



Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec

Bilan du Plan de développement 2012-2016



Table des matières

Introduction.....	1
1. Agir dans un contexte en mouvance	2
1.1 Une organisation en évolution	2
1.2 Des partenariats indispensables.....	3
1.3 Une hausse de la demande en transport adapté	4
2. État d'avancement.....	5
2.1 Retour sur les engagements du RTC.....	5
2.2 Des réalisations tangibles	5
2.2.1. Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle	6
2.2.2. Adapter les services existants	7
2.2.3. Améliorer la qualité des relations avec la clientèle	7
2.2.4. Intégrer la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières.....	8
2.3 Une contribution au développement durable	8
3. Vers l'accessibilité universelle	10
ANNEXE 1 – Sous-comité clientèle.....	11
ANNEXE 2 – Sous-comité partenaires – milieu associatif.....	14
ANNEXE 3 – Bilan des réalisations.....	16

Introduction

Le Plan de développement 2012-2016 du Réseau de transport de la Capitale – Améliorer l’accessibilité du transport en commun régulier à Québec a été dévoilé publiquement au printemps 2012. Approuvé par le ministre des Transports, ce plan répond aux attentes de l’article 67 de la Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le présent document revient sur les objectifs du plan de développement et dresse un bilan des actions réalisées pendant ces cinq années. Il énonce également les conditions à mettre en place et les actions à entreprendre pour l’année 2017 et les suivantes.

Ce document se divise en trois parties. La première partie dresse un portrait de l’évolution du contexte et des attentes en matière d’accessibilité universelle. La seconde présente l’état d’avancement du plan de développement en détaillant les réalisations du Réseau de transport de la Capitale (RTC). Enfin, la troisième partie conclut le document en exposant l’approche proposée pour poursuivre l’amélioration des services dans une perspective d’accessibilité universelle.

1. Agir dans un contexte en mouvance

Depuis 2012, le contexte entourant la mise en accessibilité du réseau régulier de transport en commun a évolué, tant sur le plan de l'organisation interne du RTC que de l'environnement externe. Ce chapitre dresse un portrait des faits marquants des cinq dernières années et de leur impact sur la mise en œuvre du plan.

1.1 Une organisation en évolution

Comme toute organisation, le RTC se transforme continuellement. Les années de mise en œuvre du plan de développement ont été marquées par divers changements importants, dont le transfert de responsabilité en matière d'accessibilité universelle. En effet, cette responsabilité est passée de la direction de la planification stratégique à la direction des communications et du marketing. Cette évolution témoigne de la diversité des enjeux traités au sein du plan et aussi, des bénéfices découlant d'une plus grande accessibilité universelle pour l'expérience client.

Le RTC a également mené une réflexion ayant conduit, à l'automne 2013, à l'adoption de la politique de l'approche client¹. Cette politique, mise à jour en 2016, vise, entre autres, à améliorer les processus de consultation envers les citoyens. Les mécanismes de concertation en place ont été revus, ce qui a résulté en la transformation du Comité clientèle et du Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite. Par rapport à la situation qui prévalait au moment de l'élaboration du plan de développement en 2012, la représentation des personnes handicapées et à mobilité réduite est aujourd'hui assurée dans deux forums de consultation et de concertation relevant du comité approche client :

- Le sous-comité clientèle, composé de clients du RTC et du STAC;
- Le sous-comité partenaires – milieu associatif, composé en partie de représentants d'organisations concernées par le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Les mandats des sous-comités sont présentés en annexe.

¹ PA – 029 Politique de l'approche client, 30 novembre 2016

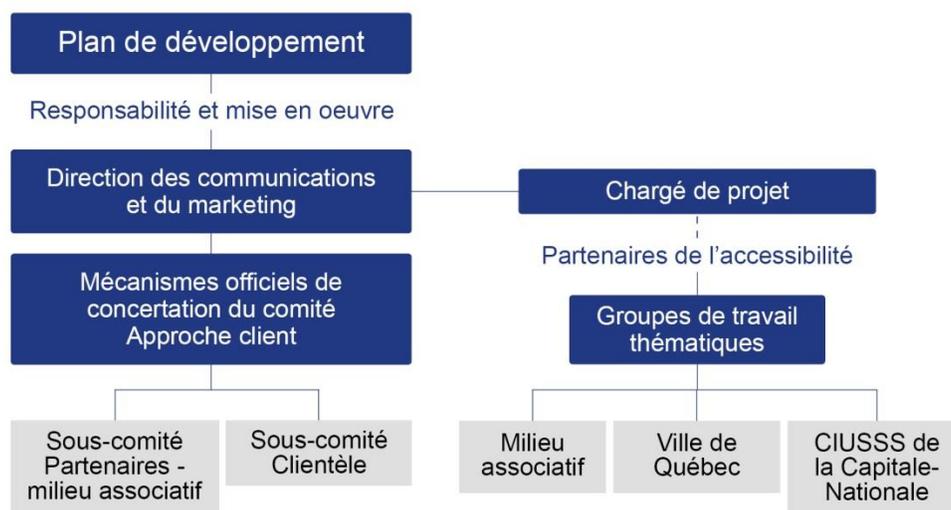
1.2 Des partenariats indispensables

Améliorer l'accessibilité du transport en commun commande de remettre certaines façons de faire en question, tout en renforçant les bonnes pratiques existantes. À cet effet, le RTC a poursuivi ses efforts pour tisser des liens de confiance avec les intervenants concernés par la problématique, spécialement ceux issus du milieu associatif des personnes handicapées. En impliquant les personnes handicapées dans la prise de décisions les concernant, l'approche partenariale du RTC répond aux orientations de l'article 1.2 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Plus largement, d'autres « partenaires de l'accessibilité » issus des secteurs public et parapublic (santé et services sociaux, municipalités, gouvernement provincial) sont aussi sollicités.

Pour la mise en œuvre du plan de développement, ces partenaires ont été interpellés dans plusieurs activités afin de permettre au RTC de mieux comprendre les besoins et d'y apporter les meilleures solutions. Les échanges se sont effectués à différents niveaux, allant des mécanismes officiels de concertation du RTC aux groupes de travail thématiques et formés de manière *ad hoc* selon les sujets.

À cet effet, le RTC s'est vu décerner en 2012 le prix *Partenariat* de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDQP), sur recommandation du milieu associatif des personnes handicapées. Ce prix reconnaît l'énergie déployée pour faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées et à mobilité réduite, l'esprit de collaboration de l'organisation et sa volonté d'aller toujours plus loin en matière d'accessibilité des services.

