

# Plan d'accessibilité universelle 2026 - 2028





---

Réalisé en  
collaboration  
avec la société  
**Transfert**  
**Environnement**  
**et Société**



# Table des matières

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introduction et cadre de référence .....</b>                          | <b>5</b>  |
| 1.1 Objectifs et portée du plan .....                                       | 5         |
| 1.2 Cadres légaux et normatifs .....                                        | 6         |
| 1.3 Principes d'accessibilité universelle et approche adoptée .....         | 8         |
| <b>2. Présentation de l'organisation et de la clientèle .....</b>           | <b>9</b>  |
| 2.1 Présentation de l'organisation .....                                    | 9         |
| 2.2 Réseau régulier .....                                                   | 9         |
| 2.3 Transport adapté .....                                                  | 10        |
| 2.4 Transport à la demande .....                                            | 12        |
| <b>3. Démarche de planification et de consultation .....</b>                | <b>13</b> |
| 3.1 Méthodologie d'élaboration du plan .....                                | 13        |
| 3.2 Portrait de la clientèle cible sur le territoire .....                  | 16        |
| <b>4. Portrait des obstacles à l'accessibilité .....</b>                    | <b>19</b> |
| 4.1 Inventaire des obstacles identifiés par les personnes handicapées ..... | 19        |
| 4.2 Résultats de la consultation en ligne .....                             | 21        |
| 4.3 Bilan des réalisations en matière d'accessibilité .....                 | 23        |
| <b>5. Plan d'action .....</b>                                               | <b>27</b> |
| 5.1 Objectif et priorités .....                                             | 27        |
| 5.2 Mesures prévues .....                                                   | 29        |
| <b>6. Suivi, accessibilité et rétroaction .....</b>                         | <b>35</b> |
| 6.1 Modalités de suivi .....                                                | 35        |
| 6.2 Accessibilité du document .....                                         | 35        |
| 6.3 Mécanisme de rétroaction du public .....                                | 36        |
| <b>7. Conclusion .....</b>                                                  | <b>37</b> |
| <b>8. Bibliographie .....</b>                                               | <b>38</b> |
| <b>9. Annexes .....</b>                                                     | <b>39</b> |
| 9.1 Annexe A : Tableau synthèse des obstacles et solutions proposées .....  | 39        |
| 9.2 Annexe B : Plan d'action classé selon les catégories fédérales .....    | 42        |

# Liste des figures

|                    |                                                                                                           |    |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figure 2.1</b>  | Évolution de l'achalandage du réseau régulier, 2020-2024.....                                             | 9  |
| <b>Figure 2.2</b>  | Répartition des déplacements sur le réseau par groupe d'âge, 2024.....                                    | 10 |
| <b>Figure 2.3</b>  | Répartition des véhicules de transport adapté, 2024.....                                                  | 10 |
| <b>Figure 2.4</b>  | Évolution de l'achalandage du transport adapté depuis 2005.....                                           | 11 |
| <b>Figure 2.5</b>  | Nombre moyen de déplacements par client admissible, 2020-2024 .....                                       | 11 |
| <b>Figure 2.6</b>  | Répartition des personnes admises au TA par groupe d'âge, 2025 .....                                      | 11 |
| <b>Figure 2.7</b>  | Répartition des déplacements du TA par groupe d'âge, 2025.....                                            | 11 |
| <b>Figure 2.8</b>  | Nombre de déplacements réalisés par le service de TAD entre 2021 et 2025.....                             | 13 |
| <b>Figure 2.9</b>  | Évolution de la répartition de la population de la ville de Gatineau par<br>groupe d'âge, 2026-2041 ..... | 16 |
| <b>Figure 2.10</b> | Répartition de la clientèle du TA selon le type d'admission, 2019 vs 2024 .....                           | 18 |
| <b>Figure 2.11</b> | Satisfaction globale de l'accessibilité, 2025 .....                                                       | 21 |
| <b>Figure 2.12</b> | Perception de l'évolution de l'accessibilité, 2025 .....                                                  | 21 |
| <b>Figure 2.13</b> | Priorités exprimées par la clientèle, 2025.....                                                           | 22 |
| <b>Figure 2.14</b> | Évolution de l'embarquement de personnes en fauteuil roulant, 2019–2024.....                              | 23 |
| <b>Figure 2.15</b> | Évolution de l'embarquement de poussettes, 2019–2024.....                                                 | 23 |

## Liste des acronymes

**AOT** - Autorité organisatrice de transport

**ECI** - Enquête canadienne sur l'incapacité

**MTMD** - Ministère des Transports et de la  
Mobilité durable du Québec

**PLEC** - Personnes ayant des limitations  
fonctionnelles d'origine ethnoculturelle

**PMV** - Panneaux à message variables

**STO ou Société** - Société de transport  
de l'Outaouais

**TA** - Transport adapté

**TR** - Transport régulier

**TAD** - Transport à la demande

# 1. Introduction et cadre de référence

## 1.1 Objectifs et portée du Plan

### Objectif principal

Dans le cadre de son engagement en faveur d'une mobilité inclusive, la Société de transport de l'Outaouais (STO) a conçu le Plan d'accessibilité universelle 2026-2028.

Ce plan combine en un seul document les exigences des gouvernements provincial et fédéral. Cette approche intégrée permet d'assurer une planification cohérente, une reddition de comptes harmonisée et une amélioration continue de l'accessibilité au sein du réseau de transport.

La STO s'est inspirée du bilan du dernier Plan d'accessibilité 2021-2025 pour établir une première phase de diagnostic.

Par la suite, le processus de consultation a permis d'établir un panorama complet des obstacles actuels à l'accessibilité universelle.

Ces éléments ont permis d'établir des priorités d'action ainsi que le plan d'action qui en découle.

Afin d'assurer une mise en œuvre collaborative et efficace, ce plan a été réalisé en concertation étroite avec la clientèle, les associations spécialisées et les partenaires institutionnels.

### Portée

Le Plan d'accessibilité universelle 2026-2028 est en phase avec le Plan stratégique 2026-2035 de la Société. Ce dernier repose sur trois piliers : l'expérience client, l'expérience employé et l'excellence opérationnelle.

Le pilier *expérience client* sous-tend l'accessibilité universelle et vise à offrir un service de transport collectif de haute qualité : sécuritaire, fiable et accessible à toutes et à tous. Ce pilier se décline à son tour en trois axes :

- Amélioration de l'expérience client;
- Développement et amélioration du réseau;
- Renforcement de l'accessibilité universelle et du transport adapté.

Ces axes d'intervention orientent directement les priorités d'action que la STO a définies dans son Plan stratégique 2026-2035 pour concrétiser sa vision de l'inclusion et de la qualité du service :

- L'élaboration, l'adoption et la mise en œuvre d'un plan d'accessibilité universelle;
- L'analyse et l'optimisation du modèle de prestation du transport adapté;
- Le renforcement du sentiment de sécurité, du confort et du respect chez la clientèle du transport adapté.

## 1.2 Cadres légaux et normatifs

### Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées

En décembre 2004, l'Assemblée nationale du Québec a modifié la *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). Cette loi vise à garantir l'exercice des droits des personnes handicapées et à favoriser leur pleine participation à la société, au même titre que tous les citoyens et citoyennes. L'article 1, (alinéa g), définit une personne handicapée comme :

---

*« 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. »*

---

Depuis cette mise à jour législative, chaque société de transport en commun du Québec doit soumettre au ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMD) un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, l'accessibilité du transport en commun aux personnes handicapées sur son territoire (chapitre III, section V, article 67).

Afin de produire ce plan, les sociétés de transport en commun doivent notamment former un groupe de travail interne, recenser les acteurs du milieu associatif et les instances publiques intervenant sur le territoire, et se doter d'un mécanisme de concertation et de collaboration avec celles-ci.



## Loi canadienne sur l'accessibilité et le règlement canadien sur l'accessibilité (RCA - L.C. 2019, ch.10)

L'application de la loi fédérale s'applique à la STO en raison du service de transport en commun qu'elle offre au-delà de la frontière provinciale Québec-Ontario et notamment sur le territoire de la ville d'Ottawa. Cela l'amène entre autres à devoir appliquer la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui reconnaît le droit de tous les individus à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant à répondre à leurs besoins, sans discrimination, notamment celle fondée sur les déficiences.

La portée de cette loi est complétée par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Elle vise à prévoir, identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les domaines suivants :

- L'emploi;
- L'environnement bâti;
- Les technologies de l'information et des communications;
- Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;
- La conception et la prestation de programmes et de services;
- Le transport.

La loi canadienne exige que les autorités organisatrices de transport (AOT) consultent les personnes en situation de handicap, qu'elles instaurent des mécanismes de rétroaction et qu'elles publient des rapports de progrès de leur plan d'accessibilité.

À cette fin, la STO :

- A adopté et publié un Plan initial fédéral sur son site Web le 1<sup>er</sup> juin 2025 afin d'annoncer ses intentions et les consultations à suivre;
- Formalise les actions à prendre dans le présent Plan d'accessibilité, publié sur le site Web de la STO en 2026.





### 1.3 Principes d'accessibilité universelle et approche adoptée

Le développement de l'accessibilité universelle au transport en commun s'est imposé à travers les deux dernières décennies comme une composante majeure de l'évolution 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 2021.

Le Plan 2026-2028 s'inscrit dans la continuité des efforts réalisés par la STO en matière d'accessibilité universelle, tout en marquant une nouvelle étape adaptée à l'évolution des besoins de la clientèle et des exigences réglementaires. S'appuyant sur des fondations solides et les apprentissages des dernières années, ce plan vise à consolider les acquis, combler les écarts persistants et structurer une réponse cohérente aux défis émergents, afin de répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus diversifiée.

