

Supplément au Guide de la clientèle

Prendre l'autobus en fauteuil roulant

Et autres conseils pour
personnes à mobilité réduite



Table des matières

L'accessibilité en bref	2
Petit lexique de l'accessibilité au RTC	3
Les aides à la mobilité	4
Planifier votre déplacement	5
À l'arrêt	6
Monter à bord	7
Descendre de l'autobus	10
Questions et réponses	11
Conseils pour les personnes à mobilité réduite	12
Informez-vous!	13

Dans ce document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

Le RTC de plus en plus accessible

Le RTC a pour objectif de rendre son réseau de plus en plus accessible aux personnes à mobilité réduite, notamment aux personnes en fauteuil roulant.

Ce supplément au Guide de la clientèle du RTC s'ajoute à nos autres outils d'information. Vous y trouverez de l'information sur nos services pour les personnes utilisant un fauteuil roulant ou un déambulateur, ainsi que quelques conseils généraux pour les autres personnes à mobilité réduite.

Les services accessibles du RTC sont appelés à croître progressivement. Pour être au courant des nouveautés, **informez-vous régulièrement!**

La liste des outils et des sources d'information figure à la page 13.

L'amélioration de l'accessibilité sur le réseau du RTC ne remplace pas le transport adapté. Elle offre de nouvelles possibilités qui s'ajoutent au service déjà offert par le **Service de transport adapté de la Capitale (STAC)**.

L'accessibilité en bref

- Vous devez être capable de monter et de descendre du véhicule de manière **autonome**, avec ou sans accompagnateur.
- L'aménagement des autobus permet d'accueillir **une seule personne en fauteuil roulant** à la fois. Si l'espace prioritaire est déjà occupé par une autre personne en fauteuil roulant, le chauffeur vous demandera d'attendre le prochain autobus.
- L'accès à bord des autobus est le même pour tous. Si le véhicule a atteint sa **capacité maximale**, vous devrez attendre le prochain. Si les autobus suivants sont toujours pleins et que vous êtes incapable de monter à bord, vous pouvez joindre le Service à la clientèle du RTC (418 627-2511) ou demander au chauffeur pour obtenir l'assistance d'un inspecteur.
- Pour des raisons de sécurité, le chauffeur doit demeurer en tout temps à **son poste** de conduite. Un rétroviseur lui permet de voir l'arrière du véhicule et l'espace réservé aux personnes en fauteuil roulant.

Le laissez-passer Accompagnateur permet à une personne qui ne peut pas utiliser les services du RTC seule d'être accompagnée gratuitement. La personne accompagnée doit payer son passage. L'admission au transport adapté vous accorde automatiquement la possibilité d'être accompagné gratuitement dans le transport en commun régulier du RTC. Pour ce faire, le client doit présenter sa carte d'admission du STAC au chauffeur lors de sa montée dans l'autobus. Pour en savoir plus, visitez le rtcquebec.ca.

Petit lexique de l'accessibilité au RTC

Zone d'arrêt

La zone d'arrêt désigne l'espace permettant aux utilisateurs du transport en commun d'attendre et de prendre l'autobus. La zone d'arrêt comprend au minimum un panneau d'arrêt et généralement un abribus. Dans le présent document, on utilise le terme arrêt pour désigner la zone d'arrêt.

Le terme « station » est utilisé pour désigner des arrêts qui jalonnent les parcours Métrobus du RTC.

Qu'est-ce qu'un parcours accessible?

Un parcours est dit accessible lorsqu'il comporte un nombre significatif **d'arrêts accessibles** et est desservi par des **autobus équipés** d'une **rampe d'accès** dans lesquels est aménagé **un emplacement** pour les personnes en fauteuil roulant.

Qu'est-ce qu'un arrêt accessible?

Un arrêt accessible présente les caractéristiques minimales faisant en sorte qu'une personne à mobilité réduite peut attendre, se déplacer, monter à bord d'un autobus et en descendre de façon confortable et sécuritaire. Chaque arrêt situé sur un parcours accessible est évalué selon des critères précis pour déterminer s'il est accessible ou non, par exemple le cheminement, la largeur du trottoir, les obstacles, etc.

Les aides à la mobilité

- Les **fauteuils roulants manuels et électriques** sont acceptés.



