



Société de transport
de Sherbrooke

PLAN DE DÉVELOPPEMENT | 2021-2025

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DU SERVICE DE TRANSPORT EN COMMUN RÉGULIER



TABLE DES MATIÈRES

4 CONTEXTE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT

- 4 Cadre d'intervention réglementaire
 - 4..... Loi et historique de l'accessibilité
 - 4..... Plan de développement 2012-2018
- 5 Démarche pour le nouveau plan de développement
- 6 Ressources ayant contribué à l'élaboration du Plan
 - 6..... Comité consultatif en transport adapté
 - 7..... Équipe de travail

8 DIAGNOSTIC : MISE EN ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER DE TRANSPORT EN COMMUN

- 8 Éléments de contexte
 - 8..... Transport collectif régulier
 - 9..... Transport adapté
 - 9..... Règles d'opération
- 10 Portrait de la clientèle actuelle
 - 10..... Transport collectif régulier
 - 11..... Profil sociodémographique de la clientèle du transport en commun
 - 12..... Transport adapté
- 13 Portrait de la clientèle cible vivant sur le territoire
- 14 Accessibilité des autobus et des abribus

- 15 État des lieux des pratiques reconnues sur le transport de personnes à mobilité réduite

17 BILAN DES RÉALISATIONS

- 34 Mise en accessibilité des lignes 55 et 57
- 35 Projets majeurs
- 37 Actions réalisées en 2019 et 2020

38 APPROCHE, INTERVENTIONS ET PROGRAMMATION

- 38 Approche pour la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier
- 39 Détermination des interventions

47 ANNEXES

- 48 Annexe 1
Fiches synthétiques des interventions

LISTE DES TABLEAUX

- 11 **Tableau 1**
Répartition de la clientèle
- 12 **Tableau 2**
Répartition de la clientèle admise au transport adapté (2019)
- 14 **Tableau 3**
Évolution prévue du parc autobus
- 14 **Tableau 4**
Évolution du renouvellement des abribus
- 18 **Tableau 5**
Bilan des réalisations 2012-2018
- 40 **Tableau 6**
Interventions du Plan

LISTE DES FIGURES

- 10 **Figure 1**
Évolution de l'achalandage pour le secteur urbain (2012-2019)
- 11 **Figure 2**
Répartition des clients selon le motif de déplacement
- 12 **Figure 3**
Évolution de l'achalandage pour le secteur adapté (2013-2019)
- 13 **Figure 4**
Population selon le groupe d'âge, Ville de Sherbrooke, 2009 et 2019
- 13 **Figure 5**
Évolution de la part des personnes âgées de 65 ans et plus





CONTEXTE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT

CADRE D'INTERVENTION RÉGLEMENTAIRE

Loi et historique de l'accessibilité

En 2004, la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*¹ est adoptée par le gouvernement du Québec. Les sociétés de transport en commun, et notamment la Société de transport de Sherbrooke (STS), sont assujetties à l'article 67 de la loi et ont l'obligation de se doter d'un plan de développement visant l'accessibilité du transport collectif aux personnes handicapées.

Plan de développement 2012-2018

En 2012, le conseil d'administration de la STS adoptait le *Plan de développement 2012-2018 pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite*. En mars 2012, la STS déposait au ministère des Transports du Québec le plan. Le 17 mai 2013, le ministre Sylvain Gaudreault approuvait ledit plan.

Le 8 mai 2018, le ministère des Transports du Québec (MTQ) communiquait avec la STS afin de demander un bilan des mesures prévues sur le plan de 2012 ainsi que l'état d'avancement de la mise à jour du plan devant être remis avant le 31 mars 2019.

4 points

structurent la démarche pour le nouveau Plan : le bilan des actions réalisées, la caractérisation de l'évolution du réseau, la détermination des nouvelles actions et la programmation budgétaire et temporelle de ces actions.

DÉMARCHE POUR LE NOUVEAU PLAN DE DÉVELOPPEMENT

La démarche pour le nouveau *Plan de développement pour l'accessibilité universelle du service de transport en commun régulier (2021-2025)* (ci-après « Plan ») est structurée autour de quatre points : le bilan des actions réalisées, la caractérisation de l'évolution du réseau, la détermination des nouvelles actions et la programmation budgétaire et temporelle de ces actions.

Ce *Plan* est en concordance avec les autres outils stratégiques de la STS et du Centre de mobilité durable de Sherbrooke (CMDS), soit le *Plan stratégique de développement du transport en commun 2013-2022* de la STS et le *Plan de mobilité*

durable 2012-2021 du CMDS. D'ailleurs, le Plan stratégique de la STS identifie dans son axe stratégique « Attirer et fidéliser une nouvelle clientèle » la priorisation des actions pour la mise en place du Plan d'accessibilité universelle, tel que prévu à l'action 27 du Plan de mobilité durable.

Le *Plan* est également en concordance avec le *Plan d'action 2021 pour l'intégration des personnes handicapées* de la Ville de Sherbrooke, et plus spécifiquement avec les objectifs 2.1 (« rendre les arrêts d'autobus accessibles pour tous et toutes ») et 2.2 (« interdire le stationnement devant les abaissées de trottoir ») de la catégorie « Transport ».

1 Québec. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., chapitre E-20.1, à jour au 1^{er} avril, Éditeur officiel du Québec, 28 pages.



RESSOURCES AYANT CONTRIBUÉ À L'ÉLABORATION DU PLAN

Le *Plan* 2021-2025 a été confié à la Direction des opérations de la STS. Pour mener à bien l'élaboration du *Plan* et pour assurer le suivi, la STS a identifié une personne responsable de ce dossier à l'interne. De plus, la STS a constitué un Comité consultatif en transport adapté en plus du Comité Transport Adapté, qui est responsable notamment de l'admissibilité à ce service. Par ailleurs, le responsable du dossier à la STS a le rôle d'assurer le mécanisme de collaboration entre les différents comités de travail.

Comité consultatif en transport adapté

Ce comité se réunit une à deux fois par année et a plusieurs objectifs :

- échanger sur les politiques, les règlements et les enjeux d'utilisation du service de transport adapté et des éléments d'accessibilité universelle dans le service régulier;
- établir un canal de discussion entre la STS et les organismes du milieu;
- avoir la perspective et les observations du client type au transport adapté par rapport aux opportunités d'amélioration et être informés des observations des membres sur ce qui se passe sur le réseau;
- recevoir des suggestions quant aux possibilités d'amélioration.

Composition du comité

- Direction des opérations de la STS
- Coordonnateur aux opérations de la STS
- Adjointe administrative aux opérations de la STS
- Représentant de l'organisme Action Handicap Estrie
- Représentant de l'organisme Regroupement des usagers du transport adapté du Sherbrooke métropolitain
- Représentant du Service d'intégration communautaire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS de l'Estrie – CHUS)
- Quatre représentants d'organismes choisis en concertation avec la STS et le Comité transport adapté

Équipe de travail

Le *Plan* est le résultat d'une réflexion stratégique et de l'implication des directions de la STS. Une équipe de travail a été constituée pour la réalisation du Plan composée de représentants des directions suivantes :

- Direction générale et Direction générale adjointe;
- Direction des opérations, planification et développement du réseau
- Direction du marketing, qualité de services et partenariats.

Ce comité de travail s'est réuni à plusieurs étapes du projet pour assurer le suivi et prendre des décisions. De plus, un atelier de travail a été organisé avec toutes les directions pour valider l'approche et identifier les interventions. Le comité de travail a contribué à toutes les étapes du *Plan* et a également commenté et révisé tous les livrables.

Cet engagement traduit l'importance de l'accessibilité à la STS. Les actions et les décisions de l'organisation s'inspirent de l'accessibilité universelle qui est un enjeu stratégique, omniprésent dans l'ensemble des directions.