## 2. Présentation de l'organisation et de la clientèle

### 2.1 Présentation de l'organisation

La Société de transport de l'Outaouais a pour mission d'offrir un service de transport collectif accessible et inclusif à l'ensemble de la population de la ville de Gatineau, qui compte 305 334 habitants<sup>1</sup> au 1er juillet 2024, répartis sur une superficie de 343 km<sup>2</sup>. Pour répondre aux besoins variés de ses clients, la STO propose à la fois des services de transport régulier (TR), de transport adapté (TA) et de transport à la demande (TAD), permettant ainsi à chaque personne, y compris celles ayant des limitations fonctionnelles, de se déplacer en toute sécurité et avec autonomie sur le territoire gatinois.

### 2.2 Réseau régulier

#### Parc de véhicules

Pour assurer le service, la STO dispose en fin de l'année 2025, d'un parc d'autobus de 374 autobus dont :

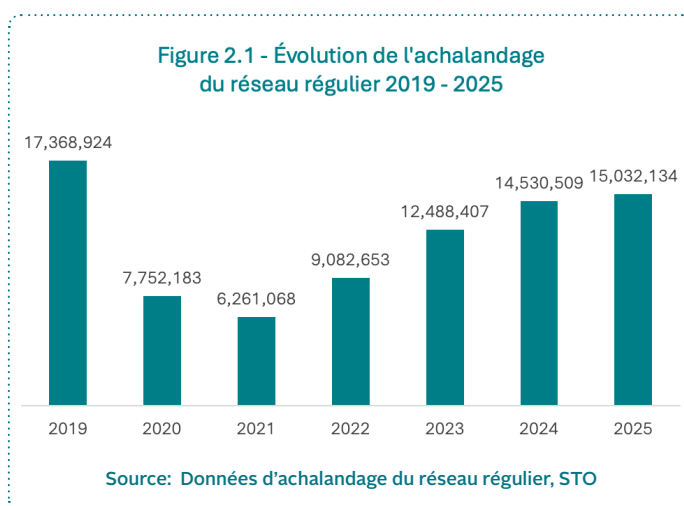
203 autobus réguliers (40 pieds) abaissables avec accès aux fauteuils roulants ;

75 autobus réguliers (40 pieds) abaissables ;

96 autobus articulés (60 pieds) abaissables avec accès aux fauteuils roulants.

#### Achalandage

La STO a assuré plus de 15 millions de déplacements en 2025, soit une hausse d'un peu plus de 20 % par rapport à 2023. La figure suivante présente l'évolution de l'achalandage du réseau régulier de la STO entre 2020 et 2025.

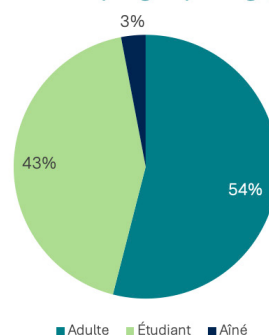


<sup>1</sup> Institut de la statistique du Québec, Principaux indicateurs sur le Québec et ses régions, 2025.

## Déplacements par groupe d'âge

La figure 2.2 illustre la répartition des déplacements sur le réseau en 2025 par catégorie de clientèle selon les données de comptage des titres de transport de la STO. Plus de la moitié (54 %) des déplacements sur le réseau de la STO sont effectués par des adultes. Les étudiants réalisent presque autant (43 %) de déplacements, alors que les aînés (65 ans et plus) ne représentent que 3 % des déplacements.

Figure 2.2 - Répartition des déplacements sur le réseau par groupe d'âge, 2025



Source : Plan d'accessibilité 2021-2025

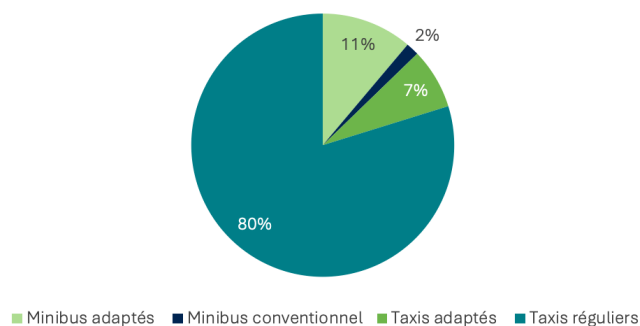
## 2.3 Transport adapté

Le service de transport adapté est un service de transport collectif accessible, de porte à porte, qui s'adresse aux personnes présentant des limitations. La clientèle admissible doit être incapable d'utiliser le transport en commun régulier. Ce service est assuré sur le territoire desservi par des sous-traitants.

### Parc de véhicules

Selon les besoins particuliers des clients, quatre types de véhicules sont utilisés pour offrir le service de transport adapté soit : des minibus adaptés (21), des minibus conventionnels (3), des taxis adaptés (14) et des taxis réguliers (150). La STO peut attribuer des trajets à ces taxis réguliers en temps réel. Ce mode d'affectation permet de mobiliser rapidement les chauffeurs disponibles et d'ajuster la capacité du service en fonction de la demande, notamment lors des périodes de pointe.

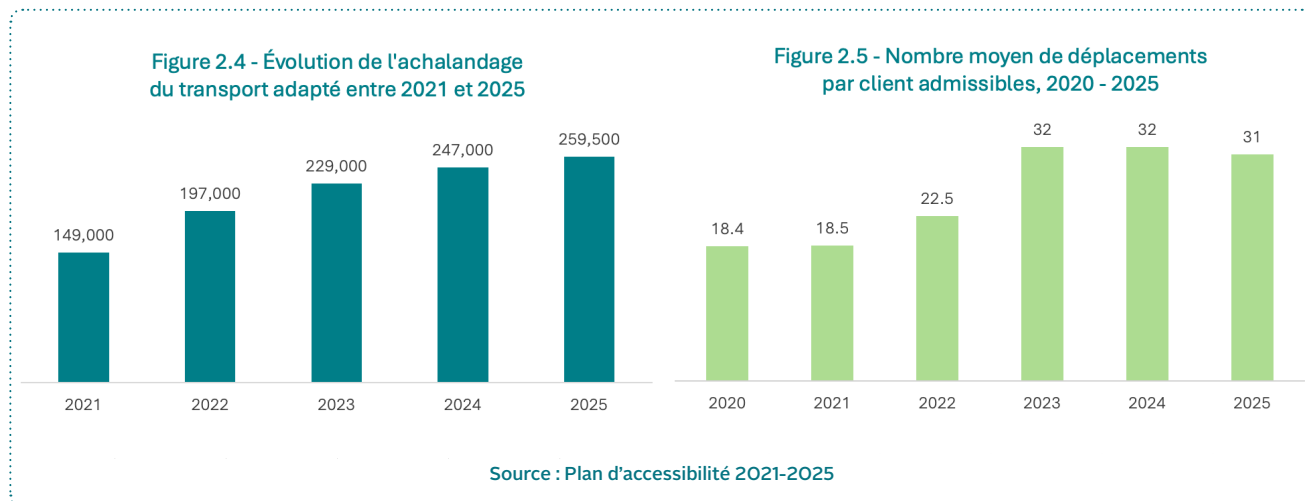
Figure 2.3 - Répartition des véhicules de transport adapté, 2025



Source : Plan d'accessibilité 2021-2025

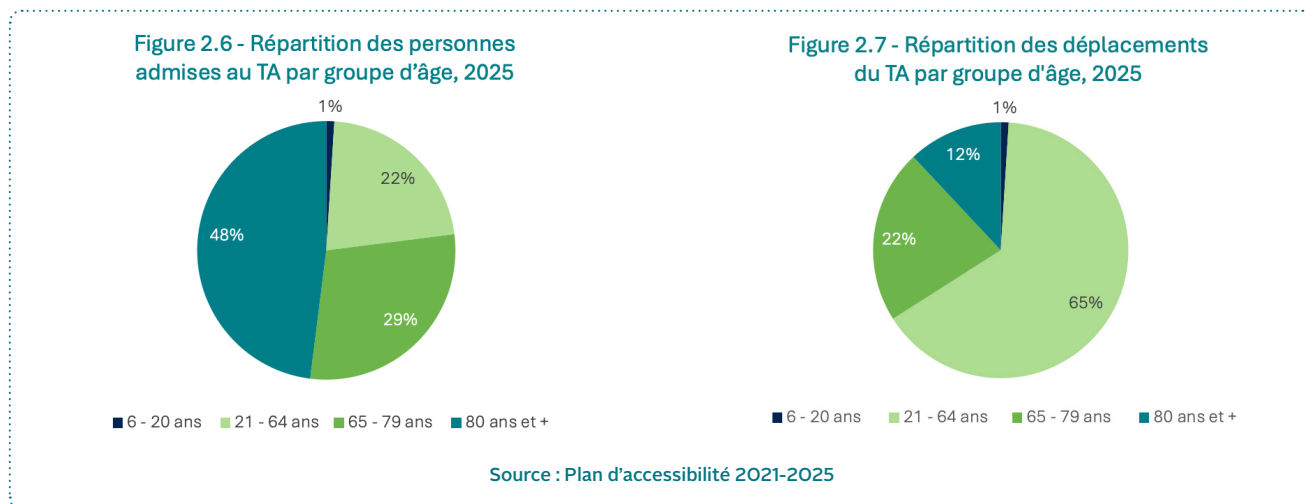
## Achalandage

La figure 2.4 illustre qu'après une chute majeure de l'achalandage du transport adapté en 2020-2021 due à la COVID-19, celui-ci a repris de façon marquée en 2024 pour se poursuivre en 2025, et a presque rejoint le niveau prépandémique. À la figure 2.5, on observe également une augmentation du nombre de déplacements moyens par client admissible au cours de la période 2020-2025.



## Déplacements par groupe d'âge

En 2025, 942 nouvelles personnes ont été admises au transport adapté, portant ainsi à 8 038 le nombre de clients pouvant bénéficier de ce service sur le territoire de la STO. Les figures 2.6 et 2.7 illustrent que le portrait des personnes admises au transport adapté et celui de ses principaux utilisateurs sont très différents. Alors que 65 % des déplacements sont effectués par les personnes en âge de travailler (de 21 à 64 ans), celles-ci ne représentent pourtant que 22 % des personnes admises.

