

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



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
ISBN 978-2-9812045-0-9

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Bibliothèque et Archives Canada, 2010

Regroupement des usagers du transport adapté
et accessible de l'île de Montréal (RUTA de Montréal)

3800, rue Radisson, bureau 111

Montréal (Québec) H1M 1X6

Téléphone: 514 255-0765

Courriel: direction@rutamtl.com

www.rutamtl.com



L'information contenue dans ce guide fait état des besoins exprimés par les personnes interrogées et par les associations les représentant.

Les utilisateurs de ce document sont invités à collaborer avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles afin de compléter, au besoin, l'information fournie.

Les concepteurs, l'auteur et les collaborateurs ne sauraient être tenus responsables des erreurs et des conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation des renseignements contenus dans cet ouvrage.



Conception et coordination

Raphaël Lamy, RUTA de Montréal

Valérie Larouche, RUTA de Montréal

Martin Sasseville, RUTA de Montréal

Réalisation et rédaction

Sophie Lanctôt, Société Logique

Conception graphique

Fig. communication graphique

Illustrations

Anne Villeneuve

Révision et correction

Audrey LeTellier

Et un remerciement tout particulier à :

Julie Arsenault, André Beauchamp, Aurélie Bony,
Francine Boutin, Julie Cadieux, Suzanne Charest,
Fabiola Dasaldua, Monique Desjardins, Julie Desrosiers,
Diane Garneau, Jean-Marie Grenier, Nancy Harvey,
Maude Landreville, Anne Maltais, Louise McGilvray,
Geneviève Perras, Yvon Provencher, Gilles Read,
Céline Tremblay, Marie Turcotte, Magalie Vaidye
et Nathalie Vendruscolo.

Collaboration

- Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal
- Aide aux personnes obèses handicapées du Québec (APOHQ)
- Association des devenus sourds et malentendants du Québec (ADSMQ)
- Association montréalaise pour la déficience intellectuelle (AMDI)
- Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH)
- Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT)
- Autisme et troubles envahissants du développement Montréal (ATEDM)
- Comité régional des associations en déficience intellectuelle (CRADI)
- Centre communautaire des sourds du Montréal Métropolitain (CCSMM)
- Ex aequo
- Mouvement des personnes d'abord de Montréal
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain (RAAMM)
- Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec (RAPAQ)
- Regroupement des organismes communautaires famille de Montréal (ROCFM)
- Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAIM)

Table des matières

RUTA de Montréal, message de Wassyla Hadjabi	14
CRÉ de Montréal, message de Manon Barbe	17
Avant propos, message de Marie Turcotte	19
Lexique des acronymes	20
Sommaire	23
1. Mise en contexte	25
1.1 Le guide	25
1.1.1 L'origine du guide	26
1.1.2 Le contenu du guide	27
1.2 Les concepts théoriques utilisés	28
1.2.1 Le processus de production du handicap	28
1.2.2 L'accessibilité universelle	30
1.2.3 Bien connaître les besoins: la première étape	32
1.3 L'élaboration et la présentation du guide	35
1.3.1 La structure de travail	35
1.3.2 La méthodologie	37
1.3.3 L'utilisation du guide	39
2. Les différentes limitations fonctionnelles	41
2.1 Quelques statistiques	41
2.2 La déficience auditive	46

2.3	La déficience intellectuelle	49
2.4	Les troubles envahissants du développement	51
2.5	La déficience du langage ou de la parole	53
2.6	La déficience motrice	55
2.7	Les troubles graves de santé mentale	58
2.8	La déficience visuelle	60
2.9	Handicapé... quel terme faut-il employer?	63
2.10	Des limitations fonctionnelles aux besoins requis en matière de transport en commun	65
3.	L'environnement humain	69
3.1	Interagir avec les employés du transporteur	70
3.1.1	Être traité avec respect et courtoisie	71
3.1.2	Obtenir de l'aide si nécessaire	73
3.1.3	Comprendre et se faire comprendre	75
3.1.4	Interagir efficacement	77
3.1.5	Obtenir l'information nécessaire	78
3.1.6	Se déplacer en sécurité	79
3.2	Interagir avec les usagers en général	81
3.2.1	Être traité comme un usager à part entière	82
3.2.2	Être traité avec civisme et courtoisie	82
3.2.3	Se sentir en sécurité.....	84
4.	La communication et l'information	85
4.1	Participer aux événements et assemblées publiques organisés par le transporteur	86
4.1.1	Être disponible et se rendre à l'évènement	86

4.1.2	Entrer dans le bâtiment, utiliser les services communs et se rendre à la salle de l'évènement	88
4.1.3	Prendre place dans la salle	89
4.1.4	Accéder à l'information avant, pendant et après l'évènement	90
4.1.5	Intervenir durant l'évènement.....	93
4.2	Participer aux rencontres de consultation organisées par le transporteur	98
4.2.1	Être consulté	98
4.2.2	Avoir le temps et les ressources pour participer	99
4.3	Recevoir et prendre connaissance des communiqués émis par le transporteur	100
4.4	Obtenir l'information nécessaire au déplacement	102
4.5	S'informer grâce au site internet.....	104
4.5.1	Naviguer facilement sur le site	104
4.5.2	Obtenir l'information nécessaire	107
4.5.3	Utiliser les applications en ligne	108
4.6	S'informer par téléphone	110
4.6.1	Savoir quel numéro composer	110
4.6.2	Comprendre et sélectionner les options	111
4.6.3	Parler directement à un agent	113
4.7	S'informer de l'imprimé	115
4.7.1	Obtenir et manipuler les documents	115
4.7.2	Lire et comprendre l'information	117
4.7.3	Obtenir l'information écrite nécessaire	118
4.8	S'orienter grâce à la signalisation	120

4.8.1	Identifier les installations du transporteur et s'orienter.....	120
4.8.2	Consulter et comprendre la signalisation affichée	123
4.8.3	Obtenir l'information nécessaire	126
4.9	Être informé grâce au système d'information destiné aux voyageurs	128
4.9.1	Repérer et utiliser le système	129
4.9.2	Comprendre les annonces	130
4.9.3	Obtenir l'information nécessaire	132
5.	L'aménagement urbain et l'architecture	135
5.1	L'environnement urbain	136
5.2	L'arrêt d'autobus	139
5.2.1	Se repérer et attendre à l'arrêt	139
5.2.2	Accéder à l'information nécessaire	141
5.3	L'abribus	142
5.4	L'édicule du métro	146
5.4.1	Se rendre et entrer dans l'édicule	147
5.4.2	Circuler dans l'édicule	150
5.4.3	Accéder à l'information nécessaire	151
5.5	La circulation verticale	153
5.5.1	L'escalier fixe	153
5.5.2	L'escalier mécanique et le tapis roulant	155
5.5.3	L'ascenseur	157
5.6	La circulation horizontale.....	160
5.7	L'équipement et le mobilier	164
5.7.1	La distributrice de titres de transport	164

5.7.2	Le banc et l'appui ischiatique	167
5.7.3	Le téléphone public et le téléphone d'information	168
5.7.4	La niche d'assistance	173
5.7.5	La poubelle et le contenant à recyclage	177
5.7.6	Le présentoir à documents	178
5.8	Les toilettes	180
5.9	Les commerces	182
5.10	Le comptoir du service à la clientèle	183
5.11	La loge du changeur.....	186
5.12	Les contrôles d'accès	188
5.13	Le quai	191
5.14	L'endroit où se faire photographier	193
5.15	L'agence responsable de la vente des titres de transport	194
6.	Les véhicules	197
6.1	L'autobus	197
6.1.1	Monter/descendre de l'autobus	197
6.1.2	Payer à l'intérieur de l'autobus	201
6.1.3	Circuler dans l'autobus	201
6.1.4	Prendre place et s'asseoir dans l'autobus	203
6.1.5	Être informé à l'intérieur de l'autobus	207
6.2	La voiture de métro	211
6.2.1	Monter/descendre de la voiture de métro	211

6.2.2	Circuler dans la voiture de métro	212
6.2.3	Prendre place et s'asseoir dans la voiture de métro	214
6.2.4	Être informé dans la voiture de métro	216
6.2.5	Agir en cas d'urgence	219
6.3	Le train de banlieue	221
6.3.1	Payer son droit de passage	221
6.3.2	Monter/descendre du train de banlieue	223
6.3.3	Circuler dans le train de banlieue	224
6.3.4	Prendre place et s'asseoir dans le train de banlieue	225
6.3.5	Aller à la toilette à l'intérieur du train de banlieue.....	227
6.3.6	Être informé dans le train de banlieue	228
6.3.7	Agir en cas d'urgence	229
7.	Les programmes et les services	231
7.1	Le service de transport en commun régulier	231
7.2	La carte d'accompagnement	235
7.3	Les mesures en cas d'interruption de service	237
7.4	Les mesures en cas d'urgence	240
7.5	Les autres programmes et services	243
7.6	L'embauche, l'intégration et le maintien d'emploi	245
8.	Conclusion	249



Défendre les droits
des personnes ayant des
limitations fonctionnelles
en transport



Regroupement des
Usagers du
Transport
Adapté et accessible
de l'île de Montréal

rutamtl.com



Chères lectrices,
Chers lecteurs,

À l'issue d'un travail de concertation intense, le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA de Montréal) a le plaisir de vous présenter le fruit de deux années bien remplies : *le 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.*

J'aimerais profiter de l'occasion pour partager avec vous notre fierté de célébrer le 30^e anniversaire du RUTA de Montréal et remercier chaleureusement les nombreuses et nombreux bénévoles fidèles et engagé-e-s qui ont assuré la pérennité de l'organisme.