DIAGNOSTIC : MISE EN ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER DE TRANSPORT EN COMMUN

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

La STS assure le service de transport urbain et le service de transport adapté aux besoins des personnes handicapées sur le territoire de la ville de Sherbrooke. Sa mission est la suivante :

« Avec un personnel qualifié et dévoué, la Société de transport de Sherbrooke assure avec professionnalisme et efficacité la mobilité des personnes sur le territoire qu'elle dessert, tout en s'appliquant à leur faire vivre une expérience client supérieure et à innover afin de contribuer largement à la qualité de vie de la population et au développement durable de Sherbrooke. »

Transport collectif régulier

Desservant plus de 169 136² Sherbrookoises et Sherbrookoises sur un territoire de 366,16 km², l'offre de service régulier en 2020 est composée de 40 lignes⁴ :

- 18 lignes réalisées en autobus;
- 13 lignes réalisées en minibus;
- 3 lignes réalisées en microbus;
- 3 lignes réalisées en taxibus;
- 3 lignes réalisées en transport à la demande (TAD).

Les heures de service au transport régulier ont augmenté de près de 15 % entre 2012 et 2020. Pendant cette même période, la population a quant à elle augmenté de près de 9 %³.

La **STS** assure le service de transport urbain et le service de transport adapté aux besoins des personnes handicapées sur le territoire de la ville de Sherbrooke.

En 2020, le réseau est composé de 1535 arrêts, dont 204 sont équipés d'abribus⁴. De plus, 89 % de la population se trouve à moins de 600 mètres du réseau de la STS⁴.

Le transport urbain est offert entre 7 h et minuit du lundi au vendredi, de 8 h à minuit la fin de semaine. Les plages de service varient selon le type de ligne.

Transport adapté

Le service de transport adapté dessert le territoire de la ville de Sherbrooke et utilise des minibus et des taxis attitrés. Il s'agit d'un service de porte-à-porte offert tous les jours de l'année. Les clients doivent être admis préalablement en fonction des critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté du MTQ et communiquer avec le personnel pour réserver les déplacements réguliers ou occasionnels.

Le transport adapté est assuré entre 7 h et minuit du lundi au vendredi, et de 8 h à minuit la fin de semaine.

Règles d'opération

Les règles d'opération actuelles ne permettent pas à la STS de rendre accessible le service ligne par ligne. Depuis la mise en place du réseau actuel en 2006, la STS fait de l'interligne afin de rendre le système le plus efficace possible. Ceci ne permet pas d'assigner un véhicule à une ligne en particulier, puisqu'un même autobus fait plusieurs lignes dans la même journée. Il n'est pas possible de concentrer un autobus sur des lignes et des voyages spécifiques et d'arrimer les autobus accessibles aux arrêts accessibles. Cette réalité opérationnelle fait en sorte que le déploiement de l'accessibilité par ligne prévu au plan initial a été revu.

2 Gazette officielle du Québec, décembre 2019. Source : Ville de Sherbrooke.

3 Estimations de la population des municipalités, Québec, 1^{er} juillet 2001 à 2020. Source : Institut de la statistique du Québec.

4 Rapport annuel 2020 de la STS.



PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ACTUELLE

Transport collectif régulier

En 2019, l'achalandage s'est élevé à 7 677 800 passagers transportés sur le réseau urbain⁵.

L'achalandage pour le secteur urbain a diminué de 3,2 % entre 2012 et 2019.

FIGURE 1 | Évolution de l'achalandage pour le secteur urbain (2012-2019)



⁵ La méthode de calcul de l'achalandage a été établie par le comité achalandage de l'ATUQ en 2015. Celle-ci prend en compte le nombre de laissez-passer vendus multiplié par un nombre de déplacements moyen par mois. Pour la STS, trois cas sont à souligner : l'achalandage des établissements partenaires de la STS, les déplacements des enfants de moins de 6 ans et les déplacements gratuits. Pour les établissements partenaires, l'achalandage est calculé en fonction du nombre d'inscriptions à l'université de Sherbrooke, du Cégep de Sherbrooke et du Séminaire multiplié par le ratio d'étudiants qui utilisent le transport en commun, par le nombre de déplacements réalisés en transport en commun par jour (selon l'enquête OD 2013) et par le nombre de jours par session. Des ratios (comparables aux autres sociétés de transport qui possèdent la carte à puce) sont pris pour les déplacements des enfants de moins de 6 ans et pour les pertes de données. Les déplacements gratuits sont également pris en compte.

Profil sociodémographique de la clientèle du transport en commun

Le profil sociodémographique de la clientèle se base sur les données de la dernière *Enquête Origine-Destination* réalisée en 2012 par le MTQ⁶.

D'après ces données, le profil des clients de la STS présente les caractéristiques suivantes :

- les femmes forment 56 % de l'ensemble de la clientèle;
- la grande majorité de la clientèle est composée d'étudiants (70 %) et de travailleurs (18 %);
- la clientèle est jeune : 42 % se situent sur la tranche des 20 à 34 ans et 34 % ont 19 ans et moins;
- 15 % de la clientèle a 65 ans et plus;
- 70 % de la clientèle réside dans trois arrondissements (Jacques-Cartier, Fleurimont et Mont-Bellevue).

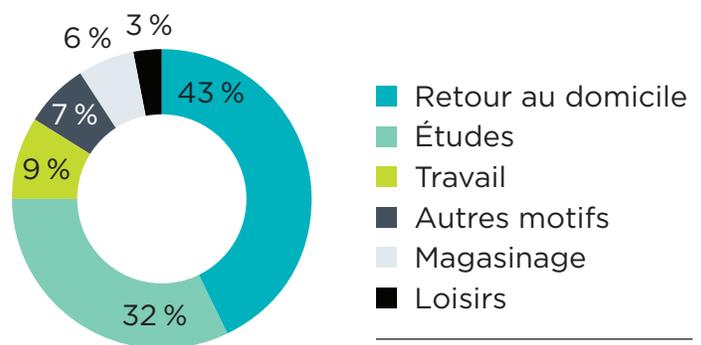
Le retour à domicile est le motif de déplacement le plus fréquent en transport en commun, sans toutefois représenter 50 % des déplacements puisque la moyenne de déplacement journalier est supérieure à deux. Le motif « études » occupe le deuxième rang, avec une avance marquée par rapport au troisième rang occupé par le motif « travail ».

TABLEAU 1 | Répartition de la clientèle selon leur lieu de résidence

ARRONDISSEMENT DE RÉSIDENCE	CLIENTS STS
Brompton	0,9 %
Fleurimont	24 %
Lennoxville	1,2 %
Mont-Bellevue	33,8 %
Rock Forest-Saint-Élie-Deauville	12,2 %
Jacques-Cartier	25 %

Source : Enquête OD 2012, MTQ

FIGURE 2 | Répartition des clients selon le motif de déplacement



Source : Enquête OD 2012, MTQ

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ACTUELLE (SUITE)

Transport adapté

En 2019, la STS déplaçait 308 860 passagers sur le réseau adapté. L'achalandage pour ce secteur a été en augmentation constante entre 2012 et 2016, a connu une tendance à la baisse en 2017 et 2018, puis s'est rétabli en 2019, comme le montre la Figure 3.

FIGURE 3 | Évolution de l'achalandage pour le secteur adapté (2013-2019)



En 2019, la STS comptait 4 229 personnes inscrites au transport adapté, dont environ 60 % ont utilisé le service au moins une fois dans l'année. La répartition de la clientèle admise au transport adapté en fonction du type de déficience est illustrée sur le Tableau 2.