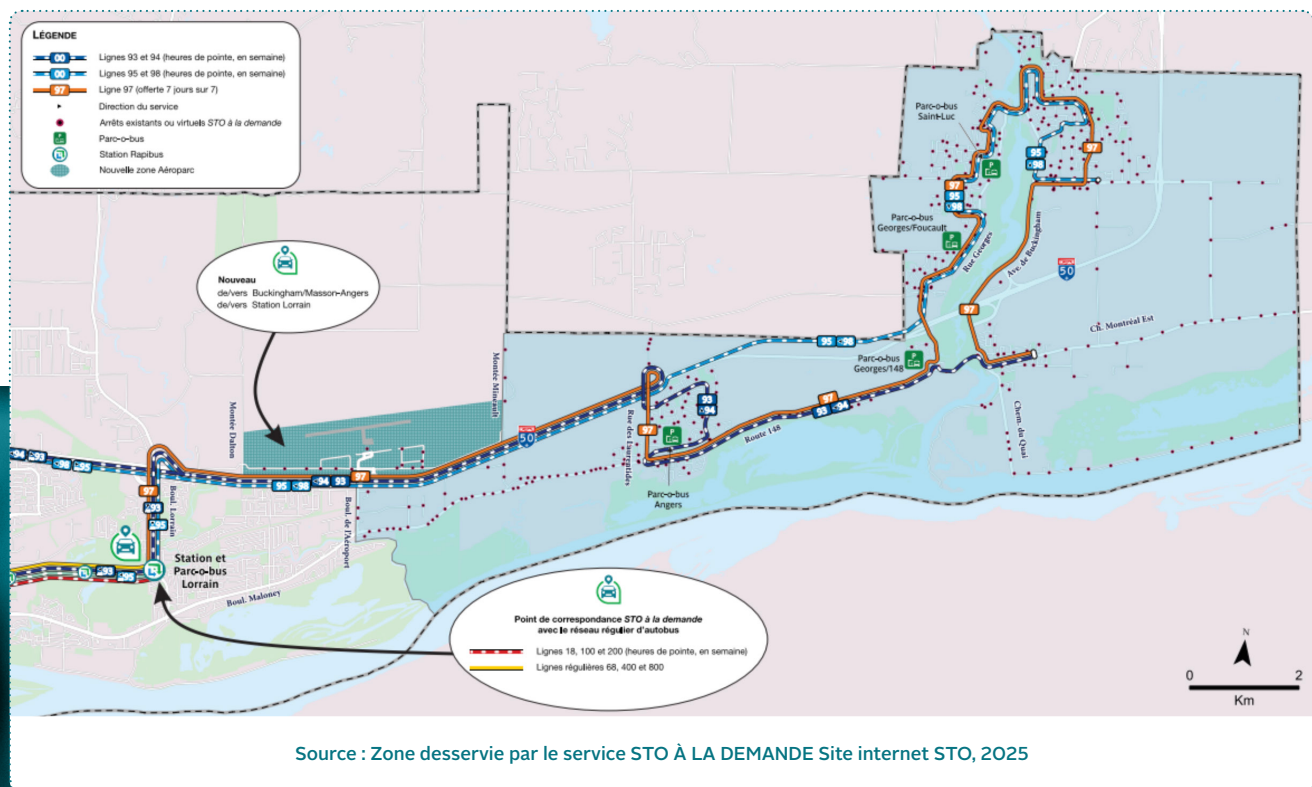


## 2.4 Transport à la demande

Le service STO à la demande est un service de transport en commun offert depuis 2021 dans les secteurs de Buckingham, de Masson-Angers et depuis 2025 dans le secteur de l'Aéroparc. Ce service est assuré pour la STO par des compagnies de taxis, et il est complémentaire au réseau régulier d'autobus, au service de transport adapté et aux modes de transport actifs.

Disponible sur réservation seulement, le TAD comptabilise actuellement 544 arrêts existants ou virtuels (point de repère : épicerie, lampadaire, etc.).

Il fut par ailleurs le premier service à la demande accessible au Québec, grâce à l'utilisation de fourgonnettes permettant l'accueil de fauteuils roulants.



## Parc de véhicules

En 2025, le parc de véhicules du TAD s'établit à :

Secteur de Buckingham/Masson-Angers et Lorrain : 2 berlines et 1 minifourgonnette accessible;

Secteur de l'Aéroparc : 2 minifourgonnettes et 1 minifourgonnette accessible.

À savoir que :

Les berlines contiennent 3 places;

Les fourgonnettes contiennent 5 places, pour assurer un certain confort à la clientèle;

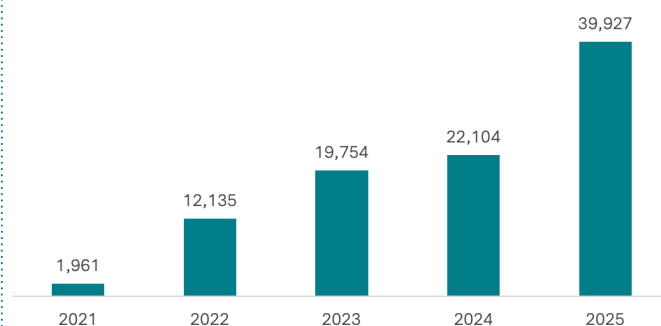
Les fourgonnettes accessibles en contiennent 3. La deuxième rangée de banquettes est retirée pour faire place à un fauteuil roulant.

## Achalandage

Avec un timide départ, entre nouveauté mais aussi en plein épisode pandémique de la COVID-19, l'année 2021 a enregistré 1 961 déplacements. En faisant plus de 6 fois son équivalent en 2022, on observe une constante évolution de l'achalandage du TAD avec, à l'issue de l'année 2025, 39 927 déplacements réalisés. Une nouvelle fois, si l'on compare 2025 avec les données de 2021, la STO a multiplié, en 4 ans, son achalandage TAD de 20 fois.

Depuis 2021, 1 438 déplacements accessibles ont été réalisés.

Figure 2.8 - Nombre de déplacements réalisés par le service de tad entre 2021 et 2025



Source : Données d'achalandage du TAD, STO

## 3. Démarche de planification et de consultation

### 3.1 Méthodologie d'élaboration du plan

L'élaboration du Plan d'accessibilité universelle 2026-2028 s'est appuyée sur un ensemble de mécanismes de consultation mis en place à l'automne 2025, de manière à assurer une démarche rigoureuse, inclusive et représentative.

#### Groupe de travail interne

Dans un premier temps, un comité de travail interne réunissant un représentant de chaque service concerné de la Société a été constitué afin de mobiliser l'ensemble des expertises pertinentes. Le comité s'est réuni à trois reprises entre août et octobre 2025 pour réaliser un diagnostic complet de l'offre de service, identifier les obstacles rencontrés par la clientèle à chaque étape du parcours et établir l'objectif principal du Plan ainsi que les priorités et actions qui assurent sa mise en œuvre.

#### Instances publiques

Des échanges ciblés ont également été menés avec les instances publiques intervenant sur le territoire. Une rencontre avec la Ville de Gatineau, a permis d'établir une compréhension commune des enjeux d'accessibilité universelle et d'identifier les pistes de collaboration. Une seconde rencontre avec le conseiller régional du ministère des Transports et de la Mobilité durable, a permis de présenter l'évolution de l'accessibilité universelle au sein de la STO et de valider les orientations envisagées.





### Milieu associatif

En parallèle, un processus de consultation a été mené auprès d'organismes représentant différentes clientèles du transport en commun. Ce processus a permis de recueillir les perspectives des clients présentant différents types de limitations, notamment celles liées à la communication, à la mobilité, à la vision, à la cognition ou au vieillissement. Trois rencontres virtuelles tenues les 8, 9 et 10 septembre 2025 ont permis de recueillir les témoignages des participants, d'évaluer la perception des progrès réalisés depuis le plan 2021-2025 et d'identifier les pistes d'amélioration prioritaires. Les ateliers étaient structurés autour de l'identification des obstacles, de l'analyse de leurs impacts, de la formulation de solutions et de la priorisation des actions à mettre en œuvre.

### Consultation en ligne

Une consultation en ligne sur le site Web de la STO a été réalisée du 22 septembre au 26 octobre 2025 et a recueilli la participation de 200 clients. Leurs réponses ont mis en lumière des attentes précises quant à l'amélioration de l'accessibilité à chaque étape du parcours, particulièrement en ce qui concerne la qualité de l'information, l'état des aménagements et la prévisibilité du service.

Cette démarche participative a permis de valider les constats internes et d'identifier, avec les clients, les principaux obstacles rencontrés lors des déplacements. Les résultats détaillés et la liste des organismes consultés sont présentés dans le rapport de consultation complet, à l'annexe A, et la synthèse des constats est présentée à la section 4 de ce plan.

## 3.2 Portrait de la clientèle cible sur le territoire

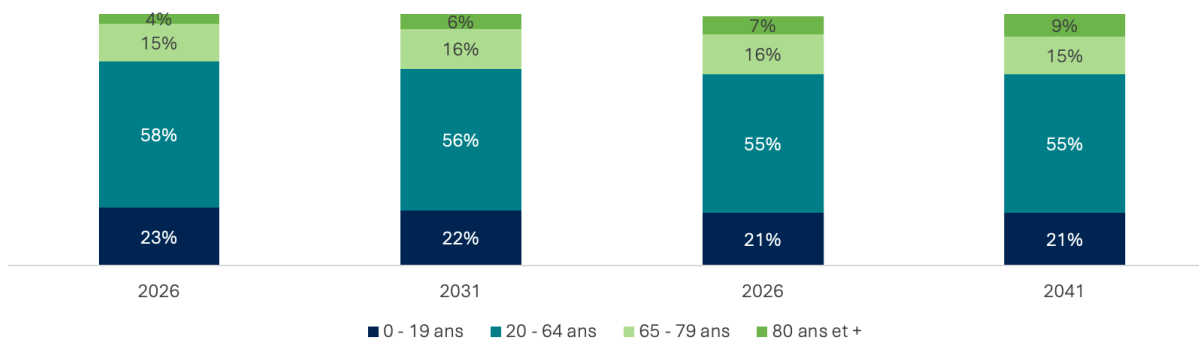
Le Plan d'accessibilité universelle de la STO vise à faciliter les déplacements en transport en commun de l'ensemble de la population, et en particulier des personnes qui rencontrent des obstacles de mobilité de toute sorte. Comprendre la structure du réseau et le profil des clients est essentiel pour cibler efficacement les obstacles à l'accessibilité. Le plan s'appuie donc sur une analyse détaillée de la clientèle actuelle et future, afin de garantir que les mesures proposées répondent réellement aux besoins du territoire.

