

AVIS

présenté au plan de développement de l'accessibilité du transport collectif 2017-2021
de la Société de Transport de Laval (STL)

Le Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPHL) accueille positivement les interventions retenues dans le plan de développement de l'accessibilité du transport collectif 2017-2021 de la STL.

Il est important de rappeler que le ROPPHL siège sur le Comité des partenaires de la STL. Il nous fera plaisir de poursuivre notre implication à vos travaux concernant l'accessibilité universelle.

Il nous apparaît important de souligner le court délai offert aux partenaires pour s'approprier et valider le contenu du Plan de développement de l'accessibilité 2017-2021.

Ce troisième plan de développement mené par la STL comporte 66 interventions prévues portant sur 9 grands volets priorités. Ces actions ont pour objectif de favoriser l'utilisation du transport régulier par l'ensemble de la population. Ainsi nous comprenons que ce plan ne traite pas du transport adapté.

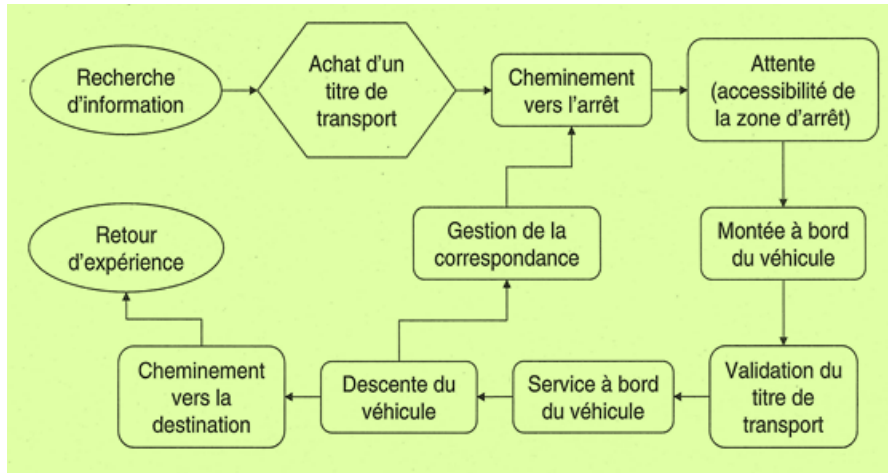
Sommaire du présent avis

Introduction.....	3
Volet 1. L'offre de service du réseau régulier et le maintien de l'accessibilité en conditions dégradées.....	4
1.1 Planifier l'ajout de lignes accessibles sur le réseau.....	4
1.2 Intégrer opérationnellement l'ajout de lignes accessibles sur le réseau.....	5
Volet 2 : Amélioration de l'accessibilité aux arrêts.....	5
2.1 Établir des critères d'accessibilité aux infrastructures.....	5
Volet 3 : Matériel roulant.....	5
3.1 Sensibiliser à l'utilisation de l'agenouillement des autobus.....	5
3.3 Assurer l'utilisation de la rampe à bascule par les chauffeurs.....	5
Volet 4 : Points de vente (agences) et terminus.....	6
4.1 Définir les critères d'accessibilité de nos points de vente (agences) et valider leur niveau d'accessibilité.....	6
Volet 5 : Communications & informatique.....	6
5.1 Réviser le site internet.....	6
5.2 Ajuster la structure de l'information et intégrer l'accessibilité dans les outils internet.....	6
Volet 6 : Sensibilisation, promotion & formation.....	6
6.1 Concevoir un Guide pratique vers l'accessibilité universelle.....	6
6.2 Sensibiliser et former le personnel du Centre Contact Client.....	6
6.4 Former les clients potentiels.....	7
Volet 7 : Promotion du transport régulier accessible aux milieux associatifs & aux partenaires.....	7
7.1 Assurer la pérennité du groupe de partenaires.....	7
Volet 8 : Engagement qualité.....	7
8.1 Assurer et maintenir le standard d'accessibilité établi.....	7
Volet 9 : Gestion corporative d'entreprise.....	8
9.1 Établir un plan de mise en œuvre.....	8

INTRODUCTION

La STL indique avoir intégré une réflexion basée sur la chaîne de déplacement en transport collectif. Cette vision considère l'expérience de la clientèle comme un enchaînement d'actions débutant de la recherche d'informations et aboutissant à un cheminement vers la destination désirée.

Schéma 1 :
Chaîne de



déplacement en transport collectif¹

Le ROPPHL souligne l'importance pour la STL d'adopter des actions coordonnées et cohérentes pour atteindre le respect du principe d'enchaînement des actions. Cette précaution permettra de s'assurer que les efforts et volontés de la STL aboutiront à des résultats significatifs pour les usagers.