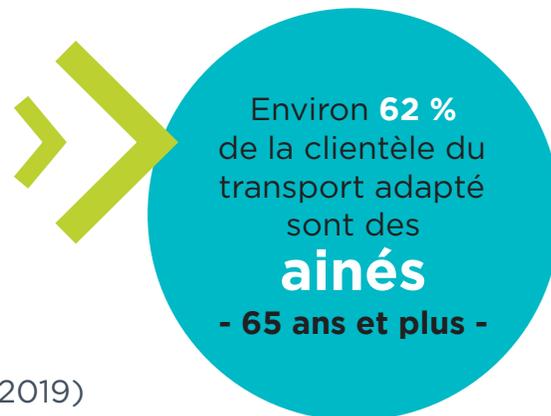


TABLEAU 2

Répartition de la clientèle admise au transport adapté (2019)

LIMITATION/TRANCHE D'ÂGE	0-5 ANS	6-20 ANS	21-64 ANS	65-79 ANS	80 ANS ET +	TOTAL	%
Motrice ou organique en fauteuil roulant	2	37	288	247	262	836	20 %
Motrice ou organique ambulatoire	0	14	444	657	755	1870	44 %
Intellectuelle	5	135	397	65	10	612	14 %
Psychique	2	36	157	225	301	721	17 %
Visuelle	0	2	60	35	26	123	3 %
Autres	1	4	24	18	20	67	2 %
Total	10	228	1370	1247	1374	4 229	100 %
%	0,2 %	5,4 %	32,4 %	29,5 %	32,5 %	100 %	

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE CIBLE VIVANT SUR LE TERRITOIRE

Pour réaliser le portrait de la clientèle cible vivant sur le territoire desservi par la STS, les segments de clientèle les plus susceptibles de bénéficier des améliorations à l'accessibilité du réseau ont été identifiés.

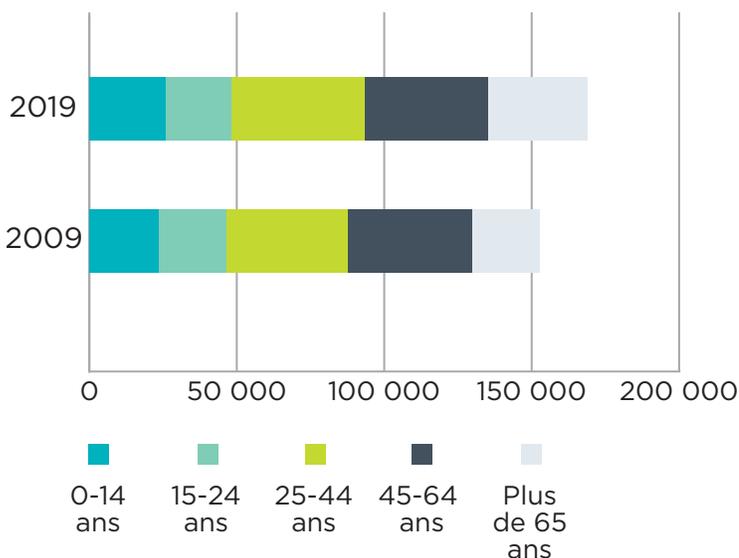
La composition de la population potentielle est très hétérogène puisque cette clientèle peut être une personne comportant des limitations fonctionnelles, ou une personne à mobilité réduite. La clientèle est estimée à 10 % de la population québécoise selon une enquête menée par Statistique Canada⁷.

D'un autre côté, à Sherbrooke, le vieillissement de la population est une réalité et aura une incidence sur la composition future de la clientèle de

la STS. En plus d'entraîner une hausse importante de la demande pour le transport adapté, le vieillissement de la population devrait augmenter le nombre de personnes à mobilité réduite sur le réseau de transport collectif urbain. Il s'agit du groupe qui est le plus susceptible de bénéficier des améliorations à l'accessibilité du réseau régulier.

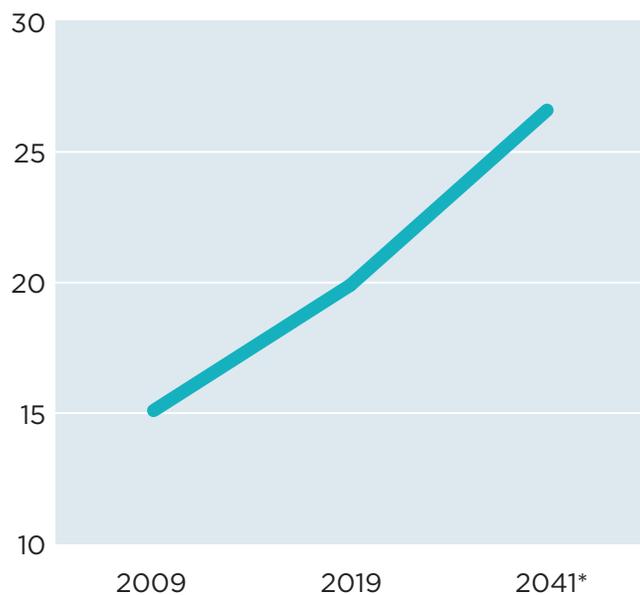
Selon les données de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), la part des personnes de 65 ans et plus est en constante augmentation depuis 2009, passant de 15 % à 20 % de la population totale à Sherbrooke. De plus, la part de personnes âgées de 65 ans et plus atteindra 27 % en 2041, selon les prévisions de l'ISQ.

FIGURE 4 | Population selon le groupe d'âge, Ville de Sherbrooke, 2009 et 2019



Source : Institut de la statistique du Québec, Estimations de la population et Statistique Canada, Estimations de la population

FIGURE 5 | Évolution de la part des personnes âgées de 65 ans et plus



Source : Institut de la statistique du Québec, Données sociodémographiques. Perspectives démographiques des MRC du Québec, 2016-2041

ACCESSIBILITÉ DES AUTOBUS ET DES ABRIBUS

En 2019, 60 % des autobus circulant sur le réseau régulier de la STS sont accessibles⁸, soit 58 autobus accessibles sur un parc total de 96 autobus. En fonction des plans de renouvellement du parc, la STS

estime que pour la fin du *Plan 2021-2025*, soit en 2025, près de 93 % du parc sera accessible, soit 93 autobus accessibles sur 100 autobus sur l'ensemble du parc.

TABLEAU 3 | Évolution prévue du parc autobus de la STS

AUTOBUS	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Accessibles	52	58	63	69	76	81	87	93	98	103
Non accessibles	37	38	35	31	24	19	13	7	2	0
Total	89	96	98	100	100	100	100	100	100	103
% autobus accessibles	58 %	60 %	64 %	69 %	76 %	81 %	87 %	93 %	98 %	100 %

Source : STS, 2019

TABLEAU 4 | Évolution du renouvellement des abribus de la STS

ABRIBUS	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Accessibles	68	80	90	100	110	120	130	140	150
Non accessibles	130	120	110	100	90	80	70	60	50
Total	198	200							
% abribus accessibles	34 %	40 %	45 %	50 %	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %

Source : STS, 2019

De la même manière, la STS estime qu'en 2025, **70 %** des abribus déployés sur le réseau urbain seront accessibles.

ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES RECONNUES SUR LE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Face à la diversité des situations et à l'émergence rapide de nouvelles technologies, plusieurs initiatives sont développées par les sociétés de transports à travers le monde. Cette section présente quelques exemples de produits ciblés pour les personnes à mobilité réduite.

STL Compagnon

Développé par la compagnie Mass Factory de Barcelone en partenariat avec le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, STL Compagnon est une nouvelle technologie pour venir en aide à la clientèle vivant avec une déficience légère ou atteinte d'un trouble envahissant du développement. L'application permet de programmer à l'avance les différents trajets du client et, lorsqu'activée, de suivre les indications visuelles et sonores que lui dictera son appareil électronique. L'application donne les informations telles que les heures de passage des autobus, les arrêts précédents la descente et le moment où tirer la sonnette. La Société de transport de Laval vise également les personnes âgées, les touristes et les enfants.

Calculateur d'itinéraire accessible

La région Île-de-France a lancé une nouvelle version du calculateur d'itinéraire avec la fonctionnalité d'offrir un déplacement pensé pour les personnes à mobilité réduite. Le calculateur permet d'obtenir des propositions d'itinéraires adaptés aux personnes en fauteuil roulant, de connaître les équipements disponibles en stations et à bord des véhicules et d'obtenir en temps réel l'état de fonctionnement des ascenseurs.