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 sont visées par ce plan. La clientèle cible est décrite dans les sections suivantes.

### Les personnes âgées

Selon les prévisions démographiques, la composition de la population de la ville de Gatineau va continuer d'évoluer au cours des prochaines années, mais de façon moins marquée qu'au cours de ces 10 dernières années. La croissance globale attendue entre 2026 et 2041 est de 8 % et on constate une stabilisation de la croissance des différents groupes d'âge. La part de la population active (20 à 64 ans) devrait passer de 58 % en 2026 à 55 % en 2041, la proportion de personnes âgées de 65 à 79 ans restera stable à environ 15 %, tandis que celle des personnes de plus de 80 ans va plus que doubler, passant de 4 % à 9 %<sup>2</sup>. Ce vieillissement de la population accentuera les besoins en matière de transport en commun régulier accessible pour le plus grand nombre.

Figure 2.9 - Évolution de la répartition de la population de la ville de Gatineau par groupe d'âge, 2026-2041



Source : Institut de la statistique du Québec, 2019.

<sup>2</sup>Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066, 2019.

## La population avec incapacité

Au Québec, la proportion de personnes vivant avec une incapacité est significative : en 2022, près d'une personne sur cinq (21 %) âgée de 15 ans et plus déclarait au moins une incapacité. Dans la région de l'Outaouais, ce taux monte à 28 %, soit le plus élevé de la province<sup>3</sup>.

En 2012, 8 % de la population de Gatineau vivait avec une incapacité ; ce taux concernait déjà un quart des résidents de 65 ans et plus<sup>4</sup>. Dix ans plus tard, l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2022 montre que 20 % des Gatinois déclarent au moins une incapacité, soit 58 % des femmes et 51 % des hommes. Le taux d'incapacité augmente naturellement avec l'âge : il atteint 10,5 % chez les 15-34 ans et 32,8 % chez les 75 ans et plus<sup>5</sup>.

Au niveau provincial, une famille sur quatre vit avec un enfant en situation d'incapacité. En Outaouais, le taux d'incapacité parmi les jeunes de 0 à 17 ans est également le plus élevé de la province à 20 %, soit plus de 16 000 enfants concernés<sup>6</sup>. Ces chiffres soulignent clairement l'enjeu stratégique de l'accessibilité universelle pour le territoire de la STO.

La population qui vit avec une ou des limitations fonctionnelles peut avoir l'une ou l'autre des conditions suivantes :

.....  
Trouble de la vision ;  
.....

.....  
Trouble de l'audition ;  
.....

.....  
Problème de mobilité ;  
.....

.....  
Problème de flexibilité ou de dextérité ;  
.....

.....  
Problème de santé mentale ;  
.....

.....  
Trouble sensoriel ou lié à l'environnement ;  
.....

.....  
Maladie ou douleur chroniques ;  
.....

.....  
Trouble cognitif ;  
.....

.....  
Handicap intellectuel.  
.....

---

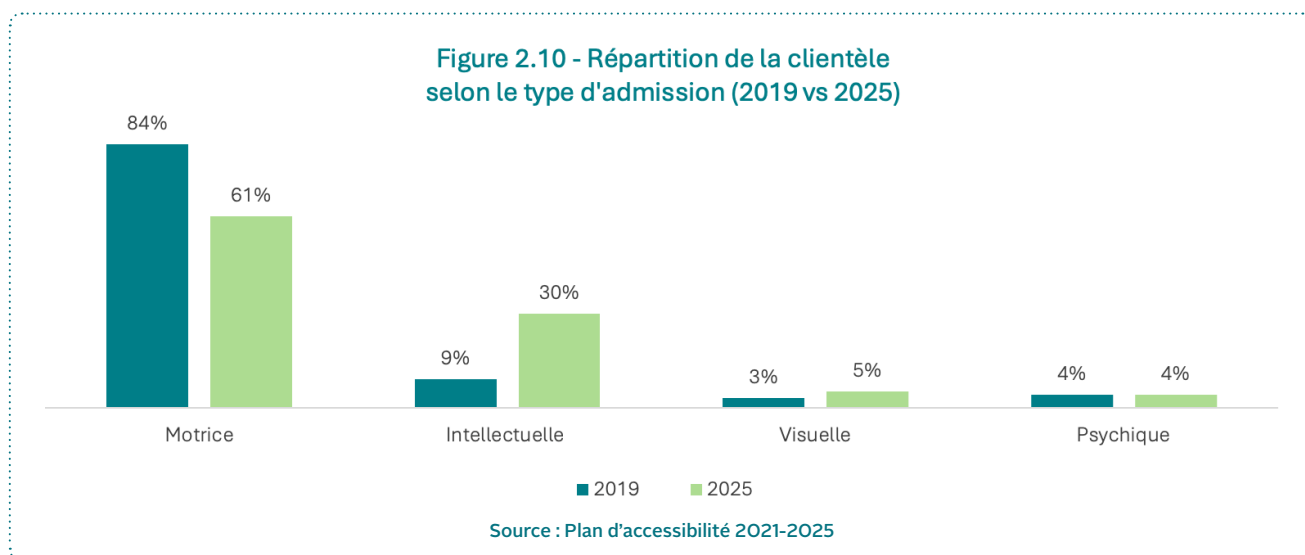
<sup>3</sup> Statistique Canada. Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022.

<sup>4</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017.

<sup>5</sup> Statistique Canada. Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022.

<sup>6</sup> Office des personnes handicapées du Québec, L'incapacité chez les enfants au Québec : portrait selon le Recensement de 2016, 2020.

Au Canada, les types de limitations les plus courants chez tous les groupes d'âge sont ceux liés à la douleur, à la mobilité et à la flexibilité<sup>7</sup>. La répartition des personnes utilisant régulièrement le transport adapté de la STO en 2025 reflète cette prévalence des difficultés motrice. La répartition selon le type d'admission est présentée à la figure suivante.



La majorité (61 %) des personnes utilisant régulièrement le transport adapté a été admise sur la base d'une limitation motrice ou organique, soit une diminution marquée depuis 2019 (84 %). Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle représentent la deuxième proportion la plus élevée, qui a fortement augmenté, passant de 9 % à 30 %. Finalement, les personnes vivant avec une déficience psychique et une déficience visuelle sont les groupes les moins représentés, avec respectivement 5 % et 4 %. Ce déplacement des clientèles souligne à nouveau l'importance d'adapter les services à l'évolution des besoins.

D'autres personnes sont concernées par l'accessibilité universelle, car elles peuvent éprouver des difficultés à se déplacer : les femmes enceintes, les personnes avec des poussettes pour enfants, les personnes avec des bagages et les 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.

Avec la croissance constante du nombre de personnes présentant une incapacité, la demande pour un service de transport en commun réellement accessible ne peut que s'accroître. Il devient donc indispensable d'accélérer le déploiement de l'accessibilité universelle afin de répondre aux besoins d'une clientèle toujours plus diversifiée.

<sup>7</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022

## 4. Portrait des obstacles à l'accessibilité

### 4.1 Inventaire des obstacles identifiés par les personnes handicapées

L'analyse du parcours utilisateur, enrichie par les contributions des organismes et des clients a permis de recenser de nombreux obstacles, tant dans le transport régulier que dans le transport adapté. Ces obstacles et les solutions proposées<sup>8</sup> ont été répertoriés selon le type de handicap dans le tableau synthèse du rapport de consultation (annexe A).

#### Synthèse

Pour les personnes vulnérables, les imprévus entraînent une perte de repères qui accentue le sentiment d'insécurité. Le besoin fondamental de ces personnes pour se sentir en confiance et en sécurité est la **prévisibilité**. L'accessibilité universelle ne se limite donc pas aux infrastructures physiques : elle repose aussi sur une organisation fiable et stable du service. Tant que la réponse à ce besoin de prévisibilité apparaît insuffisante, les clientèles plus vulnérables se détournent du service régulier, qui offrent plus de possibilités, plus de liberté et de flexibilité et maintiennent leur dépendance au transport adapté.

Les éléments priorités par cette clientèle se résument ainsi :

.....  
1. La formation des chauffeurs;  
.....

2. La ponctualité, la fiabilité et la flexibilité du service;  
.....

3. L'amélioration de la sécurité pour les personnes vulnérables;  
.....

4. L'accessibilité de l'information et l'accessibilité physique;  
.....

5. Le service à la clientèle et le suivi des plaintes;  
.....

6. Les modes de paiement.  
.....

---

<sup>8</sup> Solutions idéales envisagées par les personnes présentant des limitations, mais qui ne sont qu'à titre indicatif pour la STO.

