



PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ  
DU TRANSPORT COLLECTIF  
**2017 · 2021**

JUIN 2019





## MOT DE LA DIRECTION

Troisième Plan en matière d'accessibilité de la Société de transport de Laval (STL), le Plan de développement 2017-2021 revêt une importance stratégique pour notre organisation.

Dans un contexte où un transfert de part modale vers le transport collectif est requis pour répondre aux impératifs de développement et de mobilité durables, il apparaît incontournable de rendre facile et conviviale l'utilisation du transport collectif pour un maximum de citoyens. Notre intention est d'augmenter notre offre de service accessible, afin de bien servir notre clientèle actuelle et de tenter de mieux répondre aux besoins de tous ceux qui pourraient utiliser nos services.

À la STL, nous accordons une telle importance à la qualité des services que nous en avons fait un engagement. Nous souhaitons que la qualité et l'accessibilité aillent de pair, et nous devons faire en sorte que l'accessibilité devienne réelle.

Notre Plan de développement est ambitieux. Il comprend 9 volets, 28 sections et 66 interventions. Avec l'appui de la direction générale, l'ensemble de notre organisation s'est mobilisé pour son élaboration. Cela a amené une meilleure conscientisation de toutes les équipes quant aux défis à relever. Puisque chaque geste compte, nous souhaitons développer le réflexe de l'accessibilité chez tous les membres de notre équipe.

Nous ne pouvons passer sous silence l'exceptionnelle collaboration des partenaires extérieurs de la STL, notamment le milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles, les organismes représentant les aînés, le milieu de la réadaptation ainsi que la Ville de Laval. Nous tenons à les remercier pour leur compréhension des enjeux, leurs conseils et leur contribution à l'amélioration de l'accessibilité de nos services.

Avec le Plan de développement 2017-2021, la table est mise pour poursuivre l'amélioration de l'accessibilité de notre réseau régulier. Bon travail à tous!

**Éric Morasse**

Président du conseil d'administration

**Guy Picard**

Directeur général

# TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA DIRECTION .....	3	Volet 2 – Amélioration de l’accessibilité aux arrêts .....	24
NOTE AUX LECTEURS .....	6	2.1 Établir des critères d’accessibilité aux infrastructures .....	25
1. INTRODUCTION .....	7	2.2 Inventorier les arrêts et valider l’accessibilité aux infrastructures .....	26
2. BREF PORTRAIT DE LA STL .....	9	2.3 Établir des méthodes d’interventions pour des cas précis .....	26
2.1 À propos de l’organisation .....	9	2.4 Établir un programme d’intervention en fonction de l’inventaire réalisé .....	26
2.2 L’accessibilité à la STL .....	9	Volet 3 – Matériel roulant .....	27
2.3 Quelques améliorations apportées au transport adapté .....	10	3.1 Sensibiliser les chauffeurs à l’utilisation de l’agenouillement des autobus .....	28
3. DÉMARCHE .....	12	3.2 S’assurer du bon fonctionnement des afficheurs — Annonces sonores et visuelles dans les autobus .....	28
3.1 La gouvernance actualisée .....	12	3.3 Assurer l’utilisation de la rampe à bascule par les chauffeurs .....	29
3.2 Une démarche en plusieurs temps .....	13	3.4 Établir un plan de vérification du fonctionnement de la rampe à bascule .....	29
3.3 La chaîne de déplacement en transport collectif .....	14	3.5 Déployer des autobus accessibles sur les nouvelles lignes accessibles et dans l’offre de service de la STL .....	29
4. CLIENTÈLE CIBLE .....	15	3.6 Identifier des éléments reliés à l’accessibilité dans les autobus .....	29
4.1 Quelques données démographiques .....	16	Volet 4 – Points de vente (agences) et terminus .....	30
5. VOLETS PRIORISÉS .....	17	4.1 Définir les critères d’accessibilité de nos points de vente (agences) et valider leur niveau d’accessibilité .....	31
6. INTERVENTIONS RETENUES .....	20	4.2 Établir une position corporative quant à l’accessibilité des points de vente .....	31
Volet 1 – Planification de l’accessibilité du réseau régulier et maintien de l’accessibilité en conditions dégradées .....	21		
1.1 Planifier l’ajout de lignes accessibles sur le réseau .....	22		
1.2 Intégrer opérationnellement l’ajout de lignes accessibles sur le réseau .....	22		
1.3 Tenir compte de l’accessibilité lors de modifications temporaires ou d’interruptions de service .....	23		

Volet 5 – Communications et informatique .....	32	7. SUIVIS .....	42
5.1 Réviser le site web .....	33	7.1 Suivis à l’accessibilité du service offert .....	42
5.2 Ajuster la structure de l’information et intégrer l’accessibilité dans les outils web .....	33	7.2 Suivis à la réalisation du plan .....	43
5.3 Proposer des arrimages des sites web (liens pertinents) du milieu associatif avec celui de la STL .....	34	7.3 Tenir compte des facteurs externes .....	43
5.4 Évaluer l’obtention d’une certification .....	34	EN CONCLUSION .....	44
Volet 6 – Sensibilisation, promotion et formation .....	35	ANNEXE I – Composition des instances .....	45
6.1 Concevoir un guide pratique vers l’accessibilité universelle .....	36	ANNEXE II – Évolution de l’achalandage à la STL .....	46
6.2 Sensibiliser et former le personnel du Centre contact clients .....	36	ANNEXE III – Sources d’information sur les limitations fonctionnelles .....	47
6.3 Sensibiliser les chauffeurs et les superviseurs .....	36	ANNEXE IV – Tableaux des interventions retenues pour le Plan de développement du transport collectif 2017-2021 .....	48
6.4 Former les clients potentiels .....	37		
6.5 Publiciser l’accompagnement gratuit sur le réseau régulier .....	37		
Volet 7 – Promotion du transport régulier accessible aux organismes du milieu associatif et aux partenaires .....	38		
7.1 Assurer la pérennité du groupe de partenaires .....	39		
7.2 Assurer une présence auprès des partenaires .....	39		
Volet 8 – Engagement qualité STL .....	40		
8.1 Assurer et maintenir le standard d’accessibilité établi .....	40		
Volet 9 – Gestion corporative d’entreprise .....	41		
9.1 Établir un plan de mise en œuvre .....	41		

## NOTE AUX LECTEURS

À l'expression utilisée dans le document : « Personnes handicapées », nous sous-entendons également la notion suivante : « Personnes ayant des limitations fonctionnelles ».

À notre avis, cette dernière est beaucoup plus englobante, reconnue et acceptée dans la communauté.

C'est dans un esprit d'amélioration de nos pratiques, orientées de plus en plus vers une accessibilité universelle, que nous parviendrons à terme à une mobilité inclusive et durable à tous les membres de la communauté.

# 1. INTRODUCTION

Ce plan est le troisième Plan de développement de l'accessibilité du réseau de transport collectif de la Société de transport de Laval (STL). Il s'agit du plan le plus ambitieux adopté jusqu'à présent.

Rappelons que la STL doit élaborer, adopter et mettre en œuvre un plan afin d'assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées sur le territoire qu'elle dessert. Cela est 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* (RLRQ, c. E-20.1).

Le premier Plan a été adopté en 2007; sa mise en œuvre a permis de documenter les enjeux d'accessibilité du réseau régulier et de mieux les comprendre. En 2011, la STL a adopté un second Plan comme suite à la clarification, par le ministère des Transports du Québec (MTQ), des attentes gouvernementales quant à la portée, au processus d'élaboration et au contenu d'un plan de développement<sup>1</sup>.

En proposant d'éliminer graduellement les obstacles à l'utilisation du transport en commun régulier, le Plan 2011-2016 établissait alors la volonté de la STL d'accueillir et de transporter le plus grand nombre possible de personnes. Cet engagement était en convergence avec les orientations adoptées par la Ville de Laval et la STL<sup>2</sup> en matière de mobilité durable, notamment pour l'adaptation des services aux besoins d'une population vieillissante et l'encouragement au transport actif<sup>2</sup>. Le Plan 2011-2016 prévoyait également la mise en place d'un service de transport collectif accessible aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Le bilan<sup>3</sup> du Plan 2011-2016 permet de constater à quel point la STL a su s'adapter durant sa réalisation. Pour mettre en service la première ligne accessible, le transporteur a dû obtenir la collaboration de tout le personnel de l'organisation. De nombreuses interventions ont été commencées ou réalisées : formation des chauffeurs, information à la clientèle, acquisition de nouveaux véhicules avec rampe à bascule, aménagement de places réservées dans les véhicules, collaboration avec le milieu associatif, participation aux instances régionales en lien avec l'accessibilité et

mise en place d'une nouvelle gouvernance, en sont des exemples. Le bilan fait état de 19 réalisations touchant l'ensemble de l'offre de service de la STL. Toutes les directions ont participé à la réalisation du plan; signe d'un engagement de l'ensemble de l'organisation.

Le Plan 2011-2016 a ainsi permis à la STL d'améliorer tous ses services, d'expérimenter la mise en accessibilité de son réseau régulier et d'en connaître les enjeux, de mobiliser la totalité de son organisation et de se doter d'une gouvernance et de collaborations garantes de l'avenir. Bref, la table était mise pour l'élaboration du Plan 2017-2021.

La qualité de l'offre de service accessible est au cœur même de ce nouveau plan. La STL ne veut pas seulement poursuivre la mise en accessibilité des lignes d'autobus de son réseau, elle veut que le service qu'elle annonce comme étant accessible le soit vraiment!

<sup>1</sup> *Vers l'accessibilité universelle du transport collectif — Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport, ministère des Transports du Québec, 2010.*

<sup>2</sup> *Laval 2031 — Une ville en mouvement — Plan de mobilité durable, document de consultation, juin 2011.*

<sup>3</sup> *BILAN – Plan de développement de l'accessibilité du transport en commun 2011-2016, Société de transport de Laval, 2018.*

Pour la STL, offrir un service accessible de qualité signifie notamment que :

- les lignes accessibles soient déployées pour que la clientèle puisse faire des trajets correspondant à ses besoins;
- les lignes accessibles le demeurent en cas de déviations du parcours ou d'imprévus pour que la clientèle en déplacement puisse terminer son trajet;
- le nombre d'arrêts accessibles permette à la clientèle de monter dans l'autobus ou d'en descendre de façon aisée et sécuritaire, peu importe son point de départ ou sa destination, et que l'information à ce sujet soit diffusée;
- les infrastructures municipales permettent au chauffeur de déployer la rampe à bascule et à la clientèle de se rendre aux arrêts;
- les lignes accessibles soient desservies par du matériel roulant muni d'une rampe à bascule fonctionnelle;
- la clientèle puisse terminer son trajet, même en cas de bris, puisque l'autobus défectueux serait remplacé par un véhicule du même type;
- l'ensemble des chauffeurs soit en mesure d'utiliser, avec succès, l'agenouillement et la rampe à bascule de l'autobus;
- l'ensemble du personnel soit en mesure d'intégrer avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles et de les informer avec justesse sur l'accessibilité du service et du réseau;
- l'information sur l'accessibilité du service soit juste, actualisée et facile à trouver dans tous les outils de communication de la STL;
- l'information sur l'accessibilité du réseau soit connue de la clientèle cible, soit les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- l'ensemble de la clientèle du réseau accueille adéquatement les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles à bord des véhicules;
- le partenariat se poursuive avec les milieux associatifs, qui sont au fait des besoins de la clientèle cible.

Le Plan 2017-2021 vise également à préparer l'ensemble de l'organisation à un nombre grandissant de lignes accessibles. Chaque direction devra revoir ses procédures, tout en mettant en place des moyens de suivi et de contrôle, afin que le service offert corresponde à ce qui a été annoncé.

Mais pourquoi un Plan 2017-2021 adopté en 2018? Les quelque 66 interventions prévues ont été établies avec les directions responsables; un processus nettement plus long, mais beaucoup plus engageant et porteur de succès. Considérons que, dans les faits, le Plan est déjà en cours de réalisation, et ce, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Ce document constitue le Plan de développement de l'accessibilité du transport collectif 2017-2021 de la STL. Il contient une description de l'organisation et de l'accessibilité à la STL; de la démarche d'élaboration

du Plan; de la clientèle ciblée par l'accessibilité du réseau régulier, des neuf grands volets prioritaires pour 2017-2021 ainsi que d'une description des interventions prévues.

Le plan détaillé des interventions proposées figure en annexe. Il présente, pour chaque intervention, l'indicateur de suivi retenu, la direction responsable de la mise en œuvre ainsi que l'échéancier de réalisation souhaité.



## 2. BREF PORTRAIT DE LA STL

### 2.1 À PROPOS DE L'ORGANISATION

La STL et ses employés ont comme mission de développer et d'offrir, à Laval, un service de transport collectif de qualité performant, innovant et évolutif en fonction des besoins de mobilité active et durable<sup>4</sup> des clients. La STL souhaite également promouvoir la mobilité durable à Laval et y contribuer. Elle doit, en ce sens, s'assurer que l'ensemble des modes de transport actif et collectif sur son territoire, incluant la marche et le vélo, sont bien intégrés entre eux.

Le réseau de la STL est en pleine expansion, et son offre de service s'est accrue depuis l'ouverture du métro. En matière d'information en temps réel, la STL fait partie des chefs de file canadiens, et ses niveaux de fiabilité et de ponctualité sont parmi les meilleurs en Amérique du Nord.

La STL compte près de 900 employés. Grâce à eux, elle opère un réseau d'autobus complexe (46 lignes d'autobus, 13 lignes de taxis collectifs et 7 lignes de résidences pour aînés). Ce réseau couvre tout le territoire lavallois, soit une superficie de 246 km<sup>2</sup>, et dessert une population de 420 000 habitants.

<sup>4</sup> Source : [www.stl.laval.qc.ca](http://www.stl.laval.qc.ca), mai 2018.

<sup>5</sup> Idem.

La STL<sup>5</sup>, c'est également :

- 317 véhicules (autobus);
- 43 lignes d'autobus qui se rabattent aux stations de métro (six des sept stations desservies sont équipées d'ascenseurs);
- 14 lignes d'autobus qui desservent le train de banlieue (actuellement exo [anciennement le Réseau de transport métropolitain]) qui ne comprend pas de gare accessible sur le territoire lavallois;
- 1 405 km de rues desservies;
- 2 717 arrêts d'autobus (au 31 décembre 2017);
- 536 abribus (au 31 décembre 2017);
- 23 heures de service quotidien la semaine et 21 heures le week-end;
- 1 service de transport adapté par minibus et par taxis;
- 8 495 clients inscrits au transport adapté, ce qui correspond à 480 000 déplacements en 2016;
- Plus de 13 millions de km parcourus chaque année.

### 2.2 L'ACCESSIBILITÉ À LA STL

Auparavant, l'accessibilité était sous la responsabilité de l'équipe du Transport adapté, historiquement au cœur des questions relatives aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Lors de l'adoption du premier plan de développement, l'élaboration de l'accessibilité et son suivi ont été confiés à la Direction principale du développement et de l'innovation. La direction du Transport adapté agit et collabore comme ressource dans l'organisation.

Depuis 2009, la grande majorité des véhicules (90% d'un parc en croissance) circulant sur le réseau sont munis d'un système d'annonce sonore et visuel des arrêts. L'agenouillement de l'autobus à l'arrêt est disponible sur tous les véhicules (310 en 2017). Il est offert à la clientèle ayant de la difficulté à l'embarquement et au débarquement. De plus, l'accompagnateur d'une personne ayant des difficultés à se déplacer de façon autonome peut voyager gratuitement grâce à la carte prévue à cette fin. Enfin, la clientèle de 65 ans et plus voyage gratuitement à bord des véhicules STL, et ce, depuis mai 2014.