Aujourd'hui, la structure de mise en œuvre du plan de développement s'illustre ainsi :



1.3 Une hausse de la demande en transport adapté

Depuis plusieurs années, on assiste à une augmentation importante du nombre de déplacements effectués par le Service de transport adapté de la Capitale (STAC). En effet, entre 2012 et 2016, le nombre de déplacements annuels est passé de 686 700 à 821 000, soit une augmentation moyenne de 4,6 % par année. Cette croissance est difficile à soutenir dans le contexte financier actuel. Améliorer l'accessibilité des services réguliers de transport en commun fait plus que jamais partie de la solution pour permettre au plus grand nombre de pouvoir se déplacer en toute autonomie.

En résumé

Ces éléments dressent un portrait général du contexte de mise en œuvre du plan de développement depuis mars 2012. Aujourd'hui, considérant l'importance de l'accessibilité des services réguliers de transport en commun pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées, les attentes de la clientèle sont de plus en plus élevées. L'évolution de l'organisation vers une structure de gouvernance faisant davantage de place à l'expérience client favorisera l'atteinte des objectifs. Dans ce contexte, le maintien et le développement des relations avec les partenaires apparaissent comme une condition essentielle à la réussite des choses.

2. État d'avancement

Le *Plan de développement 2012-2016* succédait à des plans de moindre envergure, mais ayant produit des résultats significatifs. Ces plans avaient notamment préparé le terrain aux engagements publics pris par le RTC en 2010, dont celui d'élaborer un plan de développement. Dans un premier temps, ce chapitre effectue un retour sur ces engagements et ensuite, présente un bilan des cinq années de mise en œuvre du plan de développement.

2.1 Retour sur les engagements du RTC

En 2010, le RTC prenait les engagements suivants:

- Rendre le réseau régulier progressivement accessible, dans un horizon de 15 à 20 ans;
- Élaborer un plan de développement quinquennal;
- Étudier l'accessibilité des parcours aux personnes en fauteuil roulant en priorisant les parcours utilisant un parc autobus dédié et le réseau Métrobus;
- Réaliser l'ensemble de ces activités en collaborant étroitement avec la Ville de Québec et les représentants de la clientèle à mobilité réduite.

Ces engagements sont toujours respectés aujourd'hui. Le plan de développement quinquennal a bel et bien été produit et sa mise en œuvre fait l'objet d'un suivi attentif. À ce jour, tous les parcours Métrobus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, incluant les deux nouveaux Métrobus mis en place en 2016. Plusieurs autres réalisations sont aussi venues accroître l'accessibilité du transport en commun régulier.

2.2 Des réalisations tangibles

Le plan de développement 2012-2016 identifiait une série d'actions répondant aux quatre grands objectifs suivants :

- A : Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle;
- B : Adapter les services existants;
- C : Améliorer la qualité des relations avec la clientèle;
- D : Intégrer la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières.

Les prochaines sections du document présentent les principales actions réalisées par le RTC entre 2012 et 2016, classées selon leur contribution à ces quatre grands objectifs. L'annexe 3 présente en détail les actions annoncées en 2012, accompagnées des réalisations au 31 décembre 2016.

2.2.1. Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle

Le premier objectif inscrit au *Plan de développement 2012-2016* est l'application des principes de conception universelle à tout projet de développement. Il s'agit sans doute de l'objectif le plus ambitieux puisqu'il commande une sensibilité et une connaissance des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite dans des contextes variés.

Les moyens prévus pour atteindre cet objectif étaient multiples : intégration des objectifs d'amélioration de l'accessibilité le plus tôt possible dans les processus de conception, implication des partenaires de l'accessibilité, mise en place de moyens pour assurer le maintien des acquis.

Principales réalisations

- Développement de la nouvelle gamme d'abribus
 - Meilleur dégagement pour le passage des fauteuils roulants;
 - Bande de sécurité de deux couleurs pour un meilleur repérage;
 - Toit en verre favorisant l'éclairage naturel;
 - Banc muni d'appuie-bras délimitant des places de largeurs différentes.
- Planification et mise en place des infrastructures accessibles dans le cadre du projet Destination Sainte-Foy
 - Stations tempérées respectant les principes de conception universelle;
 - Projet pilote d'installation de dalles podotactiles et contrastantes facilitant le repérage de la zone de montée.
- Implantation de Nomade temps réel
 - Annonces sonores à bord et à l'extérieur du bus;
 - Développement des outils mobiles selon les règles d'accessibilité reconnues;

- Élaboration d'un guide de conception des stations tempérées encadrant notamment les pratiques en matière d'accessibilité universelle et intégration de ces normes dans la construction des stations.

2.2.2. Adapter les services existants

Le plan de développement 2012-2016 identifiait une dizaine d'actions à mettre en place pour adapter différents services du RTC aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Principales réalisations

- Amélioration de la navigabilité du site Web;
- Lancement d'OPUS en ligne, qui permet d'acheter des laissez-passer sans avoir à se déplacer;
- Remplacement d'environ 3 800 panneaux d'arrêt (sur environ 5 000) par un nouveau modèle présentant des caractères plus gros, des pictogrammes identifiant les arrêts accessibles et des contrastes améliorés;
- Quatre nouveaux parcours Métrobus accessibles aux personnes en fauteuil roulant depuis 2012 (802, 803, 804 et 807), pour un total de sept parcours (incluant le parcours 21) et un taux d'accessibilité des arrêts de près de 60 %.

2.2.3. Améliorer la qualité des relations avec la clientèle

Afin de mieux servir la clientèle et ainsi rendre le transport en commun plus inclusif, le plan de développement prévoyait des actions spécifiques pour le personnel du RTC en contact avec la clientèle, à savoir, les chauffeurs et les agents de service à la clientèle. L'objectif était de réduire les obstacles comportementaux, par exemple, les comportements inadéquats issus de perceptions erronées sur les capacités d'une personne.

Pour diverses raisons (opportunités, priorités, budget), les efforts ont été concentrés sur le soutien au rôle des chauffeurs.