- Si vous utilisez un **déambulateur**, vous pouvez demander au chauffeur d'**agenouiller** (incliner) l'autobus vers le trottoir sur tous les parcours et à tous les arrêts du réseau de transport. Vous pouvez également demander à utiliser la rampe d'accès pour monter et descendre des autobus articulés du RTC.
- **Dimensions maximales** de votre fauteuil, y compris les accessoires (sacoques, repose-pieds, etc.) :

	Parcours 21	Parcours Métrobus
Longueur*	117 cm (46 pouces)	120 cm (47 pouces)
Largeur*	66 cm (26 pouces)	66 cm (26 pouces)
Poids total* (fauteuil roulant + personne)	300 kg (660 lb)	272 kg (600 lb)

**maximum*

- Les **triporteurs et les quadriporteurs ne sont pas autorisés** à bord pour des raisons de sécurité et du manque d'espace pour manœuvrer dans les véhicules.



Planifier votre déplacement

- Les montées et les descentes pour les personnes utilisant la rampe d'accès s'effectuent **uniquement aux arrêts accessibles** sur des **parcours accessibles**, desservis par des **autobus accessibles**. Pour le moment, seuls les autobus circulant sur **les parcours Métrobus** de même que ceux circulant sur **le parcours 21** sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- **Informez-vous à l'avance** pour connaître les parcours et les arrêts accessibles le long de ces parcours.
- Pour connaître les détours et **les changements aux parcours**, consultez régulièrement les avis publiés dans notre site Internet. Mieux encore! Inscrivez-vous à notre infolettre pour recevoir les avis à la clientèle (rtcquebec.ca).

Lors de **vos premiers déplacements**, nous vous suggérons d'être accompagné afin de vous familiariser avec la montée et la descente, ainsi qu'avec la circulation et l'installation à bord du véhicule.

À l'arrêt

Signalisation Panneau d'arrêt



arrêt accessible



arrêt non accessible

Affiche trajet-horaire

A compter du 29 novembre 2014

M 800 801

Vers
**Beauport
Charlesbourg**

Heures prévues de passage
(l'heure de passage de l'autobus peut varier selon la circulation)

Du lundi au vendredi

800	801
De 05:26 à 05:30 aux 15 minutes	De 05:33 à 05:37 aux 15 minutes
De 06:35 à 06:39 aux 10 minutes	De 06:38 à 06:42 aux 10 minutes
De 08:38 à 08:42 aux 15 minutes	De 08:41 à 08:45 aux 15 minutes

Samedi

800	801
De 05:50 à 06:30 aux 15 minutes	De 05:43 à 06:41 aux 15 minutes

Dimanche

800	801
De 05:30 à 06:30 aux 15 minutes	De 05:43 à 06:41 aux 15 minutes

Jours fériés
Heures du samedi ou du dimanche (consultez les avis à cet effet ou téléphonez au 2009-800-801 à la clientèle du RTC)

Parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant

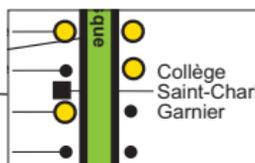
Arrêt **2009** SMS : 72511
rtcquebec.ca 418 627-2511

TH 2009-800-801-13A

L'accessibilité des parcours est mentionnée sur les affiches trajet-horaire.



Les arrêts accessibles sont indiqués par un point jaune sur la carte.



Monter à bord

Afin de signifier votre intention de monter à bord d'un autobus, soyez bien visible. Le chauffeur pourra ainsi positionner le véhicule et déployer la rampe en toute sécurité.

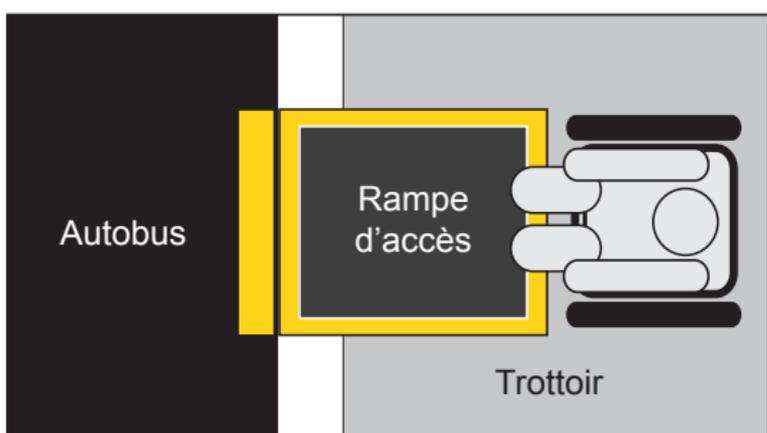
Vérifier si le véhicule est accessible

Un pictogramme à la porte d'entrée de l'autobus indique que celui-ci est accessible.