## 2.3 QUELQUES AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU TRANSPORT ADAPTÉ

Bien que le présent Plan de développement fasse peu mention du transport adapté, lequel se distingue par un service de porte à porte, il est important de mentionner les améliorations des dernières années. Des bonifications de service ont permis à la STL de répondre aux demandes croissantes pour du transport adapté, tout en rendant meilleures la qualité et la convivialité du service quotidien.

Depuis novembre 2012, le service d'appels automatisés pour le transport adapté envoie un message au client la veille de son déplacement pour confirmer le transport demandé et pour lui permettre de l'annuler, si désiré. Un deuxième appel est envoyé le jour même, quelques minutes avant l'arrivée du véhicule, ce qui limite le temps d'attente du client et permet d'accélérer l'embarquement. Ce service est rendu possible grâce au Système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur (SAEIV) en temps réel installé à bord de tous les véhicules de transport adapté. Depuis la mise en place de ce service, la STL a observé une diminution de près de 30 % du temps d'arrêt à l'embarquement; un gain d'efficacité tant pour l'organisation que pour la clientèle.

En 2011, après avoir acquis suffisamment d'autobus munis d'une rampe à bascule, la STL a pu mettre en service sa première ligne accessible : la ligne 60. À partir de ce moment, les mises en service se sont succédé, et le réseau accessible comptait huit lignes au début 2018. Les critères de priorisation des lignes ont été précisés, et font désormais l'objet d'une révision annuelle. Toutefois, le rythme de mise en service des lignes accessibles est tributaire, notamment, du nombre de véhicules munis d'une rampe à bascule disponibles.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, 142 des 310 véhicules du parc d'autobus de la STL étaient munis d'une rampe à bascule. Le renouvellement du parc comprend environ 20 véhicules par année. Il est possible d'imaginer que le parc d'autobus de la STL atteindra vers 2026, environ 448 véhicules, tous munis d'une rampe à bascule. L'année 2026 est donc envisagée pour offrir un service accessible sur l'ensemble du réseau. Concernant l'utilisation des rampes à bascule, les données recueillies par la STL indiquent une dizaine d'utilisations par an.

La STL évalue qu'en 2018, 69 % et 95 % des arrêts sur ses lignes accessibles étaient aussi accessibles. L'information sur l'accessibilité des arrêts est donnée à la clientèle à l'aide d'un pictogramme. Par ailleurs, toujours en 2018, 1 039 des 2 717 arrêts d'autobus du réseau n'avaient pas de trottoir; cela relève d'une responsabilité municipale. Sur cet aspect, la STL et la Ville de Laval collaborent étroitement à améliorer la situation. En effet, pour déployer et pour utiliser la rampe à bascule adéquatement et sécuritairement, la présence d'un trottoir d'une hauteur minimale de 145 mm est nécessaire.

En ce qui attrait à la diffusion d'information, la section Autobus+ du site web de la STL renseigne sur l'accessibilité du réseau régulier. La direction du Transport adapté accompagne sa clientèle et l'encourage à utiliser les lignes accessibles du réseau régulier.

Les chauffeurs et les employés du Centre contact clients bénéficient de formations continues ainsi que de la documentation sur l'accessibilité, laquelle est disponible sur l'intranet de la STL.

Enfin, en matière de gouvernance et de partenariat, la STL a mis en place plusieurs comités internes et externes. Ceux-ci ont grandement contribué à l'élaboration du Plan 2017-2021. La STL participe aussi régulièrement aux activités organisées par le milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Depuis 2016, tous les minibus de transport adapté sont équipés d'afficheurs; ces derniers diffusent des messages d'intérêt général. Cette nouvelle façon d'informer la clientèle a été adoptée après avoir constaté que les communications écrites suscitaient moins d'intérêt chez celle-ci.

Avant l'instauration de l'Engagement qualité STL, lancé le 3 avril 2017 pour toute sa clientèle, la STL avait défini et implanté un engagement qualité pour la clientèle du transport adapté dès 2015 : ponctualité, sécurité à l'embarquement et au débarquement ainsi qu'accompagnement par les chauffeurs en fonction des besoins.

Enfin, pour contrôler davantage les coûts du transport adapté par taxis et pour assurer une rémunération équitable aux chauffeurs, la STL a développé et implanté un taximètre virtuel; un algorithme qui calcule le coût d'une course de taxi à partir des traces de géolocalisation reçues.

**TABLEAU 1 : LISTE DES MISES EN SERVICE – LIGNES ACCESSIBLES DE LA STL**

<b>Date</b>	<b>Ligne accessible</b>	<b>Nombre de lignes</b>	<b>Commentaire</b>
Août 2011	60 Sam.-Dim.	1	29 Oct. 2011
Janv. 2012	60 Sam.-Dim.	1	
Juin 2012	60 Sam.-Dim.	1	
Août 2012	60 Sam.-Dim.	1	
Janv. 2013	60	1	
Juin 2013	60	1	
Août 2013	39, 60	2	
Janv. 2014	39, 60	2	
Juin 2014	39, 60	2	
Août 2014	39, 60	2	
Janv. 2015	39, 60	2	
Juin 2015	39, 60	2	
Août 2015	20, 39, 60	3	
Janv. 2016	20, 39, 60, 63	4	
Juin 2016	20, 39, 48, 60, 63	5	
Août 2016	20, 39, 48, 60, 63, 73	6	
Janv. 2017	20, 39, 48, 60, 63, 73	6	
Juin 2017	20, 39, 43, 48, 60, 63, 73	7	
Août 2017	20, 24, 39, 43, 48, 60, 63, 73	8	
Juin 2018	2, 20, 24, 39, 43, 48, 50, 60, 63, 73	10	Ajout des lignes 2 et 50
Août 2018	2, 20, 24, 39, 40, 41, 43, 48, 50, 60, 63, 73	12	Ajout des lignes 40 et 41

### 3. DÉMARCHE

L'élaboration du Plan de développement ainsi que sa mise en œuvre et son suivi sont sous la responsabilité de la Direction principale, Développement et innovation.

La démarche d'élaboration du Plan 2017-2021 s'est déroulée sur près de deux ans. S'inscrivant dans un processus continu, certaines actions ont été posées dès le Plan 2011-2016, notamment la mise en place d'une nouvelle gouvernance. La STL a fait le choix d'inclure un grand nombre d'intervenants internes et externes dans l'élaboration de son Plan. Si davantage de temps s'est avéré nécessaire pour la sensibilisation et les échanges concernant le contenu du Plan 2017-2021, le résultat est, par ailleurs, convaincant, notamment grâce à l'engagement des participants. Ces derniers ont contribué à déterminer les interventions qu'ils seront appelés à réaliser, dans la mesure des moyens disponibles.

#### 3.1 LA GOUVERNANCE ACTUALISÉE

Dans la foulée de son *Plan stratégique 2013-2022 — Du transport collectif à la mobilité durable* et dans la perspective de concevoir le présent Plan de développement, la STL a mis en place une nouvelle gouvernance de l'accessibilité en créant trois instances. La composition des instances est présentée à l'Annexe I.

La première instance vise à donner une plus grande importance stratégique à l'enjeu d'accessibilité au sein de l'organisation. Le comité du conseil d'administration sur l'accessibilité a comme mandat de s'assurer que la STL atteint ses objectifs stratégiques et opérationnels en matière d'accessibilité, et ce, en fonction des ressources disponibles et de sa mission. Le comité est composé d'élus, de membres de la direction générale de la STL, d'un représentant de la direction générale de la Ville de Laval ainsi que d'un représentant des clients du transport adapté.

Parce que l'enjeu de l'accessibilité est présent dans toutes les sphères d'activité de l'organisation, la deuxième instance est un groupe de travail interne permanent le comité opérationnel. Ce dernier est constitué d'un représentant de chacune des directions de la STL ainsi que d'un représentant du Service de l'ingénierie de la Ville de Laval. Le mandat de ce comité est de voir à la réalisation des analyses techniques nécessaires, à la proposition d'actions et de solutions ainsi qu'à la coordination des interventions d'accessibilité réalisées par chacune des directions. L'exemple

de la mise en service d'une nouvelle ligne accessible témoigne de ce besoin de coordination. Planifiée par la Direction, Planification et développement, la nouvelle ligne requiert des interventions de la Direction, Communications et marketing pour faire connaître le service de la Direction, Transport et qualité du service pour former les chauffeurs affectés à cette ligne ainsi que de la Direction, Infrastructures pour procéder aux modifications requises aux arrêts d'autobus le long du trajet.

Afin d'étendre la concertation sur l'accessibilité du réseau régulier à un éventail élargi de partenaires, la troisième instance constituée est le comité de partenaires. Il est composé de plusieurs organisations représentant les aînés, les personnes ayant des limitations fonctionnelles et le milieu de la réadaptation. Les personnes siégeant à ce comité ont comme mandat de faire connaître et d'expliquer leurs besoins à la STL, de tester les solutions développées et de transmettre l'information sur l'accessibilité du réseau régulier aux membres de leurs organisations.

Ces instances ont joué un rôle central dans l'élaboration du Plan 2017-2021.

### 3.2 UNE DÉMARCHE EN PLUSIEURS TEMPS

Constats internes, travail collaboratif avec les partenaires et validations sont les trois grandes étapes de la démarche d'élaboration.

Au début, les membres du comité opérationnel ont été invités à définir les problèmes en matière d'accessibilité et à imaginer les améliorations possibles. Ces constats ont mis la table pour les discussions avec le comité de partenaires.

Le travail collaboratif a pris la forme de trois rencontres entre le comité de partenaires et le comité opérationnel. Il s'agit du cœur de la démarche, fondée sur la communication.

La première rencontre a été l'occasion pour les clients et leurs représentants de partager leur vécu et d'exposer ce qui fonctionne bien et moins bien, et ce, à l'aide des étapes de la chaîne de déplacement en transport collectif. Les membres du comité opérationnel ont écouté les explications des gens présents sur les difficultés vécues. Cette rencontre a permis de bonifier les constats internes. À cette occasion, des titres de transport ont aussi été remis aux responsables des organismes afin que leurs membres puissent faire l'expérience du déplacement et témoigner de leurs expériences.

Après un travail d'analyse, les représentants des différentes directions sont retournés auprès des partenaires pour leur présenter leurs propositions, dans le cadre d'un forum d'échanges. Les clients et leurs représentants ont pu réagir aux solutions proposées et apporter des précisions sur leur réalité. Ils ont pu constater la complexité et l'interdépendance des différents éléments du transport collectif. Cette deuxième rencontre a permis d'ajuster les diverses propositions de manière à répondre aux besoins des clients.

La Direction principale, Développement et innovation a alors réalisé un exercice de synthèse des interventions suggérées. Cela a mené à une première version du Plan de développement 2017-2021; elle a été présentée à l'occasion de la troisième rencontre.

Outre une réunion tenue à la STL à l'automne 2017 avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), de multiples validations ont constitué la quatrième et dernière étape de la démarche, permettant au comité des partenaires, au comité opérationnel, au comité du conseil d'administration en accessibilité, à l'OPHQ ainsi qu'au MTMDET de commenter le Plan. En dernier lieu, chacune des directions a eu à confirmer sa volonté de prendre les moyens nécessaires pour compléter la mise en place du Plan, dans la mesure de la disponibilité des ressources.

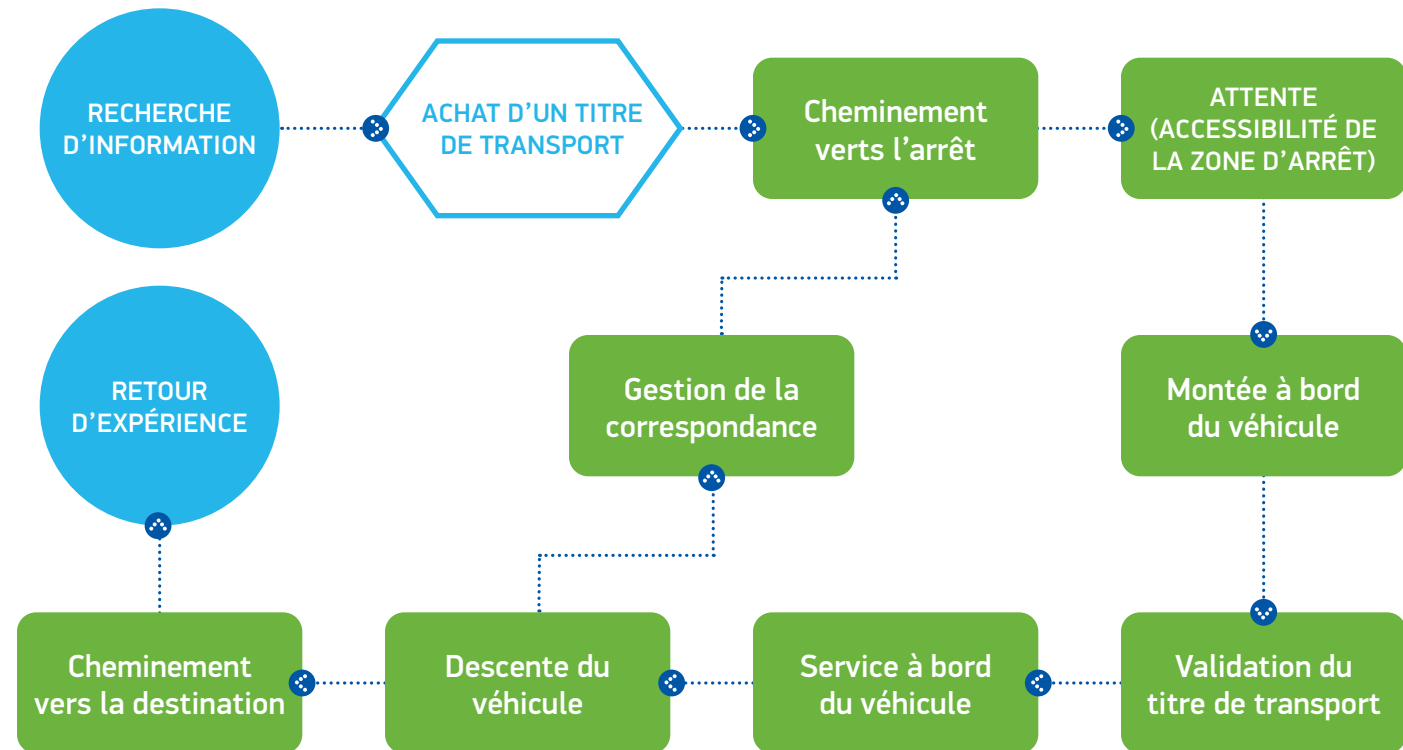
### 3.3 LA CHAÎNE DE DÉPLACEMENT EN TRANSPORT COLLECTIF

La chaîne de déplacement en transport collectif est un concept orienté sur l'utilisation des services par la clientèle. À titre comparatif, la structure organisationnelle d'une société de transport, comme la STL, est basée sur des considérations logistiques. La chaîne de déplacement en transport collectif et la structure organisationnelle de la STL ne se superposent pas nécessairement, et il s'avère intéressant d'utiliser deux angles d'analyse différents pour trouver toutes les difficultés qui pourraient être rencontrées par la mise en accessibilité du réseau.

Pour effectuer un déplacement complet, de son point de départ à sa destination, les clients réalisent un grand nombre d'actions. Ces dernières doivent s'enchaîner de façon fluide et harmonieuse. Une seule rupture dans cet enchaînement peut rendre difficile, voire compromettre le déplacement.

