



Sherbrooke

*20 ans à la défense
des droits des
personnes âgées!*

Mémoire de l'AQDR sur le Plan de développement pour l'accessibilité du réseau régulier de transport en commun pour personne à mobilité réduite

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de Sherbrooke est un organisme communautaire autonome qui, depuis 20 ans, a pour mission la défense collective des droits des personnes retraitées et préretraitées. Les prises de position de l'AQDR s'inscrivent dans toutes les problématiques qui concernent les personnes de 50 ans ou plus, soit : **le transport**, les régimes de pensions, le revenu, le logement, la sécurité, la violence, l'âgisme, la pauvreté et l'exclusion sociale, la santé, le maintien et les soins à domicile, la médication, enfin tout ce qui touche les personnes âgées quotidiennement. Au sein de l'AQDR de Sherbrooke, un comité de travail sur le transport, composé de bénévoles, est actif depuis plusieurs années.

PREMIÈRE PARTIE **commentaires sur le tableau 2 surtout**

Généralement, le comité de transport est en accord avec le document si on tient compte des nuances qui suivent. Il faut noter que le contenu de la deuxième partie de notre mémoire recoupe parfois des items de la première partie.

Définition de la personne à mobilité réduite

- (a) Personne handicapée admise au transport adapté selon les critères reconnus.
- (b) Personne handicapée non admise au transport adapté.
- (c) Personne à mobilité réduite non en raison d'un handicap, mais en raison d'autres limitations comme la poussette ou le fait d'être une personne en perte d'autonomie ou en raison d'autres limitations fonctionnelles temporaires.

Tableau 2 de la page 9

Les actions ne sont pas formulées avec des verbes d'action et elles sont souvent vagues, d'où notre difficulté à nous prononcer adéquatement sur cette partie du texte. Nous croyons que la deuxième partie de notre mémoire est plus précise et sera sans doute plus utile à la confection du plan d'accessibilité.

Se renseigner pour préparer le déplacement

- Règles : quelles règles sont des obstacles à mobilité? Cela nous paraît un chantier de travail à faire. Et beaucoup d'autres items nous paraissent très vagues ici.
- Ajouter « des usagers » après le mot limitations.
- Formulaire des plaintes : cet item devrait être placé ailleurs dans une nouvelle catégorie.

Se rendre au point d'arrêt et traverser la chaussée

- Plusieurs points sont imprécis ici aussi.
- **La sécurisation de l'interface piétonne nous paraît d'une importance primordiale pour favoriser les déplacements actifs et le transport en commun, en particulier chez les personnes âgées.**

Se rendre au point de vente ou d'information

- Sorte de chantier à réaliser.
- À l'item « communication adaptée... » ajouter « des usagers » après le mot limitations.

Attendre l'autobus au point d'arrêt

- **Le déneigement des arrêts et de l'accès à l'autobus sans devoir enjamber un banc de neige lèverait un obstacle monstre qui grossit avec la perte de mobilité d'un usager.**
- Au point aménagement, l'affichage et l'éclairage doivent permettre de lire l'information aussi bien le jour que le soir.
- **Surtout quand la fréquence de passage de l'autobus est une heure, la synchronisation des correspondances prend une importance astronomique quand , par exemple, vous êtes pris à attendre à la station du CÉGEP. Il faut absolument un temps de battement suffisant pour éviter cet obstacle propre à décourager les plus patients. Il faut aussi que chaque station comporte un minimum de commodité pour permettre à quelqu'un de meubler l'attente surtout si elle est longue.**

Monter à bord et descendre de l'autobus

- Comme on nous confirme que l'agenouillement est fonctionnel sur tous les autobus qui en sont équipés et que son opération ne prend pas vraiment beaucoup de temps, **nous considérons que, pour la sécurité de l'usager, l'agenouillement devrait être mis en opération obligatoirement à chaque arrêt et non pas comme actuellement où l'agenouillement est activé selon le jugement du chauffeur de l'autobus.** Plusieurs ignorent que ce service est disponible et, même si l'agenouillement était connu, plusieurs personnes pourraient être gênées de le demander; si ça fonctionnait pour tout le monde, il n'y aurait plus de gêne, beaucoup plus de confort et moins de danger de

blessure pour les personnes aux os fragiles entre autres; c'est bien connu que les chutes chez les personnes âgées sont un problème de santé publique important.