## Faits saillants – obstacles par étape du parcours

- Lors de la planification, les clients se heurtent à des outils d'information parfois mal adaptés, principalement offerts en format numérique, ce qui limite l'accès à l'information. En transport adapté, des difficultés subsistent quant au respect des paramètres de réservation, notamment lors des demandes en ligne;
- Lors du paiement, des enjeux de communication et d'accessibilité des points de service persistent, de même que l'absence de solutions alternatives pour la monnaie. Dans le transport adapté, la gestion des paiements autres que par carte demeure problématique;
- Aux arrêts, l'accessibilité est freinée par l'absence d'aménagements adéquats (trottoirs, bancs, abribus accessibles) ainsi que par un déneigement insuffisant. Le transport adapté est quant à lui confronté à des prises en charge parfois non conformes, des temps d'attente importants et l'absence d'un suivi en temps réel;
- À bord des véhicules, les enjeux touchent tant la sécurité que le confort : départs trop rapides, équipements incomplets, difficultés liées à la chaleur ou aux annonces vocales. En transport adapté, l'affectation de véhicules inadéquats, la qualité variable de la conduite, la durée des trajets et le manque de cohérence dans la composition des groupes compliquent le déplacement des clients. La gestion de l'information en cas de modification de trajet et la surcharge sensorielle constituent également des défis;
- À destination, l'accessibilité de l'environnement immédiat (arrêts, trottoirs, intersections) demeure un enjeu majeur. En transport adapté, certaines situations laissent des clients vulnérables sans encadrement suffisant, en l'absence de ligne d'urgence ou d'alternatives en cas d'imprévu;
- Enfin, le service à la clientèle présente des défis liés à la prise en charge et au suivi des plaintes, à la disponibilité limitée du service et, en transport adapté, à l'impossibilité d'effectuer certains déplacements interrégionaux.



## 4.2 Résultats de la consultation en ligne

Tout comme les personnes en situation de handicap et les organismes consultés, les 200 répondants au questionnaire en ligne ont rappelé que la qualité du service repose autant sur les aménagements physiques que sur l'accueil et l'approche du personnel. Les 746 commentaires reçus ont souligné l'importance d'un service plus attentif aux besoins des personnes à mobilité réduite, d'une organisation fiable et stable du service, d'infrastructures dégagées et sécurisées, d'une cohérence entre le transport régulier et le transport adapté et d'outils numériques fiables.

### Satisfaction globale et perception de l'accessibilité

#### Faits saillants :

Le taux de satisfaction global de l'accessibilité est de 66,5 %.

38,6 % des répondants perçoivent une amélioration de l'accessibilité au réseau dans les cinq dernières, tandis que 32,7 % jugent la situation stable.

Figure 2.11 - Satisfaction globale de l'accessibilité, 2025

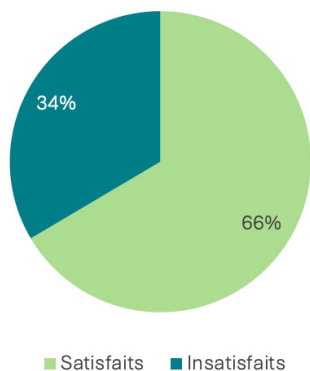
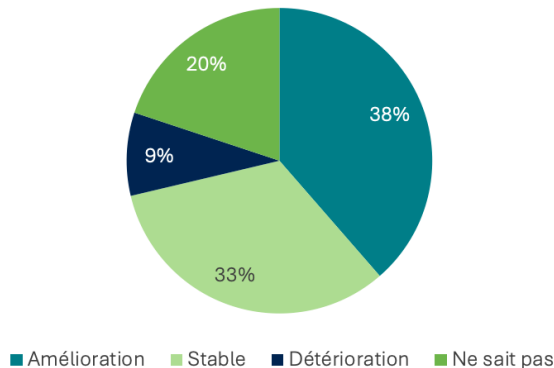


Figure 2.12 - Perception de l'évolution de l'accessibilité, 2025



## Priorités exprimées par les répondants

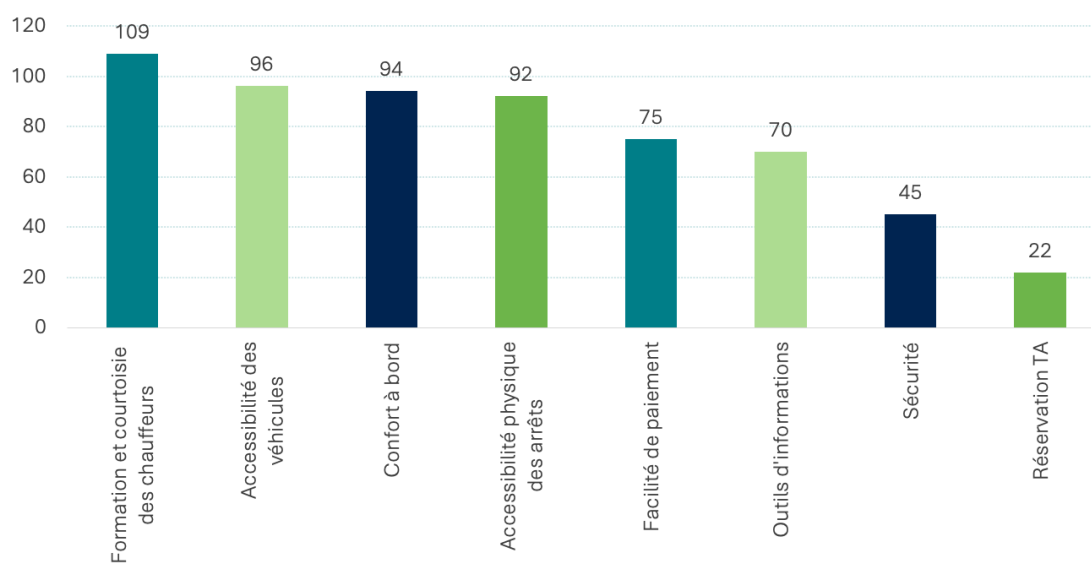
### Faits saillants :

Les répondants ont clairement identifié l'amélioration de la formation et de la courtoisie des chauffeurs comme la principale priorité pour les prochaines années;

L'accessibilité des véhicules et des arrêts est également une priorité importante, tant dans le réseau régulier que dans le transport adapté;

Bien qu'il y ait place à l'amélioration pour les outils de paiement et d'information, ces éléments sont moins prioritaires pour les répondants.

**Figure 2.13 - Priorités exprimées par la clientèle  
(selon la fréquence exprimée), 2025**



Ces constats dressent un diagnostic clair pour la définition du plan d'action : améliorer l'accessibilité universelle exige d'agir simultanément sur les infrastructures, l'accès à l'information, les interactions humaines et les processus internes.

## 4.3 Bilan des accomplissements en matière d'accessibilité

Entre 2021 et 2025, la STO a franchi une étape dans l'évolution de la modernisation de son réseau et l'amélioration de l'accessibilité universelle. Ces avancées majeures témoignent d'un engagement concret pour offrir un service inclusif, sécuritaire et adapté à tous les clients. Grâce à des investissements ciblés, des progrès significatifs ont été réalisés dans les cinq objectifs clés de ce plan.

### Avancées majeures 2021 – 2025

Des progrès significatifs ont contribué à moderniser le réseau et améliorer l'accessibilité universelle dans plusieurs domaines : équipements, signalétique, processus, services et information aux voyageurs.

Les actions et résultats concrets sont détaillés ci-dessous et s'inscrivent dans la continuité des cinq objectifs du plan précédent :

#### Accessibilité des véhicules et des lignes

- La STO poursuit ses efforts pour rendre son parc de **véhicules accessible**, notamment grâce à l'acquisition d'autobus à plancher bas équipés de rampes. Ainsi, le taux d'accessibilité est passé de **69 % en 2020 à près de 80% en 2025**. Depuis 2022, chaque nouveau véhicule, qu'il soit régulier ou articulé, dispose de deux espaces réservés aux personnes en fauteuil roulant, ce qui contribue à augmenter progressivement le nombre de voyages accessibles;
- Par ailleurs, **l'embarquement des clients en fauteuil roulant et des poussettes** a connu une progression significative entre 2022 et 2024, avec des **hausse respectives de 36 % et 38 %**, illustrant les efforts continus de la STO pour améliorer l'accessibilité de réseau de transport.

Figure 2.14 - Évolution de l'embarquement de fauteuils roulants, 2019–2025

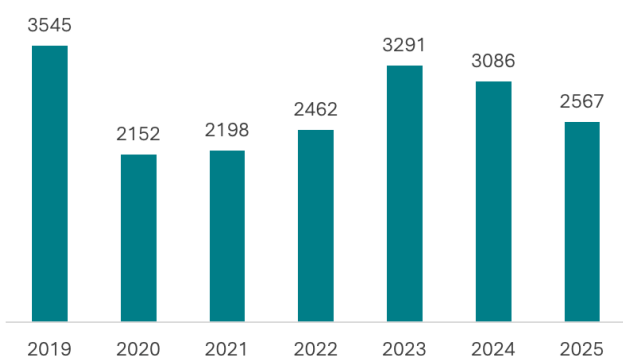
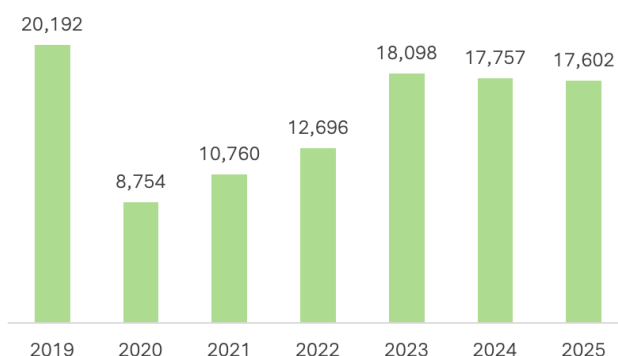


Figure 2.15 - Évolution de l'embarquement de poussettes, 2019–2025



Source : Plan d'accessibilité 2021-2025

## Accessibilité des arrêts et de l'environnement

- Au cours des dernières années, la STO a réalisé des avancées majeures pour améliorer l'**accessibilité et la lisibilité du réseau**. Aujourd'hui, **55,4 % des arrêts sont accessibles**, contre 51,5 % en 2020, ce qui représente une amélioration significative pour la mobilité inclusive;
- Un **investissement ciblé de 80 754 \$** a permis de **moderniser huit arrêts prioritaires**, offrant une expérience plus sécuritaire et confortable aux clients;
- La **modernisation des panneaux d'arrêt** constitue également une avancée importante : **73 %** des panneaux ont été renouvelés, comparativement à **48 % en 2020**. Cette mise à jour améliore la lisibilité grâce à un visuel révisé, facilitant l'orientation des voyageurs.

