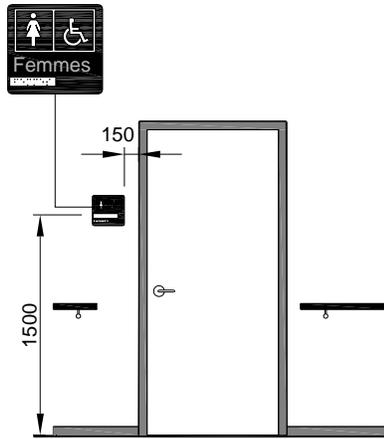
Une signalisation bien visible, alliant pictogrammes et mots simples, permettra aux personnes ayant une déficience intellectuelle, aux usagers inexpérimentés, aux usagers analphabètes et aux touristes ne comprenant pas le français ou l'anglais de s'orienter plus facilement.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- S'assurer que la signalisation est uniforme sur le plan du design. Éviter les multiples « générations » de signalisation. Une attention particulière doit être apportée :
  - Au choix de la police de caractères qui doit être simple, régulière et sans empattement (type Arial, Helvetica ou Verdana, par exemple);
  - Au contraste des couleurs entre le panneau et l'environnement immédiat, et entre le panneau et les caractères et les pictogrammes.
- S'assurer que la signalisation est placée à la vue de tous.
- La signalisation doit avoir préséance sur la publicité.
- S'assurer que la signalisation est suffisamment grosse. La grosseur des caractères doit être fonction de la distance de lecture. L'affichage électronique requiert des caractères plus gros que l'affichage traditionnel, pour une même distance de lecture.
- Éclairer suffisamment la signalisation.
- Favoriser les indications simples, concises, claires et cohérentes.
- Utiliser des pictogrammes universellement connus et faciles à comprendre.
- Placer la signalisation à tout endroit stratégique, comme aux intersections le long d'un parcours. La signalisation doit être répartie uniformément, en tenant compte de la longueur des parcours.
- Utiliser les flèches de direction de façon systématique et cohérente.
- La signalisation permettant de repérer un local doit être affichée au mur, du côté de la poignée de la porte, être en relief et être accompagnée d'une transcription en braille.

## Exemple

## Signalisation.



Source : Société Logique.

## Quelques références et ressources

- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille [<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 21 février 2011).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *Guide de communication universelle*, Guide de voyages Ulysse, 2008 [<http://www.guidesulyse.com/catalogue/FicheProduit.aspx?n=Guide-de-communication-universel-Guide-de-Conversation-Ulysse&isbn=9782894648513>] (Consulté le 15 novembre 2010).

## Fiche complémentaire

- A1 : Dépliant d'information générale
- A2 : Plan du réseau
- A3 : Information sur les circuits
- A10 : Panneau à message variable
- A12 : Système d'information en temps réel

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

L'utilisation de la couleur facilite l'orientation.

Ainsi, des couleurs distinctes permettront de reconnaître aisément des circuits d'autobus ou de métro. Par contre, si le nombre de circuits et, par conséquent, le nombre de couleurs requis sont élevés, l'utilisation de la couleur pourra porter à confusion. Un code de couleur doit être appliqué de façon constante, sinon il perd sa signification.

Autre exemple : un contraste suffisant entre le mur et le sol peut constituer une ligne de direction aidant une personne ayant une déficience visuelle à se guider.

L'utilisation de la couleur permet également de rendre plus aisément repérables les aménagements et les équipements. Des aménagements et des équipements d'une couleur contrastant fortement avec l'environnement attireront l'attention des usagers.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- S'assurer que le contraste de couleur entre les aménagements devant être mis en évidence et leur environnement immédiat est d'au moins 70 %.
- Éviter les revêtements de sol et de mur à gros motifs ainsi que la surcharge de couleurs.
- Souligner les portes par un contraste de couleur entre la porte et le cadrage ou entre la porte et le mur (au moins 70 %).
- Souligner les éléments à manipuler (poignée de porte, boutons poussoirs, commandes) par un contraste de couleur entre l'élément et l'environnement immédiat (au moins 70 %).
- Un contraste entre la couleur des murs et la couleur du plafond favorise une meilleure perception de la dimension d'une pièce.
- Les couleurs ayant un indice élevé de réflexion de la lumière devraient être utilisées pour les murs et les plafonds, contribuant à obtenir un niveau d'éclairage plus élevé avec les mêmes luminaires.
- Les portes vitrées et les surfaces vitrées de pleine hauteur doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être visuellement détectables.
- Le rouge signifie le danger pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Ainsi, certaines personnes hésiteront à franchir une porte rouge ou à utiliser un équipement rouge. Cette couleur devrait être utilisée avec modération et, de préférence, pour indiquer un danger.

## Exemple

Contrastes entre certaines couleurs.

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Pourpre	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	78	84	32	38	7	57	28	24	62	13	82	0
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79	0	
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56	0		
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50	0			
Vert	72	80	11	53	18	43	6	0				
Pourpre	70	79	5	56	22	40	0					
Rose	51	65	37	73	53	0						
Brun	77	84	26	43	0							
Noir	87	91	58	0								
Gris	69	78	0									
Blanc	28	0										
Beige	0											

ne pas utiliser  
 acceptable  
 cas limite

Source : Arthur, P. (1968). « Orientations et points de repère dans les édifices publics, Survol », p. 84 in *Société Logique*, 2003.

## Quelques références et ressources

- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille  
[\[http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience\]](http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience) (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070) (Consulté le 4 novembre 2010).
- Sites Internet et applications permettant d'évaluer le contraste entre deux couleurs :  
[\[www.juicystudio.com\]](http://www.juicystudio.com) (Consulté le 16 juin 2010);  
[\[www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html\]](http://www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html) (Consulté le 16 juin 2010);  
[\[www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip\]](http://www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip) (Consulté le 16 juin 2010).
- ColorSelector, un outil gratuit de Fujitsu pour valider les choix de couleurs  
[\[http://www.fujitsu.com/global/accessibility/assistance/cs/\]](http://www.fujitsu.com/global/accessibility/assistance/cs/) (Consulté le 31 janvier 2011).

## Fiche complémentaire

- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule

## Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

## Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

# D Véhicules

## Généralités

### Principes

Le véhicule est une composante importante de la chaîne d'accessibilité universelle, nécessaire pour que l'utilisateur effectue son déplacement.

L'utilisateur du transport collectif a besoin :

- D'identifier le véhicule qu'il doit prendre;
- De monter dans le véhicule et d'en descendre;
- De payer son droit de passage;
- De s'informer auprès du chauffeur, si requis;
- De prendre place ou de s'asseoir dans le véhicule;
- D'être informé dans le véhicule;
- De pouvoir utiliser les toilettes, au besoin.

Les types de véhicules sont variés : autobus, autocar, voiture de métro, voiture de train, tramway, taxis, etc. De plus, l'utilisateur doit souvent utiliser plus d'un type de véhicule pour effectuer son déplacement. La possibilité d'interconnexion et l'intermodalité sont donc à considérer, y compris le transport adapté.

D'autre part, les besoins des personnes handicapées sont nombreux et variés. Le fait qu'un utilisateur se déplaçant en fauteuil roulant puisse monter dans un véhicule et d'en descendre n'est pas la seule condition à l'accessibilité pour tous. Plusieurs autres interventions peuvent et doivent être réalisées pour améliorer la qualité du service.

### Liste des sujets traités sous forme de fiche

- D1 : Personnel de bord
- D2 : Embarquement dans le véhicule
- D3 : Perception du droit de passage dans le véhicule
- D4 : Siège et espace réservés
- D5 : Dispositif d'ancrage
- D6 : Mains courantes/barres d'appui
- D7 : Toilette dans le véhicule
- D8 : Annonce sonore et visuelle de la fermeture des portes
- D9 : Éclairage
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule
- D12 : Autobus à plancher surbaissé
- D13 : Autobus interurbain

- D14 : Métro et train de banlieue
- D15 : Transport collectif par taxi

### **Pour en savoir plus**

Vous trouverez davantage d'information dans les documents suivants :

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002  
[<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003  
[<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *Accessibilité des transports au Canada, Manuel de planification*, Transport Canada, Centre de développement des transports, 1998  
[<http://www.tc.gc.ca/fra/innovation/cdt-publication-tp13114f-488.htm>] (Consulté le 18 novembre 2010).

D1	Personnel de bord	Fiches Solutions
		D - Véhicules

## Constatations

Le chauffeur et le personnel de bord d'un véhicule sont une source importante d'information et d'assistance pour les usagers. Ils contribuent à renforcer le sentiment de sécurité.

Certains usagers ont besoin de se faire indiquer l'endroit où ils doivent descendre, que ce soit à cause d'une déficience visuelle, d'une perte de mémoire (due à une atteinte cognitive), d'une déficience intellectuelle, etc. D'autres ont besoin d'assistance pour monter dans le véhicule ou en descendre, ou pour acquitter leur droit de passage. Enfin, tous ont besoin d'information ou d'assistance lorsque le véhicule effectue un détour, s'arrête à un arrêt temporaire ou à l'occasion d'une panne, ou lors d'une situation d'urgence.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Le chauffeur et le personnel de bord devraient être aptes à communiquer et à interagir avec les personnes ayant une déficience.
- Le chauffeur devrait donner de l'information et des instructions aux usagers concernant les solutions de rechange leur permettant d'arriver à destination, lorsqu'il y a un détour ou une panne. Il devrait s'assurer que les usagers ont bien compris les consignes et les répéter au besoin.
- Le personnel de bord devrait offrir l'information et l'aide concernant le fonctionnement des mécanismes permettant de monter dans le véhicule ou d'en descendre.
- Le personnel à bord devrait offrir l'information et l'aide concernant le paiement du droit de passage.
- Le personnel à bord devrait être sensibilisé à l'importance, pour les usagers, de descendre au bon arrêt.
- Le transporteur devrait inciter les chauffeurs à assister les voyageurs pouvant éprouver de la difficulté à repérer leur arrêt, par exemple :
  - En annonçant verbalement tous les arrêts;
  - En s'assurant de ne pas oublier d'indiquer à l'utilisateur qui en a fait la demande qu'il est rendu à son arrêt et qu'il est temps de descendre;
  - En arrêtant à tous les arrêts (certains usagers comptent le nombre d'arrêts pour se repérer dans l'espace).
- Le transporteur devrait inciter les chauffeurs à attendre que les usagers ayant une déficience soient assis avant de démarrer.