- **À notre avis, il ne devrait plus exister ni d'autobus, ni de minibus avec marches et cela le plus tôt possible**, d'autant plus que les portes ouvrant vers l'extérieur de l'autobus empêchent le chauffeur de serrer le trottoir ou le bord de la chaussée. Il faut supprimer tous les obstacles qui empêchent d'approcher le trottoir.
- Et à cette fin, **il est urgent d'installer à chaque arrêt une zone protégée de stationnement pour que l'autobus puisse serrer le trottoir de tout son long**, zone qui serait ainsi interdite à l'automobile.
- **Le numéro du circuit et la direction de l'autobus** ne sont pas indiqués sur le côté de l'autobus; dans certains cas, cela oblige une personne à mobilité réduite à se déplacer à l'avant de l'autobus pour chercher cette information. Peut-on remédier à cette situation?

À bord de l'autobus (s'asseoir et se lever)

- **Concernant l'espace réservé pour fauteuil roulant** dans les véhicules achetés en 2010 et 2011, nous sommes toujours d'avis que, lors d'arrêts brusques accidentels ou non, l'aménagement actuel est dangereux aussi bien pour les usagers assis sur la banquette faisant face au fauteuil roulant que pour la personne assise sur ce fauteuil : des gens peuvent être transformés en projectiles humains. Et nous demandons instamment **l'aménagement inverse : deux banquettes près de la roue avant suivies de la place pour le fauteuil roulant qui ferait face à un muret près de la sortie arrière au lieu de faire face à des gens assis**. Plus une personne est à mobilité réduite, plus la sécurité devient importante.
- Quant à devoir céder un siège réservé, nous croyons qu'il faut faire des campagnes de rappel régulièrement, nous nous attendons à une collaboration du chauffeur au besoin et certains le font.

S'ajuster aux changements et aux situations d'urgence

- Encore une fois, items assez vagues. (sortes de chantiers)
- Communication adaptée : ajouter « des usagers » après limitations.

DEUXIÈME PARTIE

Cette partie de notre mémoire s'inspire du document suivant du RUTA de Montréal: *Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun; un outil d'aide à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle.*

Un item en gras signifie que, de l'avis de notre comité, cet item devrait être réalisé à court terme et il s'agit souvent d'une action sans coût ou peu coûteuse.

1. Être traité avec respect et courtoisie

1.1 Que le chauffeur ne fasse pas d'appel sur son cellulaire ou de textos lorsqu'il conduit.

1.2 Que le prochain arrêt soit signalé visuellement et de façon sonore.

1.3 Obtenir l'aide du chauffeur afin d'inviter les passagers à libérer le siège réservé aux personnes à mobilité réduite, la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et/ou l'espace de circulation pour s'y rendre.

1.4 Pouvoir monter/descendre de l'autobus à partir du trottoir, en évitant d'avoir à franchir une haute marche, des bancs de neige et/ou des grands trous d'eau.

1.5 Avoir le temps de prendre place avant que l'autobus ne démarre. (il y a progrès, mais...)

1.6 La malpropreté est déstabilisante, car elle peut être le produit d'individus manquant de civisme. De telles personnes peuvent, par conséquent, être potentiellement menaçantes pour les autres usagers.

1.7 Que les fumeurs usager ou chauffeurs respectent les règles concernant les espaces sans fumée.

2. Se sentir en sécurité

2.1 Les autobus des circuits 55 et 57 devraient passer le long du trottoir des magasins des Promenades King afin d'éviter de longues marches dans le stationnement particulièrement l'hiver.

2.2 Les traverses piétonnes doivent être respectées par les automobilistes.

2.3 Les arrêts d'autobus, les abribus et les abords des abris-bus doivent être déneigés en priorité.

2.4 Il doit y avoir un banc à chaque arrêt.

2.5 Le planibus doit être éclairé et installé sur un parcours sans obstacle, à une hauteur adéquate, autant pour les usagers en général que pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

2.6 Le planibus doit être placé de sorte que l'utilisateur qui le consulte ne soit pas exposé de trop près à la rue.

2.7 Les planibus doivent être placés près du trottoir (cela éviterait un déneigement pour s'y rendre l'hiver).

3. Accéder à l'information nécessaire

3.1 Être mis au courant de l'horaire des navettes spéciales et des circuits EXPRESS.

3.2 Un système d'information répondant aux besoins suivants.

3.2.1 Accéder à l'information de façon sonore et de façon visuelle.

3.2.2 Le texte ne doit pas défiler. Il doit être affiché en entier, d'un trait et assez longtemps, puis être remplacé par un autre texte.

3.2.3 Obtenir l'information concernant les interruptions de service à la radio ou par tout autre moyen efficace et rapide, à l'exemple de la circulation automobile.

