



BILAN

DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ
DU TRANSPORT COLLECTIF

2017 · 2021

MAI 2023



TABLEAU SYNOPTIQUE

Mission

Développer et offrir, à Laval, un service de transport collectif de qualité, performant, innovant et évoluant en fonction des besoins de mobilité.

Valeurs

Respect, excellence, collaboration.

Vision

Chef de file de la mobilité durable, la STL redéfinit les standards de l'industrie.

Orientations stratégiques

1. Déployer une offre de services attrayante, compétitive, accessible et écologique pour nos clients et pour les Lavallois;
2. Nous appuyer sur une équipe mobilisée et compétente;
3. Viser l'excellence de nos pratiques organisationnelles;
4. Assurer un leadership stratégique dans le cadre de la gouvernance métropolitaine;
5. Maintenir nos forces et nos acquis opérationnels.

Planification de l'accessibilité du réseau régulier et maintien de l'accessibilité en condition opérationnelle

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
<p style="text-align: center;">Planifier l'ajout de lignes accessibles</p>	<p style="text-align: center;">Ajouter des lignes accessibles sur le réseau.</p>	<p style="text-align: center;">2017 : un total de 8 lignes accessibles sur le réseau de la STL 2018 : 12 2019 : 15 2020 : 16 2021 : 19</p>	
<p style="text-align: center;">Intégrer opérationnellement l'ajout de lignes accessibles sur le réseau</p>	<p style="text-align: center;">Sensibiliser les chauffeurs/chauffeuses et les superviseurs/superviseuses.</p>	<p style="text-align: center;">À chaque lancement de service, diffuser l'information sur les nouvelles lignes et les arrêts accessibles au personnel opérationnel.</p>	
	<p style="text-align: center;">Diffuser l'information auprès de la clientèle.</p>	<p style="text-align: center;">À chaque lancement de service, diffuser l'information sur les nouvelles lignes et les arrêts accessibles à la clientèle.</p>	
	<p style="text-align: center;">Mettre en œuvre les changements sur le réseau.</p>	<p style="text-align: center;">À chaque lancement de service, mettre à jour les informations aux arrêts d'autobus sur les nouvelles lignes et les arrêts accessibles.</p>	

Planification de l'accessibilité du réseau régulier et maintien de l'accessibilité en condition opérationnelle

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Tenir compte de l'accessibilité lors de déviations temporaires ou d'interruptions de service	Établir une réserve d'autobus avec rampe à bascule disponible pour tout remplacement sur le réseau, lors de pannes mécaniques pendant le service.	Réserver quotidiennement un nombre d'autobus avec rampe à bascule, disponibles en tout temps dans le garage pour des remplacements sur le réseau. Un autobus avec rampe à bascule doit être à disposition pour 99 % des remplacements de voyages.	
	Définir les parcours alternatifs en situations d'urgence, pour inclure et maintenir l'accessibilité des lignes sur les circuits touchés.	Réaliser un plan d'urgence pour garantir un service accessible sur les circuits touchés.	
	Définir les parcours temporaires dans le cadre de fermetures planifiées de routes, pour inclure et maintenir l'accessibilité des lignes sur les circuits touchés.	Identifier des parcours temporaires affectant des lignes accessibles. Les déviations doivent être conçues en prenant en considération les critères d'accessibilité.	
	Communiquer l'information auprès de la clientèle.	Lors de toute modification du service, les informations sur les parcours alternatifs sont systématiquement communiquées à la clientèle par le personnel du Centre Contact Clients et nos plateformes de communication (site web, etc.).	

