



Société de transport  
de Sherbrooke

## UN RÉSEAU QUI NOUS TRANSPORTE TOUS

Démarche d'élaboration d'un  
Plan de développement  
pour l'accessibilité universelle  
des personnes à mobilité réduite  
au réseau urbain de Sherbrooke

Document d'information

Octobre 2011

## 1. Introduction

La mission de la Société de transport de Sherbrooke (STS) est « *d'offrir à la population du territoire de Sherbrooke des moyens de transport collectif de qualité, efficaces et accessibles, à un coût abordable pour la clientèle et la Ville, tout en s'efforçant de garder la STS dans un processus constructif et évolutif qui tienne compte du développement durable tant du point de vue économique, social, qu'environnemental* ».

Pour ce faire, la STS assure deux (2) types de services : un de **transport urbain** qui a effectué 7 683 733 déplacements en 2010, et un de **transport adapté** qui en a assuré 250 981. En ce qui concerne plus particulièrement celui-ci, il faut souligner que la STS assure en moyenne deux (2) fois plus de déplacements de transport adapté par habitant que les autres sociétés de transport du Québec.

Conformément à son *Plan stratégique de développement du transport en commun 2009 – 2019*, la STS a adopté, en juin 2009, une *Politique sociale* dans laquelle elle réitère sa détermination à offrir des services de transport favorisant l'intégration et la participation citoyenne des personnes handicapées et à soutenir leur accessibilité aux services et aux infrastructures, tout en adaptant son réseau de façon qu'il réponde aux besoins des personnes à mobilité réduite.

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., c. E-20.1, il incombe à une société de transport en commun de « *faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire [qu'elle] dessert* » (article 67).

Dans le *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport* qu'il a publié l'an dernier, le ministère des Transports du Québec (MTQ)

précise quelques raisons pour lesquelles la mise en place d'un tel plan s'impose :

- » le droit de tout citoyen et de toute citoyenne de se déplacer et de circuler sans discrimination, tel qu'établi clairement par la loi susmentionnée ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.Q., c. C-12, et la Charte canadienne des droits et libertés;
- » la nécessité d'accroître l'accessibilité du réseau de transport collectif (véhicules, installations, service);
- » l'opportunité, pour la société de transport, de se doter d'objectifs organisationnels communs;
- » la possibilité de favoriser l'augmentation de la fréquentation générale du transport en commun, en répondant mieux aux besoins des aînées, des parents avec poussette, etc.

Au-delà de l'obligation légale, l'accessibilité universelle s'inscrit dans la mission, la vision et les valeurs de la STS. Elle y souscrit donc sans réserve et s'y engage avec enthousiasme par une démarche fondée sur une participation des associations et des organismes qui sont plus particulièrement concernés par l'accessibilité des personnes à mobilité réduite à son réseau.

## 2. La démarche

Dans son guide intitulé *Vers l'accessibilité universelle du transport collectif*, le MTQ suggère une démarche en quatre (4) étapes :

- 1) la réalisation d'un **diagnostic** dont l'objectif est d'établir l'état des lieux de l'offre de service, en dressant notamment la liste des actions déjà réalisées, en cours ou planifiées, ainsi que la liste des obstacles actuels et potentiels;

- 2) la **consultation du milieu associatif**, c'est-à-dire les organismes communautaires représentant les personnes ayant une déficience, leur famille, les aînées, les parents avec poussette et autres sur la liste des obstacles recensés afin de la bonifier;
- 3) la **détermination**, la **programmation** et la **coordination des actions et des interventions** à réaliser pour la mise en accessibilité du réseau de transport collectif, incluant une programmation budgétaire et un phasage de ces actions;
- 4) la **formalisation d'un plan** de développement.

Afin de maximiser l'efficacité de cette démarche, la STS et les sociétés de transport de Saguenay et de Trois-Rivières ont convenu d'unir leurs forces pour élaborer un plan. Elles ont également mandaté la firme Roche Itée, Groupe-Conseil pour les assister tout au long de cette démarche qui les tient à cœur.

### **3. Les enjeux**

Au moment d'entreprendre l'élaboration d'un plan de développement pour l'accessibilité universelle des personnes à mobilité réduite, trois (3) enjeux principaux ont été identifiés, soit l'accessibilité universelle, la prise en compte des formes de mobilité réduite et la continuité de la chaîne des déplacements.

#### ***Enjeu n°1 : l'accessibilité universelle***

L'accessibilité universelle est un concept d'aménagement qui vise la réalisation d'environnements sans obstacle (par exemple, des lieux et des bâtiments, incluant les transports, les équipements, les objets d'utilité courante, etc.).

