



# Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024

Agir ensemble pour l'accessibilité

Version courte - Illustrée



Ce document est une version courte du PDAU 2020-2024 en format illustré. Une autre version courte est destinée aux personnes utilisant un système de synthèse vocale. Elle est disponible sur le site du RTC sous l'onglet À propos/publications en format PDF et en format Word. La version complète du plan s'y trouve également.

# Mot du président



**Rémy Normand**

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

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

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

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

# Mot du directeur général



**Alain Mercier**

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

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

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

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



# Sommaire exécutif

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

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

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

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

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

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

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

# Table des matières

<b>Mot du président</b> .....	<b>1</b>
<b>Mot du directeur général</b> .....	<b>2</b>
<b>Sommaire exécutif</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Production du plan de développement de l'accessibilité</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Le parcours client : étapes et besoins</b> .....	<b>11</b>
<b>3. La consultation</b> .....	<b>13</b>
3.1 Les améliorations .....	13
3.2 Les obstacles toujours présents.....	13
<b>4. Le PDAU 2020-2024</b> .....	<b>19</b>
<b>Conclusion</b> .....	<b>29</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>30</b>

## Liste des figures et des tableaux

Figure 1	Figure synthèse du PDAU .....	20
Tableau 1	Parcours client – Étapes et besoins.....	12
Tableau 2	Plan d'action 2020-2024 .....	21





# Introduction

Le présent document se divise en quatre sections. La première présente quelques éléments de la démarche pour produire ce plan. La seconde décrit le parcours client sur lequel le PDAU se base.

La troisième section résume les résultats de la consultation menée auprès de personnes handicapées et à mobilité réduite en janvier 2019. Des grands constats sur l'accessibilité des services actuels et sur les obstacles qui persistent en ont été tirés.

La dernière section présente la finalité du PDAU, les impacts recherchés, les grands axes d'intervention et les objectifs. Sous chaque objectif, les actions du plan 2020-2024 sont précisées.

.



# 1. Production du plan de développement de l'accessibilité

Le dépôt de ce deuxième Plan de développement de l'accessibilité universelle (PDAU) répond à une obligation légale en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale<sup>1</sup>. Il vise à rendre le réseau de transport régulier accessible au plus grand nombre. De cette manière, le RTC offre de nouvelles possibilités aux personnes handicapées et à mobilité réduite qui s'ajoutent au service déjà offert par le Service de transport adapté de la Capitale (STAC).

Un premier plan couvrant la période 2012-2016<sup>2</sup> a mené à de nombreuses réalisations qui ont amélioré l'accessibilité des services. Un bilan de ces réalisations a été produit en 2017<sup>3</sup>.

Le PDAU 2020-2024 a été élaboré dans la foulée du plan stratégique 2018-2027<sup>4</sup> et s'inscrit dans ses nouvelles orientations.

Les partenaires du RTC ont grandement contribué à la démarche de production du PDAU. Le milieu associatif des personnes handicapées, la Ville de Québec et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN) ont été présents tout au long du processus.

Le RTC travaille depuis plusieurs années avec le milieu associatif représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite. Ces partenaires ont été consultés à chacune des étapes. Ils ont collaboré à l'organisation d'une consultation auprès de personnes ayant différents types de limitation.

Cette consultation a permis de rejoindre plus de trente personnes. Cinq groupes ont été formés et rencontrés en janvier 2019 en groupe de discussion. Ces séances ont mis en présence des personnes ayant des limitations motrices (deux groupes), des personnes ayant des limitations intellectuelles (un groupe), des personnes ayant des limitations visuelles (un groupe) et un dernier groupe de personnes ayant des limitations auditives.

---

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

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

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

<sup>4</sup> RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Au cœur du mouvement. Plan stratégique 2018-2027*, Québec, Réseau du transport de la Capitale, 2018, 164 p.



## 2. Le parcours client : étapes et besoins

En considérant les gestes nécessaires pour prendre le transport en commun, le RTC a regroupé les limitations en cinq grandes catégories :

- les limitations visuelles;
- les limitations à la communication, y compris les limitations auditives et du langage;
- les limitations à la compréhension et à l'orientation, y compris les limitations intellectuelles, les troubles de santé mentale et du spectre de l'autisme;
- les limitations motrices – avec aide à la mobilité roulante;
- les limitations motrices – nécessitant un siège.