Principales réalisations

- En 2012 et 2013, une formation d'une demi-journée sur les besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite a été élaborée à l'attention des chauffeurs :
 - Des personnes handicapées et à mobilité réduite ont été impliquées dans l'élaboration des contenus;

- Cette formation obligatoire a été dispensée à tous les chauffeurs;
- Le contenu est aujourd'hui intégré au programme régulier de formation.
- Plusieurs actions régulières sont aujourd'hui mises en place pour sensibiliser les chauffeurs sur leur rôle pour rendre le réseau plus accessible, notamment des rencontres avec les chauffeurs instructeurs, des kiosques thématiques et des messages diffusés au moyen des outils de communication interne.

2.2.4. Intégrer la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières

Le plan de développement 2012-2016 identifiait huit actions à mettre en place pour favoriser l'intégration des personnes handicapées et à mobilité réduite aux activités régulières. Il s'agissait principalement d'actions visant à réduire les obstacles liés à des politiques ou à des pratiques, ainsi que certains obstacles à l'information.

Principales réalisations

- Bonification de l'information à la clientèle concernant le déneigement et l'accessibilité des arrêts lors des tempêtes;
- Amélioration des renseignements fournis à la clientèle sur les perturbations des services;
- Projet-pilote de guide à la clientèle en médias adaptés (2012);
- Soutien à un programme d'introduction des personnes âgées au transport en commun;
- Clarification et diffusion des directives concernant les laissez-passer moniteur et accompagnateur;
- Prise en compte des besoins des personnes à mobilité réduite lors de la planification des services pour les grands événements.

2.3 Une contribution au développement durable

En avril 2014, le RTC adoptait une politique de développement durable² qui succédait à celle adoptée en 2006. Cette politique affirme l'engagement du RTC envers le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique de ses activités. Améliorer l'accessibilité du réseau régulier de transport en commun s'inscrit directement dans l'esprit de cette politique :

² PA – 020 Politique de développement durable, 1^{er} mai 2014

- La mise en œuvre du plan de développement contribue à l'objectif d'assurer la cohérence entre les actions du RTC et les principes de développement durable;
- L'accessibilité du réseau de transport en commun contribue à positionner le RTC comme un acteur incontournable du développement durable de la ville et de la qualité de vie des citoyens;
- Des infrastructures plus accessibles améliorent la mobilité des personnes et contribuent à la qualité de l'aménagement urbain.

En résumé

L'état d'avancement des actions inscrites au plan de développement 2012-2016 témoigne du fait que l'accessibilité du réseau régulier de transport en commun est une priorité pour le RTC. La lecture du bilan détaillé permet d'apprécier la complexité de faire progresser une organisation vers l'accessibilité universelle dans un contexte sans cesse en évolution. Enfin, ces cinq années de mise en œuvre ont permis de faire progresser les quatre grands objectifs identifiés, ainsi que de tirer des enseignements utiles pour planifier l'avenir.

3. Vers l'accessibilité universelle

La mise en œuvre du *Plan de développement 2012-2016 – Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec* a permis au RTC d'améliorer ses façons de faire et d'accroître le niveau d'accessibilité de ses services. Le bilan des réalisations permet d'apprécier le chemin parcouru et aussi, de distinguer les priorités pour les années à venir.

Spécialement, il importe de souligner les efforts de l'organisation pour mieux considérer les besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite. À cet effet, le RTC a d'ailleurs collaboré à une étude visant à connaître l'utilisation des connaissances sur l'accessibilité universelle dans ses projets et ses opérations³. Les résultats de cette analyse permettront au RTC d'identifier des pistes d'interventions pour que l'organisation :

- S'approprie davantage les sources d'information existantes sur l'accessibilité universelle;
- Développe une meilleure connaissance des obstacles à l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées et à mobilité réduite;
- Mette en place des moyens pour assurer le maintien des acquis et le transfert des connaissances à l'interne (ex. : guides, procédures).

Enfin, ce bilan permettra au RTC de partager sa lecture des améliorations en matière d'accessibilité du réseau régulier. C'est sur cette base que le dialogue avec les personnes concernées, notamment les partenaires de l'accessibilité, se poursuivra afin de jeter les bases du prochain plan de développement.

³ Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS) (2016) L'utilisation des connaissances sur l'accessibilité universelle dans les milieux de pratique : une étude transversale au sein du Réseau de transport de la Capitale. Rapport de recherche.

ANNEXE 1 – Sous-comité clientèle

Mise en contexte

Le 23 octobre 2013, le conseil d'administration du Réseau de transport de la Capitale (RTC) adoptait la *Politique de l'approche client (PA – 029)* ayant comme objectif d'actualiser la culture de son service à la clientèle. Cette politique confirme l'intention du RTC de privilégier des processus d'affaires lui permettant de répondre davantage aux besoins de sa clientèle et des citoyens de Québec et ainsi fidéliser sa clientèle actuelle, élargir ses parts de marché en plus de développer davantage son rôle social de bon citoyen corporatif. Cette politique s'intègre au volet social de la démarche de développement durable du RTC.

Parmi les moyens à mettre en place afin de concrétiser l'objectif qu'il s'est fixé, le RTC a créé des sous-comités – groupes de travail, réunissant différents intervenants concernés par une problématique spécifique reliée au service à la clientèle. Le présent document définit le mandat, la composition et le fonctionnement du sous-comité clientèle qui œuvre sous la gouverne du comité approche client formé de membres du conseil d'administration du RTC.

Mandat du sous-comité

- a) Réunir les représentants de la clientèle du RTC et du Service de transport adapté de la Capitale (STAC) ainsi que les représentants du RTC et du STAC dans une démarche continue d'amélioration du service et des relations entre la clientèle et les deux organismes;
- b) Créer une synergie entre les différents types de clientèle du RTC et du STAC afin qu'ils puissent contribuer aux différentes solutions d'amélioration du service global dans une dynamique de groupe proposant des solutions constructives;
- c) Agir, le cas échéant, à titre de comité consultatif auprès des intervenants du RTC et du STAC, notamment les décideurs, dans le cadre de projets, de modification ou d'instauration de normes ou pratiques touchant la qualité du service à la clientèle. Le RTC et le STAC ont cependant toute latitude pour faire appel à toute autre forme de consultation qu'ils jugent appropriée à ces fins;
- d) Soutenir le RTC et le STAC afin que leurs plans et leurs actions respectent les exigences découlant des différentes lois ou politiques gouvernementales et s'arriment aux plans déjà existants.

