



# L'accessibilité au cœur des services

Plan de développement en accessibilité universelle 2025-2029



La transmission du PDAU 2025-2029 au ministère des Transports et de la Mobilité durable a été approuvée par le conseil d'administration du RTC à sa séance du 12 mars 2025.

# Mot de la direction



Nicolas Girard, Directeur général



Maude Mercier Larouche, Présidente

Au cours des dernières années, l'offre de transport a beaucoup évolué à Québec. Malgré la pandémie, nous n'avons pas relâché nos efforts pour développer une mobilité intégrée et inclusive. Plusieurs jalons importants ont ainsi été posés afin de permettre aux citoyens de compter sur des services toujours plus accessibles.

Depuis l'ouverture du Service d'accompagnement en mobilité intégrée (SAMI) en 2021, les personnes qui désirent se familiariser avec le transport en commun et les modes de transport alternatifs peuvent recevoir un accompagnement professionnel et personnalisé. Les personnes en fauteuil roulant peuvent désormais monter à bord de tous les parcours d'autobus et disposent de plus de 1 400 arrêts accessibles. Toute personne à mobilité réduite peut également utiliser le

service de transport à la demande Flexibus, qui est en fonction depuis 2022.

Avec le Plan de développement en accessibilité universelle 2025-2029, nous poursuivons sur cette lancée en développant des services qui répondront à l'évolution des besoins des citoyens et qui assureront leur autonomie tout au long de leur vie.

Les prochaines années seront synonymes de développements majeurs en matière de mobilité. Pensons notamment à l'électrification des autobus, à l'offre de nouveaux services et à la mise en place d'un réseau de transition pendant le chantier du tramway. À travers cette mouvance, le RTC maintiendra le cap sur l'accessibilité.

Les actions inscrites dans le PDAU 2025-2029 miseront sur les effets perceptibles et les bénéfices concrets de l'accessibilité universelle. Si ces améliorations sont appréciées par tout un chacun, elles font une réelle différence pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le RTC s'engage à poursuivre l'adaptation de ses outils et de son offre de services. Il le fera dans le même esprit de collaboration avec tous ses partenaires en accessibilité, avec au premier chef les personnes handicapées et à mobilité réduite

# Sommaire exécutif

Le dépôt du troisième 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. Mais il reflète surtout la volonté du RTC de **renforcer l'accessibilité universelle de ses services réguliers** pour le bénéfice de l'ensemble de la population.

Le PDAU 2020-2024 a solidifié les bases de l'accessibilité universelle au sein du RTC. Il en a fait une responsabilité assumée par l'ensemble de son personnel. Pour la clientèle, il a permis de réaliser des avancées bénéfiques. Sa réalisation s'est appuyée sur la collaboration du milieu associatif des personnes handicapées, des villes de l'agglomération ainsi que du réseau de la santé et des services sociaux.

Le PDAU 2025-2029 mise sur l'ensemble de ces acquis pour poursuivre le travail entrepris. Il tient compte du contexte, notamment la réalisation de projets d'envergure, comme le tramway, qui auront des effets sur la mobilité et la circulation. Conscient des nombreux défis des prochaines années, le RTC a choisi de se concentrer sur les gestes dont les effets seront perceptibles par la clientèle. Le transport en commun doit être un choix possible pour toutes et tous et le demeurer tout au long de la vie.

Ce troisième PDAU s'articule autour de trois grands axes :

- **L'amélioration de l'accessibilité dans une approche intégrée**

Comprendre facilement l'offre de service, s'orienter sur le réseau notamment lors de détours. Attendre l'autobus dans de bonnes conditions et monter à bord en toute sécurité. Les livrables sous cet axe visent l'accessibilité des communications ainsi que de l'information et de l'orientation sur le réseau. Le confort aux zones d'arrêt doit être amélioré. De plus grands efforts seront consacrés à l'entretien du réseau l'hiver. Des moyens seront également pris pour renforcer les bonnes pratiques au sein du RTC afin de garantir des services accessibles dès leur implantation. Enfin, le RTC entend poursuivre ses collaborations avec les autres acteurs pour que les nouveaux services en mobilité soient non seulement bien intégrés entre eux, mais également accessibles.

Les améliorations visées sous cet axe seront bénéfiques à l'ensemble des personnes handicapées et à mobilité réduite ainsi qu'à la clientèle générale.

- **L'augmentation de l'offre de services aux personnes en fauteuil roulant**

Les personnes utilisant des aides à la mobilité roulante<sup>1</sup> rencontrent un des principaux obstacles physiques à l'utilisation des services réguliers, soit la montée à bord. De très belles avancées ont été faites dans la dernière année du PDAU 2020-2024. Sous cet axe, il s'agit de poursuivre la mise en accessibilité du réseau. Les outils d'information clientèle seront ajustés pour annoncer les passages accessibles dans les horaires planifiés et en temps réel. L'ajout de voyages et zones d'arrêt accessibles se poursuivra.

- **Le soutien à l'utilisation des services réguliers**

Se reconnaître dans la promotion du RTC. Être informé des services accessibles et se savoir capable de les utiliser. Se sentir bien accueilli à bord des autobus par le personnel chauffeur et les autres passagers... Moins perceptibles que les obstacles physiques, ces composantes du service font l'objet des livrables sous cet axe. Le soutien à l'utilisation du service est en effet nécessaire. Le RTC s'assure ainsi que les efforts déployés pour rendre ses services plus accessibles aient l'effet visé : leur utilisation croissante par les personnes handicapées et à mobilité réduite.

### **Les principaux résultats visés**

Le RTC suivra la progression de l'accessibilité de ses services. En 2031, la totalité des passages sera accessible aux

personnes en fauteuil roulant et la proportion d'arrêts accessibles sera augmentée.

Les effets du PDAU devront se faire sentir sur le niveau d'effort déclaré par les personnes handicapées et à mobilité réduite pour utiliser les services réguliers. Celui-ci devra être comparable à celui déclaré par la clientèle sans limitation. Les taux de satisfaction à l'égard de certains aspects du service (accès aux infrastructures, accès aux véhicules, accueil et courtoisie des chauffeurs, etc.) devront également se comparer.

Enfin, les effets sur l'utilisation des services réguliers seront également suivis : une progression constante de l'achalandage par les personnes âgées et de la clientèle du STAC est visée.

### **La reddition**

Le PDAU 2025-2029 met à contribution l'ensemble des directions du RTC. Sa réalisation sera étroitement suivie au sein des instances de gouvernance du RTC. Des activités de reddition annuelles permettront de faire état de son avancement auprès du personnel et des partenaires en accessibilité. La reddition rendra compte de la progression des livrables prévus. Elle s'appuiera sur des indicateurs ainsi que sur le suivi des activités qui assurent que l'accessibilité demeure au cœur des priorités du RTC dans les cinq prochaines années.

---

<sup>1</sup> Dans la suite du document, le terme « fauteuil roulant » sera utilisé dans un sens large pour désigner les aides à la mobilité roulante, soit les fauteuils manuels et électriques, ainsi que les triporteurs et quadriporteurs compacts, tous acceptés à bord du réseau régulier du RTC.

# Table des matières

Mot de la direction .....	1
Introduction .....	8
1. Rendre les services réguliers accessibles au plus grand nombre.....	10
2. Les personnes handicapées dans la région de Québec et parmi la clientèle du RTC .....	10
3. La production du nouveau PDAU : une démarche mobilisatrice .....	15
3.1. Tirer profit des acquis du PDAU 2020-2024 .....	15
3.2. Tenir compte du contexte .....	15
3.3. Tenir compte de tous les types de limitations .....	16
4. De 2020 à 2024 : un PDAU qui a donné des résultats.....	17
4.1. De belles avancées pour l'accessibilité .....	17
4.2. Des progrès appréciés de la clientèle.....	20
4.3. Un changement de culture perceptible .....	21
5. Pour les cinq prochaines années : s'inscrire dans la continuité .....	23
5.1. Des obstacles encore à réduire .....	23
5.2. Des acquis à maintenir .....	25
5.3. Un plan réaliste qui tient compte de l'environnement .....	25
6. Le PDAU 2025-2029 .....	27
6.1. Axe 1 - Amélioration de l'accessibilité des services dans une approche intégrée .....	28
6.2. Axe 2 - Augmentation de l'offre de service aux personnes en fauteuil roulant .....	34
6.3. Axe 3 - Soutien à l'utilisation des services réguliers .....	37
7. La mise en œuvre et la reddition du PDAU 2025-2029.....	42

# Table des matières

7.1. Un plan inscrit dans les priorités.....	42
7.2. Une réalisation suivie et mesurée.....	42
Annexe 1 Bref portrait du RTC .....	48
Annexe 2 Bref portrait du STAC .....	54
Annexe 3 Liste des collaborateurs.....	55
Annexe 4 Démarche de production du PDAU 2025-2029 .....	56
Annexe 5 Sondage auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite .....	57
Annexe 6 Bilan sommaire du PDAU 2020-2024.....	63
Annexe 7 Parcours client.....	65
Annexe 8 Liste des obstacles à l'utilisation du transport en commun identifiés par le Comité conseil du PDAU 2025-2029 .....	66
Annexe 9 Le PDAU 2025-2029 – Axes, objectifs et livrables .....	68

## Listes des graphiques

Graphique 1 Évolution du poids démographique des trois groupes d'âge (%) - Capitale-Nationale, 1996- 2036 .....	12
Graphique 2 Répartition de la clientèle du RTC selon le type de limitation .....	13
Graphique 3 Fréquence d'utilisation du transport en commun par la clientèle avec limitations.....	13
Graphique 4 Principaux motifs de déplacements selon le profil de la clientèle du RTC - 2022 .....	14

# Table des matières

## Liste des encarts

Encart 1	Faire appel à l'expertise des personnes handicapées et à mobilité réduite .....	14
Encart 2	Utiliser le transport en commun : 5 grandes catégories de limitations .....	16
Encart 3	Apprivoiser le transport en commun avec le SAMI .....	18
Encart 4	D'un engagement à une nouvelle approche : l'accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant devient enfin une réalité.....	19
Encart 5	Du transport à la demande avec Flexibus.....	21
Encart 6	Acheter ses titres sans se déplacer avec Nomade Paiement et RTC Recharge OPUS .....	22
Encart 7	Utiliser le transport en commun : bien plus que monter dans l'autobus .....	24

## Liste des livrables

Livrables 1	Améliorer l'accessibilité des communications .....	28
Livrables 2	Améliorer l'information à la clientèle et l'orientation sur le réseau .....	29
Livrables 3	Assurer un confort minimal aux zones d'arrêt.....	30
Livrables 4	Améliorer l'entretien du réseau en saison hivernale .....	31
Livrables 5	Renforcer les bonnes pratiques en accessibilité au sein du RTC .....	32
Livrables 6	Contribuer à l'accessibilité de la mobilité intégrée .....	33
Livrables 7	Finaliser l'ajout d'un millier de zones d'arrêt accessibles aux personnes en fauteuil roulant .....	34
Livrables 8	Finaliser l'implantation de l'approche d'accessibilité à l'arrêt .....	35
Livrables 9	Finaliser la mise en accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant .....	36
Livrables 10	Améliorer l'accessibilité des zones d'arrêt en réseau perturbé .....	36
Livrables 11	Projeter une image inclusive .....	37
Livrables 12	Faire connaître les services accessibles.....	38
Livrables 13	Encourager les comportements inclusifs chez la clientèle générale .....	39
Livrables 14	Encourager une offre de service inclusive .....	39
Livrables 15	Encourager l'utilisation des services par un accompagnement sur le réseau.....	40



# Table des matières

## Liste des tableaux

Tableau 1	Taux d'incapacité selon l'âge – Province de Québec .....	11
Tableau 2	Expérience client – Indicateurs et cibles .....	43
Tableau 3	Utilisation des services – Indicateurs et cibles .....	43
Tableau 4	Accessibilité des services aux personnes en fauteuil roulant – Indicateurs et cibles .....	44
Tableau 5	Culture organisationnelle – Indicateurs et cibles .....	44
Tableau 6	Maintien des acquis organisationnel – Contrôle de la réalisation .....	45
Tableau 7	Limitations déclarées selon le service utilisé .....	58
Tableau 8	Taux de réalisation du PDAU 2020-2024 .....	64

## Liste des figures

Figure 1	PDAU 2025-2029 – Figure synthèse .....	41
Figure 2	Zones Flexibus.....	51

# Introduction

Ce document présente le troisième plan de développement en accessibilité universelle (PDAU) du RTC. En se dotant d'un nouveau PDAU, le RTC répond, bien sûr, à son obligation légale<sup>2</sup>. Toutefois, c'est sa volonté d'améliorer le quotidien de la population en considérant toute sa diversité qui reste le meilleur gage de réussite.

Le PDAU 2025-2029 a été élaboré en misant sur les acquis découlant du PDAU 2020-2024. Pour le produire, le RTC a fait appel à la collaboration de son personnel déjà fortement engagé en faveur de l'accessibilité. Il a encore pu compter sur la participation de ses collaborateurs externes en accessibilité, notamment le milieu associatif représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR)<sup>3</sup>.

Le PDAU de 2020 a permis d'améliorer sensiblement l'accessibilité des services réguliers d'autobus<sup>4</sup>. Par exemple, la totalité des parcours est maintenant accessible aux personnes en fauteuil roulant qui disposent en décembre 2024 de trois fois plus de zones accessibles qu'en 2020. De l'accompagnement à l'utilisation des services réguliers est offert. Il reste cependant du travail à faire pour renforcer l'accessibilité, notamment son maintien dans des conditions

plus difficiles, comme l'hiver. Il faut aussi s'assurer que les acquis des dernières années demeurent. Enfin, il faut tenir compte de l'environnement anticipé pour les cinq prochaines années. Des défis importants se profilent : par exemple, les chantiers pour l'implantation du tramway, l'électrification du parc d'autobus, la réalisation du plan 2028 de développement du transport collectif, etc. Le RTC s'engage dans ce contexte à garder l'accessibilité en tête de ses priorités.

Le PDAU 2025-2029 tient compte de tous ces éléments. Il est centré sur des interventions dont les effets seront perceptibles par les PHMR.


L'approche retenue en concertation avec le milieu associatif mise sur l'autonomie des personnes ayant des limitations. Elle accueille favorablement leur demande, très légitime, d'agrandir le territoire auquel elles accèdent en utilisant les services réguliers du RTC.

La première partie du document décrit rapidement les services réguliers et adaptés de transport en commun. La seconde présente quelques statistiques sur les personnes handicapées et la clientèle avec limitations du RTC. La troisième résume

<sup>2</sup> GOUVERNEMENT DU 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 2020, Publication du Québec.

<sup>3</sup> Les expressions personnes handicapées et personnes avec limitations sont considérées synonymes dans le document. L'expression personnes à mobilité réduite est plus large. Elle englobe notamment les personnes ayant des limitations temporaires et celles se déplaçant avec des enfants en poussette.

<sup>4</sup> Dans la suite du document, le terme services réguliers fait référence aux services d'autobus du RTC offerts selon des parcours et des horaires fixes. Les services à Vélo et Flexibus sont des services complémentaires aux services réguliers.



très brièvement la démarche de production du plan. La quatrième fait état du bilan du PDAU 2020-2024. Les éléments qui ont orienté la production du PDAU 2025-2029 sont expliqués dans la cinquième section. Le PDAU 2025-2029, sa finalité, ses grands objectifs ainsi que son plan d'action viennent ensuite. En dernière partie, les mécanismes de gouvernance et de reddition sont précisés.

Le corps principal du document s'en tient à l'essentiel. De l'information supplémentaire se trouve en annexe. L'édition du document a tenu compte des exigences des logiciels de synthèse vocale<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Le document est disponible en version Word et PDF sur le site du RTC <https://www.rtcquebec.ca/propos/publications>

## 1. Rendre les services réguliers accessibles au plus grand nombre

Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) offre des services de transport en commun sur le territoire de l'agglomération de Québec. Il dessert les villes de Québec, de L'Ancienne-Lorette et de Saint-Augustin-de-Desmaures.

Ses services se déclinent notamment en plus d'une centaine de parcours d'autobus circulant sur des parcours fixes et selon des horaires planifiés. Parmi ces parcours, les six parcours Métrobus desservent les principaux axes de déplacements avec un service plus fréquent de plus grande capacité. Les parcours leBus complètent cette desserte quotidienne en couvrant l'ensemble du territoire. Les parcours Métrobus et leBus constituent le réseau de base, offert toute la journée et toute la semaine. Depuis 2022, le RTC offre également du transport à la demande, le Flexibus, dans les secteurs périphériques de l'agglomération.

Les autres types de parcours offrent un service plus adapté à la demande. Les parcours eXpress augmentent l'offre de semaine pendant les périodes de pointe en reliant les secteurs de banlieue aux principaux pôles d'activité. D'autres parcours, comme les parcours scolaires, industriels et Couche-Tard

desservent des destinations ou des heures à moins forte demande (voir l'[annexe 1](#) pour plus d'information).

Le RTC a également la responsabilité d'offrir un service de transport adapté. L'exploitation de ce service est donnée au Service de transport adapté de la Capitale (STAC). Les services de transport adapté s'adressent aux personnes admissibles selon la Politique d'admissibilité du gouvernement du Québec<sup>6</sup> (voir l'[annexe 2](#) pour plus d'information).