14 Le RUTA de Montréal est un organisme à but non lucratif, fondé en 1980. Sa mission est de promouvoir et défendre les droits et les intérêts des usagers et usagères du transport collectif, régulier et adapté, pour les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles et ce, dans tous les dossiers qui intéressent le transport. Il s'assure que tous les moyens sont mis en œuvre pour les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles afin qu'elles aient accès aux transports publics comme citoyens et citoyennes à part entière.

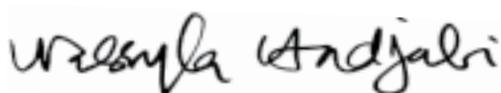
Le RUTA de Montréal prône l'accessibilité universelle et agit comme courroie de transmission entre les usagers et usagères et les dispensateurs de services, les gestionnaires et décideurs du transport en commun. Il est considéré comme un interlocuteur privilégié et incontournable lorsqu'il s'agit des questions entourant le transport des personnes vivants avec des limitations fonctionnelles.

J'aimerais remercier nos bailleurs de fonds qui ont investi pour permettre la réalisation du Guide : La Conférence régionale des élus de Montréal, La Société de transport de Montréal et l'Agence métropolitaine de transport.

Merci sincèrement à tous nos partenaires et collaborateurs communautaires qui ont contribué si généreusement, et notamment, aux personnes qui vivent avec des limitations fonctionnelles : les expertes et experts pour parler de leurs besoins!

Apprendre et prendre en compte les besoins de tous les citoyens et citoyennes renvoie au concept d'accessibilité universelle qui édifie un monde dans lequel toute la population, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles, pourra vivre en toute liberté et en sécurité. C'est une connaissance qui porte fruit, un investissement à long terme permettant l'inclusion sociale.

La présidente



Wassyla Hadjabi



transporter
imaginer
étudier
bâtir
un réseau accessible



Agence métropolitaine de transport

www.amt.qc.ca



La CRÉ de Montréal est fière d'avoir soutenu la réalisation de ce document innovateur dans le domaine des transports. Première réalisation du genre au Québec, le guide des besoins exprimés par les personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun est un outil de référence appréciable dans la mise en œuvre de l'accessibilité universelle.

Fruit d'une large consultation auprès des citoyennes et citoyens directement concernés, ce document expose clairement et simplement les divers besoins éprouvés lors des déplacements, selon qu'on vive avec un handicap physique ou intellectuel. La région de Montréal se doit d'être inclusive et respectueuse de l'ensemble de sa population. Ce guide vient enrichir les outils à la disposition des transporteurs publics pour une meilleure prise en compte des besoins diversifiés des Montréalaises et Montréalais.

Le soutien à cette réalisation s'inscrit dans un des objectifs poursuivis par la CRÉ de Montréal en 2005-2010, soit celui de mobiliser et concerter la communauté afin d'assurer un meilleur accès au transport en commun, particulièrement pour les jeunes, les personnes à mobilité réduite et les familles.

17

La présidente

A handwritten signature in black ink that reads 'Manon Barbe'. The script is fluid and cursive.

Manon Barbe



POUR QUE ÇA ROULE
POUR TOUT LE MONDE,
CÉDEZ VOTRE PLACE

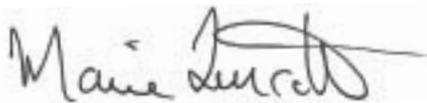


MOUVEMENT COLLECTIF 

Chers partenaires,

C'est avec enthousiasme que le milieu associatif montréalais des personnes ayant des limitations fonctionnelles a participé à l'élaboration du présent guide. Celui-ci, fort structurant, a mobilisé dès le départ le milieu associatif. Notre apport a consisté à unir l'expertise des organismes représentant différentes déficiences (motrice, visuelle, auditive, langage/parole et intellectuelle) concernant les besoins en transport collectif. À nos yeux, ce guide est un outil des plus intéressant pour les transporteurs désireux de rendre leurs services universellement accessibles. En effet, il leur permet de prendre conscience de la variété des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de réaliser qu'en y répondant, on rejoint en grande partie les besoins de l'ensemble de la population. Ce guide couvre les besoins en ce qui a trait aux infrastructures, aux véhicules ou tous autres équipements et installations, ainsi qu'à l'ensemble des services qu'un transporteur offre à la population. De plus, cet outil a pour but de soutenir les transporteurs dans la mise en œuvre de plans de développement tel que stipulé à l'article 67 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Ensemble, milieu associatif et transporteurs, dirigeons-nous vers le chemin de l'accessibilité universelle.



Marie Turcotte

Milieu associatif montréalais des personnes
ayant des limitations fonctionnelles

Acronymes des organismes et autres

ADSMQ Association des devenus sourds et malentendants du Québec

AMDI Association montréalaise pour la déficience intellectuelle

AMEIPH Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées

AMT Agence Métropolitaine de transport

AQPPT Association québécoise des personnes de petite taille

ASSTSAS Association paritaire pour la santé et sécurité du travail secteur affaires sociales

ATEDM Autisme et troubles envahissants du développement Montréal

COPHAN Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec

CRADI Comité régional des associations en déficience intellectuelle

CRÉ de Montréal

Conférence régionale des élus de Montréal

INCA Institut national canadien pour les aveugles

INLB Institut Nazareth et Louis-Braille

LSQ Langue des signes québécoise

20 **MTQ** Ministère des Transports du Québec

OPHQ Office des personnes handicapées du Québec

PA Personnes âgées

PLECH Personnes ayant des limitations fonctionnelles d'origine ethnoculturelle

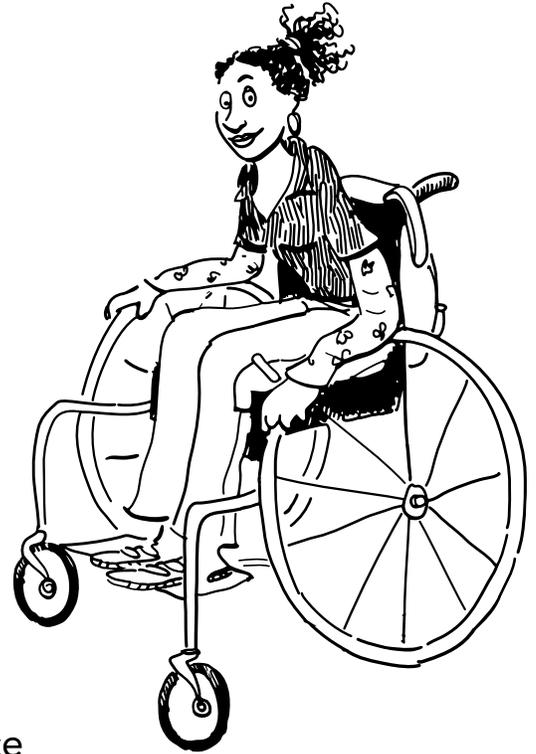
PP	Parents avec poussette
PPH	Processus de production du handicap
RAAMM	Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain
RAPAQ	Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec
RIPPH	Réseau international sur le processus de production du handicap
RUTA de Montréal	Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal
ROCFM	Regroupement des organismes communautaires famille de Montréal
STM	Société de transport de Montréal
TCAIM	Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

Acronymes des différentes déficiences

DA	Déficiences auditive
DI	Déficiences intellectuelle
DLP	Déficiences du langage et/ou de la parole
DM	Déficiences motrice
DV	Déficiences visuelle
TED	Troubles envahissants du développement
TGSM	Troubles graves de santé mentale

Sommaire

Ce guide est un outil pratique qui recense les besoins exprimés par les usagers ayant différentes limitations fonctionnelles et qui utilisent le transport en commun régulier. Douze groupes ont participé au recensement selon les particularités suivantes: la déficience auditive, la déficience intellectuelle, les troubles envahissants du développement, la déficience du langage ou de la parole, la déficience motrice, la déficience visuelle et les individus issus des communautés ethnoculturelles ayant des limitations fonctionnelles (où la connaissance de la langue et/ou de la culture québécoise peuvent représenter un obstacle au niveau de l'expression de certains besoins). Deux groupes rassemblant les personnes âgées et les parents avec poussette ont également été consultés.