Amélioration de l'accessibilité des arrêts

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Tenir compte de l'accessibilité lors de déviations temporaires ou d'interruptions de service	Établir une réserve d'autobus avec rampe à bascule disponible pour tout remplacement sur le réseau, lors de pannes mécaniques pendant le service.	Réserver quotidiennement un nombre d'autobus avec rampe à bascule, disponibles en tout temps dans le garage pour des remplacements sur le réseau. Un autobus avec rampe à bascule doit être à disposition pour 99 % des remplacements de voyages.	
	Définir les parcours alternatifs en situations d'urgence, pour inclure et maintenir l'accessibilité des lignes sur les circuits touchés.	Réaliser un plan d'urgence pour garantir un service accessible sur les circuits touchés.	Intervention réalisée à 75 %. L'échelle de gradation complète des arrêts accessibles se poursuivra dans le prochain plan.
Inventorier les arrêts et valider l'accessibilité aux infrastructures	Réaliser un inventaire de l'accessibilité universelle aux arrêts et aux terminus.	Vérifier périodiquement l'accessibilité des arrêts et procéder à une mise à jour de la base de données.	
	Mettre en place un processus de vérification annuelle de l'accessibilité universelle.	Élaborer un plan d'action pour vérifier le niveau d'accessibilité des arrêts d'autobus.	
	Maintenir à jour l'information de l'accessibilité universelle des infrastructures et des terminus dans les systèmes informatiques.	À chaque lancement de service, documenter et mettre à jour chaque arrêt accessible dans les systèmes informatiques.	

Amélioration de l'accessibilité des arrêts

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Mettre en place des méthodes d'intervention pour des cas précis	Optimiser le protocole de communication avec la Ville de Laval en incluant les interventions sur la voirie (ex.: ajout de bateau pavé, trottoir, dalle de béton).	Procéder au minimum à une rencontre annuelle entre la Ville et la Direction de la planification du réseau de la STL, afin d'arrimer les travaux d'aménagement de chacun.	
	Documenter la situation de l'accessibilité universelle en l'absence de trottoir et définir une approche d'optimisation.	Créer un plan d'action pour la réalisation d'une mise à niveau de l'accessibilité des arrêts d'autobus et procéder à un ou deux projets pilotes (2019-2020) pour analyser diverses solutions.	
Établir un programme d'intervention en fonction de l'inventaire réalisé	Établir des critères d'accessibilité universelle pour prioriser les interventions aux arrêts d'autobus.	Avoir autour de 70 % d'arrêts accessibles sur une ligne accessible, si possible. Analyser les générateurs desservis. Analyser la répartition géographique des arrêts.	
	Quantifier les interventions requises, compte tenu des objectifs établis.	Concevoir la liste des coûts des interventions requises.	
	Programmer ces interventions sur un plan décennal (10 ans).	Argent programmé au PDI (10 ans) à des fins de réalisation et de financement.	

Amélioration de l'accessibilité des arrêts

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Ajouter et améliorer les infrastructures accessibles	Déployer des solutions pour augmenter le nombre d'arrêts accessibles.	Mettre en place des dalles de béton, des plateformes et d'autres projets pilotes. 2018 : un total de 738 arrêts accessibles sur l'ensemble du réseau de la STL 2019 : 821 arrêts accessibles 2020 : 847 arrêts accessibles 2021 : 898 arrêts accessibles	Nouvelle intervention. Se poursuit au prochain plan.
	Ajouter des abribus accessibles sur le réseau.	2018 : un total de 277 abribus accessibles sur l'ensemble du réseau de la STL 2019 : 297 abribus accessibles 2020 : 306 abribus accessibles 2021 : 345 abribus accessibles	Nouvelle intervention. Se poursuit au prochain plan.
	Améliorer la visibilité des abribus.	50 abribus ont été bonifiés en 2021 avec l'ajout de bandes rouges sur les parois vitrées.	Nouvelle intervention. Se poursuit au prochain plan.

