

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ  
DU TRANSPORT COLLECTIF  
**2022 · 2026**

MAI 2023



# TABLE DES MATIÈRES

Mot de la direction .....	4	Liste des obstacles recensés et retenus .....	33
Contexte et vision .....	5	Transport régulier .....	34
À propos de la STL .....	7	Transport adapté .....	35
Situation pandémique et achalandage .....	8	Plaintes .....	35
Portrait de la clientèle cible de Laval .....	9	Obstacles priorités .....	36
Les aînés et la mobilité .....	13	Le plan divisé par projets et chantiers de travail .....	38
À quoi ressemblent les déplacements des aînés sur le territoire lavallois? .....	14	Chantier 1 – Besoins du client .....	39
Les jeunes familles à Laval et les limitations temporaires .....	17	Chantier 2 – Véhicules, infrastructures, équipements et correspondances .....	40
Le service de transport adapté (TA) .....	18	Chantier 3 – Système de vente et de perception .....	45
L'accessibilité universelle en 2022 .....	21	Chantier 4 – Opérations et entretien .....	47
Atribus accessibles .....	24	Chantier 5 – Information et éducation de la clientèle .....	49
Enjeu des autobus électriques .....	25	Chantier 6 – Formation du personnel .....	53
Formation des chauffeurs .....	26	Chantier 7 – Orientations politiques .....	55
Description des ressources contribuant au plan .....	27	Chantier 8 – Mise en œuvre et évaluation .....	57
Démarches vers le plan 2022-2026 .....	28	Chantier 9 – Financement .....	59
Nouvelle méthodologie .....	29	Mise en œuvre .....	61
Évaluation de la maturité de la STL en matière d'accessibilité .....	29		
Résultats de l'évaluation interne/externe de la maturité .....	31		
Horizon 2031 – Vers l'excellence en accessibilité universelle .....	32		

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 .....	8	Figure 18 .....	19
Figure 2 .....	9	Figure 19 .....	20
Figure 3 .....	10	Figure 20 .....	21
Figure 4 .....	10	Figure 21 .....	23
Figure 5 .....	11	Figure 22 .....	24
Figure 6 .....	11	Figure 23 .....	30
Figure 7 .....	12	Figure 24 .....	31
Figure 8 .....	12	Figure 25 .....	32
Figure 9 .....	13	Figure 26 .....	39
Figure 10 .....	14	Figure 27 .....	41
Figure 11 .....	15	Figure 28 .....	45
Figure 12 .....	15	Figure 29 .....	47
Figure 13 .....	15	Figure 30 .....	49
Figure 14 .....	16	Figure 31 .....	53
Figure 15 .....	16	Figure 32 .....	55
Figure 16 .....	18	Figure 33 .....	57
Figure 17 .....	19	Figure 34 .....	59

## MOT DE LA DIRECTION

Nous sortons tout juste d'une crise sanitaire exceptionnelle. Cette dernière a modifié profondément nos façons d'interagir, de vivre, de travailler et, à la STL, notre façon de penser le transport collectif. À l'heure actuelle, nous peinons à retrouver l'achalandage prépandémique. Cela nous oblige à proposer des solutions singulières qui prennent mieux en considération les préoccupations de la population.

Ainsi, nous avons conçu un plan de développement qui, nous le croyons, répondra aux enjeux de sécurité, de flexibilité et d'accessibilité. Pour ce faire, nous avons utilisé une nouvelle mesure nous permettant d'établir le degré de maturité de nos pratiques en accessibilité universelle et de suivre leur évolution. Ce plan, qui est divisé en neuf chantiers de travail, regroupe 53 interventions concrètes.

La qualité, la performance et l'innovation sont au cœur des initiatives présentées dans ce document. Elles visent à améliorer l'expérience des clients ayant des limitations fonctionnelles, et ce, dans tous les aspects de notre offre de services.

Pour concevoir ce plan, nous avons travaillé étroitement avec nos partenaires lavallois qui représentent des personnes ayant des limitations fonctionnelles de tous les types. Nous voulions entendre les besoins de cette population pour en tenir compte dans nos actions et nos décisions.

En outre, nous allons mettre en place des stratégies pour encourager la participation interne et externe à la réalisation de ce plan. Nous voulons connaître les préoccupations et les idées des personnes qui utilisent régulièrement ou non nos services afin d'éliminer les obstacles.

Nous sommes convaincus que ce plan permettra de faire progresser notre organisation en matière d'accessibilité universelle tout en consolidant notre offre de services avec des déplacements toujours plus sûrs, plus fiables et plus accessibles. Nous sommes impatients de déployer ces mesures si importantes à l'émancipation sociale des gens qui ont des limitations fonctionnelles.

### **Jocelyne Frédéric-Gauthier**

Présidente du conseil d'administration

### **Josée Roy**

Directrice générale

## CONTEXTE ET VISION

Le Plan de développement de l'accessibilité du transport collectif 2022-2026 de la Société de transport de Laval (STL) répond à une obligation légale en vertu de l'article 67 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Dans un premier temps, il vise à réduire au maximum les obstacles qui nuisent à l'utilisation de nos services tout en évitant d'en créer de nouveaux. En plus de toucher toutes nos activités en transport régulier et adapté, il inclut nos services téléphoniques, numériques, écrits, etc. Dans un deuxième temps, le plan a pour objectif de systématiser l'intégration de l'accessibilité universelle (AU) dans tous les projets, ainsi que dans toutes les initiatives de notre organisation, tout en augmentant le degré de maturité de nos différentes directions en matière d'AU.

Ce plan vient appuyer le Plan stratégique organisationnel 2019-2028, qui compte cinq grandes orientations :

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.

Le Plan stratégique organisationnel 2019-2028 concorde avec la vision de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et les orientations du Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD). Il est important de souligner que les orientations du PMAD prévoient diriger 40 % de la croissance démographique vers les points d'accès de transport collectif en développant des quartiers de type TOD (transit-oriented development) d'ici à 2031. Il poursuit également l'objectif de hausser la part modale du transport collectif en période de pointe à 35 % en 2031. Cet objectif a été établi en période postpandémique. À la STL, nous croyons que l'AU doit faire partie de cette vision pour rendre la démarche la plus inclusive possible. D'ailleurs, nous participons à plusieurs tables et comités de la région métropolitaine en ce sens.

Le Plan de développement de l'accessibilité universelle 2022-2026 s'inscrit dans la mouvance de ces orientations. Il met de l'avant les ambitions suivantes :

- Améliorer l'accessibilité aux personnes ayant des limitations fonctionnelles<sup>1</sup> par des aménagements particuliers aux arrêts d'autobus;
- Offrir une gamme de services en utilisant le matériel roulant et les infrastructures adéquats;
- Exercer un leadership métropolitain en matière d'accessibilité universelle;
- Former notre personnel et poursuivre le développement des compétences de ses membres;
- Assurer la progression générale de la maturité de la STL en accessibilité universelle.

<sup>1</sup> Bien que l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) recommande d'employer le terme «personnes handicapées», la STL convient d'employer le terme «personnes ayant des limitations fonctionnelles» en lien avec les attentes de ses partenaires associatifs et conformément au processus de production du handicap (PPH). Cf. [www.ripqh.qc.ca](http://www.ripqh.qc.ca)

Finalement, le présent plan s'appuie sur les objectifs de la Politique d'accessibilité universelle de la Ville de Laval et du plan d'action du programme Municipalité amie des aînés (MADA), et il s'inscrit en continuité de ces initiatives. La Ville de Laval souligne qu'elle « vise à favoriser la participation sociale sans discrimination à l'ensemble des citoyennes et des citoyens du territoire et comprend l'importance de l'accessibilité universelle, par laquelle elle réaffirme le caractère essentiel de celle-ci au sein d'une société juste et inclusive<sup>2</sup> ».

Avec ce plan, la STL entamera sa quatrième phase de déploiement de l'AU. Le premier jalon, réalisé en 2007, a permis de documenter les enjeux et de commencer une réflexion. Inspiré du Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement du ministère des Transports du Québec (MTQ), le plan produit en 2011 marque un tournant dans l'histoire de la STL en amorçant des démarches pour éliminer les obstacles nuisant à l'utilisation du transport collectif régulier. Forte de ses acquis, la Société a pu développer, en 2017, toute une série de mesures facilitant l'accès des personnes ayant des limitations fonctionnelles à ses différents services. Elle adoptait ainsi une approche plus transversale de l'AU en proposant des actions qui touchaient les communications, la formation du personnel et les agences de vente de titres. Bref, cela concernait presque toutes les facettes de nos activités.

Plusieurs éléments réalisés dans le cadre des plans précédents sont au cœur de la démarche 2022-2026 et mènent à une vision d'excellence en AU en 2031. Soulignons notamment la gouvernance, la participation aux discussions régionales ainsi que la création d'un comité jumelant des partenaires du milieu associatif et des membres du personnel de la STL. En aspirant à offrir un service dépourvu le plus possible d'obstacles, et ce, dans tous les aspects de nos activités, nous contribuons à faciliter une participation sociale plus active des aînés et des clients ayant des limitations fonctionnelles. Rigoureuse, cette vision se veut à la fois inclusive et attentive aux besoins de nos précieux partenaires. Nous souhaitons transformer la culture organisationnelle en matière d'AU, et cela se reflète bien dans le Plan stratégique organisationnel 2019-2028.

.....  
<sup>2</sup> <https://www.laval.ca/Pages/Fr/A-propos/politique-accessibilite-universelle.aspx>

## À PROPOS DE LA STL

La STL développe et offre un service de transport collectif de qualité à Laval. Ce service se veut performant, innovant et évolutif pour répondre aux besoins en mobilité de la population. La lutte aux changements climatiques renforce certains alignements organisationnels, que ce soit l'électrification complète de nos véhicules d'ici 2040 ou les efforts visant à encourager et à développer le transport actif (marche et vélo).

L'innovation, qui est au cœur de nos transformations, a inspiré le choix des actions et des interventions inscrites au présent plan.

En 2022, notre organisation compte plus de 1 125 employés dont l'objectif est d'offrir un service public de haute qualité sur l'ensemble du territoire de Laval, troisième plus grande agglomération du Québec. D'une superficie d'un peu plus de 245 km<sup>2</sup>, l'île Jésus compte quelque 440 000 personnes. La population est en hausse de 3,6 % par rapport à 2016 (Statistiques Canada, 2021).

En quelques chiffres :

- 353 autobus, dont 72 % (253) possédant une rampe d'accès;
- 46 lignes d'autobus couvrant 1 504 km de réseau, **dont 44 % (20) sont accessibles;**
- 2 745 arrêts, **dont 47 % (1 300) sont accessibles;**
- 564 abribus, **dont 80 % (454) accessibles;**
- 23 heures de service quotidien la semaine et 21 heures le week-end;
- Près de 14 millions de km parcourus chaque année;
- 558 000 heures de service annuellement;
- 243 302 déplacements en transport adapté.

---

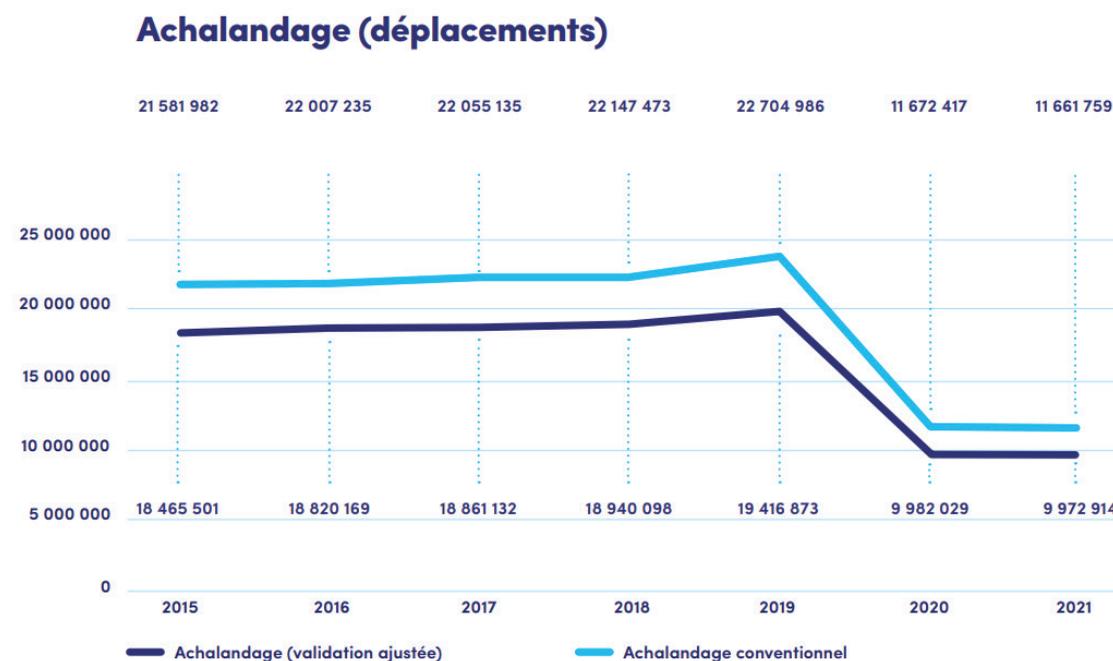
<sup>3</sup> Automne 2022.

## SITUATION PANDÉMIQUE ET ACHALANDAGE

L'achalandage sur le réseau de transport de la Société a connu une hausse de près de 10 % de 2012 à 2019. Entre 2018 et 2019 seulement, nous avons enregistré une hausse de 2,4 %. Cependant, la pandémie de COVID-19 a eu un impact considérable sur l'utilisation des transports en commun. L'achalandage a atteint un creux historique en avril 2020. Il a, en effet, connu une baisse de 16 % comparativement au mois d'avril 2019. Au moment de rédiger ce plan (automne 2022), l'achalandage était revenu à presque 80 % des niveaux pré-pandémiques.

Si nous assistons tranquillement au retour de la clientèle, nous sommes forcés de constater que les habitudes en matière de déplacement ont bien changé durant la crise sanitaire. Plusieurs éléments nous indiquent que nous sommes encore loin de revenir à la situation pré-pandémique. La généralisation du télétravail, les horaires atypiques, la perte de confiance de la population envers le transport collectif ainsi que la croissance démographique et économique de Laval, qui engendre une densification de la circulation routière sur son territoire, contribuent à maintenir la situation actuelle. En réponse à celle-ci, nous avons conçu un plan de relance, qui comprend une série de mesures et de pistes de solutions, pour adapter notre offre de services aux besoins sur le terrain. Ces besoins sont très différents de ceux observés par le passé.

Figure 1



Source : STL, 2022.

## PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE CIBLE DE LAVAL

Le contexte pandémique et postpandémique nous a forcés à revoir nos façons de faire. Il a aussi accentué l'importance de bien analyser la demande en termes d'accessibilité du transport collectif à Laval. Les habitudes quant aux déplacements se transforment. Notre plan d'action nous incitera à surveiller les tendances de près et à broser un portrait de la clientèle, dont font partie les gens ayant des limitations fonctionnelles.

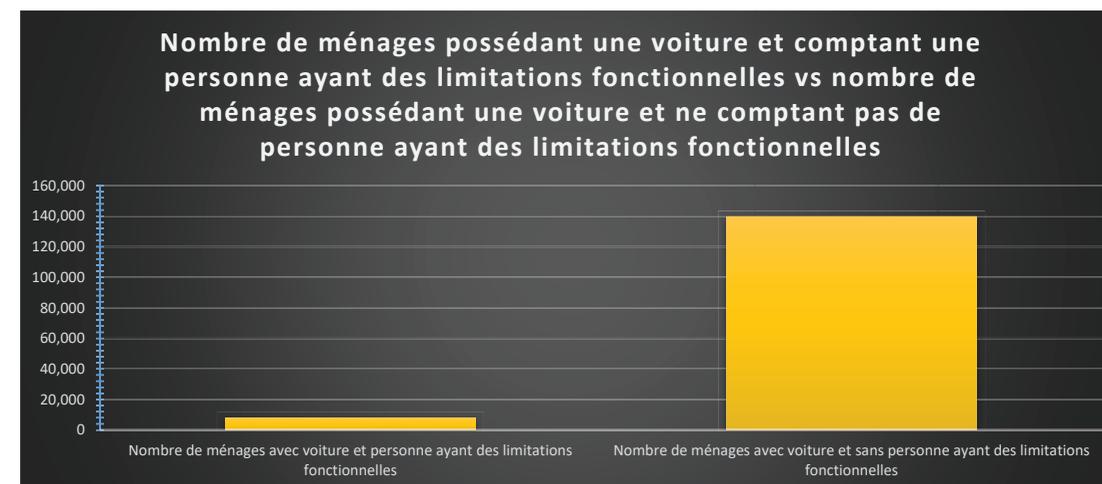
Pour assurer l'accessibilité à nos services, nous devons, entre autres, connaître le pourcentage de personnes ayant des limitations fonctionnelles sur notre territoire et la nature de ces incapacités. À cet effet, l'OPHQ<sup>4</sup> a recensé, à Laval, 48 900 personnes ayant une limitation en 2017. Cela correspond à 15 % (16,1 % au Québec) de la population de 15 ans et plus.

Le taux d'incapacité<sup>5</sup> augmente avec l'âge. En effet, il passe de 10,5 % (15-34 ans) à 32,8 % (75 ans et plus).

Il y a de nombreux types d'incapacités. En 2017, l'Enquête canadienne sur l'incapacité<sup>6</sup> (ECI) de Statistiques Canada dénombreait 11 types d'incapacités chez les gens âgés de 15 ans et plus dans la province de Québec<sup>7</sup>. Les incapacités liées à la mobilité touchent 40 % de la population de 15 ans et plus. Cette donnée peut être corrélée avec d'autres informations,

notamment le nombre de ménages lavallois comptant des personnes ayant des limitations fonctionnelles qui possèdent une voiture ou un permis de conduire par rapport à ceux qui n'ont pas de limitations (figures 2 et 3). Il nous a été possible de constater qu'une grande part des incapacités est liée à la mobilité. De plus, les personnes ayant des limitations fonctionnelles possèdent moins souvent un véhicule ou un permis de conduire que la majorité des gens. À la simple lecture de ces informations, les démarches entreprises pour favoriser l'accès universel au transport collectif régulier se révèlent plus pertinentes que jamais.

