

Plan de développement de l'accessibilité universelle

AU TRANSPORT EN COMMUN

2021-2025





Table des matières

1 Contexte	2
1.1. Le cadre d'intervention règlementaire	3
1.2. Le Plan stratégique de la STO	3
1.3. Historique des Plans de développement	3
2 Démarche de réalisation	4
2.1. Consultation	5
2.2. Comité technique d'accessibilité universelle	5
3 Portrait de la situation actuelle	6
3.1. Portrait de l'offre de service	7
3.1.1. Réseau régulier	7
3.1.2. Transport adapté	8
3.2. Portrait de la clientèle	8
3.2.1. Portrait de la clientèle du réseau de la STO	8
3.2.2. Portrait de la clientèle cible sur le territoire	9
3.3. Mesures prises favorisant l'accessibilité universelle	13
3.3.1. Réseau régulier	13
3.3.2. Transport adapté	17
3.3.3. Réseau régulier et transport adapté	18
4 Obstacles au déplacement en transport en commun	20
4.1. Consultation publique	21
4.2. Rencontres avec les comités et les partenaires externes	22
4.3. Obstacles priorités	23
5 Interventions retenues	24
5.1. Rendre davantage accessibles l'environnement, les véhicules et les lignes	25
5.2. Améliorer l'expérience au réseau régulier	25
5.3. Améliorer l'expérience au réseau adapté	27
5.4. Améliorer l'information et la communication	27
5.5. Favoriser la transparence et la concertation	27

Liste des tableaux

Tableau 3.1	Répartition des usagers adultes du réseau régulier par groupe d'âge, 2019	9
Tableau 3.2	Répartition des personnes admises au transport adapté par groupe d'âge, 2019	9
Tableau 3.3	Population totale et avec incapacité de la ville de Gatineau selon l'âge, 2012	11
Tableau 3.4	Personnes avec incapacité de la ville de Gatineau selon le type d'incapacité déclaré et l'âge, 2012	12
Tableau 3.5	Répartition des personnes utilisant régulièrement le transport adapté de la STO selon le type d'admission, 2019	13

Liste des figures

Figure 3.1	Répartition des types d'autobus de la STO, 2020	7
Figure 3.2	Évolution de l'achalandage du service régulier (en millions de passagers), 2005-2019	7
Figure 3.3	Répartition des véhicules du transport adapté, 2019	8
Figure 3.4	Évolution de l'achalandage du transport adapté (en milliers de passagers), 2005-2019	8
Figure 3.5	Répartition des déplacements sur le réseau selon la catégorie d'usagers, réseau régulier et transport adapté, 2019	9
Figure 3.6	Évolution de la répartition de la population de la ville de Gatineau par groupe d'âge, 2016-2036	10
Figure 3.7	Évolution de l'embarquement de fauteuils roulants sur le réseau, 2018 et 2019	14
Figure 3.8	Évolution de l'embarquement de poussettes sur le réseau, 2018 et 2019	15

1 Contexte



1.1. Le cadre d'intervention réglementaire

L'Assemblée nationale modifiait en décembre 2004 la loi intitulée « Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale » (L.R.Q., chapitre E-20.1).

L'objet de cette loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens. L'article 1 g) définit une personne handicapée comme suit :

« Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

À la suite de ce changement d'encadrement législatif, toute société de transport en commun doit faire approuver par le ministère des Transports du Québec (MTQ) un Plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert (chapitre III, section V, article 67).

1.2. Le Plan stratégique de la STO

Le Plan stratégique 2017-2026 présente la vision de développement de la STO par l'intermédiaire de trois buts stratégiques appuyés chacun par des stratégies et des objectifs. L'élaboration du Plan de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun s'inscrit dans la vision de développement de la STO, selon l'objectif de « rendre plus accessible universellement le réseau de transport en commun. »

De plus, trois grands principes directeurs tissent la trame du Plan stratégique de la STO et inspirent l'ensemble des décisions et actions découlant du Plan. L'accessibilité universelle est l'un de ces principes.

Enfin, les cinq principes d'accessibilité universelle mentionnés dans le Plan stratégique 2017-2026 sont les suivants : utilisation par tous, utilisation simple et intuitive, utilisation respectant les capacités physiques de tous, utilisation sécuritaire et accès à l'information.

1.3. Historique des Plans de développement

Le développement de l'accessibilité universelle au transport en commun à la STO au cours de la dernière décennie s'est appuyé sur les deux Plans de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun suivants :

- Le Plan de la période 2009-2014, adopté par la STO en 2009 et mis à jour en 2011.
- Le Plan de la période 2015-2019, adopté par la STO en 2016.

La mise en œuvre de ces deux Plans a permis d'améliorer l'accessibilité universelle au transport en commun au cours des dernières années et le présent Plan de développement s'inscrit dans la continuité du Plan adopté en 2016. Il représente l'occasion de dresser le bilan des actions passées et de poursuivre la réflexion sur le développement de l'accessibilité universelle. Enfin, en raison de la pandémie de Covid-19 qui a retardé les activités de consultations prévues pour l'élaboration de ce Plan, celui-ci couvre les années 2021 à 2025. L'année 2020 a permis de poursuivre certaines initiatives identifiées dans le Plan 2015-2019.

2 Démarche de réalisation



Afin de guider les autorités organisatrices de transport (AOT) dans leur démarche de production d'un Plan de développement, le gouvernement du Québec a publié un Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un Plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport. Ce guide propose une démarche basée sur la concertation et la collaboration, qui a servi de base à la réalisation du présent Plan de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun de la Société de transport de l'Outaouais (STO).

Pour mener à bien l'élaboration du Plan d'accessibilité universelle et en assurer le suivi, un exercice de consultation a été mené par la STO. L'élaboration du Plan a également été suivie par le Comité technique d'accessibilité universelle de la STO.

2.1. Consultation

Les actions identifiées dans le présent Plan d'accessibilité universelle découlent d'un exercice de consultation auprès de la population et des partenaires de la STO.

La STO a tenu une consultation publique sur trois semaines du 15 juin au 5 juillet 2020 dans laquelle elle a invité les répondants à lui faire part des obstacles et difficultés rencontrés lors de leurs déplacements avec le réseau d'autobus régulier ou le service de transport adapté. 239 répondants ont participé à la consultation publique. Cette consultation s'est tenue essentiellement en ligne en raison de la pandémie de Covid-19. La STO a utilisé les informations recueillies afin de dresser la liste des obstacles actuels et potentiels de la société, en vue de déterminer les priorités de la société.