Depuis plus d'un an maintenant, Sherbrooke est engagée dans une démarche qui débouchera sous peu sur l'adoption d'un premier plan de mobilité durable (PMDS). Le Diagnostic de la mobilité durable à Sherbrooke réalisé, par le consortium des firmes Roche Itée, Groupe-Conseil et Groupe SMi pour le compte du Centre de mobilité durable de Sherbrooke (CMDS), précise que :

*« L'accessibilité est la condition capitale pour permettre une intégration des personnes à mobilité réduite dans la société, de leur permettre de réaliser les activités de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Pour ce faire, il est indispensable d'envisager la continuité de la chaîne de déplacements. Le transport collectif et la voirie deviennent des maillons essentiels de cette chaîne. »*

En plus de constituer un enjeu social majeur, l'accessibilité universelle est maintenant un projet concret destiné à contribuer au développement du transport collectif régulier par le biais d'une démarche dite transversale, c'est-à-dire qui met à profit plusieurs expertises.

En conséquence, l'environnement urbain, son aménagement, les aides techniques intégrées et le transport collectif s'avèrent déterminants pour aborder cet enjeu dont la gestion vise l'élimination du plus grand nombre possible de situations de mobilité réduite.

### ***Enjeu n°2 : la prise en compte des formes de mobilité réduite***

Favoriser l'accessibilité, c'est développer une meilleure qualité de service et un accès équitable pour tous et toutes. Pour mesurer le degré d'accessibilité à un réseau de transport collectif régulier comme le nôtre, il faut impérativement considérer les limitations fonctionnelles qui entravent la capacité des personnes concernées à l'utiliser.

Dans sa définition d'une personne à mobilité réduite, Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française précise que :

*« La personne à mobilité réduite n'est pas nécessairement confinée à un fauteuil roulant. En effet, elle peut pallier les déficiences de la locomotion par un ensemble varié d'appareils de rééducation fonctionnelle (cane, béquilles, ambulateur, fauteuil roulant) qui peuvent être combinés au port d'aides techniques (orthèses et prothèses) adaptées à ses besoins spécifiques, ou encore par des modifications apportées aux édifices, afin d'éliminer les obstacles à sa circulation ou de l'aider à se déplacer (rampes d'accès, lisses, mains courantes, ascenseurs).*

*Toutes les situations de mobilité réduite ne causent pas nécessairement un handicap : la réduction de la mobilité peut par exemple être due à l'âge, ou encore constituer une limitation temporaire (chez certaines femmes enceintes, par exemple) ». ([www.granddictionnaire.com](http://www.granddictionnaire.com))*

Aux fins de l'élaboration du plan, nous entendons par « personnes à mobilité réduite » l'ensemble des individus ayant des déficiences de types moteur, visuel, auditif, de langage et de la parole, ou intellectuel, les personnes ayant des limitations temporaires ainsi que les aînées en perte d'autonomie.

Comme la définition susmentionnée l'indique, une personne peut éprouver des difficultés à se déplacer du fait d'une incapacité permanente ou temporaire, certes, mais aussi en raison d'une situation ou d'une circonstance particulière (par exemple l'accompagnement d'un ou de plusieurs enfants en bas âge, l'utilisation d'une poussette), d'où la possibilité que des personnes n'utilisant pas le service de transport

adapté soient momentanément considérées comme des personnes à mobilité réduite.

Le tableau 1 (sur la page suivante) recense les principales limitations fonctionnelles réduisant la mobilité d'une personne.

**TABLEAU 1**  
**LIMITATIONS FONCTIONNELLES RÉDUISANT LA MOBILITÉ D'UNE PERSONNE**

LIMITATIONS	CARACTÉRISTIQUES	EXEMPLES
<b>Motrices</b>	Pertes, malformations des systèmes squelettique, musculaire et neurologique responsables de la motricité du corps.	Se déplacer à l'aide d'une canne ou en fauteuil roulant; personne de petite taille, aînée, pathologiquement obèse, utilisant une poussette.
<b>Sensorielles (vision)</b>	Pertes, malformations ou anomalies de l'œil et des structures jouant un rôle dans la fonction de la vision.	Personne aveugle, malvoyante, amblyope.
<b>Sensorielles (audition)</b>	Anomalies, pertes ou malformations de l'appareil auditif, y compris la fonction de l'équilibre.	Personne sourde (de naissance ou non), malentendante.
<b>Cognitives</b>	Perturbations des fonctions mentales responsables de la reconnaissance des idées et des objets, ainsi que de leur manipulation mentale volontaire ou involontaire.	Personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (TED), du langage ou de la parole.
<b>Psychiques</b>	Perturbations relatives à la pensée, au raisonnement, au jugement et à la sociabilité (la personne oublie les points de repère, se perd, ne pense pas à changer de côté de rue pour le retour); incapacité de s'orienter dans le temps.	Personne atteinte de schizophrénie, d'un trouble anxieux, obsessionnel compulsif ou bipolaire.