Ce guide s'adresse aux transporteurs afin qu'ils puissent connaître et considérer ces besoins dans le cadre de leurs interventions. Il s'adresse également aux organismes du milieu associatif représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, permettant à leurs membres de mieux connaître les besoins des autres déficiences, de façon à les intégrer à leurs interventions et à mieux les coordonner.

Le guide se divise en sept chapitres. Les deux premiers proposent une mise en contexte ainsi qu'une description des sept grands types de déficience (ou de troubles particuliers) affectant les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Les chapitres 3 à 7 constituent le cœur du document. On y retrouve les besoins exprimés par les personnes directement concernées, relativement à l'environnement humain, la communication et l'information, l'aménagement urbain et l'architecture, les véhicules, les programmes et les services.

Les besoins exprimés ne tiennent pas compte des considérations techniques, réglementaires et financières auxquelles peuvent faire face les transporteurs. Il ne s'agit pas d'une liste de solutions face aux problèmes soulignés, et ce, bien que certaines pistes soient proposées afin de mieux exposer les exigences et indiquer les bonnes pratiques à suivre.

Ce guide permettra aux transporteurs de prendre note des besoins exprimés à la source des réflexions d'un projet ou à l'accessibilité des pratiques. Il ne remplace pas l'implication des groupes d'utilisateurs dans le choix de solutions et dans leur mise en œuvre ; implication qui demeure garante de résultats adéquats.

24 Les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles sont révélateurs des difficultés ressenties par l'ensemble des usagers. Y répondre adéquatement et de façon harmonieuse contribue explicitement au confort et à une meilleure qualité de vie pour toute la population.



1. Mise en contexte

1.1 Le guide

Ce guide est un outil pratique qui recense les besoins exprimés par des usagers ayant différentes limitations fonctionnelles et qui utilisent le transport en commun régulier.

Il s'adresse aux transporteurs afin qu'ils puissent connaître et considérer ces besoins dans le cadre de leurs interventions.

Il s'adresse également aux organismes du milieu associatif, représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles et permettant à leurs membres et à leurs représentants de mieux connaître les besoins des autres déficiences, de façon à les intégrer à leurs interventions et à mieux les coordonner. La réalisation de ce guide nous a permis de comprendre la grande importance que représente le transport dans la vie des usagers.

Certains peuvent difficilement relativiser la gravité des difficultés vécues lors d'un déplacement et l'intérêt de l'activité à laquelle ils se rendent. Pour d'autres, il s'agit d'une question de sécurité. Ainsi, l'expérience du déplacement peut devenir un facteur décisif dans le choix de poursuite d'une activité.

Le transport fait partie intégrante d'un enchaînement d'activités permettant l'inclusion sociale.

1.1.1 L'origine du guide

Ce guide a été généré selon l'intérêt des transporteurs à propos des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Étant donné l'intérêt insistant et l'implication des besoins en question, la nécessité d'un guide répondant à de ponctuelles questions s'est imposée. Le guide touche ainsi à plusieurs sphères du quotidien, notamment à : l'environnement humain, la communication et l'information, l'aménagement urbain et l'architecture, les véhicules, les programmes et les services. La difficulté du milieu associatif à répondre à ces demandes dans les délais souhaités par les transporteurs et le laborieux exercice d'agglomération des avis et des écrits disparates déjà produits ont motivé le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA de Montréal) à réaliser un exercice exhaustif d'identification des besoins. Le RUTA de Montréal a obtenu l'appui financier de la Conférence régionale des élus de Montréal (CRÉ de Montréal), de la Société de transport de Montréal (STM) et de l'Agence Métropolitaine de transport (AMT) pour la réalisation de ce guide.

1.1.2 Le contenu du guide

Le guide est constitué de sept chapitres. Intitulé *Les différentes limitations fonctionnelles*, le chapitre 2 fait état de statistiques spécifiques et décrit les sept grands types de déficience ou de troubles particuliers affectant les personnes ayant des limitations fonctionnelles : la déficience auditive, la déficience intellectuelle, les troubles envahissants du développement, la déficience de la parole ou du langage, la déficience motrice, la déficience visuelle et les troubles graves de la santé mentale.

Les chapitres 3 à 7 constituent le cœur du guide. On y retrouve les besoins relatifs à l'environnement humain, la communication et l'information, l'aménagement urbain et l'architecture, les véhicules, les programmes et les services. Il est à noter que ces besoins ont été signalés par les personnes directement concernées.

1.2 Les concepts théoriques utilisés

Les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles sont révélateurs des difficultés ressenties par l'ensemble des usagers. Y répondre adéquatement et de façon harmonieuse contribue expressément au confort de tous et à une meilleure qualité de vie pour toute la population.

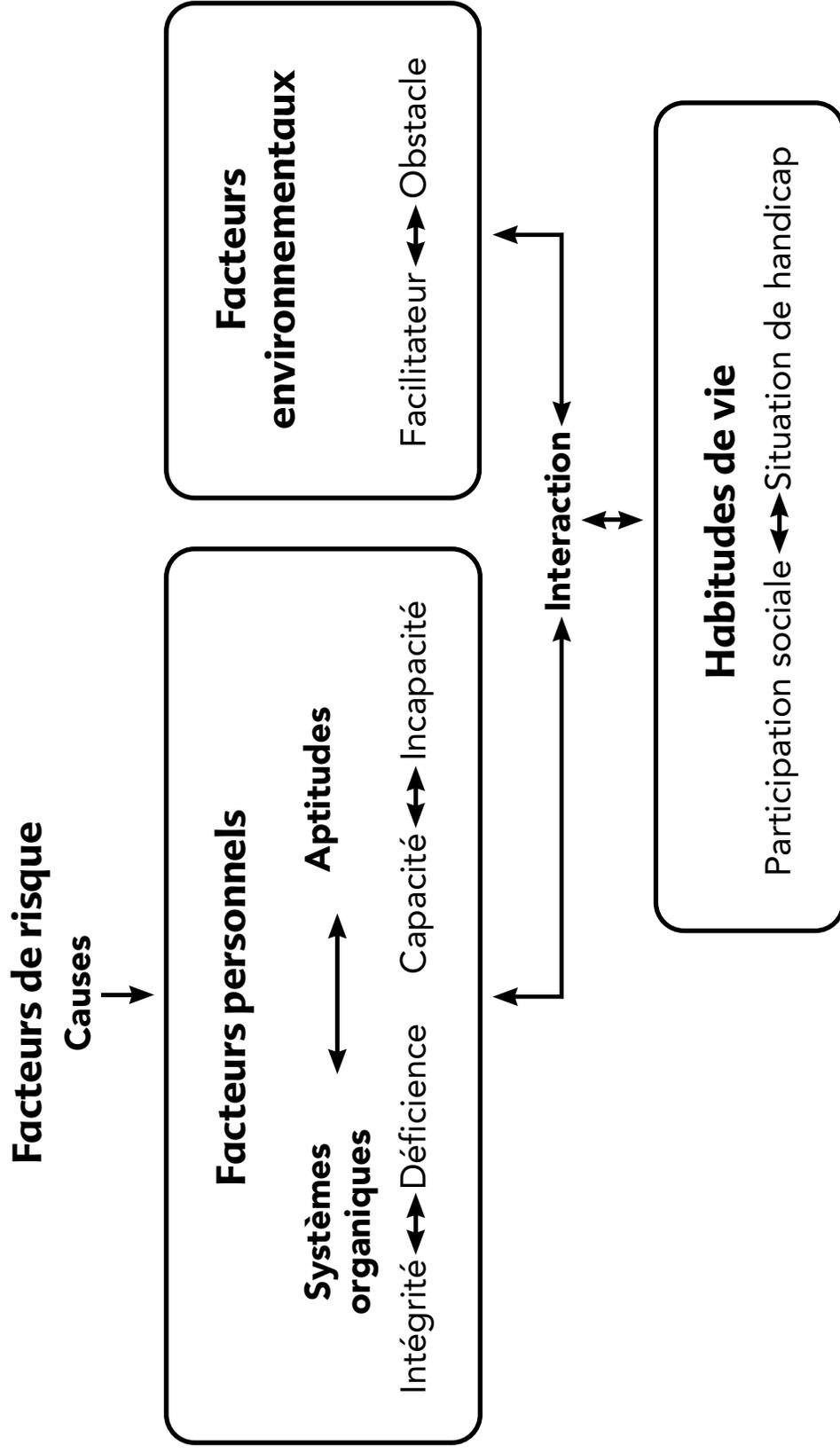
1.2.1 Le Processus de production du handicap (PPH)

Le Guide s'inscrit dans le Processus de production du handicap (PPH), un modèle théorique développé par le Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH). Le RIPPH est un organisme visant l'exercice du droit à l'égalité des personnes ayant des incapacités, par le biais du développement et de la diffusion des connaissances, en vue de contribuer à une société inclusive (www.ripph.qc.ca, page consultée le 18 juin 2010).