Analyser les problèmes vécus par la clientèle cible en scrutant chacun des maillons de la chaîne de déplacement permet de découvrir des éléments importants qui auraient pu passer inaperçus. C'est l'exercice auquel se sont livrés les participants à la première rencontre du comité opérationnel et du comité des partenaires.

SCHÉMA 1 : CHAÎNE DE DÉPLACEMENT EN TRANSPORT COLLECTIF<sup>6</sup>



<sup>6</sup> Source : Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport — Vers l'accessibilité universelle du transport collectif, ministère des Transports du Québec, 2010.

## 4. CLIENTÈLE CIBLE

Ce Plan de développement a pour objectif d'améliorer l'accessibilité du réseau de transport collectif pour toute la clientèle. Une attention particulière est portée aux gens qui ont de la difficulté à utiliser le transport collectif régulier : les aînés, les personnes handicapées, les personnes transportant des bagages, les femmes enceintes, les parents avec de jeunes enfants ou des enfants en poussette, etc.

Selon la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1)*, une « *personne handicapée* » se définit comme « *toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes* ».

Également visée par cette définition : *une personne ayant notamment une incapacité auditive, de la parole, motrice, visuelle, intellectuelle ou ayant un trouble grave de santé mentale.*

La clientèle cible de la STL n'est pas uniquement la clientèle actuelle. En effet, la clientèle cible comprend aussi tous les clients potentiels qui pourraient utiliser le transport collectif et permettre une augmentation de sa part modale dans l'écosystème de transport. De l'information additionnelle sur l'évolution de l'achalandage de la STL est présentée à l'Annexe II.

## 4.1 QUELQUES DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Déjà importante, la clientèle qui peut éprouver de la difficulté à utiliser le transport collectif est en croissance.

En 2011, 31,5 %<sup>7</sup> des Lavallois de 15 ans et plus indiquaient éprouver des difficultés importantes et persistantes à réaliser certaines de leurs activités quotidiennes. Ce pourcentage représente près de 126 500 personnes. Le taux d'incapacité atteignait 55,5 % chez les aînés<sup>8</sup>. Les principales limitations mentionnées sont, par ordre d'importance : l'agilité, la mobilité, l'audition, la mémoire, l'apprentissage, la vision et les limitations d'ordre psychologique. Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant font partie des personnes ayant des limitations de mobilité. Pour en savoir plus sur les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, une liste de documents à consulter figure à l'Annexe III.

Toujours en 2011, la population lavalloise était constituée à 15,4 %<sup>9</sup> d'aînés (65 ans et plus) et les projections démographiques indiquent que ce pourcentage passera à près de 24 % en 2036<sup>10</sup>. Cela laisse présager une forte augmentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Vieillesse et perte du permis de conduire allant souvent de pair,

le vieillissement de la population lavalloise aura forcément un impact sur l'utilisation du transport collectif et du transport adapté.

Les données à l'échelle du Québec indiquent également que 18 %<sup>11</sup> des personnes de 15 ans et plus avec incapacité utilisaient régulièrement, en 2012, le transport en commun pour se déplacer dans leur ville ou leur communauté. Seulement 8 % de ces personnes utilisaient le transport adapté, alors que 69 % se déplaçaient avec leur propre véhicule, malgré l'existence d'un service de transport collectif.

Notons toutefois qu'une proportion non négligeable (27 %) des personnes de 15 ans et plus avec incapacité qui utilisaient régulièrement le transport collectif ou le transport adapté ou pour qui ces services de transport sont disponibles éprouvaient, en raison de leur état, de la difficulté à les utiliser, que ce soit un peu de difficulté (12 %) ou beaucoup de difficulté (14 %). Le plus souvent, cette difficulté était liée à l'embarquement et au débarquement<sup>12</sup>.

Lors d'une enquête menée en 2013-2014<sup>13</sup>, Statistique Canada établissait à 14,7 % la proportion de personnes de 12 ans et plus ayant subi une blessure occasionnant une limitation à leurs activités normales au cours des 12 derniers mois. Pour Laval, on peut estimer

qu'environ 65 000 personnes annuellement connaissent des limitations temporaires causées, principalement, par des entorses ou des fractures.

Enfin, en 2011, la Ville de Laval comptait plus de 23 000 enfants de 0 à 4 ans. À raison d'une moyenne de 1,2 enfant par ménage, ce sont plus de 19 000 familles ayant à se déplacer avec une poussette ou de jeunes enfants qui sont susceptibles de bénéficier des mesures d'accessibilité du transport collectif<sup>14</sup>.

En supposant que les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient révélateurs des difficultés vécues, à des degrés variables, par tous les citoyens, il est juste d'affirmer que la mise en accessibilité du réseau régulier de la STL sera profitable à l'ensemble de la clientèle.

<sup>7,8</sup> *Estimations de population avec incapacité en 2011, Région socio sanitaire de Laval, Office des personnes handicapées du Québec, 2015.*

<sup>9,10</sup> Institut de la statistique du Québec, *Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061* (2014).

<sup>11</sup> *Les personnes handicapées au Québec, Déplacement et transport*, volume 6, Office des personnes handicapées du Québec, 2017.

<sup>12</sup> *Enquête sur la santé des populations canadiennes 2013-2014*, Statistique Canada, juillet 2018

<sup>13</sup> Source : <http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/statistiques-donnees-sante-bien-etre/statistiques-de-sante-et-de-bien-etre-selon-le-sexe-volet-national/blessures-causant-la-limitation-des-activites-normales/>

<sup>14</sup> Source : <https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/A-propos/cartes-statistiques-et-profil-socioeconomie/statistiques-et-profil-socioeconomie/recensement-laval-2011.pdf>



## 5. VOLETS PRIORISÉS

L'offre de service est la pierre angulaire du Plan 2017-2021. Les interventions planifiées ont été regroupées sous neuf volets. Ces différents volets permettent de comprendre aisément l'intention de la STL en matière d'accessibilité du réseau régulier. Elle désire augmenter l'offre de service accessible et s'assurer que le service annoncé comme étant accessible l'est réellement.

Cinq volets sont davantage opérationnels et liés au fonctionnement du réseau; ils concernent directement l'offre de service (lignes, arrêts, véhicules, points de vente des titres de transport et communication à la clientèle). Les quatre autres volets sont de nature administrative et relèvent davantage du partenariat et de la gestion d'entreprise (formation de la clientèle, partenariats, engagement envers la clientèle et engagement corporatif).

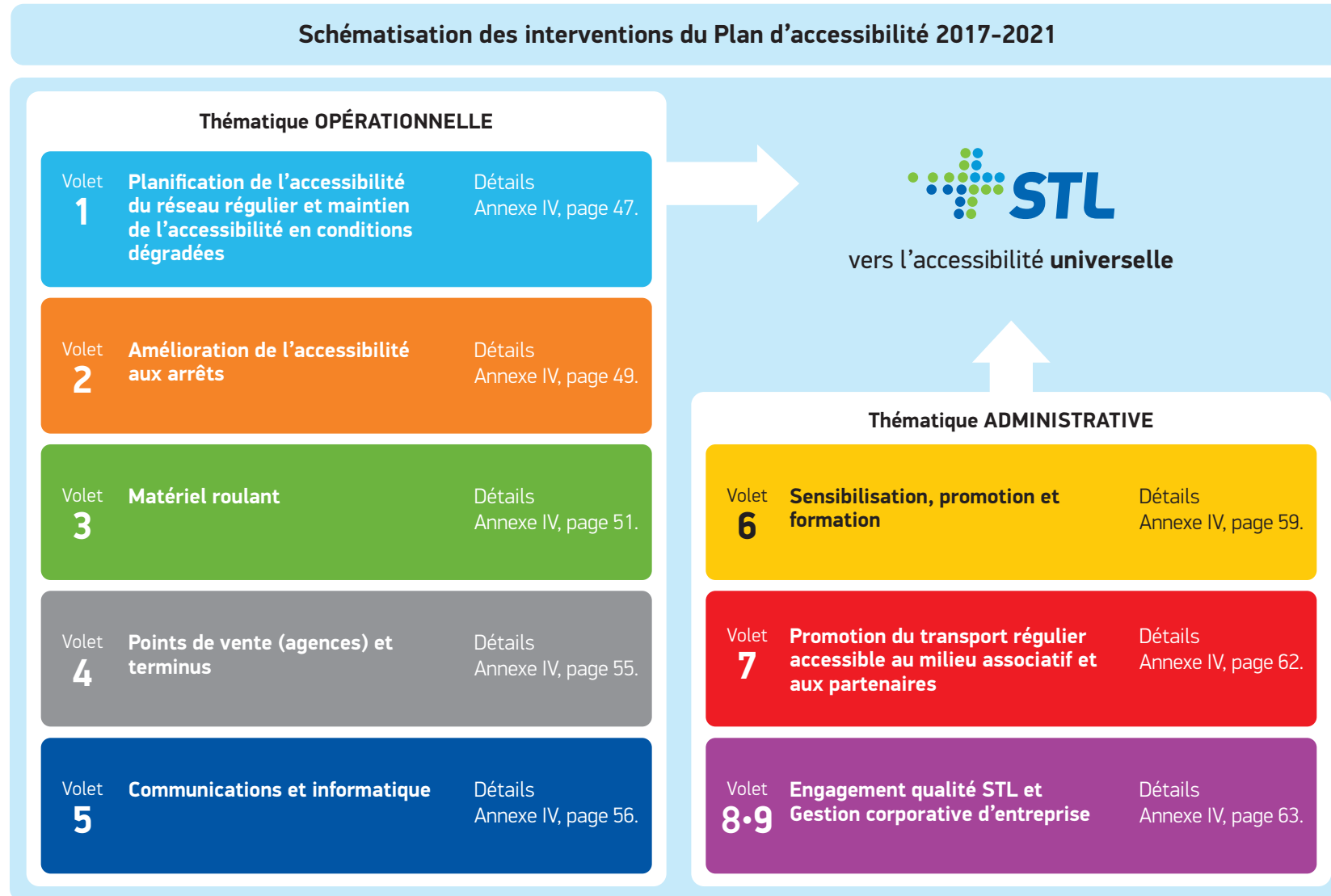
Chaque volet, identifié par une couleur distincte, se décline en grandes finalités, sous lesquelles les interventions sont rassemblées. Le Plan compte 28 sections et 66 interventions proposées.

Cette façon de présenter l'information permet de mettre en évidence les objectifs poursuivis par la STL ainsi que la contribution nécessaire, dans la mesure de la disponibilité des ressources. Elle permet aussi de coordonner chacune des directions responsables dans l'atteinte de ces objectifs. Notons qu'une direction peut être responsable de la mise en œuvre d'interventions sous plusieurs volets et avoir à collaborer avec plusieurs autres directions.

Le schéma 2 à la page suivante offre une vue d'ensemble du Plan de développement de l'accessibilité du transport collectif 2017-2021 (volets, sections identifiées, et interventions proposées) ainsi que des directions responsables de la mise en œuvre des interventions.

Le tableau 2 à la page 18 présente, quant à lui, le nombre d'interventions prévues par volet.

## SCHÉMA 2 : VOLETS PRIORISÉS PAR THÉMATIQUE



**TABLEAU 2 : NOMBRE D'INTERVENTIONS PRÉVUES PAR VOLET**

<b>VOLET</b>	<b>NOMBRE D'INTERVENTIONS</b>
1. Planification de l'accessibilité du réseau régulier et maintien de l'accessibilité en conditions dégradées	8
2. Amélioration de l'accessibilité aux arrêts	10
3. Matériel roulant	13
4. Points de vente (agences) et terminus	4
5. Communications et informatique	12
6. Sensibilisation, promotion et formation	13
7. Promotion du transport régulier accessible au milieu associatif et aux partenaires	4
8-9. Engagement qualité STL et gestion corporative d'entreprise	2
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

## 6. INTERVENTIONS RETENUES

Ce chapitre présente les sections et décrit brièvement les interventions proposées et planifiées pour chacun des volets. Des éléments de contexte sont présentés, et l'objectif souhaité est énoncé. Il est précisé si l'intervention est une nouveauté ou une bonification des éléments déjà en place.

Pour chaque intervention proposée, les indicateurs de suivi, la direction responsable de la mise en œuvre et l'échéancier souhaité de réalisation figurent au tableau intitulé *Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021* de l'Annexe IV.

## Volet 1

# Planification de l'accessibilité du réseau régulier et maintien de l'accessibilité en conditions dégradées

Offrir un service accessible au réseau régulier est la raison d'être du Plan de développement de la STL. Cette dernière a choisi d'en faire son premier volet d'intervention.

Dans son Plan 2017-2021, la STL s'engage à poursuivre l'implantation de lignes accessibles. Cette volonté, qui paraît simple, sollicite plusieurs fonctions du transporteur et nécessite une bonne coordination.

En effet, l'ajout de nouvelles lignes accessibles, qui relève de la Direction, Planification et développement, doit être bien orchestré (rythme d'implantation, identification des lignes).

Le caractère accessible de ces lignes doit ensuite être intégré au fonctionnement du transporteur : personnel de la STL sensibilisé et informé, public informé et ajustements requis réalisés (horaires, arrêts, etc.). Les directions du Transport et de la qualité du service, des Communications et du marketing et des Infrastructures interviennent alors.

Enfin, la réponse aux situations imprévues pouvant toucher le service accessible doit être planifiée : réserve d'autobus avec rampe à bascule en cas de pannes mécaniques, parcours alternatif avec arrêts accessibles en cas de situation d'urgence et parcours temporaire avec arrêts accessibles en cas de travaux ou d'événement. Cette planification relève de la Direction, Transport et qualité du service.

## 1.1 PLANIFIER L'AJOUT DE LIGNES ACCESSIBLES SUR LE RÉSEAU

Au 31 décembre 2017, huit lignes d'autobus sont accessibles, et quatre nouvelles lignes s'ajouteront à l'automne 2018, portant à 26 % la proportion de lignes accessibles (12 lignes/46 lignes). L'objectif est d'ajouter au réseau un minimum de deux lignes par année. En 2021, environ 39 % du réseau (18 lignes/46 lignes) serait ainsi accessible.

Pour offrir un bon service à la clientèle, la STL doit s'assurer que la totalité du matériel roulant qui circule sur une ligne accessible soit constituée de véhicules munis d'une rampe à bascule. Le rythme de mise en accessibilité des lignes dépend, notamment, de la disponibilité du matériel roulant approprié.

Concernant le choix des lignes à rendre accessibles, la STL a testé plusieurs approches au cours des dernières années, et les critères à considérer évoluent. Certains se sont ajoutés, comme la desserte géographique, afin d'étendre progressivement et équitablement le service accessible dans tous les quartiers lavallois. L'achalandage, la fréquence des passages, la possibilité de correspondance avec le métro et les autres lignes accessibles, les générateurs desservis ainsi que le nombre et le pourcentage d'arrêts accessibles sont maintenant les principaux critères pris en considération.

L'offre de service du réseau régulier se transformant continuellement pour répondre à la demande, les données utilisées pour choisir les lignes à rendre accessibles sont sujettes à modifications. Il devient donc difficile de présenter un échéancier à long terme, prévoyant quelle ligne d'autobus deviendra accessible quand, puisque la situation risque d'être changeante au fil du temps. En matière de priorisation, la STL préfère choisir de deux à quatre lignes par année, en tenant compte de la disponibilité du matériel roulant.