Composition

La sélection des représentants des différents types de clientèle du RTC et du STAC siégeant sur le sous-comité se fait par appel de mise en candidature :

- Une personne ressource, provenant du personnel du RTC, recommandée par le directeur général du RTC; cette personne assure la présidence du sous-comité clientèle et informe le comité approche client des travaux du sous-comité;
- Une personne représentant la clientèle aînée;
- Deux à trois personnes représentant la clientèle des travailleurs;
- Une personne étudiante du secteur collégial et/ou universitaire;
- Une personne représentant les communautés culturelles;
- Trois personnes handicapées à mobilité réduite utilisatrices des services du STAC et/ou RTC.

Fonctionnement

- Quatre à cinq rencontres par année pour échanger sur les besoins de la clientèle et les projets du RTC et du STAC relatifs au service à la clientèle;
- Au besoin ou pour des projets spécifiques, échanges ad hoc par courriel ou par téléphone entre les rencontres;
- Mandats d'une durée de deux ou trois ans afin d'éviter de changer la représentativité du groupe et le renouvellement de la totalité des membres du sous-comité au même moment.

Obligations et responsabilités

Ce sous-comité contribue à la réalisation des objectifs du comité approche client. En ce sens, il a les obligations et responsabilités suivantes :

- Favoriser le maintien de liens efficaces entre le RTC, le STAC et les différentes clientèles des deux organismes;
- Supporter le comité approche client qui peut interpeller ses différentes clientèles au sujet de l'offre de service et des recommandations qui pourraient en découler;
- Respecter le caractère confidentiel des sujets discutés et identifiés comme tels;
- La personne ressource du RTC doit faire rapport, deux fois par année, des rencontres de ce sous-comité aux membres du comité approche client;

- Afin de rendre les travaux efficaces, un représentant de la clientèle se verra retirer le privilège de siéger sur le sous-comité clientèle s'il manque deux rencontres par année.
-

Mise en contexte

Le 23 octobre 2013, le conseil d'administration du Réseau de transport de la Capitale (RTC) adoptait la *Politique de l'approche client (PA – 029)* ayant comme objectif d'actualiser la culture de son service à la clientèle. Cette politique confirme l'intention du RTC de privilégier des processus d'affaires lui permettant de répondre davantage aux besoins de sa clientèle et des citoyens de Québec et ainsi fidéliser sa clientèle actuelle, élargir ses parts de marché en plus de développer davantage son rôle social de bon citoyen corporatif. Cette politique s'intègre au volet social de la démarche de développement durable du RTC.

Parmi les moyens à mettre en place afin de concrétiser l'objectif qu'il s'est fixé, le RTC a créé des sous-comités – groupes de travail, réunissant différents intervenants concernés par une problématique spécifique reliée au service à la clientèle. Le présent document définit le mandat, la composition et le fonctionnement du sous-comité partenaires – milieu associatif qui œuvre sous la gouverne du comité approche client formé de membres du conseil d'administration du RTC.

Mandat du sous-comité

- a) Assurer un lien entre le RTC et les organismes représentant les différents types de clientèle du RTC et du STAC;
- b) Participer à la planification des activités visant l'amélioration des services de transport en commun régulier et adapté;
- c) Contribuer à la réalisation de certains projets spécifiques en participant à des comités de travail.

Composition

Ce sous-comité compte sur la présence de représentants des organisations suivantes :

- Le RTC et le STAC :
 - Le ou la gestionnaire de l'accessibilité universelle des services de transport en commun régulier et adapté, lequel ou laquelle agit comme responsable du sous-comité;
 - La ressource professionnelle responsable de l'accessibilité universelle.
- Accès transports viables;

- Le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP 03), dont le délégué peut être accompagné d'un à trois autres délégués appartenant à des organismes membres;
- L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) Québec, ou tout autre groupe représentant les intérêts des personnes âgées;
- L'Association des personnes utilisatrices de services de santé mentale (APUR), ou tout autre groupe représentant les intérêts des personnes ayant une maladie mentale.

Fonctionnement

- Quatre rencontres par année;
- Planification annuelle des activités selon les objectifs du RTC et du STAC ainsi que selon les préoccupations exprimées par le milieu associatif;
- Au besoin ou pour des projets spécifiques, échanges ad hoc par courriel ou par téléphone entre les rencontres.

Obligations et responsabilités

- Ce sous-comité contribue à la réalisation des objectifs du comité approche client. En ce sens, il a les obligations et responsabilités suivantes :
 - Faire rapport des travaux aux membres du comité approche client;
 - Favoriser le maintien de liens efficaces entre le RTC et les organismes représentés.
 - Respecter le caractère confidentiel des sujets discutés et identifiés comme tels.
-

ANNEXE 3 – Bilan des réalisations

L'annexe 3 présente un bilan détaillé des réalisations associées au *Plan de développement 2012-2016*, pour chaque objectif, ainsi que pour la mise en œuvre. Pour les objectifs B, C et D, les tableaux présentent intégralement ce qui était inscrit au plan de développement (actions et détails), accompagné par les réalisations.

Objectif A : Développer les nouveaux services en appliquant les principes de conception universelle

Projet	Réalizations
Développement d'une nouvelle gamme d'abribus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implication d'un groupe de travail accessibilité formé de deux membres du milieu associatif et de trois professionnels de l'IRDPQ; ▪ Identification des caractéristiques répondant aux besoins en matière d'accessibilité pour construire le prototype. Évaluation du prototype en février 2014; ▪ En 2014, production d'un devis d'appel d'offres pour trouver un fournisseur commercial. Ce devis inclut plusieurs caractéristiques d'accessibilité comme les dimensions, l'éclairage et la visibilité; ▪ Collaboration avec le fournisseur pour améliorer certains aspects de la solution : luminosité, mobilier, contrastes, bande de vigilance; ▪ À ce jour, 112 abribus installés sur les quelque 200 prévus.
Implantation d'une voie réservée sur l'autoroute Robert-Bourassa et révision des parcours eXpress (<i>Destination Sainte-Foy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implication d'un groupe de travail accessibilité formé de trois représentants du milieu associatif et de deux professionnelles de l'IRDPQ; ▪ Mise en œuvre des recommandations découlant de l'évaluation de la construction du terminus Galeries de la Capitale; ▪ Application des principes de conception universelle aux nouvelles infrastructures situées sur le campus de l'Université Laval et aux abords du Cégep de Sainte-Foy, incluant une nouvelle rue, une station à double quai, deux stations tempérées, une intersection importante et des cheminements piétonniers; ▪ Au Cégep de Sainte-Foy, ajout d'un parcours piéton accessible comme alternative au nouveau parcours comportant un escalier.