Ce modèle explique comment apparaît le handicap. Une personne devient handicapée à cause de ses limitations et en raison des obstacles qu'elle rencontre dans l'immédiateté de son environnement. Par conséquent, il devient possible de diminuer les situations de handicap vécues par une personne, en éliminant ces obstacles et en créant un environnement qui n'en contient pas. L'environnement doit ici être considéré au sens large; il inclut l'environnement social, les attitudes véhiculées, les possibilités déployées, la communication mise à l'œuvre, etc.

Shéma du Processus de production du handicap

Modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres troubles
(Source : RIPPH)



1.2.2 L'accessibilité universelle

Diverses approches peuvent être utilisées pour agir sur obstacles. L'accessibilité universelle est celle proposée dans ce guide. Le concept est défini ci-dessous, tel que développé et proposé par le milieu associatif montréalais des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que par la Ville de Montréal.

Accessibilité universelle

Définition développée par le Comité de Suivi –
Chantier Accessibilité universelle du Sommet de Montréal,
composé d'Altergo, du CRADI, du ROPMM,
de Société Logique et de la Ville de Montréal, avril 2003

Le concept d'accessibilité universelle est avant tout un concept d'aménagement qui favorise, pour tous les usagers, une utilisation de possibilités équivalentes, offertes par un bâtiment ou un lieu public. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts, bref, de pouvoir y vivre les mêmes expériences que l'ensemble des usagers... et ce, en même temps et de la même manière.

Au niveau de l'aménagement, on réaliserait l'accessibilité universelle en construisant des bâtiments, des lieux publics et des infrastructures urbaines qui répondraient aux besoins de toute la population, en incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Par exemple, dans un bâtiment, une entrée en pente douce servirait à l'ensemble des utilisateurs et elle pourrait remplacer la rampe d'accès des uns et l'escalier des autres. Aussi, les trottoirs pourraient être aménagés de telle façon que les bancs, les poubelles et les parcomètres ne constitueraient pas un obstacle pour quiconque.

Étendre la notion d'accessibilité universelle acquérait, dans un tel cas d'étude, une pertinence propre qui permettrait d'appliquer ce principe à l'étendue des domaines d'activités subordonnés et impliqués par la création de ce guide.

Appliqué aux programmes et services, le principe de l'accessibilité universelle serait conçu comme tel : des programmes et des services, élaborés, implantés, diffusés et tenant compte des besoins des diverses clientèles visées. Et ce, autant en ce qui concerne les critères d'accès aux programmes que pour les paramètres de prestation des services à la population.

Voué aux domaines de la communication et de l'information, le principe de l'accessibilité universelle s'entendrait ainsi : des plans, des moyens d'information et de communication adressés et examinant de près les besoins des différentes clientèles.

Bref, l'accessibilité universelle concerne tous les aspects d'une ville et s'adresse à toute la population. Chacun des citoyens devrait en bénéficier.

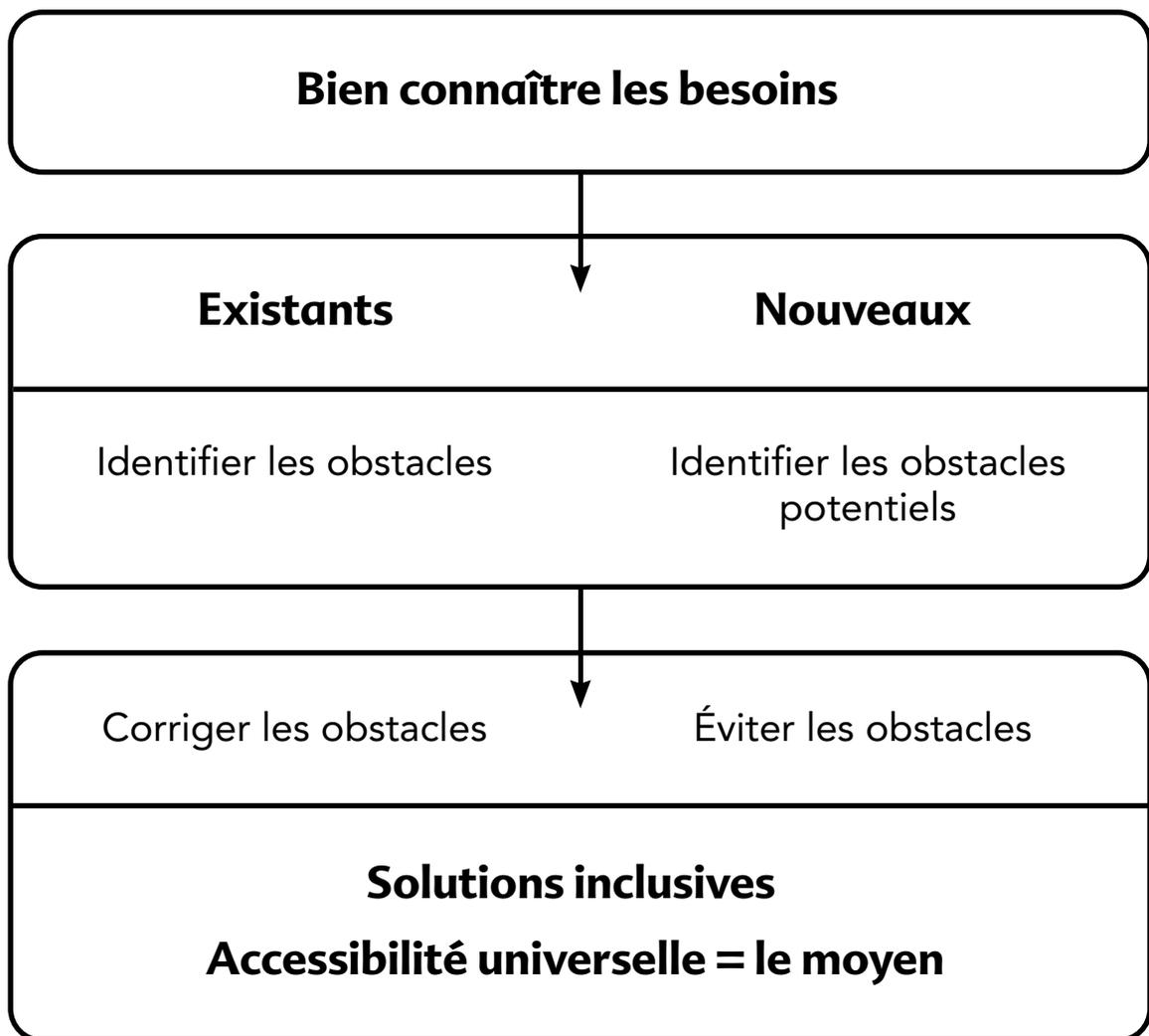
L'accessibilité universelle (*universal design* ou *barrier-free design*, en anglais) est une tendance mondiale qui s'avère maintenant incontournable.

1.2.3 Bien connaître les besoins: la première étape

Compte tenu de mes capacités, quelles sont les actions que je dois poser pour être en mesure de me déplacer en transport en commun ?

S'inspirant du PPH, les besoins exprimés constituent les conditions d'une interaction réussie entre l'environnement et les capacités globales des individus ayant différentes limitations fonctionnelles, dans la réalisation d'une chose essentielle comme celle de se déplacer en transport en commun.

Appliqué aux relations avec les usagers, à la communication et à l'information, à l'aménagement urbain et à l'architecture, aux véhicules, ainsi qu'aux programmes et services du transporteur, le modèle ci-contre constitue un mode d'action efficace faisant suite au traitement des besoins.