## 1.2 INTÉGRER OPÉRATIONNELLEMENT L'AJOUT DE LIGNES ACCESSIBLES SUR LE RÉSEAU

Ajouter de nouvelles lignes accessibles implique que les opérateurs soient sensibilisés et informés afin d'être en mesure de donner à la clientèle le service souhaité. Une procédure, développée pour la mise en service des premières lignes rendues accessibles, nous permet notamment de nous assurer que les chauffeurs sont aptes à utiliser les équipements et les aménagements accessibles au bon moment, au bon endroit et de la bonne façon. L'objectif est que cette procédure soit déployée à chaque lancement de service auprès des chauffeurs, des superviseurs et personnel du Centre contact clients. Les moyens utilisés incluent : les avis aux chauffeurs, les kiosques de formation et d'information, et l'accompagnement des chauffeurs et des superviseurs.

La clientèle doit également être informée de la disponibilité du nouveau service. Une procédure, également développée au moment de la mise en service des premières lignes accessibles, consiste à utiliser les médias sociaux et le site web de la STL pour faire connaître le nouveau service. L'objectif est que cette procédure soit mise en œuvre à chaque lancement de service, afin de rejoindre la clientèle susceptible d'utiliser la nouvelle ligne d'autobus accessible.

Par ailleurs, afin que les arrêts accessibles soient facilement identifiables, le pictogramme d'accessibilité doit figurer sur les panneaux et sur l'affichage des horaires. La signalisation relative à la ligne doit aussi être ajustée pour refléter son accessibilité. L'objectif est, encore une fois, d'utiliser les moyens déjà en place pour communiquer les nouveautés.

### 1.3 TENIR COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ LORS DE MODIFICATIONS TEMPORAIRES OU D'INTERRUPTIONS DE SERVICE

La STL s'assure actuellement de garder en réserve un certain nombre d'autobus munis d'une rampe à bascule, afin de remplacer un véhicule endommagé, brisé ou en panne sur une ligne accessible. Cette mesure a pour objectif de permettre à un client ayant des limitations fonctionnelles de terminer son trajet. La Direction, Transport et qualité du service souhaite garantir que, dans 99 % des bris, un véhicule muni d'une rampe à bascule sera remplacé par un véhicule du même type. Dans l'avenir, la STL souhaite se doter d'un indicateur qui lui donnera les moyens de savoir si le niveau de garantie annoncé est maintenu jour après jour. Un bilan permettra, après quelques mois de suivis, de constater à quel point il est possible d'atteindre la cible fixée. Selon les résultats obtenus, la STL établira les actions à mettre en place. Ce type de suivi est une nouveauté.

Les déviations de trajets à long terme (durant plus d'une semaine) sont des défis auxquels tout transporteur doit faire face. À Laval, la configuration des rues, qui ne sont pas toutes parallèles, complexifie la planification des détours. L'accessibilité du service ajoute un niveau de difficulté supplémentaire : dans la mesure du possible, le parcours détourné et ses arrêts devraient être accessibles. Jusqu'ici, l'accessibilité n'était pas prise en compte; il s'agit donc d'une nouveauté en matière d'offre de service.

Les situations d'urgence, incluant les déviations ponctuelles de parcours (imprévues et pouvant entraîner une perturbation de service plus longue) et le parcours temporaire pour cause de travaux ou d'événement (prévisible et généralement de plus courte durée), font l'objet d'interventions distinctes dans le Plan de développement, puisqu'ils relèvent d'équipes différentes. Le réflexe à développer demeure, cependant, le même : nous assurer de prendre en compte l'accessibilité lorsque nous devons détourner une ligne accessible de son parcours habituel et, s'il n'est pas techniquement possible de maintenir le service, d'informer la clientèle et le Centre contact clients de la situation. L'objectif est de développer une procédure et des critères et de les mettre en œuvre. Cela permettra aux équipes sur le terrain d'atteindre la cible fixée.

De façon générale, la clientèle est informée des parcours alternatifs par les médias sociaux, des applications mobiles, le Centre contact clients et le site web de la STL. L'objectif est d'intégrer l'information sur l'accessibilité des arrêts temporaires lors de la déviation d'une ligne accessible, à la procédure actuelle.

## Volet 2

# Amélioration de l'accessibilité aux arrêts

Les caractéristiques et la configuration des arrêts sont d'une importance cruciale pour rendre le réseau régulier accessible aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Son but étant de maximiser le nombre d'arrêts réellement accessibles sur les lignes identifiées, l'amélioration de l'accessibilité des arrêts est donc le deuxième volet d'intervention de la STL.

Forte de l'expérience acquise avec ses premières lignes accessibles et des réflexions d'autres transporteurs, la STL souhaite actualiser les caractéristiques qualifiant un arrêt d'accessible, sachant que des critères insuffisants ne permettent pas d'offrir à la clientèle le service attendu et que des critères trop exigeants pourraient limiter le nombre d'arrêts adéquats. Ces caractéristiques établies, un état de l'accessibilité des arrêts doit être réalisé, afin de planifier et de réaliser les corrections et de communiquer l'information à la clientèle.

Les interventions de ce volet relèvent principalement des directions du Développement et innovation et celle de la Planification et développement de la STL, auxquelles s'ajoute la Ville de Laval.

La Ville et la STL partagent, en effet, des responsabilités en matière d'accessibilité aux arrêts. Si la STL est responsable des abribus, de la visibilité de l'arrêt et de l'information qui s'y trouve. La Ville, elle, est responsable des trottoirs, des bateaux pavés et du mobilier urbain. Par exemple, les rues sans trottoir ne permettent pas une utilisation sécuritaire de la rampe à bascule. Cette situation a malheureusement été constatée sur une proportion importante du territoire lavallois.



## 2.1 ÉTABLIR DES CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ AUX INFRASTRUCTURES

La volonté de la STL est de donner une information juste à la clientèle concernant l'accessibilité de ses arrêts, afin que le client ne se sente pas pris au dépourvu. Par exemple, un arrêt identifié comme accessible ne l'est pas pour tous les types de clients. S'il est situé le long d'un trottoir bas, la rampe à bascule présentera une pente qui sera inconfortable mais praticable pour certains clients (accessible) et infranchissable pour d'autres (inaccessible).

L'objectif est d'offrir un maximum d'arrêts accessibles et de l'information juste à la clientèle, dans un environnement déjà bâti qui présente des obstacles et sur lequel il n'est possible d'intervenir que ponctuellement.

La STL propose ainsi une gradation des critères, par exemple sous forme de code de couleurs, qui permettrait à la clientèle d'effectuer ses propres choix selon ses capacités et son degré d'aisance.

- Vert : Cet arrêt convient à tous. Il est facile de monter

dans l'autobus ou d'en descendre, peu importe ses capacités ou son âge.

- Jaune : Cet arrêt convient aux personnes plus habiles et ayant l'habitude du réseau. Il est, d'ailleurs, conseillé à la personne ayant des limitations fonctionnelles d'être accompagnée d'une personne pour monter dans l'autobus ou en descendre.
- Orange : Cet arrêt présente des difficultés. Il est fortement recommandé d'être accompagné d'une personne pour monter dans l'autobus ou en descendre. L'accessibilité de l'arrêt doit être maintenue, car il est important en raison des clients qu'il sert. L'arrêt ne peut être déplacé ou réaménagé pour des raisons n'appartenant pas à la STL. De l'aide est donc fortement recommandée aux personnes ayant des difficultés fonctionnelles pour qu'elles puissent descendre la pente de la rampe à bascule qui pourrait être trop abrupte ou pour qu'elles puissent manœuvrer leur appareil d'aide à la mobilité dans des zones plus étroites.
- Inaccessible : Le chauffeur n'utilisera pas la rampe à bascule à cet arrêt, car les conditions nécessaires ne sont pas présentes. L'arrêt ne possède pas les caractéristiques nécessaires pour le qualifier ni de vert, de jaune ou d'orange.

Ainsi définie, cette gradation a généré une prise de

conscience du transporteur. Depuis plusieurs années, le pictogramme unique laissait croire que certains arrêts étaient accessibles. Les critères actualisés ont permis à la STL de revoir le nombre d'arrêts facilement accessibles (vert). Par contre, le nombre d'arrêts verts, jaunes ou orange où le déploiement de la rampe sera permis sera supérieur à ce qui avait été préalablement annoncé. Les arrêts jaunes et orange seront assortis d'une mise en garde quant à l'utilisation de la rampe. La volonté de donner une information plus juste à la clientèle a une incidence sur la progression du nombre d'arrêts accessibles.

L'objectif est d'obtenir un consensus de la part des différentes directions de la STL sur la gradation proposée et ses implications. Une fois les critères établis, une façon de communiquer à la clientèle la nouvelle gradation des arrêts accessibles devra être trouvée.

Dans le cadre de cet exercice, la STL souhaite également discuter avec d'autres transporteurs de la région métropolitaine pour que les critères d'accessibilité des arrêts soient, dans la mesure du possible, mieux harmonisés sur l'ensemble des territoires.

## 2.2 INVENTORIER LES ARRÊTS ET VALIDER L'ACCESSIBILITÉ AUX INFRASTRUCTURES

La STL souhaite connaître, de façon détaillée, le niveau réel d'accessibilité des arrêts d'autobus de ses lignes accessibles. Un inventaire est en cours, même si les critères d'accessibilité et la gradation proposés au point précédent ne sont pas officiellement adoptés. L'information est actuellement versée dans une base de données qui servira, par la suite, à informer la clientèle et à prioriser les interventions aux arrêts.

L'objectif est de développer et d'instaurer une procédure pour, d'une part, faire l'inventaire des arrêts en vue de la mise en service de toute nouvelle ligne accessible et, d'autre part, mettre à jour l'information sur une base annuelle. Le but est de nous assurer que le niveau d'accessibilité décrété l'année précédente est toujours maintenu. Il s'agit d'une nouveauté.

## 2.3 ÉTABLIR DES MÉTHODES D'INTERVENTIONS POUR DES CAS PRÉCIS

La STL peut agir pour améliorer l'accessibilité de ses arrêts. Cela dit, si les infrastructures sont déficientes en amont ou en aval, la clientèle ayant des limitations fonctionnelles ne sera pas en mesure de se rendre aux arrêts. Un travail est donc à faire avec la Ville de Laval, responsable des infrastructures. Considérant les engagements de la Ville en matière d'accessibilité universelle, la collaboration avec la STL sera assurée.

L'objectif est d'établir une collaboration avec le Service d'ingénierie de la Ville de Laval et de la maintenir, grâce à la tenue d'au moins une rencontre par an. L'objectif de la rencontre serait de déterminer les interventions municipales nécessaires à la mise en accessibilité du réseau. Dans le cadre de ses interventions avec la STL, la Ville étudie déjà la possibilité d'aménager des trottoirs de 150 mm de hauteur.

Rappelons que la STL a établi qu'un trottoir doit être d'une hauteur minimale de 145 mm pour permettre le déploiement de la rampe à bascule. Autrement, la pente s'avère trop prononcée pour que la clientèle ayant des limitations fonctionnelles puisse emprunter la rampe de manière autonome. Actuellement, 1 039 arrêts sur le réseau de la STL (38 % du réseau) n'ont aucun trottoir. Si cette situation demeure, un nombre important d'arrêts ne pourront pas être rendus accessibles à une certaine portion de la clientèle, et ce, même lorsque tous les autobus de la STL seront munis d'une rampe à bascule. Il s'agit d'un enjeu majeur. Actuellement et au cours des prochaines années, ce point continuera d'être l'objet de discussions avec la Ville de Laval.

## 2.4 ÉTABLIR UN PROGRAMME D'INTERVENTIONS EN FONCTION DE L'INVENTAIRE RÉALISÉ

En 2018, ce sont entre 69 % et 95 % des arrêts des lignes accessibles qui sont accessibles. La STL souhaite augmenter cette proportion; le pourcentage visé reste cependant à être déterminé. Le transporteur demeure dépendant du financement disponible pour mener à bien son projet.

Grâce au Fonds pour l'infrastructure de transport en commun du gouvernement du Canada (500 000 \$ sur 2 ans), des interventions pour l'amélioration de l'accessibilité aux arrêts d'autobus seront réalisées, dans une première phase, sur 98 arrêts d'autobus en 2018. La seconde phase sera réalisée en 2019.

Rappelons que la priorisation des arrêts à rendre accessibles est un exercice dont la complexité est généralement sous-estimée. Plusieurs points doivent être pris en compte : favoriser les arrêts desservant plusieurs lignes d'autobus, répartir les interventions pour créer un chapelet d'arrêts afin que la clientèle puisse trouver, dans la mesure du possible, un arrêt accessible à moins de 500 m, tenir compte de la topographie et des générateurs de déplacement, utiliser l'emprise municipale, obtenir l'aval du propriétaire du terrain ou envisager l'expropriation pour l'aménagement d'arrêts accessibles, optimiser le nombre d'arrêts sur lesquels agir en fonction du budget disponible, tenir compte des interventions municipales en matière d'infrastructures, etc.

Finalement, l'objectif est de développer un plan d'action échelonné sur 10 ans pour améliorer l'accessibilité des arrêts d'autobus, et un programme en continuité avec l'ensemble des objectifs de la STL. Afin de mieux cibler les interventions lorsque les subventions seront disponibles, la STL prendra de l'avance en convenant des critères de priorisation des arrêts et en évaluant le coût des travaux requis. Il s'agit pour la STL d'une nouveauté en matière de planification de travaux d'amélioration de l'accessibilité aux arrêts d'autobus à réaliser.

## Volet 3

# Matériel roulant

Le matériel roulant de la STL est essentiel à une offre de service accessible de qualité.

La plupart des autobus de la STL sont munis d'équipements d'accessibilité : système d'agenouillement, rampe à bascule et système sonore et visuel annonçant les arrêts. Le but est que ces équipements soient, d'une part, en bon état de fonction et, d'autre part, bien utilisés par les chauffeurs. L'exactitude et l'actualisation des outils d'information destinés aux chauffeurs s'avèrent incontournables.

Actuellement, seule une partie du parc d'autobus est munie d'une rampe à bascule. C'est d'ailleurs ce qui détermine le rythme de mise en accessibilité des lignes d'autobus. La gestion opérationnelle des activités dans le garage permet d'affecter les autobus munis d'une rampe à bascule aux lignes accessibles.

Désireuse d'utiliser l'innovation pour améliorer son offre de service, la STL souhaite faire une veille technologique en ce qui a trait aux nouveautés proposées par l'industrie en matière d'accessibilité. Elle veut ainsi déterminer leur pertinence sa flotte d'autobus.

Les interventions de ce volet relèvent à la fois des tâches quotidiennes et de la planification. Plusieurs autres directions sont concernées : Communications et marketing, Transport et qualité du service, Entretien et ingénierie et Planification et développement.

### 3.1 SENSIBILISER LES CHAUFFEURS À L'UTILISATION DE L'AGENOUILLEMENT DES AUTOBUS

Tous les autobus du parc sont munis d'un système qui permet l'agenouillement. Ce système vise à réduire le dénivelé entre le trottoir et le plancher du véhicule. Si l'agenouillement est essentiel pour le déploiement de la rampe à bascule et le transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles, la STL souhaite qu'il soit également utilisé pour faciliter l'embarquement et le débarquement des aînés et des parents utilisant une poussette.

Jusqu'à tout récemment, l'agenouillement se faisait à la demande du client. En l'intégrant à son programme Engagement qualité STL, la société aspire à ce que ses chauffeurs développent le réflexe d'utiliser l'agenouillement selon leur jugement pour chaque client qui semble en avoir besoin.