D1	Personnel de bord	Fiches Solutions
		D - Véhicules

Quelques références et ressources

- CSA B480-F02 : Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées, Canadian Standards Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2013594&Parent=3081>] (Consulté le 16 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- A11 : Préposé à l'information ou borne d'information
- A12 : Système d'information en temps réel
- B3 : Formation du personnel
- B6 : Trousse d'interpellation d'autobus
- B7 : Cartes (accompagnement, siège prioritaire, pour chien guide, pour chien d'assistance)
- B8 : Carte de destination
- E1 : Plan d'intervention en cas d'urgence
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence
- E9 : Carte d'assistance en cas d'urgence

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clients

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

D2	Embarquement dans le véhicule	Fiches Solutions
		D - Véhicules

## Constatations

L'embarquement dans le véhicule se fait différemment, selon le type de véhicule. Dans les autobus urbains récents, tous les usagers montent par la même porte, la porte avant. Une rampe d'accès permet de franchir la dénivellation entre le véhicule et le sol. Elle est déployée par le chauffeur, lorsqu'un usager en a besoin. Il n'y a pas de marches intérieures aux portes avant et centrale.

Dans les autobus urbains de la génération précédente, les usagers se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur utilisent la porte centrale pour monter ou descendre. Cette porte, munie d'une rampe d'accès déployée au besoin, est utilisée par les autres usagers pour descendre seulement. Il n'y a pas de marches intérieures aux portes avant et centrale. Certaines autorités organisatrices de transport (AOT) utilisent des autobus urbains des deux générations, ce qui peut entraîner de la confusion chez les usagers.

Les autobus plus anciens ne sont pas accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur. Des marches intérieures doivent être gravies, tant par la porte avant que par la porte centrale. Les personnes âgées, les parents avec poussette et les usagers ayant une déficience motrice peuvent éprouver de la difficulté à monter ou à descendre. La dénivellation parfois importante entre la marche basse et le sol cause aussi des difficultés.

Les autobus interurbains ont des marches intérieures à l'entrée, causant des difficultés similaires à celles observées dans les autobus urbains plus anciens. Les modèles accessibles le sont grâce à une plate-forme élévatrice permettant l'embarquement par une porte latérale conçue à cet effet.

Pour les voitures de métro et de train, l'enjeu concerne les écarts horizontal et vertical entre le quai et la voiture. Selon le véhicule et la configuration du quai, l'écart peut être comblé par un léger rehaussement du quai, une rampe d'accès à bord ou sur le quai, une plate-forme d'embarquement ou une plate-forme élévatrice. Des écarts réduits favorisent l'autonomie des usagers, permettent l'accès par toutes les portes d'une voiture et profitent à tous les usagers. Des écarts plus importants doivent être comblés par des aménagements précis pouvant nécessiter l'intervention du personnel du transporteur. Ces aménagements sont alors réservés aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteurs; les autres usagers devant monter les marches du véhicule.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Activer le système d'agenouillement permettant d'abaisser l'autobus pour faire monter les usagers se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur, ainsi que pour les usagers qui en font la demande, notamment les personnes âgées.
- Mettre en service et utiliser les rampes d'accès et les aménagements permettant l'embarquement des usagers se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Avoir des portes avant et arrière assez larges permettant le passage aisé de tous.
- Installer une bande de couleur contrastante sur le pourtour extérieur de la porte afin de la rendre plus facile à repérer.
- Indiquer la fermeture des portes par des annonces lumineuses et sonores.
- Installer des mains courantes permettant aux usagers de se tenir pour monter et descendre.
- S'assurer que le temps d'ouverture de la porte arrière est suffisamment long pour permettre aux usagers de descendre.
- Remplacer les autobus plus anciens par des véhicules avec rampe d'accès à l'avant.
- Choisir des voitures de métro et de train de banlieue qui, en fonction des caractéristiques des quais, permettent l'embarquement autonome des usagers, par toutes les portes.

### Exemple

Autobus urbain récent.



Source : Société de transport de Montréal.

D2	Embarquement dans le véhicule	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 <http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM> (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 <http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818> (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 <http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819> (Consulté le 16 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- D8 : Annonce sonore et lumineuse de la fermeture des portes
- D9 : Éclairage
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Les véhicules sont généralement équipés d'un système de perception du droit de passage. Les usagers doivent pouvoir le repérer, s'en approcher et y insérer la monnaie ou valider leur titre de transport.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Installer le système de perception de manière à ne pas obstruer l'accès intérieur au véhicule tout en demeurant suffisamment près du chauffeur pour que ce dernier puisse offrir assistance aux usagers.
- Il doit y avoir, devant le système de perception, un espace libre de dimensions suffisantes pour permettre l'approche et la manœuvre par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Les composantes doivent être installées à une hauteur permettant aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur de les utiliser et de lire les instructions qui y sont affichées (lecteur de carte, récepteur de monnaie, valideuse de titres, écran, etc.).
- Éclairer suffisamment le système de perception.
- Le système de perception doit être d'une couleur contrastant avec l'environnement immédiat.
- Les consignes doivent être visuelles et une attention particulière doit être portée au choix des caractères ainsi qu'à leur grosseur, au contraste entre la couleur des caractères et le fond, à l'éblouissement pouvant être causé par les matériaux et l'éclairage, etc.
- Les consignes doivent être également sonores.

D3	Perception du droit de passage dans le véhicule	Fiches Solutions
		D – Véhicules

Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicules*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp? Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA-B651.1-F09 : Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires*, Canadian Standards Association, 2009 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2020594>] (Consulté le 10 novembre 2010).
- *CSA-B651.2-F07 : Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*, Canadian Standards Association, 2007 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2019573>] (Consulté le 10 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et infrastructures
- B5 : Formation à l'utilisation des transports collectifs
- D9 : Éclairage
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Certains usagers éprouvent de la difficulté à demeurer debout longtemps ou lorsque le véhicule est en mouvement. Ils ont besoin de s'asseoir à proximité de la porte d'entrée du véhicule. Des sièges doivent donc leur être réservés en priorité, incitant les usagers en général à laisser la place à ceux qui en ont particulièrement besoin.

Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur doivent également pouvoir prendre place, sans gêner la circulation des autres usagers. Des espaces réservés doivent être prévus en priorité pour eux.

Enfin, les personnes accompagnées d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance doivent pouvoir prendre place dans le véhicule et placer leur animal de façon à ce qu'il n'entrave pas le passage des autres usagers.

En 2008, la Société de transport de Montréal (STM) a mis en place une mesure pour faciliter l'accès des poussettes dans les autobus. Lorsque l'espace réservé aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur n'est pas occupé, les parents avec poussette sont invités à y prendre place. Un autocollant a été apposé près de l'espace libre afin d'en informer les usagers et d'indiquer la manière d'installer la poussette pour voyager en toute sécurité. De plus, la STM prévoit offrir une place aux poussettes dans ses prochains véhicules.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Réserver des sièges destinés, en priorité, aux personnes qui ne peuvent demeurer debout longtemps ou lorsque le véhicule est en mouvement.
- Réserver un espace permettant aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, en quadriporteur ou avec une poussette de prendre place dans le véhicule. Des strapontins, maintenus en position fermée, permettent aux autres usagers d'occuper l'espace lorsqu'il n'est pas utilisé.
- Installer les sièges réservés près de la porte du véhicule, à proximité du chauffeur, toujours au même endroit pour qu'ils soient faciles à repérer.
- Signaler les sièges et l'espace réservés de façon à les rendre repérables et à inciter les usagers à céder la place lorsqu'ils l'occupent. Par exemple :
  - Utiliser une couleur différente pour le revêtement;
  - Installer une signalisation sur le siège ou au-dessus.
- Sensibiliser les usagers en général à l'importance de céder les sièges ou la place réservée lorsque des usagers semblent en avoir besoin.
- Pour l'ensemble des sièges, choisir des sièges avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement.

D4	Siège et espace réservés	Fiches Solutions
		D – Véhicules

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Prévoir un siège réservé avec un espace libre adjacent permettant au chien-guide ou au chien d'assistance de ne pas demeurer dans la zone de circulation. Ce siège doit toujours être installé au même endroit pour qu'il soit facile à repérer.
- Installer un bouton d'appel d'arrêt à proximité de chaque siège et de chaque espace réservé de façon à ce qu'il soit actionnable sans avoir à se lever. La tonalité doit être différente de celle du bouton d'appel normal.

Quelques références et ressources

- *Poussette et astuces en autobus!*, Centre 1, 2, 3 Go!, 2008 [<http://www.stm.info/info/poussette.htm>] (Consulté le 17 novembre 2010).
- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- B3 : Formation du personnel
- B5 : Formation à l'utilisation des transports collectifs
- B7 : Cartes (accompagnement, siège prioritaire, pour chien guide, pour chien d'assistance)
- B9 : Sensibilisation du public en général
- D1 : Personnel de bord
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

D5	Dispositif d'ancrage	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Constatations

Le dispositif d'ancrage empêche le fauteuil roulant ou le quadriporteur de bouger lorsque le véhicule est en mouvement, notamment en cas de freinage brusque et de virage. Lorsque les personnes se déplaçant en fauteuil roulant font face à l'arrière du véhicule, appuyées à un dossier qui réduit l'impact d'un arrêt brusque, les études démontrent que le recours à un dispositif d'ancrage n'est pas nécessaire.

Généralement, dans l'autobus interurbain et le taxi adapté, les personnes se déplaçant en fauteuil roulant font face à l'avant du véhicule, ce qui rend nécessaire un dispositif d'ancrage. L'aide du chauffeur est requise pour actionner le dispositif.

Dans l'autobus urbain, compte tenu de la nature du service, l'utilisation d'un dispositif d'ancrage implique que l'utilisateur doit pouvoir s'attacher lui-même, limitant ainsi l'accès au service pour les personnes qui ont une déficience aux membres supérieurs. De plus, les dispositifs d'ancrage ne sont pas compatibles avec tous les modèles de fauteuil roulant ou de quadriporteur. La Société de transport de Montréal a choisi la position vers l'arrière, sans dispositif d'ancrage, afin de favoriser l'utilisation du service régulier par tous.