Application pour ne pas se déplacer seul

La plateforme Web Faciligo.fr met en relation, grâce à un moteur de calcul d'itinéraire, les personnes à mobilité réduite ou ayant besoin d'être assistées et des personnes autonomes ayant prévu le même trajet.

Annonces aux arrêts d'autobus

La ville de Brighton en Angleterre a été la première ville à mettre en place le système « talking bus stops » pour les personnes malvoyantes. Un porte-clés (« key fobs ») déclenche automatiquement un message sonore lorsque son porteur se rapproche de l'arrêt d'autobus. L'annonce indique les prochains passages des autobus.





Ce sont **98 %** des actions identifiées dans le Plan de développement 2012-2018 qui ont été complétées ou amorcées.

BILAN DES RÉALISATIONS

Le *Plan de développement 2012-2018 pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite* identifiait et priorisait des interventions pour la mise en accessibilité du réseau de transport. La STS a mis en place une série de mesures destinées à améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au réseau régulier de transport. Les actions répondent aux étapes de la chaîne de déplacement.

Ce sont 98 % des actions identifiées dans le *Plan de développement 2012-2018* qui ont été complétées ou amorcées.

Le Tableau 1 illustre pour chaque action l'état d'avancement, en soulignant les caractéristiques suivantes :

- lorsque l'action a été réalisée, l'année de la réalisation figure sur le tableau;
- lorsque l'action est en cours de réalisation, le pourcentage d'avancement permettent de mesurer le progrès.

TABLEAU 5

BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
1	Carte du réseau et horaire des lignes 	Documents papier non disponibles en médias substituts (carte du réseau et horaires)	Produire des détails d'information générale pouvant être aisément consultée par tous les clients tant dans leur forme que dans leur contenu. Les offrir en médias substituts.	1
			Produire un plan du réseau pouvant être aisément consulté par tous les clients, tant dans la forme que le contenu.	1
			Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsqu'approprié.	1
			Établir des règles d'utilisation communes à tous les clients et, si requises, des règles plus précises relatives à l'utilisation de services, d'équipements accessibles et des infrastructures.	1
			Informers les clients directement concernés des règles d'utilisation.	1
2	Site Internet 		Mettre à jour, maintenir et améliorer l'accessibilité du site Internet.	1

PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
 Direction marketing, qualité de services et partenariats	Dépliant mis à jour	2014	● 100 %	
	Dépliant mis à jour	2014	● 100 %	
	100 % des arrêts des lignes 55 et 57	2017	● 10 %	<ul style="list-style-type: none"> Le travail de recherche a été entamé. Report en fonction de la mise en accessibilité des arrêts (action 1 du <i>Plan 2021-2025</i>).
	Document détaillant les règles d'utilisation	2014	● 100 %	
	100 % du personnel	2014	● 100 %	
	Site Internet mis à jour	2016	● 100 %	

TABEAU 5 | BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018 (SUITE)

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
3	Retour d'expérience 		Faire des campagnes régulières de sensibilisation auprès du public en général afin de faire connaître les gestes qui peuvent faciliter l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles.	1
			S'assurer d'avoir une présentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans les campagnes de publicité ou de promotion.	1
4	Personnel non sensibilisé 	Personnel non sensibilisé	Informé et sensibiliser le personnel afin qu'il connaisse les services offerts en matière d'accessibilité universelle.	1 3
			Former et sensibiliser le personnel en matière de communication avec les personnes ayant une déficience.	1
			Être en mesure de donner de l'information à une personne utilisant un téléscripneur : former le personnel à communiquer avec une personne utilisant un téléscripneur.	1
5	Mise en évidence des sièges et strapontins 	Différenciation des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite de façon à les rendre repérables.	Mettre en évidence les sièges prioritaires.	3

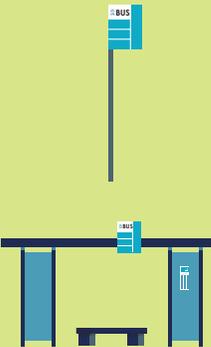
PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
 Direction marketing, qualité de services et partenariats	Campagnes de sensibilisation	En continu	-	
	Campagnes de sensibilisation	En continu	-	
 Direction des opérations	Dépliant d'information Règles d'utilisation	2014	● 100 %	
	Dépliant d'information	2014	● 100 %	
	100 % du personnel	2015	● 50 %	<ul style="list-style-type: none"> Les personnels du service à la clientèle et du transport adapté ont reçu la formation. Report dans l'action 6 du <i>Plan 2021-2025</i>.
 Direction des opérations	100 % des sièges réservés	2014	● 30 % (soit 39 autobus hybrides depuis 2014)	<ul style="list-style-type: none"> Les nouveaux autobus ont des sièges de couleurs distinctives pour les personnes à mobilité réduite. Report dans l'action 5 du <i>Plan 2021-2025</i>.

TABEAU 5 | BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018 (SUITE)

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
6	Personnel non sensibilisé 	Les chauffeurs d'autobus ne sont pas sensibilisés aux déficiences et à la notion de personne à mobilité réduite.	Offrir une formation d'assistance pour les conducteurs d'autobus et les superviseurs.	3 5
			Le chauffeur devrait donner de l'information et des instructions aux clients concernant les alternatives pour arriver à destination, lorsqu'il y a un détour ou une panne.	3
			S'assurer que les chauffeurs des véhicules de transport collectif par taxi et minibus ont suivi la formation sur le transport des personnes ayant des limitations.	3
			Sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les propriétaires de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser les véhicules du transporteur en compagnie de leur animal.	3
7	Rampe avant 		Offrir la possibilité de donner la priorité à la montée à bord sans nuire aux autres clients (monter à bord seulement).	3
			Prendre les dispositions nécessaires pour l'entretien des rampes.	3
8	Plan d'urgence 		Actualiser le plan d'intervention en cas d'urgence en tenant compte des besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles. Informer le public de ce plan d'intervention sur le site Internet.	2

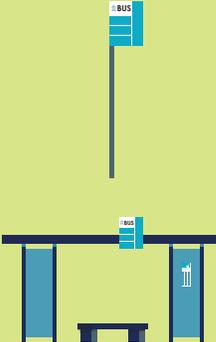
PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
 Direction des opérations	100 % du personnel	2014	● 100 %	
	100 % du personnel	2014	● 100 %	
	100 % du personnel	2014	● 100 %	
	100 % du personnel	2017	● 100 %	
	Règles d'utilisation	2017	● 100 %	
	En fonction de l'entretien des véhicules de la Société	2014	● 100 %	
	Plan d'urgence actualisé		● 100 %	

TABLEAU 5 | **BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018** (SUITE)

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
9	Abribus et arrêt d'autobus 	L'arrêt d'autobus doit être situé à un endroit sécuritaire et permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité.	Signaler l'arrêt d'autobus de façon à ce qu'il soit repérable. Indiquer lisiblement les lignes et les horaires (contraste de couleurs, gros caractères). L'horaire doit être lisible en position assise et debout et doit être placé dans un parcours sans obstacle.	2
			Éclairer l'arrêt d'autobus, le rendant plus repérable, assurant une meilleure visibilité des clients et augmentant le sentiment de sécurité.	2
			Installer un abribus, notamment aux arrêts de correspondance, aux arrêts desservant une destination d'intérêt et aux arrêts exposés aux grands vents (10 % des arrêts).	2
			Être distinctif et constituer un repère fort à l'échelle de la rue.	2
			Être de plain-pied et avoir une entrée assez large, de préférence côté rue.	2
			Être suffisamment grand pour comporter un banc avec dossier et accoudoirs sur les côtés (sans accoudoir au centre) et sans moulage, permettant à une personne obèse d'utiliser deux places contigües plus confortablement. Laisser un espace libre pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur.	2

PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
 Direction des opérations	100 % des arrêts des lignes 55 et 57	2017	 100 %	
 Ville de Sherbrooke	100 % des arrêts des lignes 55 et 57	2017	 15 %	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque les infrastructures municipales à proximité le permettent (présence d'électricité ou panneaux solaires).
 Direction des opérations	100 % des abribus	2014	 100 %	
	100 % des abribus	2014	 100 %	
	100 % des abribus	2017	 10 %	<ul style="list-style-type: none"> • Les nouveaux abribus sont adaptés. Puisque c'est une action transversale, elle fait partie des discussions des comités. • Report dans l'action 9 du <i>Plan 2021-2025</i>.
	100 % des abribus	2017	 10 %	<ul style="list-style-type: none"> • Les nouveaux abribus sont adaptés. • Reporté en fonction du renouvellement des abribus (action 3 du <i>Plan 2021-2025</i>).