Le RTC s'est ensuite basé sur le parcours client pour faire le diagnostic de l'accessibilité de ses services et pour orienter son PDAU.

Trois grands moments découpent le parcours client.

### Avant le déplacement



### Pendant le déplacement

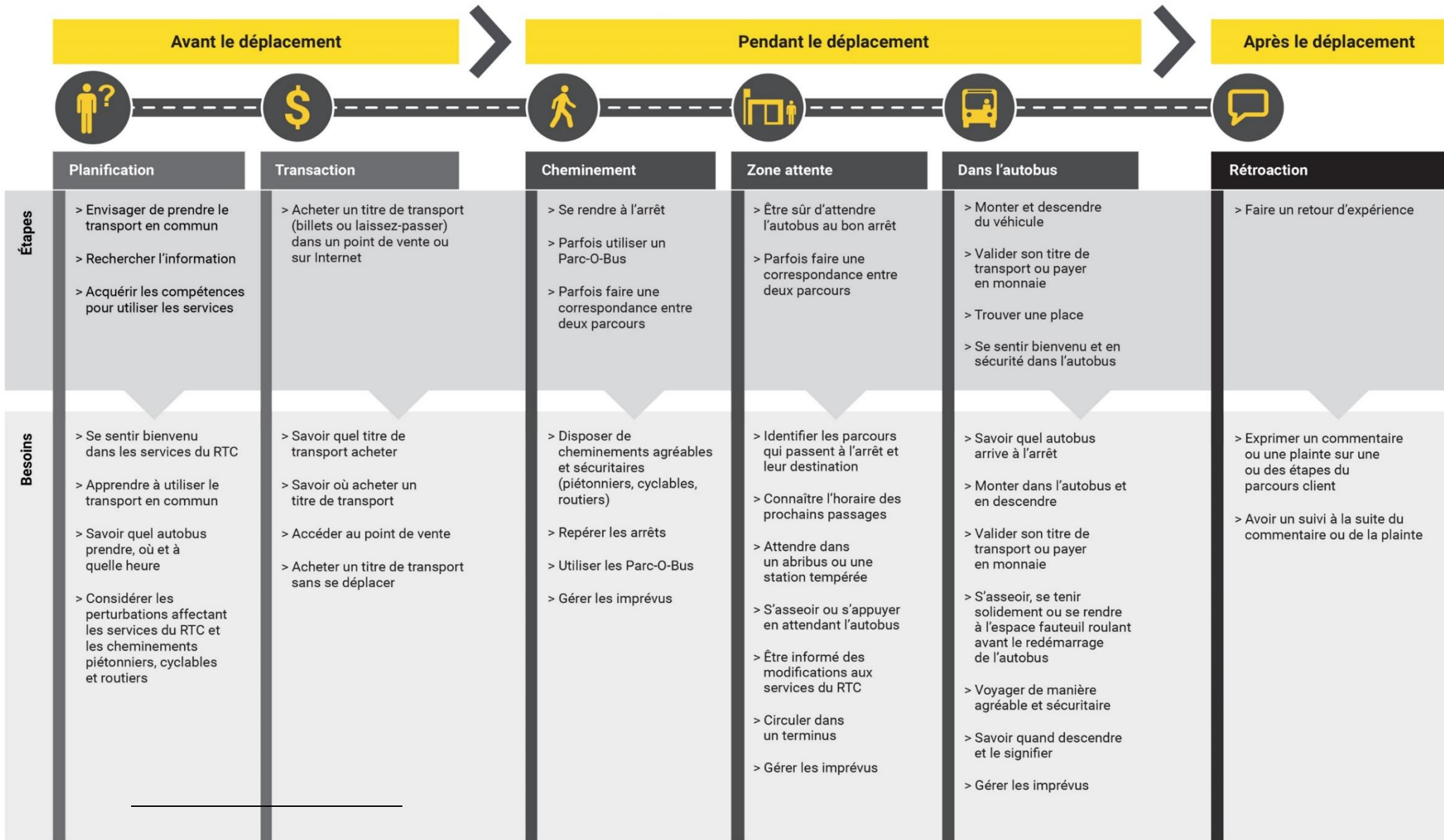


### Après le déplacement



Le tableau 1 à la page suivante précise, pour chacune des étapes, les actions à faire et les besoins de la clientèle.