Quelle que soit l'approche retenue, la personne utilisant un quadriporteur n'est pas autorisée à demeurer assise sur son aide à la mobilité durant le trajet et est invitée à prendre place sur un siège ordinaire.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Prévoir des espaces faisant face à l'arrière du véhicule, évitant d'avoir à utiliser un dispositif d'ancrage et favorisant donc l'autonomie de la personne.
- Prévoir un dispositif d'ancrage lorsque la personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur fait face à l'avant du véhicule.
- Former le personnel et les chauffeurs afin qu'ils se familiarisent avec le dispositif d'ancrage et qu'ils soient en mesure de l'actionner, en préservant la dignité de la personne.

D5	Dispositif d'ancrage	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicules*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D409-F02 : Véhicules automobiles pour le transport des personnes handicapées*, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2013228&Parent=3817>] (Consulté le 17 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- B3 : Formation du personnel
- B5 : Formation à l'utilisation des transports collectifs
- B9 : Sensibilisation du public en général
- D1 : Personnel de bord
- D4 : Siège et espace réservés

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

D6	Mains courantes/barres d'appui	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Constatations

Bon nombre d'usagers doivent se tenir lorsqu'aucun siège n'est libre ou lorsqu'ils se déplacent dans un véhicule, surtout quand ce dernier est en mouvement. Des mains courantes et des barres d'appui, horizontales et verticales, contribuent grandement à la sécurité et au maintien de l'équilibre.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Une main courante doit permettre à l'usager de se tenir de façon continue, entre la porte du véhicule et le siège réservé.
- Il doit y avoir des mains courantes et des barres d'appui dans tout le véhicule, des deux côtés de l'allée. Elles doivent être assez rapprochées pour permettre à un usager de passer de l'une à l'autre, en ayant toujours un appui.
- Des mains courantes doivent être placées des deux côtés des portes pour aider à monter et à descendre du véhicule.
- Les mains courantes et les barres d'appui doivent être faites de tubulures circulaires afin d'être faciles à saisir.
- Le diamètre des mains courantes et des barres d'appui doit mesurer de 40 à 50 mm.
- Les mains courantes et les barres d'appui doivent être d'une couleur contrastant avec l'environnement immédiat, de façon à être aisément repérables.
- Les mains courantes et les barres d'appui doivent avoir des extrémités recourbées, se prolongeant jusqu'au mur, au plancher, au plafond ou à un poteau, de façon à ne pas former d'obstacles.

D6	Mains courantes/barres d'appui	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicules*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- D1 : Personnel de bord
- D2 : Embarquement dans le véhicule
- D4 : Siège et espace réservés
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Les usagers peuvent avoir besoin d'aller aux toilettes pendant leur déplacement. Les véhicules équipés de toilettes sont appréciés de tous, notamment lorsqu'ils sont destinés aux longs trajets.

Lorsqu'un véhicule accessible est équipé de toilettes, elles devraient être situées près de l'espace réservé et être aménagées de façon à être utilisées par tous les usagers, y compris ceux se déplaçant en fauteuil roulant. Malheureusement, les toilettes installées actuellement dans les véhicules ne conviennent pas à un grand nombre de personnes ayant une déficience motrice.

Pour être pratiques, les toilettes d'un véhicule devraient être aménagées comme les toilettes publiques universelles d'un bâtiment. En effet, si certaines dimensions sont requises pour permettre à une personne ayant une déficience motrice d'entrer dans les toilettes d'un bâtiment et de les utiliser, les mêmes dimensions sont également nécessaires lorsque les toilettes sont aménagées dans un train ou un autobus. Les règles et les normes actuelles prescrites pour les véhicules de transport (Americans with Disabilities Act) sont insuffisantes en matière d'accessibilité.

Il est également important d'aménager des toilettes publiques performantes en matière d'accessibilité dans les installations de transport telles que les gares et les terminus.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Aménager des toilettes performantes en matière d'accessibilité dans les véhicules destinés aux longs trajets.
- Installer les toilettes près de l'espace réservé.
- Signaler l'emplacement des toilettes et indiquer si elles sont libres ou occupées.
- Éclairer suffisamment l'intérieur et l'extérieur des toilettes.
- Équiper les toilettes d'une porte de couleur contrastante, assez large, s'ouvrant vers l'extérieur et munie d'une quincaillerie de couleur contrastante et facile à utiliser.
- Être munis d'un lavabo, d'un miroir et d'une cuvette installés à la bonne hauteur.
- Être équipés d'accessoires (distributeurs de papier essuie-tout, de papier hygiénique, de savon; robinets, chasse d'eau, etc.) aisément repérables (couleur contrastante), faciles à atteindre en position assise et utilisables d'une seule main.
- Installer des barres d'appui à l'arrière et sur les murs latéraux de la cuvette, des deux côtés du lavabo et des deux côtés de la porte.
- Munir les toilettes d'un bouton d'appel à l'aide, aisément repérable (couleur contrastante), facile à atteindre en position assise et utilisable d'une seule main. L'appel doit être reçu par le chauffeur qui pourra immobiliser le véhicule et porter assistance au passager en difficulté.
- Aménager des toilettes performantes en matière d'accessibilité dans les installations de transport.

D7	Toilette dans le véhicule	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicules*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002, [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003, [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *Information technique : salles de toilettes et salle de toilette universelle*, Société Logique, disponible sur demande à [[info@societelogique.org](mailto:info@societelogique.org)].
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004, [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006 [[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacle\\_s.pdf](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacle_s.pdf)] (Consulté le 8 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- C10 : Toilettes publiques
- D9 : Éclairage
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aubus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

D8	<b>Annonce sonore et visuelle de la fermeture des portes</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		D - Véhicules

### Constatations

Avertir les usagers de la fermeture imminente des portes des voitures de train ou de métro les incite à monter rapidement et à se tenir en retrait, pour ne pas les bloquer.

L'annonce doit être sonore et visuelle pour que tous les usagers puissent la percevoir et la comprendre. Bien que l'annonce sonore s'adresse plus particulièrement aux usagers ayant une déficience visuelle et que l'annonce visuelle s'adresse plutôt aux usagers ayant une déficience auditive, la distraction et le niveau sonore ambiant peuvent faire en sorte qu'elles bénéficient à tous les usagers.

L'annonce visuelle peut se faire de plusieurs façons : le clignotement d'un voyant lumineux indiquant la fermeture des portes; l'éclairage du pourtour des portes, passant du vert, au vert clignotant puis au rouge lorsque les portes se ferment, par exemple. La méthode retenue doit être simple à comprendre pour l'utilisateur et, idéalement, être la même pour toutes les voitures circulant sur un territoire.

L'annonce sonore peut se faire également de plusieurs façons : un message, un bip, etc. Le niveau sonore doit être assez élevé pour être aisément entendu malgré le bruit ambiant. Il doit faire partie des sons que l'oreille perd en dernier.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Avertir les usagers de la fermeture imminente des portes des voitures de train et de métro par des moyens similaires, réduisant la variété et la complexité des consignes à comprendre.
- Inciter les usagers à ne pas franchir les portes au moment où l'annonce sonore et visuelle de fermeture est activée.
- S'assurer que le timbre sonore est assez puissant pour être entendu malgré les bruits ambiants. Le son doit être de bonne qualité et doit faire partie des sons que l'oreille perd en dernier.
- S'assurer que l'annonce visuelle est placée de façon à être visible de partout dans le véhicule, même lorsque des usagers sont debout.
- S'assurer que le temps entre l'annonce et la fermeture effective des portes est suffisamment long pour permettre à une personne de poursuivre et de terminer son embarquement, si celui-ci a été amorcé avant l'annonce.

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Dans les véhicules, l'éclairage permet aux usagers de s'orienter et de repérer les sièges libres et les sièges réservés. L'éclairage contribue également au sentiment général de sécurité.

Plusieurs éléments aident à assurer un éclairage adéquat :

- Les surfaces de couleur pâle ont un indice de réflexion de la lumière plus élevé. Ainsi, avec les mêmes luminaires, l'intérieur d'un véhicule aux couleurs pâles semblera plus éclairé que celui d'un véhicule aux couleurs foncées.
- Les surfaces réfléchissantes ou brillantes peuvent causer de l'éblouissement et doivent être évitées.
- À certaines heures, les fenêtres peuvent laisser passer trop de lumière et causer de l'éblouissement. Un écran ou un traitement des surfaces vitrées est requis.
- L'orientation des luminaires peut produire de l'éblouissement.
- Une importante variation d'éclairage peut causer des difficultés à certains usagers dont la vision requiert plus de temps pour s'adapter aux changements d'intensité. Ainsi, le soir, certains usagers peuvent éprouver de la difficulté à passer de l'extérieur sombre à l'intérieur éclairé, et vice-versa. De même, le soir, lorsque l'éclairage est diminué considérablement entre deux arrêts ou le temps d'un long déplacement, certains usagers auront de la difficulté à s'adapter lorsque l'intensité de l'éclairage augmentera brusquement.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Éclairer suffisamment l'intérieur du véhicule, en prenant soin de ne pas créer de zone d'ombre, ni d'éblouissement.
- Éclairer plus intensément la proximité des portes.
- Éclairer plus intensément le système de perception afin de faciliter son repérage.
- Éviter l'éblouissement pouvant être causé par les surfaces réfléchissantes, brillantes ou vitrées.
- Éviter de réduire l'éclairage d'un autobus urbain entre deux arrêts.
- Rétablir progressivement l'éclairage d'un véhicule interurbain lorsque le véhicule arrive à destination.
- Utiliser un gradateur afin de pouvoir ajuster l'intensité de l'éclairage.

D9	Éclairage	Fiches Solutions
		D - Véhicules

Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicules*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille [<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).

Fiche complémentaire

- C18 : Éclairage

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

La signalisation extérieure d'un véhicule permet aux usagers d'identifier l'autorité organisatrice de transport (AOT), le circuit et la destination du véhicule.

La signalisation dans un véhicule permet à tous les usagers de se diriger, de repérer les sièges réservés, de prendre connaissance des consignes et d'être informés des prochains arrêts. La signalisation doit être repérable, lisible, simple et facile à comprendre. Elle doit être placée de sorte qu'une personne se déplaçant en fauteuil roulant puisse en prendre connaissance. Pour ce qui est de l'annonce des prochains arrêts, elle doit être sonore et visuelle.