Les chauffeurs doivent connaître la procédure d'agenouillement pour être en mesure de bien l'utiliser. Une formation a d'ailleurs été prodiguée en ce sens. Cela dit, une analyse de la documentation à l'attention des chauffeurs a révélé quelques pistes d'amélioration des procédures et des outils de communication existants. De plus, la Direction, Transport et qualité du service analyse chaque signalement (plainte) de la clientèle concernant le non-fonctionnement de la rampe à bascule, afin de déterminer la nature du problème et d'y apporter les solutions requises.

L'objectif est d'ajuster, en fonction des constats actuels et futurs, les procédures d'agenouillement et de déploiement de la rampe à bascule ainsi que d'améliorer la formation des chauffeurs et le suivi auprès d'eux. Plusieurs moyens (ex. : vidéos, kiosques d'information, documentation dans l'intranet, etc.) seront employés pour accroître la proportion de chauffeurs utilisant l'agenouillement et la rampe à bascule au cours des prochaines années.

Pour la STL, le nombre de plaintes concernant l'agenouillement devient l'indicateur qu'un effort additionnel en matière d'information et de sensibilisation est requis auprès des chauffeurs.

### 3.2 S'ASSURER DU BON FONCTIONNEMENT DES AFFICHEURS — ANNONCES SONORES ET VISUELLES DANS LES AUTOBUS

Au 31 décembre 2018, tous les 317 véhicules sans exception du parc sont munis d'un système d'annonce sonore et visuelle des arrêts. Beaucoup d'entre eux nécessitent un suivi et un contrôle plus structurés au niveau de leur performance de fonctionnalité. La STL désire par conséquent mettre en place un suivi de fiabilité mieux défini de ces équipements.

En matière de service à la clientèle, la STL vise une fiabilité de 95 % pour l'affichage visuel et de 90 % pour l'annonce sonore des arrêts. Le transporteur souhaite, par conséquent, développer une méthode pour mesurer

la fiabilité du système actuel et instaurer une procédure pour effectuer cette mesure en continu. Les constats d'un premier bilan permettront d'établir un plan d'action pour maintenir ou pour rehausser le niveau de fiabilité observé. Ces interventions sont des nouveautés pour la STL.

Une fois le bon fonctionnement du système maîtrisé selon les indicateurs de fiabilité proposés, la STL souhaite utiliser les annonces visuelles et sonores pour y indiquer l'accessibilité des arrêts. Actuellement, la clientèle est peu informée sur l'accessibilité du prochain arrêt durant un trajet. Le système à bord mentionne seulement que la ligne est accessible; ce qui peut laisser entendre qu'il est possible de monter et de descendre n'importe où, ce qui est inexact. Si un client n'a pas planifié son trajet, il peut se trouver incapable de descendre à l'arrêt souhaité et devoir faire un détour. L'objectif est d'évaluer s'il est possible d'intégrer l'information concernant l'accessibilité du prochain arrêt au système sonore et visuel actuellement en place dans les véhicules.

### 3.3 ASSURER L'UTILISATION DE LA RAMPE À BASCULE

Une activité tenue avec les chauffeurs en 2017 a permis de constater que certains d'entre eux ne maîtrisaient pas suffisamment bien l'utilisation de la rampe à bascule. L'actuelle proportion de lignes accessibles peut expliquer, en partie, ce résultat. Plus le nombre de lignes accessibles sera élevé, plus la proportion de chauffeurs devant connaître et maîtriser le fonctionnement de cet équipement devra être grande. La STL veut donc mettre à jour l'information destinée aux chauffeurs et désire également améliorer la façon de la diffuser, et ce, en utilisant les moyens existants. Par exemple, tous les deux ou trois mois, les kiosques offrant divers rappels aux chauffeurs pourront aussi traiter du fonctionnement et de l'utilisation de l'agenouillement et de la rampe à bascule.

Les données recueillies par la STL au cours des dernières années indiquent une moyenne d'une dizaine de déploiements de la rampe à bascule par année. Ces données sont comptabilisées selon le nombre de fois où les chauffeurs appuient sur un bouton de leur console pour indiquer qu'ils ont actionné la rampe à bascule. L'intervention humaine nécessaire pour la cueillette de données produit des résultats aléatoires. L'objectif de la STL est d'obtenir des données plus fiables qui ne nécessiteraient aucune action du chauffeur. Une étude sera réalisée d'ici le terme du présent Plan afin de déterminer la meilleure façon d'intégrer une comptabilisation automatisée de la fréquence d'utilisation de l'agenouillement et du déploiement de la rampe à bascule.

### 3.4 ÉTABLIR UN PLAN DE VÉRIFICATION DU FONCTIONNEMENT DE LA RAMPE À BASCULE

L'objectif visé par la STL est que 99 % des rampes à bascule sur ses véhicules fonctionnent parfaitement.

Pour atteindre la performance ciblée du bon fonctionnement de la rampe à bascule, la STL mettra en place un système pour documenter ses activités d'entretien, c'est-à-dire : valider la fréquence des inspections laquelle est actuellement aux 20 000 km, documenter les défauts rencontrés, en analyser les causes et la récurrence, et apporter les correctifs qui s'imposent pour atteindre l'objectif fixé.

L'objectif est de mettre en place un plan d'entretien préventif documenté pour permettre le monitoring régulier et le diagnostic des rampes à bascule. Les efforts consentis doivent demeurer réalistes pour qu'ils puissent être mis en œuvre par les équipes concernées. Il s'agit d'une nouveauté.

### 3.5 DÉPLOYER DES AUTOBUS ACCESSIBLES SUR LES NOUVELLES LIGNES ACCESSIBLES ET DANS L'OFFRE DE SERVICE STL

Certains autobus du parc de véhicules de la STL ne sont pas munis de rampe à bascule et, conséquemment, plusieurs lignes d'autobus ne peuvent pas être identifiées comme accessibles. La répartition des

autobus avec rampe à bascule aux lignes accessibles nécessite une logistique quelque peu plus élaborée au garage de la STL.

Il existe actuellement un processus d'appariement entre les autobus et les lignes accessibles. Toutefois, en prévision des prochaines mises en service de lignes accessibles, la STL développera et mettra en place des outils de gestion pour « monitorer » et ajuster nos façons de faire, dans l'objectif d'atteindre notre cible de performance de 99 %. Il s'agit, encore une fois, d'une nouveauté.

### 3.6 IDENTIFIER DES ÉLÉMENTS RELIÉS À L'ACCESSIBILITÉ DANS LES AUTOBUS

L'industrie du transport collectif propose régulièrement de nouveaux produits d'accessibilité. Ces produits sont issus de la recherche et du développement. Ils visent à répondre aux besoins des transporteurs et de la clientèle. L'objectif est de mettre en place une veille technologique pour connaître ces nouveautés et pour évaluer leur intérêt à moyen ou à long terme en vue d'améliorer l'offre de service. La STL souhaite être plus proactive en cette matière, en conformité avec sa mission d'offrir des services innovants.

## Volet 4

# Points de vente (agences) et terminus

Considérant que toute sa clientèle ne transite pas par les terminus, la STL a développé un réseau d'agences réparties sur le territoire lavallois. L'objectif est d'offrir diverses possibilités pour l'achat de titres de transport. Ce réseau est composé principalement de petits commerces de proximité (ex. : pharmacie, dépanneur, etc.). Dans un contexte de mise en accessibilité du réseau régulier, les clients ayant des limitations fonctionnelles devraient pouvoir acheter leurs titres de transport dans ces agences, et la question de leur accessibilité se pose.

Les interventions de ce volet relèvent de deux directions : Administration, planification d'entreprise et trésorerie et Communications et marketing.

#### **4.1 DÉFINIR LES CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ DE NOS POINTS DE VENTE (AGENCES) ET VALIDER LEUR NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ**

En 2018, les titres de transport de la STL sont disponibles dans 43 agences. Jusqu'à récemment, la STL n'imposait aucun critère d'accessibilité aux points de vente. Intervenir en matière d'accessibilité des agences est une nouveauté.

Dans un premier temps, la STL veut informer sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles des endroits où elle pourra se procurer aisément ses titres de transport. Pour qu'une agence soit dite accessible, les clients ayant des limitations fonctionnelles devront pouvoir arriver au point de vente, entrer dans l'établissement, se rendre jusqu'à la caisse, demander leur titre de transport, payer leur achat et sortir du commerce de façon autonome. La liste détaillée des critères d'accessibilité est établie, et l'objectif consiste à visiter les agences pour vérifier leur situation : accessible, accessible avec aide ou inaccessible. Cette information sera ensuite rendue disponible dans le site web de la STL, les dépliants horaires et les autres outils d'information.

#### **4.2 ÉTABLIR UNE POSITION CORPORATIVE QUANT À L'ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE VENTE**

La STL planifie actualiser sa politique encadrant le choix des agences; il s'agit d'une occasion d'y introduire des critères en matière d'accessibilité. L'objectif est que le degré d'accessibilité soit pris en compte dans le choix des nouvelles agences au même titre que, par exemple, le rayon de desserte ou la solvabilité de l'établissement.

## Volet 5

# Communications et informatique

Pour la STL, la diffusion efficace de l'information passe par des applications mobiles et un site web performants. Il est question ici d'un site et d'applications facilement navigables pour toute la clientèle. L'information doit être structurée, facile à trouver, complète et actualisée.

La volonté de la STL de revoir en profondeur son site web ainsi que ses applications mobiles constituent des occasions de déterminer le prochain degré de performance souhaité et de bien structurer l'information.

Les interventions réalisées dans le cadre du présent Plan modifieront et bonifieront considérablement l'information destinée à la clientèle et au personnel de la STL. Cela nécessitera de nombreuses mises à jour.

Les interventions de ce volet relèvent principalement des directions des Communications et marketing, du Développement et de l'innovation et de la Planification et développement. L'ensemble des directions devront aussi participer à ces interventions.



## 5.1 RÉVISER LE SITE WEB

À la suite de divers constats, la STL envisage de faire une refonte de son site web. Par exemple, le niveau de langue est trop laborieux pour une compréhension grand public. Cela rend le site moins attrayant pour une partie de la clientèle. Dans l'éventualité où le site serait modifié ou refait, le but serait qu'il soit plus accessible.

Il existe plusieurs normes et référentiels en matière d'accessibilité web et mobile. Dans un premier temps, l'objectif de la STL est d'effectuer une étude d'opportunité afin de connaître le niveau d'accessibilité et les normes et référentiels auxquels se conformer pour prendre une décision. Nous nous référons au site suivant : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informatiionnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/accessibilite-du-web/>; pour mettre en œuvre le dossier.

Ensuite, l'évaluation du site actuel permettra de déterminer ses écarts avec les normes et référentiels retenus, de dresser la liste des éléments à modifier et de produire un plan des correctifs à apporter.

## 5.2 AJUSTER LA STRUCTURE DE L'INFORMATION ET INTÉGRER L'ACCESSIBILITÉ DANS LES OUTILS WEB

En plus de revoir les normes et référentiels favorisant une navigation intuitive et aisée pour tous, la STL souhaite porter une attention particulière à la structure de l'information et aux contenus disponibles sur son site et ses applications mobiles.

Pour faciliter la recherche d'information, le premier objectif est de développer une section *Accessibilité* distincte sur le site web. Le bouton devrait être facile à trouver sur la page d'accueil. En présentant l'information de façon simple, cette section représentera une amélioration notable, puisque l'information sur l'accessibilité du réseau régulier figure actuellement dans la section *Autobus+*.

Le deuxième objectif est de réviser toute l'information relative à l'accessibilité présente dans le site web et les applications mobiles de manière à nous assurer qu'elle est à jour. Les interventions prévues dans ce Plan modifieront et augmenteront l'information destinée à la clientèle et au personnel de la STL. Elle devra être intégrée au site web et aux applications mobiles dès qu'elle sera disponible. L'information touchée concerne les lignes accessibles, les horaires, les arrêts accessibles et leur gradation, le fonctionnement de l'agenouillement et des rampes à bascule, l'accessibilité des agences, le guide du client, les vidéos d'embarquement, l'Engagement qualité STL et la foire aux questions.

Le troisième objectif concerne l'optimisation des outils d'itinéraire afin de prendre en compte les lignes et les arrêts accessibles dans le calcul des trajets. Ainsi, une personne ayant des limitations fonctionnelles pourrait mieux planifier un déplacement sécuritaire et optimal. Avec le calculateur de trajet actuel, elle doit franchir plusieurs étapes pour savoir si l'itinéraire proposé est accessible ou non. Il faut ouvrir l'horaire, la ligne et l'arrêt pour voir si ce dernier présente ou non le pictogramme d'accessibilité. L'ajout du pictogramme d'accessibilité de l'arrêt sur un trajet calculé avec le service de cartographie en ligne *Google Maps* est aussi une possibilité à étudier. Cela favoriserait un passage aisé du réseau montréalais au réseau lavallois grâce à une information comparable diffusée sur une seule plateforme.

Le quatrième objectif concerne tout particulièrement les applications mobiles. Ces dernières doivent pouvoir rejoindre le plus large public. Comme pour le site web, la STL veut définir les normes et critères qu'elle entend adopter pour ses applications mobiles, mesurer l'écart entre les applications existantes et les normes et critères retenus, puis établir un plan des correctifs, s'il y a lieu.

### **5.3 PROPOSER DES ARRIMAGES DES SITES WEB (LIENS PERTINENTS) DU MILIEU ASSOCIATIF AVEC CELUI DE LA STL**

Pour la STL, les organismes du milieu associatif des aînés et des personnes ayant des limitations fonctionnelles sont un bon vecteur pour rejoindre la clientèle cible des lignes accessibles et pour s'assurer que l'information soit bien diffusée. L'objectif est de mettre en place les mécanismes de transmission de l'information vers ces organismes.

La STL veut compléter la liste des organismes pertinents vers lesquels communiquer l'information dans la grande région de Laval, puis obtenir les approbations nécessaires pour créer un lien avec leurs sites web et celui de la STL, à l'aide de boutons vers les pages pertinentes, par exemple.

### **5.4 ÉVALUER L'OBTENTION D'UNE CERTIFICATION**

La STL effectuera des démarches afin d'évaluer la possibilité d'obtenir une ou plusieurs certifications en lien avec l'accessibilité de son futur site web.

## Volet 6

# Sensibilisation, promotion et formation

Les employés en interaction avec la clientèle, que ce soit les intervenants du Centre contact clients, les chauffeurs ou les superviseurs, doivent savoir quelle information est importante à transmettre aux clients ayant des limitations fonctionnelles pour leur permettre d'effectuer un déplacement aisé et sécuritaire. Des programmes et des outils de formation existent à la STL, mais la mise en accessibilité progressive des lignes suggère que ces programmes soient ajustés en conséquence.

La clientèle ayant des limitations fonctionnelles doit également être formée à l'utilisation du transport régulier. Ce service offre de nouvelles possibilités de déplacement, mais il peut se révéler intimidant pour certains. Autant pour le personnel que pour la clientèle, des rappels sont nécessaires à propos de la carte d'accompagnement.

La sensibilisation de la clientèle générale à la présence de personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le réseau régulier doit aussi être prévue pour déclencher les comportements attendus (ex. : céder sa place).

Colliger dans un même document les positions adoptées par le transporteur et ses directions en matière d'accessibilité universelle permettra de constituer un guide de référence pour toute l'organisation. Ce guide servira à des fins de coordination et de suivi.

Les interventions de ce volet relèvent de plusieurs directions : Développement et Innovation, Communications et marketing, Transport et qualité du service et Transport adapté.