# Tableau 1 Parcours client – Étapes et besoins<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Pour imprimer ce tableau en format 11 X 17 : <https://www.rtcquebec.ca/propos/publications>, PDAU 2020-2024 – Tableau parcours client

# 3. La consultation

Les groupes de discussion avec les personnes handicapées et à mobilité réduite ont permis de valider le diagnostic de l'accessibilité des services du RTC réalisé avec des représentants du milieu associatif. Ces groupes ont discuté des progrès des dernières années sur le plan de l'accessibilité des services. Ils ont aussi ciblé les aspects qui demandent à être améliorés.

## 3.1 Les améliorations

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

Ces parcours dispensent 41 % des heures totales de service en 2018 et réalisent un peu plus de 60 % des déplacements totaux sur le réseau.

Les avancées suivantes ont été également soulignées :

- le maintien et l'évolution des mécanismes de concertation avec le milieu associatif des personnes handicapées ;
- Nomade temps réel (annonces sonores à certaines stations, à l'ouverture des portes et à bord, écrans statiques et

dynamiques à certaines stations, outils mobiles);

- la nouvelle gamme d'abribus, plus accessible;
- les infrastructures du campus de l'Université Laval mises en place avec la voie réservée Robert-Bourassa (zones d'arrêts, stations tempérées, cheminements piétonniers);
- OPUS en ligne, qui permet d'acheter des laissez-passer sans se déplacer;
- les nouveaux panneaux d'arrêt plus accessibles;
- l'acceptation des quadriporteurs compacts à bord des autobus articulés, depuis juin 2019;
- une plus grande prise en compte des besoins des personnes ayant des limitations dans certaines activités (ex. : information à la clientèle lors de perturbations, séances publiques d'information, activité Portes ouvertes, etc.);
- l'intégration de la notion d'accessibilité universelle à la formation initiale des chauffeurs ainsi qu'en formation continue.

## 3.2 Les obstacles toujours présents

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



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



## Avant le déplacement

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

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

Le RTC n'offre pas de formation à l'utilisation du transport en commun. Le réseau de la

santé et des services sociaux le fait. Mais, selon les personnes rencontrées, cette offre serait peu connue, insuffisante et inégale selon les types de limitation. Un accompagnement serait nécessaire pour encourager plus de personnes handicapées et à mobilité réduite à utiliser les services réguliers du RTC.

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



## Pendant le déplacement

Le cheminement vers l'arrêt et de l'arrêt vers la destination finale demeure une source majeure d'obstacles. La qualité et la largeur insuffisantes des trottoirs, la présence de mobilier urbain, les détours en cas de travaux, etc. nuisent à l'accessibilité du transport en commun<sup>6</sup>.

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

---

<sup>6</sup> Un documentaire produit à Québec par le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale et diffusé en 2019, fait la démonstration des obstacles rencontrés par les personnes en fauteuil roulant dans leurs déplacements. Voir FRASER, Pierre. *À mobilité réduite*, [Vidéo en ligne], 2019. Repéré au <https://www.youtube.com/watch?v=m8KaBLZ5sNc>.

mobilité réduite. Sans surprise, des personnes en fauteuil roulant qui utilisent les services réguliers l'été se rabattent sur le transport adapté l'hiver pour une partie ou la totalité de leurs déplacements.



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

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



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

Le déploiement de nouveaux parcours accessibles a effectivement ralenti dans les dernières années. Dédier des véhicules munis d'une rampe à des parcours précis requiert plus d'autobus, plus de personnel chauffeur et une gestion particulière du garage. Le pourcentage de véhicules munis d'une rampe fonctionnelle (47 % en 2019) est actuellement insuffisant pour limiter ces coûts supplémentaires.

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

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

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

D'autres problèmes sont mentionnés par les personnes ayant des limitations motrices :

- l'agenouillement de l'autobus ne serait pas offert systématiquement devant les personnes qui pourraient en bénéficier. On dit qu'il est malaisé de le demander quand on sent qu'on ralentit le service;
- n'avoir qu'un espace fauteuil roulant à bord rendrait les déplacements à deux longs et complexes;
- la charge à bord, surtout aux périodes de pointe, rendrait difficile la montée quand elle ne l'empêche pas tout simplement;
- le déploiement de la rampe ne semblerait pas bien maîtrisé par l'ensemble du personnel chauffeur. La rampe ne serait pas toujours en condition d'être déployée. Certains chauffeurs laisseraient percevoir leur

contrariété devant la nécessité de la déployer.