## Améliorations technologiques

- En 2023, la STO a franchi une étape déterminante avec la **refonte complète de son site Web**, désormais **conforme aux normes WCAG 2.0/AA**, assurant une accessibilité optimale pour l'ensemble des internautes.

Parallèlement, des améliorations significatives ont été apportées aux systèmes d'information aux voyageurs afin d'offrir une expérience plus inclusive et intuitive :

- **L'outil Infobus** : ce service téléphonique et SMS, accessible via le numéro inscrit sur chaque panneau d'arrêt, fournit désormais des renseignements complets (horaire, direction, accessibilité, interruptions de service et reprise), garantissant un accès uniforme à l'information, et ce, sur les deux canaux;
- **Les panneaux d'information extérieurs** : situés à l'avant des autobus, les girouettes affichent désormais un pictogramme dédié à l'accessibilité, facilitant la reconnaissance immédiate des voyages accessibles;
- **Les annonces vocales à bord** : avant chaque arrêt, une annonce précise si celui-ci est accessible, simplifiant les déplacements des personnes à mobilité réduite;
- **Les applications Transit et Plani-Bus** : ces outils numériques offrent une identification améliorée des arrêts et voyages accessibles, permettant une planification plus efficace et une expérience optimisée.

## Service et formation

Depuis 2021, la STO a mis en œuvre plusieurs actions structurantes pour améliorer l'expérience des clients et favoriser l'accessibilité universelle :

- Le **lancement du service de transport à la demande (TAD)** en 2021, offrant une solution flexible pour répondre aux besoins de mobilité, notamment dans les secteurs de Buckingham et de Masson-Angers ainsi que dans l'Aéroparc industriel de Gatineau;
- La **refonte des indicateurs de performance**, permettant de mesurer plus précisément les temps d'attente réels et d'optimiser la qualité du service;
- La continuité de la **formation offerte à l'ensemble des chauffeurs** qui présente un module visant à renforcer leurs compétences et connaissance pour mieux accompagner les personnes ayant des limitations motrices, visuelles ou intellectuelles;
- La mise en place d'une **campagne de sensibilisation sur le déneigement**, rappelant son rôle essentiel dans le maintien de l'accessibilité des arrêts et infrastructures.

## Transport adapté

La STO a mis en œuvre des initiatives stratégiques afin d'améliorer la qualité, la fiabilité et l'accessibilité du service de transport adapté :

- Une **nouvelle politique de réservation** : l'heure limite est repoussée à 17 h la veille (au lieu de 12 h) avec des réservations possibles le dimanche pour le lundi;
- Un **système de rappels automatisés** : ce service innovant, auquel 30 % des clients sont déjà abonnés, contribue à réduire les oublis et à améliorer la ponctualité des déplacements;
- Un **programme d'assurance qualité du centre d'appels** : instauré pour garantir un service téléphonique performant, centré sur l'écoute et la satisfaction des clients;
- Une **ponctualité renforcée** : le transport adapté atteint un taux de 92 % de ponctualité en 2025, démontrant une amélioration notable de la fiabilité du service;
- Une **formation spécialisée des chauffeurs du transport adapté** : grâce à un programme provincial, 90 chauffeurs de minibus et de taxis ont été formés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite, assurant un service sécuritaire et inclusif;

Ces réalisations s'inscrivent dans une démarche à long terme, amorcée avec les premiers plans d'accessibilité universelle. Depuis leur mise en œuvre, la STO a intégré des mesures durables et poursuit des actions continues pour renforcer l'inclusion et la mobilité pour tous.

## Continuité

Depuis la mise en œuvre des premiers plans liés à l'accessibilité universelle, la STO a intégré des mesures qui se répartissent en deux catégories :

- Celles désormais ancrées dans les processus internes et devenues des pratiques courantes;
- Celles en cours de réalisation, amorcées dans les précédents plans.

### Sur le plan institutionnel et en continu :

La Société publie chaque année le bilan du Plan d'accessibilité universelle en cours, afin d'informer sur l'évolution des actions prévues;

Elle maintient une collaboration étroite avec la Ville de Gatineau sur des enjeux tels que le déneigement et l'accessibilité des arrêts, pour améliorer la sécurité et l'accessibilité des aménagements sur le territoire.

### Sur le plan opérationnel et en continu :

La STO veille à ce que son site Web demeure conforme aux normes d'accessibilité ;

Elle poursuit la mise en place des nouveaux panneaux d'arrêt, pour une meilleure visibilité des informations et des signaux;

Elle diffuse des messages sonores dans les autobus et sur les plateformes de communication pour promouvoir la courtoisie et sensibiliser à l'accessibilité;

Des informations essentielles sur l'accessibilité sont également intégrées dans la formation continue du personnel et dans la mise à jour du Guide chauffeur.

Ces sujets témoignent de l'engagement durable de l'organisation à placer l'accessibilité universelle au cœur de ses pratiques.

## 5. Plan d'action

### 5.1 Objectif et priorités

Ce plan d'action ouvre une nouvelle phase dans la démarche d'accessibilité universelle portée par la Société de transport de l'Outaouais. Il s'appuie sur les progrès réalisés au fil des années et introduit des solutions adaptées aux défis actuels, afin d'améliorer l'expérience de tous les clients et de répondre aux attentes d'une population aux profils variés.

Comme énoncé en introduction et afin d'être le plus en adéquation possible avec les besoins de la clientèle, la STO s'est inspirée du bilan du dernier Plan d'accessibilité 2021-2025 pour établir une première phase de diagnostic. Par la suite, le processus de consultation a permis d'établir un panorama complet des obstacles actuels à l'accessibilité universelle. Finalement, les priorités à court et moyen termes ont été identifiées, en s'appuyant sur les constats issus de cette analyse.

À la lumière des résultats recueillis lors des différentes étapes de travail, la STO a défini l'objectif central de son plan comme suit :

*Soutenir l'autonomie et la confiance de la clientèle du transport collectif grâce à un suivi continu de ses besoins, à une information accessible et à des installations adaptées.*

Cet objectif se décline en cinq priorités d'action qui structurent le plan d'action afin d'être plus près des clients :

1. Rendre les infrastructures accessibles et inclusives;

2. Assurer une tarification et une vente accessible;

3. Améliorer l'autonomie des clients;

4. Renforcer la confiance, la qualité de service et la sécurité;

5. Favoriser un milieu de travail interne inclusif.



Chaque priorité d'action se décline en plusieurs mesures, pour un total de 18. Ce nombre, volontairement réduit par rapport aux plans précédents, traduit une approche axée sur la pertinence, la cohérence et une vision à 360 degrés. L'objectif est de couvrir l'ensemble des domaines qui structurent les activités de la STO, tout en assurant un impact concret et durable.

On y retrouve des actions en lien avec :

.....  
Les formations;

.....  
Les partenariats;

.....  
Les équipements et le mobilier;

.....  
La signalétique;

.....  
L'amélioration des processus et service;

.....  
L'information aux voyageurs;

.....  
Les modes de paiement et la billettique;

.....  
L'emploi.  
.....

## 5.2 Mesures prévues

La mise en œuvre du plan d'action est organisée autour des cinq priorités identifiées et se déploie sur un horizon triennal.

Chaque mesure vise à répondre à un obstacle identifié lors du bilan ou des consultations, dans une démarche d'amélioration continue.

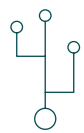
Par ailleurs, comme ce plan intègre les exigences des gouvernements provincial et fédéral, la légende ci-dessous précise le champ d'action exigé par la loi fédérale associé à chaque intervention.

| Icône                                                                               | Champs d'action exigés par la loi fédérale                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|    | L'emploi;                                                                               |
|    | L'environnement bâti;                                                                   |
|    | Les technologies de l'information et des communications;                                |
|    | Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications; |
|  | L'acquisition de biens, de services et d'installations;                                 |
|  | La conception et la prestation de programmes et de services;                            |
|  | Le transport.                                                                           |



# 1. Rendre les infrastructures accessibles et inclusives

Objectif : Offrir un réseau physique moderne, sécuritaire et inclusif.



## 1. Améliorer la voix des annonces sonores

D'ici 2028, la STO améliorera la qualité des annonces sonores dans les autobus, les PMV solaires et les stations équipées de sonorisation, pour assurer une compréhension optimale pour tous. L'objectif est de moderniser l'ensemble de ces équipements et d'accroître le taux de satisfaction.

---



## 2. Poursuivre l'installation de nouveaux bancs

Entre 2026 et 2028, la STO poursuivra l'installation progressive de bancs aux arrêts afin de renforcer le confort et l'accessibilité. Cette initiative sera déployée de manière continue afin d'améliorer l'expérience des clients.

---



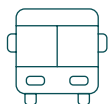
## 3. Transformer le parc de véhicules vers des autobus accessibles

La STO poursuivra la transformation de son parc en acquérant 20 autobus accessibles en 2026 et 20 autres en 2027, chacun équipé de deux espaces pour fauteuil roulant. Cette initiative, inscrite dans un échéancier continu de 2026 à 2028, contribuera à rendre le réseau encore plus inclusif.

---

## 2. Assurer une tarification et une vente accessible

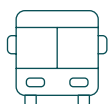
Objectif : Simplifier l'expérience client et harmoniser les modes de paiement.



### 4. Standardiser le paiement par cartes bancaires à bord

Potentiellement d'ici la fin du dernier trimestre de 2028, 100 % des véhicules de la STO devraient être équipés de lecteurs permettant le paiement par carte de crédit et de débit, afin de simplifier l'expérience client et améliorer l'accessibilité des modes de paiement.

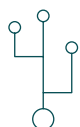
---



### 5. Étudier l'harmonisation des modes de paiement TA/TR/TAD

D'ici la fin du dernier trimestre de 2028, une analyse sera réalisée afin d'évaluer la faisabilité d'intégrer les mêmes options de paiement du transport régulier au transport adapté et au transport à la demande.