Projet	Réalizations
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet pilote d'installation de dalles podotactiles aux zones d'arrêt⁴ de l'Université Laval. Ce projet répond notamment aux demandes du milieu associatif pour un marquage de la zone de montée pour les personnes ayant une déficience visuelle.
Guide de conception des stations tempérées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implication d'un groupe de travail accessibilité formé de trois représentants du milieu associatif et d'une professionnelle de l'IRDPQ, en continuité des évaluations précédentes (2007-2011); ▪ Élaboration du guide de conception consignait notamment les bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle.
Implantation d'un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (<i>Nomade temps réel</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2012, conclusion du processus d'appel d'offres dont plusieurs caractéristiques du volet « information aux voyageurs » favorisent l'accessibilité du réseau : <ul style="list-style-type: none"> ▫ à certains arrêts, afficheurs électroniques et annonce vocale à la demande; ▫ à l'arrivée du bus, annonce vocale du parcours et de sa destination; ▫ à bord du bus, écrans d'information et annonce vocale des arrêts. ▪ L'accessibilité des parcours et des arrêts aux personnes en fauteuil roulant fait partie de l'information affichée sur tous les outils d'information Nomade temps réel; ▪ En 2014, participation de personnes handicapées (motrices, visuelles et auditives) au choix de la voix utilisée pour la synthèse vocale; ▪ En 2015, consultation de trois groupes de personnes au sujet du fonctionnement de l'annonce sonore aux arrêts : partenaires de l'accessibilité, sous-comité clientèle, personnes ayant des déficiences visuelles; ▪ En 2015, développement des outils mobiles selon les règles d'accessibilité reconnues. Tests effectués pour déficiences motrice (dextérité) et visuelle; ▪ Depuis avril 2016, 37 bornes d'information ont été installées à des arrêts achalandés. D'autres bornes seront installées à des arrêts déjà ciblés d'ici la fin de l'année 2017. En plus, des écrans tactiles et statiques bonifieront l'offre d'affichage du temps réel dans des lieux publics et à l'intérieur d'abribus; ▪ Contribution reconnue du système pour diminuer les obstacles à l'utilisation du transport en commun : nombreuses félicitations des clients sur Nomade temps réel, spécialement sur l'annonce à bord des bus. Certains de ces commentaires ont été émis par des personnes ayant une

⁴ Ce projet pilote a fait l'objet d'une évaluation. Voir [section F – Autres actions](#).

Projet	Réalisations
	<p>déficience visuelle et des troubles anxieux;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2016, sondage auprès de la clientèle sur la performance de l'information aux voyageurs (afficheurs, écrans, annonces vocales) incluant une question permettant d'évaluer l'appréciation des personnes ayant des incapacités de manière spécifique; ▪ Livrables à compléter : <ul style="list-style-type: none"> ▫ rapport d'utilisation des rampes d'accès aux personnes en fauteuil roulant (2018); ▫ recherche de solutions pour uniformiser le volume de l'annonce sonore à bord des bus, qui semble encore trop faible dans certains véhicules.

Objectif B : Adapter les services existants

Action	Détails	Réalizations
<p>1. Accessibilité et simplification du site Web</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place de moyens pour maintenir et bonifier l'accessibilité du site Internet comme : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Révision des guides destinés au personnel; ▫ Simplification de l'arborescence; ▫ Ajout d'éléments audiovisuels permettant de joindre une clientèle plus large; ▫ Mesures de gestion du changement. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2012-2013, refonte complète du site Web; ▪ Sensibilisation du programmeur assigné au dossier par la visite de personnes utilisant des outils d'aide à la navigation; ▪ Participation de personnes handicapées et à mobilité réduite aux tests utilisateurs; ▪ Ajout de pictogrammes associés aux différentes sections du site Web; ▪ Mise en place de moyens pour faciliter la transition, telle une version bêta concurrente avec le site actuel, ainsi qu'un document expliquant les modifications entre l'ancien et le nouveau site; ▪ Disponibilité d'un formulaire permettant à la clientèle de commenter le nouveau site Web à des fins d'amélioration continue; ▪ Respect des directives du WAI applicables dans les proportions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▫ 19 des 20 directives de niveau A; ▫ 8 des 10 directives de niveau AA; ▫ 11 des 19 directives de niveau AAA. ▪ Ajout d'une page d'information au sujet de l'accessibilité du site Web; ▪ Pour le personnel responsable de la rédaction Web, création d'un répertoire rassemblant l'information pertinente sur l'accessibilité en général, mais aussi sur celle spécifique au Web; ▪ En cours : démarches auprès de Google afin que son planificateur d'itinéraires tienne compte des arrêts et des parcours accessibles. L'échéancier de Google Maps n'est pas connu.

Action	Détails	Réalizations
2. Achat à distance des titres de transport et validation du solde d'une carte OPUS (<i>OPUS en ligne</i>) ou Occasionnelle de manière autonome	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expérimentation des modalités d'achat de titres à distance et de validation du solde; ▪ Évaluation des autres moyens possibles de connaître le solde d'une carte OPUS ou Occasionnelle, notamment le téléphone. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2016, implantation du système développé par la STM et permettant aux détenteurs de carte OPUS de recharger leur carte à partir d'un ordinateur personnel au moyen d'un lecteur portatif et de connaître les titres disponibles. Cette solution exclut les cartes de type Occasionnelle.
3. Nouveau panneau d'arrêt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet pilote (Métrobus 803); ▪ Amélioration de l'accessibilité universelle des panneaux : repérage facilité, meilleure lisibilité, inclusion des images des marques de commerce du RTC, ajout de couleurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2011-2012, amélioration de la lisibilité du nouveau panneau à la suite de son évaluation dans le cadre du projet pilote mené sur le parcours Métrobus 803; ▪ Sondage auprès de la clientèle et des partenaires de l'accessibilité pour évaluer la performance du panneau; ▪ Au 31 décembre 2016, 75 % des panneaux ont été remplacés (environ 3800 panneaux).
4. Mise à jour de l'information sur l'accessibilité des dépositaires aux personnes handicapées et à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Révision des critères d'évaluation utilisés (code du bâtiment du Québec, guide d'accessibilité universelle de la Ville de Québec, système de paiement, etc.); ▪ Évaluation de l'accessibilité des dépositaires; ▪ Mise à jour de l'information à la clientèle à cet effet. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implication d'un groupe de travail accessibilité formé de deux représentants du milieu associatif et d'une professionnelle de l'IRD PQ; ▪ En 2013, participation d'une personne en fauteuil roulant aux premières évaluations menées par le fournisseur afin de valider la grille d'analyse; ▪ En novembre 2014, mise à jour de l'information sur l'accessibilité des dépositaires sur le site Web et communication aux dépositaires à des fins de sensibilisation; ▪ Transmission du rapport au milieu associatif pour alimenter la plateforme collaborative <i>Jaccede</i> (site Internet et application mobile); ▪ En cours : élaboration de la procédure pour évaluer les nouveaux points de vente et maintenir l'information à jour.