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



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

Elles n'ont pas accès aux explications et aux directives comme les autres passagers. Elles souhaiteraient pouvoir lire sur les lèvres des chauffeurs quand ceux-ci répondent à leurs questions.



Finalement, les problèmes suivants sont communs à tous les groupes :

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

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



## Après le déplacement

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

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

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



# 4. Le PDAU 2020-2024

L'élaboration du plan d'action a tenu compte de ces commentaires sur l'accessibilité des services actuels. Il a également pris en considération la nécessité de mobiliser l'ensemble du RTC de même que ses partenaires en faveur de l'accessibilité. Enfin, il a aussi considéré les projets de la prochaine décennie :

- les travaux d'implantation du tramway et du trambus. Ce chantier perturbera les services de transport en commun pendant quelques années. Le maximum doit être fait pour limiter les désagréments pour l'ensemble de la clientèle et, plus particulièrement, pour les personnes handicapées et à mobilité réduite;
- les projets du RTC pour implanter la mobilité intégrée. Les nouveaux services qui en découleront devront être planifiés et réalisés en respectant les principes de conception universelle.

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

Pour y arriver, le plan retient six axes d'intervention regroupés sous trois impacts majeurs.

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

(axe 1) et mobiliser la collectivité (axe 2).

2. Pour des services de plus en plus accessibles, il faut agir sur l'accessibilité des services actuels (axe 3), des services pendant les travaux (axe 4) et des nouveaux services (axe 5).
3. Enfin, pour des services de plus en plus utilisés, il faut agir sur l'utilisation des services (axe 6).

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

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

Aux pages suivantes, la figure 1 illustre la structure du plan d'action. Le tableau 2 précise, sous chacun des impacts visés et des six axes, les objectifs visés et les actions pour les atteindre.