Une signalisation bien visible, alliant pictogrammes et mots simples, sera utile à tous les usagers, y compris les usagers inexpérimentés, analphabètes ou ayant une déficience intellectuelle.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- S'assurer que la signalisation est uniforme sur le plan du design. Éviter les multiples « générations » de signalisation. Une attention particulière doit être portée :
  - Au choix de la police de caractères, qui doit être simple, régulière et sans empattements, tel Arial ou Verdana;
  - Au contraste de couleurs entre le panneau et l'environnement immédiat, et entre le panneau ainsi que les caractères et les pictogrammes.
- S'assurer que la signalisation est assez grosse. La taille des caractères doit être fonction de la distance de lecture. L'affichage électronique requiert des caractères plus gros que l'affichage traditionnel, pour la même distance de lecture. Le texte défilant doit être évité.
- Favoriser les messages simples, concis, clairs et cohérents. Utiliser des pictogrammes généralement reconnus et faciles à comprendre. Utiliser les flèches de direction de façon systématique et cohérente.
- Éclairer suffisamment la signalisation.
- S'assurer que la signalisation est placée de façon à être vue.
- À l'extérieur du véhicule, le circuit ou la destination doit être indiqué à l'avant, à l'arrière et sur les deux côtés, permettant ainsi à l'utilisateur d'identifier le véhicule, peu importe sa position. L'identification de l'AOT, du circuit ou de la destination doit avoir préséance sur la publicité.
- À l'intérieur du véhicule, la signalisation permettant de repérer les sièges réservés, de prendre connaissance des consignes et d'être informé des prochains arrêts doit avoir préséance sur la publicité.
- Les annonces visuelles des prochains arrêts doivent être visibles de n'importe quel endroit dans le véhicule. Plusieurs panneaux peuvent être nécessaires.
- Les annonces sonores des prochains arrêts doivent être audibles de n'importe quel endroit dans le véhicule. Le son doit être de bonne qualité et doit faire partie des sons que l'oreille perd en dernier. La prononciation doit être facile à comprendre.

D10	Signalisation du véhicule	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille [<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp? Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *Guide de communication universelle*, Guide de voyages Ulysse, 2008 [<http://www.guidesulyse.com/catalogue/FicheProduit.aspx?n=Guide-de-communication-universel-Guide-de-Conversation-Ulysse&isbn=9782894648513>] (Consulté le 15 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A10 : Panneau à message variable
- A12 : Système d'information en temps réel
- C19 : Signalisation
- C20 : Contraste et couleur
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

L'utilisation de la couleur permet de repérer plus aisément les aménagements. Des aménagements d'une couleur contrastant fortement avec l'environnement attireront l'attention des usagers.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- S'assurer d'avoir un contraste de couleur d'au moins 70 % entre les aménagements devant être mis en évidence, tels le système de perception, les mains courantes et les barres d'appui, et leur environnement immédiat.
- Éviter les revêtements de sol et de mur à gros motifs ainsi que la surcharge de couleurs.
- À l'intérieur comme à l'extérieur du véhicule, souligner les portes par un contraste de couleur d'au moins 70 % entre la porte et le cadre ou entre la porte et la paroi.
- Souligner les éléments à manipuler (boutons poussoirs, commandes) par un contraste de couleur d'au moins 70 % entre l'élément et l'environnement immédiat.
- Les couleurs ayant un indice élevé de réflexion de la lumière devraient être utilisées pour les parois et les plafonds, contribuant à fournir un niveau d'éclairage plus élevé avec les mêmes luminaires.
- Le rouge signifie le danger pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Ainsi, certaines personnes pourront hésiter à franchir une porte rouge ou à utiliser une commande rouge. Cette couleur devrait être utilisée avec modération et, de préférence, pour indiquer le danger.

## Exemple

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Pourpre	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	78	84	32	38	7	57	28	24	62	13	82	0
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79	0	
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56	0		
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50	0			
Vert	72	80	11	53	18	43	6	0				
Pourpre	70	79	5	56	22	40	0					
Rose	51	65	37	73	53	0						
Brun	77	84	26	43	0							
Noir	87	91	58	0								
Gris	69	78	0									
Blanc	28	0										
Beige	0											

ne pas utiliser  
 acceptable  
 cas limite

Source : Arthur, P. (1968). *Orientations et points de repère dans les édifices publics*, *Survols.*, p.84 dans Société Logique, 2003.

D11	Couleur et contraste dans le véhicule	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp? mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle*, Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille [<http://www.societelogique.org/dev/contenu/?page=infotech/deficience>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp? Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- Sites Internet et applications permettant d'évaluer le contraste entre deux couleurs :  
[www.juicystudio.com](http://www.juicystudio.com) (Consulté le 16 juin 2010);  
[www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html](http://www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html) (Consulté le 16 juin 2010);  
[www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip](http://www.paciellogroup.com/resources/CCA2.2-fr.zip) (Consulté le 16 juin 2010).
- ColorSelector, un outil gratuit de Fujitsu pour valider les choix de couleurs [<http://www.fujitsu.com/global/accessibility/assistance/cs/>] (Consultée le 31 janvier 2011).

### Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- C20 : Contraste et couleur
- D6 : Mains courantes/barres d'appui
- D10 : Signalisation du véhicule

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

L'autobus à plancher surbaissé permet d'abaisser l'autobus à un niveau plus bas afin de réduire l'écart entre le plancher de l'autobus et le sol. Ceci facilite grandement l'embarquement et le débarquement des personnes âgées, des parents avec poussette et d'autres usagers ayant de la difficulté à monter ou à descendre, particulièrement le long des rues sans trottoir. De plus, l'autobus à plancher surbaissé peut être muni d'une rampe d'accès permettant l'embarquement et le débarquement des usagers se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.

Dans les modèles récents, la rampe d'accès est située à l'avant et tous les usagers montent par la même porte. La rampe, de type à bascule, est installée à l'intérieur du véhicule. Elle est beaucoup plus fiable que l'ancien modèle et peut être déployée manuellement, en cas de défaillance. Dans les modèles anciens, la rampe d'accès est située à la porte centrale. Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur ne montent donc pas par la même porte que les autres usagers, ce qui pose problème pour la perception du droit de passage. La rampe et le mécanisme de déploiement sont installés sous le véhicule. L'usage a permis de constater que l'exposition à la saleté, à la glace, à la neige et aux abrasifs causait des problèmes de fiabilité.

Les fabricants proposent divers aménagements intérieurs des véhicules. L'autorité organisatrice de transport (AOT) peut également établir ses propres critères et obtenir un aménagement personnalisé.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Utiliser le mécanisme permettant d'abaisser l'autobus à plancher surbaissé, pour les usagers qui en ont besoin.
- Mettre en service et utiliser les rampes d'accès et les équipements permettant l'embarquement des usagers se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Faire l'acquisition d'autobus à plancher surbaissé avec rampe à l'avant à chaque renouvellement de véhicules ou, au renouvellement du mandat, inclure dans les clauses contractuelles d'un transporteur privé l'obligation d'utiliser un certain nombre de véhicules à plancher surbaissé avec rampe à l'avant.
- En collaboration avec les usagers, établir les critères d'aménagement intérieur souhaités et obtenir des véhicules personnalisés.

## Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D435-F02 : Autobus urbains pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015241&Parent=3818>] (Consulté le 16 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).

## Exemples

Autobus à plancher surbaissé, entrée par la porte arrière.



Source : Société de transport de Montréal.

Autobus à plancher surbaissé, entrée par la porte avant.



Source : OC Transpo, Ottawa.

D12	Autobus à plancher surbaissé	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- D1 : Personnel de bord
- D2 : Embarquement dans le véhicule
- D3 : Perception dans le véhicule
- D4 : Siège et espace réservés
- D5 : Dispositif d'ancrage
- D6 : Mains courantes/barres d'appui
- D8 : Annonce sonore et lumineuse de la fermeture des portes
- D9 : Éclairage
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Généralement, l'autobus interurbain est un véhicule à plancher haut qui comporte des marches intérieures à l'entrée. Ces marches présentent des difficultés pour les personnes âgées, les parents avec poussette et les usagers ayant de la difficulté à les monter ou à les descendre. La dénivellation, parfois importante, entre la marche basse et le sol cause aussi des difficultés.

Pour offrir un service aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur, certains véhicules sont équipés d'une plate-forme élévatrice, installée à une entrée qui lui est propre. Avec un tel système, l'embarquement et le débarquement prennent du temps et requièrent l'assistance du chauffeur. Un espace pouvant se libérer doit être prévu dans le véhicule afin de permettre à l'usager se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur de prendre place.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Installer une plate-forme élévatrice dans les autobus interurbains et aménager un espace pouvant se libérer afin de permettre à l'usager se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur de prendre place.
- Au renouvellement du mandat, inclure dans les clauses contractuelles d'un transporteur privé l'obligation d'utiliser un certain nombre de véhicules équipés d'une plate-forme élévatrice et d'un espace pouvant se libérer.
- Envisager d'offrir le service interurbain avec un véhicule s'apparentant à l'autobus à plancher surbaissé avec rampe à l'avant.

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *CSA D436-F03 : Autobus routiers pour le transport accessible*, Canadian Standard Association, 2003 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=2015417&Parent=3819>] (Consulté le 16 novembre 2010).

D13	Autobus interurbain	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- D1 : Personnel de bord
- D2 : Embarquement dans le véhicule
- D3 : Perception dans le véhicule
- D4 : Siège et espace réservés
- D5 : Dispositif d'ancrage
- D6 : Mains courantes/barres d'appui
- D7 : Toilette dans le véhicule
- D8 : Annonce sonore et lumineuse de la fermeture des portes
- D9 : Éclairage
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Pour les voitures de métro et de train, l'enjeu concerne les écarts horizontal et vertical entre le quai et la voiture. Selon le véhicule et la configuration du quai, l'écart peut être comblé par un léger rehaussement du quai, une rampe d'accès installée à bord des voitures ou sur le quai, une plate-forme d'embarquement ou une plate-forme élévatrice. Les écarts réduits favorisent l'autonomie des usagers, permettent l'accès par toutes les portes d'une voiture et profitent à tous les usagers. Les écarts plus importants, demandant des aménagements précis, exigent l'intervention du personnel et sont réservés aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteurs, les autres usagers devant utiliser des marches dans le véhicule.

La configuration des quais devrait permettre que l'embarquement et le débarquement se fassent par la même porte, pour tous les usagers. Lorsque ce n'est pas le cas et que seules les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur embarquent et débarquent par une porte, une attention particulière doit être portée aux annonces et à la signalisation.