### ***Enjeu n°3 : la continuité de la chaîne de déplacements***

Dans ses habitudes de vie et l'exercice de ses choix, une personne doit accomplir une série d'actions qui s'enchaînent. Pour utiliser le transport collectif, par exemple, elle doit entre autres se rendre de son domicile à l'arrêt d'autobus; si elle rencontre des obstacles sur son chemin, elle ne pourra pas monter à bord de l'autobus ni utiliser le transport collectif, même si ce dernier est entièrement accessible.

Bien que le domaine d'intervention de la STS soit circonscrit, notre approche de l'accessibilité universelle tient compte de l'ensemble de la chaîne de déplacements ou des habitudes de vie. La raison en est fort simple : l'accessibilité aux parcours d'autobus et aux points d'arrêts du service de transport collectif (incluant les déplacements pédestres, les interfaces d'échange entre les modes, etc.) permettra d'assurer une bonne continuité dans la chaîne de déplacements dont les maillons essentiels sont :

- ⊗ le transport collectif et la voirie;
- ⊗ le rabattement ou la diffusion vers les lieux de départ ou d'arrivée;
- ⊗ la facilité d'obtenir de l'information;
- ⊗ les préoccupations liées au confort et à la sécurité.

La chaîne de déplacements comporte beaucoup d'éléments distincts. Il y a donc lieu de considérer les actions d'une personne tout au long de son trajet. Autrement dit, un plan dont la finalité est d'assurer une accessibilité universelle doit obligatoirement prendre en compte tout un chacun des maillons qui composent cette chaîne :

- ⊗ l'obtention d'information relative au trajet;
- ⊗ l'achat d'un titre de transport;
- ⊗ le parcours vers l'arrêt;

- » l'arrêt (abribus ou poteau d'information);
- » l'accès à bord de l'autobus;
- » la validation du titre de transport;
- » les services à bord, qu'ils soient humains, techniques, informationnels ou liés au confort et à la sécurité;
- » le trajet vers la destination;
- » la descente de l'autobus;
- » la gestion des correspondances ou la destination finale.

#### **4. Les obstacles**

Par définition, un obstacle est toute chose qui empêche une personne d'arriver à son but, de parvenir à ses fins, ou encore de participer pleinement aux différentes facettes de la vie en société.

Cette entrave peut donc être physique ou architecturale, de nature informationnelle, communicationnelle ou comportementale, ou encore découler de l'application d'une politique ou d'une pratique.

Le tableau 2 sur les pages suivantes présente des actions pour contourner ou éliminer des obstacles qui contrecarrent les habitudes de vie d'une personne.

Comme mentionné précédemment, l'accessibilité universelle est un enjeu social majeur dont la gestion vise l'élimination du plus grand nombre possible de situations de mobilité réduite et, conséquemment, de ces entraves.

**TABLEAU 2**  
**CONTOURNEMENT OU ÉLIMINATION DES OBSTACLES ENTRAVANT LES HABITUDES**  
**DE VIE**

HABITUDES DE VIE (CHAÎNE DES DÉPLACEMENTS)	ACTIONS
<p style="text-align: center;"><b>Se renseigner pour préparer le déplacement</b></p>	<p>Information voyageurs (horaires, lignes, plan du réseau, tarification et paiement, renseignements généraux, etc.) en médias substitués (le braille, les gros caractères, les médias en ligne comme le HTML et tout autre format dont convient un fournisseur de services).</p>
	<p>Règles d'utilisation du service.</p>
	<p>Information sur les prochains passages.</p>
	<p>Service d'information téléphonique utilisable par tous les clients, tant dans sa forme que dans son contenu (un télécipruteur, un appareil de communication pour personne malentendante).</p>
	<p>Communication adaptée en fonction des limitations pour le personnel de première ligne (le service à la clientèle et les chauffeurs d'autobus).</p>
	<p>Formulaire de commentaires et de plaintes en médias substitués et sur plusieurs canaux d'information (par exemple sur le site Internet)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Se rendre au point d'arrêt et traverser la chaussée</b></p>	<p>Protection du trajet pédestre vers le point d'arrêt à l'aide d'un marquage, de lignes d'arrêt, de bandes podotactiles (surfaces présentant une texture que les piétons peuvent reconnaître en marchant dessus), de bateaux pavés (abaisséments du trottoir), de feux piétons, etc.</p>
	<p>Signaux sonores aux intersections munies de feux piétons.</p>
	<p>Sécurisation de l'interface piéton / voirie (l'éclairage, les trottoirs, l'état du revêtement, la signalisation, etc.).</p>