Le RTC a la responsabilité de rendre ses services accessibles au plus grand nombre. Le PDAU 2025-2029, comme le précédent, poursuit cet objectif en se concentrant sur l'accessibilité de ses services réguliers offerts par autobus.

## 2. Les personnes handicapées dans la région de Québec et parmi la clientèle du RTC

Peu de sources fournissent un portrait juste des personnes handicapées habitant précisément l'agglomération de Québec. La plus importante enquête nationale, l'Enquête canadienne sur l'incapacité, est réalisée tous les cinq ans. Ses données sont souvent regroupées à l'échelle provinciale et non régionale.

---

<sup>6</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *La politique d'admissibilité au transport adapté*, Québec, 1998, 51 p.

Au Québec, selon l'enquête de 2022, 21,0 % des personnes de 15 ans ou plus affirment avoir une incapacité, un taux d'incapacité supérieur à celui observé en 2017 (16,1 %)<sup>7</sup>.

Le taux d'incapacité est plus élevé chez les femmes que chez les hommes (23,6 % contre 18,2 %). De plus, l'incapacité est étroitement liée à l'âge : plus du quart des personnes de 65 ans et plus déclare vivre avec une incapacité (29,8 %, contre 18,8 % pour les 25-64 ans).

**Tableau 1 Taux d'incapacité selon l'âge – Province de Québec**

Taux d'incapacité selon l'âge, population de 15 ans et plus, Québec, 2017 et 2022

	2017		2022	
	%	n	%	n
15 à 24 ans	10,4	95 340	16,4	143 280
25 à 64 ans	14,8	640 270	18,8	823 030
65 ans et plus	24,7	317 740	29,8	455 710
<b>Total</b>	<b>16,1</b>	<b>1 053 350</b>	<b>21,0</b>	<b>1 422 020</b>

Source : ECI de 2022, statistique Canada (2023b).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2024.

Les incapacités les plus répandues dans la population québécoise en 2021 sont celles liées à la douleur, à la flexibilité et à la mobilité. Cette dernière incapacité fait référence à la difficulté de se déplacer, soit marcher sur un terrain plat pendant 15 minutes sans se reposer, soit monter ou descendre un escalier<sup>8</sup>.

En ce qui concerne la région de la Capitale-Nationale, les données disponibles les plus récentes proviennent de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Le taux d'incapacité était alors de 14,9 %, ce qui représentait environ 88 550 personnes âgées de 15 ans ou plus<sup>9</sup>.

Il est probable que l'augmentation du taux d'incapacité observé pour le Québec entre 2017 et 2022 a également touché la région de la Capitale-Nationale.

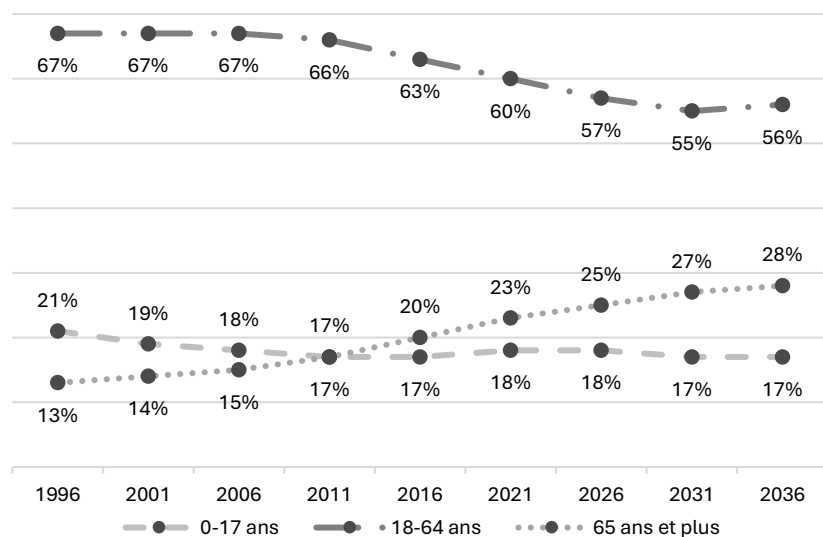
Le vieillissement de la population de la Capitale-Nationale se poursuivra au cours des prochaines années. En 2031, les personnes de 65 ans et plus devrait représenter 27 % de la population de la Capitale-Nationale (graphique 1). La proportion de personnes avec incapacités devrait donc continuer sa progression.

<sup>7</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. « Nouvelles données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 », *Passerelle*. 16, p. 6.

<sup>8</sup> Voir [Profil statistique des personnes handicapées](#), page Web consultée le 17 décembre 2024.

<sup>9</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Les personnes avec incapacité au Québec: un portrait à partir des données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017: Prévalence et caractéristiques de l'incapacité. Volume 1*, Drummondville, L'Office, 2021, 35 p.

**Graphique 1 Évolution du poids démographique des trois groupes d'âge (%) - Capitale-Nationale, 1996-2036**



Source : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2019, p.9

Le PDAU 2020-2024 présentait le portrait des ménages de l'agglomération déclarant au moins une personne limitée dans ses déplacements quotidiens en raison d'incapacités permanentes. Les données étaient tirées de l'Enquête Origine-Destination (EOD) 2017. Les données de l'EOD 2023 seront

disponibles au printemps 2025. Le RTC actualisera alors ce portrait.

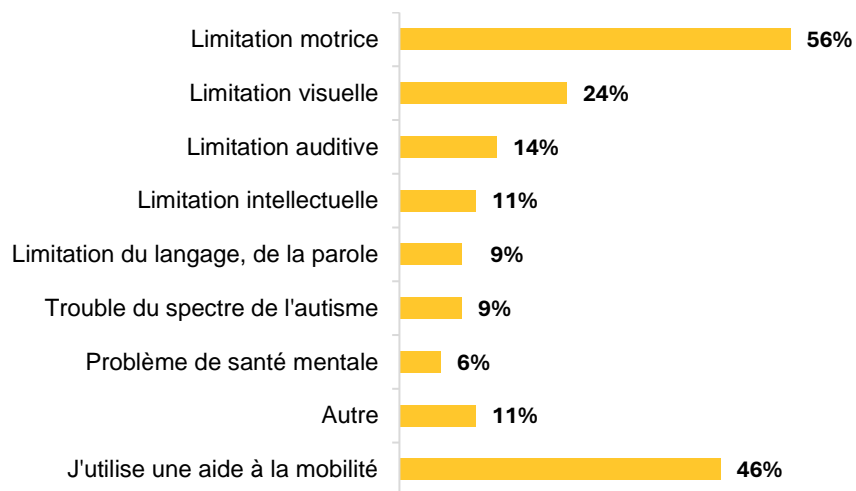
Dans la foulée du PDAU 2020-2024, le RTC a pris plusieurs moyens pour mieux connaître sa clientèle avec limitations. Celle-ci est invitée via le panel Voie libre et la Banque de personnes-ressources handicapées (voir l'[encart 1](#), page 14) à répondre à différents sondages menés par le RTC, dont des sondages trimestriels de satisfaction à l'égard de ses services réguliers.

Les différents sondages menés à l'interne par le RTC ou via des firmes externes nous indiquent qu'environ 15 % de la clientèle des services réguliers possède une ou plusieurs limitations fonctionnelles. Cette proportion est similaire à celle de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017.

Le sondage réalisé par le RTC en mai 2024<sup>10</sup> (graphique 2 à la page suivante) auprès des personnes avec limitations utilisant nos services réguliers nous révèle que plus de la moitié d'entre elles (56 %) possède une limitation motrice. Environ le quart (24 %) affirme avoir une limitation visuelle et 14 % une limitation auditive. Près de la moitié (46 %) utilise une aide à la mobilité d'une forme ou d'une autre (fauteuil roulant, canne blanche, déambulateur, etc.).

<sup>10</sup> RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. PDAU 2025-2029 Sondage auprès des personnes avec limitations (mai 2024), Non-publié, RTC, 2024a, 42 p.

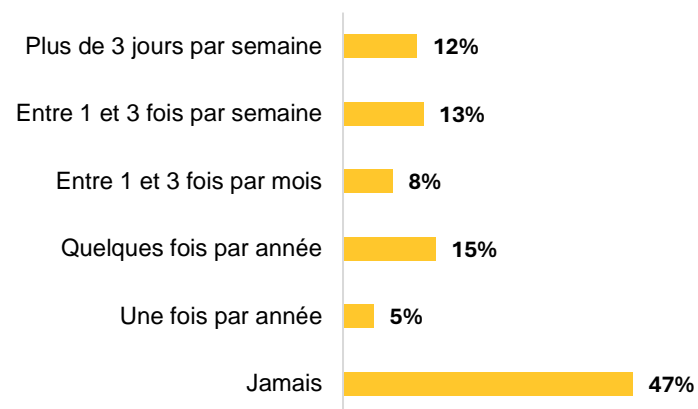
**Graphique 2 Répartition de la clientèle du RTC selon le type de limitation**



Source : RTC, 2024.

En juillet 2023, la firme Léger a sondé pour le RTC environ 2 000 citoyens de l'agglomération de Québec<sup>11</sup>. Au total, 283 personnes ayant des limitations ont répondu au sondage. Le RTC a analysé plus finement leurs réponses. Le quart d'entre elles (25 %) utilise les services réguliers sur une base hebdomadaire. Mais près de la moitié (47 %) ne les utilise jamais. Cependant, en proportion, les répondants avec limitations utilisent davantage le Flexibus (11 %) que les répondants sans limitation (6 %) (Graphique 3).

**Graphique 3 Fréquence d'utilisation du transport en commun par la clientèle avec limitations**



Source : Léger, 2023. Traitement des réponses des personnes avec limitations réalisé par le RTC.

Selon les résultats obtenus par le RTC dans ses sondages trimestriels de satisfaction en 2022<sup>12</sup>, les raisons des personnes avec limitations de se déplacer en transport en commun diffèrent de celles de la clientèle générale. Les personnes avec limitations font en proportion moins de déplacements pour le travail (45 % comparativement à 71 %). Au contraire, le magasinage (73 %), les loisirs (56 %) et les visites familiales ou amicales (56 %) sont des motifs de déplacement plus fréquents que chez la clientèle sans limitation (graphique 4 à la page suivante).

<sup>11</sup> LÉGER. *Segmentation des usagers et non-usagers du transport en commun dans l'agglomération de Québec*, 2023, 74 p.

<sup>12</sup> À partir de 2023, les sondages de satisfaction ne collectent plus de données sur les motifs de déplacement.

### Encart 1 Faire appel à l'expertise des personnes handicapées et à mobilité réduite

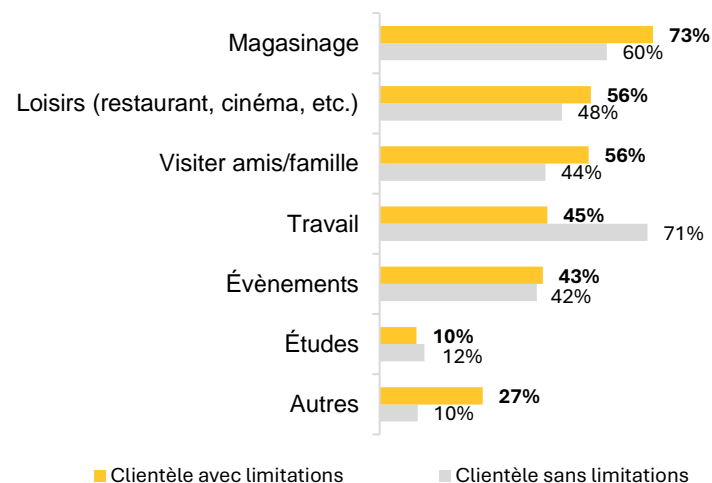


Depuis longtemps, le RTC fait appel à la collaboration du milieu associatif des personnes handicapées. Ces collaborations prennent différentes formes. Dans tous les cas, elles permettent au RTC d'améliorer son offre de service.

Pour élargir et diversifier son bassin de collaboratrices et de collaborateurs, le RTC a créé une Banque de personnes-ressources handicapées. Lancée en juin 2023, elle compte un peu plus de 200 personnes avec limitations.

La quasi-totalité (190) des personnes inscrites a répondu à au moins une des invitations de collaboration, soit une douzaine de sondages en ligne, des tests utilisateurs pour évaluer les différents outils numériques, des tests terrain pour évaluer la signalétique ou de nouveaux équipements et des rencontres en ligne pour discuter de la nouvelle approche en accessibilité.

### Graphique 4 Principaux motifs de déplacements selon le profil de la clientèle du RTC - 2022



Source : RTC, Sondages trimestriels de satisfaction menés par le RTC, données cumulées 2022.

Le transport en commun est un service essentiel pour les personnes avec limitations. Celles-ci en dépendent davantage. Les limitations motrices sont les plus fréquentes parmi la clientèle. La proportion de personnes ayant des limitations augmentera dans les prochaines années sous l'effet du vieillissement de la population. L'accessibilité des services permettra à la clientèle vieillissante de continuer à utiliser les services. De plus, elle offre une option aux personnes qui, en raison d'un changement soudain de condition, pourraient en avoir besoin de manière temporaire ou permanente.



### 3. La production du nouveau PDAU : une démarche mobilisatrice

Le RTC a entrepris la production du PDAU 2025-2029 à l'été 2023. La planification de la démarche a misé sur les acquis du précédent PDAU et a tenu compte du contexte du moment.

#### 3.1. Tirer profit des acquis du PDAU 2020-2024

Le RTC travaille à l'accessibilité de ses services depuis longtemps. Il s'est doté d'un premier plan de développement en accessibilité en 2012<sup>13</sup> qui a, entre autres, rendu le réseau Métrobus accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Au moment de produire le PDAU 2020-2024<sup>14</sup>, le constat est fait que la préoccupation de l'accessibilité est portée par un petit nombre de personnes très dédiées. Il apparaît important d'étendre le réflexe accessibilité à l'ensemble de l'organisation. Un important travail de sensibilisation a donc été fait au sein du RTC depuis 2020.

Ce travail de consolidation a permis, pour la production du PDAU 2025-2029, de s'appuyer sur du personnel très mobilisé, maintenant plus nombreux et plus expérimenté en accessibilité.

Un comité-conseil a été créé pour accompagner le RTC, formé de personnes représentant ses principaux partenaires du milieu associatif. La Ville de Québec y était également représentée. Couvrant 83 % du territoire desservi par le RTC, sa contribution est importante pour atteindre les objectifs du PDAU.

Dans la foulée de son PDAU 2020-2024, le RTC s'est doté de plusieurs moyens pour mieux rejoindre sa clientèle, en particulier celle ayant des limitations. Des contributions ont donc pu être sollicitées auprès de ces dernières, prêtes à mettre leur expérience à profit pour la production du PDAU 2025-2029.

Forte de ces acquis, la démarche de production s'est appuyée sur la mobilisation interne, les collaborations avec les partenaires et la contribution de personnes handicapées et à mobilité réduite.

La liste des collaborateurs à la production du plan se trouve à l'[annexe 3](#).

#### 3.2. Tenir compte du contexte

Les quatre dernières années ont été particulières pour le RTC comme pour les autres sociétés de transport.

---

<sup>13</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>14</sup> RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Agir ensemble pour l'accessibilité. Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024*, Québec, RTC, 2019, 76 p.

Les conséquences de la pandémie de COVID-19, très fortes en 2020 et 2021, se font encore sentir en 2024. Perte de clientèle et de revenus, changements dans l'organisation du travail, etc.

Des projets majeurs, comme le tramway et l'électrification du parc, ont mobilisé d'importantes ressources entre 2020 et 2024. Cela sera encore le cas dans les prochaines années.

La planification de la production du PDAU 2025-2029 a tenu compte du contexte interne et externe. La démarche a considéré la capacité de l'organisation et la disponibilité de ses ressources. L'[annexe 4](#) précise la démarche réalisée.

### 3.3. Tenir compte de tous les types de limitations

Les limitations peuvent être nombreuses et très diversifiées. Pour orienter son plan, le RTC a tenu compte des capacités mises en action pour prendre le transport en commun : voir, communiquer, comprendre, s'orienter et se mouvoir. Comme pour le PDAU 2020-2024, les limitations sont regroupées sous cinq grandes catégories : les limitations visuelles, les limitations à la communication, les limitations à l'orientation et la compréhension et, enfin, les limitations motrices. Ces dernières comprennent deux catégories : les personnes se déplaçant en fauteuil roulant et les personnes qui, une fois montées à bord, ont besoin d'un siège (voir l'[encart 2](#), ci-contre).

#### Encart 2 Utiliser le transport en commun : 5 grandes catégories de limitations



Les limitations couvrent un grand éventail de conditions. En tenant compte des capacités mobilisées pour utiliser ses services, le RTC les a regroupées comme suit :

- Les limitations visuelles, totales ou partielles
- Les limitations à la communication, incluant les limitations auditives et langagières
- Les limitations à la compréhension et à l'orientation, comprenant 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

La levée des obstacles pour un profil de limitations ne doit pas en créer pour un autre. Par exemple, réserver plus d'espaces aux PFR ne doit pas trop réduire l'offre de sièges à l'avant pour les personnes qui en ont besoin.