Figure 2



Source : Enquête origine-destination, 2018 (données étendues).

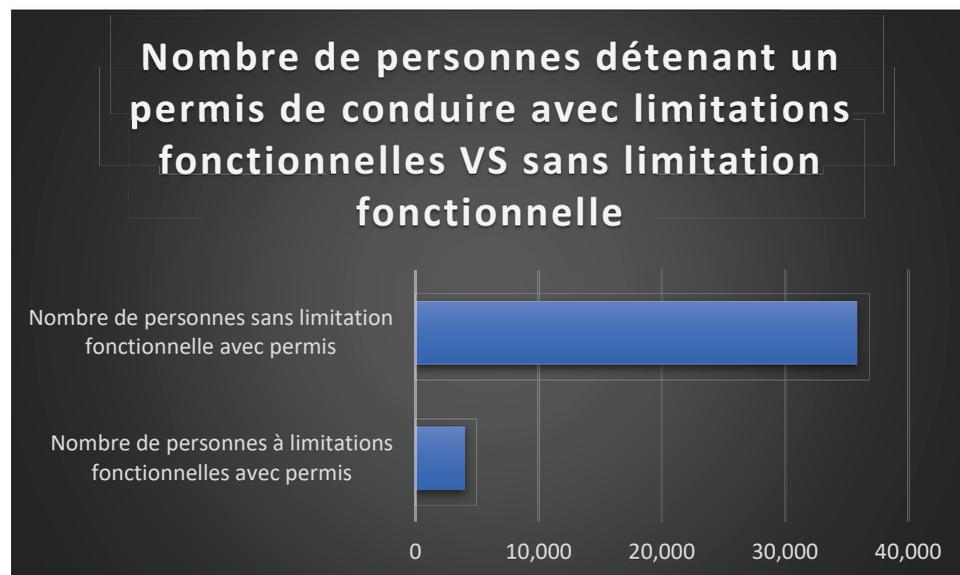
<sup>4</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021). *Les personnes avec incapacité au Québec : un portrait à partir des données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 : prévalence et caractéristique de l'incapacité : volume 1*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, p.37

<sup>5</sup> Le taux d'incapacité correspond à la proportion des personnes qui ont déclaré l'un ou l'autre des types d'incapacités sur l'ensemble de la population québécoise couverte par l'enquête.

<sup>6</sup> Source : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2021002-fra.htm>; <https://www.statcan.gc.ca/fr/enquete/menages/3251>

<sup>7</sup> Compilation de l'Office des personnes handicapées du Québec, 2020. Traitement par l'Institut de la statistique du Québec, 2019b. Tiré de l'ECI de 2017, Statistique Canada.

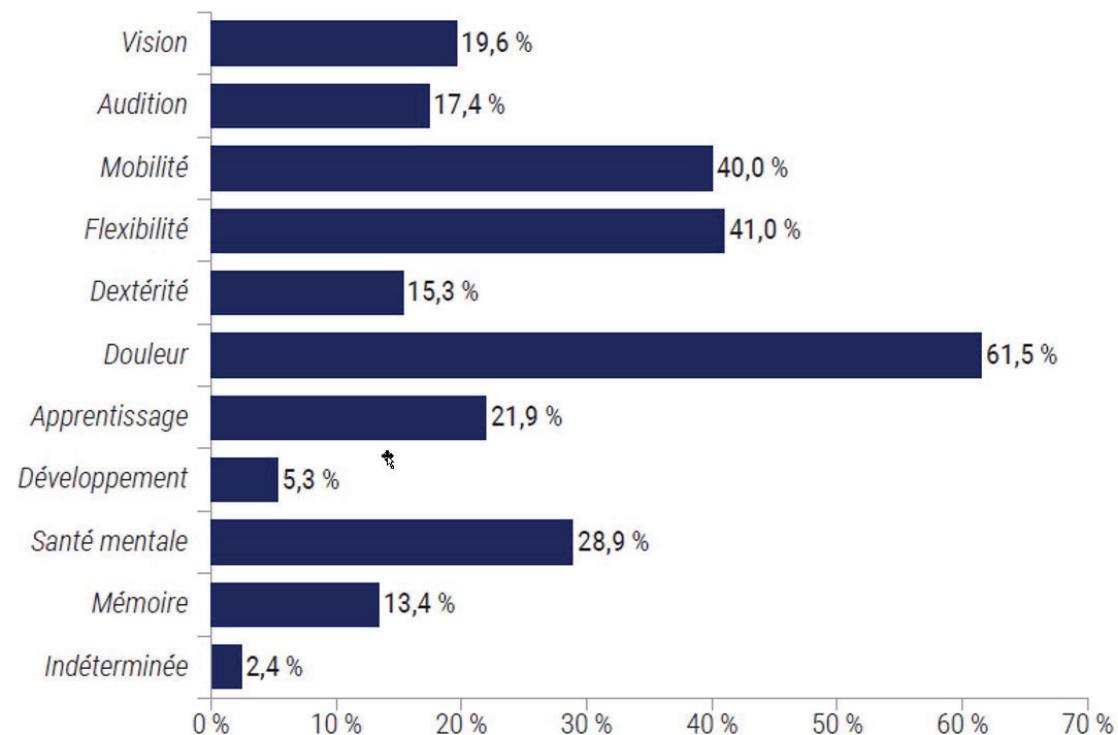
Figure 3



Source : Enquête origine-destination, 2018 (données étendues).

Figure 4

Types d'incapacité<sup>1</sup>, population de 15 ans et plus avec incapacité, Québec, 2017



<sup>1</sup> Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

Source: ECI de 2017, Statistique Canada.

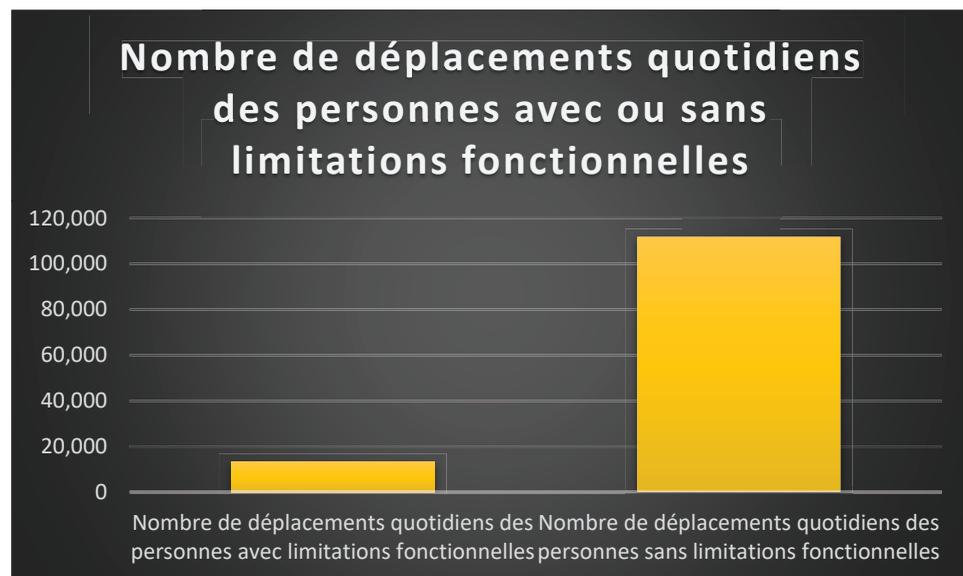
Traitement: Institut de la statistique du Québec, 2019b.

Compilation: Office des personnes handicapées du Québec, 2020.

Source : OPHQ, 2020

Nous avons aussi constaté que les personnes ayant des limitations fonctionnelles à Laval effectuent moins de déplacements quotidiens, tous modes de transport confondus.

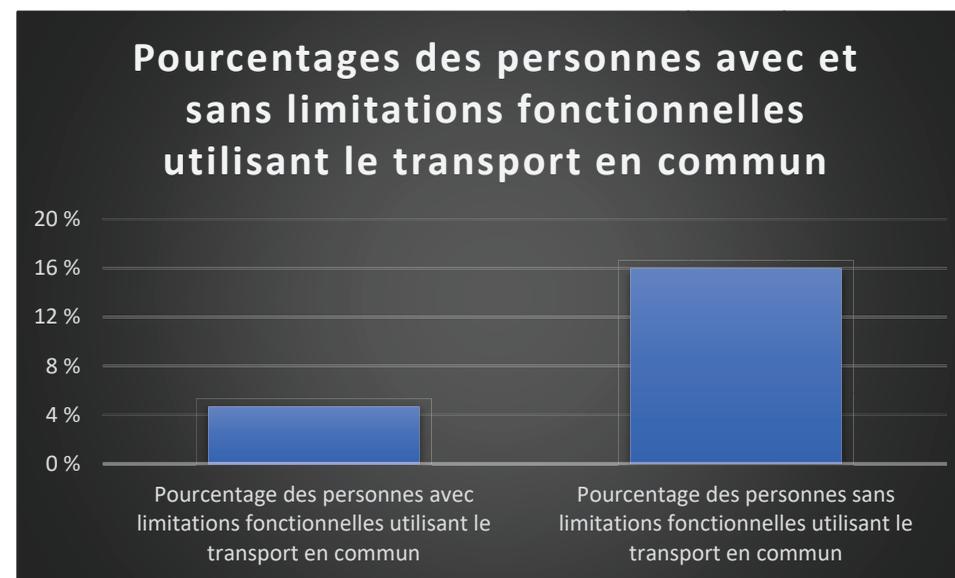
Figure 5



Source : Enquête origine-destination, 2018 (données étendues).

L'enquête origine-destination (EOD) réalisée par l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) en 2018 nous a permis de savoir qu'environ 4 % des gens ayant des limitations fonctionnelles (données étendues) utilisent le service de transport collectif comparativement à 16 % des personnes n'ayant aucune limitation fonctionnelle.

Figure 6

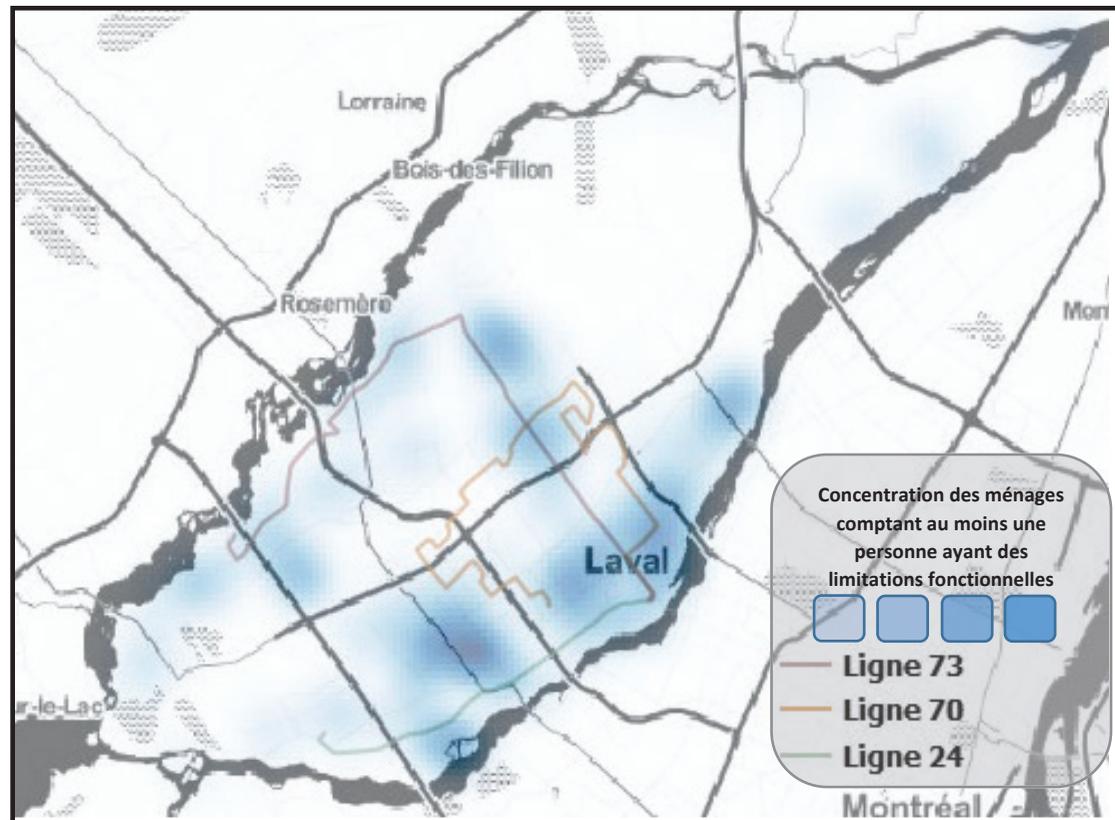


Source : Enquête origine-destination, 2018 (données étendues).

Comme il est possible de le constater en consultant les cartes qui suivent, les parcours des Lavallois qui se déplacent sur le territoire ont un point d'origine près de leur domicile. Les usagers se dirigent aussi vers des lieux regroupant la majorité des services à Laval. De plus, les trajets des lignes accessibles les plus achalandées semblent bien répondre aux besoins en transport collectif des personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment en ce qui a trait aux points d'origine et de destination les plus populaires.

Figure 7

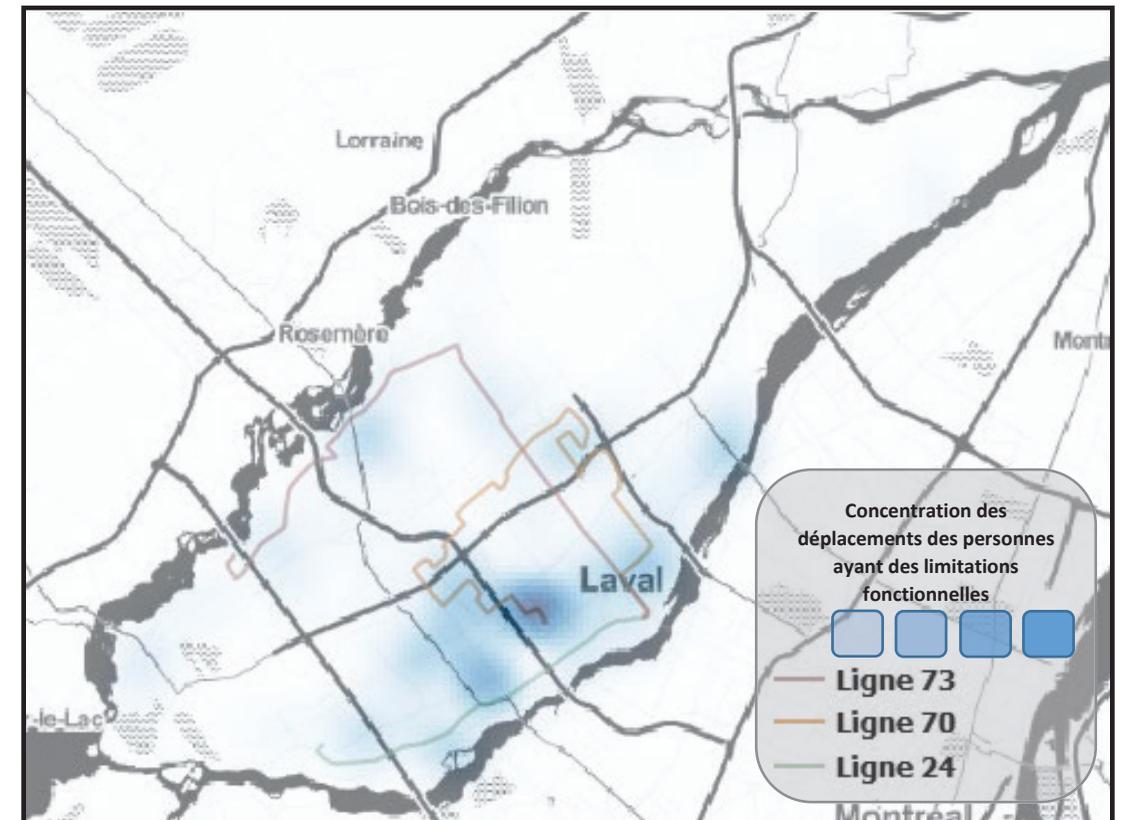
Concentration des ménages comptant au moins une personne ayant des limitations fonctionnelles, territoire de Laval, 2018



Source : Enquête origine-destination, 2018.

Figure 8

Répartition des déplacements des personnes ayant des limitations fonctionnelles, territoire de Laval, 2018



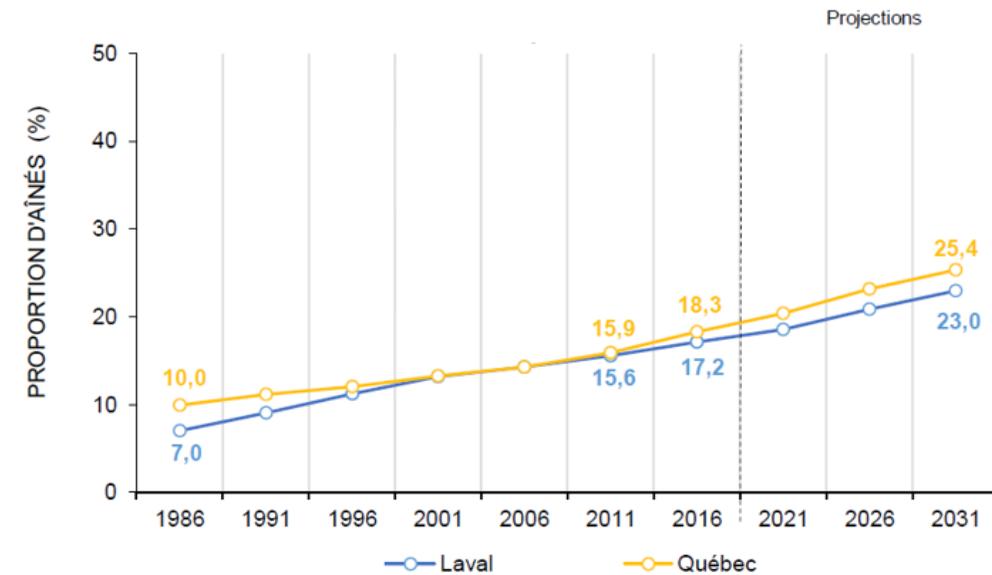
Source : Enquête origine-destination, 2018.

