

# Plan d'accessibilité initial fédéral



## Table des matières

Contexte.....	3
Politique d'accessibilité universelle STO .....	3
Renseignements généraux.....	4
Description du processus de rétroaction et coordonnées .....	4
Formats alternatifs.....	5
Consultations .....	5
Comité sur l'accessibilité universelle .....	5
Améliorations prévues.....	6
Emploi.....	7
Environnement bâti .....	7
Technologie de l'information et des communications .....	9
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications.	10
Acquisition de biens, de services et d'installations .....	11
Conception et prestation de programmes et de services .....	11
Transport.....	13
Conclusion .....	14

## Contexte

Selon les données les plus récentes de l'Institut de la statistique du Québec (2022), 21,0 % des Québécoises et Québécois âgés de 15 ans et plus présentent une incapacité, ce qui représente environ 1 422 020 personnes. Les incapacités les plus fréquemment déclarées concernent la douleur, la flexibilité et la mobilité. Ces limitations fonctionnelles, lorsqu'elles restreignent de manière significative et persistante la participation aux activités quotidiennes, correspondent à la définition de personnes handicapées. Celles-ci se retrouvent alors confrontées à divers obstacles dans leur vie courante, notamment en matière d'accessibilité.

Parmi eux, 12,7% sont sujets à des douleurs, plaçant ce type de handicap en première position, suivi de la flexibilité pour 7,6% et de la mobilité pour 7,4%. Aussi, les déficiences liées à la vision et à l'audition et qui peuvent aussi être des obstacles dans la prise de transport en commun, sont moins représentées mais occupent respectivement des taux d'incapacités égales à 4,7% et 3,3%. Il est de même important d'ajouter qu'en raison du vieillissement de la population, ces taux devraient augmenter.

À cela, conformément aux exigences provinciales et à la suite de la révision en 2004 de 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), la STO est également tenue de respecter les exigences fédérales énoncées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10).

Dans ce cadre, la STO réalise son premier plan initial fédéral et vise donc à proposer des solutions d'amélioration sur le court et moyen terme qui s'inscrit dans une démarche à rendre le transport collectif accessible et inclusif pour tous.

## Politique d'accessibilité universelle STO

Le développement de l'accessibilité universelle au transport en commun à la Société de transport de l'Outaouais (STO) s'est donc imposé à travers des deux dernières décennies comme une composante majeure de la société au travers de trois plans de développement :

- 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;
- Le Plan de la période 2021-2025, adopté par la STO en 2020;

Aussi, dans le cadre de son Plan stratégique interne 2017-2026, la Société de transport de l'Outaouais (STO) a intégré une composante dédiée à l'accessibilité, témoignant ainsi de son engagement soutenu envers une mobilité inclusive. L'accessibilité constitue l'un des

trois grands principes directeurs de ce plan stratégique, avec pour objectif de **rendre le réseau de transport en commun universellement accessible**, au terme des sous-principes suivants :

- Une utilisation possible par toutes et tous ;
- Une expérience simple et intuitive ;
- Une accessibilité adaptée aux capacités physiques de chacun ;
- Un environnement sécuritaire ;
- Un accès facilité à l'information.

## Renseignements généraux

### Description du processus de rétroaction et coordonnées

Dans un souci de respect de nos engagements, notre politique d'accessibilité universelle a été élaborée en collaboration avec les différentes parties prenantes internes. Cette démarche a permis de dresser un état des lieux des actions déjà mises en œuvre, de celles toujours en cours, ainsi que d'établir des priorités en misant sur la qualité et la faisabilité des initiatives, plutôt que sur leur simple quantité.

Souhaitant assurer un suivi plus rigoureux et approfondi, nous demeurons ouverts à toute forme de rétroaction. Vos commentaires sur ce plan, sur notre processus de consultation ou sur toute question liée à l'accessibilité universelle sont les bienvenus. Votre contribution est essentielle à l'amélioration continue de nos services.