Matériel roulant

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Sensibiliser les chauffeurs et les chauffeuses quant à l'utilisation de la procédure d'agenouillement des autobus	Réviser les outils d'information et des aide-mémoires pour les chauffeurs et les chauffeuses.	Vérifier, valider, intégrer et mettre à jour la procédure d'agenouillement sur la plateforme intranet Omnibus lors de l'émission de chaque liste de service.	
	Ajouter l'information sur la procédure d'agenouillement dans la section « Accessibilité » du site web.	Concevoir et mettre à jour la procédure d'agenouillement existante sur le site web. Élaborer une vidéo illustrant la procédure d'agenouillement à un arrêt d'autobus.	
	Intégrer ce volet du service dans le programme Engagement qualité de la STL.	Intégrer la procédure d'agenouillement dans l'Engagement qualité STL.	
	Faire des suivis sur la procédure d'agenouillement auprès des chauffeurs et des chauffeuses.	Réduire le nombre de plaintes de la clientèle associée à une méconnaissance par le chauffeur ou la chauffeuses de la procédure d'agenouillement.	

Matériel roulant

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
S'assurer du bon fonctionnement des afficheurs, notamment en matière d'annonces sonores et visuelles dans les autobus	Faire un inventaire des équipements sonores et visuels des autobus afin d'identifier leur niveau de fiabilité.	L'inventaire a été réalisé et est maintenu à jour.	
	Définir une méthode pour mesurer la fiabilité des systèmes actuels.	Définir une méthode pour suivre le niveau de performance des afficheurs et du système d'annonces vocales.	
	Établir un plan d'action pour atteindre et pour maintenir le niveau de fiabilité désiré.	Afficheurs à 95 % et annonces vocales à 90 %.	Reporté au prochain plan.
	Concevoir et mettre en place une étude de faisabilité concernant la diffusion du niveau d'accessibilité dans les messages sonores à bord des autobus.	Une méthode a été définie et analysée, afin de surveiller le niveau de performance des afficheurs et du système d'annonces vocales.	Reporté au prochain plan.

Matériel roulant

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Assurer l'utilisation de la rampe à bascule	Rappel de la procédure pour l'utilisation de la rampe à bascule auprès des chauffeurs et des chauffeuses.	<p>Dispenser de la formation en continu auprès des chauffeurs et des chauffeuses.</p> <p>Mettre à jour la procédure de déploiement de la rampe à bascule sur la plateforme intranet Omnibus.</p>	
	Définir et analyser la possibilité d'automatiser la comptabilisation du nombre de fois que la rampe à bascule est déployée.	Identifier une solution technologique et l'implanter.	Réalisé à 75 %. Poursuite de cette intervention au prochain plan.
Élaborer un plan de vérification pour assurer le bon fonctionnement de la rampe à bascule	Établir un plan d'intervention préventif du fonctionnement de la rampe à bascule.	Déterminer le pourcentage de fiabilité de la rampe à bascule pour ensuite concevoir ou mettre à jour un plan d'intervention préventif, afin d'augmenter le pourcentage de fiabilité de la rampe.	Réalisé à 50 %. Poursuite de cette intervention au prochain plan.

Matériel roulant

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Déployer des autobus accessibles sur les nouvelles lignes accessibles et dans tout le réseau de la STL	S'assurer que l'accessibilité soit prise en compte et garantie lors de la répartition quotidienne des autobus pour offrir le service sur les lignes accessibles.	Maintenir et mettre à jour le processus concernant la répartition des autobus dans le garage (99 % des voyages des lignes accessibles sont effectués avec des autobus dotés d'une rampe à bascule).	
Identifier les éléments liés à l'offre d'un service accessible sur les autobus	Identifier et évaluer la possibilité d'intégrer certaines des nombreuses nouveautés développées chaque année dans le monde pour favoriser l'accessibilité à bord des autobus.	Élaborer et mener une veille technologique continue, afin d'identifier de nouvelles avancées en matière d'accessibilité à bord des autobus.	Réalisé à 20 %. La pandémie a eu un effet délétère sur l'innovation à la STL. Cette intervention se poursuit au prochain plan.