## 4. De 2020 à 2024 : un PDAU qui a donné des résultats

Le PDAU 2020-2024 est entré en vigueur en décembre 2019, à la veille de la pandémie de COVID-19. Le RTC s'est adapté rapidement et la réalisation du PDAU n'a pas souffert de ce début difficile. Elle s'est poursuivie ensuite avec une belle énergie. Chaque année, des exercices de bilan et de reddition ont été menés avec le personnel et le milieu associatif.

Pour faire le bilan du PDAU 2020-2024, les membres du personnel les plus directement concernés et le comité-conseil du PDAU 2025-2029 ont été mis à contribution. Un sondage a été mené au printemps 2024 auprès des clients des services de transport régulier et adapté et, un autre, auprès du personnel.

### 4.1. De belles avancées pour l'accessibilité<sup>15</sup>

Certaines réalisations du PDAU 2020-2024 se démarquent par **leurs effets directs** sur l'accessibilité des services.

- À l'été 2021, le Service d'accompagnement en mobilité intégrée, le SAMI, a ouvert ses portes. Il offre un service d'accompagnement aux personnes voulant apprivoiser l'utilisation des services réguliers. Depuis son ouverture, il a répondu à 753 demandes de formation de la part de personnes ayant des limitations (voir l'[encart 3](#), page 18).

- En 2020, les six parcours Métrobus et le parcours leBus 11 étaient accessibles aux personnes en fauteuil roulant. À l'été 2024, on comptait 14 parcours accessibles, soit 8 % des parcours offerts<sup>16</sup>. Ces 14 parcours enregistraient 68 % de l'achalandage total du réseau. À la fin 2024, la totalité des parcours a été rendue accessible aux personnes en fauteuil roulant (voir l'[encart 4](#), page 18).
- En 2020, 315 zones d'arrêt permettaient aux personnes en fauteuil roulant la montée à bord et la descente des autobus. Ce nombre a augmenté progressivement pour atteindre 470 en 2024. À l'automne 2024, des ajustements ont été apportés aux critères pour considérer un arrêt accessible. Cette révision a permis l'ajout, en décembre, de plus de 950 arrêts accessibles. Les quelque 1 400 arrêts maintenant accessibles comptent pour le tiers des arrêts totaux et enregistrent plus de 75 % de l'achalandage (voir l'[annexe 1](#)).
- De nouveaux services, comme le Flexibus (voir l'[encart 5](#), page 2), et de nouvelles applications, comme Nomade paiement (voir l'[encart 6](#), page 22), ont été conçus pour être accessibles au plus grand nombre dès leur mise en service. Les tests utilisateurs avec des personnes de profils différents garantissent l'accessibilité des nouveaux services et outils au moment de leur déploiement.
- Le déploiement d'outils d'information clientèle sur le réseau (bornes d'information pour les passages en temps réel,

<sup>15</sup> Un bilan plus complet du PDAU 2020-2024 sera rendu disponible sur le site du RTC au courant de 2025.

<sup>16</sup> Les parcours leBus 1, 54, 61, 74, 76, 84 et 400 ont été ajoutés depuis 2020.

écrans statiques ou dynamiques aux stations, etc.) s'est poursuivi. Ils soutiennent la compréhension et l'orientation sur le réseau (voir l'[annexe 1](#)).

### Encart 3 Apprivoiser le transport en commun avec le SAMI



Le SAMI est localisé dans le quartier St-Sacrement au rez-de-chaussée d'une résidence de personnes âgées. Il est desservi par le Métrobus 807 et les arrêts à proximité sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Le SAMI est un centre d'information et de service s'adressant à l'ensemble de la clientèle et de la population. Spacieux et accessible, le local héberge notamment un abribus et la maquette d'un autobus articulé avec sa rampe. Sur place, il est possible de se familiariser avec les différents services du RTC avec un accompagnement personnalisé.

Les personnes intéressées peuvent essayer les outils de planification d'un déplacement, de paiement d'un titre. Les personnes en fauteuil roulant peuvent tester leur capacité à monter à bord, etc.

Voir l'[annexe 1](#) pour plus d'information.

D'autres actions ont eu des retombées très positives en soutenant **le réflexe accessibilité au sein du RTC**. C'est ce réflexe qui assure que tout soit fait pour améliorer l'accès aux services pour les personnes de toutes conditions.

- Divers moyens sont pris chaque année pour affirmer l'engagement du RTC en faveur de l'accessibilité et en faire la promotion auprès de son personnel. De l'information est transmise régulièrement à l'interne sur les réalisations du PDAU.
- Une attention particulière est apportée à l'accompagnement du personnel en contact direct avec la clientèle. Des activités de sensibilisation et de perfectionnement sont offertes régulièrement au personnel chauffeur et au personnel du centre contact client.
- Du personnel expert du RTC collabore à la conception de projets d'envergure, comme le tramway. Il s'assure que les nouvelles offres soient accessibles au plus grand nombre dès leur mise en service.
- La Banque de personnes-ressources handicapées a été créée avec la collaboration du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale (ROP03). Elle permet au RTC de faire appel à ces personnes à plusieurs fins : groupes de discussion, sondages, tests-utilisateurs, sorties terrain, etc. Les tests-utilisateurs notamment permettent d'améliorer les produits avant leur mise en service. Deux cent sept (207) personnes sont actuellement inscrites à cette banque.

- Des ententes de collaboration ont été signées avec le ROP03 et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN). Ces ententes viennent préciser les collaborations attendues de chacun pour atteindre les objectifs du PDAU.

**Encart 4 D'un engagement à une nouvelle approche : l'accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant devient enfin une réalité**



En 2020, les personnes en fauteuil roulant pouvaient se déplacer sur sept parcours accessibles. Ces parcours étaient desservis uniquement par des autobus avec rampe. Trois cent quinze (315) zones d'arrêt étaient accessibles.

Dans son PDAU 2020-2024, le RTC s'engageait à rendre son réseau accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite. En 2022, il annonçait l'ajout d'un millier de zones d'arrêt accessibles d'ici 2028.

À l'été 2024, on comptait 14 parcours accessibles et 470 arrêts accessibles.

Ce rythme de réalisation ne permettra pas de réaliser l'engagement de 2022. Devant ce constat, le RTC décide de revoir entièrement son approche en collaboration avec le milieu associatif et avec les clients en fauteuil roulant. Ces derniers souhaitent avoir accès à l'ensemble du réseau dans les meilleurs délais.

La démarche respecte le désir d'autonomie des personnes en fauteuil roulant. Elle conduit à délaissier l'approche par parcours accessible grâce à l'évolution du parc d'autobus. La révision des critères pour rendre un arrêt accessible permet d'en ajouter rapidement plus de 950.

Dès la fin 2024, la totalité des parcours et une grande majorité de leurs passages deviennent accessibles. Les 14 parcours qui étaient déjà accessibles assurent toujours 100 % de passages accessibles, comme tous les parcours la fin de semaine. En semaine, plus de 94 % des passages à l'arrêt sont accessibles. Certains des arrêts ajoutés feront l'objet d'interventions mineures au retour du beau temps. La transition du côté des outils d'information clientèle se fera, quant à elle, par étapes.

Pour plus d'information, voir l'annexe 1.

## 4.2. Des progrès appréciés de la clientèle

Le sondage mené au printemps 2024 auprès de la clientèle du RTC ayant des limitations a rejoint 258 volontaires. Parmi eux, 134 personnes utilisent les services réguliers, dont 18 personnes en fauteuil roulant. Près de trois personnes sur quatre (72 %) se déplacent en transport en commun toutes les semaines, été comme hiver (75 %). Les répondants ont été questionnés sur leur appréciation des services et de leur accessibilité.

- Plus du tiers des répondants (39 %) considère que l'accessibilité des services réguliers s'est améliorée dans les quatre dernières années. Une faible proportion trouve que la situation s'est plutôt dégradée (14 %). Un peu moins d'une personne sur deux (47 %) considère qu'elle est demeurée la même.

Selon les répondants, les applications mobiles facilitent l'accès à l'information. La sensibilisation des chauffeurs et l'ajout d'espaces pour les personnes avec limitations à bord des autobus sont également appréciés.

- La grande majorité (85 %) trouve que les services réguliers sont très faciles (23 %) ou assez faciles (62 %) à utiliser. Un faible pourcentage (5 %) trouve leur utilisation très difficile.

Les outils d'information clientèle arrivent encore en tête de liste pour les mesures aidantes (application Nomade temps réel, annonces sonores et visuelles à bord des autobus ainsi qu'aux stations). Toujours aux stations, les abribus,

les bancs et les appuie-fesses sont également très appréciés.

- La satisfaction générale à l'égard de l'accessibilité des services réguliers est également très élevée (86 %) : 72 % des personnes sont assez satisfaites et 14 %, très satisfaites.
- Une personne sur quatre (27 %) connaît le PDAU et un peu plus d'une personne sur 10 en a pris connaissance. Ces résultats paraissent modestes. Mais il est positif que des personnes avec limitations prennent connaissance des engagements du RTC en matière d'accessibilité.
- Les personnes en fauteuil roulant se démarquent parmi les autres répondants. Elles sont moins nombreuses à trouver les services faciles à utiliser (78 % comparativement à 89 %).

Pour plus de résultats du sondage, voir l'[annexe 5](#).

## Encart 5 Du transport à la demande avec Flexibus

Dans son plan stratégique 2017-2028, le RTC prévoyait la création d'un nouveau service pour les secteurs périphériques de l'agglomération. Au printemps 2022, le déploiement du nouveau service débute. Le service est maintenant offert dans six zones. Le Flexibus, avec ses véhicules de petite taille, offre un service de transport à la demande.

Comme pour tout nouveau service, il devait être accessible dès sa mise en service. Les véhicules sont accessibles et l'application pour réserver un déplacement permet aux utilisateurs d'indiquer s'ils ont une limitation.

Service adopté d'emblée par les jeunes, le RTC poursuivra ses efforts pour mieux le faire connaître auprès des personnes âgées.

Pour plus d'information, voir l'annexe 1

## 4.3. Un changement de culture perceptible

Pour évaluer les effets du PDAU sur la mobilisation du personnel, un sondage a été administré en juin 2024 lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées<sup>17</sup>. Les répondants (133) représentent un peu moins de 10 % du personnel. Le taux de réponse est modeste. Mais, selon les répondants, le bilan général est positif.

La grande majorité :

- Trouve que l'accessibilité fait partie des grandes priorités du RTC (92 %);
- A entendu parler du PDAU, surtout dans les communications corporatives (91 %);
- Considère le personnel de plus en plus sensibilisé (92 %).

La plupart des répondants saisit bien les visées de l'accessibilité universelle, qui en bénéficie et les grandes catégories de limitations à considérer.

Un peu plus d'un répondant sur dix (14 %) travaille directement à la réalisation du PDAU. Sans travailler directement à des actions du PDAU, la moitié des répondants (50 %) dit appliquer les principes d'accessibilité universelle dans ses fonctions.

Une grande proportion (90 %) juge que l'accessibilité s'est améliorée dans les quatre dernières années. Cependant, seulement la moitié (50 %) est d'accord pour dire que les

<sup>17</sup> BANG THE TABLE. *Plan de développement en accessibilité universelle (PDAU) - Sondage auprès du personnel. Rapport de réponse au sondage*, Non publié, 2024, 34 p.

services sont très accessibles à l'ensemble des personnes avec limitations. Les commentaires des sondés portent principalement sur la faible accessibilité aux personnes en fauteuil roulant. Le sondage s'est déroulé en juin avant la mise en accessibilité complète du réseau. Les résultats seraient sans doute différents aujourd'hui.

L'[annexe 6](#) donne plus d'information sur le bilan du PDAU 2020-2024.

**Encart 6 Acheter ses titres sans se déplacer avec Nomade Paiement et RTC Recharge OPUS**



Deux nouvelles applications, Nomade Paiement et RTC Recharge OPUS, évitent le déplacement, source d'obstacles pour les personnes avec limitations.

Nomade Paiement permet d'acheter des titres en format virtuel. Des tests utilisateurs ont été réalisés pour offrir une application accessible, notamment aux personnes aveugles.

RTC Recharge OPUS, comme son nom l'indique, permet de vérifier le nombre de titres sur sa carte et de la recharger avec son téléphone cellulaire.

Les outils numériques qui réduisent les obstacles physiques sont très appréciés par la clientèle. Le RTC doit cependant demeurer attentif à la fracture numérique. La technologie aide la vie de plusieurs, mais elle ne doit pas limiter l'utilisation du transport en commun par les personnes qui n'y ont pas accès.



## 5. Pour les cinq prochaines années : s'inscrire dans la continuité

Le PDAU 2020-2024 était ambitieux, assorti d'une cinquantaine d'actions. Il s'inscrivait dans les orientations du plan stratégique 2018-2027 du RTC.

Le PDAU 2020-2024 a soutenu un important changement de culture en faveur de l'accessibilité au sein du RTC. Il a permis de belles réalisations. Il reste toutefois du travail à faire pour répondre au mieux à la diversité des besoins dans une approche universelle. Des obstacles ciblés en 2020 demandent encore des interventions. À l'interne, les acquis perceptibles sur le plan de la mobilisation doivent être maintenus et consolidés.

Le PDAU 2025-2029 se veut donc un plan de continuité pour aller au bout des ambitions du RTC en collaboration avec ses partenaires en accessibilité. **Il veut encore mieux répondre au désir d'autonomie des personnes handicapées et à mobilité réduite.**

### 5.1. Des obstacles encore à réduire

Les résultats du sondage auprès des personnes avec limitations démontrent une bonne satisfaction. Ils laissent cependant voir qu'il y a encore place à l'amélioration.

Les sondages trimestriels de satisfaction du RTC auprès de sa clientèle font état d'un écart dans le niveau d'effort requis pour utiliser les services. Pour les trois premiers trimestres de 2024, les répondants avec limitations l'évaluent en moyenne à 2,9

sur 5, alors que les autres clients l'évaluent en moyenne à 2,5 sur 5. Ces niveaux moyens reflètent un effort considéré comme « assez faible ». Mais le quart des personnes avec limitations a fait état d'un niveau d'effort élevé. Il faut tendre à réduire cet effort et l'écart observé au sein de la clientèle.

Les personnes avec limitations sont très sensibles aux conditions sur le réseau. Selon le sondage de mai 2024, le tiers des répondants (32 %) évite de prendre l'autobus pendant les périodes de pointe. Cette proportion monte à 42 % chez les personnes en fauteuil roulant.

Les activités de consultation et les sondages convergent pour cibler les obstacles qui demeurent encore à réduire :

- L'accès aux infrastructures (zones d'arrêt et stations), notamment les distances à parcourir, et l'accès aux autobus, un obstacle important pour les personnes ayant des limitations motrices;
- L'accueil, la courtoisie des chauffeurs ainsi que leur conduite;
- La clarté de l'information, notamment lorsque le service est perturbé (détours, changements à l'horaire, etc.);
- Le cheminement pour se rendre à l'arrêt, son entretien, de même que l'entretien de l'arrêt lui-même;
- L'attitude des autres clients du service.

Ajoutons que le milieu associatif des personnes handicapées est très préoccupé à l'égard des développements dédiés au vélo sur le territoire de la ville de Québec. Selon ses représentants, la sécurité des piétons les plus vulnérables et

l'accessibilité du transport en commun devraient être mieux prises en compte dans la conception des projets.

Les outils disponibles pour la planification du déplacement et pour l'achat de titres ne semblent pas poser d'obstacles majeurs à l'utilisation des services pour la clientèle actuelle. En se référant au parcours client (voir l'[encart 7](#), ci-contre et l'[annexe 7](#)), on constate que les principaux irritants sont vécus pendant le déplacement. Qu'en est-il des personnes qui n'utilisent pas les services?

Le sondage du mois de mai a rejoint près de 130 personnes clientes du Service de transport adapté de la Capitale (STAC). La moitié ne peut utiliser les services réguliers en raison de sa condition.

Toutefois, une centaine de répondants ont précisé ce qui pourrait leur faire envisager d'utiliser les services réguliers pourvu que ceux-ci tiennent compte de leur condition :

- Avoir plus d'information sur l'accessibilité actuelle des services réguliers;
- Avoir une formation à l'utilisation des services, notamment un accompagnement lors des premières sorties sur le réseau.

Des efforts supplémentaires doivent donc être faits pour faire connaître l'accessibilité des services et les mesures déjà offertes par le RTC. Plus de huit répondants du STAC sur dix (82 %) ne connaissent pas l'offre d'accompagnement du SAMI. Plus de la moitié ignore l'existence de la carte

### Encart 7 Utiliser le transport en commun : bien plus que monter dans l'autobus



Le déplacement en transport en commun (TC) comprend trois grands moments :

1. **Avant le déplacement** : envisager de prendre le TC et se sentir capable de le faire. Trouver l'information et planifier son déplacement. Enfin, acheter son titre.
2. **Le déplacement lui-même** : se rendre au bon arrêt, monter à bord, valider son titre, trouver une place, se sentir bienvenu et en sécurité et descendre à l'endroit voulu.
3. **Après le déplacement** : faire un retour d'expérience auprès du RTC si requis

À chacun de ces moments, les besoins sont les mêmes, pour les personnes handicapées et à mobilité réduite comme pour la clientèle générale. Toutefois, si la diversité des profils n'est pas prise en compte, la réponse à ces besoins peut créer des obstacles pour certaines personnes.