Action	Détails	Réalizations
5. Outils pour guider la clientèle vers le meilleur titre de transport	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement d'une application Web qui permettra de connaître le titre de transport qui correspond le mieux à ses habitudes de déplacement. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conception d'une interface respectant les mêmes règles d'accessibilité Web que le site du RTC; ▪ En 2012, mise en ligne d'un outil en version bêta sur le site Web; ▪ Invitation à la clientèle et aux partenaires de l'accessibilité à commenter l'outil; ▪ En 2013, mise en ligne de l'outil bonifié grâce aux commentaires.
6. Accessibilité des Métrobus aux personnes en fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Croissance du nombre d'arrêts accessibles sur les Métrobus 800-801; ▪ Réévaluation des zones d'arrêt du parcours Écolobus pour rendre le parcours accessible dès la remise en service des minibus électriques; ▪ Mise en accessibilité des Métrobus 802-803 dès l'assignation de véhicules accessibles sur ces parcours; ▪ Prise en compte des paramètres d'accessibilité pour la mise en place du Métrobus 804. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accessibilité des parcours Métrobus 802 en août 2012, 803 en novembre 2014, 807 en août 2016 et 804 en décembre 2016. ▪ Zones d'arrêt accessibles⁵ : <ul style="list-style-type: none"> ▫ 800 : 70 % (81 sur 116); ▫ 801 : 78 % (88 sur 113); ▫ 802 : 78 % (36 sur 46); ▫ 803 : 89 % (62 sur 70); ▫ 804 : 63 % (60 sur 96); ▫ 807 : 32 % (27 sur 85); ▪ En cours : révision des critères d'accessibilité des zones d'arrêts (recommandation attendue en 2017).
7. Planification du phasage pour l'accessibilité du réseau régulier aux personnes en fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaboration de scénarios pour l'assignation des autobus accessibles à des parcours spécifiques; ▪ Réflexion sur l'accessibilité des Taxibus; ▪ Réflexion sur l'accessibilité des Parc-O-Bus. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scénarios non élaborés, car l'accessibilité de nouveaux parcours est liée au renouvellement graduel du parc autobus; ▪ En cours : guide de conception des Parc-O-Bus.

⁵ Les Métrobus 804 et 807 feront l'objet d'études et des travaux visant à améliorer leur performance d'ici 2019. Ces travaux devraient permettre d'accroître la proportion d'arrêts accessibles.

Action	Détails	Réalisations
8. Accessibilité des parcours leBus et eXpress aux personnes en fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en accessibilité des parcours selon le phasage planifié (voir action 7). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accessibilité du parcours 21 (anciennement Écolobus) Zones d'arrêt accessibles : 54% (15 sur 28); ▪ Deux parcours réguliers (7 et 87) sont devenus des Métrobus et donc accessibles.
9. Projet pilote sur l'accès aux autobus de plain-pied	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Essai de bordures fixes permettant d'améliorer la manœuvre d'accostage et de faciliter la montée et la descente, notamment pour les personnes en fauteuil roulant (sans déploiement d'une rampe d'accès). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche de comparables et analyse du marché. ▪ Action reportée en raison de l'absence de fournisseur nord-américain pour l'instant; ▪ Utilisation des résultats de la démarche pour orienter le développement futur des infrastructures du RTC.
10. Réflexion sur le moyen d'assurer une circulation efficace et plus sécuritaire de la clientèle dans les terminus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des pistes de solution pour faciliter les échanges dans les terminus, incluant le cheminement sans obstacle pour les personnes de toutes conditions; ▪ Disponibilité de quais en tout temps, autant pour la montée que pour la descente de la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaboration d'un guide de conception des terminus (document interne); ▪ Consultation d'un groupe de travail accessibilité formé de représentants du milieu associatif et de professionnels de l'IRDPQ et de la Ville de Québec.

Objectif C : Améliorer la qualité des relations avec la clientèle

Action	Détails	Réalizations
<p>11. Formation du personnel chauffeur sur la réponse aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation permettant d'outiller le personnel chauffeur afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle handicapée et à mobilité réduite. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2012-2013, formation obligatoire d'une demi-journée intitulée <i>Servir une clientèle diversifiée</i>; <ul style="list-style-type: none"> ▫ Pour élaborer les contenus, tenue de deux groupes de discussion de huit personnes chacun, incluant des personnes âgées, handicapées ou issues de communautés culturelles; ▫ Formation de 802 chauffeurs sur 877 (presque tous les chauffeurs au travail)⁶ et de 25 inspecteurs et répartiteurs (sur 45); ▫ Intégration de ce module à la formation <i>Intégrabus</i>, dispensée aux chauffeurs dans l'année et demie suivant leur embauche et bonification de la section « Attentes à l'égard des clientèles à besoins particuliers » de la formation initiale. ▪ En 2014, tenue d'activités de sensibilisation et d'information sur l'utilisation du système d'agenouillement des bus afin de mieux servir la clientèle; ▪ Rappels réguliers dans le bulletin interne sur trois sujets spécifiques : laissez-passer spéciaux, agenouillement – rappels techniques et sécurité des personnes en fauteuil roulant; ▪ En 2015, formation de près de 300 chauffeurs sur les obligations, les engagements et les actions du RTC en accessibilité universelle (séance de 90 minutes); ▪ Rencontre régulière des chauffeurs instructeurs et des parrains pour mise à jour sur le sujet.