## 6.1 CONCEVOIR UN GUIDE PRATIQUE VERS L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

La mise en œuvre de ce Plan amène la STL à prendre position quant à la performance d'accessibilité souhaitée pour ses installations. La STL établira les critères ou les cibles qu'elle aspire à atteindre sur différents plans : arrêt d'autobus, matériel roulant, points de vente et site web.

L'objectif est de regrouper l'ensemble des critères d'accessibilité universelle retenus dans un seul document, que l'on nommera *Guide pratique vers l'accessibilité universelle*. Il permettra au personnel et aux partenaires de la STL de prendre connaissance de sa vision en matière d'accessibilité, de comprendre les objectifs dans les différentes sphères de l'entreprise et de connaître précisément les critères et les cibles.

## 6.2 SENSIBILISER ET FORMER LE PERSONNEL DU CENTRE CONTACT CLIENT

Le Centre contact clients reçoit les demandes des clients et des résidents lavallois. La STL souhaite que le personnel du centre soit apte à répondre aux questions des personnes ayant des limitations fonctionnelles comme il le fait avec la clientèle en général. L'accessibilité doit être intégrée à l'offre de service du Centre contact clients.

Actuellement, les besoins de formation du personnel du centre sont évalués régulièrement, et la formation requise est développée et donnée. Avec la mise en accessibilité progressive du réseau régulier, le Centre contact clients recevra davantage de demandes de clients qui s'adressaient auparavant au Transport adapté. L'objectif est d'intégrer la capacité à répondre à des clients pouvant avoir des besoins précis ou demander une attention particulière à même le processus de formation continue déjà en place.

De même, la réalisation du présent Plan modifiera la nature des demandes et augmentera la quantité d'information sur l'accessibilité à transmettre à la clientèle. Quand l'information sera rendue disponible, l'objectif de la STL sera de s'assurer que le personnel du Centre contact clients connaît son existence et est capable de l'obtenir, de la comprendre et de bien la communiquer aux clients, en mettant en place les activités de formation nécessaires.

## 6.3 SENSIBILISER LES CHAUFFEURS ET LES SUPERVISEURS

Les chauffeurs et les superviseurs interagissent avec la clientèle. Ils sont déjà formés pour adopter les comportements appropriés dans différentes situations. Avec la mise en accessibilité des lignes d'autobus, ces employés sont appelés à côtoyer davantage les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ils doivent connaître leurs besoins pour savoir comment agir. Procéder à l'agenouillement de l'autobus dès qu'un client est susceptible d'avoir de la difficulté à monter dans l'autobus ou d'en descendre en est un exemple. Cette nouvelle réalité est déjà intégrée au programme de formation des chauffeurs et des superviseurs, qui définit les interventions requises afin d'augmenter leurs compétences dans l'interaction avec la clientèle et qui prévoit les activités de formation.

Certains chauffeurs semblent parfois mal comprendre la carte d'accompagnement; un programme permettant à l'accompagnateur d'une personne ayant besoin d'assistance d'effectuer son déplacement gratuitement. Ce constat a été établi en fonction des commentaires recueillis auprès de la clientèle. L'objectif est que les chauffeurs soient en mesure de bien appliquer ce programme. Les moyens retenus sont, encore une fois, de déterminer les besoins en enseignement, de développer la formation nécessaire et de s'assurer que tous les chauffeurs la reçoivent.

## 6.4 FORMER LES CLIENTS POTENTIELS

Depuis quelques années, le service du Transport adapté pilote un projet destiné à initier ses clients à l'utilisation du transport régulier. Ce projet vise à faire essayer le transport régulier à des clients du transport adapté en les accompagnant dans la préparation et la réalisation de leurs déplacements. Le but est d'offrir plus de flexibilité à la clientèle du transport adapté. Le service du Transport adapté souhaite augmenter le nombre de participants à ce projet, sans toutefois restreindre l'accès aux services de transport adapté.

L'objectif est donc de faire connaître davantage le projet par la diffusion d'information sur le site web de la STL et de publicités. Il s'agit également de déterminer quels clients du transport adapté pourraient avoir avantage à utiliser le transport régulier, puis à communiquer avec eux pour leur proposer un essai.

Parallèlement à cela, l'ensemble de la clientèle doit être sensibilisée à la présence de personnes âgées ou ayant des limitations fonctionnelles dans le réseau régulier. Les usagers réguliers doivent être en mesure d'adopter les comportements appropriés (ex. : céder sa place). La STL organise déjà certaines activités de sensibilisation. Elle veut toutefois en développer davantage.

## 6.5 PUBLICISER L'ACCOMPAGNEMENT GRATUIT SUR LE RÉSEAU RÉGULIER

Plusieurs facteurs incitent la STL à réfléchir à ses pratiques en matière d'accompagnement gratuit. Parmi ces facteurs, il y a la mise en service progressive de plusieurs lignes accessibles et le souhait d'intégrer le transport régulier à l'offre faite aux clients du transport adapté. L'objectif est de vérifier les modalités du programme d'accompagnement, de les valider et de les mettre à jour. La STL souhaite ainsi générer plus de déplacements de personnes ayant des limitations fonctionnelles. L'organisation veut aussi faire connaître le programme à la clientèle cible en concevant diverses campagnes de promotion.

## Volet 7

# Promotion du transport régulier accessible au milieu associatif et aux partenaires

La collaboration des partenaires des milieux des personnes handicapées, des aînés et de la réadaptation a grandement contribué à l'élaboration du présent Plan. La STL souhaite pérenniser cette collaboration afin de poursuivre les échanges durant sa mise en œuvre.

Parallèlement, la STL souhaite structurer davantage sa présence auprès de ses partenaires associatifs, notamment en planifiant sa participation à diverses activités.

Les interventions de ce volet relèvent principalement des directions du Développement et innovation, des Communications et marketing et du Transport adapté.

## 7.1 ASSURER LA PÉRENNITÉ DU GROUPE DE PARTENAIRES

Depuis des années, la STL entretient des liens avec les milieux associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des aînés et de la réadaptation. Pour élaborer le présent Plan, la STL a sollicité une collaboration plus importante de la part de ces milieux. Le but est de poursuivre le partenariat amorcé, puisque son apport s'est avéré fructueux. L'objectif est d'officialiser le comité des partenaires, en établissant des règles de fonctionnement et en organisant au moins une rencontre par an pour échanger sur divers sujets ainsi que pour présenter les actions réalisées et les résultats obtenus. Il s'agit d'un compte rendu auprès du milieu. La STL souhaite également que le comité des partenaires l'informe des besoins de la clientèle en ce qui a trait aux outils d'information et qu'il contribue à la diffusion de ceux-ci.

## 7.2 ASSURER UNE PRÉSENCE AUPRÈS DES PARTENAIRES

C'est en participant à des activités que la STL souhaite structurer sa présence auprès de ses partenaires des milieux associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des aînés et de la réadaptation. Il peut s'agir d'activités de la STL auxquelles participent les partenaires, d'activités des partenaires auxquelles participe la STL ou d'activités organisées conjointement. Ces activités sont des occasions pour la STL de faire connaître son offre de service et ses outils d'information par rapport à l'accessibilité du réseau régulier, au transport adapté, à la carte d'accompagnement, etc.

L'objectif est de dresser une liste des événements à venir, pour ensuite concevoir un calendrier d'activités. Les événements pourront être de diverses envergures : journées internationales, semaines nationales, grands événements, événements locaux (quartier, organisation locale), entre autres.

Le service du Transport adapté, historiquement au cœur des questions relatives aux personnes handicapées, agira comme ressource auprès de l'organisation afin de comprendre les dynamiques du milieu.

## Volet 8

# Engagement qualité STL

La STL accorde une très grande importance à la qualité de ses services. L'Engagement qualité STL est une promesse aux clients en vigueur depuis 2017. Il couvre cinq points : la ponctualité, la courtoisie, l'information juste et pertinente, la sécurité et le confort ainsi que la propreté et la fiabilité.

Pour chaque élément, l'engagement de la STL est énoncé, des suggestions sont faites à la clientèle pour aider le transporteur à respecter son engagement et un indicateur est précisé. La clientèle peut signaler facilement tout manquement à l'engagement.

Pour s'assurer de respecter ses engagements, la STL utilise également des clients mystères, analyse les plaintes reçues et effectue des sondages auprès de la clientèle.

Le transporteur a déjà ajouté des éléments relatifs à l'accessibilité à l'Engagement qualité STL.

Les interventions de ce volet relèvent principalement de la Direction, développement et innovation.

### 8.1 ASSURER ET MAINTENIR LE STANDARD D'ACCESSIBILITÉ ÉTABLI

Le fait d'inclure des éléments d'accessibilité dans l'Engagement qualité STL est une façon d'indiquer au personnel et à la clientèle l'importance que la STL accorde à cette question.

L'agenouillement des autobus, le déploiement de la rampe à bascule et l'acceptation de la carte d'accompagnement sont trois éléments très concrets introduits dans l'Engagement qualité STL.



## Volet 9

# Gestion corporative d'entreprise

Un positionnement organisationnel et un engagement corporatif forts sont essentiels à la réalisation du présent Plan. Les directions doivent sentir une réelle volonté de les mettre en œuvre. La gestion des priorités et l'allocation des ressources doivent être cohérentes avec cette volonté.

Il relève également de la direction générale de faire en sorte que l'accessibilité ne se limite pas à ce qui est prévu dans le plan. Elle doit être prise en compte pour tout ce qui sera acheté et développé par la STL au cours des prochaines années.

Les interventions de ce volet relèvent principalement de la direction générale et de la Direction, développement et innovation.

### 9.1 ÉTABLIR UN PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Si le présent Plan est le résultat du travail du comité opérationnel, de l'ensemble des directions et des partenaires de la STL, il revient à la direction générale de faire en sorte qu'il soit mis en œuvre. Le but est un engagement corporatif à réaliser ce Plan, et de lancer un message fort en matière de gestion des priorités et d'allocation des ressources nécessaires à sa mise en œuvre.

Le premier objectif est la mise en place d'un comité de direction élargi, composé de tous les directeurs de chaque direction. Leur mandat sera d'intégrer l'accessibilité et les interventions prévues au présent plan dans leurs plans d'action annuels pour ensuite coordonner les interventions et suivre leur réalisation.

Afin que la STL inclue l'accessibilité aux projets qui ne font pas l'objet d'une intervention particulière dans le présent Plan, le deuxième objectif consiste à ajouter une colonne Prise en compte de l'accessibilité dans la grille des projets stratégiques de la STL. Ainsi, une réflexion sur l'accessibilité sera intégrée à tous les projets d'envergure.

## 7. SUIVIS

### 7.1 Suivis à l'accessibilité du service offert

L'analyse des plaintes provenant de la clientèle est une source inestimable d'information. La STL entend l'exploiter pour déterminer les ajustements à apporter à son offre de service.

Par ailleurs, grâce aux interventions incluses dans le Plan 2017-2021, l'organisation souhaite se doter de nombreux moyens pour assurer la qualité de son offre de service accessible.

- Diffusion en continu de l'information concernant l'offre de service accessible dans tous les outils de communication de la STL, peu importe ses destinataires (**continuité**).
- Augmentation du nombre de lignes accessibles (**continuité**).
- Intégration opérationnelle (information interne, information clientèle, ajustements terrain) de toute nouvelle ligne accessible (**continuité**).
- Prise en compte de l'accessibilité dans le détournement d'une ligne accessible (**nouveauté**).
- Bonification des critères qualifiant l'accessibilité des arrêts (**nouveauté**).
- Bilan de l'accessibilité des arrêts (**continuité**).
- Travaux d'amélioration de l'accessibilité de certains arrêts (**continuité**), coordination avec la Ville de Laval (**continuité**) et planification décennale (**nouveauté**).
- Procédure permettant de vérifier annuellement que le niveau d'accessibilité des arrêts est maintenu (**nouveauté**).
- Formation des chauffeurs et documentation concernant l'agenouillement et le déploiement de la rampe à bascule (**continuité**).
- Méthode et procédure permettant de mesurer la fiabilité du système d'affichage visuel (cible : 95 %) et du système d'annonce sonore (cible : 90 %) des arrêts dans les véhicules (**nouveauté**).
- Plan d'entretien préventif et indicateur permettant de savoir si, dans 99 % des cas où elle doit être déployée, la rampe à bascule se révèle fonctionnelle (**nouveauté**).
- Indicateur permettant de savoir si 99 % des véhicules affectés à une ligne accessible sont munis d'une rampe à bascule (**nouveauté**).
- Indicateur permettant de savoir si, quotidiennement et dans 99 % des cas, un véhicule muni d'une rampe à bascule brisée sera remplacé par un véhicule du même type (**nouveauté**).
- Automatisation de la comptabilisation de l'utilisation de la rampe à bascule (**nouveauté**).
- Veille sur les nouveautés d'accessibilité pour les véhicules (**nouveauté nouveauté**).
- Critères d'accessibilité et bilan de l'accessibilité des points de vente des titres de transport (**nouveauté**).
- Amélioration du site web (**continuité**);
- Établissement de liens avec les sites web des partenaires (**nouveauté**).
- Publication du *Guide pratique vers l'accessibilité universelle* de la STL, regroupant tous les critères d'accessibilité et les positions corporatives (**nouveauté**).
- Formation du personnel du Centre contact clients à l'interaction avec la clientèle cible et à l'information à lui communiquer (**continuité**).
- Sensibilisation des chauffeurs à l'interaction avec la clientèle cible (**continuité**).
- Formation de clients potentiels à l'utilisation du transport régulier accessible (**continuité**).
- Actualisation du programme d'accompagnement (**nouveauté**) et promotion (**continuité**).
- Pérennité du comité des partenaires (**continuité**).
- Participation aux activités des partenaires (**continuité**).
- Intégration des interventions d'accessibilité dans les plans annuels des directions (**nouveauté**).
- Intégration de l'accessibilité à la grille des projets stratégiques de la STL (**nouveauté**).

## 7.2 Suivis à la réalisation du plan

Parallèlement au Plan 2017-2021, chaque direction de la STL a son propre plan d'action annuel. La validation de ses engagements en matière d'accessibilité, dernière étape de l'élaboration du Plan 2017-2021, leur a permis d'inclure les interventions d'accessibilité à leur propre plan d'action; un arrimage nécessaire entre les deux planifications pour favoriser la réalisation.

La Direction, développement et innovation, responsable de l'élaboration et de la réalisation du Plan, souhaite faire un suivi annuel de sa mise en œuvre grâce aux indicateurs reconnus et à l'échéancier proposé<sup>15</sup>. Ce suivi sera également l'occasion d'apporter des ajustements, en fonction des nouvelles conditions internes ou externes et des commentaires de la clientèle.

Les trois instances de la gouvernance en accessibilité auront un rôle majeur à jouer en matière de suivis et d'ajustements. Le comité du conseil d'administration sur l'accessibilité, à l'occasion de sa rencontre annuelle, pourra revoir les orientations et les stratégies d'entreprise. Lors de ses deux rencontres annuelles, le comité opérationnel traitera davantage des aspects techniques (faisabilité, agencement des interventions, échéancier de réalisation, etc.). Enfin, la rencontre

annuelle du comité de partenaires permettra d'effectuer un compte rendu au milieu associatif et de recueillir les commentaires de la clientèle quant à l'avancement du projet et aux résultats découlant des interventions réalisées.

## 7.3 Considérer les facteurs externes

Les récentes orientations sur la mobilité durable prises par le gouvernement du Québec<sup>16</sup> ainsi que la nouvelle gouvernance en matière de transport collectif dans la grande région de Montréal sont à suivre de près, car elles auront certainement des impacts positifs ou négatifs sur la mise en accessibilité du réseau régulier de la STL. Dans ce contexte, des ajustements aux interventions planifiées par la STL s'avéreront fort probablement nécessaires.