Le présent guide correspond à l'étape *Bien connaître les besoins*. Les besoins exprimés ici ne tiennent évidemment pas compte des considérations techniques, réglementaires et financières auxquelles peuvent faire face les transporteurs.

Une fois connus et compris, ces besoins devront être pris en compte par le transporteur, lui permettant d'éviter des obstacles potentiels ou d'identifier les obstacles existants et de les corriger éventuellement.

Le Guide n'est pas une liste de solutions propres à chaque contexte. Il ne peut non plus répondre à tout type de problèmes potentiels ou inconnus. Des pistes sont cependant proposées afin de mieux situer les besoins les plus évidents et d'indiquer les bonnes pratiques à observer selon les fonctionnements pratiqués et les technologies actuelles.

Le Guide présente enfin quelques témoignages qui permettent de mieux comprendre certains besoins, notamment, ceux des personnes ayant une déficience intellectuelle.

1.3 L'élaboration et la présentation du guide

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles se trouvent, par leur condition, tout à fait en position d'exprimer leurs besoins. Le guide, la structure de travail et la méthodologie sont issus de ce grand principe.

1.3.1 La structure de travail

Le RUTA de Montréal est le porteur du projet. Le projet est issu de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal (instance où siège une vingtaine d'organismes œuvrant à la promotion et à la défense des droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles interpellés par la question du transport).

Un Comité aviseur a été formé par des membres de la Table de concertation, tous intéressés et disponibles à poursuivre cette initiative. Le Comité aviseur s'est réuni à plusieurs reprises, d'abord pour valider l'approche, le format et la présentation de l'information, puis encore, au cours des différentes versions (préliminaires et finales) du guide. Le Comité aviseur a également identifié douze groupes à rencontrer afin de recenser les besoins les plus cruciaux.

Les douze groupes identifiés sont :

- **Pour la déficience auditive (DA):**
 - Association des devenus sourds et malentendants du Québec (ADSMQ)
- **Pour la déficience intellectuelle (DI):**
 - Association montréalaise pour la déficience intellectuelle (AMDI)
 - Comité régional des associations en déficience intellectuelle (CRADI)
 - Mouvement des personnes d'abord de Montréal
- **Pour la déficience du langage et de la parole (DLP):**
 - Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec (RAPAQ)
- **Pour la déficience motrice (DM):**
 - Aide aux personnes obèses handicapées du Québec
 - Association québécoise des personnes de petite taille
 - Ex æquo
- **Pour la déficience visuelle (DV):**
 - Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal-Métropolitain (RAAMM)
- **Pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles issues de communautés ethnoculturelles (PLEC):**
 - Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH)
- **Pour les aînés (PA):**
 - Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAIM)

- **Pour les parents avec poussette (PP):**

- Regroupement des organismes communautaires famille de Montréal (ROCFM)

Les groupes reconnus par le Comité aviseur ont, par la suite, identifié une vingtaine d'utilisateurs du transport en commun aptes à présenter les besoins standards et ceux des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Il est à noter que les personnes ayant des troubles envahissants du développement n'ont pas été rencontrées. L'association Autisme et troubles envahissants du développement Montréal (ATEDM) a cependant lu et commenté la version finale du guide, y intégrant ainsi les besoins de ses membres.

Les personnes ayant un trouble grave de santé mentale n'ont, quant à elles, pas participé à l'exercice.

La réalisation du guide est soutenue financièrement par la CRÉ de Montréal, la STM et l'AMT. Des représentants de ces trois organismes ont également suivi le déroulement du projet et commenté la version finale du guide.

1.3.2 La méthodologie

Une compilation des avis et des écrits, produits par la Table de concertation et ses organismes membres, a permis de dresser une liste de sujets à traiter et un canevas de rencontres.

La liste des sujets a été remise aux groupes et aux personnes concernées, leur permettant de s'y préparer.

Une dizaine de rencontres de longueur variable (une demi-journée à une journée) se sont produites, selon la disponibilité des personnes rencontrées. Lorsque des affinités au niveau des besoins se sont présentées, il a été tenté de jumeler les personnes les représentant. Ainsi, les parents avec poussette ont été rencontrés avec les personnes présentant une déficience motrice. Les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles, issues des communautés ethnoculturelles, ont été rencontrés en dernière instance.

Au cours de ces rencontres, les participants étaient invités à faire part de leurs besoins. Comme il est parfois ardu de les identifier précisément, ils étaient également invités à faire part de leurs difficultés et des éléments facilitant leurs déplacements. Ces entretiens ont été très riches, autant pour la qualité de l'information fournie, que pour la pertinence des témoignages.

Une fois les rencontres terminées, l'information recueillie a été compilée, non pas par type de limitation fonctionnelle, mais par sujet traité. Cette façon de présenter les résultats est rapidement apparue comme étant la plus parlante et la moins répétitive, étant donné que les personnes comportant différentes limitations fonctionnelles requièrent souvent des besoins semblables.

L'analyse des données a permis d'extraire les besoins et de les conserver en lien avec les limitations fonctionnelles. Certains besoins exprimés s'adressaient à tous les usagers du transport en commun. Ils ont été retirés afin de respecter la spécificité du présent document, selon sa ligne directrice.

1.3.3 L'utilisation du guide

Les besoins exprimés sont présentés sous cinq grands thèmes. Malgré que ces thèmes puissent être consultés indépendamment les uns des autres, ils ont été édifiés de façon à être suivis les uns après les autres. Il est opportun de conserver une vision globale dans l'utilisation du document.

Le format choisi permet de retirer aisément certaines sections pour en faire des copies, ajouter des notes, joindre des exemples ou un complément d'information. Ceci, dans le but d'offrir à chacun la possibilité de bonifier le document selon sa pratique.

Pour chacun des besoins exprimés, l'acronyme des limitations fonctionnelles en question est indiqué. Pour certains besoins, un témoignage complète les énoncés, explicitant la nature de la nécessité, notamment pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles moins connues.

En consultant ce guide, le lecteur ne doit pas oublier la difficulté, pour l'utilisateur, à énoncer un besoin et garder en tête qu'il n'a pas toujours l'occasion d'expérimenter aisément une interaction, une communication, un aménagement, un véhicule, un programme ou un service. Les participants ont donc exprimé leurs besoins sur ce qu'ils connaissent et ce document est perfectible. Le lecteur est invité à s'inspirer des besoins exprimés à propos de certains sujets et de les rapporter à d'autres types non traités. Par exemple, les problèmes reconnus au cours d'un voyage en autobus pourraient être les mêmes qu'à bord d'un tramway.

Enfin, ce guide se veut un outil proactif, désirant alimenter le transporteur dès le début de ses réflexions sur l'accessibilité de ses pratiques. Il ne remplace pas l'implication des groupes d'utilisateurs directement concernés dans le choix des solutions et dans leur mise en œuvre. Cette implication demeure essentielle. Le guide permettra aux transporteurs de connaître les besoins à la source du processus, sans encourir de délais. Il permettra également à certains groupes une centralisation de leurs ressources, en vue d'améliorer l'aide offerte au transporteur.

2. Les différentes limitations fonctionnelles

2.1 Quelques statistiques



Les données statistiques relatives aux personnes ayant des limitations fonctionnelles sont issues du *Recensement de Statistique Canada* et de l'*Enquête québécoise sur la participation et les limitations d'activités*. Les répondants y déclarent, selon leur perception, s'ils éprouvent une incapacité significative et persistante dans l'accomplissement de diverses activités quotidiennes.

Suite à une modification des questionnaires entre 1991 et 2006, une comparaison des données indique une diminution du nombre de personnes ayant des incapacités au Québec, et ce, malgré le vieillissement de la population et l'augmentation caractéristique des difficultés en tout genre du troisième âge.

Le milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles considère que ces données statistiques représentent un minimum; le nombre de personnes ayant une incapacité est probablement beaucoup plus important que ne l'indiquent les enquêtes.

La déficience intellectuelle en est un bon exemple. L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal estime à 55 629 le nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle, dans son *Plan d'action montréalais 2009-2012 – Services destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou des troubles envahissants du développement (2009)*. De ce nombre, 8 344 présentent une déficience moyenne ou sévère nécessitant des services spécifiques plus spécialisés. En comparaison, les données statistiques les plus récentes, compilées par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), établissent à 7 420 le nombre de personnes de 15 ans et plus, ayant une déficience intellectuelle dans la région de Montréal-centre. On peut donc supposer que les données de l'OPHQ concernent principalement les personnes démontrant une déficience moyenne ou sévère, du moins, pour ce qui est de la déficience intellectuelle.