Figure 1 Figure synthèse du PDAU

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

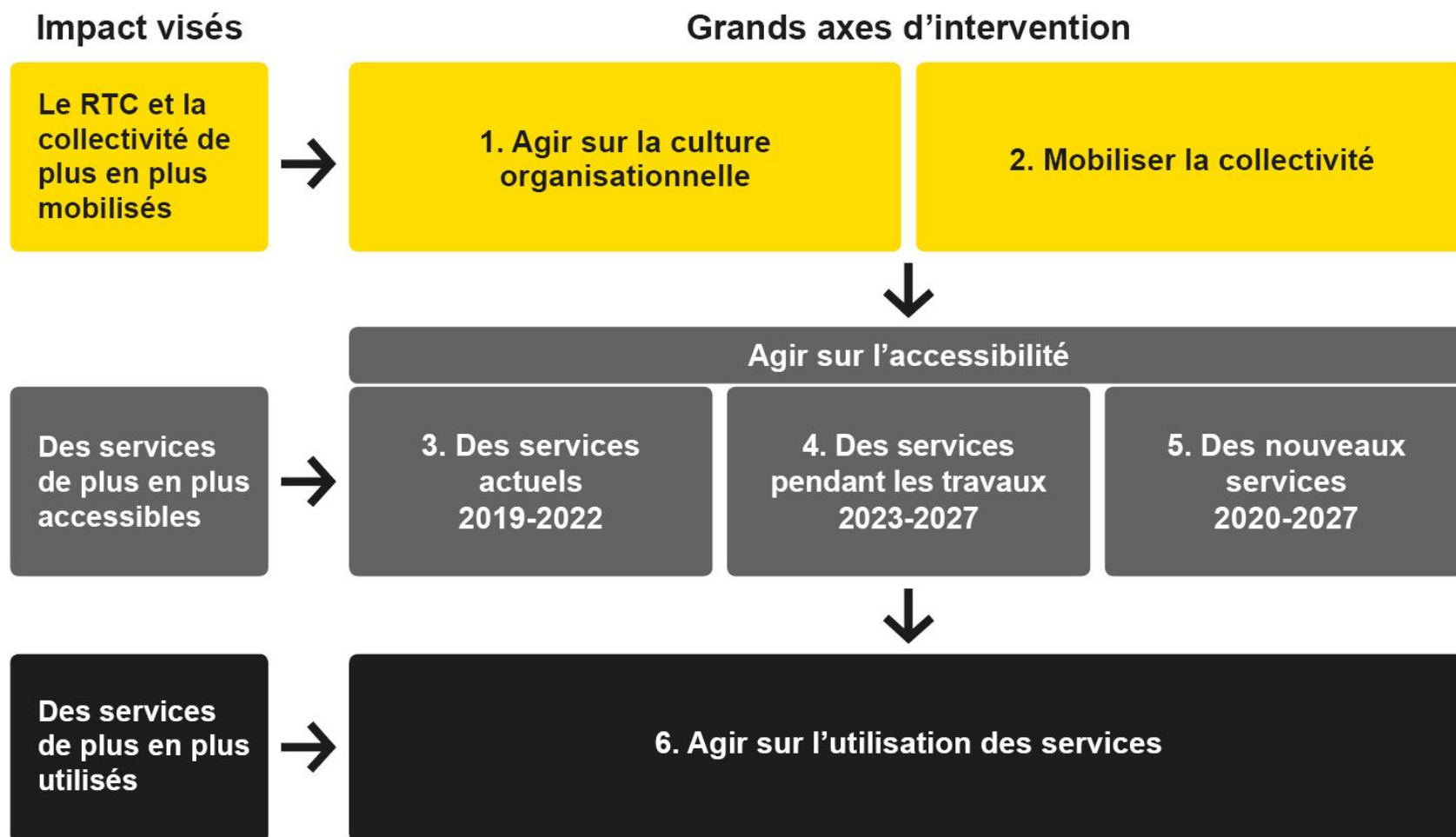




Tableau 2 Plan d'action 2020-2024

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



## Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés

Objectifs	Actions	Réalisation
<b>Axe 1 - Agir sur la culture organisationnelle</b>		
1.1 Mobiliser l'ensemble de l'organisation	1.1.1 Préciser et mettre en place une stratégie de visibilité de l'accessibilité universelle	2020
	1.1.2 Produire un cadre de référence sur l'accessibilité et la conception universelle à l'intention du personnel	2020
	1.1.3 Intégrer la sensibilité à l'accessibilité universelle aux processus d'embauche	2020
	1.1.4 Intégrer les actions du PDAU dans les planifications annuelles des directions	2020 et suivantes
	1.1.5 Élaborer et donner une séance d'information sur l'accessibilité universelle à l'intention des membres du c.a. et du personnel (cadre et bureau)	2021 et suivantes



## Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés

Objectifs	Actions	Réalisation
<b>Axe 1 - Agir sur la culture organisationnelle</b>		
1.2 Soutenir et outiller le personnel	1.2.1 Fournir au personnel cadre et de bureau les outils pour intégrer l'approche de conception universelle dans leurs activités <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Production d'aide-mémoires pour les processus décisionnels</li> <li>&gt; Actualisation des outils de gestion de portefeuille de projet et de gestion de projet</li> <li>&gt; Actualisation des outils de gestion de projet</li> <li>&gt; Actualisation des guides en approvisionnement</li> <li>&gt; Production d'un guide de communication accessible (rédaction, graphisme et édition)</li> <li>&gt; Actualisation du guide d'aménagement des zones d'arrêt</li> <li>&gt; Production d'un guide d'aménagement intérieur des autobus – espace clientèle</li> </ul>	2020-2021 2020 2020 2020 2020 2020-2021 2020-2021
	1.2.2 Se doter de mécanismes pour mieux rejoindre les personnes handicapées et à mobilité réduite en situation normale et perturbée	2020
	1.2.3 Se doter des moyens pour mieux répondre aux attentes des personnes handicapées et à mobilité réduite utilisant les services <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mettre à jour les attentes à l'égard du personnel en contact direct avec la clientèle (centre contact client, personnel chauffeur, inspecteurs, STAC)</li> <li>&gt; Mettre en place les mesures de soutien à l'égard du personnel et de suivi des attentes</li> </ul>	2019-2021 2020 2020-2021



## Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés

Objectifs	Actions	Réalisation
<b>Axe 1 - Agir sur la culture organisationnelle</b>		
1.3 Mieux connaître les personnes handicapées et à mobilité réduite et leur rapport au transport en commun	1.3.1 Produire et maintenir à jour un portrait des personnes handicapées et à mobilité réduite habitant sur le territoire et utilisant les services du RTC	2020 et suivantes
1.4 Mesurer les effets du PDAU	1.4.1 Se doter d'un cadre pour mesurer et apprécier les impacts du PDAU sur la mobilisation interne, sur l'accessibilité des services et sur leur utilisation par les personnes handicapées et à mobilité réduite et fixer des cibles à atteindre	2020 et suivantes
1.5 Suivre la réalisation du PDAU	1.5.1 Inclure des indicateurs d'accessibilité à la revue de performance du RTC	2020 et suivantes
<b>Axe 2 - Mobiliser la collectivité</b>		
2.1 Préciser les canaux et les mécanismes de collaboration avec les partenaires en accessibilité	2.1.1 Convenir d'un cadre de partenariat avec les villes de l'agglomération	2020-2022
	2.1.2 Convenir d'un cadre de partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale	2020-2022
	2.1.3 Convenir d'un cadre de partenariat avec le milieu associatif des personnes handicapées	2019-2021



## Des services de plus en plus accessibles

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



## Des services de plus en plus accessibles

Objectifs	Actions	Réalisation
<b>Axe 3 - Agir sur l'accessibilité des services actuels</b>		
3.5 Améliorer l'accessibilité des arrêts pour les personnes en fauteuil roulant lors de détours de parcours	3.5.1 Élaborer et mettre en application un guide de maintien de l'accessibilité des arrêts déplacés temporairement pour les personnes en fauteuil roulant	2020 et suivi
	> Convenir des critères de qualification des zones d'arrêt pour le maintien de l'accessibilité	2020
	> Convenir des standards d'information pour les arrêts touchés	2020
	> Intégrer l'information sur les arrêts touchés aux outils d'information	2020 et suivi
<b>Axe 4 - Agir sur l'accessibilité des services pendant les travaux</b>		
4.1 Maximiser l'accessibilité du réseau de mitigation	4.1.1 Se doter de critères de performance pour l'accessibilité du réseau de mitigation et d'un plan des équipements et des ressources requises	2020
	4.1.2 Tester de nouveaux équipements pour l'aménagement des zones d'arrêt temporaires	2021
	4.1.3 Planifier les travaux d'aménagement sur le réseau de mitigation en partenariat avec la Ville de Québec	2020-2021
	4.1.4 Coordonner les travaux d'aménagement sur le réseau de mitigation	2021-2022
	4.1.5 Planifier l'affectation des véhicules accessibles	2021-2022
4.2 Assurer une information clientèle accessible pendant la période des travaux	4.2.1 Se doter d'un plan d'information clientèle adapté au contexte de réseau perturbé	2020-2022
	> Faire une analyse des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite en situation de réseau perturbé	2020-2021
	> Produire le plan d'information et d'accompagnement clientèle propre au réseau de mitigation	2021-2022
	> Se doter des équipements et des ressources requises	2021-2022
4.2.2 Mettre en place les mesures d'information clientèle retenues	2022 et suivi	



## Des services de plus en plus accessibles

Objectifs	Actions	Réalisation
<b>Axe 5 – Agir sur l’accessibilité des services futurs</b>		
5.1 Rendre le réseau accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite d’ici 2027	5.1.1 Élaborer et mettre en place la stratégie de déploiement des zones d’arrêt accessibles à tous <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réviser les critères d’accessibilité des zones d’arrêt en tenant compte de tous les types de limitation</li> <li>&gt; Se doter de critères de priorisation des zones d’arrêt</li> <li>&gt; Réaliser le diagnostic de l’état des zones d’arrêt prioritaires</li> <li>&gt; Élaborer le plan d’intervention sur les zones d’arrêt</li> <li>&gt; Diversifier la gamme d’équipements</li> <li>&gt; Coordonner la réalisation des travaux</li> </ul>	2019 et suivi 2019 2020 2020 2020 2021-2022 2022 et suivi
	5.1.2 Élaborer et mettre en place la stratégie de déploiement des parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant (PFR) <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Convenir des critères pour considérer un parcours accessible aux PFR</li> <li>&gt; Convenir des critères pour la priorisation de la mise en accessibilité des parcours aux PFR</li> <li>&gt; Mettre en place la méthode pour évaluer la capacité et les coûts de l’affectation d’autobus accessibles à des parcours particuliers</li> <li>&gt; Préciser le déploiement de la mise en accessibilité des parcours accessibles aux PFR</li> <li>&gt; Coordonner la réalisation du déploiement de la mise en accessibilité des parcours</li> </ul>	2019 et suivi 2020 2020 2020 2020-2021 2022 et suivi