Plusieurs acteurs appartenant soit aux instances publiques intervenant sur le territoire, soit au milieu associatif ont également été consultés. Des rencontres se sont déroulées entre le 18 septembre et le 6 octobre 2020 et elles ont permis de valider et préciser les obstacles et difficultés rencontrés par les clients de la STO lors de leurs déplacements avec le réseau d'autobus régulier ou le service de transport adapté, qui avaient été relevés lors de la consultation publique.

2.2. Comité technique d'accessibilité universelle

Afin d'assurer le suivi de l'élaboration du Plan et, une fois le Plan adopté, d'en assurer le suivi annuel, le comité technique d'accessibilité universelle de la STO a été mis à contribution. Relevant du conseil d'administration de la STO, le comité technique d'accessibilité universelle a pour mandat de jouer un rôle consultatif lors de l'élaboration des Plans de développement de l'accessibilité universelle sur le territoire de la STO et de son suivi annuel.



3 **Portrait de la situation actuelle**



3.1. Portrait de l'offre de service

La STO a pour mission d'assurer la mobilité des personnes sur le territoire de la ville de Gatineau en leur offrant des solutions performantes de transport collectif durable qui leur permettent de se déplacer là où elles vivent, travaillent, étudient et se divertissent. Pour cela, la société fournit des services de transport régulier ainsi que des services de transport adapté.

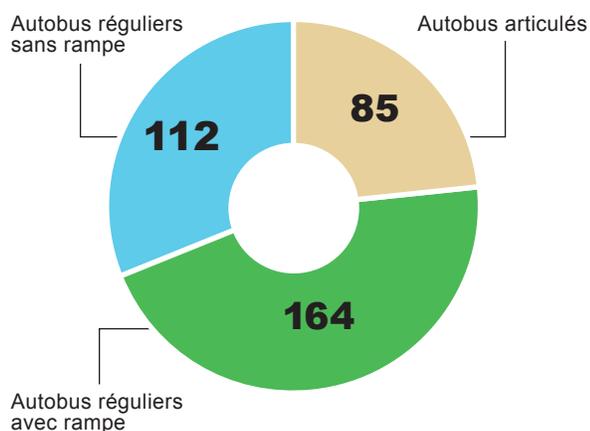
3.1.1. Réseau régulier

Le réseau régulier de la STO dessert le territoire de la ville de Gatineau. Celui-ci compte, en 2018, une population de 284 000 habitants, répartis sur une superficie de 343 km².

Parc d'autobus

Pour assurer le service aux usagers, la STO dispose d'un parc d'autobus de 361 véhicules à la fin de l'année 2020. Ce parc est composé de 276 autobus réguliers de 40 pieds et de 85 autobus articulés de 60 pieds.

Figure 3.1 Répartition des types d'autobus de la STO, 2020

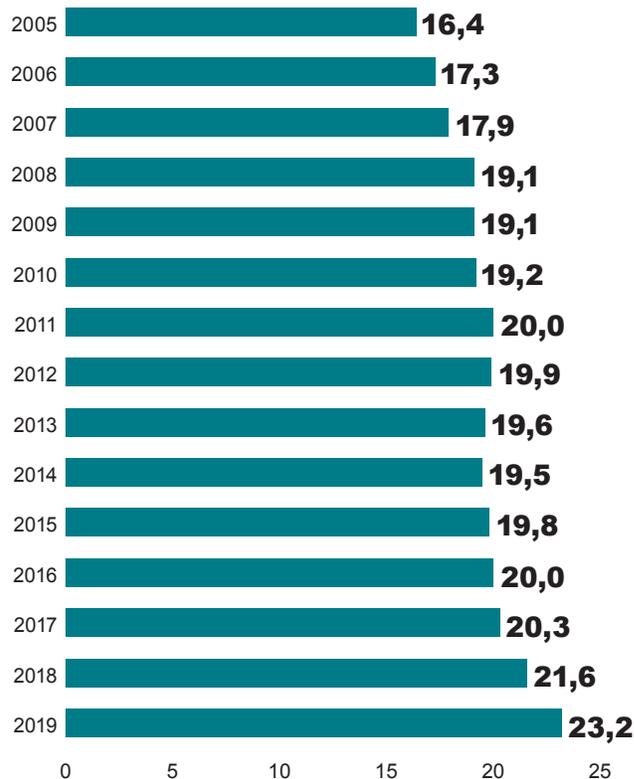


Les autobus articulés et les autobus réguliers avec rampe sont des autobus **universellement accessibles**, tandis que les autobus réguliers sans rampe (à planchers surbaissés) sont des autobus accessibles. Tous les autobus que la STO achète depuis 2012 sont munis d'une rampe d'accès.

Achalandage

La figure suivante présente l'évolution de l'achalandage du réseau régulier de la STO entre 2005 et 2019. La STO a assuré plus de 23 millions de déplacements en 2019. L'achalandage a augmenté de 6,6 % en 2018 et 7,2 % en 2019.

Figure 3.2 Évolution de l'achalandage du service régulier (en millions de passagers), 2005-2019



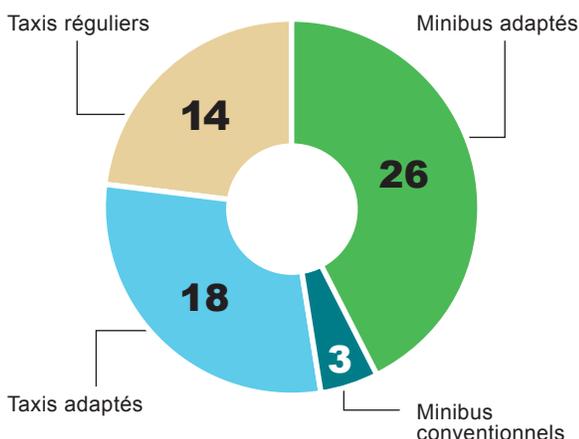
L'achalandage du service régulier en 2020 est environ à 45 % de ce qu'il était en 2019 en raison de la pandémie de Covid-19.

3.1.2. Transport adapté

Le service de transport adapté est un service de transport collectif, de porte accessible à porte accessible, qui s'adresse aux personnes handicapées incapables d'utiliser le transport en commun régulier. Ce service est assuré pour la STO par un sous-traitant sur le territoire desservi.