⁶ Un questionnaire a été distribué à un échantillon aléatoire d'environ 150 chauffeurs avant la formation, puis un an et demi plus tard. L'objectif était de mesurer si les chauffeurs se sentaient bien outillés par rapport aux différentes clientèles. Les résultats ont démontré une amélioration de ce sentiment pour plusieurs types de clientèle, spécialement les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme (+ 23 %), une limitation auditive (+ 21 %), un trouble de la parole (+ 17 %) ou une déficience intellectuelle (+ 15 %).

Action	Détails	Réalisations
12. Formation du personnel du service à la clientèle sur la réponse aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation des besoins du personnel; ▪ Basée sur celle dispensée au personnel chauffeur, formation permettant d'outiller le personnel du service à la clientèle afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle handicapée et à mobilité réduite. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2014, échanges pour recueillir et documenter les besoins du personnel; ▪ Définition des besoins touchant la communication téléphonique avec des personnes ayant des troubles du langage ou de la parole ou des troubles auditifs; ▪ Formation prévue en 2017 (selon disponibilités budgétaires).
13. Amélioration de la communication bidirectionnelle entre le personnel du service à la clientèle et les personnes ayant une déficience auditive	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des moyens disponibles, implantation des mesures choisies, gestion du changement auprès du personnel touché et promotion auprès de la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La formation prévue à l'action 12 inclut un volet sur la communication avec des personnes ayant une déficience auditive, spécialement le service de relais pour cette clientèle; ▪ Analyses en cours : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Utilisation de Facebook Messenger pour répondre à des demandes d'information générale; ▫ Élaboration d'une fiche de projet concernant un service électronique de demande d'information (clavardage).

Objectif D : Favoriser l'intégration de la clientèle des personnes handicapées et à mobilité réduite

Action	Détails	Réalizations
14. Diffusion d'information sur les politiques et les processus organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Étude des politiques et des procédures afin d'évaluer leur potentiel d'obstacles et de facilitateurs, comme : <ul style="list-style-type: none"> ▫ le traitement des commentaires et des plaintes; ▫ les critères d'accessibilité des arrêts; ▫ l'information en situation perturbée; ▫ les règles de déneigement; ▫ les laissez-passer Accompagnateur et Moniteur; ▪ Proposition d'adaptations pour une meilleure prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite; ▪ Mesures de diffusion publique et auprès de la clientèle cible. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Depuis 2012, ajout d'information concernant le déneigement et l'accessibilité des arrêts lors des info-tempêtes; ▪ En 2012, ajout d'information sur le site Web concernant les critères d'accessibilité des arrêts; ▪ Depuis 2011, amélioration de la diffusion d'information en situation perturbée, notamment grâce aux réseaux sociaux et au site mobile; ▪ Depuis avril 2016, bonification de l'information voyageurs en situation perturbée grâce aux outils du projet <i>Nomade temps réel</i> (bornes, afficheurs aux arrêts et dans les bus, application mobile, etc.).
15. Moyens spécifiques de promotion et d'information pour la clientèle handicapée et à mobilité réduite	<p>Identification et mise en place de moyens pour que la clientèle handicapée et à mobilité réduite envisage l'utilisation du transport en commun comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Production d'information générale sur les services du RTC en médias adaptés; ▪ Tenue de kiosques de familiarisation pour les personnes en fauteuil roulant; ▪ Ajout d'un volet Accessibilité au programme « Du jaune au bleu » qui s'adresse aux jeunes de 1^{re} secondaire; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2012, projet-pilote de guide de la clientèle du RTC en médias adaptés : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Word accessible; ▫ audio (MP3 et Daisy); ▫ langue des signes québécoise (LSQ); ▫ grand format; ▫ braille. ▪ En 2012, construction d'une plateforme permettant la montée des personnes en fauteuil roulant à bord des bus lors des kiosques où il n'y a pas de trottoir.

Action	Détails	Réalizations
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajout de trucs et astuces pour un déplacement plus confortable dans les documents d'information sur l'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de kiosques de familiarisation pour les personnes en fauteuil roulant (cinq en tout), incluant deux kiosques en collaboration avec le STAC sur le transport des personnes handicapées en général; ▪ Participation à deux salons s'adressant à la clientèle aînée (2012 et 2016); ▪ Dans le programme « Du jaune au bleu⁷ », inclusion d'une capsule sur l'importance de céder sa place, dans le bus, à ceux qui en ont besoin; ▪ Depuis 2014, soutien du RTC à un projet d'introduction des personnes aînées aux transports collectifs et actifs⁸.
16. Soutien au réseau de la santé dans la formation de la clientèle à l'utilisation du transport en commun	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place de mesures pour assurer le soutien des formations existantes; ▪ Développement de partenariats pour élaborer et assurer la diffusion de nouvelles formations destinées à certaines clientèles; ▪ Demande de financement. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Action reportée à une date ultérieure, sauf concernant le soutien aux moniteurs (voir action 18).
17. Sensibilisation de la clientèle aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégration des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite aux campagnes de promotion sur les comportements souhaitables et la courtoisie. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2012, tenue de la campagne « Voyager ensemble », visant à encourager les bons comportements de la clientèle. Le deuxième volet de la campagne portait sur l'importance de céder sa place à ceux qui en ont besoin; ▪ Depuis 2012, les kiosques animés par l'Escouade RTC⁹ incluent un bus lorsque l'espace le permet. Ceci permet à la clientèle cible ainsi qu'à la clientèle en général de se familiariser aux déplacements en fauteuil roulant;

⁷ *Du jaune au bleu* est un programme éducatif destiné aux élèves du secondaire qui font la transition entre le bus scolaire et le RTC. Il vise à favoriser l'adoption de bons comportements dans les bus.

⁸ Projet TanGo, mené par Accès transports viables, un organisme voué à la promotion des modes de déplacement viables.

⁹ L'Escouade RTC est une équipe terrain d'agents de promotion des services du RTC.