C'est pourquoi, pour tous membres du public, toutes associations des représentants, tout employés de la STO et tous citoyens, notre processus de rétroaction est simple. Il vous suffit de nous faire part de vos commentaires, de manière anonyme ou en indiquant votre nom et vos coordonnées, par l'un des moyens suivants :

- Appeler au 819 770-3242 pour les personnes sourdes ou malentendantes;
- Écrire à Hugues Charron au courriel : [accessibilite@sto.ca](mailto:accessibilite@sto.ca)
- Écrire à l'adresse suivante :

Service à la clientèle  
Société de transport de l'Outaouais  
111, rue Jean Proulx  
J8Z 1T4 Gatineau (Québec)

Nos agents à la clientèle accuseront réception de vos rétroactions et assureront un suivi directement avec vous (dans le cas où vous n'êtes pas anonyme) pour répondre à vos questions.

## Formats alternatifs

Au terme des moyens de communication ci-dessus, vous pouvez nous demander ce plan, une version détaillée de notre processus de rétroaction ainsi que nos rapports d'étape, en version imprimée, en gros caractères, en braille ou en format audio. Si vous communiquez en langue des signes, il vous est possible de communiquer avec nous en utilisant un service relais vidéo avec notre numéro de téléphone ci-dessus.

À noter qu'en cas d'une demande de documents en braille ou en format audio, nous vous fournirons ces derniers au plus tard dans les 45 jours suivant la réception de la demande. Dans le cas d'une demande de document en tout autre format, le délai est porté à 15 jours après la date de réception de la demande.

## Consultations

Dans le cadre de son Plan d'accessibilité 2021-2025, la STO a mené une consultation publique d'une durée de trois semaines en juillet 2020. Cette démarche visait à recueillir les témoignages et suggestions de la population concernant les obstacles et les difficultés rencontrés lors de leurs déplacements sur le réseau d'autobus. Avec les contraintes liées à la pandémie de COVID-19, la consultation s'est principalement déroulée en ligne et a permis de recueillir les commentaires de 239 participants.

Les informations recueillies ont servi à dresser un inventaire des obstacles actuels et potentiels affectant l'accessibilité des services de la STO, et d'en dégager certaines priorités d'action.

En complément, plusieurs partenaires du territoire de Gatineau ont été consultés entre septembre et octobre 2020, incluant des représentants d'organismes publics et des personnes du milieu associatif. Ces rencontres ont permis d'approfondir l'analyse des enjeux, en tenant compte non seulement du transport régulier, mais aussi du transport adapté.

Enfin, la STO a mis en place un comité technique sur l'accessibilité universelle, chargé d'assurer le suivi du plan et de la mise en œuvre des actions identifiées.

## Comité sur l'accessibilité universelle

Depuis 2025, la STO a réamorcé ses réflexions en vue de ses prochains plans :

- Plan d'accessibilité universelle 2026–2030 ;
- Plan stratégique 2026–2035 ;

- Plan initial fédéral.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'adapter nos actions aux besoins réels des usagers tout en veillant à leur faisabilité sur le court et moyen terme.

Consciente de l'importance de la concertation pour être au plus proche de la réalité, la STO souhaitera renforcer son approche collaborative. Pour ce faire, elle prévoit dans un premier temps la reconstitution du comité technique interne sur l'accessibilité universelle en réunissant plusieurs services.

Dans un second temps, un engagement plus soutenu pourrait être envisagé envers les intervenants externes — notamment les organismes de représentation, les associations et autres parties prenantes — afin d'assurer un dialogue continu, plus structuré et plus suivi avec l'objectif de favoriser une construction qui soit active.

## **Améliorations prévues**

Un bilan des avancées réalisées de 2021 à 2024 a été réalisé en ce début 2025 en évaluant la pérennité des actions en cours et en identifiant les pistes d'amélioration possibles à travers les dimensions suivantes :

- Accessibilité des véhicules, voyages, lignes ;
- Accessibilité des arrêts ;
- Accessibilité de l'environnement ;
- Mise à jour des technologies ;
- Formation des employés ;
- Outil de communications ;
- Service à la clientèle.