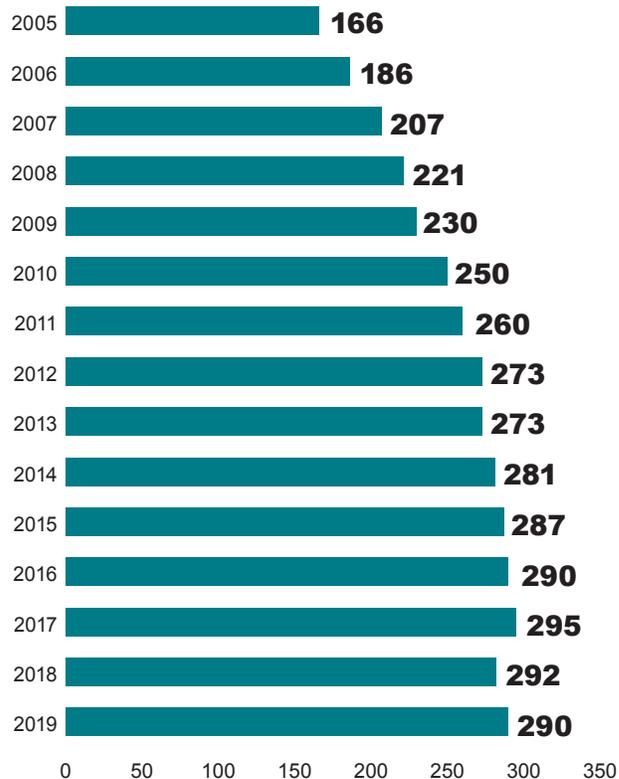
Selon les besoins particuliers des clients, quatre types de véhicules sont utilisés pour offrir le service de transport adapté, soit des minibus adaptés et conventionnels (20 places) ainsi que des taxis accessibles et conventionnels. Au total, 61 véhicules sont utilisés.

Figure 3.3 Répartition des véhicules du transport adapté, 2019



En 2019, 7 241 personnes sont admises au transport adapté. Les usagers doivent réserver leur déplacement à l'avance (la veille avant midi) et peuvent se déplacer sur une base régulière ou occasionnelle. L'achalandage du transport adapté a augmenté régulièrement jusqu'en 2017 avant de se stabiliser. Ainsi, en 2019, 290 000 déplacements ont été réalisés grâce à ce service.

Figure 3.4 Évolution de l'achalandage du transport adapté (en milliers de passagers), 2005-2019



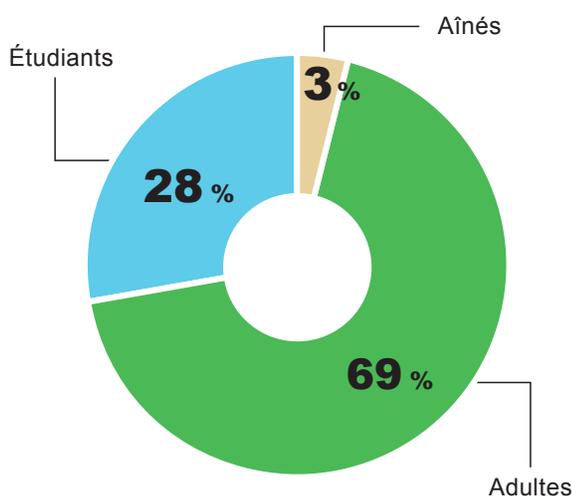
L'achalandage du transport adapté en 2020 est environ à 48 % de ce qu'il était en 2019 en raison de la pandémie de Covid-19.

3.2. Portrait de la clientèle

3.2.1. Portrait de la clientèle du réseau de la STO

La figure suivante présente la répartition des déplacements sur le réseau par catégorie d'usagers (titres de transport), selon les données de comptage de la STO. Plus des deux tiers (69 %) des déplacements effectués sur le réseau de la STO sont effectués par des adultes. Les étudiants réalisent un peu plus du quart (28 %) des déplacements alors que les aînés (65 ans et plus) ne représentent que 3 % des déplacements.

Figure 3.5 Répartition des déplacements sur le réseau selon la catégorie d'usagers, réseau régulier et transport adapté, 2019



Au niveau des groupes d'âge, un peu moins de la moitié (42 %) des usagers adultes ont moins de 35 ans. Les usagers de 35 à 64 ans représentent plus de la moitié (53 %) des usagers adultes. Après 65 ans, le nombre d'usagers adultes décline rapidement : les personnes de 65 ans et plus représentent 5 % des usagers adultes.

Tableau 3.1 Répartition des usagers adultes du réseau régulier par groupe d'âge, 2019

Âge	Pourcentage
18 à 24 ans	20 %
25 à 34 ans	22 %
35 à 44 ans	21 %
45 à 54 ans	20 %
55 à 64 ans	12 %
65 ans et plus	5 %

Source : Enquête de satisfaction à l'égard des services de la STO, firme BIP recherche, 2019, basée sur un échantillon de 713 usagers.

Au niveau des personnes admises au transport adapté, le portrait est différent de celui du réseau régulier. Les personnes de 65 ans et plus représentent presque les trois quarts des personnes admises au transport adapté. Ainsi, 43 % des personnes admises ont 80 ans ou plus et 29 % ont entre 65 et 79 ans. Les personnes en âge de travailler, soit de 21 à 64 ans, représentent plus du quart (26 %) des personnes admises.

Tableau 3.2 Répartition des personnes admises au transport adapté par groupe d'âge, 2019

Âge	Pourcentage
0 à 5 ans	0,01 %
6 à 20 ans	2 %
21 à 64 ans	26 %
65 à 79 ans	29 %
80 ans et plus	43 %

Source : Rapport d'admissibilité des personnes admises au transport adapté de la STO, 2019

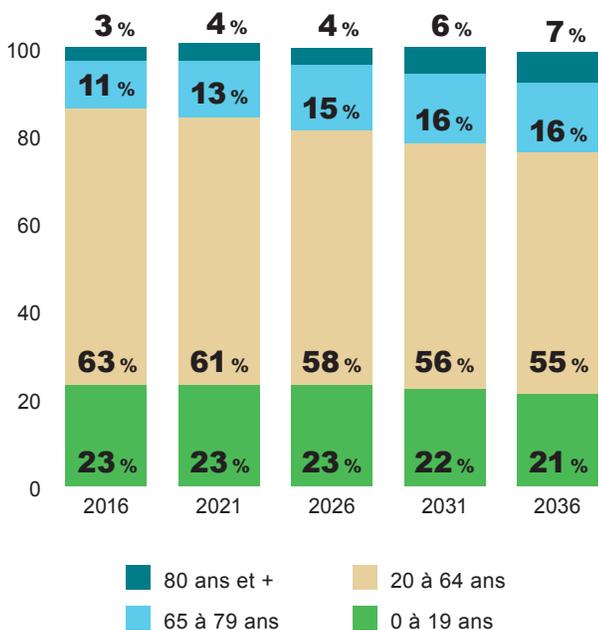
3.2.2. Portrait de la clientèle cible sur le territoire

Le Plan d'accessibilité universelle vise à faciliter les déplacements en transport en commun de l'ensemble de la population qui souhaite se déplacer sur le réseau de la STO. Il vise la population en général, et en particulier des personnes qui rencontrent des obstacles de mobilité de toute sorte. Ainsi, toutes les personnes qui sont touchées par une ou plusieurs limitations fonctionnelles, les personnes âgées, les personnes qui voyagent avec un bagage ou une poussette, etc. sont visées par le Plan de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun de la STO. La clientèle cible est décrite dans les sections suivantes.