<sup>15</sup> Ce suivi est conforme aux exigences du *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport* (pages 22 et 71). Ce plan suggère un bilan annuel des réalisations.

<sup>16</sup> *Politique de mobilité durable — 2030 : Transporter le Québec vers la modernité et Plan d'action 2018-2023*, ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, 2018.

## EN CONCLUSION

Avec le Plan de développement de l'accessibilité 2017-2021, la STL poursuit la croissance de son offre de service accessible et s'assure que le service annoncé comme étant accessible le soit vraiment.

Il s'agit d'un plan ambitieux, dont l'élaboration a mobilisé l'ensemble de l'organisation ainsi que des partenaires externes.

Tout est en place pour sa mise en œuvre. Cette dernière requiert que chaque direction réalise ses engagements. La volonté corporative est présente, et les mécanismes de suivis sont prévus.

Il appartient à chacun d'agir pour offrir à Laval un service de transport collectif performant et accessible, évoluant en fonction des besoins de la communauté.

## ANNEXE I

### Composition des instances

#### LE COMITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN ACCESSIBILITÉ (10 MEMBRES)

- Conseiller municipal, membre du conseil d'administration de la STL
- Conseiller municipal, non-membre du conseil d'administration de la STL
- Membre du conseil d'administration de la STL à titre de représentant des clients du transport adapté
- Directeur général de la STL
- Directeur principal, Développement et innovation, (coordonnateur du Plan de développement 2017-2021), STL
- Directeur principal, Exploitation, STL
- Chef, transport adapté, Exploitation, STL
- Directrice, Planification et développement, STL
- Directeur, Transport et qualité du service, STL
- Directeur général adjoint, Développement durable, Ville de Laval

#### LE COMITÉ OPÉRATIONNEL (10 MEMBRES)

- Directeur principal, Développement et innovation (coordonnateur du Plan de développement 2017-2021), STL
- Conseillère, comptabilité et finances, Administration et planification d'entreprise, STL
- Chef, planification opérationnelle du réseau, Planification et développement, STL
- Chef, transport adapté, Exploitation, STL
- Chef, gestion des ressources humaines et développement organisationnel, Ressources humaines, STL
- Conseillère juridique, Affaires juridiques et approvisionnement, STL
- Chef, gestion du réseau, Transport et qualité du service, STL
- Chef, réseau, Infrastructures, STL
- Conseiller en communication, relation avec la clientèle, Communications et marketing, STL
- Ingénieur, circulation et transport, Service de l'ingénierie, Ville de Laval

#### LE COMITÉ DE PARTENAIRES (11 MEMBRES)

- Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (2 représentants) (ROPPHL)
- Aide des personnes obèses handicapées du Québec (APOHQ)
- Association lavalloise pour le Transport Adapté (ALTA)
- Association lavalloise pour la déficience intellectuelle et le trouble du spectre de l'autisme (Aledia)
- Les Ateliers adaptés Stimul'Arts
- Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)
- Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval)
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre, Institut Nazareth et Louis-Braille
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

## ANNEXE II

### Évolution de l'achalandage à la STL

L'achalandage de la STL s'établissait à 21,6 millions de déplacements en 2015<sup>17</sup>, ce qui représente environ 2 millions de plus qu'en 2010. On remarque toutefois un certain ralentissement de la croissance de l'achalandage au cours des 2 dernières années, comme l'indique le graphique ci-contre. La STL explique cette situation principalement par des facteurs externes à l'entreprise.

D'une part, malgré un portrait positif à long terme, le marché du travail est hésitant depuis quelque temps dans les régions montréalaise et lavalloise. Or, la situation de l'emploi influence directement l'achalandage, puisqu'un grand nombre de clients se déplacent pour le motif Travail (33 % du total de l'achalandage).

D'autre part, la chute des prix du pétrole se reflète à la pompe, ce qui accroît la compétitivité de l'automobile. Toute l'industrie du transport collectif en subit les contrecoups, au Canada comme aux États-Unis. Le coût du litre de carburant a baissé de plus de 20 % par rapport au début de 2014, ce qui a un impact direct sur le choix d'utiliser ou non la voiture.

En dépit des variations ponctuelles, la tendance montre une progression appréciable de l'achalandage au cours des dernières années.

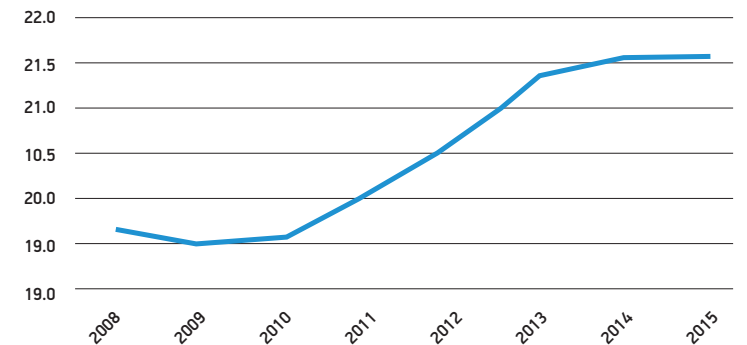
Par ailleurs, selon les résultats de l'enquête Origine-Destination 2013<sup>18</sup>, les clients de la STL sont majoritairement des Lavallois (93 %), auxquels s'ajoutent aussi des Montréalais (5 %) et des résidents de la couronne nord (2 %).

La majorité de la clientèle, soit 53 %, est féminine. Ce pourcentage est en baisse depuis plusieurs années. Il se situait à 58 % en 1997 et à 56 % en 2008.

La clientèle de la STL est relativement jeune, car plus de la moitié des voyageurs (59 %) avaient moins de 25 ans en 2013. À l'opposé, les 65 ans et plus représentaient 3 % de la clientèle, en baisse d'un point depuis 2008. L'introduction de la gratuité pour les Lavallois de 65 ans et plus en 2014 a potentiellement modifié ce portrait, ce que la prochaine enquête Origine-Destination devrait démontrer.

La clientèle de la STL se déplace principalement pour le motif Études (51 %), ce qui est cohérent avec la prédominance des moins de 25 ans. Le travail, comme motif de déplacements, suit avec 33 %. Les lieux d'études étant moins disséminés que les lieux de travail, il n'est pas étonnant de constater que parmi les 5 grands générateurs de déplacements, 4 soient des destinations d'études.

Graphique : Évolution de l'achalandage de la STL 2008-2015 (en millions de déplacements)



<sup>17</sup> Source : Société de transport de Laval

<sup>18</sup> La mobilité des personnes dans la région de Montréal, enquête Origine-Destination (2013), Exo.

## ANNEXE III

### Sources d'information sur les limitations fonctionnelles

Deux principales sources d'information peuvent être consultées pour en savoir plus sur les caractéristiques et les besoins des personnes ayant différentes limitations fonctionnelles.

*Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun, un outil d'aide à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle*

Ce guide, réalisé par le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA Montréal), est une énumération des besoins des différentes formes de limitations fonctionnelles selon divers aspects : l'environnement humain, la communication et l'information, l'aménagement urbain et l'architecture, les véhicules, les programmes et les services. Des rencontres avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs représentants ont permis de recueillir l'information sur les besoins des différents groupes ainsi que ceux des aînés, des personnes obèses, des familles et des personnes handicapées provenant des communautés ethnoculturelles.

Le guide met en évidence l'aspect central que prend le transport en commun dans la vie des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il permet également de constater que les mêmes obstacles sont rencontrés par plusieurs groupes.

Le guide est un ouvrage de référence destiné aux transporteurs de la province de Québec et au milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il a été conçu pour guider l'implantation de nouveaux services ou le changement dans les services de transport.

Adresse web « Services accessibles » de l'Office des personnes handicapées du Québec : [http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl\\_2010Low.pdf](http://www.rutamtl.com/wp-content/uploads/2010/10/GuideRutaMtl_2010Low.pdf)

Comment accueillir et servir tout le monde ?

Cette page du site web de l'Office des personnes handicapées du Québec contient beaucoup d'informations sur les caractéristiques de chacune des limitations fonctionnelles (déficience intellectuelle, incapacité auditive, incapacité motrice, aphasie, dysphasie, incapacité visuelle, trouble envahissant du développement, trouble grave de santé mentale, maladie d'Alzheimer et traumatisme cranio-cérébral). On y retrouve aussi des renseignements permettant de favoriser l'accès aux documents, aux sites web, aux environnements, aux approvisionnements et aux rencontres.

## ANNEXE IV

### Tableaux des interventions retenues pour le Plan de développement du transport collectif 2017-2021

#### Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 1 – Planification de l'accessibilité du réseau régulier et maintien de l'accessibilité en conditions dégradées				
Poursuite de l'implantation des lignes accessibles sur le réseau régulier				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>1.1</b>	<b>Planifier l'ajout de lignes accessibles</b>			
1.1.1	Ajouter des lignes accessibles sur le réseau (chaque année)	Nombre de lignes accessibles : 2017 : 43, 24 2018 : 2, 40, 41, 50 2019 à 2021 : 2 lignes par an	Planification et développement	T4-2017 à T4-2021
<b>1.2</b>	<b>Intégrer opérationnellement l'ajout de lignes accessibles sur le réseau</b>			
1.2.1	Sensibiliser les chauffeurs et les superviseurs	À chaque lancement de service : information diffusée sur les nouvelles lignes et arrêts accessibles au personnel opérationnel	Transport et qualité de service	T4-2017 à T4-2021
1.2.2	Diffuser l'information auprès de la clientèle	À chaque lancement de service : information diffusée sur les nouvelles lignes et arrêts accessibles à la clientèle	Communications et marketing	T4-2017 à T4-2021
1.2.3	Mettre en œuvre les changements sur le réseau	À chaque lancement de service : mise à jour des informations aux arrêts pour les nouvelles lignes et arrêts accessibles	Infrastructures	T4-2017 à T4-2021



## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

### Volet 1 – Planification de l'accessibilité du réseau régulier et maintien de l'accessibilité en conditions dégradées

Poursuite de l'implantation des lignes accessibles sur le réseau régulier

No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>1.3</b>	<b>Tenir compte de l'accessibilité lors de modifications (détours) temporaires ou d'interruptions de service</b>			
1.3.1	Établir une réserve d'autobus avec rampe à bascule disponible pour tout remplacement sur le réseau lors de pannes mécaniques pendant le service	Mettre quotidiennement à la disposition des opérations un nombre d'autobus avec rampe à bascule disponible en tout temps dans le garage pour des remplacements sur le réseau  Indicateur : un autobus avec rampe à bascule est disponible pour 99 % des remplacements de voyages	Transport et qualité de service	T4-2017 à T4-2021
1.3.2	Définir les parcours alternatifs en situation d'urgence pour inclure et pour maintenir la notion de lignes accessibles sur les circuits touchés	Réalisation d'un plan d'urgence pour maintenir le service accessible sur les circuits touchés	Transport et qualité de service	T4-2019
1.3.3	Définir les parcours temporaires (travaux ville, fermeture pour un événement, etc.) pour inclure et pour maintenir la notion de lignes accessibles sur les circuits touchés	Identification des parcours temporaires affectant des lignes accessibles  Indicateur : les détours <i>ad hoc</i> sont bâtis en tenant compte de l'accessibilité	Transport et qualité de service	T4-2018
1.3.4	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 CCC et nos outils d'information (site web, etc.)	Communications et marketing	T4-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

### Volet 2 - Amélioration de l'accessibilité des arrêts Programme d'amélioration de l'accessibilité des arrêts

No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>2.1 Établir des critères d'accessibilité universelle aux infrastructures</b>				
2.1.1	Définir les critères d'accessibilité universelle aux arrêts et abribus	Définition d'une gradation de l'accessibilité comportant des critères précis	Développement et innovation	T3-2019
2.1.2	Approuver les critères d'accessibilité universelle aux terminus, aux arrêts d'autobus et aux abribus	Validation d'une gradation de l'accessibilité comportant des critères précis	Développement et innovation	T4-2019
<b>2.2 Inventorier les arrêts et valider l'accessibilité aux infrastructures</b>				
2.2.1	Réaliser un inventaire de l'accessibilité universelle aux arrêts et aux terminus	Réalisation d'un inventaire : vérifier périodiquement (fréquence) l'accessibilité des arrêts et procéder à une mise à jour de la base de données	Planification et développement	T3-2018
2.2.2	Établir un processus de vérification annuel de l'accessibilité universelle	Établir un plan d'action pour vérifier le niveau d'accessibilité des arrêts d'autobus	Planification et développement	T4-2018
2.2.3	Maintenir à jour l'information de l'accessibilité universelle des infrastructures et des terminus dans les systèmes informatiques	À chaque lancement de service : chaque arrêt accessible est documenté et mis à jour dans les systèmes informatiques	Planification et développement	T4-2017 à T4-2021

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

### Volet 2 - Amélioration de l'accessibilité des arrêts Programme d'amélioration de l'accessibilité des arrêts

No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>2.3 Établir des méthodes d'interventions pour des cas précis</b>				
2.3.1	Optimiser le protocole de communication avec la Ville en incluant les interventions sur voirie (ex: ajout de bateau pavé, trottoir, dalle de béton)	Procéder minimalement à une rencontre annuelle entre la ville et la planification afin d'arrimer les travaux d'aménagement de chacun	Développement et innovation	T4-2017 à T4-2021
2.3.2	Documenter la situation de l'accessibilité universelle en l'absence de trottoir et définir une approche d'optimisation	Élaborer 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	Développement et innovation	T2-2018
<b>2.4 Établir un programme d'interventions en fonction de l'inventaire réalisé</b>				
2.4.1	Établir des critères d'accessibilité universelle pour prioriser les interventions aux arrêts d'autobus	Viser un pourcentage d'arrêt accessible Analyser les générateurs desservis Analyser la répartition géographique de l'arrêt	Planification et développement	T2-2019
2.4.2	Quantifier les interventions requises, compte tenu des objectifs établis	Concevoir une liste des coûts des interventions requises	Planification et développement	T2-2019
2.4.3	Programmer ces interventions sur un plan décennal (10 ans)	Argent programmé au PDI (10 ans) à des fins de réalisation et de financement	Planification et développement	T2-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 3 - Matériel roulant				
Établir, vérifier et valider l'accessibilité des équipements des autobus				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>3.1 Sensibiliser les chauffeurs à l'utilisation de l'agenouillement des autobus</b>				
3.1.1	Réviser les outils d'information et des aide-mémoire pour les chauffeurs	Vérifier, valider, intégrer et mettre à jour la procédure d'agenouillement sur Omnibus (À l'émission de chacune des listes de service)	Communications et marketing	T3-2018
3.1.2	Ajouter l'Information sur l'agenouillement dans la section « Accessibilité » du site web	Concevoir et mettre à jour la procédure d'agenouillement existante sur le site web Concevoir une vidéo illustrant la procédure d'agenouillement à un arrêt d'autobus	Communications et marketing	T4-2018
3.1.3	Intégrer ce volet du service dans l'Engagement qualité STL	Intégrer l'agenouillement dans l'Engagement qualité STL	Transport et qualité de service	T4-2018
3.1.4	Suivi de la directive d'agenouillement auprès des chauffeurs	Aucune plainte de la clientèle associée à une méconnaissance par le chauffeur de la procédure d'agenouillement	Transport et qualité de service	T4-2017 à T4-2021