Utiliser la rampe d'accès

- L'entrée et la sortie du véhicule s'effectuent grâce à une rampe d'accès se déployant sur le trottoir. Cette rampe est située à la porte d'entrée du véhicule.
- Laissez assez d'espace sur le trottoir pour que le chauffeur puisse déployer la rampe.



- Attendez que la rampe soit totalement déployée avant de monter à bord.
- Comme la pente de la rampe d'accès peut varier de 0 à 11 %, le **système antibascule de votre fauteuil roulant** doit être en place.
- **Vous devez monter à bord du véhicule avant les autres clients.**

Acquitter son droit de passage

- Acquitez votre droit de passage avec une carte à puce sur laquelle se trouve un titre valide ou en monnaie.
- Si vous éprouvez des difficultés à acquitter votre droit de passage, vous pouvez demander l'assistance du chauffeur. Préparez votre carte à puce ou votre monnaie à l'avance.
- Vous pouvez en profiter pour **informer le chauffeur de l'arrêt où vous souhaitez descendre**.

S'installer dans l'espace prioritaire

- Une fois à l'intérieur, installez-vous dans l'espace prioritaire et identifié (voir ci-dessous). Positionnez votre fauteuil de manière à regarder vers l'arrière du véhicule.

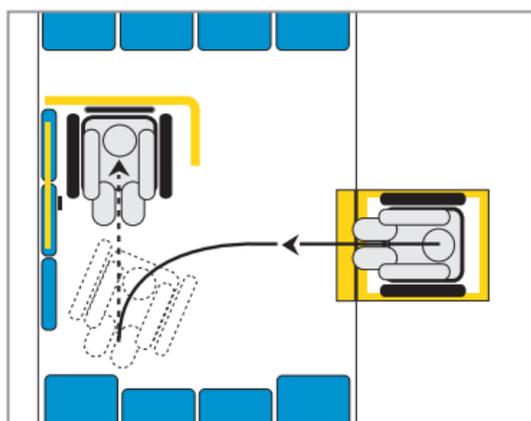


Partager l'espace avec les poussettes

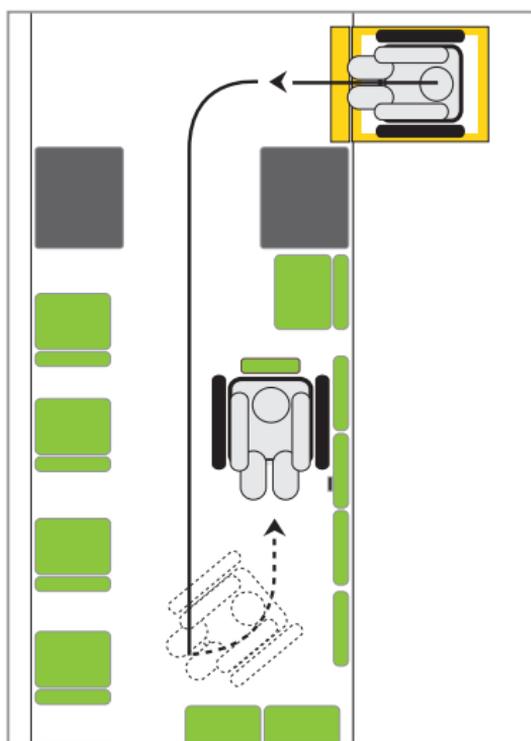
L'espace prioritaire destiné aux clients en fauteuil roulant dans les autobus est également l'espace prévu pour installer une poussette ouverte. Pour des raisons de sécurité, **les personnes en fauteuil roulant** sont prioritaires. Si une personne avec poussette occupe l'espace, elle devra alors le libérer.

S'installer dans l'espace prioritaire (suite)

- Placez votre dossier à la verticale et appuyez-le bien contre le coussin d'appui.



**Parcours
21**



**Parcours
Métrobus**

Quelques règles de sécurité

- Redressez votre **dossier à la verticale**.
- **Actionnez les freins** de votre fauteuil avant le départ de l'autobus.
- Si vous utilisez un fauteuil électrique, **coupez le contact**.
- Il est recommandé de boucler votre ceinture de sécurité, si vous en avez une.

Descendre de l'autobus

Demander l'arrêt de l'autobus

- Lorsque vous approchez de votre destination, appuyez sur le bouton d'arrêt situé à votre droite (parcours 21) ou à votre gauche (autobus régulier) sous la banquette repliée.