## LES ÂÎNÉS ET LA MOBILITÉ

Inéluctable, le vieillissement de la population touchera Laval comme le reste du Québec, d'ailleurs. À titre d'exemple, le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus à Laval est passé de 19 955 (7 %) en 1986 à 72 590 (17 %) en 2016 (figure 9). En 30 ans, ce groupe a pratiquement triplé son poids sur le plan démographique. Cela dit, même si la proportion des aînés dans la population atteignait presque 19 % en 2019, leurs déplacements ne représentaient que 7 % de l'achalandage de la Société. D'ici à 2031, la région de Laval devrait compter plus de 100 000 aînés selon les prévisions démographiques.

Figure 9

Évolution de la proportion d'aînés par rapport à la population (poids démographique), région administrative de Laval et province de Québec, de 1986 à 2030



**Sources**

- Statistique Canada. Recensement de la population, 2016<sup>7</sup>
- Institut de la statistique Québec. Recensement de la population, 2011<sup>11</sup>
- Institut de la statistique Québec. Recensement de la population, 2006<sup>12</sup>
- Institut de la statistique Québec. Recensement de la population, 2001<sup>13</sup>
- Institut de la statistique Québec. Recensements de la population, 1986, 1991 et 1996<sup>14</sup>
- Institut de la statistique Québec. Projections démographiques 2021, 2026 et 2031<sup>25</sup>

Source : CIRANO, Portrait sociodémographique des aînés, Région de Laval, 2020.

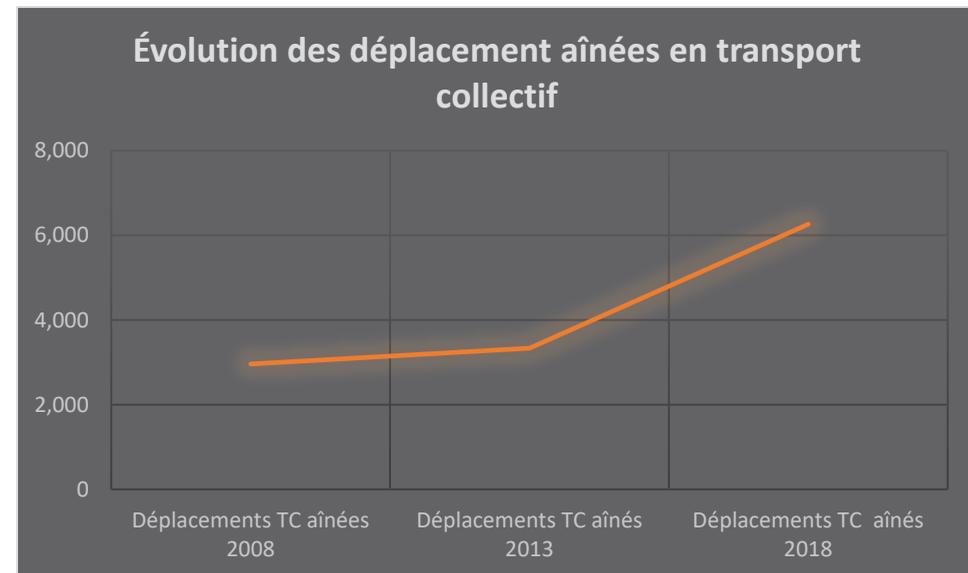
## À QUOI RESSEMBLENT LES DÉPLACEMENTS DES AÎNÉS SUR LE TERRITOIRE LAVALLOIS?

D'après les données de l'enquête origine-destination de 2018, les aînés se déplacent moins par transport collectif que les autres tranches d'âge. Ces dernières génèrent environ 75 % des déplacements (figure 11). De plus, 88 % des aînés possèdent une voiture comparativement à 98 % des gens de moins de 65 ans (figure 12).

Comme les personnes âgées représentent une part toujours plus importante de la population, ils utilisent davantage les transports collectifs, comme l'autobus. Par exemple, entre 2013 et 2018, nous avons assisté à une augmentation de 85 % des déplacements des aînés en transport public (figure 10). À l'heure actuelle, le niveau de reprise des aînés s'avère encourageant. Nous n'avons cependant pas retrouvé l'achalandage pré-pandémique.

À noter que certains détenteurs du titre gratuit Horizon 65+ semblent avoir abandonné l'utilisation des transports en commun. Cela apparaît plus fréquent chez les personnes qui utilisaient moins souvent nos services.<sup>8</sup>

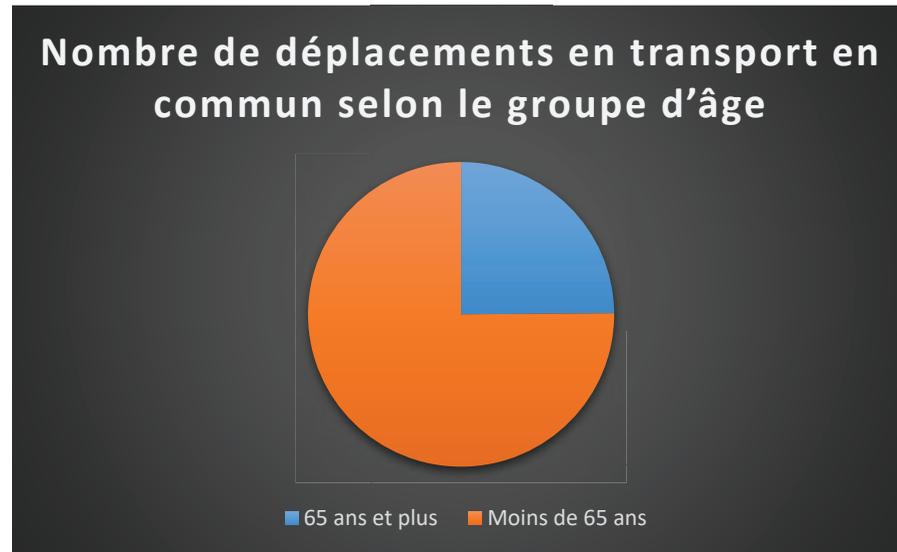
Figure 10



Source : Enquête origine-destination, de 2008 à 2018 (données étendues).

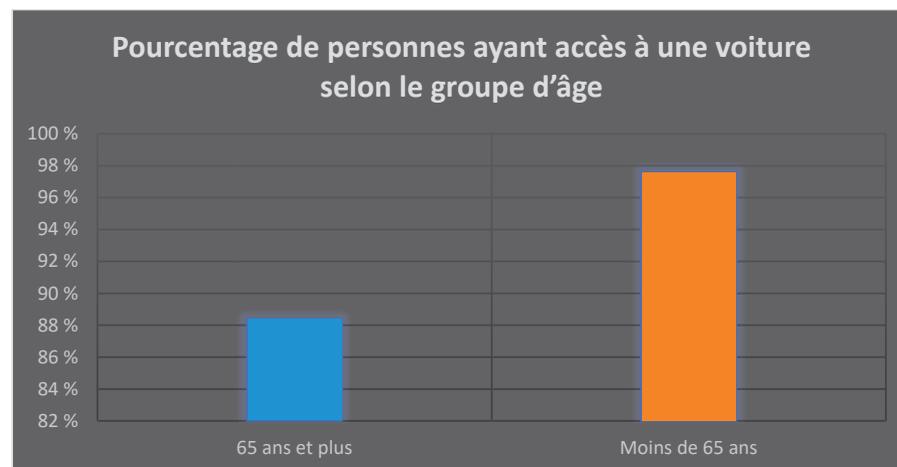
<sup>8</sup> Données d'utilisation des titres de transport (cartes à puce, paiements comptants, etc.), STL, 2022.

Figure 11



Source : Enquête origine-destination, 2018 (données étendues).

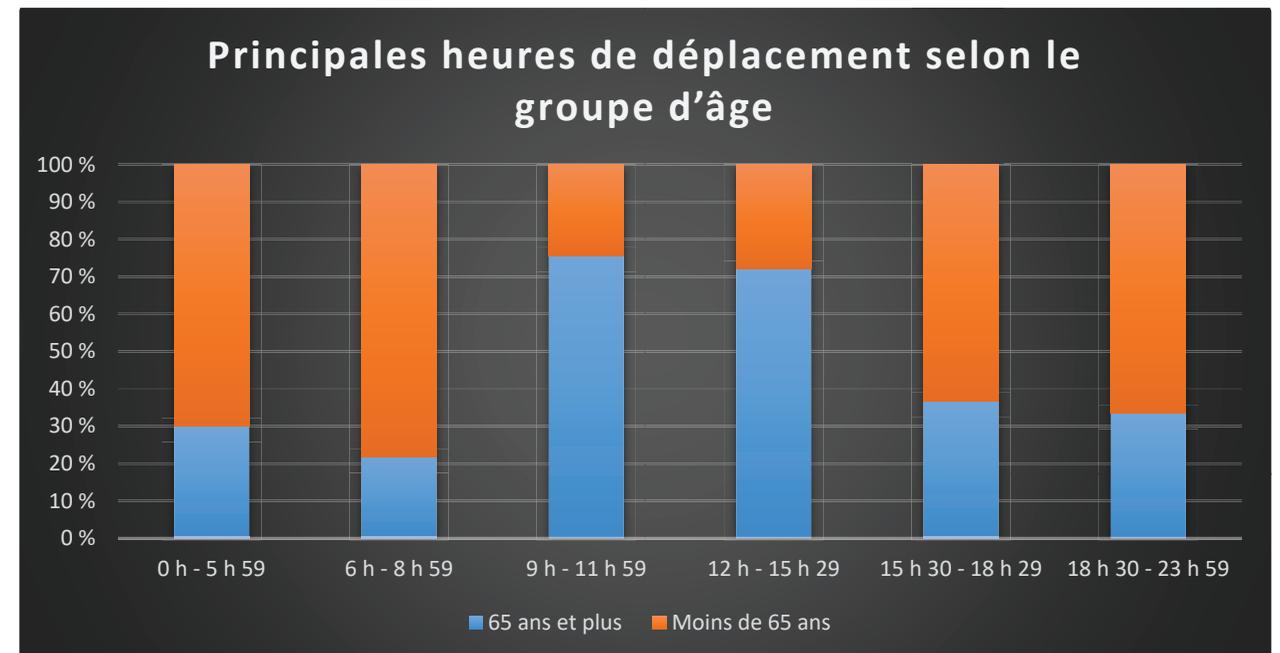
Figure 12



Source : Enquête origine-destination, 2018 (données étendues).

L'enquête origine-destination de 2018 confirme notre hypothèse : les aînés se déplacent en forte proportion en dehors des périodes de pointe.

Figure 13

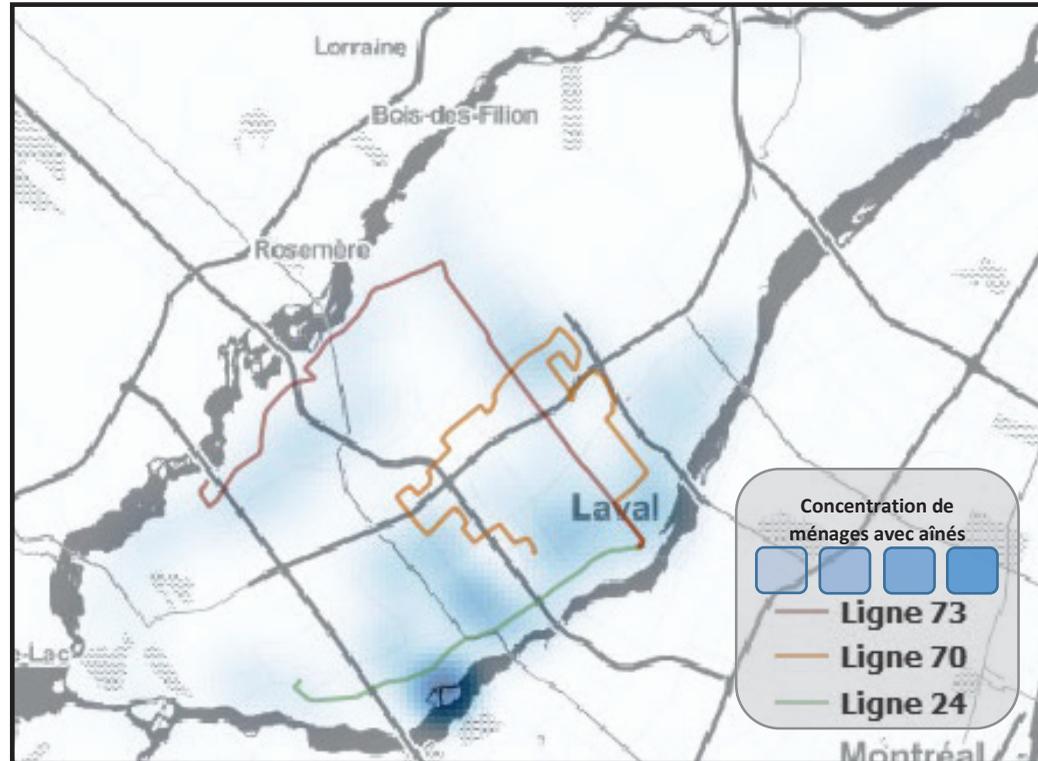


Source : Enquête origine-destination, 2018 (données étendues).

Finalement, les déplacements des aînés sur le territoire lavallois se font relativement près de leur domicile. Ils se concentrent aussi autour des autoroutes 15 et 440. Les deux cartes qui suivent illustrent bien cette réalité. Il est possible de constater que les trajets des lignes les plus achalandées correspondent bien aux besoins des aînés.

Figure 14

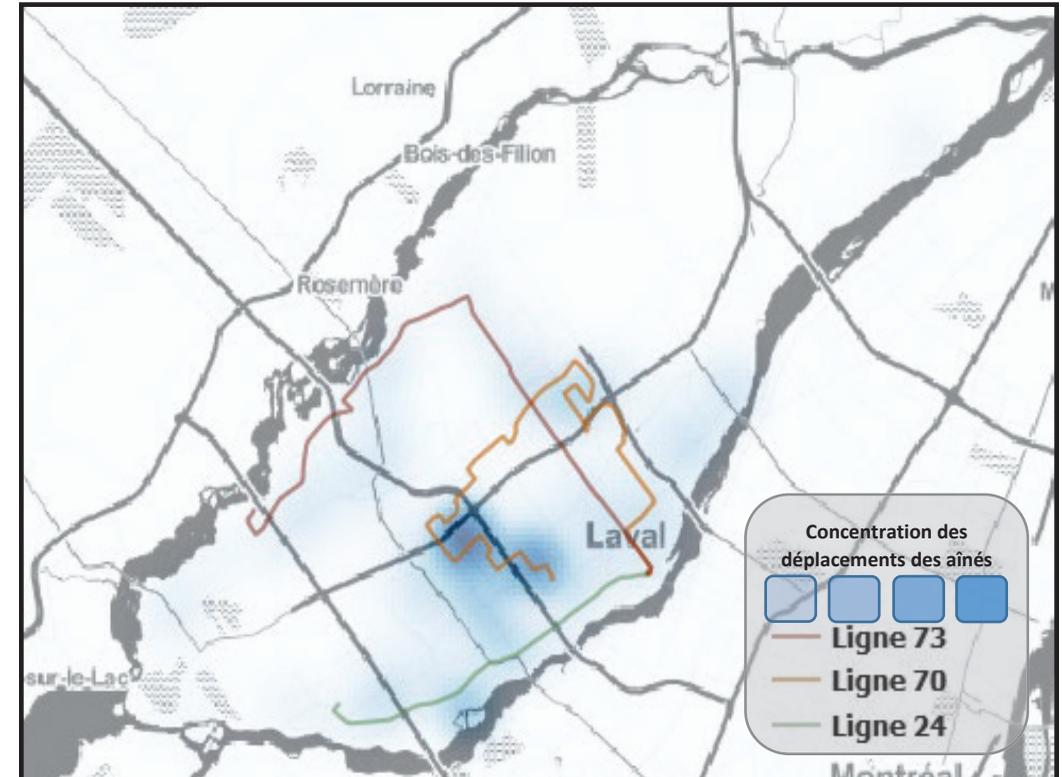
Répartition des ménages comptant un ou des aînés, territoire de Laval, 2018



Source : Enquête origine-destination, 2018.

Figure 15

Répartition des déplacements des aînés, territoire de Laval, 2018



Source : Enquête origine-destination, 2018.

## LES JEUNES FAMILLES À LAVAL ET LES LIMITATIONS TEMPORAIRES

En 2021, le territoire lavallois comptait un peu plus de 21 000 enfants d'âge préscolaire (0-4 ans). Cela représente près de 5 % de la population. Cette donnée rappelle l'importance de prendre en considération les besoins des familles et des femmes enceintes en matière de transport. Lorsqu'il est question d'AU, une société de transport comme la nôtre doit tenir compte des déplacements des femmes enceintes, qui font partie de la population à mobilité réduite, et des déplacements avec poussette.

De plus, environ 12 % de la population âgée de 12 ans et plus subira une blessure qui limitera temporairement ses activités. Il s'agit d'un point auquel nous devons accorder de l'importance lors de l'élaboration des cas de figure.