Les personnes âgées

Selon les tendances actuelles, la ville de Gatineau devrait connaître un vieillissement de sa population. Ainsi, selon les prévisions démographiques, même s'il est prévu que la population croisse de 16 % entre 2016 et 2036, la composition de la population va changer. La population active âgée de 20 à 64 ans, qui représente 63 % de la population en 2016, ne représentera plus que 55 % de la population en 2036. Les aînés vont représenter une part de plus en plus importante de la population au fil des années. La proportion de personnes de 65 à 79 ans va augmenter de 74 %, passant de 11 % en 2016 à 16 % en 2036, alors que la proportion de personnes de plus de 80 ans va passer de 3 % en 2016 à 7 % en 2036. Le vieillissement de la population ne fera donc qu'accroître les besoins d'avoir un service de transport en commun régulier accessible au plus grand nombre.

Figure 3.6 Évolution de la répartition de la population de la ville de Gatineau par groupe d'âge, 2016-2036



Source : Institut de la statistique du Québec, 2019



La population avec incapacité

La population qui souffre de limitation fonctionnelle peut souffrir d'une ou plusieurs des déficiences suivantes :

- **Trouble de la vision** : nuit à la vue, notamment la cécité totale, la vue partielle et la distorsion visuelle;
- **Trouble de l'audition** : nuit à la capacité d'entendre, notamment l'état de malentendant, la surdité ou la distorsion acoustique;
- **Problème de mobilité** : nuit à la capacité de bouger, rend notamment l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'une canne nécessaire, ou autres problèmes qui influent sur la mobilité;
- **Problème de flexibilité ou de dextérité** : nuit à la capacité de bouger les articulations ou d'effectuer des tâches motrices, en particulier avec les mains;
- **Problème de santé mentale** : influe sur la psychologie ou le comportement, comme l'anxiété, la dépression ou les troubles sociaux ou compulsifs, ou une phobie ou une maladie psychiatrique;

- **Trouble sensoriel ou lié à l’environnement** : nuit à la sensibilité à la lumière, aux sons ou à d’autres distractions, ainsi que les allergènes et autres sensibilités environnementales;
- **Maladie ou douleur chroniques** : nuit de façon régulière ou épisodique à la capacité de fonctionner en raison de migraines, de la maladie de Crohn, de colites et d’autres handicaps ou problèmes de santé;
- **Trouble cognitif** : nuit à la capacité d’effectuer des tâches qui nécessitent un fonctionnement exécutif, comme la planification et l’organisation, l’apprentissage de l’information, la communication et la mémoire, notamment l’autisme ou le syndrome d’Asperger, le trouble déficitaire de l’attention, et les difficultés d’apprentissage;
- **Handicap intellectuel** : nuit à la capacité d’apprendre et d’adapter le comportement à différentes situations;
- **Autre handicap.**

En 2012, 8 % de la population de Gatineau vit avec une incapacité. Plus la population est âgée, plus elle présente une incapacité. Près d’un quart de la population de 65 ans et plus présente une incapacité. Dans un contexte de vieillissement de la population au cours des prochaines années, la population qui présente une incapacité devrait donc augmenter. Il est donc nécessaire de développer l’accessibilité universelle du transport en commun afin de faciliter l’accès au transport en commun des personnes vivant avec des incapacités.

Les incapacités les plus fréquentes sont liées à la douleur, à la mobilité et à la flexibilité. Elles concernent entre 11 500 et 14 700 personnes. Ces trois types d’incapacité sont particulièrement importants pour la population de 35 à 64 ans, soit pour environ 5 900 à 8100 personnes. Chez les personnes de 65 ans et plus, ces trois types d’incapacités touchent entre 4 700 et 5 400 personnes.

Tableau 3.3 Population totale et avec incapacité de la ville de Gatineau selon l’âge, 2012

Groupes d’âge	Total	Avec incapacité	Pourcentage
0 à 4 ans	16 750	220	1 %
5 à 9 ans	14 605	550	4 %
10 à 14 ans	14 410	520	4 %
15 à 34 ans	77 540	2 635	3 %
35 à 64 ans	116 080	10 220	9 %
65 ans et +	32 695	7 765	24 %
Total	272 080	21 910	8 %

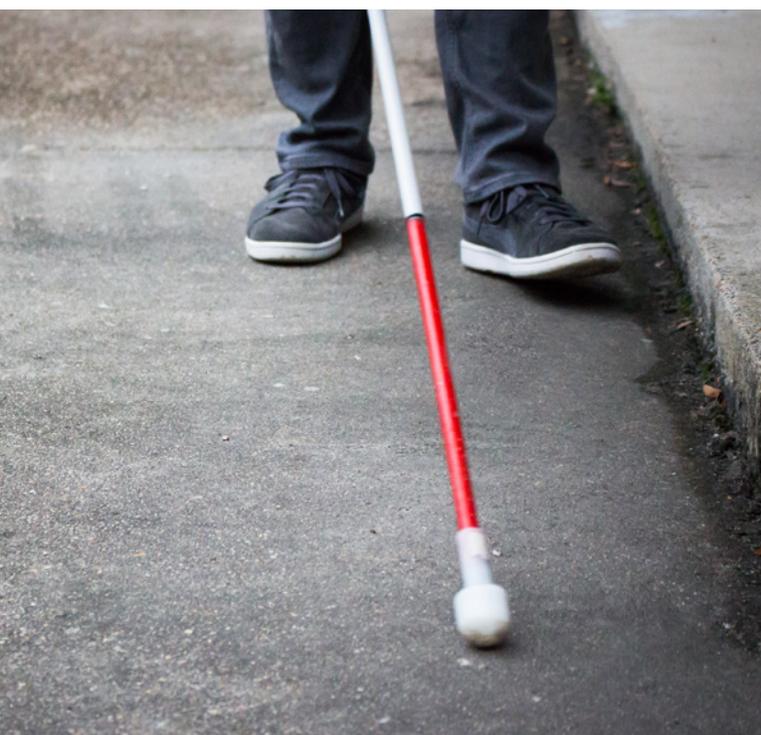
Source : OPHQ, 2017

**Tableau 3.4 Personnes avec incapacité de la ville de Gatineau
selon le type d'incapacité déclaré et l'âge, 2012**

Incapacité	0 à 14 ans	15 à 34 ans	35 à 64 ans	65 ans et +	Total
Vision	135	235	1 730	1 560	3 660
Audition	160	250	1 630	2 190	4 230
Parole	350	Non concernées			350
Mobilité	75	655	5 890	5 390	12 010
Flexibilité	Non concernées	650	6 065	4 745	11 460
Dextérité	200	320	2 695	1 530	4 745
Douleur	Non concernées	1 370	8 105	5 175	14 650
Apprentissage	565	990	1 860	770	4 185
Développement	530	Données non disponibles			530
Psychologique	275	1 105	3 225	900	5 505
Mémoire	Non concernées	405	1 220	1 095	2 720
Santé chronique	940	Non concernées			940
Indéterminée	45	340		115	500