Pour une visualisation complète du parcours client, voir l'annexe 7.

accompagnateur<sup>18</sup>. La méconnaissance des services et le doute quant à sa capacité à les utiliser représentent des obstacles avant même l'utilisation du service.

La liste des obstacles identifiés par le comité conseil du PDAU 2025-2029 se trouve à l'[annexe 8](#).

## 5.2. Des acquis à maintenir

Le PDAU 2020-2024 visait un renforcement de la culture organisationnelle en faveur de l'accessibilité. Celle-ci doit être prise en compte à tous les paliers de l'organisation. Elle doit être considérée à toutes les étapes de la conception et de l'offre de services.

Le PDAU 2020-2024 a eu des effets sur l'organisation. Plusieurs actions ont soutenu cette évolution :

- La visibilité donnée à l'accessibilité au sein du RTC, dans les processus d'embauche et d'intégration du nouveau personnel;
- Les activités de sensibilisation et de soutien, notamment auprès du personnel en contact direct avec la clientèle;
- La sensibilisation de l'ensemble du personnel (grande tournée des directions, capsule vidéo, page Intranet, aide-mémoire remis à l'entrée en fonction, etc.);
- La révision de politiques, de processus et d'outils pour y intégrer l'accessibilité (politique d'approvisionnement,

processus pour le développement d'outils informationnels et transactionnels, fiches de gestion de projet, etc.).

Le but semble atteint. Le réflexe accessibilité doit cependant être entretenu, notamment en l'intégrant encore davantage aux processus internes.

La mobilisation et la sensibilisation du personnel ainsi que l'acquisition de connaissances doivent donc se poursuivre dans les prochaines années. Ce sont des ingrédients essentiels pour améliorer l'accessibilité des services.

## 5.3. Un plan réaliste qui tient compte de l'environnement

Dans les prochaines années, le RTC mènera plusieurs grands chantiers. Certains projets augmenteront les services et leur accessibilité sera prise en compte. Toutefois, des enjeux se profilent. Ils mobiliseront l'organisation. Certains auront des effets sur les conditions de déplacement sur le territoire de l'agglomération.

- Le financement du développement de leurs services demeure une préoccupation des sociétés de transport en commun du Québec. De nouvelles sources pour assurer un financement plus stable ont été mises en place (taxe sur l'immatriculation, valorisation des actifs, par exemple). Mais des projets comme l'électrification du parc d'autobus exerceront encore une pression à la hausse sur les investissements et les coûts d'exploitation.

---

<sup>18</sup> Un client du STAC détenteur de cette carte peut se faire accompagner sur le réseau régulier avec une personne de son choix. Cette personne ne paie pas son passage.

- Après avoir été mise sur pause à l'automne 2023, la réalisation de la première phase du tramway a été confirmée à l'automne 2024. À sa mise en service, prévue en 2033, le RTC deviendra propriétaire du TramCité et l'exploitera. La maîtrise d'œuvre pour la réalisation du projet a été confiée à l'équipe Infrastructures de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ Infra). La Ville de Québec et le RTC y collaboreront. Les chantiers préparatoires reprendront donc et s'intensifieront dans les prochaines années. Le maintien de l'accessibilité du service d'autobus dans ces conditions sera un défi.
- Le RTC a également déposé un plan de développement de son offre à l'automne 2024, le plan 2028<sup>19</sup>. Des services seront ajoutés à une cadence soutenue dans les prochaines années. Les équipes seront mobilisées pour cet important déploiement.

Ces considérations a été prises en compte pour élaborer le PDAU 2025-2029.

---

<sup>19</sup> Voir <https://www.rtcquebec.ca/plan2028>

## 6. Le PDAU 2025-2029

Cette section présente la finalité du PDAU et les trois axes d'intervention qui le structurent. Elle précise, sous chaque axe, les objectifs poursuivis et les livrables pour les atteindre.

En tenant compte du bilan du PDAU 2020-2024 et du contexte, le RTC s'est doté des lignes directrices suivantes :

- Opter pour un plan réaliste et plus centré pour en garantir la réalisation;
- Privilégier les interventions qui ont des effets directs et perceptibles pour la clientèle;
- Parmi ces interventions, renforcer les mesures qui encouragent et soutiennent l'utilisation des services réguliers;
- Maintenir les acquis organisationnels pour la prise en compte de l'accessibilité par l'ensemble du personnel dans tous les projets.

Le PDAU indique où davantage d'efforts seront mis dans les cinq prochaines années. Il ne brosse donc pas un portrait complet de tout ce qui sera réalisé par le RTC en faveur de l'accessibilité.

**Le PDAU 2025-2029 a pour finalité de renforcer l'accessibilité du transport en commun régulier pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.**

Telle que formulée, cette finalité :

- Met l'accent sur l'obligation de moyens. Le RTC doit faire ce qui est en son pouvoir pour améliorer l'accessibilité de ses services;
- Se centre sur l'accessibilité de ses services réguliers, ce qui inclut ses outils transactionnels et informationnels. Elle vise également le personnel qui les conçoit et les dispense. Les services complémentaires, comme àVélo, ne sont pas visés directement par le PDAU. Les équipes qui en sont responsables doivent quand même toujours considérer l'accessibilité.

Trois grands axes d'intervention découlent de cette finalité :

- **L'amélioration de l'accessibilité des services dans une approche intégrée**  
Les améliorations retenues seront bénéfiques à différents profils de personnes avec limitations, comme à la population générale. Elles se centrent sur les obstacles rencontrés pendant le déplacement lui-même.
- **L'augmentation de l'offre accessible aux personnes en fauteuil roulant**  
Cet axe vise la poursuite de la mise en accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant. À partir du moment où tous les parcours sont accessibles, l'amélioration de l'accessibilité passera par l'ajout de zones d'arrêt. En attendant que la totalité des voyages soient faits par des autobus avec rampe, les outils d'information clientèle devront permettre aux personnes en fauteuil roulant de bien planifier leurs déplacements.

## 6.1. Axe 1 - Amélioration de l'accessibilité des services dans une approche intégrée



Les objectifs et les livrables sous cet axe visent à améliorer les communications et l'information à la clientèle, notamment lorsque le réseau est perturbé. Ils visent le confort et la sécurité lors du déplacement. Le renforcement de l'intégration des principes d'accessibilité universelle dans les processus internes du RTC et la poursuite des collaborations avec les partenaires externes intervenant en mobilité ont également été considérés.

### Objectif 1 Améliorer l'accessibilité des communications



Le RTC doit communiquer à l'externe et à l'interne sur un mode clair et concis. Ainsi, ses messages atteindront plus efficacement les différents publics visés. Se doter de règles plus claires en communication accessible outillera le personnel à cet égard.

#### Livrables 1 Améliorer l'accessibilité des communications

No	Livable	Public	Échéance
1.1	Guide de rédaction inclusive et accessible diffusé	Personnel	2026

## Objectif 2 Améliorer l'information à la clientèle et l'orientation sur le réseau



Plusieurs facteurs peuvent perturber les services : des travaux municipaux planifiés ou urgents, des chantiers de construction, des événements publics, etc. Dans ces cas, le RTC détourne ses services pour des durées variables. L'offre de service s'en trouve perturbée et la clientèle demande d'en être informée rapidement. L'implantation du tramway dans les prochaines années générera des perturbations majeures. Être bien informé avant de se déplacer et s'orienter facilement vers les arrêts déplacés permet d'éviter le stress et les désagréments. C'est encore plus vrai pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le RTC vise une diffusion plus efficace de l'information à propos des perturbations de service sur ses outils numériques.

Les actions à réaliser seront planifiées et une reddition en sera faite sur une base annuelle.

Dans les dernières années, avec ses collaborateurs, le RTC a revu ses pratiques et testé de nouveaux équipements pour améliorer l'information sur le réseau en situation perturbée. Il s'agit maintenant de mettre en application les résultats de ces démarches. Les chantiers et les détours auront ainsi moins de conséquences sur les personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR), comme sur la population générale. Comme pour les outils numériques, le déploiement des équipements sera planifié et évalué sur une base annuelle.

Par ailleurs, les personnes avec limitations visuelles et auditives apprécient les annonces vocales des passages aux arrêts et à bord de l'autobus. Les personnes avec limitations auditives comptent sur l'information visuelle. Ces outils d'information sur le réseau rassurent également les personnes anxieuses. Leur bon fonctionnement doit être assuré.

### Livrables 2 Améliorer l'information à la clientèle et l'orientation sur le réseau

No	Livrable	Public	Échéance
2.1	Plan de déploiement des outils numériques d'information clientèle en réseau perturbé réalisé	PHMR	Annuel
2.2	Plan de déploiement des outils de signalétique en réseau perturbé réalisé	PHMR	Annuel
2.3	Fonctionnement assuré des équipements visuels et sonores aux stations	PHMR	2026

### Objectif 3 Assurer un confort minimal aux zones d'arrêt



Pouvoir s'asseoir ou s'appuyer le temps d'attendre l'autobus et se mettre à l'abri des intempéries, surtout lorsqu'on se déplace en fauteuil roulant... La disponibilité d'appuis, de sièges et d'abribus fait partie des attentes exprimées par les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le RTC est sensible à ces besoins. L'implantation et le maintien de ces équipements doivent respecter certains critères pour gérer des ressources qui sont limitées. Ces critères doivent être clairs, connus et appliqués. À l'intérieur de ce cadre, l'offre d'équipements aux arrêts et aux stations sera améliorée pour assurer un meilleur confort.

### Livrables 3 Assurer un confort minimal aux zones d'arrêt

No	Livrable	Public	Échéance
3.1	Équipements déployés en respect des critères établis, en réseau normal et perturbé	PHMR	À partir de 2025

### Objectif 4 Améliorer l'entretien du réseau en saison hivernale



Dans les jours suivant une tempête de neige ou une pluie verglaçante, l'état des trottoirs et de la chaussée complique un peu la vie de tout le monde. Les personnes handicapées et à mobilité réduite, elles, peuvent être empêchées de faire des

déplacements aussi essentiels que de se rendre à un rendez-vous médical.

Les trois villes de l'agglomération sont responsables du déneigement des trottoirs et de la chaussée. Le RTC est responsable de dégager ses stations et ses arrêts d'autobus.

Pour soutenir l'utilisation du transport en commun en hiver par le plus grand nombre, le RTC entend améliorer ses pratiques. Il devra également collaborer avec les trois villes de l'agglomération et, le cas échéant, avec les sous-traitants concernés.



## Livrables 4 Améliorer l'entretien du réseau en saison hivernale

No	Livrable	Public	Échéance
4.1	Plan d'amélioration du déneigement des zones d'attente les plus achalandées appliqué	PHMR	À partir de 2026

### Objectif 5 Renforcer les bonnes pratiques en accessibilité au sein du RTC



Dans le cadre du PDAU 2020-2024, le RTC a modifié des politiques internes, des processus et des outils de travail pour que l'accessibilité soit toujours prise en compte. Il a notamment renforcé les moyens pour associer des personnes handicapées à des moments clés de ces processus. Ces gestes ont été posés pour intégrer l'accessibilité à toutes les étapes de la planification et de la réalisation d'un projet. L'objectif demeure toujours que les services soient accessibles dès qu'ils sont déployés.

Un tour de roue supplémentaire doit être fait pour réaliser pleinement cet objectif. Une démarche d'audit sera réalisée pour préciser davantage les bonnes pratiques attendues du personnel. Les attentes seront diffusées largement et leur respect sera évalué. Les cas où, pour différentes considérations, l'accessibilité n'est pas aussi universelle que souhaitée devront être justifiés et documentés.

Le RTC considère que la collaboration des personnes handicapées et à mobilité réduite est un élément clé de ces bonnes pratiques. La banque de personnes-ressources handicapées a été créée à cette fin. Son maintien, sa mise à jour et, surtout, son utilisation doivent être soutenus.

Pour aller encore plus loin dans ces collaborations, le RTC envisage de créer une communauté de personnes handicapées et à mobilité réduite, cliente des services réguliers. Ces personnes soutiendraient certaines activités de veille sur le réseau. Les fonctions et l'organisation de cette communauté seront définies en 2025.

Enfin, le milieu associatif des personnes handicapées, partenaire de longue date, a contribué au développement des bonnes pratiques au sein du RTC. Cette collaboration se poursuivra et ses conditions seront précisées dans une nouvelle entente.

## Livrables 5 Renforcer les bonnes pratiques en accessibilité au sein du RTC

No	Livrable	Public	Échéance
5.1	Activités de renforcement et audit des processus réalisés pour garantir l'accessibilité des services	Personnel	À partir de 2025
5.2	Banque de personnes-ressources handicapées maintenue et utilisée en soutien aux différentes activités du RTC	Personnel	Annuel
5.3	Communauté de PHMR clientes des services réguliers mise en place en soutien aux activités du RTC (vigie, tests utilisateurs, groupe de rétroaction, etc.)	PHMR	À partir de 2026
5.4	Entente de collaboration renouvelée avec le milieu associatif	PHMR	2025

### Objectif 6 Contribuer à l'accessibilité de la mobilité intégrée



L'offre de services en transport en commun doit être améliorée. Les divers services de mobilité doivent être accessibles. Tous ces services doivent être bien intégrés entre eux.

Ce qu'on appelle « la mobilité intégrée » est d'abord une visée.

Elle s'appuie principalement sur une offre de service de transport en commun compétitive, complète et accessible. Des services complémentaires (autopartage, vélo en libre-service, etc.) se greffent à cette offre de transport en commun.

Ensuite, la mobilité intégrée se concrétise dans des infrastructures urbaines. Leur aménagement doit considérer tous les modes et tous les usagers de la route, au premier chef les modes collectifs et les piétons.

Enfin, elle a recours à une plateforme unique qui facilite l'accès à l'information ainsi que la planification, le paiement et la réalisation des déplacements.

Pour faire de la mobilité intégrée un succès sur le plan de l'accessibilité, la collaboration est de mise entre tous les acteurs concernés. Le RTC travaillera dans cette optique avec la CDPQ Infra, les trois villes de l'agglomération et Capitale Mobilité.

## Livrables 6 Contribuer à l'accessibilité de la mobilité intégrée

No	Livrable	Public	Échéance
6.1	Collaborer avec la CDPQ Infra et la Ville de Québec pour assurer la conception universelle du tramway (véhicules, stations, quais) ainsi que l'harmonisation de la signalétique et de la billettique entre les composantes tramway et autobus du réseau	PHMR	2025 et suivantes
6.2	Collaborer avec les villes de l'agglomération pour la conception des infrastructures en mobilité intégrée	PHMR	2025 et suivantes
6.3	Collaborer avec Capitale Mobilité pour la conception du guichet d'accès unique en mobilité intégrée	PHMR	2025 et suivantes

## 6.2. Axe 2 - Augmentation de l'offre de service aux personnes en fauteuil roulant



L'accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant (PFR) a considérablement augmenté avec la nouvelle approche annoncée à la fin 2024. Le taux d'accessibilité du parc d'autobus est maintenant suffisant pour que l'ensemble des parcours soit accessible aux personnes en fauteuil roulant. L'assouplissement des critères pour rendre les arrêts accessibles a permis d'en ajouter récemment plus de 900, sans en réduire la sécurité. Les quelque 1 400 arrêts maintenant accessibles enregistrent 75 % de l'achalandage.

## Objectif 7 Finaliser l'ajout d'un millier de zones d'arrêt accessibles aux personnes en fauteuil roulant

Le RTC, pour ne pas priver les personnes en fauteuil roulant de cette nouvelle accessibilité, a décidé de procéder par étapes. Des interventions supplémentaires doivent être faites pour compléter le projet.

La pose des 900 nouveaux panneaux a été réalisée à l'automne 2024. Pour finaliser cet ajout récent, des interventions mineures du RTC et de la Ville de Québec sont encore nécessaires. Il peut s'agir de déplacer légèrement le poteau d'arrêt ou de colmater des fissures dans le trottoir, par exemple.

La localisation des arrêts accessibles a été rendue disponible sur la carte du réseau et dans une liste. Cependant, des développements sont nécessaires pour les localiser sur tous les autres supports, comme dans l'application Nomade temps réel.

### Livrables 7 Finaliser l'ajout d'un millier de zones d'arrêt accessibles aux personnes en fauteuil roulant

No	Livrable	Public	Échéance
7.1	Améliorations aux arrêts réalisées par le RTC et les villes de l'agglomération	PFR	2025 et suivantes
7.2	Nouvelles zones d'arrêt accessibles diffusées sur les outils d'info clientèle	PFR	2025

## **Objectif 8 Finaliser l'implantation de l'approche d'accessibilité à l'arrêt**

En attendant que l'ensemble du parc soit accessible, vers 2031, les outils d'information clientèle doivent permettre aux personnes en fauteuil roulant de planifier leurs déplacements en tenant compte des passages accessibles. Ceux-ci seront

éventuellement affichés dans les horaires planifiés et un peu plus tard, en temps réel.