Points de vente (agences) et terminus

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Définir les critères d'accessibilité de nos points de vente (agences) et valider leur niveau d'accessibilité	Définir les critères d'accessibilité des points de vente.	La firme Kéroul a été mandatée pour réaliser ce travail.	
	Effectuer un relevé terrain.	Le relevé fut réalisé en même temps que l'intervention précédente par Kéroul.	
	Mettre cette information sur le site web et sur les dépliants horaires ainsi que d'autres outils d'information.	L'accessibilité des points de vente est maintenant disponible à la clientèle.	Réalisé en 2022.
Établir un positionnement corporatif quant à l'accessibilité des points de vente	Selon le positionnement corporatif, établir des critères d'accessibilité et un plan de diffusion de l'information.	Revoir et mettre à jour la politique PA-08 « Politique et procédure sur le choix d'une agence pour la vente des titres de transport ». Annoncer et informer la clientèle, et notamment la clientèle cible, des points de vente accessibles.	Non réalisé.

Communications et informatique

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Réviser le site web	Procéder à un inventaire des certifications offertes sur le marché.	Acquérir une connaissance des certifications offertes sur le marché concernant un site web accessible.	
	Identifier les normes ou référentiels pouvant être respectés dans un site web en matière d'accessibilité et déterminer celles auxquelles on veut se conformer.	Acquérir une connaissance des normes internationales, nationales et provinciales concernant la création d'une interface web accessible.	
	Faire une révision du site web avec les normes ou référentiels identifiés précédemment, afin d'obtenir un site web plus accessible pour tous.	Effectuer un audit de l'accessibilité de notre site web.	
	Établir un plan correctif pour améliorer la navigation de tous les utilisateurs du site web, peu importe leurs limitations.	Mettre en place un plan d'action pour corriger les éléments non accessibles déterminés au point précédent.	Se poursuit au plan 2022-2026.
Établir un positionnement corporatif quant à l'accessibilité des points de vente	Selon le positionnement corporatif, établir des critères d'accessibilité et un plan de diffusion de l'information.	Revoir et mettre à jour la politique PA-08 « Politique et procédure sur le choix d'une agence pour la vente des titres de transport ». Annoncer et informer la clientèle, et notamment la clientèle cible, des points de vente accessibles.	Non réalisé.

Communications et informatique

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
<p>Ajuster la structure de l'information et intégrer dans le site web les démarches et les outils de la STL qui favorisent l'accessibilité</p>	<p>Créer une section « Accessibilité » permettant d'obtenir rapidement l'information sur l'accessibilité, qui peut également être trouvée ailleurs sur le site.</p>	<p>Accès rapide à une section « Accessibilité » qui regroupe toutes les informations pertinentes sur le sujet.</p>	
	<p>Réviser et valider l'information relative à l'accessibilité (Guide du client, diverses informations sur le site web) et élaborer au discours corporatif.</p>	<p>Réviser l'information présentée sur le site web, et notamment les critères d'accessibilité, les vidéos d'embarquement, la foire aux questions, entre autres.</p>	<p>Se poursuit au plan 2022-2026. Le Guide client n'est pas encore disponible.</p>
	<p>Communiquer à la clientèle les critères d'accessibilité des arrêts d'autobus.</p>	<p>Intégrer dans le Guide du client, le Guide pratique vers l'accessibilité universelle, le site web et les outils internet. Intégrer dans la formation du personnel la notion de l'échelle de gradation de l'accessibilité.</p>	<p>Reporté au prochain plan.</p>
	<p>Intégrer et mettre à jour les outils du calculateur d'itinéraire, notamment ceux sur le site web, avec les critères d'accessibilité du réseau.</p>	<p>Créer un calculateur de trajet permettant aux personnes avec des limitations fonctionnelles de connaître leur itinéraire, afin de se rendre de façon sécuritaire et optimisée à leur destination.</p> <p>Mettre en ligne une carte des lignes d'autobus accessibles en identifiant l'échelle de gradation de l'accessibilité de chacun des arrêts.</p>	<p>Pour l'instant, cela n'inclut pas l'échelle de gradation des arrêts, puisque cette intervention est reportée au prochain plan.</p>
	<p>S'assurer que les applications mobiles intègrent des fonctionnalités rendant leur utilisation plus facile, et qu'elles communiquent l'information requise sur l'accessibilité.</p>	<p>Définir les critères pour qu'une application mobile respecte les normes d'accessibilité établies à la STL (ex. : contraste, couleur, police, etc.).</p>	