La configuration des voitures devrait permettre à tous les usagers de circuler librement, partout. Lorsque ce n'est pas le cas et qu'il y a des marches rendant inaccessibles certaines sections d'une voiture, il faut s'assurer :

- D'avoir, dans la section accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur, un exemplaire de tous les aménagements, des annonces et de l'information qu'on trouve ailleurs dans la voiture;
- Que les marches sont munies d'une main courante des deux côtés, d'un marquage contrastant sur leur nez et d'un revêtement antidérapant.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Faire l'acquisition de voitures contribuant à réduire au minimum les écarts horizontal et vertical entre la voiture et le quai. Une rampe d'accès installée à bord des voitures devrait être envisagée.
- Favoriser les aménagements qui maximisent l'autonomie des usagers et qui permettent à tous les usagers d'embarquer et de débarquer par la même porte, à toutes les gares.
- Faire l'acquisition de voitures permettant à tous les usagers de circuler librement, sans marches intérieures.

D14	Métro et train de banlieue	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicules*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- D1 : Personnel de bord
- D2 : Embarquement dans le véhicule
- D4 : Siège et espace réservés
- D6 : Mains courantes/barres d'appui
- D7 : Toilette dans le véhicule
- D8 : Annonce sonore et lumineuse de la fermeture des portes
- D9 : Éclairage
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Le transport collectif par taxi est une forme de transport public adaptée aux endroits où il n'est pas possible d'implanter un service d'autobus régulier. Le service est offert par des compagnies de taxi qui ont conclu une entente avec l'autorité organisatrice de transport (AOT). Les caractéristiques des véhicules utilisés, les normes relatives au service et à la formation des chauffeurs doivent faire l'objet de l'entente.

Certaines AOT ont conclu une entente avec des compagnies de taxi pour le transport adapté. Les exigences concernant les véhicules et la formation des chauffeurs dans ces ententes peuvent inspirer celles pour le transport collectif par taxi.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Offrir un transport collectif par taxi accessible à tous les usagers, quelle que soit leur déficience. Les arrêts, les véhicules et les communications devraient être accessibles.
- Combattre la pratique illégale de la surtarification des services offerts aux personnes handicapées.
- Le véhicule utilisé pour le transport collectif par taxi devrait satisfaire les normes fédérales et provinciales en vigueur :
  - Être à plancher surbaissé et être équipé d'un mécanisme d'agenouillement;
  - Avoir une rampe d'accès conforme aux normes fédérales et provinciales;
  - Avoir un dispositif conforme aux normes fédérales et provinciales pour l'ancrage des fauteuils roulants et la retenue des occupants;
  - Avoir, pour tous les sièges, un dégagement adéquat pour la tête;
  - Avoir des sièges confortables;
  - Offrir une excellente visibilité sur l'extérieur, de tous les sièges;
  - Avoir un espace suffisant pour le rangement des aides à la mobilité;
  - Avoir un éclairage intérieur suffisant;
  - Avoir un système de chauffage et de circulation d'air adéquat;
  - Avoir quatre portes pour un accès facile aux sièges avant et arrière;
  - Avoir des portes munies de charnières avec mécanisme pour le maintien en position ouverte, lorsque nécessaire.
- Sur les voies publiques, l'embarquement et le débarquement des personnes possédant une aide à la mobilité doivent se faire par la porte latérale.
- Éviter les diffuseurs de parfum et les autres dispositifs destinés à couvrir les odeurs, car plusieurs personnes peuvent être fortement incommodées.

D15	Transport collectif par taxi	Fiches Solutions
		D - Véhicules

### Quelques références et ressources

- *Accessibilité des transports au Canada, Manuel de planification*, Transport Canada, Centre de développement des transports, 1998 [<http://www.tc.gc.ca/fra/innovation/cdt-publication-tp13114f-488.htm>] (Consulté le 18 novembre 2010).
- *CSA D409-02 : Véhicules automobiles pour le transport des personnes handicapées*, Canadian Standards Association, 2002 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=000000000002013228&k=3>] (Consulté le 31 janvier 2011).
- *Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées*, Québec, 1993 [[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C\\_24\\_2/C24\\_2R5\\_01.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C_24_2/C24_2R5_01.HTM)] (Consulté le 31 janvier 2011).

### Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- D1 : Personnel de bord
- D5 : Dispositif d'ancrage
- D9 : Éclairage
- D10 : Signalisation du véhicule
- D11 : Couleur et contraste dans le véhicule
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

# E Sécurité

## Généralités

### Principes

L'utilisateur qui utilise le transport collectif doit pouvoir le faire en toute sécurité.

Il doit se sentir en sécurité aux abords des installations, dans les installations et dans les véhicules. Ainsi, il doit :

- Voir et être vu;
- Circuler sans risque de conflits avec des véhicules, des cyclistes ou d'autres usagers;
- Circuler sans risque de chute;
- Circuler sans risque de se frapper à des obstacles non détectables;
- Circuler sans risque de se faire bousculer;
- Pouvoir appeler à l'aide, si requis;
- Obtenir de l'assistance, si requis;
- Être évacué en cas d'urgence;
- Être en relation avec du personnel qui sait comment utiliser les équipements spécialisés et qui est apte à interagir avec les personnes handicapées.

La fiabilité du service et des équipements a également une influence sur la sécurité des usagers ayant une déficience et des personnes âgées. Par exemple :

- Un détour peut désorienter complètement une personne ayant une déficience visuelle, une déficience intellectuelle, des troubles graves de santé mentale ou une déficience de la parole ou du langage, la rendant incapable de se rendre à destination;
- Des arrêts inhabituels à l'occasion d'un détour peuvent, s'ils ne sont pas accessibles, empêcher une personne ayant une déficience motrice de descendre;
- Une interruption de service peut insécuriser grandement une personne ayant une déficience intellectuelle, qui n'est pas en mesure d'envisager une solution de rechange rapidement;
- Un bris de rampe d'accès (autobus) ou d'ascenseur (métro) peut empêcher une personne ayant une déficience motrice de descendre à l'endroit voulu, impliquant la recherche d'options complexes et coûteuses quant aux ressources, au temps et à l'argent;
- La crainte que l'escalier mécanique qu'ils devront utiliser soit hors service est parfois suffisante pour que certains usagers renoncent à effectuer un déplacement.

## Liste des sujets traités sous forme de fiche

- E1 : Plan d'intervention en cas d'urgence
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence
- E4 : Sentiment de sécurité
- E5 : Identification des issues
- E6 : Téléphone d'urgence
- E7 : Message d'urgence
- E8 : Déneigement et déglçage
- E9 : Carte d'assistance en cas d'urgence
- E10 : Sécurité dans l'autobus urbain
- E11 : Sécurité dans l'autobus interurbain
- E12 : Sécurité dans le métro ou dans le train

## Pour en savoir plus

Vous trouverez davantage d'information dans les documents suivants :

- *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*, RUTA de Montréal, 2010  
[http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl\\_2010Low.pdf](http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl_2010Low.pdf) (Consulté le 15 février 2011).

E1	Plan d'intervention en cas d'urgence	Fiches Solutions
		E - Sécurité

## Constatations

Se préparer à intervenir en cas d'urgence est une responsabilité de l'autorité organisatrice de transport (AOT) et toutes les organisations devraient avoir un plan à cet effet. Le plan d'intervention doit être revu afin de tenir compte des besoins des personnes handicapées.

Quelques exemples de besoins :

- Les personnes ayant une déficience auditive pourront ne pas entendre les consignes d'évacuation. L'AOT s'assure qu'elles ont accès à des messages appropriés et qu'elles ont bien compris;
- Les personnes ayant une déficience visuelle ne sauront pas vers où se diriger pour évacuer les lieux. Elles peuvent être désorientées et pourraient avoir besoin d'être guidées;
- Les personnes ayant une déficience intellectuelle pourront ne pas comprendre les consignes, être paniquées et refuser de bouger. On doit les rassurer et les accompagner;
- Les personnes ayant une déficience motrice pourraient ne pas être en mesure de se déplacer. On doit les soutenir et, dans certains cas, les transporter. Des sorties d'urgence devraient être aménagées pour faciliter leurs déplacements;
- Les personnes ayant une déficience du langage ou de la parole pourront ne pas comprendre les consignes.

Les mesures en cas d'urgence diffèrent d'une organisation à l'autre et doivent tenir compte des caractéristiques des installations, du personnel disponible et de la capacité d'intervention des partenaires.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Impliquer les représentants des personnes handicapées dans l'élaboration du plan d'intervention en cas d'urgence.
- Actualiser le plan d'intervention en cas d'urgence en tenant compte des besoins des personnes handicapées.
- S'assurer d'arrimer le plan d'intervention en cas d'urgence, la formation du personnel, les interventions des partenaires et l'information donnée aux usagers.

## Quelques références et ressources

- *Accessibilité des transports au Canada, Manuel de planification*, Transport Canada, Centre de développement des transports, 1998 [<http://www.tc.gc.ca/fra/innovation/cdt-publication-tp13114f-488.htm>] (Consulté le 18 novembre 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*, RUTA de Montréal, 2010 [[http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl\\_2010Low.pdf](http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl_2010Low.pdf)] (Consulté le 18 novembre 2010).

E1	Plan d'intervention en cas d'urgence	Fiches Solutions
		E - Sécurité

### Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- A5 : Site Internet
- B3 : Formation du personnel
- B5 : Formation à l'utilisation du transport collectif
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

E2	<b>Directives aux usagers en cas d'urgence</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		E - Sécurité

### Constatations

Le comportement adéquat des usagers facilite l'intervention en cas d'urgence. Informer préalablement les usagers des procédures et des directives leur permet de comprendre et d'intégrer la marche à suivre en cas de problème.

Des équipements de secours sont à la disposition des voyageurs dans tout le réseau de transport. Connaître leur existence et leur fonctionnement permet aux usagers d'intervenir rapidement en cas d'incident.