Enfin, une attention particulière sera apportée à la vérification du bon fonctionnement des rampes, une condition essentielle pour offrir le service annoncé.

### **Livrables 8 Finaliser l'implantation de l'approche d'accessibilité à l'arrêt**

<b>No</b>	<b>Livrable</b>	<b>Public</b>	<b>Échéance</b>
8.1	Passages accessibles annoncés dans les horaires planifiés	PFR	2025
8.2	Passages accessibles annoncés en temps réel	PFR	2026
8.3	Programmes de vérification et d'entretien des rampes appliqués	PFR	2025 et suivantes

## **Objectif 9 Finaliser la mise en accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant**

À partir du moment où l'accès à l'ensemble des parcours est offert, l'augmentation des services aux personnes en fauteuil roulant dépend de l'ajout d'arrêts accessibles. Le RTC continuera d'en implanter. Les développements de services prévus dans les prochaines années seront l'occasion de travaux plus importants. Dans ces cas, les critères de conception, plus généreux en termes d'espace, seront appliqués.

## Livrables 9 Finaliser la mise en accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant

No	Livrable	Public	Échéance
9.1	Offre de zones d'arrêt accessibles bonifiée dans le cadre du plan de développement du transport collectif 2028	PFR	2025 et suivantes
9.2	Totalité du parc de véhicules et des passages accessible	PFR	2031

### Objectif 10 Améliorer l'accessibilité des zones d'arrêt en réseau perturbé

Lors de chantiers ou d'entraves, les parcours sont détournés du trajet planifié pour des durées variables. Les personnes en fauteuil roulant peuvent alors être privées d'une zone d'arrêt accessible. Le RTC offre alors d'autres options, comme diriger les personnes vers un autre arrêt accessible à proximité. Il peut également, en l'absence d'arrêt à distance raisonnable et

selon la durée du détour, aménager un arrêt temporaire pour l'embarquement et le débarquement en fauteuil roulant.

Un travail interne a été réalisé pour préciser et systématiser ces interventions. Les résultats seront appliqués dans les prochaines années. De plus, le RTC fera appel à la collaboration des villes pour que le cheminement vers l'arrêt demeure praticable en fauteuil roulant.

## Livrables 10 Améliorer l'accessibilité des zones d'arrêt en réseau perturbé

No	Livrable	Public	Échéance
10.1	Zones d'arrêt accessibles temporaires déployées pour une durée d'utilisation d'au moins quatre semaines	PFR	2025 et suivantes
10.2	Mécanismes de collaboration convenus avec les villes pour le maintien de cheminement aux arrêts en réseau perturbé	PFR	2025 et suivantes

### 6.3. Axe 3 - Soutien à l'utilisation des services réguliers

Les consultations ont fait clairement ressortir l'importance du soutien à l'utilisation des services. Il n'est pas suffisant de rendre les services accessibles, il faut tout faire pour qu'ils soient connus et effectivement utilisés par la population visée. Le RTC dispose de plusieurs leviers pour soutenir l'utilisation de ses services réguliers :

- Ses campagnes de promotion et de commercialisation
- Ses canaux de communication et d'information
- L'accueil au téléphone ou à bord de l'autobus
- Ses services d'accompagnement

#### Objectif 11 Projeter une image inclusive



Le RTC a renouvelé son approche dans le domaine du marketing. Celle-ci sera mise à profit pour refléter son engagement à l'égard de l'accessibilité dans son image corporative.

#### Livrables 11 Projeter une image inclusive

No	Livrable	Public	Échéance
11.1	Contenus faisant référence à l'accessibilité insérés dans la stratégie de contenu annuelle du marketing	Clientèle générale	2025 et suivantes
11.2	Campagne marketing de notoriété axée sur les comportements à l'égard des PHMR réalisée	Clientèle générale	2027

## Objectif 12 Faire connaître les services accessibles



Plusieurs moyens seront déployés sur une base annuelle pour mieux faire connaître les services accessibles et l'offre d'accompagnement du SAMI.

### Livrables 12 Faire connaître les services accessibles

No	Livrable	Public	Échéance
12.1	Quatre activités de promotion par année réalisées auprès des milieux associatif et scolaire pour faire connaître l'accessibilité des services et l'offre de service du SAMI	Milieux associatif et scolaire	2025 et suivantes
12.2	Cinq visites par année offertes à des groupes cibles avec service de transport vers le SAMI	PHMR	2025 et suivantes
12.3	Campagne de promotion du Flexibus et de son accessibilité réalisée	PHMR	2025 et suivantes

## Objectif 13 Encourager les comportements inclusifs et courtois chez la clientèle générale

Les attitudes et les comportements de la clientèle générale ont des effets indéniables sur l'expérience des personnes handicapées et à mobilité réduite. Par exemple, laisser une personne en fauteuil roulant embarquer en premier, céder son

siège à l'avant à une personne qui en a plus besoin que soi. Ou encore, être attentif aux autres pour dégager les portes au moment de la descente... Se sentir considéré et bienvenu à bord passe par ces petits gestes de courtoisie.

La campagne Voyager ensemble est bien connue des clients du RTC. Elle sera bonifiée avec des messages plus ciblés sur les gestes contribuant à l'accessibilité des services.



### Livrables 13 Encourager les comportements inclusifs chez la clientèle générale

No	Livrable	Public	Échéance
13.1.	Messages sur les attitudes et comportements à l'égard des PHRM intégrés à la campagne Voyager ensemble	Clientèle générale	2025 et suivantes

### Objectif 14 Encourager une offre de service inclusive



Le personnel du centre contact client et le personnel chauffeur sont en relation quotidienne avec la clientèle. Leur travail est exigeant. Au centre contact client, le personnel répond en direct aux questions de la clientèle moins à l'aise avec les outils numériques. Les chauffeurs manœuvrent un véhicule lourd dans des conditions de circulation et de température plus

ou moins difficiles. Tout en conduisant, ils doivent être attentifs aux besoins parfois divergents de leurs passagers.

L'accueil et le service reçus envoient un signal fort de l'engagement du RTC à l'égard de l'accessibilité. Pour tendre vers le meilleur service, le personnel est déjà sensibilisé, formé et soutenu. Ces activités sont nécessaires et se poursuivront.

### Livrables 14 Encourager une offre de service inclusive

No	Livrable	Public	Échéance
14.1	Plan d'activités de sensibilisation et de formation aux bonnes pratiques réalisé à l'intention du personnel chauffeur	Personnel chauffeur	Annuel
14.2	Plan d'activités de sensibilisation et de formation aux bonnes pratiques réalisé à l'intention du personnel contact client	Personnel contact client	Annuel

## Objectif 15 Encourager l'utilisation des services par un accompagnement sur le réseau



Le SAMI, ouvert à l'été 2021, a rapidement mis en place un programme de soutien à l'utilisation du transport en commun régulier. L'accompagnement s'ajuste selon l'expérience et les besoins des personnes qui y recourent. Les installations sur place (maquette d'un autobus articulé avec rampe déployée, abribus, ordinateurs, tablettes, etc.) soutiennent la

familiarisation dans un environnement contrôlé et statique. Cette formule est très appréciée. Cependant, elle est jugée insuffisante par plusieurs. Un accompagnement en situation réelle, directement sur le réseau, est souvent demandé.

La pertinence d'un tel accompagnement ne fait pas de doute. En 2025, la nature de cet accompagnement sera définie et différentes avenues seront explorées pour le fournir. La collaboration du réseau de la santé et des services sociaux fera partie des avenues considérées.

### Livrables 15 Encourager l'utilisation des services par un accompagnement sur le réseau

No	Livrable	Public	Échéance
15.1	Activité d'accompagnement en situation réelle ajoutée à l'offre de service du SAMI	PHMR	2026 et suivantes
15.2	Entente de collaboration avec le CIUSSS-CN actualisée	PHMR	2026

L'[annexe 9](#) regroupe l'ensemble des livrables dans un tableau unique.

Plan de développement en accessibilité universelle (PDAU) 2025-2029

# L'accessibilité au cœur des services

Renforcer l'accessibilité du transport en commun régulier pour les personnes handicapées et à mobilité réduite

## Axe 1 - Amélioration de l'accessibilité des services dans une approche intégrée



- |                                                             |                                                      |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 - Accessibilité des communications                        | 4 - Entretien du réseau en saison hivernale          |
| 2 - Information à la clientèle et orientation sur le réseau | 5 - Bonnes pratiques en accessibilité au sein du RTC |
| 3 - Confort aux zones d'arrêt                               | 6 - Accessibilité de la mobilité intégrée            |

## Axe 2 - Augmentation de l'offre accessible aux personnes en fauteuil roulant



- |                                          |                                                         |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 7 - 1 000 arrêts accessibles à finaliser | 9 - Accessibilité du réseau à poursuivre                |
| 8 - Approche d'accessibilité à l'arrêt   | 10 - Accessibilité des zones d'arrêt en réseau perturbé |

## Axe 3 - Soutien à l'utilisation des services



- |                                         |                                   |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|
| 11 - Image inclusive                    | 14 - Offre de service inclusive   |
| 12 - Promotion des services accessibles | 15 - Accompagnement sur le réseau |
| 13 - Comportements inclusifs            |                                   |

**+ Maintien des acquis organisationnels, suivi de la réalisation et reddition**

## 7. La mise en œuvre et la reddition du PDAU 2025-2029

Avec ce nouveau PDAU, le RTC s'engage, encore une fois, à faire de ses services réguliers une option accessible, efficace et sécuritaire pour le plus grand nombre.

### 7.1. Un plan inscrit dans les priorités



Le PDAU 2025-2029 est un plan d'organisation. Il engage le RTC, imputable de sa réalisation. Les livrables attendus relèvent de différentes directions qui doivent également collaborer entre elles pour les réaliser.

La réalisation du PDAU s'inscrira dans la structure de gouvernance du RTC. Les livrables du PDAU seront intégrés aux planifications annuelles. Les gestionnaires responsables coordonneront les ressources requises pour y travailler. Ils rendront compte de l'avancement du travail régulièrement en cours d'année auprès du comité de direction.

Une personne assumera la coordination du suivi du PDAU 2025-2029. Elle sera notamment responsable des rencontres relatives au suivi de la réalisation. Elle produira les rapports de reddition.

Les responsables de la réalisation de livrables seront soutenus par leur gestionnaire immédiat. Ils pourront également faire appel à leurs collègues ayant une expertise en accessibilité, de plus en plus nombreux parmi le personnel.

### 7.2. Une réalisation suivie et mesurée

Le suivi de l'avancement du plan sera fait à une fréquence variable selon les instances concernées :

- Comité directeur du RTC : 3 fois par année
- Sous-comité Partenaires - Milieu associatif : 6 fois par année
- Comité approche client du conseil d'administration : 1 fois par année

La reddition annuelle sera présentée à l'équipe élargie du PDAU (gestionnaires et personnel responsables de livrables), au comité de direction, au sous-comité Partenaires – Milieu associatif et au comité approche client. Le rapport sera transmis au ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD).

À la mi-parcours, le RTC réunira ses partenaires et son personnel engagés dans la réalisation du PDAU. Cette rencontre permettra de faire le point sur l'avancement du plan. Ce sera l'occasion de mettre en lumière les améliorations mises en place depuis 2025.

Les indicateurs de moyens, de résultats et d'impacts énumérés ci-dessous feront l'objet d'un suivi annuel. Ils permettront d'évaluer les effets du PDAU sur l'expérience client, l'utilisation des services, l'accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant ainsi que sur la culture organisationnelle.

**Tableau 2 Expérience client – Indicateurs et cibles**

Indicateur	Type	2024	Cible
Niveau annuel d'effort requis pour l'utilisation des services	Impact	AL : 2,9 SL : 2.5 <sup>20</sup>	Niveau d'effort comparable selon le profil (AL et SL)
Taux de satisfaction annuel globale	Impact	AL : 83 % SL : 81 %	Taux de satisfaction comparable
Taux de satisfaction annuel Accès aux infrastructures	Impact	AL : 78 % SL : 83 %	Taux de satisfaction comparable
Taux de satisfaction annuel Accès aux véhicules	Impact	AL : 78 % SL : 89 %	Taux de satisfaction comparable
Taux de satisfaction annuel Accueil et courtoisie chauffeurs	Impact	AL : 82 % SL : 90 %	Taux de satisfaction comparable
Taux de satisfaction annuel Conduite et sécurité	Impact	AL : 79 % SL : 85 %	Taux de satisfaction comparable
Taux de satisfaction annuel Clarté information	Impact	AL : 81 % SL : 87 %	Taux de satisfaction comparable

**Tableau 3 Utilisation des services – Indicateurs et cibles**

Indicateur	Type	2024	Cible
Achalandage annuel de la clientèle STAC sur le réseau régulier	Résultat	77 801	Augmenter
Achalandage annuel de la clientèle aînée	Résultat	1 753 940	Augmenter

<sup>20</sup> AL : Personnes avec limitations SL : Personnes sans limitations

**Tableau 4 Accessibilité des services aux personnes en fauteuil roulant – Indicateurs et cibles**

<b>Indicateur</b>	<b>Type</b>	<b>2024</b>	<b>Cible</b>
Taux d'arrêts accessibles par rapport aux arrêts totaux	Moyen	31,2 %	Augmenter
Taux d'application des critères de conception dans les arrêts réalisés dans les nouveaux projets	Moyen	NSA	100 %
Taux d'achalandage aux arrêts accessibles	Résultat	75 4 %	Augmenter
Taux de voyages accessibles	Moyen	94 %	Augmenter 2031 : 100 %

**Tableau 5 Culture organisationnelle – Indicateurs et cibles**

<b>Indicateur</b>	<b>Type</b>	<b>2024</b>	<b>Cible</b>
Taux de candidats reçus en entrevue sensibilisés à l'AU	Moyen	85 %	Annuelle : 100 %
Taux de visionnement de la capsule de sensibilisation à l'AU dans le premier mois d'embauche	Moyen	86 %	Annuelle : 100 %
Taux de personnel ayant répondu au sondage PDAU employés	Impact	7,5 %	2027 : 10 % 2029 : 15 %
Taux de répondants au sondage employés ayant entendu parler du PDAU	Impact	91 %	2027 : 100 % 2029 : 100 %
Taux de répondants au sondage employés ayant entendu parler du PDAU dans leur grande direction	Impact	33,6 %	2027 : 60 % 2029 : 85 %
Taux de répondants au sondage employés étant tout à fait d'accord avec l'énoncé affirmant que l'amélioration de l'accessibilité est parmi les grandes priorités du RTC	Impact	36 %	2027 : 60 % 2029 : 85 %

En 2020, le constat était à l'effet que l'accessibilité était l'affaire de trop peu de personnes, mettant à risque les avancées faites jusque-là. Un important effort a été fourni pour inscrire l'accessibilité dans la culture organisationnelle. Les actions qui ont permis d'atteindre cet objectif sont aujourd'hui bien intégrées aux processus internes.

Or, les gens changent de fonctions, d'autres quittent, de nouveaux arrivent. Le suivi annuel de la réalisation des livrables ci-dessous permettra d'assurer le maintien des acquis.

**Tableau 6**      **Maintien des acquis organisationnel – Contrôle de la réalisation**



<b>Sensibilisation à l'accessibilité universelle</b>	<b>Réalisation</b>
<b>Livrables</b>	
Plan de visibilité produit et réalisé	Annuel
Page Accessibilité dans l'intranet actualisée	Annuel
Capsule de sensibilisation à l'accessibilité actualisée	2025, ensuite au besoin
Accessibilité abordée dans toutes les entrevues d'embauche	Annuel Cible : 100 %
Visionnement de la capsule de sensibilisation à l'accessibilité dans le premier mois d'embauche par le personnel ciblé	Annuel Cible : 100 %
Volet accessibilité de la formation chauffeurs mis à jour	2026 et suivantes
Bonnes pratiques en accessibilité universelle au sein de l'industrie du transport en commun recensées	2025 et suivantes
<b>Communications accessibles</b>	<b>Réalisation</b>
<b>Livrables</b>	
Formation à l'édition accessible sur Word et PowerPoint suivie par le personnel ciblé	2025 et suivantes
Fiches sur la conception graphique accessible diffusées	Hiver 2025

<b>Connaissance des personnes handicapées et de la clientèle avec limitations</b>	<b>Réalisation</b>
<b>Livrables</b>	
Faits saillants - Enquête canadienne sur les incapacités (2022)	2025
Faits saillants - Portrait des ménages avec personnes avec limitations et de leur mobilité (EOD 2023)	2025
Sondages de satisfaction sur l'offre de service	Trimestriel
Sondage auprès des personnes avec limitation résidant sur le territoire de l'agglomération	2027
Tableau de bord Power BI en soutien aux équipes internes	2025
<b>Reddition</b>	<b>Réalisation</b>
<b>Livrables</b>	
Tableau de bord Power BI corporatif sur l'accessibilité des services	2025
Rapport de reddition de la réalisation du PDAU	Annuel à partir de 2026
Activités de reddition	Annuel à partir de 2026
Rapport final PDAU 2025-2029	2030
Activité de reddition de mi-parcours	Ponctuelle - Juin 2027



# Conclusion

En misant sur ses acquis et en centrant davantage ses interventions, le RTC poursuivra le renforcement de l'accessibilité de ses services réguliers. Les prochaines années s'annoncent exigeantes à plusieurs égards. Mais l'accessibilité progressera grâce à des équipes et des partenaires engagés. De plus, en s'appuyant sur sa structure de gouvernance, en améliorant les mécanismes de suivi et en reconduisant les activités de reddition, le RTC s'assure de toujours garder l'accessibilité au cœur de son organisation et au cœur de ses services.