.....  
<sup>9</sup> <https://observatoire.cmm.qc.ca/grand-montreal-en-statistiques/>

<sup>10</sup> <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1310061401&pickMembers%5B0%5D=1.42&pickMembers%5B1%5D=2.1&pickMembers%5B2%5D=3.1&pickMembers%5B3%5D=5.1>

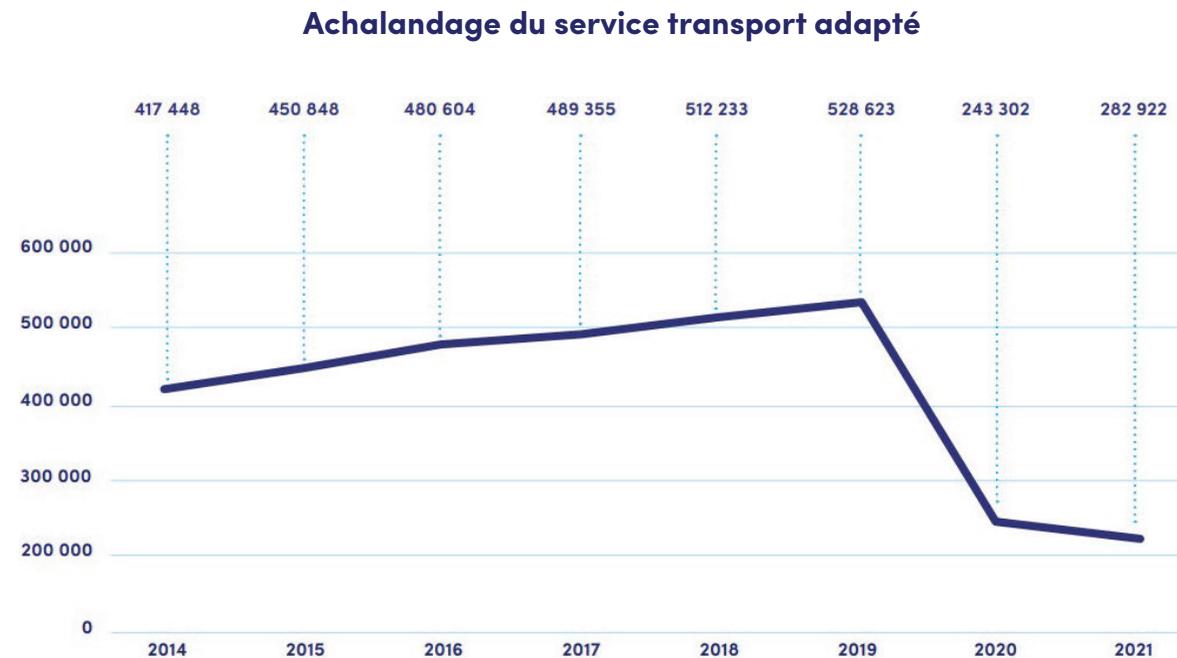
## LE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ (TA)

La STL offre un service de transport adapté. Pour y avoir accès, les personnes doivent répondre aux critères d'admissibilité et remplir un formulaire auquel il faut joindre deux photos de passeport ainsi qu'une preuve d'âge. Le service est de type porte-accessible-à-porte-accessible. Il est assuré par des taxis et des minibus. Il fonctionne sur réservation (au moins 24 heures à l'avance). Pour assurer la ponctualité et la fiabilité du service, le jumelage de clients ayant des points de départ et d'arrivée compatibles représente la clé du succès.

À la STL, nous offrons différents types de transport, cela dans le but de tenir compte des limitations de notre clientèle. Le chauffeur a la responsabilité d'assigner les places dans le véhicule, selon les besoins de chaque individu.

En 2019, 11 356 personnes ont été admises au TA, et 4 815 ont fait au moins un déplacement au cours de l'année. Comme sur le réseau régulier, les demandes en TA ont connu une baisse importante durant la pandémie (figure 16).

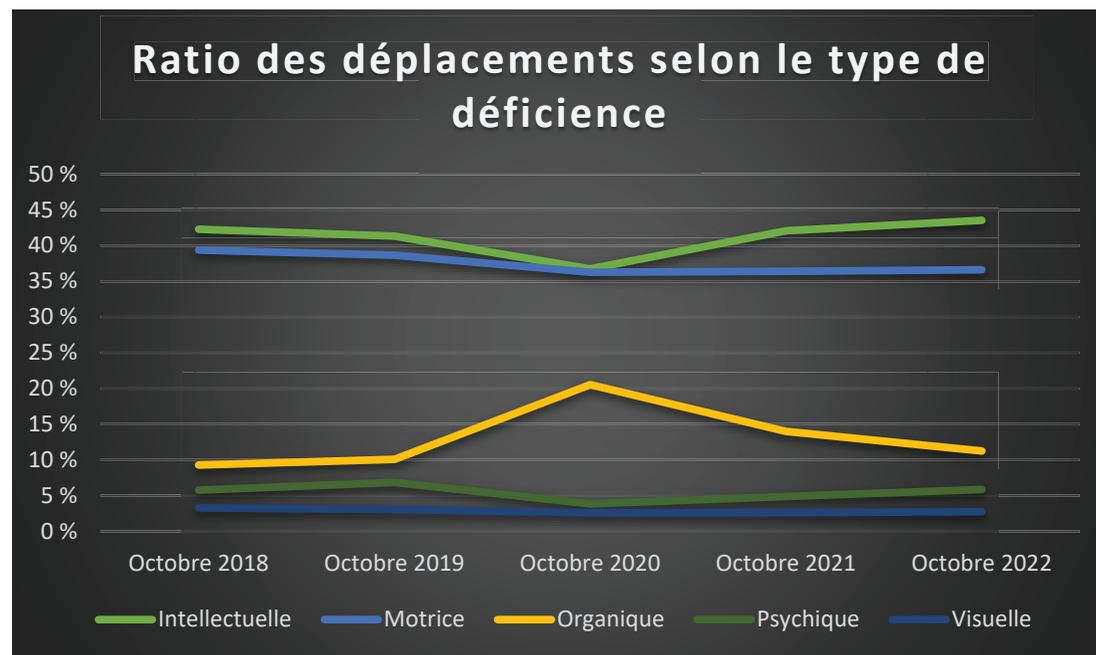
Figure 16



Source : STL, 2021.

Concernant l'évolution du nombre de déplacements selon le type de déficience, la figure 17 démontre que les clients ayant une déficience intellectuelle ou organique ont vu le nombre de leurs déplacements augmenter en octobre 2022 comparativement au mois d'octobre 2019. Cela s'est fait au détriment des trois autres types de déficience (motrice, psychique et visuelle). Cela dit, la majorité des déplacements, soit environ 80 % d'entre eux, sont attribuables aux clients ayant une déficience motrice ou intellectuelle.

Figure 17

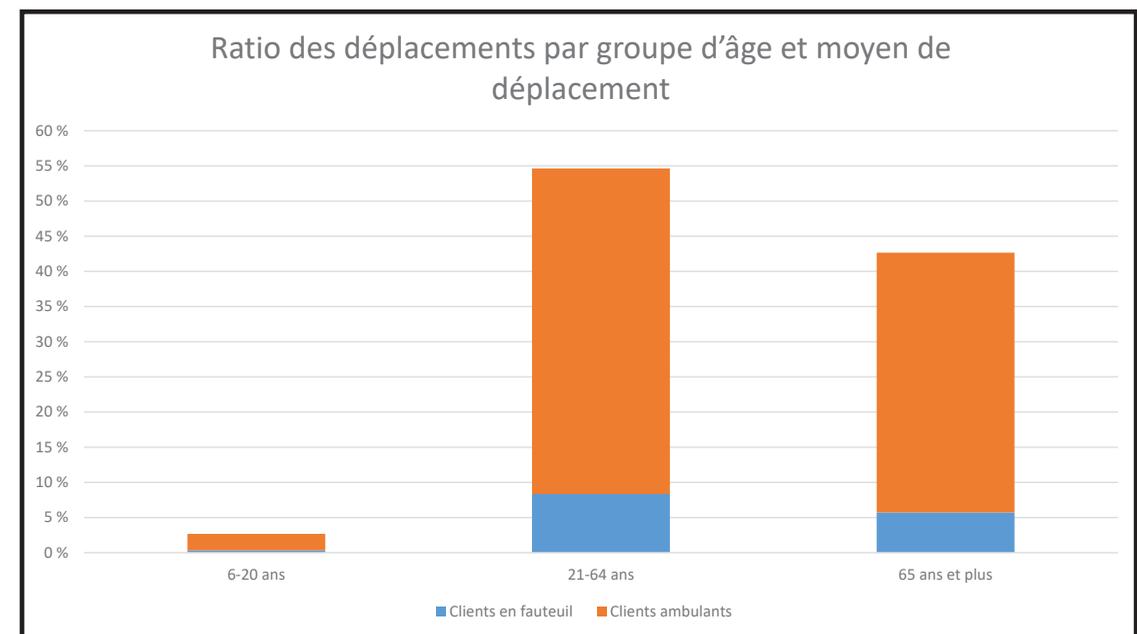


Source : STL, 2022.

Il est à noter que pas moins de 86 % des usagers du transport adapté de la STL emploient un fauteuil roulant. De plus, 14 % des personnes se déplacent sans aide à la mobilité ni fauteuil roulant. Nous appelons ces personnes des « clients ambulants ».

Nos plus grands usagers ont entre 21 et 64 ans. Ils constituent près de 55 % des déplacements. Quant aux personnes âgées de 65 ans et plus, elles représentent 43 % des déplacements.

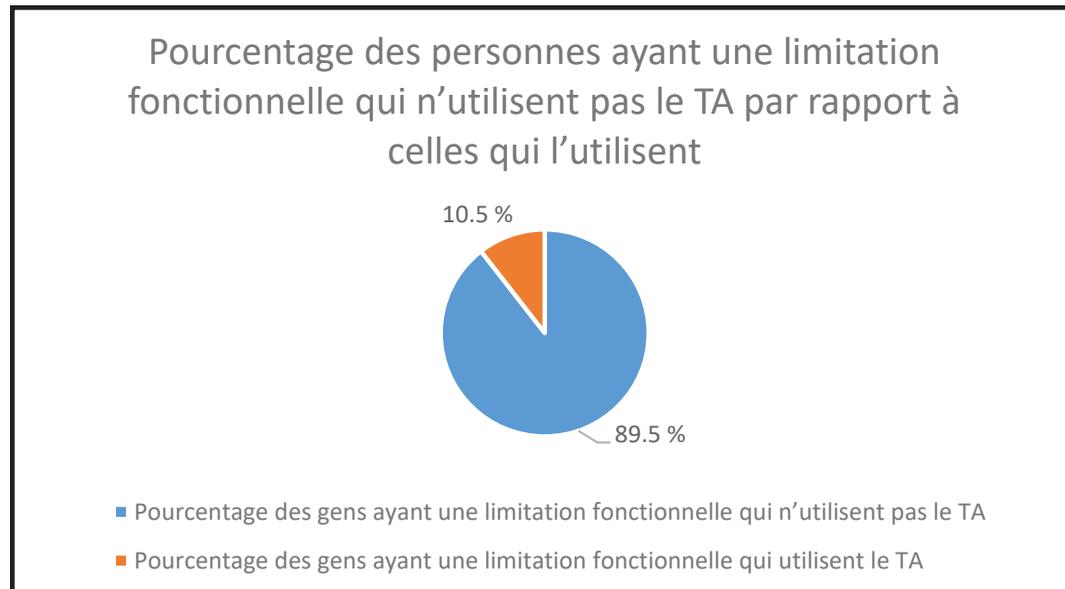
Figure 18



Source : STL, 2021.

Il est surprenant de constater que la majorité des personnes ayant des limitations fonctionnelles n'utilise pas le service de transport adapté, d'où l'importance d'améliorer grandement notre service de transport régulier pour en assurer une accessibilité universelle.

Figure 19



Source : Enquête origine-destination, 2018.

À la lumière de ces données, nous souhaitons offrir une solution de rechange à l'automobile aux aînés et aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Cette solution devra être conviviale, efficace et sécuritaire. Évidemment, cet objectif s'inscrit dans la vision métropolitaine de contribuer au transfert modal de la voiture vers le transport collectif.

Cependant, cette analyse nous permet de nous rendre compte que nous devons fournir des efforts soutenus pour convaincre les gens ayant des limitations fonctionnelles et les personnes âgées d'utiliser le service régulier, et ce, même s'ils ont moins de voitures ou de permis de conduire que les personnes sans limitation. Malgré cela, ils utilisent moins le transport collectif régulier et très peu le transport adapté.

**La pandémie a eu un impact sur le sentiment de sécurité des usagers à bord des véhicules, notamment. Nous devons prendre en considération cette donnée pour convaincre la clientèle de revenir à ses habitudes d'utilisation. Cela est d'autant plus vrai chez les personnes âgées ou ayant des limitations fonctionnelles qui ont tendance à souffrir d'anxiété.**

## L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE EN 2022

Si la pandémie a entraîné des répercussions négatives sur l'achalandage, elle nous a aussi empêchés de réaliser toutes les actions inscrites au Plan de développement de l'accessibilité du transport collectif 2017-2021. Au 31 décembre 2021, le plan était complété à 80 %. Les éléments qui n'ont pu être réalisés ont été reportés au présent plan. Nous y reviendrons.

Bien que la réalisation du dernier plan ait été incomplète, la situation en matière d'accessibilité universelle à la STL s'est grandement améliorée. Par exemple, nous avons déployé une application plus transversale. Cette décision a contribué à l'émergence de sentiments positifs par rapport à notre culture organisationnelle.

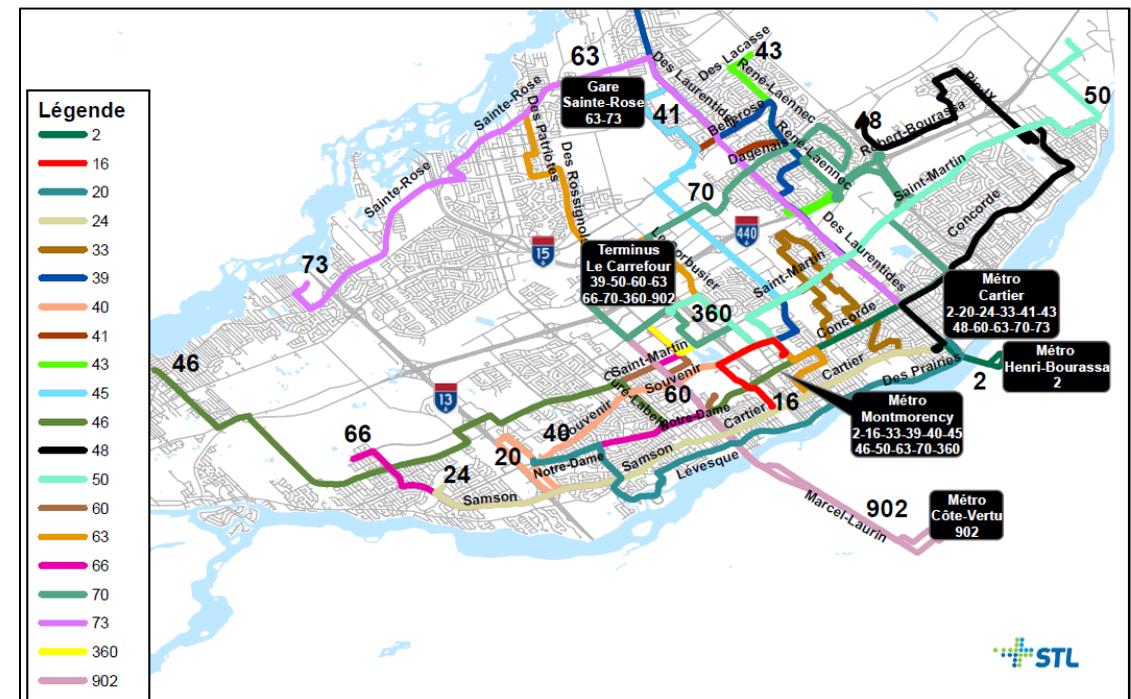
Parmi nos mesures les plus concrètes, il y a l'ajout de lignes et d'arrêts accessibles. En effet, nous sommes passés d'une seule ligne à 20 lignes accessibles de 2011 à 2022. Cela représente 44 % des lignes du réseau régulier. Il faut savoir que le nombre total de lignes à la STL est demeuré stable. Nous avons ajouté un maximum de 3 lignes au cours des 10 dernières années. Nous bonifions notre offre de véhicules adaptés au fur et à mesure que nous remplaçons les autobus ayant le plus d'années de service. Aujourd'hui, environ 70 % (253/353) de nos autobus possèdent une rampe d'accès. Il est permis de penser que, d'ici 2030, tous nos autobus en seront munis. En conséquence, nos lignes deviendront entièrement accessibles.

Notons que la majorité des correspondances entre les services de la STL et les autres modes et réseaux sont accessibles. Les clients à mobilité réduite qui utilisent nos services peuvent aisément passer de nos autobus au métro,

toutes les stations lavalloises et montréalaises desservies par la STL étant accessibles. D'ailleurs, les futures connexions au Réseau express métropolitain (REM) seront aussi accessibles. Toutefois, les correspondances aux gares et le service de transport en train ne sont pas encore optimisés pour répondre aux besoins des gens ayant des limitations fonctionnelles. Quant aux clients qui utilisent notre service de transport adapté, ils peuvent se faire déposer dans l'un des terminus de la STL pour emprunter son réseau régulier ou transiter vers le réseau de la Société de transport de Montréal (STM) par le métro.

Figure 20

Cartes des lignes accessibles du réseau régulier de la STL en 2022



Une ligne accessible assure aux usagers que l'autobus qui se présentera à l'arrêt aura une rampe d'accès et un espace réservé à l'intérieur de l'autobus.

Nous avons également revu nos critères de définition d'un arrêt considéré comme accessible. L'objectif était d'élargir le plus possible l'accès au réseau pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Nous voulions aussi refléter avec exactitude la réalité du terrain en y incluant tous les arrêts déjà accessibles. Ainsi, un arrêt accessible sur notre réseau régulier possède actuellement les caractéristiques suivantes :

- Présence d'un trottoir;
- Largeur du trottoir : 1,4 m (avec vérification);
- Hauteur du trottoir : 8 cm ou plus;
- Présence d'un bateau pavé à proximité;
- Absence d'obstacles menant à l'arrêt depuis le bateau pavé le plus près;
- Procédure au chauffeur : éloignement à environ 30 cm du trottoir.

Au cours des cinq dernières années, nous avons optimisé le protocole de communications avec la Ville de Laval en organisant des rencontres annuelles. Nous souhaitons ainsi contribuer à la planification des interventions de la voirie (ajout de bateaux pavés, de trottoirs, de dalles de béton, etc.) et discuter des enjeux liés à l'accessibilité et de leurs solutions. Il est important de mentionner que l'aménagement et l'entretien des arrêts et du parcours pour s'y rendre sont une responsabilité partagée avec la Ville de Laval.