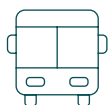
---



### 6. Évaluer l'accessibilité de tous les points de vente

D'ici 2028, 100 % des points de vente seront évalués et publiés sur le site Web, avec mise à jour régulière des données.

---



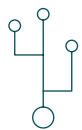
### 7. Étudier une matrice des besoins d'accessibilité

D'ici 2028, une cartographie sera produite afin d'identifier les zones où les clientèles pourraient présenter des besoins particuliers. Cet outil permettra de mieux cibler les interventions aux arrêts situés dans les secteurs identifiés (ajout de bancs, etc.) et ainsi soutenir l'accessibilité universelle du réseau de transport en commun.

---

### 3. Améliorer l'autonomie des clients

Objectif : Favoriser l'inclusion et l'autonomie dans l'utilisation du réseau.



#### 8. Réaliser des tests utilisateurs avec des clients ayant des limitations

Pour optimiser ses outils de planification et d'information, la STO réalisera des tests utilisateurs avec des personnes ayant des limitations lors du développement interne de nouveaux outils. Deux tests seront effectués par outil, de manière continue entre 2026 et 2028.

---



#### 9. Entretenir une relation régulière avec les organismes communautaires

La STO renforcera sa collaboration avec les organismes représentant des personnes ayant des limitations, notamment par la réalisation d'au moins un sondage annuel auprès de ces clientèles. Cette initiative sera menée de manière continue entre 2026 et 2028.

---



#### 10. Développer une formation à l'utilisation du transport en commun

D'ici 2028, la STO collaborera avec au moins deux organismes spécialisés afin de concevoir des formations adaptées destinées aux personnes ayant des limitations. Ces formations, qui pourront être redéployées par les organismes auprès des personnes concernées, viseront à renforcer leur autonomie dans l'utilisation du transport en commun.

---

## 4. Renforcer la confiance, la qualité de service et la sécurité

Objectif : Offrir un service fiable, sécuritaire et inclusif.



### 11. Intégrer un module « accessibilité universelle » à la formation des chauffeurs

Sous forme de « Focus Accessibilité Universelle », ce module sera conçu en collaboration avec des organismes spécialisés et intégré au moins une fois d'ici 2028 dans la formation des chauffeurs du transport régulier, afin que 80 % d'entre eux soient formés.



### 12. Améliorer la formation des chauffeurs du TA avec des organismes externes

D'ici 2028 au moins trois organismes externes seront sollicités pour enrichir et adapter la formation offerte aux chauffeurs du transport adapté.



### 13. Former les employés de première ligne à la diversité des clientèles

Pour offrir un accueil inclusif sur tout le réseau, les employés de première ligne recevront une formation portant sur la diversité des clientèles. D'ici 2028, au moins 85 % d'entre eux seront formés.



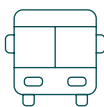
### 14. Suivre et améliorer le processus de gestion des commentaires

Dès 2026, la STO renforcera son processus de gestion des commentaires en améliorant les procédures, le traitement et les indicateurs d'analyse afin d'améliorer la qualité du service et la confiance des clients.



### 15. Améliorer le processus de la ligne d'urgence du transport adapté (TA)

Améliorer la robustesse de la ligne d'urgence du TA en assurant une traçabilité complète des appels prolongés incluant les moyens pour répondre aux besoins ponctuels.

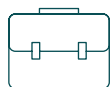


### 16. Rendre les véhicules du TA facilement reconnaissables

D'ici 2028, tous les véhicules utilisés par les services de taxi pour le transport adapté seront identifiés afin de renforcer la sécurité et la confiance des clients. Cette initiative inclura la mise en place d'un indicateur de satisfaction de la clientèle, avec un déploiement prévu à moyen terme.

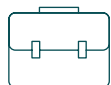
## 5. Favoriser un milieu de travail inclusif

Objectif : Promouvoir l'équité et l'inclusion à l'interne.



### 17. Former les comités de sélection sur l'inclusion

Afin de sensibiliser les membres des comités de sélection à l'équité et à l'inclusion en recrutement, la STO offrira un minimum de trois sessions annuelles de formation entre 2027 et 2028.



### 18. Mettre en place des mesures d'accommodement pour candidats et employés

Des mesures d'accommodement seront mises en place, sur demande, pour les candidats en processus de sélection ainsi que pour les employés présentant des limitations. Cette initiative sera déployée de manière continue dès 2026 et évaluée en fonction du taux de satisfaction des personnes concernées.





## 6. Suivi, accessibilité et rétroaction

La mise en œuvre de ces actions nécessite une gouvernance rigoureuse et un engagement constant de la part de l'organisation. La section suivante présente les mécanismes prévus pour assurer un suivi transparent et une reddition de comptes conforme aux exigences légales.

### 6.1 Modalités de suivi

Pour le cycle 2026-2028, la STO réalisera un suivi annuel structuré et en rendant publics les rapports d'étape sur son site Web, conformément aux exigences provinciales et fédérales. Cette approche assure la transparence, la reddition de comptes et la pérennité des engagements pris en matière d'accessibilité universelle.

---

### 6.2 Accessibilité du document

Le document est disponible sur le site Web de la STO en version numérique accessible, conformément aux principes d'accessibilité universelle de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Sa publication a été accompagnée d'une diffusion à l'interne pour assurer la mobilisation du personnel et de communications publiques appropriées afin d'assurer l'information du public.

#### Formats alternatifs

Au moyen des coordonnées indiquées ci-bas, vous pouvez demander à recevoir le présent plan, une version détaillée de notre processus de rétroaction ou nos rapports d'étapes dans le format qui vous convient : imprimé, en gros caractères, en braille ou en format audio.

Veuillez noter que toute demande de document en braille ou en format audio sera traitée dans un délai maximal de 45 jours suivant sa réception. Pour tout autre format accessible, le délai de traitement est de 15 jours à compter de la réception de la demande.

## 6.3 Mécanisme de rétroaction du public (RCA, ART. 9)

Souhaitant assurer un suivi rigoureux et approfondi, la STO demeure ouverte à toute forme de commentaires, qui peuvent être transmis de manière anonyme ou en indiquant votre nom et vos coordonnées, par l'un des moyens de communication suivants :

Appeler au 819 770-3242 pour les personnes sourdes ou malentendantes;

Écrire à l'adresse courriel de Hugues Charron : [accessibilite@sto.ca](mailto:accessibilite@sto.ca)

Envoyer une lettre adressée à :

Service à la clientèle

Société de transport de l'Outaouais

111, rue Jean Proulx, Gatineau (Québec)

J8Z 1T4

Les agents du Service des relations à la clientèle accuseront réception de votre rétroaction et, si vous avez laissé vos coordonnées, assureront un suivi personnalisé afin de répondre à vos questions.





## 7. Conclusion

Par ce Plan d'accessibilité universelle 2026-2028, la STO réaffirme son engagement envers une mobilité réellement inclusive, sécuritaire et équitable. En s'appuyant sur une démarche structurée, des consultations approfondies et des actions concrètes, l'organisation se dote d'une feuille de route ambitieuse qui répond aux besoins actuels tout en anticipant ceux des prochaines années. La STO poursuivra son travail en collaboration avec la communauté, afin d'assurer une amélioration continue au bénéfice de l'ensemble de la population gatinoise.

## 8. Bibliographie

Institut de la statistique du Québec. Principaux indicateurs sur le Québec et ses régions. Région de l'Outaouais. Gouvernement du Québec, mise à jour 2025, Québec.

Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066. Population selon le groupe d'âge, scénario Référence (A), RMR de Gatineau, 2016-2041, Mise à jour : 11 juillet 2019.

Assemblée nationale du Québec. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (E-20.1), L.R.Q., chapitre E-20.1. Québec, dernière modification : décembre 2004.

Gouvernement du Canada. Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10). Ottawa.

Gouvernement du Canada. Loi canadienne sur les droits de la personne (L.R.C. (1985), ch. H-6). Ottawa.

Office des personnes handicapées du Québec. L'incapacité chez les enfants au Québec : portrait selon le recensement de 2016, pp. 139. Québec.

Société de transport de l'Outaouais. Plan stratégique 2026-2035, L'avenir en commun. 2025, Gatineau.

Société de transport de l'Outaouais. Plan de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun 2021-2025. Gatineau.

Société de transport de l'Outaouais. Plan de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun 2021-2025, Bilan 2024. Gatineau.

Société de transport de l'Outaouais. Rapport annuel 2024. Gatineau.

Statistique Canada. Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022. Commande spéciale adressée à Statistique Canada. [Document interne]. Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

Statistique Canada. Enquête canadienne sur l'incapacité 2017. Commande spéciale adressée à Statistique Canada. [Document interne]. Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2017.

Statistique Canada. Recensement de la population 2021 – Ville de Gatineau. Gouvernement du Canada, Ottawa.