TABLEAU 5 | BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018 (SUITE)

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
9 (suite)	Abribus et arrêt d'autobus 	L'arrêt d'autobus doit être situé à un endroit sécuritaire et permettre aux clients d'attendre, de monter et de descendre de l'autobus en toute sécurité.	Être aisément détectable avec la canne blanche.	2
			Le pourtour de l'entrée doit être de couleur contrastante, permettant de la repérer aisément.	2
			Être muni de parois vitrées, permettant de voir et d'être vu. Les parois vitrées doivent comporter un marquage de couleur contrastante afin d'être perçues par les clients.	2
			Offrir une vision dégagée d'obstacles, permettant aux clients de voir arriver l'autobus de loin et de se préparer.	2
10	État de la chaussée — Marquage au sol 	Mauvais état de la chaussée sur certains tronçons.	Choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton. Éviter le gravier ou la poussière de pierre compactée.	2
			Aménager les arrêts d'autobus aux intersections munies de feux de circulation.	2
			Protéger le cheminement piéton vers le point d'arrêt.	2

(1) Les actions portées par la Ville de Sherbrooke étaient identifiées en fonction des immobilisations. Dans le *Plan d'action 2018 pour l'intégration des personnes handicapées*, l'action 4.1 « Réaliser les interventions identifiées « Ville de Sherbrooke » dans le *Plan de développement pour l'accessibilité du réseau régulier de transport en commun pour les personnes à mobilité réduite* de la STS » est identifiée comme réalisée⁹.

PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
 Direction des opérations	100 % des abribus	2017	 10 %	<ul style="list-style-type: none"> Se référer aux normes d'un arrêt accessible. Report dans l'action 2 du <i>Plan 2021-2025</i>.
	100 % des abribus	2014	 100 %	
	100 % des abribus	2014	 100 %	
	100 % des abribus	2014	 100 %	
 Ville de Sherbrooke	En fonction des immobilisations de la Ville	2014	 100 %	
 Direction des opérations	En fonction des immobilisations de la Ville	2014	 100 %	<ul style="list-style-type: none"> Réalisé lorsque possible.
 Ville de Sherbrooke	En fonction des immobilisations de la Ville		 100 %	(1)

TABLEAU 5 | **BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018** (SUITE)

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
11	Trottoirs 	Certaines rues sans trottoir sur certaines zones d'arrêt.	Aménager des trottoirs et des parcours extérieurs d'une largeur suffisante. La largeur doit être accrue lorsque la circulation piétonnière est dense, cependant, des parcours trop larges pourront nuire à l'orientation des personnes ayant une déficience visuelle.	2
			Assurer la présence de trottoirs.	2
			Avoir des trottoirs de hauteur suffisante pour le déploiement de la rampe avant.	2
			Éviter d'aménager des bateaux pavés avec un dévers supérieur à 3 %.	2
			Éviter d'aménager des bateaux pavés directement dans la trajectoire de circulation, afin que les personnes ayant une déficience visuelle puissent identifier plus facilement le passage visuellement et tactilement détectable.	2
			Mettre en place des procédures adéquates pour le déneigement des arrêts et abribus.	2

(1) Les actions portées par la Ville de Sherbrooke étaient identifiées en fonction des immobilisations. Dans le *Plan d'action 2018 pour l'intégration des personnes handicapées*, l'action 4.1 « Réaliser les interventions identifiées « Ville de Sherbrooke » dans le *Plan de développement pour l'accessibilité du réseau régulier de transport en commun pour les personnes à mobilité réduite* de la STS » est identifiée comme réalisée⁹.

PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
	En fonction des immobilisations de la Ville		 100 %	(1)
			 100 %	(1)
			 100 %	(1)
			 100 %	(1)
			 100 %	(1)
  Direction des opérations	Politique de déneigement	2014	 100 %	

TABLEAU 5 | **BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018** (SUITE)

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
12	Intersection et feux de circulation 	Rues passantes à traverser, sans feux de signalisation à l'intersection, ou avec feux de circulation, mais avec virage à droite au feu rouge possible.	Maintenir la procédure actuelle d'installation des feux sonores aux intersections où ils sont considérés comme nécessaires par les clients ayant une déficience visuelle.	2
			Faire connaître à la municipalité les caractéristiques d'accessibilité pour qu'ils les intègrent dans leur planification de travail.	2
			Éviter d'installer les arrêts d'autobus aux carrefours ou aux intersections difficiles à traverser pour les clients.	2
			Éviter d'installer les arrêts d'autobus entre deux intersections, notamment lorsqu'une rue doit être traversée pour atteindre une destination d'intérêt.	2
13	Stationnement et entrée charretières 	Stationnement permis sur certaines zones d'arrêt et entrées charretières à proximité de l'arrêt.	Interdire le stationnement devant les arrêts.	2
14	Gestion du changement 		Mettre en place un processus de gestion du changement.	5

PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
	En fonction des immobilisations de la Ville	En continu	 100 %	
 Direction des opérations	En fonction des immobilisations de la Ville	2014	 100 %	
	En fonction de la planification du réseau de la STS	2015	 100 %	<ul style="list-style-type: none"> La STS ne réalise pas d'inventaire sur le nb d'arrêts placés près d'un feu de circulation, d'un arrêt ou d'une traverse à piéton. À venir : pratique expliquée dans le guide d'aménagement des arrêts.
	En fonction de la planification du réseau de la STS	2015	 100 %	<ul style="list-style-type: none"> Réalisé lorsque possible.
	100 % des arrêts des lignes 55 et 57		 0 %	<ul style="list-style-type: none"> Discussions réalisées lors des comités – Ville. Modification de la stratégie de mise en accessibilité pour les lignes 55 et 57 (cf. partie 3.1). Report à l'action 4 du <i>Plan 2021-2025</i>.
 Direction des opérations	Processus de gestion du changement	2017	 100 %	<ul style="list-style-type: none"> Processus/Tableau de bord de suivi de projet centralisé. Mise en place de fiches projets.

TABLEAU 5 | BILAN DES RÉALISATIONS 2012-2018 (SUITE)

	OBSTACLES	DÉTAILS	INTERVENTIONS	PRIORITÉS
15	Démarche partenariale		Maintenir une démarche partenariale.	5
16	Implication des employés		Impliquer dans la démarche les employés de la STS.	5
17	Parc véhicule		Gérer le parc véhicule de manière à faciliter les assignations de mise en fonctionnalité de la rampe avant.	5
			Prendre en compte les différents besoins lors des choix d'aménagement intérieur des autobus.	5
18	Zones d'arrêt		Effectuer un diagnostic des zones d'arrêt.	5
19	Règlement de la STS		Réviser les règlements de la STS pour tenir compte des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite.	5
20	Normes liées à l'accessibilité d'un arrêt		Définir les normes d'un arrêt accessible.	5
21	Main courante et poignées d'appui		Mettre en place et en évidence les mains courantes et poignées d'appui.	5
22	Processus d'intervention		Mettre à jour les processus d'intervention.	5