Source : OPHQ, 2017

Note : Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité



La répartition des personnes utilisant régulièrement le transport adapté de la STO en 2019, selon le type d'admission, est présentée au tableau suivant. La très forte majorité (84 %) des personnes utilisant régulièrement le transport adapté ont été admis sur la base d'une déficience motrice ou organique. Les personnes admises sur la base d'une déficience intellectuelle représentent la deuxième proportion plus élevée, soit 9 %. Finalement, les personnes admises sur la base d'une déficience psychique et d'une déficience visuelle sont les groupes les moins représentés, soit respectivement 4 % et 3 %.

Tableau 3.5 Répartition des personnes utilisant régulièrement le transport adapté de la STO selon le type d'admission, 2019

Type d'admission	Pourcentage
Motrice ou organique	84 %
Intellectuelle	9 %
Visuelle	3 %
Psychisme	4 %

Autres limitations

D'autres personnes sont concernées par l'accessibilité universelle car elles peuvent éprouver des difficultés à se déplacer :

- Femmes enceintes;
- Personnes avec des poussettes pour enfants;
- Personnes avec des bagages;
- Personnes ayant des limitations fonctionnelles d'origine ethnoculturelle (PLEC) : leur limitation est liée à une moins bonne connaissance de la langue et/ou de la culture québécoise.

3.3. Mesures prises favorisant l'accessibilité universelle

En 2015, la STO a élaboré son deuxième Plan pour le développement de l'accessibilité universelle s'étendant sur la période 2015-2019. Aussi, suite à la pandémie de Covid-19, les actions de ce Plan se sont poursuivies en 2020.

Afin de mettre en œuvre ce Plan, la STO a produit un Plan d'action pour le développement de l'accessibilité universelle au transport en commun. Ce Plan d'action était divisé en trois

volets : le premier comprenait les actions qui touchent le réseau régulier, le deuxième regroupait les actions en lien avec le transport adapté et le troisième comprenait les actions qui touchaient à la fois le réseau régulier et le transport adapté (titres de transport, gouvernance et information). Les principales mesures prises pour favoriser l'accessibilité universelle sur le réseau de la STO sont décrites dans les sections suivantes.

3.3.1. Réseau régulier

Un parc d'autobus plus adapté

Le renouvellement du parc d'autobus par l'acquisition de nouveaux véhicules à plancher bas munis d'une rampe d'accès vise à rendre le parc d'autobus de la STO plus adapté. À la fin de l'année 2020, 249 autobus de la STO sont munis d'une rampe d'accès, sur un total de 361 autobus. Cela représente 69 % du parc d'autobus de la STO qui est accessible universellement. Il n'y a plus aucun autobus avec des escaliers dans le parc de la STO depuis 2020.

La STO a réalisé en 2017 une étude sur la sécurité des fauteuils roulants dans les bus. Après l'inventaire des solutions possibles, une analyse approfondie a été effectuée concernant le bras pivotant : des tests ont été effectués auprès de clients en fauteuils roulants en 2018. Ce système de bras pivotant a été jugé légèrement plus intéressant que la ceinture, qui équipe actuellement tous les autobus, mais la grande majorité des clients n'a pas la mobilité requise pour baisser le bras.

Enfin, en 2019, la STO a décidé de modifier la configuration intérieure des autobus réguliers pour que ceux-ci soient équipés dorénavant de deux places pour les fauteuils roulants au lieu d'une, comme cela est déjà le cas pour les autobus articulés. La réception des véhicules avec cette nouvelle configuration aura lieu à partir de 2021.

Des lignes accessibles

L'un des premiers objectifs de la STO concernant l'accessibilité universelle était de rendre le territoire davantage accessible pour les usagers du transport en commun.

Au fil des ans, la STO a rendu accessibles certaines lignes d'autobus pour les fauteuils roulants. En 2020, 12 lignes de la STO sont garanties accessibles :

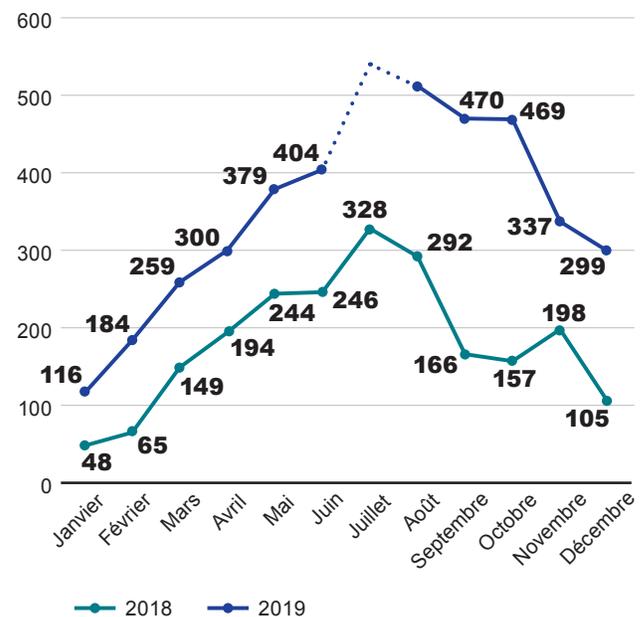
- Secteur Hull : Lignes 31, 36, 37, 38 et 371 (lignes offertes en tout temps);
- Secteurs Plateau et Aylmer : Ligne 49, 55 et 59 (lignes offertes en tout temps);
- Sur le corridor Rapibus :
 - > Ligne 400 (tous les voyages, service hors pointe);
 - > Lignes 100 et 200 (majorité des voyages, service de pointe);
 - > Ligne 68 (tous les voyages, service régulier de semaine).

90 % des arrêts le long des parcours du secteur Hull sont accessibles grâce entre autres à la présence d'un trottoir et d'un bateau pavé; 100 % des arrêts du corridor Rapibus sont accessibles grâce à la présence de quais.