Les données compilées par l'OPHQ indiquent que dans la région de Montréal, les personnes ayant des limitations fonctionnelles représentent plus de 200 000 personnes, soit 11 % de la population.

Le tableau 1 présente la proportion de personnes ayant des incapacités par groupe d'âge. On constate que le taux d'incapacité augmente avec la croissance de celui-ci.

Tableau 1
Population totale et avec incapacité, selon l'âge,
région de Montréal, 2006

Groupes d'âge	Totale	Avec limitation fonctionnelle	%
0 à 4 ans	94 550	1 230	1 %
5 à 14 ans	191 660	7 030	4 %
15 à 24 ans	235 670	8 835	4 %
25 à 44 ans	570 900	49 330	9 %
45 à 64 ans	475 115	41 05	59 %
65 à 74 ans	142 665	33 120	23 %
75 ans et +	143 895	68 160	47 %
Total	1 854 455	208 760	11 %

(Source : OPHQ, <http://www.ophq.gouv.qc.ca/services/statistiques/population.htm>, page consultée le 7 juin 2010)

Le tableau 2 présente le nombre de personnes selon différentes incapacités. Une personne peut connaître plusieurs incapacités; elle peut donc figurer à plusieurs endroits au tableau.

Tableau 2:
Personnes de 15 ans et plus ayant des incapacités,
selon le type d'incapacité et l'âge, région de Montréal, 2006

	15 à 64 ans	65 ans et +	Total
Audition	18 755	37 270	56 025
Vision	15 675	22 685	38 360
Parole	13 295	8 915	22 210
Mobilité	65 785	80 315	146 100
Agilité	63 105	77 380	140 485
Douleur	68 265	62 590	130 855
Apprentissage	20 540	10 230	30 770
Mémoire	9 425	9 420	18 845
Déficiência intellectuelle	nd	nd	7 420
Psychologique	19 445	5 370	24 815
Inconnu	3 275	2 230	5 505

(Source : OPHQ, <http://www.ophq.gouv.qc.ca/services/statistiques/population.htm>, page consultée le 7 juin 2010)

Le tableau 3 fait état de la sévérité des différentes incapacités.

Tableau 3:
Individus de 15 ans et plus ayant des incapacités selon le type et la gravité de l'incapacité, région de Montréal, 2006

	Moins grave	Grave	Total
Audition	44 485	11 540	56 025
Vision	28 080	10 280	38 360
Parole	16 945	5 265	22 210
Mobilité	106 655	39 445	146 100
Agilité	128 825	11 660	140 485
Douleur	77 730	53 125	130 855
Apprentissage	24 830	5 940	30 770
Mémoire	12 550	6 295	18 845
Déficience intellectuelle	4 290	3 130	7 420
Psychologique	13 125	11 690	24 815
Inconnu	4 200	1 305	5 505

(Source : OPHQ, <http://www.ophq.gouv.qc.ca/services/statistiques/population.htm>, page consultée le 7 juin 2010)

2.2 La déficience auditive (DA)

La déficience auditive est une incapacité à entendre de manière significative et persistante. Dans la région de Montréal, les statistiques indiquent que plus de 55 000 personnes sont dotées d'une déficience auditive. Les personnes sourdes éprouvent une absence totale de perception des sons. Environ 10 000 personnes sont sourdes dans la région de Montréal. Certaines le sont devenues, d'autres sont sourdes de naissance et n'ont jamais entendu.

La majorité (90 %) des personnes sourdes sont oralistes et communiquent principalement par la parole et la lecture labiale. Environ 10 % des personnes sourdes sont gestuelles et utilisent principalement le langage gestuel – la langue des signes québécoise – (LSQ). Parler avec une personne sourde nécessite, généralement, la présence d'un interprète.

Dans la région de Montréal, près de 45 000 personnes sont malentendantes et connaissent une surdité partielle et/ou une difficulté à entendre à divers degrés. La spécificité de leur situation est qu'elles conservent un résidu auditif et peuvent utiliser une prothèse (auditive) pour percevoir la parole ou des sons environnants. La prothèse ne corrige cependant pas parfaitement la perte auditive. Elle amplifie, sans discrimination, les bruits principaux, les bruits parasites et les bruits de fond.

De plus, une personne ayant perdu la capacité d'entendre certaines fréquences ne les entendra pas, quel que soit le volume. Certaines personnes malentendantes utilisent aussi la lecture labiale.

Enfin, les personnes malentendantes ne portent pas toutes une prothèse auditive, ce qui rend, bien souvent, cette déficience non apparente.

La surdité limite ou freine l'acquisition du langage: il est difficile d'émettre des sons que l'on n'entend peu ou pas du tout. Ainsi, la personne risque de parler avec un « accent de surdité », qui peut s'avérer d'autant plus prononcé si celle-ci a préalablement développé une surdité, avant l'âge d'acquisition du langage.

Communiquer par téléphone avec une personne sourde ou une personne malentendante requiert, en général, l'utilisation d'un télécriteur. La personne sourde lit et répond par écrit alors que la personne malentendante lit et peut répondre verbalement. Le service « Relais » permet d'engager une conversation téléphonique avec une personne ayant une déficience auditive lorsque l'interlocuteur n'a justement pas de télécriteur à disposition.

Il peut également être possible que certaines personnes connaissant une déficience auditive vivent également avec une déficience visuelle. On parle alors de personnes sourdes-aveugles (surdi-cécité). Par exemple, il arrive que ces personnes utilisent le toucher à titre d'échange avec leur interprète. Elles peuvent également utiliser des cartons imprimés pour s'identifier, demander de l'aide, etc.

Saviez-vous que... ?

- Sur l'ensemble de la population québécoise, 10% d'entre elle éprouve des difficultés d'audition, dont le 1/3 est âgée de 65 ans et plus (Guide du professionnel de la santé et de l'intervenant auprès de la personne aînée ou adulte ayant des problèmes d'audition, Hélène Caron, M.O.A, 2003).
- La majorité de ces personnes se déplace assez facilement et utilise les services de transport en commun (Association des devenus sourds et malentendants du Québec (ADSMQ), 2008).
- La lecture labiale ne permet pas toujours de saisir tous les éléments d'une conversation. Certains mots se ressemblent beaucoup sur les lèvres et la personne (en devenir) sourde ou malentendante peut se retrouver réduite à deviner le propos selon le contexte (ADSMQ, 2008). La lecture labiale peut s'avérer encore plus difficile pour les personnes issues des communautés ethnoculturelles qui ne maîtrisent pas nécessairement la langue employée (Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH), 2010).
- Une personne malentendante fait parfois semblant de comprendre son interlocuteur, et ce, même si elle ne l'a pas compris. Ceci, afin de ne pas se sentir ridicule et de ne pas sembler plus lente ou confuse qu'une autre personne (ADSMQ, 2008).

2.3 La déficience intellectuelle (DI)

La déficience intellectuelle se définit par une capacité limitée d'apprendre et de comprendre. Cela se manifeste notamment dans les habiletés dites conceptuelles (lecture, écriture, autonomie, calcul, sens du temps, sens de l'orientation et sens critique), les habiletés sociales (suivre la loi, les règlements, les consignes, saisir les codes de conduite en société, tisser des relations interpersonnelles) et les habiletés dites pratiques (préparer un repas et autres compétences domestiques).

La déficience intellectuelle est un état et non une maladie et elle peut être plus ou moins sévère (de légère à profonde). Les personnes connaissant une déficience intellectuelle sont capables d'apprendre et de comprendre à divers degrés. Elles possèdent toutes des aptitudes, des habiletés et des compétences qu'elles peuvent développer avec un soutien approprié. Elles peuvent comprendre ce que nous leur exprimons en fonction du degré de leur déficience.

La déficience intellectuelle peut être accompagnée d'autres déficiences, ce qui peut amplifier les difficultés (déficiences sensorielles, problèmes cardiaques, épilepsie, hypotonie, obésité, etc.).

Il n'est pas toujours aisé d'identifier clairement les usagers du transport en commun ayant une déficience intellectuelle et pourtant, ces personnes l'utilisent régulièrement.

Saviez-vous que... ?