3.4 L'abribus doit être entretenu et éclairé afin de rendre les usagers visibles (pour leur sécurité) et de faciliter la lecture de la signalisation et de l'information.

3.5 L'horaire et la carte du quartier doivent être placés à une hauteur adéquate et non pas derrière un banc (impossible à consulter lorsqu'une personne est assise).

3.6 De gros caractères doivent être utilisés avec des couleurs facilement lisibles et bien contrastées (devant St-Vincent, le contraste n'est pas adéquat) et l'information doit être éclairée. Comme cela est fait pour les circuits 55 et 57, il est préférable que l'information s'affiche sur deux colonnes au lieu de trois.

4. Monter/descendre de l'autobus

4.1 Repérer la porte: le pourtour de la porte doit être d'une couleur contrastante afin d'être plus visible.

4.2 Les usagers doivent être informés du fonctionnement de la rampe à bascule à l'avant.

4.3 Il ne doit pas y avoir de marche pour monter/descendre de l'autobus. Le mécanisme d'agenouillement (abaissement du plancher de l'autobus) permet de réduire la dénivellation à franchir et devrait toujours être utilisé.

4.4 L'autobus et les minibus doivent s'arrêter « collés » au trottoir, pour faciliter l'embarquement, sinon la marche est trop haute. En hiver, l'autobus s'arrête souvent loin du trottoir, obligeant les passagers à descendre dans la neige ou sur la glace.

4.5 Une main courante est requise pour monter dans l'autobus, pour ne pas avoir à se tenir au pourtour de la porte.

4.6 Un poteau et une main courante sont requis à proximité du chauffeur. La main courante doit être à une hauteur qui permette de se tenir confortablement.

4.7 Pour l'ensemble de leurs déplacements, les personnes ayant une déficience intellectuelle ou n'étant pas familière avec le trajet doivent rester à l'avant, près du chauffeur, pour bien voir à l'extérieur, identifier leurs repères et demander de l'aide au chauffeur si nécessaire.

5. Circuler dans l'autobus

5.1 Le chauffeur doit éviter les arrêts et les départs brusques.

5.2 Les poteaux et les barres horizontales doivent être d'une couleur offrant un contraste minimal de 70 % avec l'environnement immédiat. La couleur *safety yellow* permet d'obtenir le contraste souhaité.

5.3 Il doit y avoir des points d'appui offrant une bonne préhension partout dans l'autobus.

5.4 Les usagers en général doivent être sensibilisés à l'importance de se déplacer vers l'arrière de l'autobus dans le but de dégager l'avant pour que les personnes à mobilité réduite, les parents avec poussette et les personnes ayant besoin d'information, puissent circuler et avoir de l'espace.

5.5 Les places réservées près de l'entrée permettent aux usagers à mobilité réduite d'éviter de circuler dans l'autobus, de se faire bousculer par les autres usagers et de sortir plus facilement au moment opportun.

6. S'asseoir dans l'autobus

6.1 Les personnes qui en ressentent le besoin doivent pouvoir obtenir le siège réservé aux personnes à mobilité réduite.

6.2 La signalisation des sièges réservés aux personnes à mobilité réduite doit être bien visible de tous : c'est plus facile de demander la place en présence d'une telle signalisation.

6.3 La signalisation doit être placée de façon à être toujours au-dessus de la place réservée, même lorsque les vitres sont ouvertes.

CONCLUSION DU MÉMOIRE

La collaboration des chauffeurs est très importante.

Pour les prochains achats, nous aimerions être consultés sur l'aménagement des autobus avec fauteuil roulant.

Nous avons fait d'autres demandes dans le passé qui touchent à l'accessibilité universelle, par exemple des barres d'appui à l'entrée des autobus LFS ou des demandes par rapport aux tarifs qui peuvent se révéler un obstacle à l'accessibilité universelle; nous ne les répétons pas dans notre mémoire, mais nous considérons ces demandes toujours valables.

Les interventions du comité de transport ont toujours pour but de collaborer avec la STS, d'abord pour une plus grande sécurité des usagers, puis pour un meilleur confort et un service optimal de l'ensemble des citoyens de Sherbrooke. Et dans ce sens, nous apprécierions que la STS nous consulte sur le plan définitif de l'accessibilité universelle.

Les membres du comité de transport de l'AQDR :

Thérèse St-Cyr, René Boutin, Robert Tremblay.

Note : vous trouverez ci-joint une lettre d'appui à notre mémoire de la part de la Table de concertation des organismes communautaires secteur personnes âgées de Sherbrooke.