## Des services de plus en plus accessibles

Objectifs	Actions	Réalisation
<b>Axe 5 – Agir sur l’accessibilité des services futurs</b>		
5.1 Rendre le réseau accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite d’ici 2027	5.1.3 Élaborer et mettre en place les processus pour assurer l’accessibilité des zones d’échanges (ex. : terminus et stationnements incitatifs)	2020-2021
	5.1.4 Collaborer avec le Bureau du réseau structurant de transport en commun pour assurer l’accessibilité, des véhicules, des infrastructures et des cheminements piétonniers	2021 et suivi
	5.1.5 Élaborer la stratégie d’orientation des passagers avec les principes de conception universelle	2021 et suivi
5.2 Assurer l’accessibilité des futurs outils transactionnels et informationnels au plus grand nombre de personnes	5.2.1 Réviser les processus de planification et de réalisation et mettre en place les nouveaux processus pour assurer une conception sans obstacle des nouveaux outils transactionnels (paiement mobile, compte-client, outil de réservation du transport à la demande) et informationnels (site web, etc.)	2020-2021
	5.2.2 Préciser et mettre en place les options pour les personnes non rejointes par les nouveaux outils transactionnels et informationnels	2020 et suivantes
5.3 Adapter le service à la clientèle à l’évolution de l’offre de service	5.3.1 Réviser l’offre de service à la clientèle en fonction des besoins découlant des nouvelles offres de service	2022-2023
	5.3.2 Mettre en place la nouvelle offre de service clientèle	2024 et suivantes





## Des services de plus en plus utilisés

Objectifs	Actions	Réalisation
<b>Axe 6 - Agir sur l'utilisation des services</b>		
6.1 Informer de l'accessibilité des services	6.1.1 Réviser les contenus relatifs à l'offre de service du RTC pour mettre en valeur l'accessibilité des services	2020
	6.1.2 Utiliser des images inclusives dans les outils d'information, de communication et de marketing	2020 et suivi
6.2 Former les personnes handicapées et à mobilité réduite à l'utilisation du transport en commun régulier	6.2.1 Développer un programme de formation à l'utilisation du transport en commun <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dresser le portrait de la formation offerte au RTC, dans le réseau de la santé et des services sociaux et par le milieu associatif</li> <li>&gt; Faire l'analyse des besoins de formation et d'accompagnement des personnes handicapées et à mobilité réduite</li> <li>&gt; Se doter d'un plan de développement de la formation à l'utilisation du transport en commun et des ressources requises</li> </ul>	2020-2021
		2020-2020
		2020-2020
		2020-2021
	6.2.2 Mettre en place les mesures retenues pour la formation à l'utilisation du transport en commun	2022 et suivi
6.3 Sensibiliser la clientèle	6.3.1 Élaborer une stratégie de sensibilisation de la clientèle au « voyager ensemble »	2021-2021
	6.3.2 Mettre en place les mesures retenues	2022 et suivi

## Conclusion

Pour réaliser son plan d'action, le RTC mettra en place une structure de gouvernance et mobilisera l'ensemble de son personnel. Il poursuivra également ses collaborations avec ses partenaires en accessibilité. Les villes de l'agglomération, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale et les associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite partagent avec le RTC la volonté de faire de l'agglomération de Québec un milieu de vie inclusif.

Le RTC informera annuellement ses partenaires de l'avancement de la réalisation du plan. À la mi-parcours du PDAU, il est prévu tenir une rencontre pour faire une reddition de compte plus importante et présenter notamment les stratégies élaborées pour améliorer l'accessibilité du transport en commun.

Pouvoir se déplacer est une des conditions à la base de la participation sociale. La collectivité en agissant de concert pour rendre le transport en commun accessible améliorera la qualité de vie de l'ensemble de la population.

## Bibliographie

FRASER, Pierre. *À mobilité réduite*, [Vidéo en ligne], 2019. Repéré au <https://www.youtube.com/watch?v=m8KaBLZ5sNc>.

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

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

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

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





**RTC**