## 9. Annexes

### 9.1 Annexe A : Tableau synthèse des obstacles et solutions proposées

Lors de la consultation publique avec les organismes externes, l'analyse du parcours utilisateur a permis de recenser, tant dans le transport régulier que dans le transport adapté, les obstacles rencontrés et les solutions proposées. Ces éléments ont été répertoriés selon le type de handicap dans le tableau suivant :

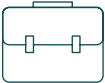
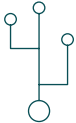
| Thèmes                     | Clientèles spécifiques                                              | Obstacles                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                          | Solutions proposées                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                                                                     | Transport régulier                                                                                                                                                                                                         | Transport adapté                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Planification</b>       | Personnes sourdes et malentendantes, personnes non-voyantes, aînées | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils non adaptés</li> <li>• Outils disponibles en version numérique seulement</li> <li>• Pas d'accès à l'information</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-respect des paramètres de réservation, surtout lorsque faite en ligne</li> </ul>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire tester les outils par personnes avec limitations</li> <li>• Prévoir des versions papier</li> <li>• Respect des paramètres de réservation (TA)</li> </ul>                                                                |
| <b>Paie ment</b>           | Personnes sourdes et malentendantes, mobilité réduite               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacité à communiquer aux points de service</li> <li>• Absence de stationnement pour handicapés aux points de service</li> <li>• Pas de remboursement de la monnaie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté de gestion du paiement autre que par carte</li> </ul>                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de paiement adaptés</li> <li>• Stationnement pour handicapés</li> <li>• Paiement par carte (TA)</li> <li>• Remboursement de la monnaie</li> </ul>                                                                      |
| <b>Sécurité aux arrêts</b> | Aînés, mobilité réduite, personnes non-voyantes                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de trottoirs, de bancs, de points de repère</li> <li>• Arrêts et abribus non accessibles</li> <li>• Déneigement inadéquat</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-respect des endroits spécifiés pour la prise en charge</li> <li>• Longue attente pour le client</li> <li>• Le conducteur n'attend pas plus de 5 minutes</li> <li>• Absence de suivi du transport</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité, sécurité et déneigement des arrêts</li> <li>• Respect des paramètres de réservation (TA)</li> <li>• Application de géolocalisation (TA)</li> <li>• Moins de rigidité liée à l'attente du conducteur</li> </ul> |

| Thèmes                      | Clientèles spécifiques                          | Obstacles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Solutions proposées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                                                 | Transport régulier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Transport adapté                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sécurité dans les véhicules | Aînés, mobilité réduite, personnes non-voyantes | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Départs trop rapides des bus, avant que les clients soient assis</li> <li>• Retrait des places réservées à l'avant</li> <li>• Absence d'ancrage pour les fauteuils roulants</li> <li>• Absence d'espace alloué pour les chiens guide</li> <li>• Difficulté à supporter la chaleur : absence de climatisation</li> <li>• Défaillance de la synthèse vocale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Véhicules non adaptés et insalubres</li> <li>• Conduite et comportement non sécuritaires</li> <li>• Durée des trajets ne tenant pas compte des besoins essentiels</li> <li>• Mélange des handicaps non cohérents</li> <li>• Non-respect du véhicule spécifié au dossier</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation sur approches appropriées et outils d'assistance</li> <li>• Véhicules adaptés (TA)</li> <li>• Planification des trajets qui tient compte des besoins spécifiques des différentes clientèles (TA)</li> <li>• Ne pas mélanger les clientèles (TA)</li> <li>• Chauffeurs attitrés (TA)</li> </ul> |
|                             | Personnes TSA                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surstimulation, bruit, proximité, toucher</li> <li>• Incapacité à gérer les consignes multiples</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                             | Personnes sourdes et malentendantes             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacité à communiquer et à comprendre les changements de trajet</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Thèmes                        | Clientèles spécifiques | Obstacles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Solutions proposées                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                        | Transport régulier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Transport adapté                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Sécurité à destination</b> | Toutes                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrêts inaccessibles, trottoirs et intersections non sécuritaires</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients non autonomes ou vulnérables laissés à eux-mêmes</li> <li>• Refus des accompagnateurs désignés à bord</li> <li>• Absence de ligne d'urgence</li> <li>• Pas d'alternatives en cas d'imprévu et coûts supplémentaires</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrêts accessibles, trottoirs et intersections sécuritaires</li> <li>• Possibilité d'être accompagné (TA)</li> <li>• Prise en charge à destination (TA)</li> <li>• Numéro/personnel d'urgence (TA et TR)</li> </ul> |
| <b>Service à la clientèle</b> | Toutes                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaignants non crus</li> <li>• Plaintes non acheminées ni traitées</li> <li>• Pas de suivi</li> <li>• Plus de service à partir de 18 h (créant de sérieuses problématiques)</li> <li>• Pas de services en dehors de la zone de Gatineau (TA) – aller/retour vers Transcollines ou Ottawa impossible</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise au sérieux des plaintes et suivi adéquat</li> <li>• Création d'une ligne téléphonique d'urgence (TA)</li> <li>• Création de partenariats avec les entités de transports à proximité</li> </ul>                |

## 9.2 Annexe B : Plan d'action classé selon les catégories fédérales

Bien que le plan d'action de la STO repose sur cinq priorités définies, une présentation alignée sur la Loi canadienne sur l'accessibilité et ses domaines d'action permet une meilleure lisibilité.

| Icône                                                                                                                                                 | Champs d'action exigés par la loi fédérale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>L'emploi</b>                                                  | <p><b>17. Former les comités de sélection sur l'inclusion</b><br/>Afin de sensibiliser les membres des comités de sélection à l'équité et à l'inclusion en recrutement, la STO offrira un minimum de trois sessions annuelles de formation entre 2027 et 2028.</p> <p><b>18. Mettre en place des mesures d'accommodement pour candidats et employés</b><br/>Des mesures d'accommodement seront mises en place, sur demande, pour les candidats en processus de sélection ainsi que pour les employés présentant des limitations. Cette initiative sera déployée de manière continue dès 2026 et évaluée en fonction du taux de satisfaction des personnes concernées.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <br><b>L'environnement bâti</b>                                     | <p><b>2. Poursuivre l'installation de nouveaux bancs</b><br/>Entre 2026 et 2028, la STO poursuivra l'installation progressive de bancs aux arrêts afin de renforcer le confort et l'accessibilité. Cette initiative sera déployée de manière continue afin d'améliorer l'expérience des clients.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <br><b>Les technologies de l'information et des communications</b> | <p><b>1. Améliorer la voix des annonces sonores</b><br/>D'ici 2028, la STO améliorera la qualité des annonces sonores dans les autobus, les PMV solaires et les stations équipées de sonorisation, pour assurer une compréhension optimale pour tous. L'objectif est de moderniser l'ensemble de ces équipements et d'accroître le taux de satisfaction.</p> <p><b>6. Évaluer l'accessibilité de tous les points de vente</b><br/>D'ici 2028, 100 % des points de vente seront évalués et publiés sur le site Web, avec mise à jour régulière des données.</p> <p><b>8. Réaliser des tests utilisateurs avec des clients ayant des limitations</b><br/>Pour optimiser ses outils de planification et d'information, la STO réalisera des tests utilisateurs avec des personnes ayant des limitations lors du développement interne de nouveaux outils. Deux tests seront effectués par outil, de manière continue entre 2026 et 2028.</p> |



**Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications**

**9. Entretenir une relation régulière avec les organismes communautaires**

La STO renforcera sa collaboration avec les organismes représentant des personnes ayant des limitations, notamment par la réalisation d'au moins un sondage annuel auprès de ces clientèles. Cette initiative sera menée de manière continue entre 2026 et 2028.

**10. Développer une formation à l'utilisation du transport en commun**

D'ici 2028, la STO collaborera avec au moins deux organismes spécialisés afin de concevoir des formations adaptées destinées aux personnes ayant des limitations. Ces formations, qui pourront être redéployées par les organismes auprès des personnes concernées, viseront à renforcer leur autonomie dans l'utilisation du transport en commun.

**14. Suivre et améliorer le processus de gestion des commentaires**

Dès 2026, la STO renforcera son processus de gestion des commentaires en améliorant les procédures, le traitement et les indicateurs d'analyse afin d'améliorer la qualité du service et la confiance des clients.



**L'acquisition de biens, de services et d'installations**

**3. Transformer le parc de véhicules vers des autobus accessibles**

La STO poursuivra la transformation de son parc en acquérant 20 autobus accessibles en 2026 et 20 autres en 2027, chacun équipé de deux espaces pour fauteuil roulant. Cette initiative, inscrite dans un échéancier continu de 2026 à 2028, contribuera à rendre le réseau encore plus inclusif.



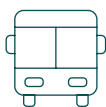
**La conception et la prestation de programmes et de services**

**11. Intégrer un module «accessibilité universelle» à la formation des chauffeurs**

Sous forme de « Focus Accessibilité Universelle », ce module sera conçu en collaboration avec des organismes spécialisés et intégré au moins une fois d'ici 2028 dans la formation des chauffeurs du transport régulier, afin que 80 % d'entre eux soient formés.

**12. Améliorer la formation des chauffeurs du TA avec des organismes externes**

D'ici 2028 au moins trois organismes externes seront sollicités pour enrichir et adapter la formation offerte aux chauffeurs du transport adapté.



## **Le transport**

### **13. Former les employés de première ligne à la diversité des clientèles**

Pour offrir un accueil inclusif sur tout le réseau, les employés de première ligne recevront une formation portant sur la diversité des clientèles. D'ici 2028, au moins 85 % d'entre eux seront formés.

### **15. Améliorer le processus de la ligne d'urgence du transport adapté (TA)**

Améliorer la robustesse de la ligne d'urgence du TA en assurant une traçabilité complète des appels prolongés incluant les moyens pour répondre aux besoins ponctuels.

### **4. Standardiser le paiement par cartes bancaires à bord**

Potentiellement d'ici la fin de 2028, 100 % des véhicules de la STO devraient être équipés de lecteurs permettant le paiement par carte de crédit et de débit, afin de simplifier l'expérience client et améliorer l'accessibilité des modes de paiement.

### **5. Étudier l'harmonisation des modes de paiement TA/TR/TAD**

D'ici la fin de 2028, une analyse sera réalisée afin d'évaluer la faisabilité d'intégrer les mêmes options de paiement du transport régulier au transport adapté et au transport à la demande.

### **7. Étudier une matrice des besoins d'accessibilité**

D'ici 2028, une cartographie sera produite afin d'identifier les zones où les clientèles pourraient présenter des besoins particuliers. Cet outil permettra de mieux cibler les interventions aux arrêts situés dans les secteurs identifiés (ajout de bancs, etc.) et ainsi soutenir l'accessibilité universelle du réseau de transport en commun.

### **16. Rendre les véhicules du TA facilement reconnaissables**

D'ici 2028, tous les véhicules utilisés par les services de taxi pour le transport adapté seront identifiés afin de renforcer la sécurité et la confiance des clients. Cette initiative inclura la mise en place d'un indicateur de satisfaction de la clientèle, avec un déploiement prévu à moyen terme.

Plan d'accessibilité universelle  
2026 - 2028