Ce sont ces thématiques qui vont par ailleurs se refléter dans les différentes strates du plan initial, et ce, dans les catégories suivantes :

- Emploi ;
- Environnement bâti ;
- Technologie de l'information et des communications ;
- Communications autre que les technologies de l'information et des communications ;
- Acquisitions de bien, de services et d'installations ;
- Conceptions et prestations de programmes et de services ;
- Transport.

## Emploi

- **Mesures d'adaptation [en continu]**

La STO dispose d'une politique sur les mesures d'adaptation, principalement en lien avec des situations médicales individuelles. Lorsqu'un employé en poste présente une condition particulière, un formulaire est complété par un médecin externe, puis examiné avec le médecin interne afin de mettre en place les ajustements recommandés pour une durée déterminée. Ces adaptations concernent surtout les chauffeurs d'autobus, avec des modifications telles que des sièges ajustés ou l'ajout d'air climatisé.

Pour les nouvelles embauches, un formulaire pré-emploi est également exigé. Selon les renseignements fournis, une infirmière interne analyse la situation et identifie, si nécessaire, les mesures à appliquer.

De plus, le Centre administratif Antoine-Grégoire (CAAG) ainsi que le Centre d'entretien et d'exploitation (CEE) sont accessibles, notamment grâce à la présence d'ascenseurs et de salles de toilettes équipées de boutons d'ouverture automatique.

## Environnement bâti

- **Participer avec la Ville et en interne à la réflexion sur l'ajout de trottoirs, qui permettront notamment de rendre les arrêts accessibles et en assurer le suivi [2025 – en continu]**



Dans une perspective d'accessibilité universelle et d'amélioration continue, la STO est régulièrement sollicitée par la Ville pour commenter les plans des travaux de réfection à venir. À ce stade, la STO saisit l'occasion de recommander les aménagements nécessaires afin de rendre les arrêts conformes aux normes d'accessibilité, contribuant ainsi à l'optimisation progressive de l'accessibilité sur l'ensemble du réseau. En 2024, ce sont dix projets de réfection qui ont été analysés et commentés par la STO. Toutefois, un manque de suivi sur le terrain lors de la réalisation des travaux peut parfois compromettre l'application des critères prescrits. C'est pourquoi l'un des objectifs serait d'identifier une personne ressource en interne, chargée d'assurer un accompagnement rigoureux tout au long du processus, en collaboration étroite avec la Ville.

Aussi, toujours en 2024, un travail de priorisation basé sur des critères tels que le nombre de montées de personnes à mobilité réduite, la présence de poussettes ou l'achalandage des arrêts, a été fait, permettant de cibler et d'aménager huit arrêts prioritaires. Ces aménagements ont été financés grâce au budget annuel dédié à l'accessibilité universelle.

La STO entend maintenir et renforcer ces actions dans les années à venir, une nouvelle fois dans une volonté constante de bâtir un réseau inclusif, accessible à toutes et à tous.

- **Amorce de nouvelles discussions avec la Ville de Gatineau pour le déneigement en hiver [2025 – 2029]**

L'accessibilité des arrêts d'autobus en période hivernale demeure un enjeu majeur pour la STO. En effet, la plupart des arrêts deviennent difficilement accessibles durant l'hiver, en raison de l'accumulation de neige et du manque de coordination entre les différents acteurs responsables du déneigement.

Actuellement, la Ville de Gatineau est responsable du déneigement de la chaussée et des trottoirs, tandis que la STO prend en charge le déneigement du cordon central – zone située entre la chaussée et le trottoir, et où les usagers montent à bord des autobus. Ce découpage des responsabilités engendre une gestion fragmentée et des délais d'intervention non harmonisés, qui rendent donc difficile la prise de l'autobus de manière générale.