PORTEURS	CRITÈRES D'ÉVALUATION	RÉALISÉ (Année)	EN COURS... (% de réalisation)	COMMENTAIRES
 Direction des opérations	Démarche	2017	● 100 %	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats sont majoritairement développés et maintenus grâce au CMDS.
	Plan de communication interne	2014	● 100 %	<ul style="list-style-type: none"> Implication lors des rencontres (annuelles, comité de travail) de plusieurs partenaires : CSS, CRT...
	En fonction de l'entretien des véhicules de la Société	2015	● 100 %	
	En fonction de l'acquisition du matériel roulant de la Société	2015	● 100 %	
	Diagnostic complet du réseau		● 10 %	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostic de la ligne 55. Report dans l'action 2 du <i>Plan 2021-2025</i>.
	Règlement de la STS révisé	2014	● 100 %	
	Document détaillant les normes d'un arrêt accessible	2017	● 100 %	<ul style="list-style-type: none"> Référence : guide <i>Vers des parcours sans obstacle</i> de l'Office des personnes handicapées du Québec (partie 3.2).
	Plan d'intervention mis à jour	2014	● 100 %	
	Plan d'intervention mis à jour	2014	● 100 %	

MISE EN ACCESSIBILITÉ DES LIGNES 55 ET 57

La mise en accessibilité des lignes 55 et 57 a été remplacée par d'autres actions qui répondaient aux besoins d'un plus grand nombre de clients. Ainsi, la STS a mis en place les actions suivantes :

- la revue et la réfection complète des débarcadères de l'Université de Sherbrooke et du Carrefour de l'Estrie visant à assurer l'accessibilité universelle, la sécurité des piétons et la fluidité optimale des autobus;
- la négociation du nouveau contrat avec le sous-traitant en transport urbain pour assurer, notamment, dans le futur, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite avec des véhicules à plancher bas;
- l'implantation de nouveaux abribus accessibles, avec entrée élargie et bancs adaptés;
- la mise en place d'un comité consultatif avec les organismes partenaires du transport adapté. Celui-ci a pour mission d'identifier et soumettre au comité transport adapté de la STS, les opportunités d'amélioration à apporter au service de transport des personnes à mobilité réduite;
- la préparation du projet de fermeture d'une station d'échange non sécuritaire et inefficace dans le réseau actuel. Les clients à mobilité réduite qui se rendaient au centre-ville de Sherbrooke n'auront plus à parcourir une grande distance du débarcadère à leur destination. Ce projet réduit ainsi le temps de déplacement et améliore surtout leur sécurité;
- l'ajout d'abribus à proximité d'une entreprise participant à l'intégration sociale de personnes handicapées.

Après analyse, la vision de la STS concernant les lignes à rendre accessible est maintenant davantage axée vers les lignes les plus importantes en termes d'achalandage, pour être en mesure d'en faire profiter le plus grand nombre de clients. Ainsi, la mise en accessibilité des lignes 55 et 57 est jugée non prioritaire pour le nouveau *Plan de développement 2021-2025*.

PROJETS MAJEURS

En 2013, la STS a pris deux projets majeurs : le tournant technologique et de la rénovation des bureaux administratifs.

En effet, en juillet 2013, la STS a mis en place un système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur (SAEIV) pour l'ensemble du réseau. Le SAEIV a favorisé l'accessibilité du service en diffusant l'information aux voyageurs à bord des véhicules. L'information diffusée visuellement par des afficheurs électroniques à l'intérieur de tous les autobus indique les arrêts, la demande d'arrêt, l'horaire des lignes et le numéro de ligne. L'information est également auditive par l'annonce vocale des prochains arrêts. Le système d'information voyageur (SIV) facilite le repérage sur le réseau pour les personnes à mobilité réduite.

De même, la rénovation des bureaux administratifs a permis de modifier la configuration du service à la clientèle en rendant le comptoir fonctionnel et accessible pour les personnes en fauteuil roulant.

La STS offre trois types de points de vente pour l'achat de billet et le service à la clientèle : au siège social, au Centre de services et aux dépositaires. Avec la rénovation des bureaux administratifs, le siège social est accessible. Les services offerts sont l'émission de cartes, la recharge de titres, la vente de titres occasionnels. Le Centre de services et les dépositaires qui effectuent la vente et la recharge de titres de transport sont également accessibles.





ACTIONS RÉALISÉES EN 2019 ET 2020

Les actions suivantes ont été réalisées en 2019 et 2020, soit la période intermédiaire entre le *Plan de développement 2012-2018* et le *Plan de développement 2021-2025* :

- la poursuite des actions « en continu » du plan 2014-2018;
- l'installation de 33 abribus accessibles sur le réseau;
- l'acquisition de 11 nouveaux autobus urbains accessibles;
- la tenue de rencontres du comité consultatif au transport adapté deux fois par année, parmi lesquelles le présent *Plan* a d'ailleurs été discuté;
- la réfection du débarcadère du Carrefour de l'Estrie en 2019, incluant l'ajout de bateaux pavés et d'abribus accessibles;
- la fermeture de la Station du Dépôt en 2019, jugée non sécuritaire et inefficace, remplacée par de nouveaux aménagements sur rue munis d'abribus surdimensionnés et chauffés;
- l'installation en 2020 de 25 panneaux à messages variables à l'intérieur des abribus les plus achalandés ainsi qu'aux stations du Cégep de Sherbrooke, de l'Université de Sherbrooke et du Carrefour de l'Estrie, permettant à la clientèle de connaître les prochains passages en temps réel et en temps planifié;
- la réalisation d'un audit d'accessibilité du site Internet de la STS en 2020, dans un mandat chapeauté par l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) pour plusieurs de ses membres. Un diagnostic a été posé en vertu du standard W3C WCAG 2.1 AA, en plus des critères spécifiques au standard du gouvernement du Québec (SGQRI 008 V2).



APPROCHE, INTERVENTIONS ET PROGRAMMATION

APPROCHE POUR LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN RÉGULIER

Le *Plan* se situe dans la continuité des actions posées lors du premier *Plan de développement 2012-2018*. Dans ce sens, le *Plan* reconduit certaines actions présentes dans la première version, en plus d'en proposer de nouvelles conformément à la vision actuelle. La stratégie globale suit les plans de renouvellement des autobus et des abribus prévus par la STS.

Lors du *Plan de développement 2012-2018*, l'approche préconisée pour la mise en accessibilité du réseau était initialement par ligne (pour deux parcours du réseau, les Communau-bus 55 et 57) puis par un élargissement en fonction des lignes et des arrêts.

Pour le nouveau *Plan*, la STS change de vision, elle promeut une vision d'avoir un réseau totalement accessible en tenant compte de trois facteurs : le renouvellement du parc et des infrastructures ainsi que l'assignation des autobus sur le réseau. Il s'agit d'une approche réaliste qui a pour objectif, en 2025, d'offrir 93 % des autobus accessibles et 70 % des abribus accessibles. Concernant l'accessibilité des arrêts, elle est fortement dépendante des actions de la Ville de Sherbrooke, qui s'est engagée à collaborer avec la STS à la mise en place d'infrastructures favorisant l'accessibilité universelle dans son *Plan d'action 2021 pour l'intégration des personnes handicapées*.

Pour le nouveau *Plan*, la STS **change de vision**, elle promeut une vision d'avoir un réseau totalement accessible en tenant compte de trois facteurs : le renouvellement du parc et des infrastructures ainsi que l'assignation des autobus sur le réseau.

DÉTERMINATION DES INTERVENTIONS

Les interventions du *Plan* figurent au Tableau 6. Chaque intervention répond à un obstacle dans le déplacement d'un client tel que défini lors de l'élaboration du *Plan de développement 2012-2018*. Six éléments permettent de décrire chaque intervention :

- le porteur de l'intervention;
- la priorité de l'intervention définie en fonction de plusieurs critères, dont la fréquence du besoin, la faisabilité et le coût;
- le critère d'évaluation pour permettre de réaliser un suivi, soit une cible quantifiable;

- les types d'actions nécessaires pour atteindre la cible, à savoir, la réalisation d'une étude ou la modification à intégrer dans le fonctionnement interne;
- le phasage temporel;
- l'estimation budgétaire du coût unitaire de l'intervention.