Communications et informatique

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Intégrer des ressources pertinentes venant du milieu associatif aux outils de communication de la STL	Identifier les organismes du milieu associatif de Laval et des environs afin de promouvoir notre réseau d'autobus régulier accessible.	Réaliser la liste des organismes du milieu associatif de la région de Laval.	
	Partager les outils de communication entre le milieu associatif et la STL.	Prendre contact avec les organismes du milieu associatif et obtenir leur approbation pour arrimer les hyperliens entre leurs sites web et le nôtre. Incorporer les hyperliens de part et d'autre de chacune des organisations.	
Évaluer la pertinence d'obtenir une certification en lien avec l'accessibilité numérique	Évaluer la possibilité d'utiliser une ou des certifications en lien avec un site web accessible.	Monter un dossier pour la ou les certifications que la STL désire obtenir en lien avec l'accessibilité d'un site web.	Non réalisé.

Sensibilisation, promotion et formation

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Concevoir un Guide pratique vers l'accessibilité universelle	Prendre en compte l'accessibilité aux arrêts d'autobus.	Intégrer une section sur l'accessibilité des arrêts d'autobus.	Reporté au prochain plan.
	Prendre en compte l'accessibilité des autobus.	Intégrer une section sur l'accessibilité des autobus, à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules.	Reporté au prochain plan.
	Prendre en compte l'accessibilité des points de vente (agences).	Intégrer une section sur l'accessibilité des points de vente, à l'intérieur et à l'extérieur.	Reporté au prochain plan.
	Prendre en compte l'accessibilité dans les applications et sur le site web.	Intégrer une section sur l'accessibilité de l'information (couleur, contraste, grosseur, etc.).	Reporté au prochain plan.
Sensibiliser et former le personnel du Centre Contact Clients	Évaluer les besoins de formation du Centre Contact Clients concernant l'interaction avec des personnes en situation de handicap, et définir les actions de sensibilisation ou de formation le cas échéant.	Évaluer et définir les besoins de formation du Centre Contact Clients à l'égard de la clientèle avec des limitations fonctionnelles. Dispenser une formation du personnel du Centre Contact Clients.	
	Rester informés sur les outils et sur l'information disponible sur le site web en lien avec l'accessibilité, et ce, afin de pouvoir communiquer à la clientèle un trajet accessible, les options possibles lors de déviations ou des interruptions de service.	Mener de la formation en continu auprès du personnel du Centre Contact Clients sur l'utilisation des outils web, afin d'assister la clientèle avec des limitations fonctionnelles dans ses déplacements.	

Sensibilisation, promotion et formation

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Sensibiliser les chauffeurs/chauffeuses et les superviseurs/superviseuses	Prendre en compte l'accessibilité aux arrêts d'autobus.	Intégrer une section sur l'accessibilité des arrêts d'autobus.	Reporté au prochain plan.
	Prendre en compte l'accessibilité des autobus.	Intégrer une section sur l'accessibilité des autobus, à l'intérieur et à l'extérieur des véhicules.	Reporté au prochain plan.
	Prendre en compte l'accessibilité des points de vente (agences).	Intégrer une section sur l'accessibilité des points de vente, à l'intérieur et à l'extérieur.	Reporté au prochain plan.
	Prendre en compte l'accessibilité dans les applications et sur le site web.	Intégrer une section sur l'accessibilité de l'information (couleur, contraste, grosseur, etc.).	Reporté au prochain plan.
Former la clientèle potentielle	Intégrer l'information sur la formation de la clientèle potentielle au site web et développer des outils de publicité.	Analyser, vérifier et mettre à jour l'information de la clientèle composée de personnes avec des limitations fonctionnelles dans la formation de la clientèle potentielle sur le site web.	
	Évaluer les groupes de clientèles cibles.	Analyser, caractériser et définir, puis mettre sous forme de liste notre clientèle selon les différents groupes de personnes avec des limitations fonctionnelles.	
	Sensibiliser la clientèle du réseau régulier à l'accueil, à la courtoisie et au respect des personnes en situation de handicap dans le réseau régulier.	Créer et introduire des outils de sensibilisation auprès de la clientèle. Réaliser des séances de sensibilisation auprès de la clientèle dans les autobus de la STL.	Aucune activité n'a eu lieu en 2020 et 2021 en raison de la pandémie.