Avant 2022, la Ville procédait au déneigement dans un délai de 24 heures suivant une tempête. Depuis, ce délai a été porté à 72 heures, ce qui amplifie les difficultés d'accessibilité aux arrêts et aux trottoirs adjacents.

Bien que la STO soit actuellement en appel d'offres pour un contrat de déneigement du cordon central jusqu'en 2030, des discussions sont déjà en cours avec la Ville de Gatineau afin de trouver une solution transitoire pour la période suivant cette échéance. Ces échanges visent à mettre en place une approche optimisée et réaliste, répondant aux attentes des usagers tout en tenant compte des contraintes opérationnelles. C'est pourquoi, c'est un projet qui demande à être échelonné sur plusieurs années, demandant temps, réflexion, concertation, et négociation.

- **Mobilier pour les nouveaux abribus STO [2025 – 2027]**

Dans le cadre de sa volonté d'améliorer l'expérience client et de promouvoir une accessibilité universelle sur l'ensemble de son réseau, la STO déploie progressivement un nouveau modèle d'abribus. En 2024, ce sont 40 abribus de ce nouveau design qui ont été installés, marquant ainsi une première phase concrète du projet. Un plan d'action est

actuellement en élaboration pour guider les déploiements à venir dans les prochaines années, et notamment pour 2026 et 2027, avec des abribus en précommande.

Par ailleurs, à ce jour, seuls les abris de 2024 ont été implantés, sans mobilier complémentaire. Afin d'assurer un confort optimal et une accessibilité pour tous les usagers, la STO prévoit désormais d'ajouter systématiquement au moins un banc dans chacun de ces nouveaux abribus. Cette mesure vise particulièrement à répondre aux besoins des personnes ayant des limitations physiques, des aînés, mais bien évidemment, pour tout usager et citoyen. Des appuis-fesses seront également installés dans certains abribus, afin de proposer une solution de repos partielle pour les personnes qui ne peuvent pas s'asseoir complètement, tout en optimisant l'espace disponible.

Ces aménagements contribuent directement à renforcer l'accessibilité universelle des installations de la STO, et s'inscrivent dans une approche inclusive visant à offrir des services de transport collectif plus confortables, sécuritaires et équitables pour l'ensemble de la population.

## Technologie de l'information et des communications

- **Amélioration de l'outil Infobus [2025 – 2026]**

L'outil Infobus est un service permettant aux usagers, à chaque arrêt, d'obtenir des informations sur l'arrivée du prochain autobus, soit par appel téléphonique, soit par SMS.

Jusqu'à présent, seule l'heure d'arrivée du prochain bus était communiquée. Un travail est en cours, toujours en phase de tests, afin d'enrichir les informations transmises, de manière homogène sur les deux canaux (SMS et vocal), en intégrant notamment des données en temps réel sur l'accessibilité de l'arrêt, la direction du bus, ainsi que son temps d'arrivée.

Par ailleurs, une seconde phase de développement sera par la suite amorcée, visant à améliorer l'information transmise en période de travaux. Jusqu'à maintenant, seul le canal vocal indique si un arrêt est temporairement non desservi, tandis que le SMS ne le mentionne pas. L'objectif est donc d'uniformiser les messages diffusés sur les deux canaux, tout en ajoutant une nouvelle donnée : la date de reprise du service à l'arrêt concerné.



## Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

- **Mise à jour des panneaux d'arrêts sur le réseau [2021 - 2026]**

En incluant les caractéristiques d'accessibilité universelle, la STO réalise depuis ces dernières années un travail de mise à jour des panneaux d'arrêts, dont le but est d'offrir une meilleure visibilité des informations, incluant le numéro d'arrêt plus gros ainsi que la destination des lignes. En 2024, 34 panneaux ont été mis à jour et ces travaux devraient se finaliser en 2025 – 2026.