## Annexe 1 Bref portrait du RTC

La plupart des données présentées dans cette annexe sont tirées du rapport annuel 2023 du RTC<sup>21</sup>.

### 1. La clientèle du RTC

Selon la plus récente enquête réalisée par la firme Léger en 2023<sup>22</sup>, environ la moitié (50 %) de la population âgée de 16 ans ou plus de l'agglomération de Québec utilise le transport en commun, que ce soit sur une base régulière (19 %) ou occasionnelle (31 %).

C'est dans l'arrondissement La Cité-Limoilou que l'on compte la plus grande proportion de clients du RTC (28 %), devant Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (20 %), Charlesbourg (14 %), Beauport (12 %), les Rivières (12 %) et la Haute-St-Charles (10 %).

Parmi les clients du RTC, la proportion de personnes âgées entre 16 et 34 ans (36 %) est similaire à celle des 55 ans et plus (36 %). Les femmes sont en proportion plus nombreuses (55 %) que les hommes (45 %). Un peu plus du tiers des clients du RTC (35 %) a des enfants à charge à la maison.

Toujours dans le sondage réalisé par Léger en 2023, 14 % des clients du RTC ont une ou plusieurs limitations fonctionnelles,

soit une proportion similaire à celle que l'on retrouve dans les sondages trimestriels de satisfaction réalisés par le RTC.

Enfin, la très grande majorité des clients du RTC (16 ans et plus) détient un permis de conduire (86 %) et fait partie d'un ménage qui possède au moins une voiture (78 %). Pour une part importante de la clientèle, utiliser le transport en commun relèverait donc d'un choix plutôt que d'une obligation.

### 2. Les services réguliers de transport en commun

En 2023, le RTC compte 1 782 employés, dont plus de 900 chauffeurs, et un parc de 630 autobus. Il offre des services sur plus de 867 km de réseau. Les autobus parcourent plus de 26 millions de kilomètres et desservent six terminus, 20 stations tempérées et 23 Parc-O-Bus.

En 2019, avant la pandémie, le RTC réalisait 33,8 millions de déplacements<sup>23</sup>. Au plus fort de la pandémie, en 2021, l'achalandage était de 16,9 millions de déplacements, une baisse de 50 %. En 2023, l'achalandage a été de 28,2 millions. En 2024, il est de 31,5 millions, soit 93,1 % de l'achalandage de 2019.

<sup>21</sup> RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Rapport d'activité 2023*, RTC, 2024b, 77 p.

<sup>22</sup> LÉGER. *Segmentation des usagers et non-usagers du transport en commun dans l'agglomération de Québec*, 2023, 74 p.

<sup>23</sup> Basé sur le nombre de montées payantes effectuées sur le réseau, c'est-à-dire excluant les correspondances.

La presque totalité de la population de l'agglomération (98 %) habite à moins de 500 mètres d'un arrêt. Le réseau actuel couvre bien le territoire avec sa gamme de services.

### **Le réseau Métrobus**

Le réseau Métrobus est composé de six parcours accessibles aux personnes en fauteuil roulant, à haute fréquence sur voies réservées (800, 801, 802, 803, 804 et 807), tous desservis par des autobus articulés, à l'exception du Métrobus 803. Ce réseau dessert les principaux axes de déplacements de l'agglomération et génère 58 % de l'achalandage total.

### **Le réseau leBus**

Le réseau leBus est un service de proximité qui couvre le territoire et assure la liaison entre les quartiers résidentiels et les pôles d'activité. Il permet également d'atteindre le réseau Métrobus. Ses cinquante-cinq (55) parcours génèrent 36 % de l'achalandage total.

Les parcours Métrobus et leBus donnent accès à un service toute la journée et tous les jours de la semaine.

À l'été 2024, les parcours 1, 11, 54, 61, 74, 76, 84 et 400 étaient accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Les 14 parcours leBus et Métrobus accessibles généraient 68 % de l'achalandage total.

### **Les services eXpress**

En complément aux services de base (Métrobus et leBus), les services eXpress sont offerts en semaine, principalement en périodes de pointe. Ils permettent aux résidents de se déplacer efficacement entre les secteurs résidentiels périphériques et les principaux pôles d'activités.

Soixante-deux (62) parcours eXpress desservent les trois pôles majeurs d'activité. Les parcours 200 (27 parcours) se destinent à la colline Parlementaire; les parcours 300 (20 parcours) desservent l'Université Laval et les cégeps du secteur Sainte-Foy; les parcours 500 (15 parcours) se déplacent vers le secteur du boulevard Laurier. Ces services comptent pour 5 % de l'achalandage total.

### **Le parc d'autobus**

Le RTC exploite trois types de véhicules. Les articulés et les midibus ont tous une rampe permettant l'embarquement des personnes en fauteuil roulant. Quatre-vingts pour cent (80 %) des autobus standards (40') ont une rampe. Rapporté sur le nombre total d'autobus, le taux d'autobus accessibles est de 85 %. Avec ce parc, le RTC est en mesure d'offrir 94 % de passages accessibles.

Le RTC prévoit un parc totalement accessible en 2031.

### **Les zones d'arrêt accessibles**

En 2024, le réseau compte autour de 4 400 zones d'arrêt actives<sup>24</sup>. En 2020, 315 arrêts étaient annoncés accessibles.

---

<sup>24</sup> Le nombre d'arrêts actifs peut varier au cours d'une année et d'une année à l'autre (détours temporaires ou de longue durée, ajout ou retrait d'arrêts, etc.).

Au début de 2024, on en comptait 470, soit autour de 10 % des arrêts totaux. En décembre 2024, ce nombre est passé à plus de 1 400, soit 32 % des arrêts totaux. Un assouplissement des critères permettant de considérer un arrêt accessible a permis ce développement rapide.

### **3. L'accessibilité du réseau régulier aux personnes en fauteuil roulant**

L'accessibilité du réseau repose principalement sur deux facteurs, soit l'accessibilité des autobus et celle des zones d'arrêt. Pour les zones, des critères de superficie au sol, de pente et de hauteur du trottoir assurent la sécurité du déploiement de la rampe. Ils assurent également la sécurité et le confort des manœuvres de montée et de descente.

Jusqu'à tout récemment, le RTC rendait son réseau accessible selon une approche par parcours accessibles. Cette approche tenait compte de l'accessibilité de son parc. Elle avait l'avantage de garantir 100 % de voyages accessibles sur les parcours désignés comme tels.

Les critères du RTC pour les zones, notamment leur largeur, étaient les plus exigeants parmi les sociétés de transport en commun. Ils assuraient plus de confort dans les manœuvres des personnes en fauteuil roulant. Cependant, ils rendaient la planification et les interventions plus complexes et, de ce fait, ralentissaient la progression de la mise en accessibilité des arrêts.

À l'automne 2024, les PFR avaient accès à 14 parcours et 470 zones accessibles. Soulignons toutefois que ces parcours (8 % du réseau) enregistraient 68 % de l'achalandage.

Soucieux de réaliser l'engagement pris en juin 2022, accompagné par le milieu associatif des personnes handicapées, le RTC a tout remis sur la table à dessin. Approche des autres sociétés, révision des critères pour les zones d'arrêt, analyse de la desserte sans rampe... tout est considéré. Y compris le désir exprimé par les PFR de les laisser davantage juger de leurs capacités. La Ville de Québec, couvrant 83 % du territoire du RTC, a également été associée à la démarche.

La largeur des zones en milieu construit est ramenée à celle du trottoir, soit 1,5 mètre. Le potentiel de zones pouvant être rendues accessibles avec des interventions mineures s'en est trouvé augmenté considérablement. La largeur de 2 mètres est conservée dans les critères de conception s'appliquant dans les nouveaux projets.

L'approche par passage accessible à l'arrêt est adoptée. En semaine, un faible pourcentage des passages desservis par les autobus 40' achetés avant 2009 ne sera pas accessible. Ces passages sont concentrés en périodes de pointe et sur les parcours scolaires et eXpress.

Sur ces bases, l'ensemble des parcours du réseau devient accessible aux personnes en fauteuil roulant à partir du 21 décembre 2024. L'embarquement est permis pour tous les passages desservis par un autobus muni d'une rampe. Le débarquement doit également se faire à un arrêt annoncé

accessible. L'information clientèle sera rendue disponible par étapes.

Enfin, les autobus acquis à partir de 2020 offrent deux espaces pour les personnes en fauteuil roulant. En 2024, 39 % des autobus 40 pieds et 25 % des autobus articulés disposent de deux espaces. Ces pourcentages seront respectivement de 41 % et 48 % à la fin de 2025.

#### 4. Le service complémentaire Flexibus

Le service de transport à la demande Flexibus a été lancé en 2022, en considérant son accessibilité. Il s'agit d'un service de transport en commun sur demande. Il est conçu pour les zones de plus faible densité au pourtour de l'agglomération. Il permet de se déplacer à l'intérieur d'une zone déterminée ou de rejoindre le réseau d'autobus.

Le Flexibus vise les déplacements de courte distance à l'intérieur d'une zone. Il permet également de correspondre avec des parcours réguliers. L'attente se fait à des arrêts « virtuels », c'est-à-dire non identifiés physiquement sur le terrain.

Au départ, huit des neuf véhicules, de type fourgonnette, affectés au service avaient une rampe d'embarquement. Les véhicules ajoutés pour les phases consécutives sont tous accessibles.

<sup>25</sup> Voir <https://www.rtcquebec.ca/flexibus>

Le service s'est déployé selon la séquence suivante :

- Mars 2021 : Zones 1, 2 et 3, soit Val-Bélair, Loretteville, Wendake, Saint-Émile, Lac-Saint-Charles, Notre-Dame-des-Laurentides, Sainte-Thérèse-de-Lisieux, Courville et Montmorency
- Novembre 2022 : Zones 4 et 5, soit L'Ancienne-Lorette et Saint-Augustin-de-Desmaures
- Novembre 2024 : Zones 6 et 7 fusionnées couvrant les secteurs de l'Anse au Foulon et du Cap-Diamant<sup>25</sup>.

Depuis ses débuts, Flexibus a réalisé autour de 454 000 déplacements. Un faible pourcentage de la clientèle (0,7 %) a indiqué qu'elle avait une limitation au moment de la réservation.

Le Flexibus peut certainement être encore amélioré sur le plan de l'accessibilité. Adopté par les jeunes, il gagnerait à être mieux connu de l'ensemble de la population. Le SAMI offre de l'accompagnement pour se familiariser avec ce service et son application mobile.

Figure 2 Zones Flexibus



## 5. L'information clientèle

Le RTC met à la disposition de la population divers outils d'information. Ces outils reposent de plus en plus sur les outils numériques. L'implantation de Nomade temps réel, un système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur, a augmenté l'accès à l'information.

Les clients disposent de plusieurs canaux pour s'informer des nouveautés et des services, planifier leurs déplacements ou payer leurs passages :

- le site en ligne donne toute l'information requise sur les services. En 2023, il a reçu plus de 3 millions de visites. Avec les réseaux sociaux, le RTC a rejoint près de 43 000 abonnés. À l'automne 2024, le compte Instagram compte autour de 2 715 abonnés;
- les personnes disposant d'un téléphone intelligent s'informent durant leur déplacement. Elles utilisent l'application mobile (plus de 14 millions de visites);
- L'application mobile Nomade paiement a été téléchargée à près de 103 300 reprises. Elle permet l'achat de titres virtuels, un mode de paiement de plus en plus utilisé;
- de l'information en temps réel est rendue disponible à certains arrêts avec 59 écrans d'information (45 écrans statiques et 14 écrans tactiles) et 83 bornes d'information. Autrement, des affiches trajet horaire sont disposées dans près de 1 400 arrêts de même que des plans du réseau et des plans de localisation des arrêts dans les terminus.

Des canaux plus traditionnels sont toujours en place. Le service d'information téléphonique a reçu plus de 119 000 appels en 2023. Dans plus de 80 % des cas, les questions de la clientèle sont répondues lors de l'appel.


En 2020, le RTC avait deux centres d'information localisés au centre-ville (rue Saint-Joachim) et au centre administratif (rue des Rocailles). Le centre d'information de la rue des Rocailles a été transféré au SAMI, desservi par un parcours Métrobus accessible. Le centre d'information du centre-ville a fermé ses portes à l'automne 2023 en prévision des travaux du tramway après avoir reçu près de 35 000 visites.

Six centres de service permettent notamment l'émission de cartes OPUS avec photo et l'achat de titres. Répartis sur le territoire de l'agglomération, ils sont localisés dans des pharmacies ou des commerces partenaires. Ils sont tous accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

## 6. Le Service d'accompagnement en mobilité intégrée (SAMI)

Il ne suffit pas de rendre les services accessibles pour qu'ils soient utilisés. Certaines personnes peuvent avoir besoin d'accompagnement pour se sentir à l'aise de se déplacer en transport en commun régulier. On peut vouloir se familiariser avec les outils de planification et d'achat de titres. Ou tester l'utilisation des services dans un environnement sécurisé : monter à bord en utilisant la rampe, se déplacer à l'intérieur de l'autobus, etc.

Conformément au PDAU 2020-2024, un programme de formation à l'utilisation du transport en commun régulier est



offert au SAMI depuis son ouverture à l'été 2021<sup>26</sup>. Le SAMI est un centre d'information localisé en Haute-Ville au rez-de-chaussée d'une résidence pour personnes âgées. Il est desservi par un parcours fréquent, le Métrobus 807, et des arrêts accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Comme centre d'information, il offre des services généraux à la population (information) et à la clientèle (production de cartes, abonnements, objets perdus, etc.). Le service d'accompagnement à l'utilisation des services s'ajoute à ces activités et s'adresse à la population générale. Mais il vise surtout les personnes susceptibles de rencontrer des obstacles dans l'utilisation des services : nouveaux arrivants, jeunes étudiants, personnes âgées, personnes handicapées et à mobilité réduite. Ces personnes peuvent se présenter sur place pour recevoir cet accompagnement ou prendre rendez-vous. L'accompagnement s'adapte aux besoins exprimés.

En 2022 et 2023, le SAMI a reçu plus de 72 000 visites. Le programme d'accompagnement a rejoint 753 personnes.

Un projet de partenariat en cours avec une équipe de chercheurs du Centre interdisciplinaire en réadaptation et en intégration sociale (CIRRIIS) a pour objectif d'évaluer les effets de l'accompagnement sur la confiance à utiliser les services réguliers.

---

<sup>26</sup> Voir <https://www.rtcquebec.ca/informations-pratiques/conseils/service-daccompagnement-en-mobilite-integree-sami>

## Annexe 2 Bref portrait du STAC

Le RTC a mandaté le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) pour exploiter les services de transport adapté. Ces services sont offerts aux personnes admissibles selon les critères fixés par le ministère des Transports du Québec (MTQ)<sup>27</sup>, maintenant le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD). En 2023, le STAC emploie 37 employés, dont la grande majorité (80 %) travaille à la réservation du service et au contrôle.

En 2019, avant la pandémie, le STAC effectuait 811 356 déplacements. Comme le transport régulier, il a accusé une baisse importante en 2020 : près de 378 000 déplacements ont alors été réalisés. En 2023, son achalandage a été de 617 814 déplacements.

En 2023, près des deux tiers (64 %) des déplacements totaux (617 814) étaient faits à bord de taxis réguliers. Plus du quart (29 %) était fait en minibus. Le reste (7 %) était fait en taxi adapté.

En 2023, 17 % des déplacements ont été faits par des personnes en fauteuil roulant. Près de huit déplacements sur dix (79 %) ont été faits par des personnes sans aide à la mobilité. Une faible proportion de déplacements (4 %) sont faits par des accompagnateurs.

En 2024, le STAC a mis en place un nouveau site transactionnel pour la réservation des déplacements. La clientèle dispose maintenant d'une application mobile, Accès Transport Adapté (ATA), pour réserver un transport. Ces améliorations ne remplacent pas la réservation par téléphone qui demeure toujours disponible.

---

<sup>27</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *La politique d'admissibilité au transport adapté*, Québec, 1998, 51 p.



## Annexe 3 Liste des collaborateurs

Les comités suivants ont été créés pour la production du PDAU 2025-2029.