¹ 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.

La suite des avis formulés par le ROPPHL porte sur les interventions retenues par la STL, distingués par volet et par action.

VOLET 1. L'OFFRE DE SERVICE DU RÉSEAU RÉGULIER ET LE MAINTIEN DE L'ACCESSIBILITÉ EN CONDITIONS DÉGRADÉES

1.1 Planifier l'ajout de lignes accessibles sur le réseau

Le ROPPHL approuve le travail mené par la STL portant non seulement sur l'ajout de nouvelles lignes accessible mais également sur l'amélioration portée aux lignes accessibles existantes. (voir action 2.4 Établir un programme d'intervention en fonction de l'inventaire réalisé)

Adopté

1.2 Intégrer opérationnellement l'ajout de lignes accessibles sur le réseau

Le ROPPHL approuve le principe de tenir informée la clientèle de la disponibilité du nouveau service de lignes accessibles. Néanmoins la recherche d'information via le site Internet reste laborieuse alors que ceci constitue la première étape. Nous soutenons donc fortement la mise en œuvre des interventions portant sur les communications et systèmes d'information. (volet 5)

VOLET 2 : AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX ARRÊTS

2.1 Établir des critères d'accessibilité aux infrastructures

La STL souhaite obtenir un consensus de la part de ses différentes directions sur la gradation de l'accessibilité aux infrastructures.

Au cours des dernières années, notre Regroupement s'est appuyé sur l'expertise de partenaires hyperspécialisés comme l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) ou Société Logique. Nous encourageons la STL à avoir recours à ces experts afin de consolider leurs gradations. De plus, nous invitons la STL à réaliser cette gradation de l'accessibilité aux infrastructures en partenariat avec des utilisateurs.

VOLET 3 : MATÉRIEL ROULANT

3.1 Sensibiliser à l'utilisation de l'agenouillement des autobus

La STL souhaite que l'utilisation de l'agenouillement des autobus devienne un réflexe chez les chauffeurs. Ceci remet la responsabilité d'évaluer la pertinence de l'utilisation de l'agenouillement des autobus aux chauffeurs. Or, la capacité d'une personne à entrer et sortir d'un autobus n'est pas systématiquement facilement perceptible et observable. Nous évoquons notamment des situations où les troubles physiques ne sont pas apparents constamment ou bien lorsque les troubles physiques sont temporaires. De plus, lors d'un fort achalandage de l'arrêt d'autobus, l'évaluation par les chauffeurs devient difficile. Ainsi, le ROPPHL considère que la responsabilité d'évaluer la capacité de l'utilisateur à entrer et sortir de l'autobus ne doit pas incomber au chauffeur. C'est pourquoi nous recommandons une utilisation systématique de l'agenouillement de l'autobus.

3.3 Assurer l'utilisation de la rampe à bascule par les chauffeurs

La STL s'interroge sur la comptabilisation de l'utilisation de la rampe à bascule dans ses autobus. Dans l'attente d'un système de comptabilisation automatisée, le ROPPHL suggère un recours à des clients-mystères afin d'évaluer la fiabilité de cette comptabilisation. Cette action simple permettra d'évaluer la fiabilité de la comptabilisation actuellement permise.

VOLET 4 : POINTS DE VENTE (AGENCES) ET TERMINUS

4.1 Définir les critères d'accessibilité de nos points de vente (agences) et valider leur niveau d'accessibilité

La STL souhaite évaluer l'accessibilité des points de vente (agences). Le ROPPHL soutient ce principe mais suggère néanmoins d'harmoniser les évaluations d'accessibilité auprès de partenaires experts.

Nous pouvons, par exemple, suggérer une harmonisation avec la cote d'accessibilité présente dans le programme de Kéroul (accessible / partiellement accessible / non accessible).

VOLET 5 : COMMUNICATIONS & INFORMATIQUE

5.1 Réviser le site internet

Le ROPPHL apprécie la sensibilité de la STL à utiliser un langage simplifié pour l'ensemble de la clientèle. De plus, nous proposons notre collaboration pour identifier les obstacles à la communication et les éléments à modifier.

5.2 Ajuster la structure de l'information et intégrer l'accessibilité dans les outils internet

Le ROPPHL reconnaît la nécessité et l'urgence de procéder à l'amélioration de la structure de l'information et réitère sa collaboration pour cette action. En effet, actuellement, nous pensons que les difficultés de navigation et d'organisation de l'information sur le site Internet actuel entraînent une rupture de la chaîne de déplacement en transport en commun, et ce, dès la première étape. Ainsi, selon nous, cette problématique constitue un enjeu prioritaire et pour lequel il faut apporter des solutions rapides.