À l'issu de ce travail, les services de la STO en profitent de même pour inventorier pour chaque arrêt, des données sur l'accessibilité universelle (hauteur, largeur du trottoir, présence de bateau pavé, environnement immédiat et sans obstacle, etc., afin de mettre à jour nos bases de données internes.



- **Stimuler des échanges avec des associations et représentants des personnes en situation de handicap pour percevoir les priorités actuelles, les points positifs et les manquements [2025 – 2030]**

Dans le cadre des nouvelles orientations en matière d'accessibilité universelle, l'un des objectifs majeurs serait d'instaurer un dialogue plus régulier avec les organisations, associations et représentants de personnes en situation de handicap, à travers des rencontres annuelles structurées.

Cette démarche vise à instaurer une phase consultative continue, permettant d'être davantage à l'écoute des besoins exprimés par les usagers concernés, tout en offrant à la STO l'occasion de présenter les possibilités, les contraintes techniques et les limites de faisabilité de ses projets. Il s'agirait ainsi de construire une relation de transparence, de co-construction et de compréhension mutuelle.

Toutefois, la mise en œuvre d'un tel processus soulève également un enjeu organisationnel : à ce jour, aucun agent n'est spécifiquement désigné comme responsable de l'accessibilité universelle, et la coordination de ces actions nécessiterait l'implication concertée de plusieurs

services. Un travail de structuration interne est requis pour soutenir cette démarche dans la durée et assurer sa cohérence.

L'objectif à terme est de faire de l'accessibilité universelle une responsabilité partagée, intégrée de manière transversale à l'ensemble des pratiques organisationnelles de la STO.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

- **Acquisition de nouveaux autobus [2025-2028]**

La STO a un plan d'acquisition d'autobus afin de rendre sa flotte 100% accessible d'ici 2028 – 2030. En effet, à la fin de 2024, 91 autobus non accessibles (sans rampe d'accès) faisaient toujours partie du parc de véhicule sur un total de 379 autobus.

À cela, d'ici les prochaines années, 15 autobus accessibles s'ajouteront au parc de véhicule (dont 4 bus électriques qui ne seront pas immédiatement exploités) si les paramètres de subvention des autobus et le calendrier réel de livraison est parfaitement suivi.



## Conception et prestation de programmes et de services

- **Actualisation du guide chauffeur [2025 – 2026]**

Le guide chauffeur de la STO comprend actuellement plusieurs éléments relatifs à l'accessibilité, dont un mode d'emploi détaillé pour le déploiement de la rampe d'accès et la procédure d'embarquement des personnes utilisant un fauteuil roulant. Il contient également des informations essentielles telles que :

- La liste des autobus munis de rampes d'accès ;
- Les arrêts accessibles du réseau ;
- Les directives concernant le transport d'animaux d'assistance ou de soutien émotionnel certifiés.

Toutefois, afin de répondre aux normes évolutives en matière d'accessibilité universelle et de mieux outiller le personnel face à la diversité des besoins des usagers, une actualisation du guide est prévue d'ici 2025–2026. Cette mise à jour portera notamment sur les aspects suivants :



- Le renforcement des compétences relationnelles des chauffeurs concernant l'accueil et l'assistance aux personnes vivant avec un handicap ou toute autre limitation fonctionnelle ;
- La vérification systématique de la rampe d'accès avant chaque début de service, pour en assurer le bon fonctionnement ;
- L'intégration de bonnes pratiques de communication et d'accompagnement favorisant une expérience respectueuse, sécuritaire et inclusive pour toutes et tous.

Ce travail d'actualisation contribuera à positionner le guide chauffeur comme un outil clé de formation et de sensibilisation, aligné avec les principes de l'accessibilité universelle et les valeurs de la STO en matière d'équité, de respect et d'inclusion.

- **Rapidité de réponse du service à la clientèle [en continu]**

Le service à la clientèle de la STO a traité en 2022, 46 990 appels.