- Le chauffeur recevra un signal et pourra vérifier si le prochain arrêt est accessible afin d'y déployer la rampe.

Se déplacer pour descendre

- Lorsque le véhicule est immobilisé et que les déplacements de la clientèle générale sont terminés, déplacez-vous vers la porte avant.
- Le chauffeur déploiera la rampe pour que vous puissiez descendre.

Questions et réponses

Est-ce que le service est offert à bord de tous les autobus du RTC?

Présentement, seuls les autobus circulant sur **les parcours Métrobus** de même que ceux circulant sur **le parcours 21** sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Est-ce que le service est offert en hiver?

Le service est offert toute l'année. Cependant, en cas de conditions climatiques défavorables, nous vous recommandons de vous renseigner avant de partir. Le service pourrait être interrompu si la présence de neige et de glace nuit à l'accessibilité des arrêts, et ce jusqu'à ce que le déneigement soit effectué. Si vous devez vous déplacer malgré les conditions climatiques, nous vous suggérons alors d'utiliser les services du STAC.

Que se passe-t-il si une panne survient très tard en soirée?

Le chauffeur prendra les mesures nécessaires afin de trouver une solution adéquate. Un véhicule du STAC pourrait éventuellement vous amener à votre arrêt de destination. Nous vous recommandons donc de voyager durant les heures de service du STAC, soit :

- du lundi au vendredi : première arrivée à destination à 6 h 30, dernier retour à 00 h 30
- samedi et dimanche : première arrivée à destination à 7 h 30, dernier retour à 00 h 30

Conseils pour les personnes à mobilité réduite*

Agenouillement

Les autobus du RTC peuvent s'agenouiller (s'incliner) pour faciliter l'entrée des personnes à mobilité réduite. Si vous en avez besoin, il suffit de le demander au chauffeur.

Sièges pour personnes à mobilité réduite

Les sièges identifiés par l'autocollant ci-dessous sont réservés en priorité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

N'hésitez pas à demander un siège si vous en avez besoin.



Descente entre deux arrêts en soirée

Le RTC offre la possibilité de descendre entre deux arrêts **après 20 h** pour se rapprocher de sa destination. Demandez-le au chauffeur qui s'assurera de pouvoir s'arrêter pour vous laisser descendre en toute sécurité.

Ce service n'est pas disponible sur les Métrobus et pour les personnes qui ont besoin de la rampe d'accès.

* Qui ne se déplacent pas en fauteuil roulant.

Informez-vous!

Les outils d'information

- Un **guide horaire** contient tous les renseignements sur un parcours, y compris la liste des arrêts accessibles si le parcours est accessible.
- Le **Guide de la clientèle** fournit les renseignements généraux sur l'utilisation de nos services, la tarification et les titres de transport, les règlements, etc.
- Tous les outils d'information sont disponibles **en format papier** dans nos centres d'information et de services ou sur demande **ou en format électronique** sur notre site Web.

Les sources d'information



Site Web

rtcquebec.ca/accessibilite

Notre site Web est accessible pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.



Par téléphone

Service à la clientèle du RTC

418 627-2511

Du lundi au vendredi : de 6 h 30 à 22 h

Samedi, dimanche et jours fériés : de 8 h à 22 h



En personne

La liste des **Centres d'information et de services** du RTC se trouve au dos de cette brochure.

Centres d'information

- **884, rue Saint-Joachim, Québec**
Du lundi au mercredi : de 10 h à 18 h
Jeudi et vendredi : de 10 h à 21 h
Samedi, dimanche et jours fériés : de 12 h à 17 h
- **720, rue des Rocailles, Québec**
Du lundi au vendredi : de 8 h à 18 h

Centres de services

- **Pharmacie Brunet, Laurier Québec**
2700, boul. Laurier, Québec
- **Pharmacie Uniprix**
369, rue de la Couronne, Québec
- **Pharmacie Uniprix, Les Galeries de la Canadière**
2485, boul. Sainte-Anne, Québec
- **Service de transport adapté de la Capitale (STAC)**
(Pour les usagers du STAC seulement)
2750, boul. Wilfrid-Hamel, Québec
418 687-2641
courriel@stacquebec.ca - www.stacquebec.ca



Tous ces centres sont accessibles.

 418 627-2511

 SMS : 72511

 rtcquebec.ca

 facebook.com/rtcqc

 twitter.com/rtcquebec