VOLET 6 : SENSIBILISATION, PROMOTION & FORMATION

6.1 Concevoir un Guide pratique vers l'accessibilité universelle

Le ROPPHL tient à rappeler à la STL que la ville de Laval travaille actuellement à la rédaction d'une politique sur l'accessibilité universelle. Ainsi nous vous invitons à établir un arrimage avec la ville de Laval et à rechercher d'éventuelles mutualisations de ressource.

6.2 Sensibiliser et former le personnel du Centre Contact Client

La STL a l'intention de voir l'accessibilité être intégrée à l'offre de service du Centre Contact Client. Le ROPPHL tient, encore une fois, à réitérer sa collaboration quant à la réalisation de cet objectif pour aider à identifier les besoins en formation et sensibilisation auprès des employés et à identifier les fournisseurs de formation.

6.4 Former les clients potentiels

L'objectif de faire connaître davantage le projet auprès de la clientèle en transport adapté apparaît important au ROPPHL. De plus, le ROPPHL est conscient que la STL dispose de moyens pour rejoindre les clients actuels du transport adapté afin de leur présenter les services du transport régulier accessible. Nous osons entrevoir dans un avenir proche le développement par la STL de mécanismes de communication plus rapides et efficaces avec les utilisateurs du transport adapté afin de leur adresser :

- Des informations en temps réel en lien avec le transport adapté
- Des informations sur le service d'accompagnement. (voir intervention 6.5)

Dans le cadre de la sensibilisation de l'ensemble de la clientèle à la présence de personnes âgées ou ayant des limitations fonctionnelles, le ROPPHL souhaite formaliser et pérenniser l'activité de sensibilisation annuellement avec sa troupe de théâtre.

VOLET 7 : PROMOTION DU TRANSPORT RÉGULIER ACCESSIBLE AUX MILIEUX ASSOCIATIFS & AUX PARTENAIRES

7.1 Assurer la pérennité du groupe de partenaires

La STL souhaite poursuivre ces partenariats amorcés avec les milieux des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des aînés et de la réadaptation.

Le ROPPHL se positionne comme étant très en faveur de l'échange et de la transparence de l'information. Nous apprécierons donc poursuivre notre implication dans ce groupe des partenaires.

VOLET 8 : ENGAGEMENT QUALITÉ

8.1 Assurer et maintenir le standard d'accessibilité établi

Comme mentionné en introduction, le ROPPHL a conscience que le présent plan de développement de l'accessibilité du transport collectif ne porte pas précisément sur le transport adapté. Néanmoins, nous ne pouvons nous empêcher de nous interroger sur le point suivant :

Par quels mécanismes la STL a prévu d'assurer le même engagement qualité de la part des fournisseurs en transport adapté (notamment en ce qui a trait à la courtoisie, à la ponctualité et à la formation des chauffeurs ainsi qu'au confort et à la sécurité des usagers.)

VOLET 9 : GESTION CORPORATIVE D'ENTREPRISE

9.1 Établir un plan de mise en œuvre

L'engagement corporatif pris par la Direction générale de la STL à la mise en œuvre du présent plan est un symbole fort que nous soulignons. Le ROPPHL tient néanmoins à mentionner à la STL, à titre indicatif, que le CISSS de Laval et la ville de Laval invitent le ROPPHL lors de l'élaboration et des suivis des plans d'action à l'égard des personnes handicapées. La présence du ROPPHL au sein de votre comité de direction élargi pourrait alors apporter une vision externe et objective aux échanges.

Rédaction

Josée Massicotte, directrice générale
Hélène Licour, agente de développement et communication

Contact

Hélène Licour
Agent de développement et communication
ROPPH-Laval

communication@ropphl.org

t : 450.668.4836 p.2 | cell : 438.837.6171

Ce document a été adopté par le Conseil d'administration le 14 janvier 2018.



Le ROPPHL est un organisme communautaire de défense collective des droits et de promotion des intérêts des personnes handicapées. Le Regroupement compte 32 associations desservant la population lavalloise qui représentent plus de 10 000 personnes handicapées et leurs proches. Le ROPPHL agit comme porte-parole de ses organismes membres auprès des différentes instances et organisations publiques en lien avec la santé et les services sociaux, la vie sociale et professionnelle, l'habitation et l'accessibilité universelle.