La programmation temporelle est prévue en fonction de trois horizons : le court terme (moins de 3 ans), le moyen terme (entre 4 et 5 ans) et le long terme (à partir de 6 ans).

L'annexe 1 présente des fiches synthétiques des interventions regroupées par obstacle.

1 Québec. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., chapitre E-20.1, à jour au 1^{er} avril, Éditeur officiel du Québec, 28 pages.

TABLEAU 6

INTERVENTIONS DU PLAN

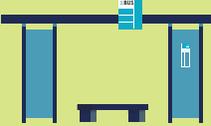
	OBSTACLES	INTERVENTIONS	PRIORITÉS	PORTEURS
1	Information voyageurs 	Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsqu'approprié.*	1	 Direction marketing, qualité de services et partenariats
		Bonifier le General Transit Feed Specification (GTFS) pour afficher les arrêts/lignes accessibles dans l'information donnée aux voyageurs.	2	
		Mettre les informations à jour sur le site Web et l'application mobile et compléter le contenu.*	2	
		Faire réviser le contenu du nouveau site Web par un spécialiste en accessibilité numérique.	2	
2	Arrêts d'autobus 	Préparer un guide d'aménagement des arrêts afin d'assurer l'accessibilité, le confort et la sécurité de la clientèle. (1)	1	 Direction des opérations
		Effectuer un diagnostic complet des zones d'arrêt avec un plan d'action incluant un échéancier pour la mise en accessibilité des arrêts importants pour la clientèle.* (1)	1	

* Cette action faisait partie du premier Plan de développement 2012-2018 pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite. Elle se situe dans la continuité.

(1) Interventions arrimées avec des objectifs du Plan d'action 2021 pour l'intégration des personnes handicapées de la Ville de Sherbrooke.

CIBLES	TERME			TYPES  Fonctionnement  Étude	COÛTS UNITAIRES
	COURT	MOYEN	LONG		
100 % des arrêts accessibles.					150 \$/arrêt
En fonction de l'avancement des lignes/arrêts accessibles : mise à jour du GTFS à chaque période d'assignation pour inclure les services accessibles.					Coût intégré à la mise à jour du plan du réseau et des informations clients.
Site Web et application mobile complets et à jour une fois par an.					Coût intégré dans les coûts de fonctionnement de la STS.
Avant le lancement du nouveau site Web. (2022)					10 000 \$
Guide d'aménagement des arrêts. (2021)					25 000 \$
Diagnostic complet du réseau et plan d'action avec échéancier. (2022)					Analyse : 15 000 \$ Relevés : 40 \$/arrêt Plan d'action : 10 000 \$

TABLEAU 6 | INTERVENTIONS DU PLAN (SUITE)

	OBSTACLES	INTERVENTIONS	PRIORITÉS	PORTEURS
3	Abribus 	En complément du guide d'aménagement des arrêts, définir les spécifications particulières à utiliser lors de l'achat d'équipement pour assurer l'accessibilité universelle.	2	 Direction des opérations
		Abribus accessibles.*	2	
4	Infrastructures municipales 	Produire un plan d'action avec les types d'intervention à préconiser pour la mise en accessibilité des arrêts.* (1)	2	 Service des infrastructures urbaines
		Interdire le stationnement devant les arrêts sur une longueur conforme aux besoins des autobus.* (1)	2	
5	Autobus 	Réaliser systématiquement les tests sur les rampes.	3	 Direction des opérations
		Mettre en évidence les sièges et strapontins prioritaires.*	3	
		Parc d'autobus accessibles.	2	

* Cette action faisait partie du premier Plan de développement 2012-2018 pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite. Elle se situe dans la continuité.

(1) Interventions arrimées avec des objectifs du Plan d'action 2021 pour l'intégration des personnes handicapées de la Ville de Sherbrooke.

(2) Au fur et à mesure du renouvellement de la flotte, les nouveaux autobus, en incluant ceux en sous-traitance, rencontreront les spécifications particulières.

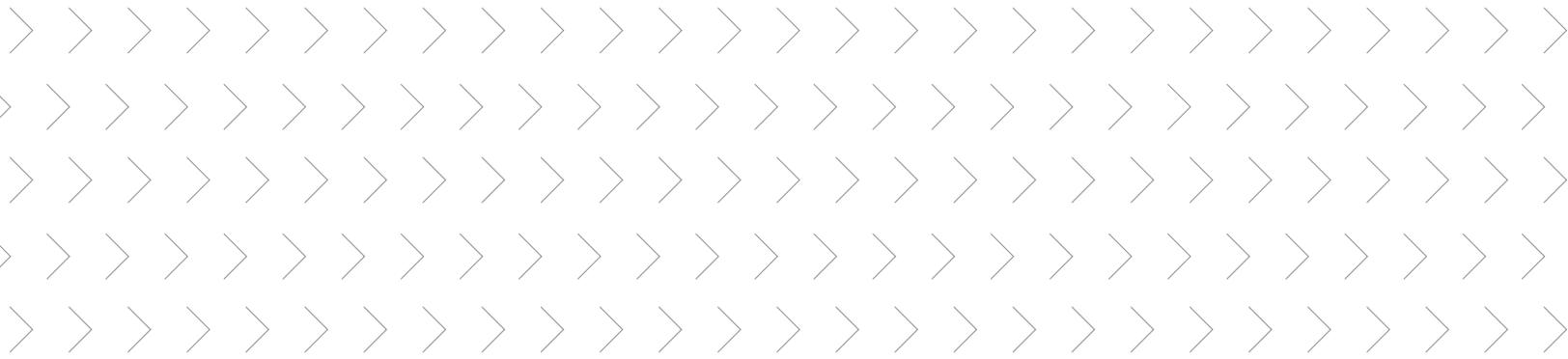
CIBLES	TERME			TYPES  Fonctionnement  Étude	COÛTS UNITAIRES
	COURT	MOYEN	LONG		
100 % des achats rencontrent les spécifications particulières.				 	10 000 \$
70 % des abribus seront accessibles en 2025.					Coût intégré dans les coûts de fonctionnement de la STS.
En fonction du Plan d'action 2018 et des immobilisations de la Ville.					
Participation active de la STS aux différents comités de coordination avec la Ville.				-	-
100 % des arrêts du réseau.				-	-
En fonction de l'entretien des véhicules de la STS (en juin 2020, les tests des rampes seront intégrés au plan d'entretien préventif).					Coût intégré dans les coûts de fonctionnement de la STS.
100 % des sièges réservés.					Coût intégré avec celui de l'acquisition des nouveaux véhicules.
93 % en 2025 (pour atteindre 100 % en 2027) (2)					Coût intégré avec celui de l'acquisition des nouveaux véhicules.