À la fin de l'année 2019, les voyages accessibles aux personnes en fauteuil roulant (autobus à rampe) sur ces lignes désignées accessibles représentent 26 % de tous les voyages d'autobus.

Au fur et à mesure de l'augmentation du nombre de voyages accessibles, l'embarquement de fauteuils roulants à bord des lignes accessibles a augmenté. Depuis 2018, il est possible de voyager en fauteuil roulant sur toutes les lignes d'autobus du réseau, si l'autobus est muni d'une rampe d'accès et que l'arrêt est identifié accessible. Il est toutefois de la responsabilité du client de vérifier que son voyage est offert par un autobus avec rampe d'accès et de s'assurer que ses arrêts d'embarquement et de débarquement sont accessibles.

Figure 3.7 Évolution de l'embarquement de fauteuils roulants sur le réseau, 2018 et 2019



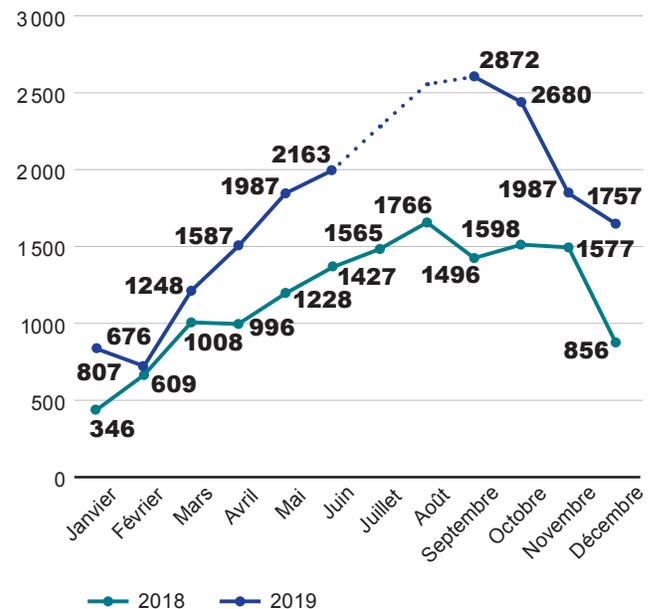


Le taux de voyages accessibles est de 66 % si on prend en compte tous les voyages, y compris ceux des lignes non garanties accessibles.

La figure 3.7 présente l'évolution mensuelle de l'embarquement de fauteuils roulants, à la fois sur les lignes garanties accessibles et les lignes non garanties accessibles. Le nombre total d'embarquements d'usagers en fauteuil roulant a doublé entre 2018 et 2019, passant de 2 200 à 4 400.

De la même façon, de plus en plus de personnes voyagent sur le réseau de la STO avec des poussettes. La figure 3.8 présente l'évolution de l'embarquement de poussettes sur le réseau en 2018 et 2019. Le nombre total d'embarquements de poussettes a augmenté d'environ 60 % entre 2018 et 2019, passant de 14 500 à 23 000.

Figure 3.8 Évolution de l'embarquement de poussettes sur le réseau, 2018 et 2019





Un environnement sécuritaire et un mobilier urbain fonctionnel

Le nouveau mobilier urbain est choisi de façon à être universellement accessible et les nouveaux aménagements réalisés visent également à favoriser l'accessibilité universelle. Entre 2017 et 2019, 37 abribus neufs ont été installés.

Aussi, une réflexion a été menée en 2018 sur les arrêts du secteur Aylmer à rendre accessibles. Ainsi 15 arrêts ont été rendus accessibles en 2019 et 2020, ce qui permet d'améliorer les taux d'arrêts accessibles sur les lignes 55 et 59.

Globalement, en 2019, sur les 1785 arrêts du réseau, 945 sont accessibles, soit 53 %.

Une communication efficace des services offerts

En 2017, le lancement du tarif social ÉCHO a été l'occasion de faire la promotion de la trousse d'apprentissage au transport en commun. La STO a également participé à des événements pour faciliter l'utilisation du transport en commun.

Le temps d'attente moyen lors d'un appel au service des relations à la clientèle est suivi et analysé régulièrement. Ce suivi a permis d'identifier les périodes de forts achalandages au service téléphonique et ainsi de diminuer les temps d'attente de 22 % entre 2018 et 2019.

Enfin, deux agents d'information aux voyageurs et médias sociaux ont été recrutés en 2019, ce qui a amélioré l'efficacité concernant les alertes aux usagers (panneaux à messages variables, compte Twitter @STO_direct, alertes par texto ou par courriel, etc.).

Des arrêts et des autobus faciles à repérer

En 2019, plus de 40 % des panneaux d'arrêts sur le réseau de la STO ont été mis à jour, en intégrant l'information concernant la direction de l'autobus sur le panneau.

Également en 2019, une révision des girouettes des autobus a été effectuée, ce qui a permis de revoir les nomenclatures des directions pour apporter plus de clarté aux usagers.

Enfin, le projet d'installation de 100 PMV (panneaux à messages variables) s'est achevé au cours de l'hiver 2019-2020. 80 % d'entre eux disposent d'une annonce vocale des informations grâce à l'appui sur un bouton sur la base du PMV.

Monter et descendre facilement, un trajet à bord de l'autobus agréable

L'annonce vocale et l'affichage du prochain arrêt à bord des autobus sont mis en place depuis l'implantation du SAEIV (système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs) en 2017. Le maintien et l'encadrement des arrêts de nuit sont faits en continu selon les normes de service. La politique d'acceptation des poussettes ouvertes à bord des autobus a été mise à jour en 2015.

Des chauffeurs bien formés

En 2019, tous les chauffeurs ont reçu une formation de l'organisme APSAM concernant les situations difficiles et dangereuses (gestion des conflits, etc.). Aussi, des rappels périodiques de sécurité (positionner le bus près du trottoir, abaisser l'autobus pour des clientèles particulières, attendre que les usagers soient assis, embarquement des vélos, bonnes pratiques) sont faits régulièrement auprès des chauffeurs dans le cadre d'un programme de formation.

3.3.2. Transport adapté

Une gestion efficace

En 2018, l'implantation du Système d'aide à l'exploitation (SAE) au transport adapté a été concrétisée à la STO, grâce à une subvention du gouvernement du Québec. Ce système permet entre autres une gestion plus efficace des réservations.

La STO effectue environ 290 000 déplacements en transport adapté par an. Les demandes de déplacements refusées sont très rares.

Des déplacements ponctuels et d'une durée raisonnable

Les différences entre les heures de déplacement demandées et celles planifiées sont évaluées chaque année : elles sont en moyenne de 8 minutes en 2019. Le temps de déplacement au transport adapté est très inférieur à celui au réseau régulier : 27 minutes au lieu de 42 minutes en moyenne. La ponctualité (c'est-à-dire à l'intérieur d'une fourchette de 15 minutes) est de 89 %.