Les procédures et les directives, qu'elles soient données préalablement ou durant un incident, doivent être simples et présentées de façon claire. Le personnel doit s'assurer que les usagers les ont comprises.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- S'assurer d'arrimer l'information donnée aux usagers, la formation du personnel, les autres intervenants et le plan d'intervention en cas d'urgence.
- Rendre accessible, au service à la clientèle, par téléphone et sur le site Internet de l'autorité organisatrice de transport (AOT), l'information concernant les procédures et les directives à appliquer en cas d'urgence, ainsi que celle relative à l'existence et au fonctionnement des équipements de secours.
- Travailler avec les représentants des personnes handicapées afin de faire connaître l'information sur les mesures à prendre et les directives à suivre en cas d'urgence.
- Afficher les procédures et les directives à appliquer en cas d'urgence dans les installations et les véhicules, permettant ainsi aux usagers de se familiariser avec celles-ci, et ce, de façon continue.
- Signaler les équipements de secours et afficher, à proximité, les instructions relatives à leur fonctionnement.
- Formuler clairement et simplement toute l'information. Elle doit être disponible en médias substituts [braille, gros caractères, audio, langue des signes québécoise (LSQ) et langage simplifié].
- Formuler clairement et simplement les procédures et les directives données aux usagers durant un incident. Elles doivent être simples à comprendre. Lorsque cela est possible, elles doivent être sonores et visuelles.

E2	<b>Directives aux usagers en cas d'urgence</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		E - Sécurité

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Durant un incident, le personnel doit s'assurer que tous les usagers, y compris les personnes handicapées, ont entendu et compris les directives, et qu'ils les suivent. Une attention particulière doit être portée aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, qui peuvent être désorganisées lors de situations inhabituelles.
- Préparer et diffuser une campagne de sensibilisation sur les comportements sécuritaires, le civisme et les mesures à prendre en cas d'urgence.

Fiches complémentaires

- A1 : Dépliant d'information générale
- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- A5 : Site Internet
- A8 : Système de communication bidirectionnel
- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- B3 : Formation du personnel
- B5 : Formation à l'utilisation des transports collectifs
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

**Applications**

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

**Obstacles**

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

E3	<b>Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		E - Sécurité

### Constatations

Le personnel de l'autorité organisatrice de transport (AOT) fait partie des premiers intervenants en cas d'urgence et doit être formé à cet effet. Améliorer l'accessibilité au transport collectif implique que des personnes ayant diverses déficiences pourraient être présentes dans le réseau lorsqu'une urgence survient. La formation du personnel doit intégrer les procédures et les directives propres à l'intervention auprès des personnes handicapées, prévues dans le plan d'intervention en cas d'urgence.

Le personnel de l'AOT doit connaître les besoins des personnes ayant diverses déficiences et savoir comment agir avec chacune, en cas d'urgence.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Inclure, dans la formation sur l'intervention en cas d'urgence, un volet sur les procédures et les directives propres à l'intervention auprès des personnes handicapées ainsi qu'un volet sur l'aide psychosociale à apporter en cas d'incident.
- Développer la formation en collaboration avec les représentants des personnes handicapées et favoriser la présence de personnes handicapées lors de la formation afin de mieux sensibiliser le personnel à leurs besoins.
- S'assurer d'arrimer la formation, le plan d'intervention en cas d'urgence, les interventions des partenaires et l'information donnée aux usagers.
- S'assurer que tous les employés du transporteur suivent la formation adéquate et reçoivent les mises à jour régulières.

### Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- E1 : Plan d'intervention en cas d'urgence
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E9 : Carte d'assistance en cas d'urgence

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

## Constatations

Les usagers ayant une déficience et les personnes âgées doivent, comme l'ensemble des usagers, se sentir en sécurité lorsqu'ils utilisent le transport collectif. Six grands principes, tirés des travaux relatifs à la sécurité des femmes en milieu urbain, permettent d'obtenir des environnements plus sécuritaires.

Il s'agit de :

- Savoir où l'on est et où l'on va (signalisation);
- Voir et être vu (visibilité);
- Entendre et être entendu (affluence);
- Obtenir du secours (la surveillance formelle et l'accès à l'aide);
- Vivre dans un environnement propre et accueillant (l'aménagement et l'entretien des lieux);
- Agir ensemble (la participation de la communauté).

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Inclure des préoccupations de sécurité lors de la conception des aménagements et des parcours.
- S'assurer que la signalisation permet de trouver facilement les sorties.
- Aménager les sorties de telle façon qu'elles mènent à des rues principales ou à des aires de service.
- Signaler les adresses et les numéros des locaux, des bâtiments et des commerces, en façade et à l'arrière, de façon à pouvoir indiquer plus précisément où l'on se trouve en cas de besoin et, ainsi, accélérer l'arrivée des secours. Cette mesure devrait être appliquée à l'intérieur du réseau et à l'environnement extérieur immédiat.
- Installer un éclairage adéquat et protégé du vandalisme. Remplacer rapidement les ampoules brûlées ou brisées et réparer le mobilier endommagé (p. ex., téléphones publics, bancs).
- Éliminer les recoins et les endroits pouvant servir de cachettes dans tout le réseau. Pour l'arrêt d'autobus, sécuriser l'environnement immédiat (100 m autour de l'arrêt), particulièrement si ce dernier est placé dans un endroit peu fréquenté. Si c'est impossible, éclairer et restreindre l'accès aux recoins et aux endroits pouvant servir de cachettes.
- Coordonner les services des divers modes de transport pour limiter l'attente aux heures de faible affluence : autobus, métro, train de banlieue et taxi.
- Favoriser une affluence soutenue et effectuer une surveillance constante.
- Favoriser la surveillance informelle par les commerçants, le voisinage et le personnel en pause.
- Assurer la surveillance formelle par le personnel, par des caméras de surveillance et par des agents de sécurité. Accentuer la surveillance le soir.
- Installer les points de service et la billetterie de manière à offrir un large champ de vision au personnel.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Utiliser des caméras de surveillance et des téléphones sur les quais, dans la station et à l'extérieur de l'édicule.
- Placer des miroirs dans les couloirs et les escaliers pour améliorer le champ visuel.
- Installer des boutons d'urgence sur chaque quai. L'appel à l'aide doit pouvoir être retracé rapidement.
- Installer un dispositif d'appel d'urgence dans chaque voiture. Le système doit permettre de localiser la voiture d'où vient l'appel.
- Aménager des zones d'attente désignées et bien les identifier (signalisée, éclairée, avec caméra de surveillance et boutons d'urgence à la vue). Les personnes plus inquiètes ou voyageant tard se sentiront plus à l'aise.
- Assurer un entretien régulier : effacer les graffitis et enlever les déchets et les obstacles.
- Mettre en place un service de soir permettant aux usagers qui le souhaitent de descendre entre deux arrêts et, ainsi, de se rapprocher de leur destination.
- S'assurer que les bruits ambiants ne nuisent pas à la capacité d'entendre un appel à l'aide.

Exemples

ARRÊTS COMPLEMENTAIRES :

La Société de transport de Sherbrooke permet aux usagers de descendre entre deux arrêts pour des motifs de mobilité ou de sécurité.

Source : Section information [<http://www.sts.qc.ca/>] (Consulté le 31 janvier 2011).

Exemple de pictogramme indiquant que le voyageur peut demander au chauffeur d'arrêter entre les arrêts habituels.

Source : Société de transport de Montréal.



E4	Sentiment de sécurité	Fiches Solutions
		E - Sécurité

### Quelques références et ressources

- *Guide d'aménagement pour un environnement urbain sécuritaire*, Ville de Montréal, 2002 [[http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/femmes\\_ville\\_fr/media/documents/Guide\\_aménagement\\_environment\\_urbain\\_sécuritaire.pdf](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/femmes_ville_fr/media/documents/Guide_aménagement_environment_urbain_sécuritaire.pdf)] (Consulté le 21 novembre 2010).
- *Prendre le métro et l'autobus en toute confiance*, STM [<http://www.stm.info/info/securite.htm>] (Consulté le 21 novembre 2010).
- *Information*, Société de transport de Sherbrooke [<http://www.sts.qc.ca/>] (Consulté le 21 novembre 2010).

### Fiches complémentaires

- B9 : Sensibilisation du public en général
- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- D1 : Personnel de bord
- D9 : Éclairage

### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

E5	Identification des issues	Fiches Solutions
		E - Sécurité

### Constatations

Pour faciliter l'évacuation, les usagers qui sont autonomes doivent pouvoir trouver rapidement les issues lorsque survient une situation d'urgence.

Dans certains cas, il est possible d'évacuer les lieux par l'entrée. Les usagers utilisent alors le parcours habituel, connu et signalisé. Dans d'autres circonstances, les usagers doivent quitter les lieux par des issues inhabituelles. Ils doivent alors repérer ces issues et emprunter un parcours totalement inconnu, sans savoir où ils aboutiront.

La signalisation des sorties de secours existe dans les réseaux. Elle est généralement discrète, pour laisser la prédominance à la signalisation d'orientation utilisée tous les jours. Lorsqu'une situation qui nécessite l'évacuation survient, il faut faire en sorte que la signalisation des issues de secours devienne alors prédominante et guide adéquatement les usagers.

Connaître à l'avance l'emplacement, la configuration des issues et les procédures à suivre permet d'être plus à l'aise lorsque survient une situation d'urgence. Les exercices d'évacuation y contribuent. De l'information, affichée dans les véhicules, les installations ou sur le site Internet du transporteur permet également aux usagers de se familiariser avec les procédures. L'information doit toutefois être juste et placée au bon endroit, pour ne pas induire l'utilisateur en erreur.

Enfin, en situation d'urgence nécessitant l'évacuation, le personnel en poste doit intervenir, notamment en dirigeant les usagers vers les issues.

Les exigences relatives aux issues des bâtiments figurent dans le Code de construction du Québec.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- La signalisation des issues doit être repérable visuellement et l'information doit être claire et facile à comprendre. L'utilisation de pictogrammes est recommandée.
- En situation d'urgence, s'assurer de la prédominance de la signalisation des issues. Des panneaux, dont l'éclairage est activé lorsque l'ordre d'évacuation est donné, sont une exigence de la réglementation de construction pour les bâtiments. La taille de ces panneaux doit faire en sorte qu'ils sont très faciles à repérer parmi l'ensemble des éléments d'affichage d'une installation.
- Installer des bordures de couleur contrastante sur le pourtour des issues de secours. Un pourtour avec éclairage activé lorsque l'ordre d'évacuation est donné pourrait permettre de repérer encore plus facilement l'issue.
- Offrir, sur demande, le plan tactile d'une installation, d'un bâtiment ou d'un véhicule, y compris l'emplacement des issues, afin de permettre aux usagers ayant une déficience visuelle de se familiariser avec la configuration des espaces.