- Les personnes ayant une déficience intellectuelle sont généralement très sensibles à l'accueil qui leur est réservé. Un sourire, de la bienveillance, peuvent faire toute la différence.
- Les personnes connaissant une déficience intellectuelle légère peuvent s'exprimer correctement malgré quelques difficultés cognitives. Parmi certaines d'entre elles, un nombre avéré éprouvent des problèmes d'élocution. La difficulté d'exprimer ce qu'elles veulent dire peut les rendre mal à l'aise. Cela n'implique pas pour autant qu'elles ne comprennent pas ce qui est dit. Certaines personnes peuvent aussi être non verbales.
- Certaines personnes ayant une déficience intellectuelle légère s'expriment très bien, ce qui peut donner l'impression qu'elles ont parfaitement compris les indications, ce qui n'est pas toujours le cas.
- Les personnes ayant une déficience intellectuelle apprennent à se déplacer à l'aide de points de repère (mobilier urbain, enseigne de magasin). La perte de points de repère, ainsi que tout changement d'habitude, telle une modification temporaire du parcours d'autobus, peuvent les désorienter et les laisser généralement démunies. Une aide est souvent nécessaire pour qu'elles puissent arriver à destination.

2.4 Les troubles envahissants du développement (TED)

Les troubles envahissants du développement (TED) se manifestent en général dès les premières années de l'enfance et affectent les personnes tout au long de leur vie. Le plus connu est l'autisme, mais il en existe quatre autres : le syndrome de RETT, le désordre désintégratif de l'enfance, le syndrome d'Asperger et le trouble envahissant du développement non spécifié.

Les personnes ayant un TED peuvent présenter de graves déficits selon trois aspects du développement : les interactions sociales, la communication verbale et non verbale et les intérêts et comportements qui présentent un caractère restreint, répétitif ou stéréotypé.

Les personnes vivant avec un TED forment un groupe très hétérogène tant par le degré de ces manifestations que par la présence ou l'absence de troubles associés, comme la déficience intellectuelle ou physique et les troubles plus ou moins graves du comportement.

Saviez-vous que... ?

- Selon le CDC, (*Centers for Disease Control and Prevention*) un enfant sur 150 recevra un diagnostic de TED au cours de sa vie. On peut donc estimer à près de 50 000, le nombre de personnes ayant un TED au Québec et à près de 25 000 dans la seule région métropolitaine de Montréal.

- La personne ayant un TED peut démontrer une tendance à l'isolement et au repli sur soi, un retard ou une absence du développement du langage, de la difficulté à engager une conversation, une mauvaise compréhension du langage non-verbal ou un timbre de voix inhabituel ou un débit anormal.
- La personne ayant un TED peut également compter des intérêts restreints et répétitifs, observer des rituels précis, avoir de la difficulté à comprendre les conventions ou être maladroite en société.
- La personne ayant un TED aime généralement la routine et a de la difficulté à s'adapter lors de changements.
- La personne ayant un TED a son propre cadre de références, et c'est d'après celui-ci qu'on explique tout comportement ou toute réaction, parfois difficilement compréhensible pour les autres.
- La personne ayant un TED a de la difficulté à transposer des éléments ou des faits, à généraliser. Elle n'a accès qu'à l'information déjà emmagasinée.

2.5 La déficience du langage ou de la parole (DLP)

Cette déficience se traduit par une difficulté du langage ou de la parole.

Il est difficile de chiffrer le nombre de personnes vivant avec une déficience du langage ou de la parole dans la région de Montréal. Les statistiques indiquent uniquement celles qui englobent l'incapacité de la parole, ce qui inclut, par le fait même, celles qui ont des troubles d'élocution, en lien avec une déficience motrice. Il est également question d'incapacité d'apprentissage et de mémoire, ce qui peut inclure la personne aphasique.

La déficience du langage ou de la parole est cependant bien différente du trouble d'élocution, en lien avec une déficience motrice. Elle peut découler d'une maladie, d'un accident vasculo-cérébral (AVC), d'un traumatisme crâno-cérébral (TCC) ou d'une malformation congénitale.

Chez les personnes atteintes, ces troubles peuvent se manifester de diverses façons, autant au niveau de la compréhension qu'à celui de l'expression.

Saviez-vous que... ?

- Certaines personnes ont une incapacité ou une difficulté à parler ou à prononcer certains mots.
- D'autres utilisent un mot au lieu d'un autre, inversent des lettres ou des syllabes d'un mot. D'autres encore insèrent des phonèmes qui n'appartiennent pas à un mot.

- Des personnes ont de la difficulté à comprendre un enchaînement de mots (phrases).
- Dans certains cas, la personne comprend mieux qu'elle ne parle, mais dans d'autres, c'est le contraire: la parole peut être fluide mais pas toute la compréhension.
- Enfin, des personnes atteintes de certaines formes d'aphasie entendent tout ce qu'on leur dit mais n'en comprennent pas la signification.
- Certaines personnes aphasiques peuvent être confuses si on leur pose trop de questions en même temps (Regroupement des associations de personnes aphasiques au Québec (RAPAQ)).
- Certaines personnes aphasiques connaissent une difficulté avec les chiffres et les nombres. Par exemple, le chiffre 5 ne signifie rien lorsqu'il est isolé des autres (Tournez dans 5 coins de rue). Il se remplit, cependant, de tout son sens lorsqu'il est placé au sein d'une énumération (Tournez dans 1, 2, 3, 4, 5 coins de rue). Il s'agit donc de s'assurer que l'énumération des chiffres a été comprise selon son contexte. (RAPAQ).

2.6 La déficience motrice (DM)

La déficience motrice se caractérise par la mobilité réduite d'un ou de plusieurs membres et peut être causée de multiples façons. Dans la région de Montréal, environ 146 000 personnes connaissent une incapacité de la mobilité et 140 000 en vivent une au niveau de l'agilité. Plusieurs personnes ont des incapacités des deux genres. La déficience motrice regroupe plusieurs types de limitations: les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, qui ont des difficultés de préhension, des difficultés à la station debout (ou qui n'ont pas un bon équilibre), des personnes de petite taille, ou encore des personnes pathologiquement obèses. Certaines personnes ayant une déficience motrice peuvent se déplacer sans aucune aide technique et sans assistance; d'autres doivent utiliser une canne, un fauteuil roulant manuel ou motorisé, un quadriporteur ou parfois, faire appel à une autre personne. Il arrive aussi qu'une personne ayant une déficience motrice possède un chien d'assistance afin de contribuer à la réalisation de certaines actions: apporter des objets, actionner des appareils, etc.

Saviez-vous que... ?

- Une personne qui a de la difficulté à se déplacer d'un endroit à un autre, avec ou sans aide technique, est en situation d'incapacité à la mobilité.
- Une personne qui a de la difficulté à tenir ou à manipuler des objets, avec ou sans aide technique, afin d'accomplir des activités telles que s'habiller, se déshabiller, couper des aliments, acheter et valider son titre de transport, connaît une incapacité de l'agilité.
- Une personne ayant une déficience motrice peut avoir un trouble d'élocution. Le trouble d'élocution n'affecte pas la capacité de la personne à comprendre ou à apprendre. Il est cependant plus difficile pour elle de s'exprimer et de se faire comprendre.
- Le nanisme est un handicap, causé par différentes maladies rares, entraînant des complications médicales parfois sévères : difficulté à marcher de longues distances, à monter des marches. Il peut entraîner des déformations articulaires, une déficience auditive, des difficultés respiratoires, etc. Connues sous l'appellation de « nains » dans le langage courant, les personnes de petite taille suscitent souvent de vives réactions : étonnement, inquiétude superstitieuse et même quelques moqueries. Le point commun de toutes ces maladies se caractérise par un retard significatif de la croissance osseuse (entre 90cm et 140cm à l'âge adulte).

Au Québec, on compte entre 3 500 et 5 000 personnes de petite taille (Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT), 2010).

- Au cours des 25 dernières années, le mode de vie sédentaire et la malbouffe ont provoqué une explosion de l'obésité chez la population adulte et chez les jeunes; la proportion d'adultes obèses (18 à 74 ans) est passée de 13 à 22 % entre 1990 et 2004, représentant une augmentation de 9 % en 14 ans. Plus d'un adulte sur 5 serait donc obèse (indice de masse corporelle de 30 et plus, Institut de la statistique du Québec, 2007). Des recherches montrent aussi que des facteurs génétiques et environnementaux peuvent jouer un rôle dans le développement de l'obésité (Association paritaire pour la santé et sécurité du travail secteur affaires sociales (ASSTSAS), 2007).

2.7 Les troubles graves de santé mentale (TGSM)

La santé mentale d'une personne se reconnaît par sa capacité à utiliser ses émotions de façon appropriée dans les actions qu'elle pose (instance affective), à établir des raisonnements qui permettent d'adapter ses gestes aux circonstances (instance cognitive) et à composer manifestement avec son environnement (instance relationnelle).