Des réservations de déplacements qui répondent aux besoins

Un déplacement doit être demandé au plus tard la veille de celui-ci à midi, cependant près de 99 % des demandes hors-délai (déplacements de dernière minute) sont acceptées depuis l'arrivée du Système d'aide à l'exploitation.

Des outils performants

Lors d'un appel au transport adapté en 2019, le temps d'attente est de 3 minutes, soit une diminution de 33 % par rapport à 2018.

Il est possible de réserver son déplacement en ligne, notamment avec une revue d'écran pour les personnes ayant une déficience visuelle.

Un déplacement confortable

Avec la venue du Système d'aide à l'exploitation du transport adapté, la gestion de l'espace à l'intérieur des véhicules (présence de marchettes, fauteuils, chiens guide, personnes en surpoids...) est prise en compte grâce à un programme automatique.

Des chauffeurs bien formés

Tous les chauffeurs du transport adapté suivent une formation minimale d'une durée de 21 heures.

3.3.3. Réseau régulier et transport adapté

Une collaboration efficace avec la Ville de Gatineau

La STO travaille en collaboration avec la Ville de Gatineau, notamment pour coordonner le déneigement des arrêts, pour l'aménagement de trottoirs et d'arrêts d'autobus ou encore pour résoudre des problématiques de sécurité.

Une concertation active avec le milieu

A travers le comité « Gatineau Ville en santé », la STO travaille à consolider la concertation avec sa clientèle et les acteurs du milieu, puisque ce comité traite notamment de l'accessibilité universelle et de la politique de développement social.

Plusieurs associations ont été informées des services plus personnalisés offerts par la STO (promotions, information de trajet, etc.) à travers des présences avec différents services du CISSSO par exemple.

D'autres partenariats se sont poursuivis pour un programme d'apprentissage au transport en commun avec des agents de mobilité : le Boulev'Art de la Vallée (clientèle vulnérable), la Ressource (trousse de mobilité), l'Académie des retraités de l'Outaouais, etc.



Un Plan de développement suivi régulièrement

Le comité technique d'accessibilité universelle mis sur pied lors de l'élaboration du Plan de développement de l'accessibilité universelle

2015-2019 se rencontre régulièrement et échange par exemple sur le suivi de la mise en œuvre du Plan de développement et la mise en accessibilité des arrêts. Aussi, le bilan annuel est réalisé chaque année.

4 Obstacles au déplacement en transport en commun



Les personnes qui vivent avec des limitations fonctionnelles ont des besoins similaires à ceux de l'ensemble des usagers du transport en commun. Elles ont également des besoins qui leur sont spécifiques, en lien avec leur déficience.

Le diagnostic de l'offre de service a été réalisé grâce à une consultation publique et à plusieurs rencontres avec des comités et partenaires externes de la STO. L'exercice réalisé consistait à identifier les obstacles que les usagers peuvent rencontrer à chaque étape de leur déplacement, de la planification du déplacement au déplacement lui-même puis au retour d'expérience sur le déplacement. La réflexion a également porté sur les déplacements en transport adapté.

Les principaux obstacles recensés sont décrits dans les paragraphes suivants.

4.1. Consultation publique

La consultation publique tenue en ligne sur trois semaines en juin 2020 a permis d'identifier plusieurs obstacles au déplacement en transport en commun.

Voici les faits saillants de cette consultation publique :

Clientèle du service

- Les clients vivant avec une limitation fonctionnelle ne peuvent pleinement interagir avec leur milieu et sont plus vulnérables dans les situations d'incertitude (sécurité des arrêts, correspondance, changements d'itinéraire ou d'emplacement des arrêts, etc.). Le transport régulier et le transport adapté devraient tenir compte de cette variable dans leur expérience;
 - Une plus grande sensibilisation mènerait à une meilleure assistance de la clientèle. La pluralité des conditions des clients demande une certaine flexibilité et adaptation de l'assistance fournie par les chauffeurs, car ce ne sont pas toutes les limitations qui sont apparentes à première vue.
- ### Transport adapté
- La longueur des déplacements en transport adapté serait un frein majeur à l'utilisation du service;
 - Les systèmes de réservation des déplacements en transport adapté gagneraient à être modernisés et standardisés pour faciliter l'accès au service;
 - La fiabilité des systèmes de réservation des déplacements en transport adapté devrait être améliorée afin d'amenuiser l'occurrence des situations stressantes pour les clients;
 - La réservation des déplacements en transport adapté devrait être plus flexible pour mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment par la possibilité de réserver un type de véhicule;
 - Les horaires d'arrivée et de départ des déplacements devraient être garantis afin de permettre aux clients d'honorer leurs obligations;
 - Actuellement, le recours à un service de taxis réguliers ne garantit pas une prise en charge et une assistance optimale.

Réseau régulier

- La majorité des répondants ayant des limitations fonctionnelles utilise également le réseau régulier de la STO, l'expérience client devrait donc tenir compte de la pluralité des limitations (de l'achat des titres de transport, à l'aménagement et l'entretien des arrêts, à la transmission d'informations pendant les trajets, etc.);
- Certains clients rapportent qu'ils se sentent plus en sécurité au réseau régulier qu'au transport adapté;
- Le respect des horaires de passage des autobus universellement accessibles aux personnes en fauteuil roulant mènerait à une amélioration du service.

4.2. Rencontres avec les comités et les partenaires externes

Les rencontres tenues en septembre et octobre 2020 avec les comités de la STO et les partenaires externes ont permis de faire ressortir les faits saillants suivants :

Transport adapté

- Le service de transport adapté s'est fortement amélioré les deux dernières années et la grande majorité des chauffeurs font un très bon travail;
- La sensibilisation et la formation des chauffeurs doit se poursuivre. Cela réduira les enjeux de sécurité (comportements avec les usagers touchés par le trouble du spectre de l'autisme, dangers avec les arrivées en avance, erreurs de destinations, etc.);

- La communication des actions et des services du transport adapté doit être améliorée et plus accessible (arrivée des tablettes, etc.);
- Les partenaires estiment qu'il y a un problème de perception par rapport à la longueur des déplacements en transport adapté. En effet une meilleure communication et une mise à niveau des attentes sont nécessaires, car il s'agit de transport en commun et non d'un service de taxi;
- Demandes de repousser l'heure limite de réservation actuelle (actuellement la veille à midi);
- Besoin de plus de flexibilité pour les retours de rendez-vous médicaux;
- Le retrait à venir des billets papier suscite des craintes.