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 3 - Matériel roulant				
Établir, vérifier et valider l'accessibilité des équipements des autobus				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>3.2</b>	<b>S'assurer du bon fonctionnement des afficheurs - Annonces sonores et visuelles dans les autobus</b>			
3.2.1	Faire un inventaire des équipements sonores et visuels des autobus afin d'identifier leur niveau de fiabilité	Inventaire réalisé et maintenu à jour	Entretien et ingénierie	T2-2019
3.2.2	Définir la 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	Entretien et ingénierie	T3-2018
3.2.3	Établir un plan d'action pour atteindre et pour maintenir le niveau de fiabilité désiré	Afficheurs à 95 % et annonces vocales à 90 %	Entretien et ingénierie	T1-2020
3.2.4	Concevoir et mettre en place une étude de faisabilité concernant la diffusion du niveau d'accessibilité dans les messages sonores dans les autobus	Définir et valider une méthode pour suivre le niveau de performance des afficheurs et du système d'annonces vocales	Planification et développement	T4-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 3 - Matériel roulant				
Établir, vérifier et valider l'accessibilité des équipements des autobus				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>3.3 Assurer l'utilisation de la rampe à bascule</b>				
3.3.1	Rappel de la directive de l'utilisation de la rampe à bascule auprès des chauffeurs	Assurer une formation en continue auprès des chauffeurs  Faire une mise à jour de la procédure du déploiement de la rampe sur Omnibus	Transport et qualité de service	T3-2018
3.3.2	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	Entretien et ingénierie	T1-2019
<b>3.4 Établir un plan de vérification du fonctionnement de la rampe à bascule</b>				
3.4.1	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 pour augmenter le pourcentage de fiabilité de la rampe	Entretien et ingénierie	T2-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 3 - Matériel roulant				
Établir, vérifier et valider l'accessibilité des équipements des autobus				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>3.5</b>	<b>Déployer des autobus accessibles sur les nouvelles lignes accessibles et dans l'offre de service STL</b>			
3.5.1	En cours de l'offre quotidienne de service de la STL, au niveau de la répartition des autobus, s'assurer que l'accessibilité soit prise en compte et maintenue	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 comportant une rampe à bascule)	Transport et qualité de service	T4-2017 à T4-2021
<b>3.6</b>	<b>Identifier des éléments reliés à l'accessibilité dans les autobus</b>			
3.6.1	Plusieurs nouveautés qui améliorent l'accessibilité des autobus sont développées chaque année; la STL devrait identifier et évaluer la possibilité de les intégrer	Élaborer et concevoir une veille technologique continue et identifier les nouvelles avancées à intégrer	Entretien et ingénierie	T4-2017 à T4-2021

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 4 - Points de vente (agences) et terminus				
Accessibilité et information aux clients				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>4.1 Définir les critères d'accessibilité à nos points de vente (agences) et valider leur niveau d'accessibilité</b>				
4.1.1	Définir les critères d'accessibilité des points de vente	Dresser une grille d'évaluation des critères d'accessibilité pour l'ensemble des points de vente	Administration et planification d'entreprise et Trésorerie	T2-2019
4.1.2	Effectuer un relevé terrain	À l'aide de la grille d'évaluation du point précédent (4.1.1), procéder à l'évaluation de l'ensemble des points de vente afin de déterminer le niveau d'accessibilité de chacun	Administration et planification d'entreprise et Trésorerie	T3-2019
4.1.3	Mettre cette information sur le web et sur les dépliants horaires et les autres outils d'information	Informé de l'accessibilité des points de vente disponibles à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration et planification d'entreprise et Trésorerie</li> <li>Communications et marketing</li> </ul>	T4-2019
<b>4.2 Établir une position corporative quant à l'accessibilité des points de vente</b>				
4.2.1	Selon le positionnement corporatif, établir des critères d'accessibilité et un plan de diffusion de l'information	<p>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 »</p> <p>Annoncer et informer la clientèle (plus précisément la clientèle cible) des points de vente accessibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration et planification d'entreprise et Trésorerie</li> <li>Communications et marketing</li> </ul>	T4-2019



## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 5 - Communications et informatique				
Outils web et applications				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>5.1</b>	<b>Réviser le site web</b>			
5.1.1	Procéder à un l'inventaire des certifications offertes sur le marché	Dresser une liste des certifications offertes sur le marché concernant un site web accessible	Communications et marketing	T3-2018
5.1.2	Identifier les normes ou référentiels pouvant être respectés dans un site web en matière d'accessibilité et déterminer celle (s) auxquelles on veut se conformer	Dresser une liste des normes internationales, nationales et provinciales concernant la création d'une interface web accessible	Communications et marketing	T4-2019
5.1.3	Faire une révision du site web avec les normes ou référentiels identifiés précédemment afin d'obtenir un site web plus accessible pour tous	Dresser une liste des éléments de notre interface web qui ne respectent pas les normes d'accessibilité préétablies au point 5.1.1	Communications et marketing	T4-2019
5.1.4	Établir un plan correctif pour améliorer la navigation de tous les utilisateurs du site web, peu importe leurs limitations	Mise en place d'un plan d'action pour corriger les éléments non accessibles déterminer au point précédent 5.1.2	Communications et marketing	T4-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 5 - Communications et informatique				
Outils web et applications				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>5.2</b>	<b>Ajuster la structure de l'information et intégrer l'accessibilité dans les outils web</b>			
5.2.1	Créer une section « Accessibilité » permettant d'obtenir avec moins de navigation, l'information sur l'accessibilité qui peut également être trouvée ailleurs sur le site	Accès facile (un clic) à une section « Accessibilité » qui regroupe toutes les informations pertinentes sur le sujet	Communications et marketing	T4-2019
5.2.2	Réviser et valider l'information relative à l'accessibilité (Guide du client, diverses informations sur le site web) et arrimer au discours corporatif	Procéder à la révision du Guide du client Procéder à une révision de l'information présentée sur le site web, par exemple : critères d'accessibilité, vidéos d'embarquement, foire aux questions, etc.	Développement et innovation	T4-2019
5.2.3	Communiquer à la clientèle les critères d'accessibilité des arrêts d'autobus	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 gradation de l'accessibilité	Communications et marketing	T4-2019
5.2.4	Intégrer et mettre à jour les outils du calculateur d'itinéraire, notamment ceux sur le site web avec les critères d'accessibilité du réseau	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 Créer une carte des lignes d'autobus accessibles en identifiant la gradation de chacun des arrêts	Planification et développement	T2-2020
5.2.5	S'assurer que les applications mobiles intègrent des fonctionnalités rendant leur utilisation plus facile et qu'elles communiquent l'information requise sur l'accessibilité	Définir les critères requis pour qu'une application mobile respecte les normes et les critères d'accessibilité établis à la STL (ex : contraste couleur, police, etc.)	Développement et innovation	T2-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 5 - Communications et informatique				
Outils web et applications				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>5.3</b>	<b>Proposer des arrimages des sites web (liens pertinents) du milieu associatif avec celui de la STL</b>			
5.3.1	Identifier les organismes du milieu associatif de Laval et des environs afin de promouvoir notre réseau d'autobus régulier accessible	Dresser une liste des organismes du milieu associatif de la région de Laval	Développement et innovation	T4-2018
5.3.2	Partage d'outils de communication entre le milieu associatif et la STL	Contacteur les organismes du milieu associatif afin d'obtenir leur approbation pour arrimer les liens de leurs sites web vers le nôtre  Incorporer les liens web de part et d'autre de chacune des organisations	Communications et marketing	T2-2019
<b>5.4</b>	<b>Évaluer l'obtention d'une certification</b>			
5.4.1	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	Communications et marketing	T2-2020

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

### Volet 6 - Sensibilisation, promotion et formation Formation

No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>6.1 Concevoir un Guide pratique vers l'accessibilité universelle</b>				
6.1.1	Prise en compte de l'accessibilité aux arrêts d'autobus	Intégrer une section sur l'accessibilité des arrêts d'autobus	Développement et innovation	T4-2021
6.1.2	Prise en compte de l'accessibilité des autobus	Intégrer une section sur l'accessibilité des autobus (intérieur et extérieur)	Développement et innovation	T4-2021
6.1.3	Prise en compte de l'accessibilité dans les points de vente (agences)	Intégrer une section sur l'accessibilité des points de vente (agences - intérieur et extérieur)	Développement et innovation	T4-2021
6.1.4	Prise en compte de l'accessibilité universelle dans les applications et sur le site web	Intégrer une section sur l'accessibilité de l'information (couleur, contraste, grosseur etc.)	Développement et innovation	T4-2021
<b>6.2 Sensibiliser et former le personnel du Centre Contact Client</b>				
6.2.1	Évaluer les besoins de formation du Centre contact clients concernant l'interaction avec des personnes handicapées. Définir les interventions de sensibilisation ou de formation le cas échéant	Évaluer et définir les besoins de formation du CCC orientés vers la clientèle des personnes aux limitations fonctionnelles Former le personnel du CCC	Communications et marketing	T4-2017 à T4-2021
6.2.2	Être informé sur les outils d'information développés et sur l'information disponible sur le site web en lien avec l'accessibilité. Par exemple, pouvoir communiquer un trajet accessible au client, les options possibles lors de détours ou d'interruptions de service	Assurer une formation en continue auprès du personnel du CCC sur l'utilisation des outils web pour assister la clientèle aux limitations fonctionnelles dans ses déplacements	Communications et marketing	T4-2017 à T4-2021

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

### Volet 6 - Sensibilisation, promotion et formation Formation

No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>6.3</b>	<b>Sensibiliser les chauffeurs et les superviseurs</b>			
6.3.1	Évaluer les besoins de formation des chauffeurs concernant l'interaction avec des personnes handicapées. Définir les interventions de sensibilisation ou de formation, le cas échéant	Évaluer et définir les besoins de formation des chauffeurs orientés vers la clientèle des personnes aux limitations fonctionnelles Former l'ensemble des chauffeurs	Transport et qualité de service	T2-2018
6.3.2	Sensibiliser et informer les chauffeurs sur les cartes d'accompagnement	Évaluer et définir les besoins de formation des chauffeurs orientés vers la clientèle des personnes aux limitations fonctionnelles Former l'ensemble des chauffeurs	Transport et qualité de service	T3-2018
6.3.3	En plus de la formation, il faudrait bonifier le plan de sensibilisation des chauffeurs aux personnes handicapées, prévoyant des interventions récurrentes (afficheurs, bulletins, etc.)	Assurer une formation continue auprès des chauffeurs afin d'accroître leur degré de sensibilisation auprès de la clientèle aux limitations fonctionnelles	Transport et qualité de service	T4-2017 à T4-2021

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

### Volet 6 - Sensibilisation, promotion et formation

Formation

No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>6.4 Former les clients potentiels</b>				
6.4.1	Intégrer l'information sur la formation de clients potentiels au site Internet et développer des outils de publicité	Analyser, vérifier et mettre à jour l'information de la clientèle des personnes aux limitations fonctionnelles dans la formation de clients potentiels sur le site web	Communications et marketing	T4-2019
6.4.2	Évaluer les groupes de clientèles cible	Analyser, caractériser, définir et lister la clientèle selon les différents groupes de personnes aux limitations fonctionnelles	Transport adapté	T4-2018
6.4.3	Sensibiliser la clientèle du réseau régulier à l'accueil, la courtoisie et le respect des personnes handicapées 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	Communications et marketing	T4-2019
<b>6.5 Publiciser l'accompagnement gratuit sur le réseau régulier</b>				
6.5.1	Valider les pratiques STL en matière de carte d'accompagnement et en faire la promotion, car c'est un axe qui pourrait générer plus de déplacements des personnes handicapées	Vérifier, valider et mettre à jour nos pratiques de l'utilisation de la carte d'accompagnement Créer et réaliser des campagnes de promotion auprès des personnes aux limitations fonctionnelles	Communications et marketing	T3-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

### Volet 7 - Promotion du transport régulier accessible au milieu associatif et aux partenaires Milieu associatif et partenaires

No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>7.1</b>	<b>Assurer la pérennité du groupe de partenaires</b>			
7.1.1	À la suite de l'élaboration du Plan, assurer le maintien du comité de partenaires : s'entendre sur les objectifs du groupe et son fonctionnement, au-delà de la consultation sur le Plan	Officialiser et orchestrer une rencontre annuelle à l'automne pour divulguer le bilan des projets réalisés et pour annoncer les nouveaux projets qui seront réalisés au cours de l'année suivante	Développement et innovation	T4-2019
<b>7.2</b>	<b>Assurer une présence auprès des partenaires</b>			
7.2.1	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications et marketing</li> <li>• Transport adapté</li> <li>• Développement et innovation</li> </ul>	T4-2019
7.2.2	Élaborer un calendrier de travail avec les événements d'importance des partenaires et de la STL (ex : journée portes ouvertes STL, journée nationale des aînés, semaine québécoise des personnes handicapées, activités municipalité amie des aînés, journée internationale du handicap)	Dresser un calendrier de travail dans le but de réaliser les événements ou les activités énoncés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications et marketing</li> <li>• Transport adapté</li> </ul>	T4-2019
7.2.3	Identifier les besoins d'outils d'information STL auprès du milieu associatif	Identifier et lister les outils d'information STL  Initier une ou plusieurs rencontres avec les partenaires du milieu associatif pour partager ces informations et pour obtenir leur collaboration et participation	Développement et innovation	T4-2019

## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 8 – Engagement qualité				
Positionnement et engagement qualité				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>8.1</b>	<b>Assurer et maintenir le standard d'accessibilité établi</b>			
8.1.1	Possibilité d'intégrer des éléments de l'accessibilité par exemple: agenouillement, déploiement de rampe à bascule, carte d'accompagnement	Planifier et mettre en place des kiosques d'information auprès des chauffeurs concernant les éléments de l'accessibilité universelle  Lister et suivi des demandes des clients concernant les éléments de l'accessibilité universelle  Autre indicateur : plaintes et clients mystères	Développement et innovation	T4-2018

.....  
**NOTE IMPORTANTE :** Prendre note que l'ensemble des informations qui se trouvent dans le présent document sont appelées à être révisées selon l'avancement des dossiers, de la disponibilité des ressources humaines et financières et des conditions auxquelles la STL aura à se conformer dans la nouvelle gouvernance annoncée.



## Interventions du Plan d'accessibilité 2017-2021

Volet 9 – Gestion corporative d'entreprise Positionnement et engagement corporatif				
No	Intervention proposée	Indicateur proposé	Responsable principal (Direction)	Échéancier souhaité (Trimestre / Année)
<b>9.1</b>	<b>Établir un plan de mise en œuvre</b>			
9.1.1	Établir un plan de mise en œuvre pour intégrer les critères d'accessibilité concrètement dans les plans d'action annuels de toutes les directions	Mise en place d'un comité opérationnel pour des rencontres mensuelles dont les membres sont les directeurs de la STL  Ajouter une colonne « Prise en compte de l'accessibilité » à la grille des projets de la STL  Évaluer la possibilité d'analyser et d'inclure les critères accessibilité afin de favoriser et d'améliorer les processus de l'approvisionnement. (spécifications techniques, appel d'offres, contrats) (Se référer au Guide sur l'accessibilité)	Développement et innovation	T4-2018

.....  
**NOTE IMPORTANTE :** Prendre note que l'ensemble des informations qui se trouvent dans le présent document sont appelées à être révisées selon l'avancement des dossiers, de la disponibilité des ressources humaines et financières et des conditions auxquelles la STL aura à se conformer dans la nouvelle gouvernance annoncée.





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

450 662-5400  
[stl.laval.qc.ca](http://stl.laval.qc.ca)

Juin 2019