Afin d'accéder à l'information plus facilement, le service de renseignement par téléphone permet alors pour les personnes étant moins à l'aise avec les outils d'information technologiques, d'avoir accès aux informations. De plus, La STO vise à suivre le délai de réponse et établir une cible de temps d'attente maximum.

- **Critères d'accessibilité et de qualité aux points de vente [2025 – 2027]**

Près de 50 points de vente sont répartis dans la Ville de Gatineau, offrant notamment la possibilité d'acheter des titres de transport. Bien que ces commerces soient généralement accessibles, une évaluation sur le terrain n'a pas encore été réalisée.

En 2021, des critères de qualité et d'accessibilité ont été définis afin d'évaluer les aménagements physiques de tous les points de vente de billets de la STO. À présent, il est nécessaire de visiter ces points de vente pour les évaluer en fonction des critères mis à jour. À terme, nous pourrions afficher le niveau d'accessibilité de chaque point de vente directement sur notre site web, afin de mieux informer tous les usagers.

## Transport

- **Lignes garanties accessibles [en continu]**

Actuellement, le réseau de la STO compte 12 lignes accessibles (dont 2 lignes scolaire qui sont accessible à tous). Pour qu'une ligne soit accessible, elle doit respecter deux modalités, ces dernières étant :

- Tous les voyages sont offerts par des autobus avec rampe d'accès ;
- La majorité des arrêts sont accessibles, soit 9 arrêts sur 10.

Au vu des derniers chiffres datant de fin 2024, 76 % du parc de véhicules de la STO était accessible. Toutefois, en tenant compte de l'utilisation kilométrique annuelle, ces autobus accessibles représentent 89 % des voyages effectués.

Ce pourcentage, relatif au nombre de voyages accessibles augmentera par ailleurs, au même rythme que l'acquisition des nouveaux autobus.

- **L'accessibilité des parc-o-bus [2025 – 2027]**

La Société de transport de l'Outaouais (STO) dispose actuellement de 16 parc-o-bus répartis sur l'ensemble de son réseau. Ces installations jouent un rôle stratégique en tant que points de correspondance entre l'automobile et le transport collectif par autobus, facilitant l'intermodalité et favorisant l'usage du transport en commun.

Dans une démarche d'accessibilité universelle, l'un des objectifs prioritaires identifiés est de réaliser un état des lieux complet de l'ensemble de ces infrastructures. Cette analyse permettra d'évaluer l'accessibilité de chaque site, en identifiant :

- Les obstacles physiques ou environnementaux limitant l'accès ;
- Les non-conformités aux normes d'accessibilité en vigueur ;
- Les manquements en matière de signalisation, de sécurité ou de confort.

Ce diagnostic servira de base à l'élaboration de mesures correctives ciblées, visant à réajuster ou améliorer l'accessibilité de ces espaces, et à garantir une expérience fluide, sécuritaire et inclusive pour tous les usagers, quels que soient leurs besoins ou leurs limitations fonctionnelles.

## Conclusion

À travers ce plan initial fédéral, la STO est au fait que des améliorations continues sont nécessaires pour améliorer l'accessibilité universelle.

Que ce soit au niveau de l'environnement bâti, des systèmes de communication, des systèmes de transports, des concertations avec les différentes parties, etc., l'accessibilité universelle ne vise pas seulement à répondre à des besoins particuliers, mais à rendre l'expérience de transport plus simple, plus agréable et plus inclusive pour tous les usagers. C'est un travail qui évolue constamment et qui a un impact réel pour de nombreuses personnes.

En améliorant l'accessibilité, la STO permet par ailleurs à plus de gens de choisir le transport en commun et renforce dans le même temps son image de service public à l'écoute, moderne et accessible.

Il est donc de notre devoir de continuer dans cette direction afin d'obtenir des résultats bénéfiques et réalisables à la fois pour les usagers et pour la société dans son ensemble.

Enfin pour y répondre et afin de percevoir les prochaines évolutions, un rendu sera alors effectué pour le prochain rapport d'étape prévu pour juin 2026.