Quelques références et ressources

- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004  
[\[http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?%20Parent=1070\]](http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?%20Parent=1070) (Consulté le 15 février 2011).
- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998  
[\[http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM\]](http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM) (Consulté le 15 novembre 2010).
- *ADA Standards for Transportation Facilities*, United States Access Board, 2006  
[\[http://www.access-board.gov/ada-aba/ada-standards-dot.cfm#built-in\]](http://www.access-board.gov/ada-aba/ada-standards-dot.cfm#built-in) (Consulté le 15 novembre 2010).

Fiches complémentaires

- C18 : Éclairage
- C19 : Signalisation
- D10 : Signalisation du véhicule

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Pouvoir demander de l'aide en cas d'urgence et savoir que les secours viendront rassure les usagers. Le bon fonctionnement des téléphones d'urgence est une condition essentielle au sentiment de sécurité.

L'utilisateur doit savoir quand et comment utiliser le téléphone d'urgence. Il doit pouvoir le trouver, ouvrir la porte s'il est dans une niche, prendre le téléphone, communiquer et savoir que quelqu'un a répondu, connaître les actions d'assistance enclenchées par un appel d'urgence afin de se sentir plus rassuré en attendant les secours.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Installer un téléphone d'urgence aux endroits où l'utilisateur doit attendre (sur les quais, par exemple) et aux endroits de faible affluence, où l'utilisateur pourrait être isolé.
- Placer les téléphones d'urgence à des endroits où ils seront visibles et repérables. Si possible, systématiser l'emplacement des téléphones d'urgence dans le réseau, de façon à ce que l'utilisateur puisse facilement en trouver un, même dans un endroit qu'il fréquente moins souvent.
- Signaliser les téléphones d'urgence de façon à les rendre facilement repérables.
- Éclairer suffisamment les téléphones d'urgence.
- Il doit y avoir, devant les téléphones d'urgence, une aire de manœuvre libre de dimensions suffisantes pour être utilisée par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Tous les téléphones d'urgence doivent avoir des composantes placées à une hauteur permettant aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur de les utiliser aisément et de lire les instructions qui y sont affichées.
- Tous les téléphones d'urgence doivent être munis d'un voyant lumineux, clignotant lorsqu'un appel est lancé et restant allumé à l'établissement de la communication, permettant à l'utilisateur ayant une déficience auditive de savoir que quelqu'un répond à son appel et que les secours sont en route.
- Les téléphones d'urgence devraient être munis d'un téléscripateur et d'un système d'amplification du son.
- Les touches des téléphones d'urgence doivent être faciles à utiliser.
- Informer les usagers des situations pour lesquelles il faut utiliser le téléphone d'urgence ainsi que des actions enclenchées par le transporteur dès la réception d'un appel. L'information doit être affichée, en langage simple et clair, à la bonne hauteur pour être consultée par une personne assise et par une personne debout, avec des caractères de la bonne grosseur et des contrastes de couleur adéquats, à proximité du téléphone d'urgence. L'information doit également être disponible sur le site Internet du transporteur.

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Entretenir préventivement les téléphones d'urgence et s'assurer régulièrement de leur bon fonctionnement.
- Former le personnel répondant aux appels d'urgence afin qu'il soit apte à bien communiquer avec des personnes ayant une déficience.

### Exemple

Niche d'assistance à la station de métro Berri-UQAM, Société de transport de Montréal.



Source : Société de transport de Montréal.

### Quelques références et ressources

- *CSA B651-F04 : Conception accessible pour l'environnement bâti*, Canadian Standards Association, 2004 [<http://www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogDrillDown.asp?Parent=1070>] (Consulté le 4 novembre 2010).
- *ADA Accessibility Guidelines for Transportation Vehicles*, United States Access Board, 1998 [<http://www.access-board.gov/transit/html/vguide.htm#BVSM>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *ADA Standards for Transportation Facilities*, United States Access Board, 2006 [<http://www.access-board.gov/ada-aba/ada-standards-dot.cfm#built-in>] (Consulté le 15 novembre 2010).
- *Guide d'utilisation du code de construction du Québec : Normes de conception sans obstacles*, Régie du bâtiment du Québec, 2006 [<http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf>] (Consulté le 15 février 2011).

E6	Téléphone d'urgence	Fiches Solutions
		E - Sécurité

### Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- A7 : Téléscripneur et appareil de communication pour personne malentendante
- B3 : Formation du personnel
- B5 : Formation à l'utilisation du transport collectif
- C15 : Téléphone public
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

E7	Message d'urgence	Fiches Solutions
		E - Sécurité

### Constatations

Dans les véhicules, les gares, les terminus et les stations, l'information lors d'incident, d'interruption de service ou d'urgence permet aux usagers de savoir comment agir et d'être dirigés, en cas de besoin.

Pour joindre tous les usagers, le message doit être à la fois sonore et visuel. Un message uniquement visuel est peu utile aux personnes ayant une déficience visuelle alors qu'un message uniquement sonore sera peu utile aux personnes ayant une déficience auditive, aux personnes portant des écouteurs ou évoluant dans un environnement bruyant.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Diffuser les messages d'urgence de façon sonore et visuelle.
- Diffuser les messages d'urgence partout dans les véhicules, les gares, les terminus et les stations, et même dans les toilettes publiques.
- Répéter le message d'urgence en continu.
- Rédiger le message dans un style simple (sujet, verbe et complément). Traiter un sujet par phrase. Les instructions doivent être précises.
- Prononcer suffisamment lentement pour que le message soit facile à comprendre.
- S'assurer de la clarté de l'élocution ainsi que d'une qualité et d'un niveau sonore adéquats.
- Prévoir un signal lumineux qui attire l'attention.
- Placer le panneau à un endroit où il sera facilement repérable. Dans un véhicule, il devra être bien visible de tous les passagers. Plusieurs panneaux peuvent être requis.
- Placer le panneau à un endroit où il n'y a pas de source d'éblouissement.
- Installer le panneau de façon à ce que les personnes debout ne le cachent pas. Si le panneau est en saillie, la base doit être placée à une hauteur qui évitera aux usagers debout de s'y cogner.
- Choisir un panneau assez gros pour être repérable et pour y afficher des messages lisibles. Employer des caractères d'une hauteur déterminée par la distance de lecture. Les caractères électroniques doivent être 35 % plus gros, toute proportion gardée.
- Ne pas utiliser de messages défilants. Afficher le texte complet assez longtemps pour qu'il soit compris et assimilé par la plupart des usagers.

E7	Message d'urgence	Fiches Solutions
		E - Sécurité

### Quelques références et ressources

- *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, Office des transports du Canada, 2004 [[www.otc-cta.gc.ca/aux\\_bin.php?auxid=49](http://www.otc-cta.gc.ca/aux_bin.php?auxid=49)] (Consulté le 23 juin 2010).
- *Synthesis on the legibility of variable message signing (VMS) for readers with vision loss*, Garvey, Phil, 14 mai 2002 [[www.access-board.gov/research/VMS/finalreport.htm](http://www.access-board.gov/research/VMS/finalreport.htm)] (Consulté le 23 juin 2010).
- RTIG, *Meeting the needs of disabled travellers, A guide to good practice for a real-time information systems providers* [<http://dptac.independent.gov.uk/pn/pdf/060725.pdf>] (Consulté le 23 juin 2010).

### Fiches complémentaires

- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- A12 : Système d'information en temps réel
- E2 : Directives aux usagers en cas d'urgence

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

E8	Déneigement et déglçage	Fiches Solutions
		E - Sécurité

### Constatations

Les conditions climatiques réduisent la capacité de certains usagers à utiliser le transport collectif. La neige et la glace peuvent empêcher les usagers de se rendre à l'arrêt d'autobus, au terminus, à la gare ou à l'édicule de métro. La neige et la glace peuvent aussi nuire à l'utilisation d'équipements tels que les rampes d'accès. Les risques de chute augmentent sur des surfaces enneigées ou glacées. Enfin, les repères visuels et tactiles, utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle, disparaissent sous la glace et la neige.

Certaines autorités organisatrices de transport (AOT) ont comme procédure, à la suite d'une accumulation importante de neige, de ne pas accepter de personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur dans les autobus, tant que le réseau n'est pas suffisamment déblayé.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- L'AOT, la municipalité et, le cas échéant, le CN (trains de banlieue) doivent se coordonner afin de s'assurer que le déneigement et le déglçage sont faits adéquatement et rapidement.
- Assurer un déneigement et un déglçage adéquats des arrêts d'autobus, de l'accès et de l'intérieur des abribus ainsi que des abords des installations de transport.
- Communiquer aux usagers les procédures de l'AOT lors d'accumulation importante de neige. Se doter de moyens pour communiquer l'interruption et la reprise du service pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.
- Le chauffeur devrait aviser les usagers des endroits problématiques (accumulation de neige, glace) lors de la descente de l'autobus.

### Fiches complémentaires

- A4 : Guide d'utilisation des services et des infrastructures
- A5 : Site Internet
- B3 : Formation du personnel
- B4 : Règles d'utilisation
- C2 : Cheminement piéton
- C3 : Abribus et arrêt d'autobus

#### Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

#### Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

E9	Carte d'assistance en cas d'urgence	Fiches Solutions
		E - Sécurité

## Constatations

Le détour, l'interruption de service ou l'urgence sont des circonstances où l'utilisateur doit s'adapter à des situations inhabituelles. Pour certains, il est difficile, voire impossible, d'y faire face à cause du stress généré, de problèmes cognitifs ou de certaines déficiences. Pour d'autres, ces situations impliquent d'emprunter un trajet inhabituel, potentiellement non sécuritaire. Une carte d'assistance en cas d'urgence permet aux usagers qui ont besoin d'aide de s'identifier au personnel du transporteur ainsi qu'aux secouristes. Les renseignements figurant sur cette carte permettent aux secouristes de mieux comprendre les besoins de l'utilisateur et de contacter une personne qui pourra lui porter assistance et l'aider à poursuivre son déplacement de façon sécuritaire, après l'évacuation du réseau.

## Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Informer les usagers de la possibilité d'obtenir une carte d'assistance en cas d'urgence, carte comportant des renseignements comme son nom, son état de santé et les coordonnées d'une personne à prévenir qui peut lui porter assistance. Pour des raisons de protection des renseignements personnels, limiter l'information figurant sur la carte.
- Informer le personnel et les secouristes de l'existence de cette carte. Les former afin qu'ils soient prêts à intervenir auprès de personnes ayant différentes déficiences.

## Exemple

La carte Renseignements en cas d'urgence D'OC Transpo (Ottawa).

Source : OC Transpo.