Réseau régulier

- Importance de l'accessibilité des arrêts;
- La communication doit être effectuée dans un langage plus simple;
- Une mise à niveau des technologies est indispensable (site web, Transit, etc.);
- L'installation des PMV solaires est une très bonne initiative mais il y a eu un manque de communication et de collaboration avec les partenaires (concernant le lieu et l'utilisation des PMV);
- Demandes que la STO profite de l'expertise des associations et des ressources en accessibilité universelle (tests du site web, etc.);
- Problématique du déneigement des arrêts en hiver et du manque de trottoirs;
- Mise à jour de la trousse visuelle nécessaire.



4.3. Obstacles prioritisés

Le Plan de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun 2021-2025 s'inscrit dans la continuité du Plan d'accessibilité universelle 2015-2019.

Aussi, suite au diagnostic réalisé, les obstacles suivants ont été priorités :

Transport adapté

- Nécessité de retarder l'heure limite pour effectuer une réservation;
- Nécessité de poursuivre la sensibilisation et la formation des chauffeurs pour bien répondre aux besoins des différents types de clientèle.

Réseau régulier

- Nécessité de poursuivre l'acquisition d'autobus universellement accessibles, d'augmenter en conséquence le nombre de voyages accessibles et le nombre de lignes garanties accessibles;

- Nécessité de réaménager les arrêts de manière à les rendre plus accessibles;
- Nécessité de poursuivre la formation des chauffeurs, GPN et préposés SRC sur les différents types de clientèles et les difficultés qu'elles peuvent rencontrer.

Communication

- Nécessité d'effectuer la refonte totale du site web, qui devra être accessible, et de mettre à niveau toutes les technologies en lien avec l'expérience client;
- Nécessité d'améliorer les méthodes de communications de la STO et présenter l'information destinée aux clients dans un langage clair, simple et compris par tous.

5 Interventions revenues



Ce chapitre présente les mesures retenues par la STO pour développer l'accessibilité universelle sur son réseau pour les 5 prochaines années. Les interventions retenues sont divisées en 5 objectifs :

- Rendre davantage accessibles l'environnement, les véhicules et les lignes;
- Améliorer l'expérience au réseau régulier;
- Améliorer l'expérience en transport adapté;
- Améliorer l'information et la communication;
- Favoriser la transparence et la concertation.

Les principales actions recensées sont énumérées dans les paragraphes suivants, qui correspondent aux cinq objectifs mentionnés ci-dessus.

Le détail de toutes les mesures proposées se trouve dans le Plan d'action 2021-2025.

5.1. Rendre davantage accessibles l'environnement, les véhicules et les lignes

Accessibilité des véhicules, voyages, lignes

- Poursuivre l'acquisition d'autobus universellement accessibles;
- Augmenter le nombre de voyages universellement accessibles;
- Mettre en œuvre le plan de développement des lignes accessibles afin d'améliorer le nombre de lignes garanties accessibles.

Accessibilité des arrêts

- Mettre en œuvre le plan de déplacements/réaménagement des arrêts de manière à les rendre plus accessibles, en collaboration avec la Ville de Gatineau;
- Participer avec la Ville de Gatineau à la réflexion sur l'ajout de trottoirs, qui permettront notamment de rendre les arrêts accessibles;
- Mettre à jour la définition et les critères d'un arrêt accessible.

Accessibilité de l'environnement

- Contribuer aux réflexions de la Ville de Gatineau en lien avec la Politique sur les rues conviviales et complètes, et la nouvelle Politique sur le déneigement;
- Mettre à jour les endroits prioritaires à déneiger pour en faciliter l'accès et s'arrimer avec la Ville de Gatineau pour éviter les bancs de neige après le passage de leur prestataire;
- Participer à la réflexion sur la modification des intersections/traverses piétonnes jugées problématiques en terme de sécurité et accessibilité universelle.

5.2. Améliorer l'expérience au réseau régulier

Mise à niveau des technologies

- Effectuer la refonte totale du site web, qui devra être accessible;
- Indiquer si le prochain arrêt est accessible ou non (lors de l'annonce vocale et à l'affichage du prochain arrêt);



- Sur l'application Transit et l'outil Plani-Bus, indiquer :
 - > les informations en temps réel (voyages non disponibles, autobus accessibles, etc.);
 - > tous les arrêts accessibles, pas seulement ceux des lignes garanties accessibles;

- Mettre à jour l'outil (trousse) pour les personnes non-voyantes en collaboration avec les clients concernés.

Formation

- Poursuivre la formation des chauffeurs, gestionnaires de premier niveau (GPN) et préposés SRC sur les différents types de clientèles et les difficultés qu'elles peuvent rencontrer.

5.3. Améliorer l'expérience en transport adapté

Mise à niveau des technologies

- Retarder l'heure limite pour effectuer une réservation;
- Permettre d'effectuer des réservations de transport le dimanche pour le lundi;
- Mettre à niveau les technologies avec les réservations de transport sur le site web;
- Finaliser l'implantation de l'appel d'arrivée imminente.

Formation

- Poursuivre la sensibilisation et la formation des chauffeurs pour bien répondre aux besoins des différents types de clientèle.

Moyens de paiement

- Développer la correspondance électronique entre le transport adapté et le réseau régulier, prendre en compte le besoin de correspondances entre le transport adapté et le réseau régulier (ou stations O-Train);
- Étudier la possibilité d'utiliser le PME (Portemonnaie électronique) au transport adapté.

5.4. Améliorer l'information et la communication

Outils de communication

- Faire la promotion des actions du Plan d'accessibilité universelle dans les outils de communication existants;

- Améliorer les méthodes de communications, mieux communiquer les services offerts au transport adapté, et présenter l'information destinée aux clients/citoyens dans un langage clair, simple et compris par tous.

Points de vente

- Mettre en place des centres d'émissions de titres de transport dans les secteurs Plateau et Buckingham/Masson-Angers, permettant d'acquérir un titre de transport.

Service à la clientèle

- Identifier les périodes de forts achalandages au service téléphonique et définir une stratégie pour diminuer les temps d'attente.

5.5. Favoriser la transparence et la concertation

Collaboration avec les associations

- Informer/consulter/impliquer les associations des services plus personnalisés offerts par la STO, permettre à des associations volontaires de tester l'accessibilité de nos outils;
- Travailler avec des partenaires pour favoriser la transition de clients du transport adapté vers le réseau régulier.

Plan de développement de l'accessibilité universelle

- Réaliser annuellement le bilan et la mise à jour du plan d'action;
- Effectuer un suivi du Plan de développement de l'accessibilité universelle avec le comité technique d'accessibilité universelle.



L500 détour entré
et Aiguillon

RAPIBUS

HYBRIDE

Harvey 10:15





STO

L'avenir en commun