### Comité directeur

- Valérie Drolet, directrice exécutive, Développement réseau et expérience client (DDEC)
- Éric Ennis, directeur, directeur de division, Affaires immobilières (DEAI) (jusqu'en novembre 2024)
- Martin Labbé, directeur exécutif, Exploitation et affaires immobilières (DEAI)
- Laurie Laperrière, cheffe, Mandats mobilité, DDEC

### Partenaires du comité-conseil

- Nathalie Bendwell, Ville de Québec
- René Binet, Regroupement des personnes handicapées visuelles des régions 03 et 11
- Steven Laperrière, Regroupement des activistes pour l'inclusion du Québec
- Nicole Laveau, Association de défense des personnes retraitées et préretraitées
- Marie-Claude Poulin, Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (à partir de décembre 2024)
- Michelle Robitaille-Rousseau, Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain

- Dominique Salgado, Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (jusqu'en novembre 2024)
- Lyse Thibault, FADOQ
- Véronique Vézina, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

### Équipe de réalisation

- Mylène Beaulieu, Direction générale
- Nicole Brais, DDEC
- Martin Forget, DDEC
- Samuël Poher, DDEC

La production du PDAU a également fait appel à une trentaine de membres du personnel en cours de démarche. La majorité des directions y a été associée. Par sa mission, la direction responsable de l'expérience client est la plus sollicitée par la production et la réalisation des plans de développement de l'accessibilité universelle.

## Annexe 4 Démarche de production du PDAU 2025-2029

La démarche de production du PDAU 2025-2029 a débuté à l'été 2023 et se terminera au printemps 2025 après la diffusion du PDAU et du bilan de la démarche.

Elle a mis à contribution :

- Un comité directeur
- Un comité-conseil formé de représentants du milieu associatif des personnes handicapées et âgées ainsi que de la Ville de Québec (voir la liste à l'[annexe 3](#));
- Une petite équipe de réalisation de quatre personnes pour coordonner la démarche;
- Les collaboratrices et des collaborateurs internes du PDAU (une trentaine de personnes).

Les activités suivantes ont été réalisées, notamment à des fins de consultation :

- Un sondage auprès des personnes avec limitations sur l'utilisation des services de transport en commun réguliers et adaptés, l'appréciation de leur accessibilité, les obstacles à l'utilisation et leurs priorités pour l'amélioration de l'accessibilité. Le sondage a permis de tester les orientations envisagées par le RTC pour l'accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant.

Les personnes ont été recrutées sur Voie Libre, la plateforme de consultation en ligne du RTC. Un appel a été

également fait auprès des personnes inscrites à la Banque de personnes-ressources handicapées du RTC.

Le sondage s'est déroulé du 9 au 31 mai 2024, rejoignant 258 personnes. Les personnes moins à l'aise avec le questionnaire en ligne ont répondu par téléphone.

- Un sondage auprès du personnel du RTC dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH). Son objectif était de connaître la perception du personnel à l'égard de l'importance accordée à l'accessibilité, de l'accessibilité des services et de son amélioration. Il visait également à évaluer la connaissance du PDAU et de ses objectifs. Cent trente-trois (133) membres du personnel ont répondu à ce sondage.
- Une journée de consultation mettant en présence des partenaires du milieu associatif ainsi que des membres du personnel du RTC et de la Ville de Québec. La journée s'est tenue dans le cadre de la SQPH, le 6 juin 2024. Elle avait pour objectif d'informer des résultats du sondage auprès des personnes avec limitations ainsi que des alignements du RTC pour son prochain PDAU. Des ateliers ont également permis de recueillir les améliorations souhaitées ainsi que les pistes de collaboration pour soutenir le RTC dans l'atteinte de ses objectifs d'accessibilité. L'activité a mis en présence près de 25 personnes du milieu communautaire et une quinzaine de personnes du RTC et de la Ville de Québec.

## Annexe 5 Sondage auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite<sup>28</sup>

### 1. Description sommaire du sondage

Pour soutenir la production du PDAU 2025-2029, le RTC a réalisé un sondage en ligne auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite, clientes du transport adapté et/ou des services réguliers du RTC.

Le sondage voulait :

- mieux comprendre leurs habitudes d'utilisation des différents services;
- mesurer leur satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services réguliers;
- identifier les principaux facilitateurs et obstacles à l'utilisation des services réguliers;
- identifier leurs priorités en matière d'accessibilité;
- obtenir les perceptions des personnes en fauteuil roulant (PFR) à l'égard de la mise en accessibilité des zones d'arrêt.

Le sondage a été réalisé en ligne du 9 au 31 mai 2024. Un appel à la participation a été fait par courriel à toutes les personnes inscrites à la banque de personnes-ressources handicapées (environ 170 personnes au moment de la collecte). De plus, le sondage a été relayé par différents

intervenants du milieu associatif auprès de leurs membres. Les personnes qui le souhaitaient pouvaient y répondre par téléphone.

Deux cent soixante-cinq (265) personnes ont répondu au sondage.

### 2. Profil des 265 répondants au sondage

- Près de la moitié (49 %) n'utilise que le transport adapté. Un peu moins du tiers (31 %) n'utilise que les services réguliers. Une personne sur cinq (20 %) utilise les deux services. Un petit nombre de répondants en fauteuil roulant (18) utilise les services réguliers.
- Sept personnes sur dix (71 %) ont 45 ans et plus, dont trois sur dix ont 65 ans et plus. Une personne sur quatre (26 %) a entre 25 et 44 ans.
- La majorité dispose d'un téléphone cellulaire (86 %). Les deux tiers des répondants ont un forfait de données : parmi eux, la moitié a un forfait illimité et l'autre, un forfait limité. Dix-huit pour cent (18 %) ont un cellulaire sans forfait.
- Plus du tiers des répondants (36 %) est membre d'une association. Les principales associations mentionnées sont Artère, le Comité d'action pour les personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH), les Chevaliers de Colomb, le Mouvement Personnes d'Abord du Québec métropolitain (MPAQM) et le Regroupement des

<sup>28</sup> RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. PDAU 2025-2029 **SONDAGE** auprès des personnes avec limitations (mai 2024), Non-publié, RTC, 2024a, 42 p.

personnes handicapées visuelles des régions 03-12 (RPHV).

- Les profils des clients exclusifs du transport adapté et celui des clients des services réguliers sont sans surprise différents sur le plan des limitations. Plus de clients du STAC déclarent des limitations motrices et intellectuelles. Les utilisateurs des services réguliers déclarent davantage des limitations visuelles, auditives, un trouble du spectre de l'autisme ou des problèmes de santé mentale.

**Tableau 7 Limitations déclarées selon le service utilisé**

Limitation	STAC	Service régulier
Motrice	71 %	56 %
Visuelle	19 %	24 %
Intellectuelle	16 %	11 %
Langage ou parole	11 %	9 %
Auditive	11 %	14 %
Spectre de l'autisme	6 %	9 %
Santé mentale	2 %	6 %

Source : RTC, Sondage auprès des personnes handicapées utilisant les services adaptés et réguliers, printemps 2024

### 3. Les 131 clients exclusifs du transport adapté

Les clients n'utilisant que le transport adapté ont été sondés pour connaître leur relation au transport en commun régulier (TCR).

Les raisons suivantes sont invoquées pour ne pas utiliser le TCR (plusieurs réponses possibles) :

- Leur condition (capacité) : 57 %, soit plus de la moitié.
- La distance à l'arrêt : 34 %, soit une personne sur trois. D'autres réponses ont été cochées dans une plus faible proportion (moins de 11 %), notamment l'absence de desserte accessible à la résidence ou à la destination.
- Ne pas savoir si l'accessibilité du TCR répond à leur besoin : une personne sur cinq (21 %). Un plus faible pourcentage (7 %) dit ne pas connaître l'offre accessible.
- Enfin, de mauvaises expériences en TCR : soit personnelle (12 %), soit de proches (7 %).

Selon les répondants, les mesures suivantes pourraient les inciter à essayer le TCR :

- Améliorer l'accessibilité pour les limitations autres que motrices (35 %) et pour les personnes en fauteuil roulant (17 %).
- Avoir un accompagnement pour une première sortie sur le réseau (25 %) ou une formation sur l'utilisation des services (11 %).
- Avoir plus d'information sur l'accessibilité des services (22 %).

Enfin, près des deux tiers des répondants (63 %) ne connaissent pas le Flexibus. Près de la moitié des 45 répondants qui le connaît n'a jamais envisagé l'utiliser. Le quart n'habite pas dans les secteurs desservis. La dizaine de répondants ayant songé à l'utiliser ne l'a pas encore fait au moment de répondre. Ici également, être accompagné pour une première fois ou avoir plus d'information pourrait soutenir l'utilisation du Flexibus.

Enfin, alors qu'il y a une demande pour de l'accompagnement ou de l'information, les répondants connaissent mal les dispositions qui existent déjà pour répondre aux besoins exprimés :

- Plus de la moitié (58 %) des répondants du STAC ignore qu'elle peut se faire accompagner pour se déplacer en TCR et, ce, gratuitement pour la personne qui l'accompagne<sup>29</sup>.
- Plus de huit répondants sur dix (82 %) ne connaissent pas les services d'accompagnement du SAMI.

#### **4. Les 134 utilisateurs du transport en commun régulier (TCR)**

##### **L'utilisation des services**

Les répondants clients du transport régulier utilisent le service sur une base régulière. Ils l'utilisent, pour la plupart, toute l'année. Ils préfèrent les périodes moins achalandées de la journée. Ils se déplacent davantage avec les Métrobus qu'avec les autres types de parcours. Les personnes utilisant une aide à la mobilité ont un profil d'utilisation qui se démarque des autres répondants.

- Les trois quarts (75 %) des répondants utilisent le service toute l'année. Un répondant sur cinq (19 %) ne l'utilise pas l'hiver.
- Près de trois répondants sur quatre (72 %) utilisent les services réguliers sur une base hebdomadaire : 42 % plus de trois jours par semaine et 30 % d'un à trois jours par semaine. Les autres l'utilisent quelques fois par mois (17 %) ou moins d'une fois par mois (11 %). Les personnes utilisant des aides à la mobilité sont en proportion moins nombreuses à utiliser les services sur une base régulière : 58 % comparativement à 82 % chez les autres.
- Les répondants se déplacent à toute heure de la journée. Cependant, les déplacements hors pointe sont plus populaires (79 %) que les déplacements en pointe du matin

---

<sup>29</sup> Voir <https://www.rtcquebec.ca/informations-pratiques/accessibilite/accompagnateur>

(46 %) ou d'après-midi (68 %) ou que les déplacements en soirée (47 %).

Le tiers (32 %) des répondants dit éviter de se déplacer durant les périodes de pointe. Cette proportion est de 42 % chez les personnes avec aide à la mobilité. Ces personnes privilégient nettement le milieu de la journée pour se déplacer (95 %).

Selon les répondants, la surcharge dans les autobus rend leurs déplacements à bord difficiles. L'environnement est stressant. Le comportement des autres passagers, notamment le peu d'empressement à céder son siège, les décourage d'utiliser le service aux moments les plus achalandés.

- Les Métrobus sont les parcours les plus utilisés par les répondants (87 %), loin devant les parcours leBus (47 %). Les services eXpress, Couche-Tard et Flexibus sont utilisés par une très faible proportion des répondants.

### **La satisfaction à l'égard des services et de leur accessibilité**

La majorité trouve facile d'utiliser les services. Les répondants sont également satisfaits de l'accessibilité. Cependant, ils sont moins nombreux à trouver que l'accessibilité s'est améliorée depuis les quatre dernières années. Une minorité connaît les engagements du RTC en matière d'accessibilité.

- Pour 23 % des répondants, les services sont très faciles à utiliser alors que 62 % les trouvent assez faciles pour un total de 85 %. Un répondant sur vingt trouve très difficile de

les utiliser. Les personnes avec aide à la mobilité sont en proportion moins nombreuses à trouver l'utilisation facile (78 % contre 89 %).

- Quatorze pour cent (14 %) des répondants sont très satisfaits de l'accessibilité des services et 72 % en sont assez satisfaits pour un total de 86 %.
- Près de quatre répondants sur dix (39 %) ont vu une amélioration dans l'accessibilité des services depuis quatre ans. Près de la moitié (47 %) considère qu'elle est demeurée la même. Un peu plus d'une personne sur dix (14 %) trouve qu'elle s'est dégradée.
- Près de trois répondants sur quatre (73 %) ne connaissent pas le PDAU 2020-2024. Parmi les autres, 15 % le connaissent et un autre 12 % l'a consulté.

### **Ce qui est apprécié et ce qui devrait être amélioré**

Les abribus (75 %), le personnel chauffeur (50 %) et l'information sur le site Web (48 %) ressortent comme les mesures aidant le plus l'utilisation des services. Les autres mesures les plus soulignées sont Nomade Paiement (34 %), la distance pour rejoindre l'arrêt (31 %), l'achat de titres en centre d'information ou points de vente (29 %) et les différentes mesures pour rendre les autobus accessibles (28 %).

Les principaux facteurs rendant l'utilisation plus difficile sont la distance pour rejoindre l'arrêt (51 %), la qualité de l'information et des aménagements temporaires en cas de trajets détournés (51 %), les autres clients dans l'autobus (40 %) ainsi que le cheminement pour se rendre à l'arrêt et son entretien (38 %).

L'entretien de l'arrêt lui-même (25 %) ainsi que le personnel chauffeur (22 %) sont également mentionnés.

On comprend que la distance à l'arrêt, si elle est courte, facilite l'utilisation ou la décourage si elle est trop longue. Le personnel chauffeur joue également un rôle important pour soutenir l'utilisation des services par les personnes handicapées et à mobilité réduite.

### **L'ordre des priorités en matière d'accessibilité selon les répondants**

Les répondants ont été invités à exprimer leur préférence pour les priorités du prochain PDAU. L'ordre est le suivant :

- Sensibiliser et former le personnel chauffeur : 49 %
- S'assurer que les besoins des personnes avec limitations soient considérés dans les aménagements urbains : 46 %
- Sensibiliser la clientèle sans limitation : 36 %
- Augmenter l'accessibilité pour tous les profils de limitation : 32 %
- Améliorer l'information sur l'accessibilité des services : 25 %
- Augmenter l'accessibilité des services pour les personnes en fauteuil roulant : 22 %
- Former le personnel du RTC à la conception universelle : 19 %

- Sensibiliser et former le personnel du service à la clientèle : 12 %
- Former les personnes avec limitations à utiliser le service : 11 %

### **5. Les 18 répondants en fauteuil roulant**

Parmi les 265 répondants, seulement 18 personnes en fauteuil roulant utilisent les services réguliers. Le RTC voulait obtenir leur réaction à propos des orientations considérées pour l'accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant. Le nombre de répondants étant peu élevé, les données présentées ci-dessous doivent être prises avec précaution.

La satisfaction à l'égard de l'information sur les services accessibles aux personnes en fauteuil roulant est élevée :

- 100 % de satisfaction pour l'information fournie par le service à la clientèle du RTC (13 répondants sur 13);
- 88 % de satisfaction pour Nomade temps réel (14 répondants sur 16);
- 76 % de satisfaction pour le site Web du RTC (13 répondants sur 17).

Les taux de satisfaction sont plus faibles lorsqu'il s'agit de l'information en cours de déplacement :

- 81 % de satisfaction pour l'information aux arrêts (13 répondants sur 16);

- 59 % de satisfaction pour l'information à bord des autobus (10 répondants sur 17). Ce taux plus faible s'explique sans doute par le positionnement dans l'espace fauteuil roulant qui prive l'occupant de la vue sur l'écran.
- 56 % de satisfaction pour l'information en cas de perturbation des services (9 répondants sur 16).

En ce qui concerne les parcours actuellement accessibles du RTC :

- 65 % des répondants affirment que les parcours répondent à la plupart (59 %, 10 répondants) ou à tous (6 %, 1 répondant) leurs besoins;
- 35 % affirment qu'ils répondent à quelques-uns de leurs besoins (6 répondants sur 17).

La majorité des répondants (69 %, soit 11 répondants sur 16) juge que l'approche du RTC en accessibilité permet de bien planifier les déplacements. Un peu plus de la moitié des répondants (56 %, 9 répondants sur 16) considère que cette approche est facile à communiquer et à comprendre. Une proportion similaire de répondants trouve que l'approche les rassure sur la sécurité de leurs manœuvres (50 %, 8 répondants sur 16). Cependant, environ la moitié des répondants (56 %, 9 répondants sur 16) considère aussi qu'elle ne tient pas compte des capacités variables des personnes en fauteuil roulant et de leur jugement pour les évaluer elles-mêmes.

Enfin, selon les répondants, l'approche limite l'accessibilité à l'ensemble du réseau (63 %, 10 répondants sur 16) et le nombre d'arrêts accessibles (75 %, 12 répondants sur 16). Ce faisant, elle les contraint dans leurs déplacements (56 %, 9 répondants sur 16).



## Annexe 6 Bilan sommaire du PDAU 2020-2024

Le PDAU 2020-2024 se déclinait en trois impacts, six axes d'intervention et une cinquantaine d'actions. Certaines actions étaient décomposées en plusieurs étapes. Pour les fins du bilan, certaines ont été regroupées pour un total de 45 actions. Les deux tiers ont été réalisés.

### Impact 1 Le RTC et la collectivité de plus en plus mobilisés

#### Axe 1 Agir sur la culture organisationnelle (17 actions)

- **Type d'actions** : visant l'interne, sensibilisation et soutien au personnel (outils et guides), connaissance des personnes handicapées et à mobilité réduite, indicateurs de suivi
- **Points forts** : plan de visibilité, tournée des directions et capsule de sensibilisation, sondages pour connaître la clientèle avec limitations, indicateurs d'accessibilité des services
- **À améliorer** : outils et guides à l'intention du personnel, indicateurs de suivi.