Quelques projets pilotes ont aussi vu le jour en ce qui a trait aux arrêts sans trottoir ni bordure pour ajouter des arrêts accessibles à des endroits stratégiques du territoire lavallois. Sur notre réseau, ce changement présente un potentiel de plus de 600 arrêts supplémentaires.

Nous avons testé l'utilisation de plateformes surélevées aux arrêts en face de part et d'autre d'une rue sans trottoir ni bordure (aller-retour). Ces essais se sont avérés fructueux. Avec la collaboration de la Ville de Laval, la STL installera d'autres plateformes sur le territoire. De plus, des tests ont été menés avec des dalles de béton, et elles sont maintenant déployées un peu partout dans la ville.



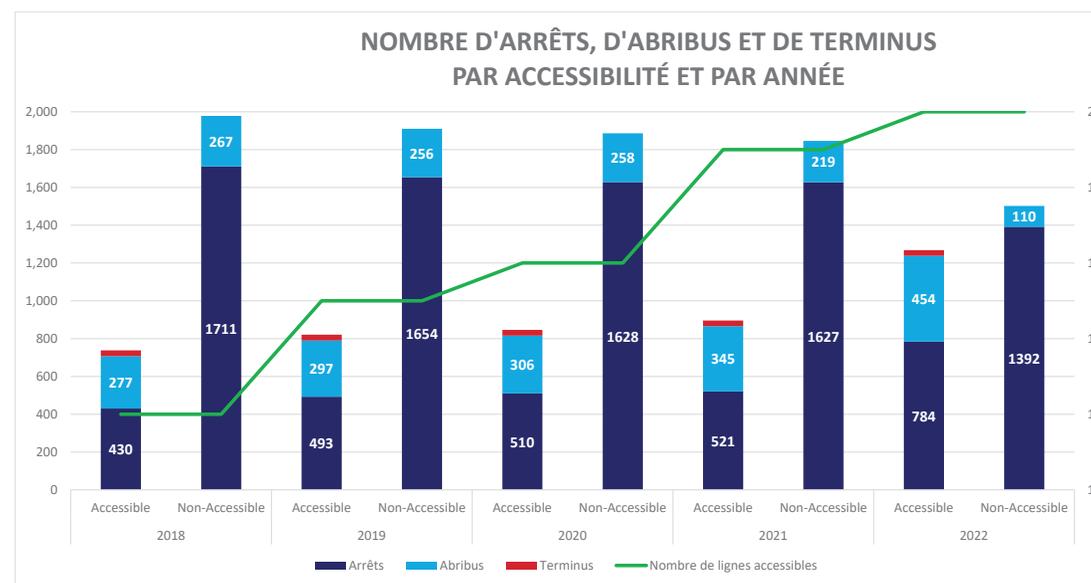
Projet pilote de plateformes surélevées pour les arrêts sans trottoir ni bordure.

Aujourd'hui, la proportion de nos véhicules munis d'une rampe d'accès est suffisante pour nous permettre de jumeler notre approche d'accessibilité par ligne à celle par arrêt. Puisque nous disposons d'un plus grand nombre d'autobus accessibles, nous pouvons désormais en attribuer plusieurs sur une même ligne. Cette nouvelle façon de faire, combinée à une campagne de communication et d'information à la clientèle, nous permet d'élargir de façon importante l'accessibilité à notre réseau régulier.

Ainsi, 337 arrêts d'autobus supplémentaires sont dorénavant considérés comme accessibles. Ces nouveaux arrêts portent à 1 300 le nombre total d'arrêts accessibles sur notre réseau, ce qui représente près de 50 % des arrêts. Évidemment, nous continuons à bonifier le réseau en menant des interventions liées à l'accessibilité universelle (installation de dalles de béton ou de plateformes surélevées) à des arrêts stratégiques et jugés comme des emplacements générateurs de nombreux déplacements.

Il est à noter que la répartition géographique des arrêts et la desserte par un autobus adapté ne font plus partie des critères pour rendre un arrêt accessible. Nous avons adopté une nouvelle façon de faire. Ainsi, les 337 arrêts mentionnés plus haut se trouvent un peu partout sur le territoire lavallois. Ils ne font pas nécessairement partie des lignes identifiées comme accessibles. Cette initiative permet aux personnes ayant des limitations fonctionnelles d'avoir accès à plus d'arrêts pour se déplacer sur le réseau régulier. En effet, l'embarquement avec une aide à la mobilité peut dorénavant se faire partout sur le territoire, et non seulement sur les lignes reconnues comme accessibles.

Figure 21



Source : STL, 2022.

## ABRIBUS ACCESSIBLES

Pour aider les personnes malvoyantes à repérer les parois vitrées, nous avons installé des bandes rouges sur nos abribus. Bientôt, tous nos abribus seront munis de ces marquages.

Au cours des années 2020 et 2021, nous avons fait l'inventaire des arrêts générant le plus de déplacements. Cela a mené à l'élaboration d'un programme d'installation d'abribus accessibles à ces différents endroits.

Figure 22

### Évolution du nombre d'abribus accessibles à la STL

ANNÉE	2018	2019	2020	2021	Projeté 2022	Projeté 2023	Projeté 2024
Abribus accessibles	277	297	306	345	464	479	489
Abribus non accessibles	267	256	258	219	110	105	100
Total	544	553	564	564	574	584	589
Pourcentage d'abribus accessibles	51 %	54 %	54 %	61 %	81 %	82 %	83 %

Source : STL, 2022.

## ENJEU DES AUTOBUS ÉLECTRIQUES

Graduellement, nous remplaçons nos autobus sans rampe d'accès par des véhicules hybrides ou électriques avec rampe. Ce changement nous permet, entre autres, d'ajouter des lignes accessibles au réseau. D'ailleurs, à la suite de l'acquisition de 10 autobus électriques en 2019, nous avons réalisé un exercice de validation de leur accessibilité en collaboration avec nos partenaires lavallois. Des personnes ayant des limitations fonctionnelles ont aussi participé à cet exercice. Nous avons obtenu plusieurs recommandations de leur part. Nous avons pu corriger les situations les plus critiques. Parmi celles-ci, il y avait l'aire de manœuvre restreinte pour entrer dans les autobus. Le manque d'espace rendait l'accès à l'autobus difficile aux personnes se déplaçant en fauteuil motorisé, en triporteur ou en quadriporteur. Puisqu'il était impossible de modifier la configuration intérieure des 10 premiers autobus électriques achetés, nous avons décidé de ne pas les assigner à des lignes accessibles. Nous porterons une attention particulière à cet enjeu lors du prochain achat d'autobus électriques.

## FORMATION DES CHAUFFEURS

La formation des chauffeurs fait partie des priorités de la STL. En effet, nous veillons à sensibiliser ces employés, ainsi que leurs superviseurs, aux nouveautés en matière de lignes et d'arrêts accessibles. Nous tenons chaque année des séances de rappel en ce qui a trait au déploiement de la rampe à bascule, à l'agenouillement et au suivi des directives. De plus, nous offrons de la formation continue aux chauffeurs pour qu'ils connaissent et servent mieux la clientèle à mobilité réduite.

Sur le plan des communications, nous avons fait auditer le nouveau site web par un spécialiste de l'accessibilité web, et les enjeux critiques seront revus et corrigés. Des formations sur l'accessibilité des communications écrites ont également été offertes au personnel du service des communications. Une section du site web est dédiée à l'accessibilité du réseau; elle regroupe tous nos services et facilite la planification des déplacements des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Chaque modification liée à l'accessibilité que nous apportons à nos services est communiquée promptement à la clientèle.

Dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées de 2018 et de 2019, la STL a participé au projet de théâtre invisible qui s'intitulait « Tous en scène avec la STL et le ROPPHL ». Nous avons même contribué financièrement à la réalisation de cette activité, qui a profité de l'expertise d'acteurs du Théâtre Harpagon de Laval.

Pendant quelques heures, les artistes sont montés à bord d'autobus de la ligne 39, entre les terminus Le Carrefour et Montmorency. La durée de l'aller-retour entre ces deux destinations, c'est-à-dire 10 minutes, était suffisante pour sensibiliser les chauffeurs et les usagers à la réalité des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, ils pouvaient observer le déplacement naturel de ces personnes à bord d'un autobus.

À la STL, nous nous engageons à ce que les promoteurs des projets à venir vérifient s'il est possible d'y intégrer des aspects de l'AU. Nous nous assurerons ainsi de la transversalité du concept et de son intégration systématique.

## DESCRIPTION DES RESSOURCES CONTRIBUANT AU PLAN

Plusieurs services et personnes contribueront à la mise en place du plan. Le directeur exécutif, Développement et innovation, Pierre Lavigueur et son équipe chapeauteront la réalisation du présent plan. Le responsable de l'accessibilité universelle à la STL est Mathieu Lacombe, conseiller, Développement et partenariat.

Une personne sera dédiée au déploiement de l'accessibilité universelle à l'intérieur de l'organisation. Elle sera appuyée par 17 collaborateurs, issus des directions suivantes : Administration et planification d'entreprise, Affaires juridiques, Communications et affaires publiques, Communications et expérience client, Exploitation du service, Entretien et ingénierie, Infrastructures, Planification et développement, Ressources humaines, Stratégie et intégration du service et Transport adapté. À cela s'ajoutent deux représentants de la Ville de Laval et les neuf partenaires du milieu lavallois ou institutionnel suivants :

1. Aide aux personnes obèses handicapées du Québec (APOHQ);
2. Association des personnes handicapées visuelles de Laval (APHVL);
3. Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL);
4. Association lavalloise pour la déficience intellectuelle et le trouble du spectre de l'autisme (ALEDIA);
5. Association Lavalloise pour le Transport Adapté (ALTA);
6. Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval;
7. Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme de Laval du CISSS de Laval;
8. Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme, déficience physique et déficience visuelle (DI-TSA-DP et DV) du CISSS de la Montérégie-Centre, Institut Nazareth et Louis-Braille;
9. Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL);
10. Table régionale de concertation des aînés de Laval.

## DÉMARCHES VERS LE PLAN 2022-2026

Il est important de mentionner que plusieurs enjeux actuels et futurs pourraient ralentir légèrement la progression de l'accessibilité universelle à la STL, notamment :

- La transition vers l'électrification du parc d'autobus, qui mobilise plusieurs de nos ressources;
- Les effets de la pandémie sur la réduction de l'achalandage;
- Les changements d'habitudes de déplacements de la clientèle;
- La révision de notre réseau en prévision de l'arrivée du REM.

L'ARTM s'affaire cependant à réaliser un plan en accessibilité universelle favorisant la mise en commun des ressources en la matière pour la grande région montréalaise. Des initiatives d'harmonisation seront mises en place sous peu pour favoriser une expansion plus rapide et transversale de l'AU à l'échelle régionale. Nous croyons que cette synergie entre les acteurs en accessibilité universelle contribuera à la mise en œuvre de certaines actions du présent plan.

Plusieurs étapes ont été franchies jusqu'à présent :

- Identification des besoins et des obstacles
  - Consultation menée en novembre 2021 auprès de 451 répondants par le biais d'un formulaire imprimé ou numérique.
- Évaluation de la maturité des pratiques
  - Démarche réalisée auprès de nos directeurs et de nos partenaires lavallois (plus de détails dans la section suivante).
- Identification des gestes à poser par nos directions
  - Consultation de nos équipes pour élaborer un plan d'action qui soit en adéquation avec notre plan stratégique et qui contribue à faire progresser chacun de ses chantiers.
- Consultation du milieu
  - Présentation du plan d'action et atelier de travail avec nos partenaires lavallois, un représentant du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD), deux représentants de la Ville de Laval et un représentant de l'ARTM.

## NOUVELLE MÉTHODOLOGIE

Nous avons adopté une nouvelle méthodologie pour mieux suivre nos objectifs et stimuler la culture organisationnelle. Cette méthodologie, qui a été développée par l'Union européenne et adaptée à la réalité québécoise par la STM, nous permettra de nous comparer plus efficacement avec nos homologues (STM, exo, etc.) qui utilisent la même démarche. Bien sûr, l'approche a été adaptée au contexte lavallois. L'évaluation concertée du degré de maturité des pratiques en accessibilité universelle se décline en quatre paliers, le quatrième étant le plus mature.

## ÉVALUATION DE LA MATURITÉ DE LA STL EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Cet exercice d'évaluation a été mené auprès des services de la STL concernés par l'accessibilité. Outil central de la démarche, le questionnaire utilisé comptait 20 questions; il couvrait 9 aspects en particulier. Ces aspects correspondent aux chantiers de travail de ce plan :

1. Besoins du client;
2. Service, véhicules, équipements et infrastructures;
3. Système de vente et de perception;
4. Opérations et entretien;
5. Information et éducation de la clientèle;
6. Formation du personnel;
7. Orientations politiques;
8. Mise en œuvre et évaluation;
9. Financement.

La grille, qui se trouve sous cette phrase, donne une définition des quatre degrés de maturité de chacun des éléments mentionnés ci-dessus :

Figure 23

	<b>Niveau 1</b> <b>Approche par projet</b>	<b>Niveau 2</b> <b>Approche réglementaire</b>	<b>Niveau 3</b> <b>Approche sectorielle</b>	<b>Niveau 4</b> <b>Approche intégrée autour du client</b>
<b>Horizon</b>	Ad hoc	Court terme	Moyen terme	Long terme
<b>Cible</b>	Résolution de problème	Réalisation de projet	Politique sectorielle	Politique intégrée
<b>Structure</b>	Informelle	Structurée	Bien structurée	Très bien structurée
<b>Plan d'action</b>	Limité, centré sur l'adaptation pour certains usagers avec certaines limitations	Limité et centré sur les éléments spécifiques	Mesures inclusives/Éléments, modes ou territoires spécifiques	Global, intersectoriel, intégré avec les parties prenantes externes
<b>Budget</b>	Faible et irrégulier	Déterminé, dédié, mais réduit, projet limité	Déterminé et dédié	Substantiel, régulier et intégré
<b>Personnel</b>	Insuffisant et non dédié	Faible en nombre et dédié	En croissance et dédié	Suffisant

Source : STM, 2022.

La démarche d'évaluation s'est déroulée sur une période d'environ six mois pour permettre à tous les participants de bien compléter leur partie du travail.

- Au printemps 2022, le questionnaire a été expliqué et transmis par courriel à nos partenaires afin qu'ils évaluent la maturité de la STL en matière d'accessibilité universelle.
- Parallèlement, nos directeurs ont réalisé le même exercice. Cela nous a permis d'évaluer le degré de maturité perçu à l'interne.
- Ensuite, nous avons décidé de calculer la moyenne des notes obtenues de part et d'autre. Nous avons opté pour cette méthode, puisque le contexte sanitaire rendait l'organisation d'une rencontre en présentiel ou en virtuel complexe. De plus, nous avons constaté un faible écart entre les réponses de nos directeurs et de nos partenaires.
- En octobre 2022, nous avons présenté les résultats de l'évaluation à notre comité de partenaires en accessibilité universelle. Celui-ci est composé des acteurs susmentionnés. Il y avait, en plus de nos partenaires, un représentant de la Société Logique, de l'ARTM et du MTMD.

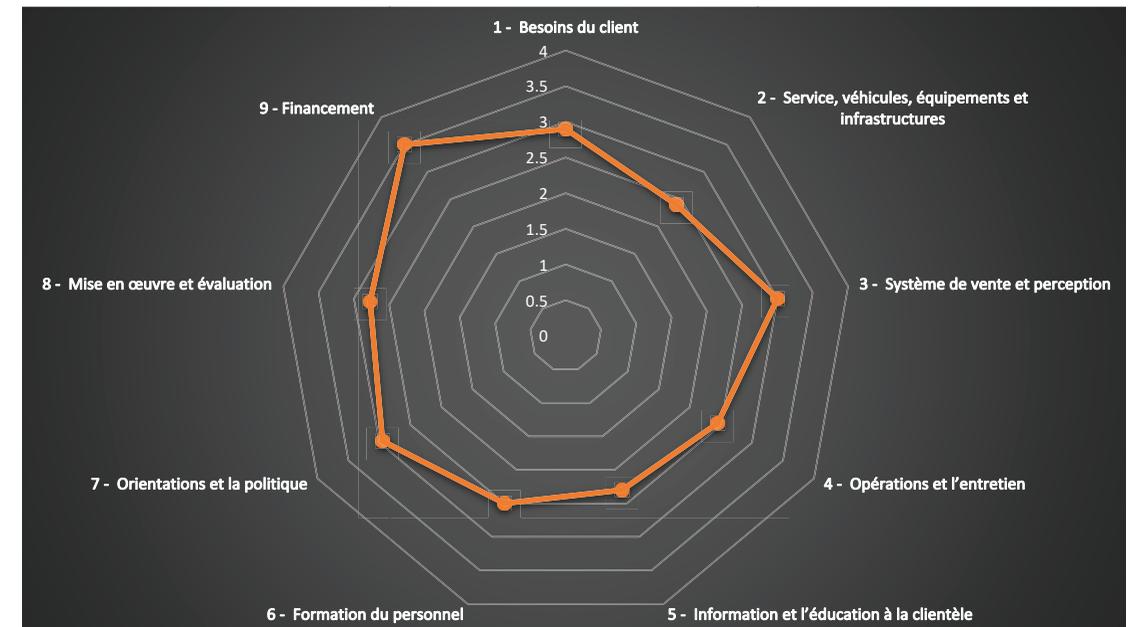
Lors de cette rencontre, nous avons présenté l'ébauche de notre plan d'action 2022-2026. Nous avons fait parvenir le document d'avance par courriel à nos partenaires pour qu'ils puissent le commenter ou le bonifier, au besoin. Les intervenants présents ont bien accueilli notre plan. Ils nous ont confirmé qu'il répondait aux besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles et qu'il contribuerait à nous améliorer en matière d'accessibilité universelle.

## RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION INTERNE/ EXTERNE DE LA MATURITÉ

Pour l'année 2022, nous avons atteint un degré de maturité global moyen de 2,7, correspondant à une approche réglementaire, mais aussi près d'une approche sectorielle. Les éléments évalués comme étant les moins matures concernent nos pratiques en matière d'éducation et d'information de la clientèle, nos véhicules, nos infrastructures, nos équipements et nos correspondances. Tous ces éléments ont reçu un « degré 2 » selon la grille ci-dessous. Le financement a obtenu la meilleure note avec une maturité jugée presque optimale, c'est-à-dire un « degré 3+ » (3,5).

Figure 24

Niveau de maturité de 2,7 pour les pratiques en AU de la STL en 2022



Source : STL, 2022.

## OBJECTIFS 2026 ET 2031

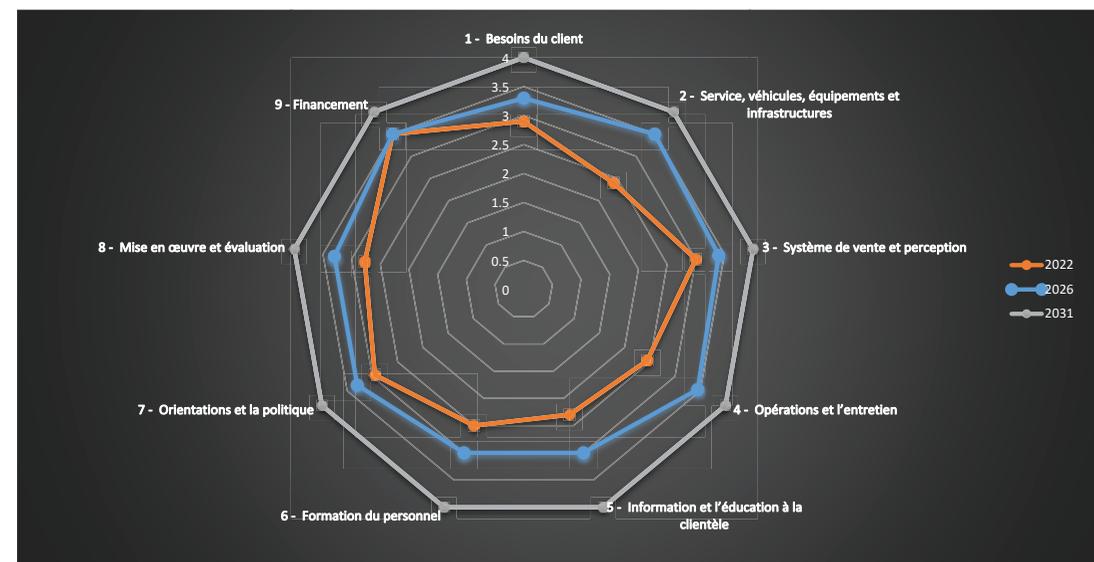
Suivant la réalisation du présent plan, notre volonté est d'atteindre un degré de maturité s'élevant à 3,3, soit l'approche sectorielle, d'ici 2031. Il ne s'agit pas d'un engagement ferme, mais plutôt d'un objectif réel en matière d'AU au sein de la STL.

### Horizon 2031 – Vers l'excellence en accessibilité universelle

Nous souhaitons accélérer notre progression en matière d'AU. Nous nous donnons un peu moins de 10 ans pour y parvenir. Ainsi, d'ici à 2031, nous visons une note globale de 4, soit l'excellence en matière d'accessibilité à nos services pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Cet objectif concorde avec notre plan stratégique organisationnel.

Figure 25

Vers une maturité de 3,31 en 2026 et l'excellence en 2031



Source : STL, 2022.

## LISTE DES OBSTACLES RECENSÉS ET RETENUS

Du 8 au 26 novembre 2021, nous avons mené une consultation publique à Laval afin de donner la parole à tous les citoyens, usagers ou non du transport collectif régulier ou adapté. Intitulé *Consultation à propos des obstacles et des difficultés rencontrés lors des déplacements sur le réseau d'autobus régulier ou le service de transport adapté de la STL*, l'exercice a permis de recueillir un peu plus de 451 questionnaires numériques et imprimés. Le sondage a été diffusé sur certaines de nos plateformes numériques. Il l'a également été par notre comité de partenaires lavallois en accessibilité. Ces partenaires représentent des milliers de citoyens répartis sur l'ensemble du territoire lavallois.

### Faits saillants

- Le bassin de répondants était composé de 72 % de femmes et de 28 % d'hommes;
- Parmi eux, 56 % étaient âgés de 65 ans ou plus;
- Enfin, 41 % des personnes avaient une limitation fonctionnelle;
- Plus de la moitié (57 %) de ces personnes avaient une limitation motrice.

Le sondage abordait les thèmes suivants :

- Le transport adapté et le transport régulier;
- L'achat de titres de transport;
- La planification des déplacements;
- L'utilisation des services (autobus et rampes d'accès, site web, applications mobiles, Centre contact clients);
- L'expérience dans les véhicules;
- L'expérience aux arrêts.

La section suivante répertorie les obstacles identifiés grâce au sondage et au comité des partenaires lavallois. De plus, certains problèmes du dernier plan sont reconduits dans ce document, puisqu'ils n'ont pas été résolus.

## Transport régulier

Les obstacles qui suivent ont été identifiés durant la consultation :

- Il y a un manque de service sur certaines lignes, et la synchronisation inadéquate entre les correspondances rend la planification des déplacements difficile;
- Les trottoirs ne sont pas déneigés;
- Nos chauffeurs n'agenouillent pas l'autobus de façon systématique;
- Les chauffeurs démarrent ou freinent trop brusquement;
- La clientèle ne cède pas sa place intuitivement aux personnes à mobilité réduite à bord des autobus;
- Les autobus ne sont pas tous munis d'une rampe d'accès;
- Il n'y a qu'un seul endroit pour des fauteuils roulants à bord des autobus.

Les obstacles qui suivent correspondent à ceux qui se trouvaient ou non dans le plan précédent et qui n'ont été résolus que partiellement :

- Les afficheurs sonores ou visuels dans les autobus sont souvent en panne, ce qui représente un obstacle pour certains clients qui désirent connaître l'endroit où ils se trouvent et le moment où ils doivent descendre;
- Beaucoup d'arrêts sont toujours inaccessibles, et ce, pour diverses raisons : mauvaises dimensions des trottoirs, absence de bateaux pavés ou de trottoirs ou présence d'obstacles sur le chemin menant à l'arrêt;
- Les besoins des clients âgés ou ayant des limitations fonctionnelles doivent être mieux identifiés et compris;
- Les rampes d'accès ne sont pas toujours fonctionnelles ou déployées lorsque requis;
- Il y a encore des abribus sans bandes rouges sur leurs parois vitrées, ce qui peut constituer un problème pour les clients ayant une déficience visuelle;
- L'information aux voyageurs à bord des autobus pourrait donner des indications précises et des informations supplémentaires (ex. : accessibilité ou non du prochain arrêt);
- Le site web de la STL compte plusieurs lacunes à corriger pour permettre aux personnes ayant des limitations fonctionnelles de bien planifier leurs déplacements.

## Transport adapté

Les obstacles qui suivent ont été identifiés durant la consultation :

- Les clients souhaitent un mode de réservation plus flexible (en ligne);
- Les personnes ayant des limitations fonctionnelles souhaitent recevoir de l'aide pour monter et descendre des véhicules, l'accès aux véhicules représentant un obstacle pour certains usagers;
- Le service n'est pas toujours ponctuel;
- De meilleures correspondances vers les autres modes de transport (futur REM, métro, train, réseau régulier) offriraient plus de flexibilité.

## Plaintes

Chaque année, le Centre contact clients (CCC) de la STL reçoit certains commentaires par rapport au service. Ce canal de communication permet à la clientèle de donner son opinion ou d'exprimer son insatisfaction. Il est aussi possible d'utiliser le site web ou la poste pour ce faire.

Annuellement, nous recueillons en moyenne 12 plaintes portant sur l'accessibilité universelle. Voici les sujets qui reviennent le plus fréquemment :

- La défectuosité des équipements permettant l'accessibilité au réseau (agenouillement ou rampe d'accès);
- Les situations diverses avec le chauffeur;
- L'absence de rampe d'accès dans un autobus sur une ligne accessible;
- Le manque d'arrêts accessibles sur le réseau;
- L'occupation constante des sièges réservés aux personnes handicapées par d'autres passagers.

Certains clients pourraient percevoir le fait de ne pas pouvoir descendre à tous les arrêts sur le réseau comme un obstacle. Des plaintes pourraient émerger de cette situation. Notre qualification d'arrêt accessible est basée sur des critères précis. Ils garantissent l'absence d'obstacles pour accéder à l'arrêt et la possibilité de manœuvrer de façon sécuritaire pour monter et descendre de l'autobus. À la STL, nous déployons de grands efforts pour augmenter le nombre d'arrêts accessibles sur notre réseau chaque année.

## Obstacles priorisés

En analysant les principales difficultés recensées dans le rapport de l'OPHQ (2017) intitulé *Les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*<sup>11</sup>, nous avons constaté qu'il peut y avoir des obstacles tout au long du parcours client, même si la majeure partie d'entre eux se trouvent dans le réseau d'autobus.

### Principales difficultés à utiliser les services de transport en commun ou les services de transport adapté<sup>1,2</sup>, population de 15 ans et plus avec incapacité éprouvant des difficultés à utiliser ces services en raison de leur incapacité et qui utilise les transports en commun ou un service de transport adapté ou pour qui ces services sont disponibles dans leur ville ou leur communauté, Québec, ECI de 2012

	%
Monter à bord du véhicule ou à en descendre	47,9
Se rendre aux arrêts ou à repérer les points d'arrêts d'autobus	37,9
Réseau de transport trop achalandé	24,9
Sortir aggrave l'état de santé de la personne	22,2
Correspondances difficiles à effectuer ou compliquées	17,7
Interpréter les horaires	15,5
Voir les affiches, les avis ou les arrêts ou à entendre les annonces	14,7
Demander les services	14,6
Service non disponible lorsque besoin	13,0
Modalités de réservation ne permettant pas les arrangements de dernière minute	10,8
Trop dispendieux	6,1
Autres raisons	33,6

1. Une part des répondants n'a pas répondu à cette question (non-réponse partielle de 14,7 %).

2. Un répondant peut avoir mentionné plus d'une difficulté.

Source : Données provenant de l'ECI de 2012 de Statistique Canada, ISQ (2015a).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2016.

Source : tiré de *Les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, OPHQ, 2017

<sup>11</sup> [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre\\_documentaire/Etudes\\_\\_analyses\\_et\\_rapports/OPHQ\\_Rapport\\_Deplacement\\_EPF\\_WEB.pdf](https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Etudes__analyses_et_rapports/OPHQ_Rapport_Deplacement_EPF_WEB.pdf)

Les gestes à poser pour chacun des chantiers du présent plan d'action ont été déterminés pour donner suite à la lecture du rapport de l'OPHQ et au travail d'évaluation que nous avons réalisé pour identifier les obstacles les plus importants sur notre réseau.

- **Chantier 1 - Besoins du client**

- Réaliser des analyses ciblées de la clientèle grâce à des sondages, à des consultations avec nos partenaires, à l'intelligence artificielle, à des clients mystères et à la brigade AXECIBLE du ROPPHL pour mieux connaître les obstacles à chacune des étapes du parcours client.

- **Chantier 2 – Service, véhicules, équipements et infrastructures**

- Monter et descendre des véhicules, et prendre place à leur bord.
- Avoir une meilleure disponibilité du service.
- Repérer facilement l'emplacement des arrêts d'autobus et s'y rendre.
- Interpréter les horaires.
- Voir les affiches, les avis ou les arrêts ou entendre les annonces vocales.

- **Chantier 3 - Système de vente et de perception**

- Avoir une meilleure disponibilité du service.
- Utiliser le service.

- **Chantier 4 - Opérations et entretien**

- Voir les affiches, les avis ou les arrêts ou entendre les annonces vocales.
- Monter et descendre des véhicules, et prendre place à leur bord.

- **Chantier 5 - Information et éducation de la clientèle**

- Voir les affiches, les avis ou les arrêts ou entendre les annonces vocales.
- Interpréter les horaires.
- S'informer sur les services.
- Planifier ses déplacements.

- **Chantier 6 - Formation du personnel**

- S'informer sur les services.
- Interpréter les horaires.
- Avoir une meilleure disponibilité du service.
- Recevoir un service professionnel

- **Chantiers 7, 8 et 9 : Orientations politiques, mise en œuvre et évaluation et financement**

- Viser à éliminer tous les obstacles identifiés et plus encore.

Il existe un grand éventail de mesures (technologiques ou autres) permettant d'adoucir ou d'éliminer complètement les obstacles. Plusieurs des mesures se trouvent d'ailleurs dans ce plan. Les différents chantiers nous permettront aussi de répondre aux besoins en accessibilité des autres clientèles (ex. : jeunes familles avec poussette, personnes ayant des limitations fonctionnelles temporaires [fracture, entorse, etc.]).

## LE PLAN DIVISÉ PAR PROJETS ET CHANTIERS DE TRAVAIL

Comme mentionné précédemment, ce plan s'appuie sur une nouvelle méthodologie. Il est réparti en neuf chantiers de travail :

1. Besoins du client;
2. Véhicules, infrastructures, équipements et correspondances;
3. Système de vente et de perception;
4. Opérations et entretien;
5. Information et éducation de la clientèle;
6. Formation du personnel;
7. Orientations politiques;
8. Mise en œuvre et évaluation;
9. Financement.

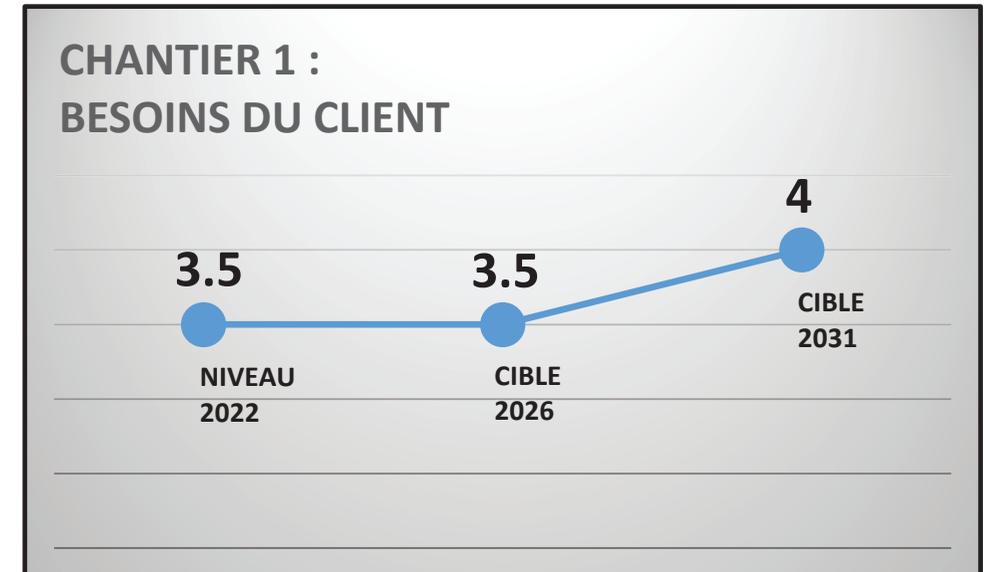
Dans les pages qui suivent se trouve notre plan d'action sous forme de tableaux et de schémas. Il inclut le degré de maturité de chacun des chantiers ainsi que les cibles à atteindre d'ici 2026 et 2031. Il répond aux obstacles identifiés aux pages 36 et 37.

## CHANTIER 1 – BESOINS DU CLIENT

### Objectifs 2026

- Mieux connaître les besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles en isolant l'information les concernant dans nos enquêtes clients.
- Identifier les points d'origine et les destinations stratégiques et réaliser un portrait de la mobilité pour les clients et les non-clients.
- Utiliser l'information recueillie par la brigade AXECIBLE du ROPPHL pour améliorer nos pratiques en AU.
- Utiliser l'intelligence artificielle afin de dénombrer les clients ayant des limitations fonctionnelles à bord de nos véhicules.
- Consulter le milieu associatif dans une approche par projet pour l'y inclure en amont.