TABEAU 6 | INTERVENTIONS DU PLAN (SUITE)

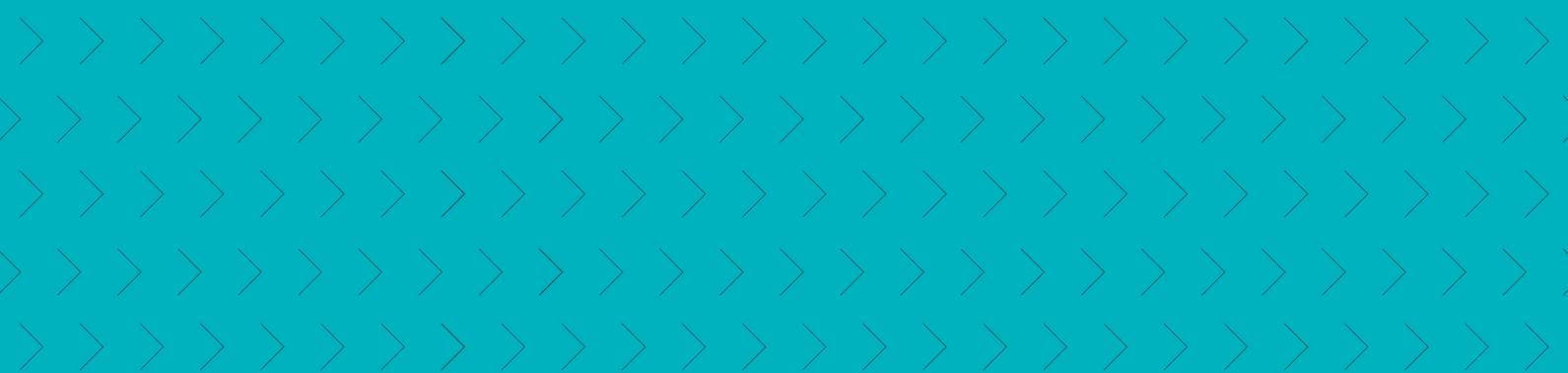
	OBSTACLES	INTERVENTIONS	PRIORITÉS	PORTEURS
6	Personnel non sensibilisé 	Réaliser des capsules d'information sur des thèmes particuliers aux employés afin de les sensibiliser aux besoins particuliers des personnes à mobilité réduite.	1	 Direction des opérations
		Les capsules seront diffusées également par les sous-traitants.*		
7	Retour d'expérience 	Mesurer les actions en termes d'achalandage ou de satisfaction (enquêtes satisfaction de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles, groupes de discussion...).	2	 Direction marketing, qualité de services et partenariats
8	Expérience client 	Réaliser une veille technologique afin d'identifier des opportunités d'utiliser de nouvelles technologies pour faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite.	2	 Direction des opérations
9	Suivis 	Réaliser une concertation active avec le milieu par le Comité consultatif en transport adapté.*	1	 Direction des opérations
		Réaliser un suivi régulier du plan.	1	

* Cette action faisait partie du premier Plan de développement 2012-2018 pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite. Elle se situe dans la continuité.

CIBLES	TERME			TYPES	COÛTS UNITAIRES
	COURT	MOYEN	LONG	 Fonctionnement  Étude	
100 % du personnel du secteur urbain et du service à la clientèle (ainsi que la sous-traitance).					25 000 \$ /année
Études qualitatives et quantitatives menées avec le « Panel client » (une étude par an).					10 000 \$ /année
Veille technologique continue.					Coût intégré dans les coûts de fonctionnement de la STS.
Participation de la STS au comité aménagement et accessibilité universelle de l'ATUQ.					
La STS mobilise les acteurs du milieu et coordonne les rencontres annuelles du comité.					Coût intégré dans les coûts de fonctionnement de la STS.
Réaliser un bilan annuel incluant une mise à jour du plan d'action.					Coût intégré dans les coûts de fonctionnement de la STS.



Annexes



ANNEXE 1 – FICHES SYNTHÉTIQUES DES INTERVENTIONS

INFORMATION VOYAGEURS

OBSTACLES	INFORMATION VOYAGEURS
Constats	<ul style="list-style-type: none">• Information non disponible quant à l'accessibilité à l'arrêt.• Accessibilité du site Web à améliorer.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• L'information aux voyageurs est une étape essentielle au déplacement, et ce, pour toutes les clientèles. Tout au long de la chaîne de déplacement, l'information adaptée au client améliore l'expérience et la qualité du déplacement.
Interventions	<ul style="list-style-type: none">• Indiquer les arrêts accessibles avec le pictogramme international d'accessibilité, lorsqu'approprié et au fur et à mesure de la mise en place des actions.• Bonifier le General Transit Feed Specification (GTFS) pour afficher les arrêts/lignes accessibles dans l'information donnée aux voyageurs, quel que soit le moyen de diffusion, et ce, en tenant en compte le renouvellement du parc et des infrastructures.• Mettre les informations à jour sur le site Web et l'application mobile et compléter le contenu.• Faire réviser le contenu du nouveau site Web par un spécialiste en accessibilité numérique.

ARRÊTS D'AUTOBUS

OBSTACLES	INFORMATION VOYAGEURS
Constats	<ul style="list-style-type: none">• Équipements non adaptés aux besoins de la clientèle.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Élément clé du déplacement, l'arrêt d'autobus présente plusieurs fonctions : un lieu d'attente, un lieu pour monter et descendre de l'autobus. L'arrêt doit présenter les caractéristiques suivantes : repérable, sécuritaire, avec un espace suffisant pour l'attente, un dispositif pour s'asseoir, et pour se mettre à l'abri.
Interventions	<ul style="list-style-type: none">• Préparer un guide d'aménagement des arrêts afin d'assurer l'accessibilité, le confort et la sécurité de la clientèle.• Effectuer un diagnostic complet des zones d'arrêt avec un plan d'action détaillé incluant un échéancier pour la mise en accessibilité des arrêts importants pour la clientèle.

ABRIBUS

OBSTACLES	INFORMATION VOYAGEURS
Constats	<ul style="list-style-type: none">• Équipements non adaptés aux besoins de la clientèle.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• L'abribus doit permettre aux clients de se mettre à l'abri des intempéries. Pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle, l'abribus est particulièrement important : on s'y sent en sécurité, protégé des interactions entre les piétons et les cyclistes.
Interventions	<ul style="list-style-type: none">• En complément du guide d'aménagement des arrêts, définir les spécifications particulières à utiliser lors de l'achat d'équipement pour assurer l'accessibilité universelle.• Abribus accessibles.

INFRASTRUCTURES MUNICIPALES

OBSTACLES	INFRASTRUCTURES MUNICIPALES
Constats	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastructures inappropriées aux besoins de la clientèle.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Pour tout déplacement, l'accès à l'arrêt de l'autobus est un élément clé. L'accès doit permettre la circulation des piétons sans entraves et de manière sécuritaire.
Interventions	<ul style="list-style-type: none"> • Produire un plan d'action avec les types d'intervention à préconiser pour la mise en accessibilité des arrêts. • Ces actions seront réalisées de pair avec la Ville de Sherbrooke, et plus spécifiquement avec le service des infrastructures urbaines, tel qu'énoncé dans le <i>Plan d'action 2021 pour l'intégration des personnes handicapées de la Ville de Sherbrooke</i>.

AUTOBUS

OBSTACLES	AUTOBUS
Constats	<ul style="list-style-type: none"> • Rampe de la porte avant pas toujours fonctionnelle. • Absence de différenciation des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite de façon à les rendre repérables. • Autobus non adaptés au besoin de la clientèle.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs objectifs dans l'aménagement des autobus sont nécessaires pour améliorer l'expérience client. La rampe d'accès permet de franchir la dénivellation entre le véhicule et le sol. Elle est déployée par le chauffeur, lorsqu'un client en a besoin. Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur doivent pouvoir prendre place sans bloquer la circulation aux autres clients. Les espaces pouvant se libérer doivent être signalisés et réservés en priorité pour eux.
Interventions	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser systématiquement les tests sur les rampes. • Mettre en évidence les sièges et strapontins prioritaires. • Parc d'autobus accessibles.

PERSONNEL NON SENSIBILISÉ

OBSTACLES	PERSONNEL NON SENSIBILISÉ
Constats	<ul style="list-style-type: none">• Personnel non sensibilisé
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• La sensibilisation du personnel contribue à améliorer l'interaction avec le client. L'un des objectifs du <i>Plan</i> est de permettre au personnel d'acquérir une compréhension de base de notions telles que l'accessibilité universelle, le processus de production du handicap et l'inclusion, de mieux situer leur rôle, d'acquérir des connaissances générales et spécifiques au sujet des différentes déficiences et des besoins particuliers qui y sont rattachés.
Interventions	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser des capsules d'information afin de sensibiliser les employés aux besoins particuliers des personnes à mobilité réduite. Ces capsules porteront sur différents thèmes liés à l'accessibilité.• Les capsules seront également diffusées auprès des sous-traitants.