## Quelques références et ressources

- *Cartes d'assistance*, OC Transpo [[http://www.octranspo1.com/communautes-et-evenements/cartes\\_assistance#tab6](http://www.octranspo1.com/communautes-et-evenements/cartes_assistance#tab6)] (Consulté le 26 novembre 2010).

## Fiches complémentaires

- B3 : Formation du personnel
- E3 : Formation du personnel — Intervenir en cas d'urgence

## Applications

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Autobus</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Autocar</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Métro</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Taxi</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Train de banlieue</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gares, stations, terminus, arrêts et aubus</li> <li><input type="checkbox"/> Systèmes de perception</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Outils d'information</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sécurité des usagers</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Relations personnel-clientèle</li> </ul> |
|--|--|

## Obstacles

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Architecture et urbanisme</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Programmes et services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Communication</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Comportements et attitudes</li> </ul> |
|--|---|

### Constatations

Plusieurs situations peuvent nuire à la sécurité des usagers dans un autobus. Le détour, planifié ou non, fait en sorte que l'usager devra monter ou descendre à un arrêt inhabituel. L'interruption de service et l'urgence impliquent que l'usager devra descendre du véhicule et poursuivre son déplacement, possiblement par ses propres moyens.

Concernant le détour, l'usager qui veut prendre l'autobus doit être en mesure de savoir qu'il y a un détour, de repérer le nouvel arrêt et de s'y rendre pour l'embarquement (parcours inhabituel, intersections non sécuritaires, etc.). Le nouvel arrêt doit être accessible. S'il est déjà dans l'autobus, l'usager doit être informé du détour et être en mesure de décider à quel arrêt il est préférable pour lui de descendre, afin de compléter son déplacement par un parcours connu et sécuritaire. Le chauffeur doit s'assurer que l'usager, qui descend du véhicule à un arrêt temporaire, est en mesure de se rendre à destination. Une attention particulière doit être portée aux personnes ayant une déficience visuelle, une déficience intellectuelle, une déficience du langage ou de la parole ainsi qu'aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.

Concernant l'interruption de service ou une urgence, les usagers devront descendre du véhicule. Des mesures doivent être prévues si la rampe d'accès ne peut être utilisée. Certaines fenêtres de l'autobus servent de sortie d'urgence. Elles sont identifiées par un pictogramme et par une poignée rouge servant à dégager la fenêtre en cas d'évacuation. Sortir par la fenêtre est difficile pour bon nombre d'usagers. Une fois le véhicule évacué, les voyageurs devront poursuivre leur déplacement. Le véhicule de remplacement devra avoir toutes les caractéristiques d'accessibilité permettant à tous les usagers présents dans le véhicule hors service d'y monter. Enfin, soutien et aide appropriés devront être apportés, durant et après l'incident, aux usagers ayant une déficience.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Choisir l'emplacement des arrêts temporaires de sorte que les usagers puissent s'y rendre sécuritairement.
- Afficher très clairement tout changement d'arrêt, à l'emplacement de l'arrêt habituel. Y indiquer si l'arrêt temporaire est accessible.
- Afficher très clairement tout arrêt temporaire.
- Informer les usagers de tout détour planifié.
- Dès l'embarquement, le chauffeur doit informer les usagers qu'il y a un détour et prendre le temps, si requis, de les aider à décider à quel arrêt il est préférable pour eux de descendre.
- Le chauffeur doit nommer clairement tous les arrêts temporaires lors d'un détour.
- Le chauffeur doit s'assurer que les usagers qui descendent à un arrêt seront en mesure de poursuivre leur déplacement de façon sécuritaire.

E10	Sécurité dans l'autobus urbain	Fiches Solutions
		E - Sécurité

Quelques solutions vers l'accessibilité universelle (suite)

- Le chauffeur doit avoir une ressource à sa disposition (sur appel) pour assister un usager qui ne semble pas pouvoir poursuivre son déplacement de façon sécuritaire.
- Simplifier le mécanisme d'ouverture des fenêtres d'issue en réduisant les manœuvres et l'effort nécessaires.
- Simplifier l'information concernant l'ouverture des fenêtres d'issue (privilégier les pictogrammes).
- Informer les usagers des mesures de sécurité dans l'autobus.
- Prévoir une solution de rechange si la rampe d'accès ne peut pas être utilisée pour évacuer l'autobus.
- Fournir un véhicule de remplacement ayant toutes les caractéristiques d'accessibilité.
- Offrir le soutien et l'aide nécessaires aux usagers, durant et après l'incident, afin qu'ils puissent poursuivre leur déplacement de façon sécuritaire.
- Avoir en main les coordonnées du centre d'intervention de la région ou les coordonnées de l'urgence sociale du centre de santé et de services sociaux.

Quelques références et ressources

- *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*, RUTA de Montréal, 2010 [[http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl\\_2010Low.pdf](http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl_2010Low.pdf)] (Consulté le 15 février 2011).

Fiches complémentaires

- A5 : Site Internet
- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- A12 : Système d'information en temps réel
- B3 : Formation du personnel
- C3 : Atribus et arrêt d'autobus
- D1 : Personnel de bord

Applications

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Autobus</li> <li><input type="checkbox"/> Autocar</li> <li><input type="checkbox"/> Métro</li> <li><input type="checkbox"/> Taxi</li> <li><input type="checkbox"/> Train de banlieue</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Gares, stations, terminus, arrêts et atribus</li> <li><input type="checkbox"/> Systèmes de perception</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Outils d'information</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sécurité des usagers</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Relations personnel-clientèle</li> </ul> |
|--|--|

Obstacles

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Architecture et urbanisme</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Programmes et services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Communication</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Comportements et attitudes</li> </ul> |
|--|--|

E11	<b>Sécurité dans l'autobus interurbain</b>	<b>Fiches Solutions</b>
		E - Sécurité

### Constatations

Plusieurs situations peuvent nuire à la sécurité des usagers dans un autobus interurbain.

En cas d'interruption de service ou d'urgence, les usagers devront descendre du véhicule. Des mesures doivent être prévues si la plate-forme élévatrice ne peut pas être utilisée. Certaines fenêtres de l'autobus servent de sortie d'urgence. Elles sont identifiées par un pictogramme et par une poignée rouge servant à dégager la fenêtre en cas d'évacuation. Sortir par la fenêtre est difficile pour bon nombre d'usagers. Une fois le véhicule évacué, les voyageurs devront poursuivre leur déplacement. Le véhicule de remplacement devra avoir toutes les caractéristiques d'accessibilité permettant à tous les usagers présents dans le véhicule hors service d'y monter. Enfin, soutien et aide appropriés devront être apportés, durant et après l'incident, aux usagers ayant une déficience.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Simplifier le mécanisme d'ouverture des fenêtres d'issue en réduisant les manœuvres et l'effort nécessaires.
- Simplifier l'information concernant l'ouverture des fenêtres d'issue (privilégier les pictogrammes).
- Informer les usagers des mesures de sécurité.
- Prévoir une solution de rechange si la plate-forme élévatrice ne peut pas être utilisée pour évacuer l'autobus.
- Fournir un véhicule de remplacement ayant toutes les caractéristiques d'accessibilité.
- Offrir le soutien et l'aide nécessaires aux usagers, durant et après l'incident, afin qu'ils puissent poursuivre leur déplacement de façon sécuritaire.

### Quelques références et ressources

- *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*, RUTA de Montréal, 2010 [[http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl\\_2010Low.pdf](http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl_2010Low.pdf)] (Consulté le 15 février 2011).

E11	Sécurité dans l'autobus interurbain	Fiches Solutions
		E - Sécurité

Fiches complémentaires

- A5 : Site Internet
- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- B3 : Formation du personnel
- D1 : Personnel de bord

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et abribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes

### Constatations

Plusieurs situations peuvent nuire à la sécurité des usagers dans le métro ou dans le train.

En cas d'incident ou d'interruption de service dans le métro ou dans le train, la voiture s'arrêtera à une station et les usagers seront invités à en descendre et à poursuivre leur déplacement en utilisant le réseau de surface. En cas d'urgence, les usagers devront évacuer les lieux à partir d'une station ou d'une voiture arrêtée entre deux stations.

### Quelques solutions vers l'accessibilité universelle

- Une personne qui ne peut pas utiliser les escaliers fixes ou les escaliers mécaniques pour quitter la station doit pouvoir demander et obtenir de l'aide.
- Une procédure doit être élaborée pour l'évacuation des personnes handicapées d'une voiture de métro immobilisée entre deux stations ou à une station ou à une gare non munie d'aménagements adéquats.
- Une procédure doit être élaborée pour permettre à un usager se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur de quitter la voiture ou le train. La procédure doit inclure une démarche leur permettant de se rendre jusqu'à un véhicule afin qu'ils puissent compléter leur déplacement. Le personnel doit être en mesure d'aider les personnes qui en ont besoin.
- L'information et les consignes données aux voyageurs doivent l'être de façon visuelle et sonore, en langage simple.
- Les procédures doivent être disponibles sur le site Internet du transporteur.
- Le personnel doit identifier les personnes qui peuvent avoir besoin d'aide pour se diriger vers le réseau de surface ou pour poursuivre leur déplacement. Une attention particulière doit être apportée aux personnes ayant une déficience visuelle, une déficience intellectuelle ou une déficience du langage et de la parole, ainsi qu'aux personnes ayant une déficience motrice.
- Les autobus utilisés pour pallier une interruption de service du métro ou du train doivent posséder toutes les caractéristiques d'accessibilité.
- S'assurer d'obtenir la collaboration des autres partenaires des mesures d'urgence en cas d'incident.
- S'assurer que les personnes en attente dans les autres stations de métro ou dans les gares sont avisées des délais possibles et du retard dans l'horaire prévu.

Quelques références et ressources

- *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*, RUTA de Montréal, 2010 [[http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl\\_2010Low.pdf](http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl_2010Low.pdf)] (Consulté le 15 février 2011).

Fiches complémentaires

- A5 : Site Internet
- A9 : Annonce sonore
- A10 : Panneau à message variable
- B3 : Formation du personnel
- D1 : Personnel de bord

Applications

- Autobus
- Autocar
- Métro
- Taxi
- Train de banlieue

- Gares, stations, terminus, arrêts et aribus
- Systèmes de perception
- Outils d'information
- Sécurité des usagers
- Relations personnel-clientèle

Obstacles

- Architecture et urbanisme
- Programmes et services

- Communication
- Comportements et attitudes