Figure 26



**Projets du chantier 1 - Besoins du client**

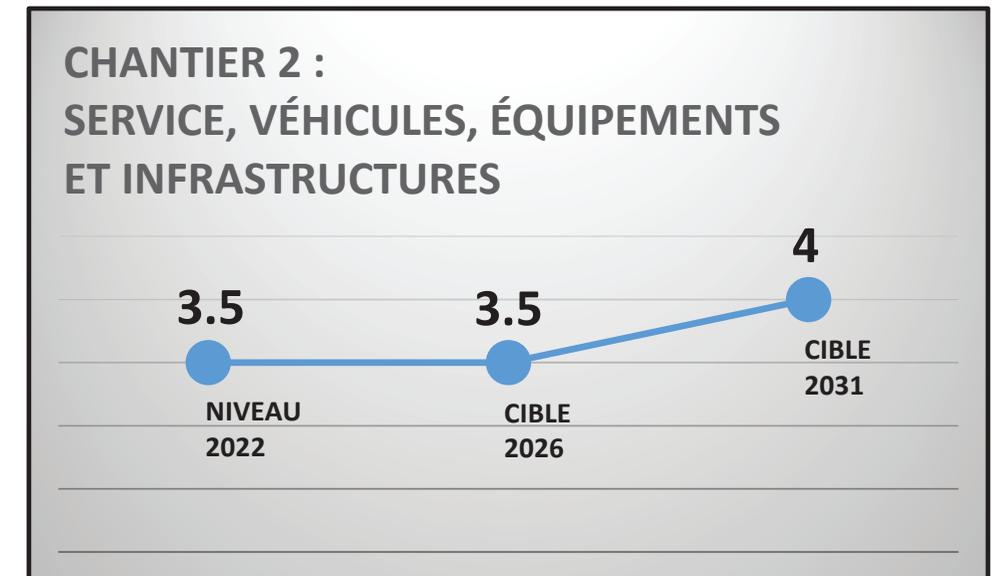
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Sonder les personnes ayant des limitations fonctionnelles.	Identifier tous les résultats concernant les clients ayant des limitations fonctionnelles pour l'ensemble de nos enquêtes auprès de nos clientèles du transport régulier et du transport adapté ainsi que pour nos clients mystères et les rapports des brigadiers AXECIBLE.	Communications et expérience client	Ensemble de résultats obtenus	Récolter des résultats en continu
Analyser la mobilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles.	Identifier les origines et les destinations stratégiques et réaliser un portrait de la mobilité pour les clients.	Planification	Analyse complétée	Avoir réalisé l'analyse
Utiliser l'information de la brigade AXECIBLE du ROPPHL.	Intégrer les commentaires issus de la brigade AXECIBLE du ROPPHL.	Développement et innovation	Intégration de la plateforme	Avoir intégré la plateforme
Identifier les personnes à mobilité réduite à l'aide du projet d'intelligence artificielle et des compteurs par caméra.	Utiliser notre projet d'intelligence artificielle pour identifier et dénombrer les personnes se déplaçant avec poussette, canne, chien-guide, etc.	Planification	Projet démarré	Avoir démarré un projet
Consulter le milieu associatif sur les projets STL.	Développer une approche axant davantage les rencontres bisannuelles sur le travail en commun par projet STL.	Développement et innovation	Approche développée	Avoir développé et intégré une approche

## CHANTIER 2 – SERVICE, VÉHICULES, ÉQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES

### Objectifs 2026

- Ajouter des arrêts accessibles
- Ajouter des lignes accessibles.
- Faciliter les correspondances en améliorant l'accessibilité du réseau.
- Utiliser la technologie pour offrir des solutions innovantes sur le réseau aux clients ayant des limitations fonctionnelles (informations aux voyageurs, parcours jusqu'aux arrêts, etc.).
- Collaborer avec la Ville de Laval pour identifier des solutions pour déneiger plus efficacement le réseau accessible.
- Poursuivre l'acquisition d'autobus accessibles et allouer deux emplacements pour la clientèle à mobilité réduite dans les futurs véhicules.
- Tester de nouvelles façons de sécuriser les fauteuils roulants à bord des véhicules.
- Rester à l'affût des nouveautés technologiques et mettre en place des projets pilotes, le cas échéant.

Figure 27



### Projets du chantier 2 - Véhicules

Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Acquérir de nouveaux autobus munis d'une rampe avant.	Acquérir des autobus munis d'une rampe avant et augmenter la proportion d'autobus en étant munis.	Développement et innovation	Pourcentage de rampes avant dans les autobus	2022 : 72 %
Assurer l'utilisation de la rampe à bascule.	Analyser la possibilité d'automatiser la comptabilisation des déploiements de la rampe à bascule et définir un moyen d'y parvenir.	Entretien et ingénierie	Comptabilisation automatisée et opérationnelle	Avoir défini et intégré une solution de comptabilisation.
Évaluer le système de retenue pour fauteuils roulants Quantum de Q'Strait.	Statuer sur la pertinence d'instaurer un projet pilote pour évaluer le système de retenue pour fauteuils roulants Quantum de Q'Strait dans nos autobus.	Développement et innovation	Évaluation complétée	Avoir pris une décision après l'évaluation (2023).
Instaurer le projet Quantum Q'Strait.	Instaurer le projet pilote si l'évaluation mentionnée précédemment se révèle positive.	Développement et innovation	Projet pilote en marche	Avoir réalisé le projet pilote.
Ajouter un deuxième endroit réservé aux fauteuils roulants dans nos nouveaux autobus.	Demander aux fournisseurs de nos futurs autobus de prévoir deux endroits dédiés aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant dans les véhicules.	Développement et innovation	Deux places à bord dans les nouveaux bus	Avoir deux endroits réservés aux clients se déplaçant en fauteuil roulant dans tous nos nouveaux autobus.
Identifier des éléments liés à l'accessibilité dans nos autobus.	Identifier, chaque année, les nouveautés qui améliorent l'accessibilité dans les autobus et évaluer la possibilité de les y intégrer.	Développement et innovation	Veille technologique	Avoir instauré une veille technologique en continu.
Réviser l'affichage intérieur de nos autobus.	Revoir et modifier, le cas échéant, l'affichage en lien avec l'accessibilité à l'intérieur de nos autobus.	Développement et innovation	Affichage révisé	Avoir révisé et modifié, le cas échéant, notre affichage à bord des véhicules.

## Projets du chantier 2 - Équipements et infrastructures

Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Planifier l'ajout de lignes accessibles.	Ajouter des lignes accessibles sur le réseau et faciliter les correspondances, notamment en desservant les stations du REM.	Planification	Nombre de lignes ajoutées	2022 : 20/46
Assurer l'ajout d'arrêts accessibles sur nos lignes accessibles.	Planifier l'ajout d'arrêts accessibles et intervenir sur les arrêts du réseau pour les rendre accessibles, et ce, en collaboration avec la Ville de Laval (dalles et plateformes).	Planification	Nombre d'arrêts ajoutés	39 arrêts ajoutés
Ajouter des arrêts accessibles sur les lignes non accessibles.	Rendre accessibles tous les arrêts ayant le potentiel de l'être à l'extérieur des lignes accessibles.	Planification	Nombre d'arrêts ajoutés	370 arrêts ajoutés (projet réalisé en 2022)
Faire une gradation des arrêts.	Déployer le projet de gradation des arrêts (trois niveaux) pour améliorer l'accessibilité du réseau.	Développement et innovation	Nombre d'arrêts gradués	Tous nos arrêts accessibles ont été gradués.
Assurer la qualité de l'accessibilité des arrêts.	Réaliser périodiquement un état des lieux des arrêts accessibles du réseau pour constater leur état et les entretenir, le cas échéant.	Planification	Fréquence de l'entretien des arrêts	Avoir inventorié nos arrêts accessibles et les entretenir périodiquement.
Fixer des objectifs annuels par rapport au déneigement de nos arrêts accessibles.	Trouver des solutions pour augmenter le nombre d'arrêts accessibles déneigés par saison hivernale annuellement.	Planification et Ville de Laval	Pourcentage d'arrêts accessibles déneigés	Avoir déneigé une large part de nos arrêts accessibles.
Utiliser nos arrêts intelligents pour augmenter l'accessibilité aux arrêts.	Déployer un projet pilote pour tester les annonces vocales des lignes, du numéro d'arrêt et d'autres informations pertinentes aux arrêts.	Développement et innovation	Projet pilote réalisé	Avoir testé différentes solutions pour bonifier l'accessibilité à l'aide de nos arrêts intelligents.

**Projets du chantier 2 - Équipements et infrastructures (suite)**

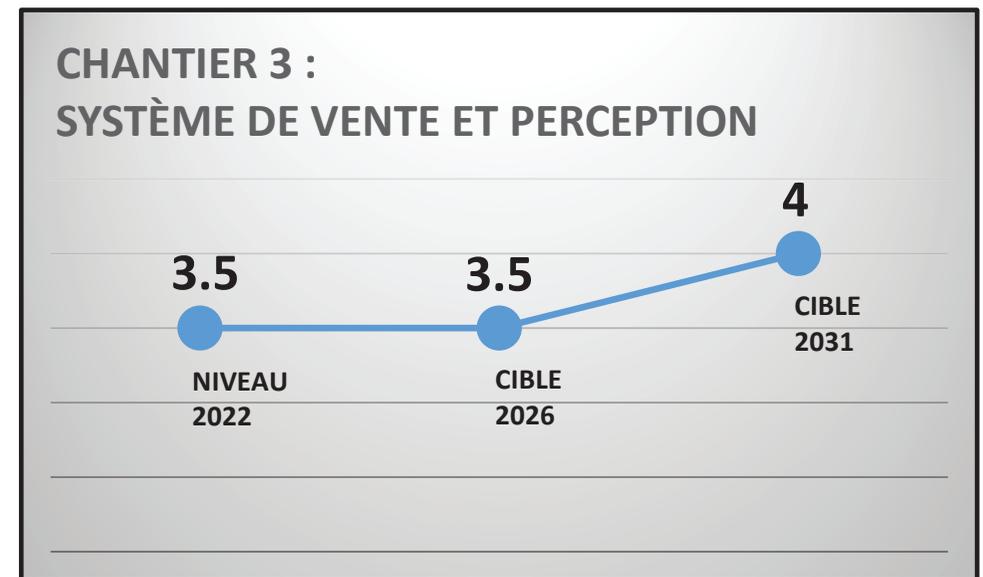
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Faciliter le déplacement de la clientèle sur le réseau.	Réaliser un projet pilote pour développer des méthodes d'orientation technologique (wayfinding technology).	Développement et innovation	Projet pilote réalisé	Avoir étudié et testé différentes solutions d'orientation (wayfinding).
Bonifier les abribus pour les personnes malvoyantes.	Faire l'achat de bandes rouges et les installer sur tous nos abribus.	Infrastructures	Pourcentage d'abribus bonifiés	Avoir bonifié tous nos abribus.
Évaluer différents moyens d'améliorer l'accessibilité de nos arrêts et de nos terminus pour les clients ayant une déficience visuelle.	Évaluer la possibilité d'ajouter des indicateurs tactiles de surface de marche (ITSM) à tous les arrêts d'autobus et à tous les terminus sous la juridiction de la STL, puis les installer, le cas échéant.	Développement et innovation	Évaluation complétée	Avoir étudié et analysé les solutions.
Évaluer différents moyens d'améliorer l'accessibilité de nos arrêts et de nos terminus pour les clients ayant une déficience visuelle.	Évaluer des solutions pour implanter une signalisation tactile et en braille à tous les arrêts et à tous les terminus sous la juridiction de la STL et les implanter, le cas échéant.	Développement et innovation	Évaluation complétée	Avoir étudié et analysé les solutions.
Lancer un projet pilote pour améliorer le réseau au profit de la clientèle malvoyante.	Selon les conclusions des évaluations de nos solutions pour la clientèle ayant une déficience visuelle, réaliser un projet pilote.	Développement et innovation	Projet pilote réalisé	Avoir réalisé un projet pilote selon les deux solutions identifiées aux deux mesures précédentes.
Implanter une ligne téléphonique dédiée.	Étudier la possibilité d'avoir une ligne téléphonique dédiée vers notre Centre contact clients dans les générateurs de déplacement (priorité aux établissements de santé).	Développement et innovation	Évaluation complétée	Avoir complété l'analyse de cette idée visant à faciliter les communications avec le Centre contact clients.

## CHANTIER 3 – SYSTÈME DE VENTE ET PERCEPTION

### Objectifs 2026

- Demeurer à l'écoute de nos partenaires par rapport aux tarifs ou aux titres de transport.
- Continuer le suivi avec nos agences de vente de titres pour évaluer leurs besoins afin d'améliorer leur degré d'accessibilité.
- Harmoniser le processus d'obtention d'une carte accompagnateur sur le réseau régulier pour la région métropolitaine.

Figure 28



**Projets du chantier 3 - Système de vente et de perception**

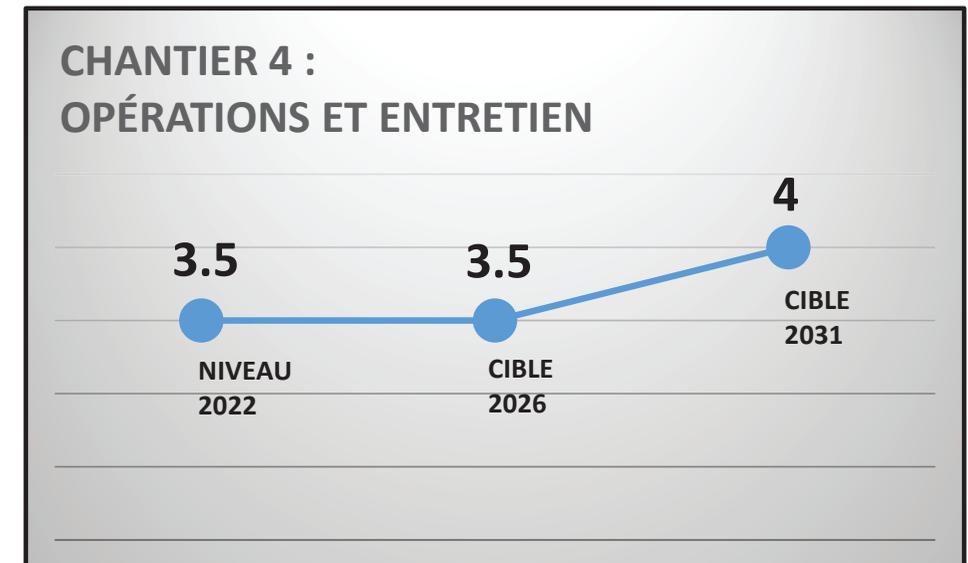
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Recueillir les demandes et les besoins du milieu en ce qui a trait aux tarifs et aux titres de transport et les faire évoluer.	Questionner en continu nos partenaires sur les besoins par rapport aux tarifs et aux titres de transport.	Développement et innovation	Fréquence des rencontres avec le milieu	Avoir capté et transmis les besoins et les commentaires aux acteurs clés, dont l'ARTM.
Augmenter l'accessibilité des agences de vente de titres.	Communiquer les résultats de l'évaluation de l'accessibilité réalisée par Kéroul; informer les agences de vente de titres des subventions disponibles pour la mise à niveau et identifier leurs besoins pour les aider à améliorer le degré d'accessibilité de leur commerce.	Développement et innovation	Information sur l'accessibilité des points de vente sur le site web et le nombre d'agences contactées pour les subventions	Avoir effectué un suivi auprès des agences de titres et avoir mis à jour le site web.
Harmoniser la carte accompagnateur sur le réseau régulier.	Déployer un processus harmonisé à l'échelle métropolitaine pour l'obtention d'une carte accompagnateur gratuite sur le réseau régulier.	Développement et innovation	Processus en place	Avoir complété le processus d'harmonisation et l'avoir rendu fonctionnel.

## CHANTIER 4 – OPÉRATIONS ET ENTRETIEN

### Objectifs 2026

- Inspecter ponctuellement nos arrêts accessibles pour s’assurer de leur entretien et réduire les obstacles lors des déplacements.
- S’assurer de la fiabilité de nos annonces vocales et visuelles à bord des autobus pour réduire les obstacles lors des déplacements.
- Établir un plan d’action préventif pour s’assurer de la performance de nos rampes d’accès et réduire les obstacles lors des déplacements.
- Bonifier l’information de nos annonces vocales et visuelles à bord en implantant la diffusion de l’accessibilité des arrêts.

Figure 29



**Projets du chantier 4 - Opérations et entretien**

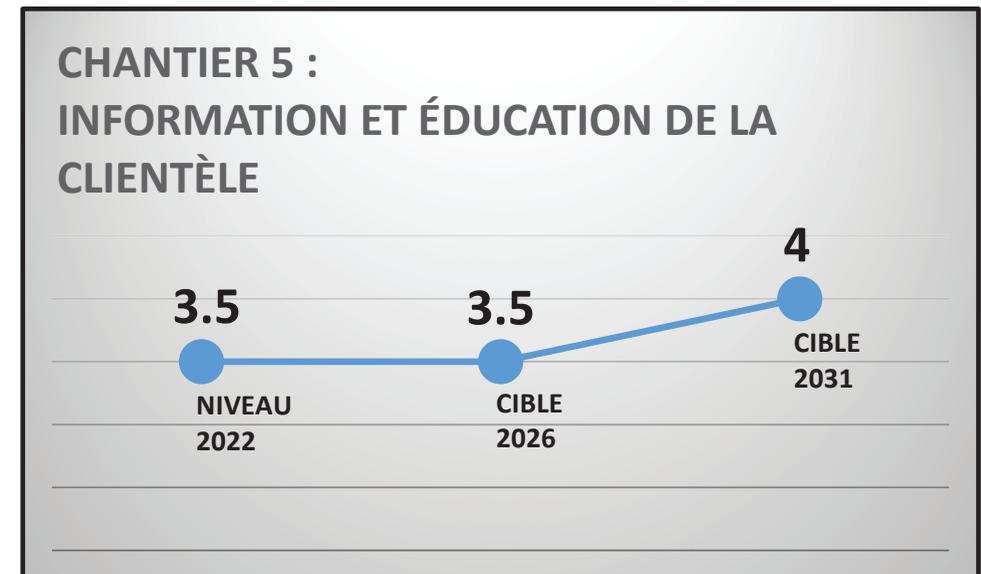
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
S'assurer du bon fonctionnement des afficheurs (annonces sonores et visuelles) dans les autobus.	Établir un plan d'action pour atteindre et maintenir le degré de fiabilité désiré.	Entretien et ingénierie	Pourcentage d'efficacité des afficheurs et annonces sonores	Afficheurs et annonces sonores à 95 %
Bonifier l'information diffusée dans les autobus (annonces sonores et visuelles).	Implanter la diffusion de l'accessibilité d'un arrêt dans les messages sonores et visuels des autobus.	Planification	Message sonore et visuel implanté	Solution en place et fonctionnelle
S'assurer du bon fonctionnement des rampes d'accès de nos véhicules.	Évaluer des méthodes d'interventions préventives quant au fonctionnement de la rampe à bascule.	Entretien et ingénierie	Pourcentage de fiabilité de la rampe d'accès	Avoir instauré un plan d'intervention et d'inspection préventif et atteint un pourcentage de fiabilité de 90 %.

## CHANTIER 5 – INFORMATION ET ÉDUCATION DE LA CLIENTÈLE

### Objectifs 2026

- Étudier la possibilité d'ajouter un service de clavardage avec le Centre contact clients et une intégration avec SRV Canada.
- Revoir, bonifier et valider l'information en lien avec l'accessibilité du parcours client sur nos différentes plateformes.
- Produire un guide pratique et informatif incluant toutes les facettes de l'accessibilité dans le parcours client.
- Améliorer l'accessibilité universelle du site web de la STL.
- Réaliser un diagnostic de l'accessibilité de nos outils d'information à la clientèle.
- Déployer des plans de communication pour informer la clientèle sur les mesures prises en lien avec l'accessibilité universelle.
- Déployer des formations à la clientèle pour enseigner l'utilisation du transport collectif sur le réseau régulier.
- Réaliser une étude de faisabilité sur le déploiement d'un centre de formation et d'accompagnement à Laval.
- Mettre en place des formations destinées aux aînés sur l'utilisation du transport collectif.
- Souligner les dates importantes en lien avec l'accessibilité universelle et les limitations fonctionnelles à travers nos actions et nos communications.