Sensibilisation, promotion et formation

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Promouvoir l'accompagnement gratuit sur le réseau régulier	Valider les pratiques de la STL en matière de carte d'accompagnement des personnes en situation de handicap et en faire la promotion.	Vérifier, valider et mettre à jour nos pratiques de l'utilisation de la carte d'accompagnement.	Complété à 50 %. Le travail se poursuit au prochain plan.

Promotion du transport régulier accessible auprès du milieu associatif et des partenaires

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Préserver la pérennité du groupe de partenaires	À la suite de l'élaboration du Plan, assurer le maintien du comité des partenaires, et s'entendre sur les objectifs du groupe ainsi que sur son fonctionnement, en plus de la consultation sur le Plan.	Tenue d'une rencontre annuelle au minimum à l'automne pour divulguer le bilan des projets réalisés en matière d'accessibilité et pour annoncer les nouveaux projets qui seront menés au cours de l'année suivante.	
Assurer une présence auprès des partenaires	Développer des événements ou des activités de sensibilisation, et faire la promotion de l'utilisation du réseau en collaboration avec le milieu associatif et d'autres partenaires, comme la Ville de Laval.	Dresser une liste d'événements ou d'activités et en faire la promotion.	Aucune activité n'a eu lieu en 2020 et 2021 en raison de la pandémie.
	Élaborer un calendrier de travail avec les événements d'importance des partenaires et de la STL (ex : des journées portes ouvertes à la STL, Journée nationale des aînés, Semaine québécoise des personnes handicapées, activités dans le cadre de Municipalité amie des aînés, Journée internationale des personnes handicapées).	Monter un calendrier de travail dans le but de réaliser les événements ou les activités énoncés.	
	Identifier les besoins d'outils d'information de la STL auprès du milieu associatif.	Identifier des outils d'information de la STL en lien avec l'accessibilité. Tenir quelques rencontres avec les partenaires du milieu associatif pour partager ces informations et pour obtenir leur collaboration et participation.	

Engagement qualité

Sous-volet	Intervention	Réalisation	Commentaires
Consolider et maintenir le standard d'accessibilité établi	Voir à la possibilité d'intégrer des éléments de l'accessibilité, comme l'agenouillement des autobus, le déploiement de rampes à bascule, la carte d'accompagnement.	<p>Planifier et mettre en place des kiosques d'information auprès des chauffeurs concernant les éléments de l'accessibilité universelle.</p> <p>Élaborer des listes et faire les suivis aux demandes de la clientèle concernant les éléments de l'accessibilité universelle.</p> <p>Utiliser l'information en lien avec les plaintes et clients mystères.</p>	

Gestion corporative

Élaborer un plan de mise en œuvre	Établir un plan de mise en œuvre pour intégrer les critères d'accessibilité concrètement dans les plans d'action annuels de toutes les directions.	<p>Mettre en place un comité opérationnel pour des rencontres mensuelles, composé des directeurs de la STL.</p> <p>Ajouter une colonne « Prise en compte de l'accessibilité » à la grille des projets de la STL.</p> <p>Évaluer la possibilité d'analyser et d'inclure les critères accessibilité, afin de favoriser et d'améliorer les processus d'approvisionnement en lien avec les spécifications techniques, les appels d'offre, ou l'élaboration de contrats.</p>	Tout ce qui concerne le processus d'approvisionnement n'a pas été réalisé.
--	---	---	--

Société de transport de Laval
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3

450 688-6520
STLaval.ca

Mai 2023