Action	Détails	Réalizations
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Depuis 2012, formation de l'Escouade RTC sur les besoins des personnes à mobilité réduite en général, incluant les aînés, les personnes en fauteuil roulant ou la clientèle famille.
18. Bonification et promotion des mesures d'accompagnement dans le transport régulier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaissance et bonification des mesures existantes permettant l'accompagnement pour la clientèle handicapée et à mobilité réduite; ▪ Promotion des mesures. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2016, rédaction et diffusion d'une directive sur les laissez-passer Moniteur et Accompagnateur afin de clarifier et de promouvoir cette mesure; ▪ Mise à jour des gabarits de cartes afin d'en faciliter la reconnaissance par le personnel chauffeur.
19. Mesures permettant la correspondance entre les transports régulier et adapté	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Validation de l'utilité pour la clientèle; ▪ Identification des lieux de correspondance; ▪ Intégration des modes de paiement; ▪ Promotion des mesures. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Action reportée à une date ultérieure, car jugée non prioritaire par les partenaires de l'accessibilité pendant cette période.
20. Prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite lors d'activités avec la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaboration de critères à respecter pour choisir le lieu d'une activité (ex. : consultation publique); ▪ Identification de moyens à mettre en place pour communiquer efficacement avec toute la clientèle; ▪ Intégration de l'information sur l'accessibilité à la promotion de l'événement; ▪ Association du STAC à la planification des activités et du transport. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En 2012, lors du lancement du Guide de la clientèle, présence d'un interprète en LSQ; ▪ Mise à jour de l'aide-mémoire pour l'organisation d'événements en y ajoutant les besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Action	Détails	Réalisations
<p>21. Prise en compte des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite pour le transport pendant les grands événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des besoins à considérer lors de la planification des opérations; ▪ Intégration de l'information sur l'accessibilité à l'information à la clientèle; ▪ Association du STAC à la planification des activités et du transport. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour chaque grand événement ou perturbation qui se déroule sur le réseau, prise en compte des besoins du STAC afin que des mesures soient prises pour assurer le service de transport adapté; ▪ Planification effectuée pour minimiser l'impact des événements sur la desserte d'arrêts accessibles aux personnes en fauteuil roulant; ▪ Lors des grands déplacements de foule qui nécessitent des aménagements particuliers, planification d'accès sans encombre aux personnes à mobilité réduite; ▪ Depuis 2013, production d'une affiche pour désigner l'accès planifié pour les personnes à mobilité réduite lors des grands événements (ex. : Festival d'été de Québec).

Mise en œuvre et modalités de suivi

Action	Réalizations
Suivi du plan de développement auprès du Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jusqu'à mai 2013, suivi du plan lors des rencontres du comité (environ 2 fois par an); ▪ En 2013, adoption d'une politique de l'approche client¹⁰ (mise à jour en 2016) et révision des mécanismes de concertation; ▪ Actuellement, représentation des personnes handicapées et à mobilité réduite dans deux forums de consultation et de concertation relevant du comité approche client : <ul style="list-style-type: none"> ▫ le sous-comité clientèle, composé de clients du RTC et du STAC; ▫ le sous-comité partenaires – milieu associatif¹¹, composé en partie de représentants d'organisations concernées par le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite.
Valorisation des actions réalisées pour améliorer l'accessibilité du transport en commun	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication régulière sur le Web, par courriel et sur les réseaux sociaux lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées (juin) et lors de la Journée internationale des personnes handicapées (décembre); ▪ En décembre 2015, communication aux clients du STAC dans l'infolettre Le Transporteur; ▪ En décembre 2016, entrevue sur l'accessibilité des services du RTC sur les ondes de CKIA; ▪ Valorisation de l'aspect accessibilité dans les communiqués de presse et les conférences de presse de certains projets, dont Nomade temps réel (2016), les améliorations de services 2016 (incluant les conférences additionnelles sur les nouveaux Métrobus 807 et 804) et l'annonce des nouveaux modèles de bus hybrides standards (2015) et articulés (2016).
Gestion de changement interne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées 2016, organisation d'un kiosque en collaboration avec Adaptavie pour mettre les employés « Dans la peau d'une personne handicapée »; ▪ En 2016, enquête auprès des employés par l'équipe de recherche « Participation sociale et villes inclusives », CIRRIIS. Le rapport, <i>L'utilisation des connaissances sur l'accessibilité universelle dans les milieux de pratique : une étude transversale au sein du Réseau de transport de la Capitale</i> est disponible à l'adresse suivante : http://villeinclusive.com/projet/transfert-connaissances-accessibilite-rtc/ (page consultée le 13 juin 2017).

¹⁰ PA – 029 Politique de l'approche client, 20 novembre 2016

¹¹ Le mandat du sous-comité partenaires – milieu associatif est présenté à l'annexe 1.

Autres actions

Action	Réalizations
Activités de partenariat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appui au projet Optimisation du processus des demandes en accessibilité universelle de l'IRD PQ, visant notamment à améliorer la contribution des professionnels aux projets du RTC; ▪ Protocole d'entente de partenariat 2014-2018 dans le cadre de la programmation de recherche « Participation sociale et villes inclusives » du CIRRIIS. Ce protocole exprime les engagements du RTC et du CIRRIIS dans le développement de projets de recherche et d'innovation pour favoriser la participation sociale des personnes ayant des incapacités.
Évaluation du projet pilote d'installation des dalles podotactiles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation de l'utilisabilité de dalles podotactiles installées sur le territoire de la Ville de Québec par le CIRRIIS. Ce projet de recherche participative rassemblait la Ville de Québec, le RTC, le CIRRIIS, l'IRD PQ, le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03) et le Regroupement des personnes handicapées visuelles 03-12 (RPHV 03-12). Le rapport de recherche est disponible à l'adresse suivante : http://villeinclusive.com/projet/utilisabilite-dalles-podotactiles/ (page consultée le 13 juin 2017); ▪ En cours : recommandation sur l'utilisation des dalles podotactiles (RTC).
Rayonnement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En avril 2012, présentation à la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale : « L'accessibilité du transport en commun à Québec »; ▪ En octobre 2012, obtention du prix Partenariat de l'IRD PQ. Ce prix reconnaît l'énergie déployée pour faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées et à mobilité réduite, l'esprit de collaboration de l'organisation et sa volonté d'aller toujours plus loin en matière d'accessibilité des services; ▪ En mai 2014, présentation au Congrès annuel de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) : « L'accessibilité du transport collectif, un défi technique ou humain? »; ▪ En juin 2014, kiosque d'information au 2e salon du véhicule adapté de l'IRD PQ; ▪ En octobre 2014, tenue d'un kiosque d'information et présentation au Forum régional « Habiter, vivre et vieillir dans la région de la Capitale-Nationale : de la réflexion à l'action » : « Rendre le transport en commun plus accessible pour favoriser la participation sociale. »