#### Axe 2 Mobiliser la collectivité (3 actions)

- **Type d'actions** : signature d'ententes de collaboration avec les municipalités, le réseau de la santé et des services sociaux et le milieu associatif des personnes handicapées

- **Points forts** : entente de collaboration avec le milieu associatif et la Banque de personnes-ressources handicapées qui en a découlé
- **À améliorer** : faire vivre les ententes une fois signées (Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale). Explorer d'autres modalités pour sceller les collaborations avec les municipalités

### Impact 2 Des services de plus en plus accessibles

#### Axe 3 Agir sur l'accessibilité des services actuels (7 actions)

- **Type d'actions** : annonces sonores à bord des autobus, déploiement de la rampe, entretien des zones d'arrêt, cheminement vers l'arrêt (avec les villes), accessibilité des zones d'arrêt lors de détours
- **Points forts** : plan d'action annuel pour le rappel du déploiement de la rampe auprès du personnel chauffeurs, révision des processus pour assurer des arrêts temporaires accessibles lors de détours
- **À améliorer** : entretien hivernal, bon fonctionnement de la rampe

#### Axe 4 Agir sur l'accessibilité pendant les travaux (2 actions)

- **Type d'actions** : accessibilité des arrêts, orientation et information clientèle en contexte de travaux
- **Points forts** : établissement de processus, tests d'équipements temporaires, interventions sur le terrain lors de travaux, tests utilisateurs
- **À améliorer** : les nouveaux processus et équipements seront mis à l'épreuve à plus grande échelle lors de la reprise des travaux pour le tramway

#### Axe 5 Agir sur l'accessibilité des services futurs (9 actions)

- **Type d'actions** : accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant, accessibilité future du tramway et de sa signalétique, accessibilité des zones d'échanges
- **Points forts** : mise en accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant et augmentation des zones accessibles, exigences à l'endroit du partenaire privé (tramway) en matière d'accessibilité universelle, processus pour nouveaux outils transactionnels et informationnels
- **À améliorer** : accessibilité des zones d'échanges (pôles, terminus)

#### Impact 3 Des services de plus en plus utilisés (5 actions)

##### Axe 6 Agir sur l'utilisation des services

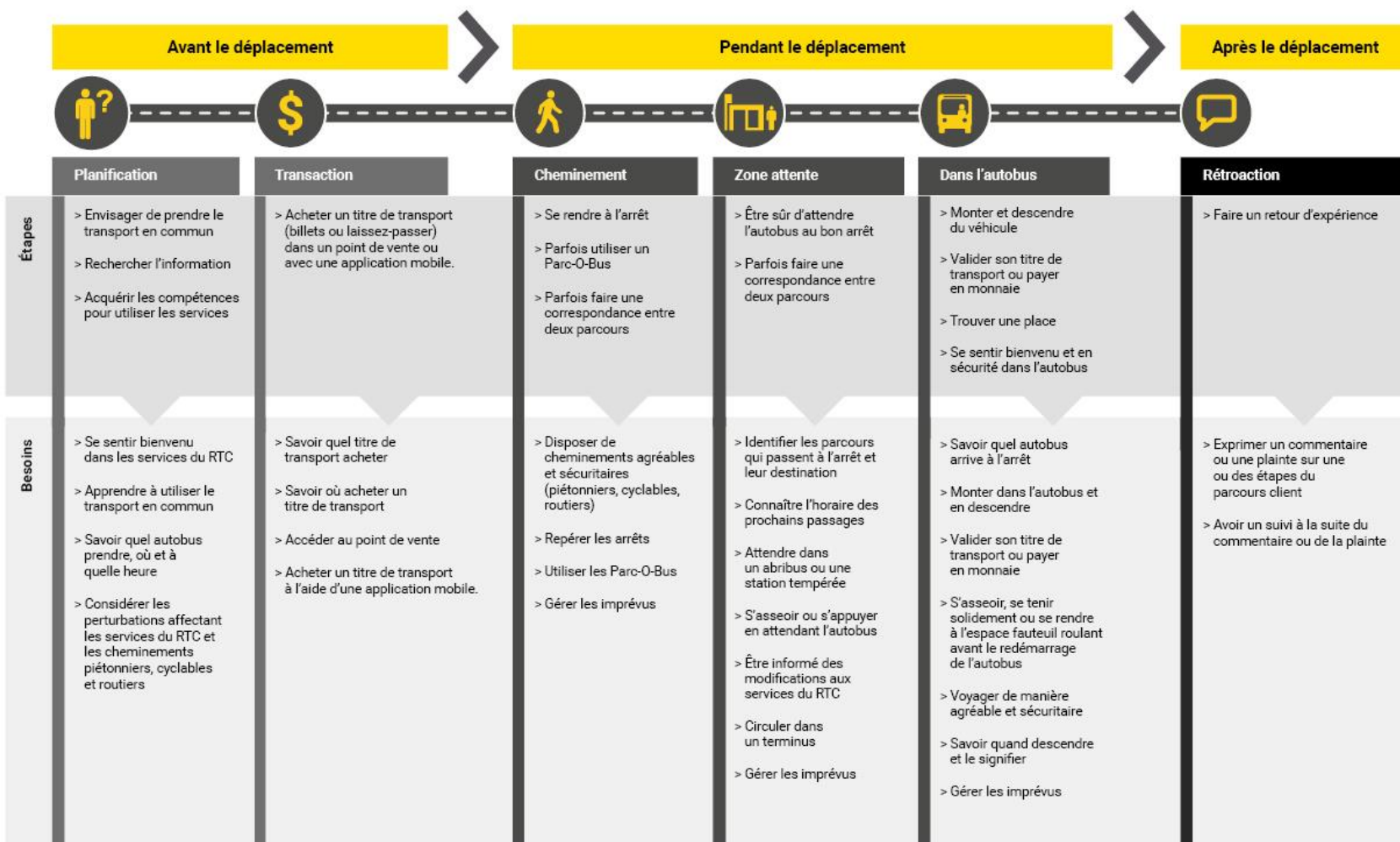
- **Type d'actions** : mise en valeur de l'accessibilité dans l'image corporative et dans l'information clientèle, sensibilisation de la clientèle générale, soutien à l'utilisation des services
- **Points forts** : mise en place du SAMI et de son service d'accompagnement
- **À améliorer** : image corporative

Tableau 8 Taux de réalisation du PDAU 2020-2024

Taux de réalisation	Axe 1	Axe 2	Axe 3	Axe 4	Axe 5	Axe 6	Total
100 %	9	2	4	1	8	4	28
75 % à 99 %	3	0	0	1	1	1	6
50 % à 74 %	3	1	2	0	0	0	6
Moins de 50 %	1	0	0	0	0	0	1
0 %	1	0	3	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>45</b>

## Annexe 7 Parcours client

### Parcours client – Étapes et besoins



## **Annexe 8 Liste des obstacles à l'utilisation du transport en commun identifiés par le Comité conseil du PDAU 2025-2029**

### **Avant le déplacement**

- Méconnaissance des services et de leur accessibilité
- Crainte de ne pas être capable de réaliser le déplacement
- Manque de formation en situation réelle sur le réseau pour l'utilisation des services
- Absence d'information sur les arrêts munis d'un signal sonore dans les outils de planification d'itinéraire
- Planification du déplacement plus complexe dû au contexte de perturbations :
  - Savoir où sont les arrêts accessibles de report (temporaires)
  - Être informé des changements sur le réseau en cas de détours
- Accessibilité des outils de planification numériques (fracture numérique)
- Accessibilité des points de vente pour l'achat de titres
- Accessibilité des outils de paiement numériques (fracture numérique)

### **Pendant le déplacement**

- Obstacles relevant des villes
  - État et largeur des trottoirs
  - Absence de bateaux-pavés
  - Absence de signaux sonores aux intersections, lorsque requis
  - Présence de mobilier urbain et d'obstacles temporaires ou permanents
  - Entretien insuffisant de la chaussée
- Entretien insuffisant des zones d'arrêt, en particulier l'hiver
- Inconfort aux zones d'arrêt localisées dans les îlots de chaleur
- Difficulté de se repérer et de s'orienter (signalétique) et insécurité face aux perturbations
- Difficulté à repérer la borne pour l'annonce sonore des passages à l'arrêt
- Éclairage insuffisant à certaines zones d'arrêt
- Annonces sonores des parcours difficiles à entendre lors de trains d'autobus (ouverture de la porte avant l'arrêt, double arrêt)
- Conflit d'usage et insécurité découlant de certains aménagements urbains, par exemple les pistes multifonctionnelles actuellement en développement

- Annonces sonores des prochains arrêts difficiles à entendre à bord des véhicules (climatisation, fenêtres ouvertes)
- Temps limité entre l'annonce sonore du prochain arrêt et l'arrêt lui-même sur les parcours leBus, lorsque les arrêts sont rapprochés
- Le personnel chauffeur
  - L'attitude variable (se sentir bien accueilli)
  - Les connaissances insuffisantes sur les façons d'interagir avec les personnes ayant des limitations
  - L'agenouillement non-systématique de l'autobus
  - La maîtrise variable du déploiement de la rampe
  - La conduite (démarrage rapide, arrêts brusques, etc.)
- Les comportements et attitudes des autres usagers
- La surcharge à bord des véhicules et l'encombrement
- En raison de l'offre actuelle de services accessibles aux personnes en fauteuil roulant :
  - Moins d'options de destinations
  - Plus de correspondances induites
  - Temps de déplacement plus longs
  - Accès limité aux sites d'événements (navettes)

## **Après le déplacement**

- Difficulté d'être en contact direct avec une personne du Service à la clientèle
- Attitude variable du personnel au service à la clientèle
- Accessibilité des outils de rétroaction numériques (fracture numérique).

## Annexe 9 Le PDAU 2025-2029 – Axes, objectifs et livrables

### Axe 1 Amélioration de l'accessibilité des services dans une approche intégrée

#### Objectif 1 - Améliorer l'accessibilité des communications

No	Livrable	Public visé	Échéance
1.1	Guide de rédaction inclusive et accessible diffusé	Personnel	2026

#### Objectif 2 - Améliorer l'information à la clientèle et l'orientation sur le réseau

No	Livrable	Public visé	Échéance
2.1	Plan de déploiement des outils numériques d'information clientèle en réseau perturbé réalisé	PHMR	Annuel
2.2	Plan de déploiement des outils de signalétique en réseau perturbé réalisé	PHMR	Annuel
2.3	Fonctionnement assuré des équipements visuels et sonores aux stations	PHMR	2026

#### Objectif 3 - Assurer un confort minimal aux zones d'arrêt

No	Livrable	Public visé	Échéance
3.1	Équipements déployés en respect des critères établis, en réseau normal et perturbé	PHMR	2025

#### Objectif 4 - Améliorer l'entretien du réseau en saison hivernale

No	Livrable	Public visé	Échéance
4.1	Plan d'amélioration du déneigement des zones d'attente les plus achalandées appliqué	PHMR	À partir de 2026

#### Objectif 5 - Renforcer les bonnes pratiques en accessibilité au sein du RTC

No	Livrable	Public visé	Échéance
5.1	Activités de renforcement et audit des processus réalisés pour garantir l'accessibilité des services	Personnel	À partir de 2025
5.2	Banque de personnes-ressources handicapées maintenue et utilisée en soutien aux différentes activités du RTC	Personnel	Annuel
5.3	Communauté de PHMR utilisatrices des services réguliers mise en place en soutien aux activités du RTC (vigie, tests utilisateurs, groupe de rétroaction, etc.)	PHMR	2026 et suivantes
5.4	Entente de collaboration renouvelée avec le milieu associatif	PHMR	2025

## Objectif 6- Contribuer à l'accessibilité de la mobilité intégrée

No	Livrable	Public visé	Échéance
6.1	Collaborer avec la CDPQ Infra et la Ville de Québec pour assurer la conception universelle du tramway (véhicules, plateformes) ainsi que l'harmonisation de la signalétique et de la billettique entre les composantes Tramway et autobus du réseau.	PHMR	2025 et suivantes
6.2	Collaborer avec les villes de l'agglomération pour la conception des infrastructures en mobilité intégrée	PHMR	2025 et suivantes
6.3	Collaborer avec Capitale Mobilité pour la conception du guichet d'accès unique en mobilité intégrée	PHMR	2025 et suivantes

## Axe 2 Augmentation de l'accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant

### Objectif 7 - Finaliser l'ajout d'un millier de zones d'arrêt accessibles aux personnes en fauteuil roulant (PFR)

No	Livrable	Public visé	Échéance
7.1	Interventions mineures réalisées aux arrêts par le RTC et les villes de l'agglomération	PFR	2025 et suivantes
7.2	Nouvelles zones d'arrêt accessibles diffusées sur les outils d'info-clientèle	PFR	Hiver 2025

### Objectif 8 - Finaliser l'implantation de l'approche d'accessibilité par arrêt

No	Livrable	Public visé	Échéance
8.1	Passages accessibles annoncés dans les horaires planifiés	PFR	2025
8.2	Passages accessibles annoncés en temps réel	PFR	2026
8.3	Programmes de vérification et d'entretien des rampes appliqués	PFR	2025 et suivantes

### Objectif 9 - Finaliser la mise en accessibilité du réseau aux personnes en fauteuil roulant

No	Livrable	Public visé	Échéance
9.1	Offre de zones d'arrêt accessibles bonifiée dans le cadre du plan de développement du transport collectif 2028	PFR	2025 et suivantes
9.2	Totalité du parc de véhicules et des passages accessible	PFR	2031

### Objectif 10 - Améliorer l'accessibilité des zones d'arrêt aux personnes en fauteuil roulant en réseau perturbé

No	Livrable	Public visé	Échéance
10.1	Zones d'arrêt accessibles temporaires déployées pour une durée d'utilisation d'au moins quatre semaines	PFR	2025 et suivantes
10.2	Mécanismes de collaboration convenus avec les villes pour le maintien de cheminement aux arrêts en réseau perturbé	PFR	2025 et suivantes



### Axe 3 Soutien à l'utilisation des services

#### Objectif 11 - Projeter une image inclusive

No	Livrable	Public visé	Échéance
11.1	Contenus faisant référence à l'accessibilité insérés dans la stratégie de contenu annuelle du marketing	Clientèle générale	2025 et suivantes
11.2	Campagne marketing de notoriété axée sur les comportements à l'égard des PHMR réalisée	Clientèle générale	2027

#### Objectif 12 - Faire connaître les services accessibles

No	Livrable	Public visé	Échéance
12.1	Quatre activités de promotion réalisées par année auprès des milieux associatif et scolaire pour faire connaître l'accessibilité des services et l'offre de service du SAMI	Associatif et scolaire	2025 et suivantes
12.2	Cinq visites par année offertes à des groupes cibles avec service de transport vers le SAMI	PHMR	2025 et suivantes
12.3	Campagne de promotion du Flexibus et de son accessibilité réalisée	PHMR	2025 et suivantes

#### Objectif 13 - Encourager les comportements inclusifs et courtois chez la clientèle générale

No	Livrable	Public visé	Échéance
13.1	Messages sur les attitudes et comportements à l'égard des PHRM intégrés à la Campagne Voyager ensemble	Clientèle générale	2025 et suivantes

#### Objectif 14 - Encourager une offre de service inclusive

No	Livrable	Public visé	Échéance
14.1	Plan d'activités de sensibilisation et de formation aux bonnes pratiques réalisé à l'intention du personnel chauffeur	Personnel chauffeur	Annuel
14.2	Plan d'activités de sensibilisation et de formation aux bonnes pratiques réalisé à l'intention du personnel contact client	Personnel contact client	Annuel

## Objectif 15 - Encourager l'utilisation des services par un accompagnement sur le réseau

No	Livrable	Public visé	Échéance
15.1	Activité d'accompagnement en situation réelle ajoutée à l'offre de service du SAMI	PHMR	2026 et suivantes
15.2	Entente de collaboration avec le CIUSSS-CN actualisée	PHMR	2026

# Bibliographie

- BANG THE TABLE. *Plan de développement en accessibilité universelle (PDAU) - Sondage auprès du personnel. Rapport de réponse au sondage*, Non publié, 2024, 34 p.
- CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE. *Portrait de santé 2019 de la population de la Capitale-Nationale. Structure de la population*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2019, 16 p.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. *La politique d'admissibilité au transport adapté*, Québec, 1998, 51 p.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Chapitre Chapitre E-20.1, à jour au 1er juin 2020, Publication du Québec.
- LÉGER. *Segmentation des usagers et non-usagers du transport en commun dans l'agglomération de Québec*, 2023, 74 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Les personnes avec incapacité au Québec: un portrait à partir des données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017: Prévalence et caractéristiques de l'incapacité. Volume 1*, Drommundville, L'Office, 2021, 35 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. « Nouvelles données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 », *Passerelle*. 16, p. 6.
- RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Agir ensemble pour l'accessibilité. Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024*, Québec, RTC, 2019, 76 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. *PDAU 2025-2029 Sondage auprès des personnes avec limitations (mai 2024)*, Non-publié, RTC, 2024a, 42 p.
- RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. *Rapport d'activité 2023*, RTC, 2024b, 77 p.