**TABLEAU 2 (SUITE)**  
**CONTOURNEMENT OU ÉLIMINATION DES OBSTACLES ENTRAUVANT LES HABITUDES**  
**DE VIE**

HABITUDES DE VIE (CHAÎNE DES DÉPLACEMENTS)	ACTIONS
<b>Se rendre au point de vente ou d'information</b>	Communication adaptée en fonction des limitations pour le personnel de vente ou d'information.
<b>Acheter son titre au point de vente</b>	Accessibilité des points de vente (le bâtiment, la signalisation).
<b>Attendre l'autobus au point d'arrêt</b>	Procédure pour le déneigement des arrêts pendant la période hivernale.
	Espace d'attente confortable et sécurisé (l'éclairage, l'aménagement, le mobilier urbain, l'espace, etc.).
	Aménagement des abribus (les dimensions et le seuil de l'entrée pour pénétrer à l'intérieur, la profondeur, le marquage des surfaces vitrées transparentes, les bancs).
<b>Monter à bord et descendre de l'autobus</b>	Identification des autobus possédant des rampes d'accès; système d'agenouillement permettant d'abaisser l'autobus afin de réduire l'espace entre le trottoir et le véhicule.
	Bon fonctionnement des rampes d'accès et des systèmes d'agenouillement.
	Communication adaptée pour les chauffeurs d'autobus en fonction des limitations de la clientèle.
	Autobus dotés de marches pour monter à bord.
	Suppression des obstacles afin de permettre aux autobus de s'approcher du trottoir.
	Signalisation d'« arrêt interdit » avant chaque arrêt d'autobus afin d'aviser les automobilistes.

**TABLEAU 2 (SUITE)**  
**CONTOURNEMENT OU ÉLIMINATION DES OBSTACLES ENTRAVANT LES HABITUDES DE VIE**

HABITUDES DE VIE (CHAÎNE DES DÉPLACEMENTS)	ACTIONS
<b>À bord de l'autobus (s'asseoir et se lever)</b>	Information à bord de l'autobus (la ligne, la direction, les horaires).
	Information sonore sur le parcours (annonce du prochain arrêt).
	Mise en évidence des sièges réservés et des sièges strapontins (rabattables lorsqu'ils ne sont pas utilisés).
	Mise en évidence des mains courantes et des barres d'appui.
	Espace réservé aux fauteuils roulants, aux poussettes, etc.
	Signalisation rappelant l'importance de céder les sièges réservés et de libérer les espaces réservés.
<b>S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence</b>	Plan d'intervention d'urgence adapté à chaque type de clientèle.
	Communication adaptée en fonction des limitations pour les chauffeurs d'autobus en cas d'urgence.

## 5. Vos commentaires

Les associations et les organismes intéressés sont invités à prendre connaissance du présent document et à transmettre leurs commentaires **avant le mercredi 16 novembre 2011 à 16 heures** :

- » Par courriel     [consultation@sts.qc.ca](mailto:consultation@sts.qc.ca)
- » Par télécopieur 819 564-1069
- » Par la poste     Service de l'Exploitation de la STS  
895, rue Cabana  
Sherbrooke (Québec) J1K 2M3

- » En personne Service à la clientèle de la STS  
895, rue Cabana, 2<sup>e</sup> étage  
Sherbrooke (Québec) J1K 2M3  
Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30

## 6. La consultation publique

Aux fins de l'élaboration d'un plan de développement pour l'accessibilité universelle des personnes à mobilité réduite, des séances de consultation publique se tiendront le **jeudi 17 novembre** et le **vendredi 18 novembre 2011**, dans la **salle du conseil de la STS** (rez-de-chaussée 895, rue Cabana, Sherbrooke).

Ces séances viseront à connaître les commentaires ou suggestions des associations et des organismes relativement au contenu du présent document d'information, de sorte que le comité de suivi puisse préciser et prioriser les actions qui constitueront le plan de développement.

Les associations et les organismes souhaitant faire une présentation (**durée maximale de 10 minutes**) lors de ces séances doivent **obligatoirement** faire connaître leur intention **avant le lundi 7 novembre à 16 heures** afin de connaître le jour et la période de la journée (avant-midi ou après-midi) de leur intervention.

## 7. Renseignements

Pour tout renseignement supplémentaire, nous vous invitons à communiquer avec :

Éric Chabot

Coordonnateur à la mobilité durable et aux partenariats

Société de transport de Sherbrooke

Téléphone : 819 564-2687, poste 325

Courriel : [consultation@sts.qc.ca](mailto:consultation@sts.qc.ca)