Figure 30



**Projets du chantier 5 - Information de la clientèle**

Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Diagnostiquer l'accessibilité universelle de l'information destinée à la clientèle.	Compléter le diagnostic des outils d'information destinés à la clientèle en fonction des besoins des usagers ayant des limitations fonctionnelles et élaborer un plan d'action.	Développement et innovation	Pourcentage de réalisation du diagnostic	Avoir complété le diagnostic complété et élaboré un plan d'action.
Diversifier les moyens de communication pour faciliter l'accès à nos services.	Étudier la possibilité d'ajouter un service de clavardage en direct avec le CCC et une intégration avec SRV Canada.	Communications et expérience client	Étude débutée	Avoir entamé l'étude.
Ajuster la structure de l'information et intégrer l'accessibilité dans les outils web.	Réviser et valider l'information relative à l'accessibilité (guide du client, diverses informations sur le site web).	Développement et innovation	Pourcentage de mise à jour du site en lien avec l'accessibilité	Avoir complété la mise à jour de l'information.
Améliorer l'accessibilité du site web.	Corriger certaines lacunes identifiées et améliorer l'AU du site web en utilisant le rapport de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ).	Communications et expérience client	Nombre d'enjeux critiques réglés	Avoir réglé la moitié des enjeux critiques.
Concevoir un guide pratique sur l'accessibilité universelle.	Prendre en compte l'accessibilité des arrêts, des autobus, des points de vente, du site web et des applications mobiles de la STL.	Développement et innovation	Pourcentage de réalisation du guide	Avoir terminé le guide et l'avoir rendu accessible à la clientèle et au personnel.
Bonifier le programme STL Compagnon.	Tester les possibilités d'élargir le programme à de nouvelles clientèles, notamment les aînés, et d'augmenter le nombre d'utilisateurs simultanément.	Développement et innovation	Nombre d'utilisateurs ajoutés et de types de nouvelles clientèles	Avoir terminé l'analyse et testé l'ajout d'au moins un nouveau type de clients. Avoir augmenté d'un ou de deux le nombre d'utilisateurs en même temps.

**Projets du chantier 5 - Information de la clientèle (suite)**

Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Ajouter de l'information sur l'AU dans le site web.	Modifier les contenus du site web pour améliorer l'information fournie à la clientèle sur le service accessible.	Développement et innovation	Nombre de contenus modifiés ou ajoutés	Avoir modifié le site web pour qu'il permette de mieux comprendre le parcours du client et son accessibilité.
Mieux informer la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.	Déployer des plans de communication visant à informer la clientèle sur les mesures d'accessibilité du réseau d'autobus (agenouillement, déploiement de la rampe, etc.).	Communications et expérience client	Nombre de communications destinées à la clientèle en lien avec l'accessibilité	Communiquer efficacement toutes nos mesures en lien avec l'accessibilité à notre clientèle.
Déployer des campagnes de sensibilisation sur l'AU destinées à la clientèle régulière.	Sensibiliser la clientèle des réseaux d'autobus sur les mesures d'AU, les besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles et les comportements à adopter.	Communications et expérience client	Nombre de campagnes de sensibilisation déployées	Avoir déployé au moins deux campagnes de sensibilisation.
Mettre en place le programme d'apprentissage au transport collectif Mobilité inclusive, destiné aux personnes ayant des besoins particuliers.	Avoir des programmes de formation en place pour l'utilisation du transport collectif.	Développement et innovation	Nombre d'usagers formés	Avoir formé plus de 114 usagers.
Étudier la possibilité d'ajouter un centre d'information et d'accompagnement au transport en commun à Laval.	Réaliser une étude de faisabilité détaillée, accompagnée d'un budget, pour le déploiement d'un centre de formation et d'accompagnement à Laval.	Développement et innovation	Pourcentage de réalisation de l'étude	Avoir complété l'étude.

**Projets du chantier 5 - Information de la clientèle (suite)**

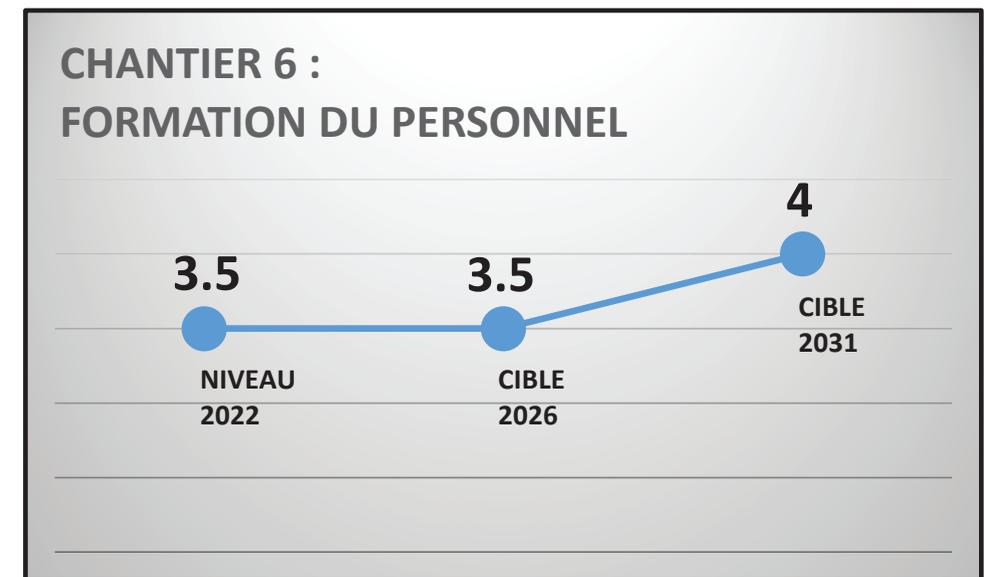
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Déployer un programme d'information destiné aux aînés sur l'utilisation du transport collectif.	Élaborer un programme de formation à l'utilisation du transport collectif destiné aux aînés et le mettre en place.	Développement et innovation	Pourcentage de réalisation du programme d'information	Avoir réalisé et déployé le programme.
Souligner les dates importantes en lien avec l'accessibilité universelle.	Développer une approche pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et les autres dates importantes.	Communications et expérience client	Nombre de dates soulignées annuellement	Souligner trois dates importantes annuellement, accompagnées d'actions de sensibilisation et d'éducation concrètes.

## CHANTIER 6 – FORMATION DU PERSONNEL

### Objectifs 2026

- Développer avec nos partenaires des séances d'information et de sensibilisation à l'accessibilité universelle pour les gestionnaires et les membres du personnel.
- Tenir à jour un répertoire des activités de sensibilisation en lien avec l'AU.
- Développer des contenus autour du thème de l'AU pour notre personnel.
- Développer un sondage à distribuer à l'interne pour mobiliser l'organisation autour du plan de développement de l'AU.

Figure 31



**Projets du chantier 6 - Formation du personnel**

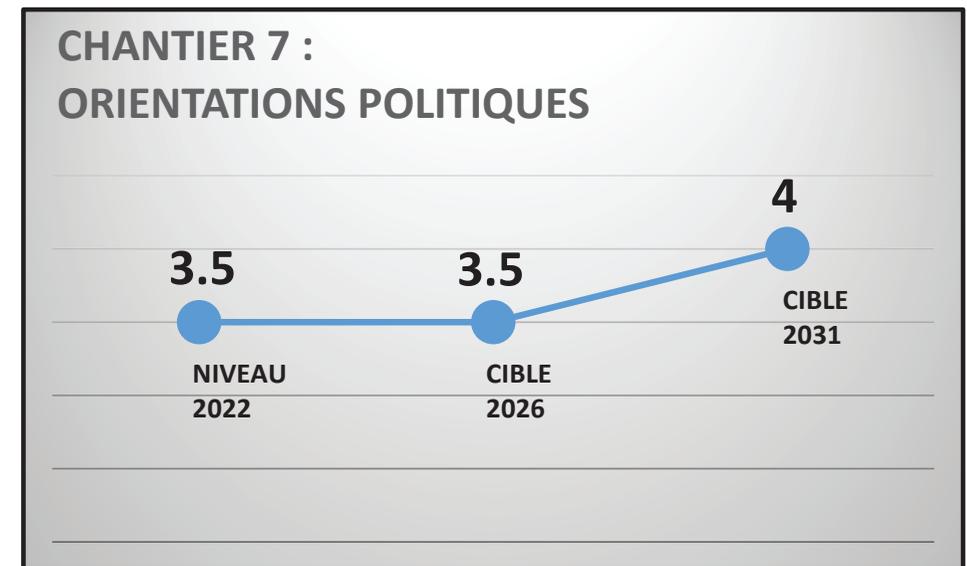
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Développer avec nos partenaires des séances d'information sur l'AU et les déployer.	Développer avec nos partenaires des séances d'information et de sensibilisation sur l'AU et inviter les gestionnaires et les membres du personnel ciblés à y participer.	Ressources humaines	Nombre de séances de formations diffusées	Avoir tenu trois séances de formation avec les gestionnaires et les membres du personnel ciblés.
Développer un répertoire des formations disponibles pour le personnel.	Tenir à jour un répertoire des formations ainsi que des activités de sensibilisation pertinentes offertes sur l'AU à l'externe avec l'aide de nos partenaires.	Développement et innovation	Pourcentage d'avancement du répertoire	Avoir complété le répertoire.
Sensibiliser le personnel de formation.	Développer des contenus de sensibilisation à l'AU et les diffuser aux agents de formation.	Ressources humaines	Pourcentage d'avancement du développement des outils et de leur diffusion	Avoir complété les outils et les avoir diffusés.
Déployer des plans de communication annuels.	Développer des communications internes et des publications d'entreprise sur le thème de l'AU.	Communications et expérience client	Nombre de communications internes déployées	Avoir déployé au moins cinq communications à l'interne.
Nourrir la culture organisationnelle.	Développer un sondage interne pour mobiliser l'organisation autour du Plan d'accessibilité.	Développement et innovation	Pourcentage de réalisation du sondage et déploiement	Avoir complété le sondage et l'avoir déployé.

## PROJETS DU CHANTIER 7 - ORIENTATIONS POLITIQUES

### Objectif 2026

- Bonifier nos fiches de projets pour s'assurer que toutes les parties prenantes sont consultées en amont des projets.

Figure 32



**Projets du chantier 7 - Orientations politiques**

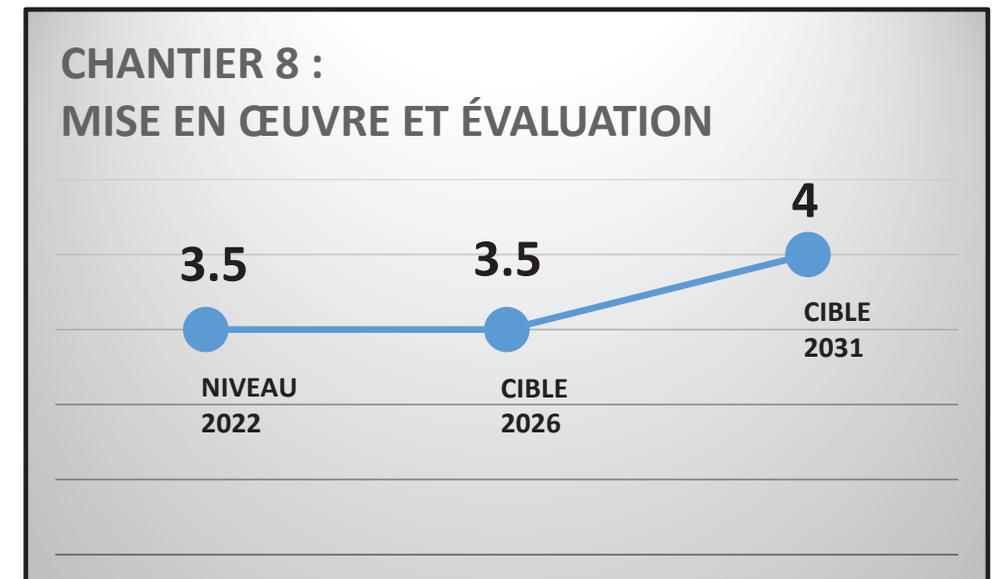
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Poursuivre le plan de mise en œuvre pour intégrer les critères d'accessibilité concrètement dans les plans d'action annuels de toutes les directions.	Ajouter une case <i>Consultation des parties prenantes souhaitable?</i> (expert en accessibilité STL, comités partenaires, etc.) à notre grille de projets.	Développement et innovation	Pourcentage d'avancement de la mesure	Avoir complété la mesure et ajouté la case <i>Consultation des parties prenantes souhaitable?</i> à notre grille de projets.

## CHANTIER 8 – MISE EN ŒUVRE ET ÉVALUATION

### Objectif 2026

- Faire un suivi annuel et ponctuel de nos objectifs et de notre degré de maturité.
- Choisir des indicateurs performants et représentatifs des objectifs à atteindre.

Figure 33



**Projets du chantier 8 - Mise en œuvre et évaluation**

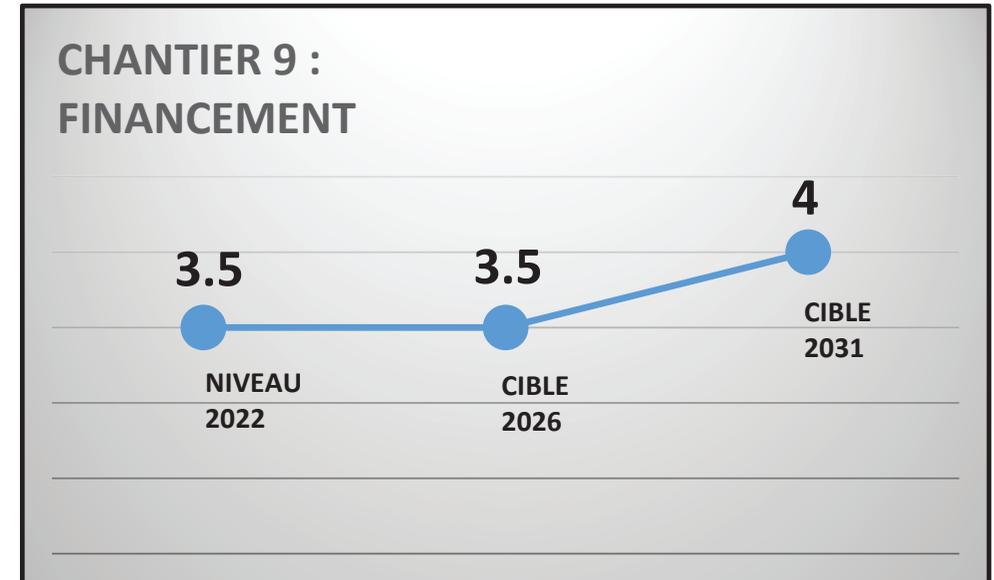
Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Inclure officiellement les engagements du présent plan dans les objectifs des services concernés dans l'organisation et suivre la mise en œuvre du plan actuel ainsi que des interventions du plan 2017-2021, le cas échéant.	Faire approuver le plan en AU 2022-2026, le diffuser, en faire le suivi et le mettre à jour annuellement et réaliser le bilan 2017-2021 (2023).	Développement et innovation	Pourcentage d'avancement de la mesure	Avoir développé des indicateurs et systématisé les suivis annuels. Avoir complété la mesure.
Intégrer l'AU dans les grands processus.	S'assurer que l'AU est une préoccupation quotidienne dans nos grands processus décisionnels.	Développement et innovation	Pourcentage d'avancement de la mesure	Avoir intégré l'AU dans les grands processus. Avoir complété la mesure.

## CHANTIER 9 – FINANCEMENT

### Objectif 2026

- Avoir un budget annuel d'exploitation spécifique à l'AU (formations, entretien, etc.).
- Obtenir du financement pour la mise à niveau de nos infrastructures sur le réseau (terminus, arrêts, abribus, etc.).

Figure 34



**Projets du chantier 9 - Financement**

Projets	Mesures	Directions responsables	Indicateurs	Cibles 2026
Disposer d'un budget adéquat.	Avoir un budget annuel d'exploitation dédié à l'AU (formations, entretien, etc.).	Développement et innovation	Budget sécurisé	Avoir un budget dédié à l'AU sécurisé et disponible.
Déterminer des sources de financement.	Déterminer des sources de financement, les obtenir et les sécuriser pour assurer la mise à niveau de nos infrastructures sur le réseau (terminus, arrêts, abribus, etc.).	Développement et innovation	Pourcentage d'avancement de la mesure	Avoir déterminé des sources de financement et obtenu l'argent nécessaire pour la mise à niveau des infrastructures du réseau. Avoir réalisé la mesure.

## MISE EN ŒUVRE

Le plan d'action et les démarches ayant mené au contenu de ce document sont le fruit de consultations, de présentations et d'ateliers de travail réalisés avec nos partenaires des milieux associatifs et institutionnels lavallois.

La nouvelle méthodologie employée permettra un engagement renouvelé de nos différentes directions et facilitera la mise en œuvre des actions présentées.

Ainsi, à l'interne, un comité composé de membres du personnel provenant de différentes directions veillera à la réalisation des initiatives en AU d'ici 2026. Chacune des directions a participé à l'élaboration du plan d'action et a déterminé les interventions ainsi que les objectifs qui leur incombent.

À l'aide des indicateurs de performance, nous réaliserons un suivi de maturité en 2023, 2024, 2025 et 2026 pour déterminer la progression du travail de nos équipes et présenter un compte-rendu à nos partenaires lavallois. À partir de ces bilans annuels, nous pourrons apporter des ajustements au plan d'action, le cas échéant. De plus, nous transmettrons ces bilans au ministère des Transports et de la Mobilité durable comme requis.

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

450 688-6520  
[STLaval.ca](http://STLaval.ca)

Mai 2023