La déficience du psychisme ou le trouble grave de santé mentale est une incapacité significative au niveau affectif, cognitif ou relationnel. Il ne s'agit pas de simples variations à l'intérieur des limites de la « normalité », ni d'un épisode unique de comportement anormal ou d'un dérèglement de l'humeur de courte durée. Pour être entendues comme telles, les incapacités de la déficience du psychisme doivent être permanentes ou répétées et causer une souffrance dans un ou plusieurs domaines de la vie courante (*Accueillir et accompagner les femmes ayant des limitations fonctionnelles, Guide pratique à l'intention des intervenants en maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale et COPHAN, 2009*).

Dans la région de Montréal, près de 25 000 personnes ont une limitation psychologique.

Saviez-vous que... ?

- Un obstacle important, souvent rencontré par les personnes ayant un trouble grave de santé mentale est qu'elles ne sont pas toujours écoutées et considérées avec crédibilité, que leurs paroles et leurs avis ne sont pas nécessairement pris en compte, au même titre que les autres personnes.
- Les personnes ayant un trouble grave de santé mentale sont l'objet de beaucoup de préjugés.
- La crainte envers les personnes ayant un trouble grave de santé mentale vient principalement d'une méconnaissance généralisée de leurs besoins.
- La personne ayant un trouble grave de santé mentale n'est pas nécessairement en état de crise. Son état n'est cependant pas constant et les épisodes peuvent se répéter.
- La médication recommandée à son trouble peut lui causer des effets secondaires.

2.8 La déficience visuelle (DV)

Dans la région de Montréal, plus de 38 000 personnes ont une déficience visuelle.

La déficience visuelle compte différents degrés d'incapacité visuelle, allant d'une vision affaiblie jusqu'à l'absence totale de la vue; la cécité. On parle de personnes amblyopes ou de personnes semi-voyantes pour désigner les personnes atteintes de cécité partielle.

Les personnes connaissant une déficience visuelle sont privées, totalement ou partiellement, d'information visuelle.

Voilà qui entraîne des conséquences au niveau de l'accès à l'information, de son utilisation, et de l'autonomie dans les déplacements.

Les personnes ayant une déficience visuelle doivent apprendre à utiliser leurs autres sens, à trouver des repères et à construire des images mentales afin d'évoluer à leur guise dans l'espace. Des spécialistes en orientation/mobilité peuvent les former à effectuer certains trajets réguliers. Au cours de leurs déplacements, les personnes ayant une déficience visuelle peuvent ressentir de l'insécurité, notamment, la peur d'être désorienté, de se perdre ou de se faire frapper par un véhicule ou un vélo. La canne blanche et le chien-guide constituent des aides importantes à la mobilité. Ils permettent, ainsi, de repérer les obstacles et les repères tactiles. Encore faut-il que ces repères soient détectables, beau temps mauvais temps, qu'on ne les déplace pas, et ce, l'hiver inclusivement.

Afin d'avoir accès à l'information, les personnes ayant une déficience visuelle utilisent différents moyens selon le type et le degré de leur incapacité. Des logiciels spécialisés permettent l'accès aux technologies de l'information. Les médias substituts remplacent l'accès direct à l'imprimé.

L'information fournie par la signalisation est difficile, voire impossible à utiliser par les personnes ayant une déficience visuelle. Faire des choix judicieux devient difficile lorsqu'on éprouve de la difficulté à lire l'information.

Saviez-vous que... ?

- Plus de 95 % des personnes qui utilisent une canne blanche ou un chien-guide possèdent un résidu visuel. Il est donc fort probable qu'une personne utilisant une aide à la mobilité puisse voir certaines choses. L'éclairage et les contrastes de couleur peuvent les aider grandement (Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal-Métropolitain (RAAMM), 2008).
- Bien que la canne blanche soit le symbole universel de la déficience visuelle, les personnes concernées peuvent utiliser d'autres types d'aide, tel qu'un chien-guide, pour compenser une perte de vision (Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB), 2008).
- Certaines personnes amblyopes n'utilisent ni la canne ni le chien-guide, alors que d'autres utilisent la canne essentiellement afin de s'identifier comme personnes ayant un résidu visuel (RAAMM, 2008).

- L'adaptation à la perte de vision requiert un certain temps. Souvent, les personnes qui vivent avec une perte de vision trouvent difficile de demander de l'aide; elles sont gênées, frustrées ou craignent d'être un fardeau pour leur entourage (Institut national canadien pour les aveugles (INCA), 2008).
- Parmi les personnes qui ont une déficience visuelle, 50 % sont âgées de plus de 65 ans.

2.9 Handicapé... quel terme faut-il employer?

Quel est le terme adéquat? Celui qui sera compris par tous? Les avis sont partagés... cependant, tous s'entendent pour dire qu'« handicapé », utilisé comme nom, est à proscrire! « Personne à mobilité réduite » est le terme utilisé par le ministère des Transports du Québec (MTQ). Intégré à la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, on y retrouve aussi d'autres personnes pouvant rencontrer des contraintes de mobilité (ex. : femmes enceintes, personnes avec des poussettes pour enfants ou des bagages).

« Personne ayant des incapacités » est privilégié par l'OPHQ, en référence à la Loi en charge de l'exercice des droits des personnes handicapées, en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Enfin, « personne ayant des limitations fonctionnelles » est le terme de plus en plus retenu par les principaux concernés et par les organisations intervenant en leur nom. Ceci afin de défendre collectivement leurs droits.

Quel que soit le vocable utilisé, sachez que les besoins exprimés dans ce guide sont emblématiques de ceux de l'ensemble des usagers.

L'important, c'est de considérer ces besoins et de travailler sur l'environnement au sens large!

L'évolution de la situation des personnes handicapées dans la société s'est accompagnée d'une évolution parallèle des termes employés pour les désigner. Ainsi, l'usage des expressions, auparavant utilisées fréquemment, comme « invalide », « infirme », « déficient », « inadapté », « personne atteinte d'invalidité », « personne ayant une déficience » et « personne ayant un handicap », a été remplacé au profit du substantif « handicapé ». Celui-ci a eu le bénéfice de mettre l'accent sur le désavantage affectant la personne, tout en soulignant les obstacles auxquels elle doit faire face.

Par la suite, l'ajout du terme « personne » à l'adjectif « handicapé » a contribué à faire reconnaître que le fait d'être handicapé n'est qu'une des caractéristiques d'une personne.

(Source : Grand dictionnaire terminologique, Office de la langue française du Québec, http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index1024_1.asp, page consultée le 18 juin 2010)

2.10 Des limitations fonctionnelles aux besoins requis en matière de transport en commun

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont des besoins qui s'apparentent à ceux de l'ensemble des usagers. Elles ont également des besoins qui leur sont spécifiques, en lien avec leur déficience. Les chapitres suivants présentent principalement les besoins spécifiques en question, malgré qu'il soit parfois bien difficile de les différencier des besoins généraux des autres usagers. Les acronymes des différentes déficiences présentés à la page 21 sont récupérés pour spécifier le groupe ayant exprimé chaque besoin.

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ne forment pas un groupe homogène : leurs besoins sont d'intensité variable. Lorsqu'une d'entre elles cumule plusieurs limitations fonctionnelles, ses besoins s'additionnent et peuvent générer des situations complexes, telle la surdi-cécité.

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles d'origine ethnoculturelle ont des besoins en lien avec leurs limitations. Celles-ci peuvent être relevées par une moins bonne connaissance de la langue et/ou de la culture québécoise.

L'acronyme PLEC (personne ayant des limitations fonctionnelles d'origine ethnoculturelle) identifie spécifiquement les besoins issus de ce cumul.

Les personnes âgées de 65 ans et plus représentaient 15,5% de la population de l'agglomération montréalaise en 2006.

(Source: Montréal en statistiques, édition mai 2009)

En général, elles présentent des caractéristiques qui s'apparentent à celles des personnes ayant des limitations fonctionnelles mais à un moindre degré. Leurs besoins sont souvent semblables et y répondre favorise leur utilisation du transport collectif, à une période de la vie où, plusieurs personnes âgées ne sont plus en mesure de conduire. L'acronyme PA identifie les besoins exprimés par les aînés.

En 2006, 296 925 familles avec enfants vivaient dans l'agglomération montréalaise, pour un total de 510 215 enfants.

De ces enfants, 111 200 avaient moins de 6 ans, soit 21,8% du nombre total.

(Source: Montréal en statistiques, édition mai 2009)

Au cours de leurs déplacements, les parents avec poussette éprouvent eux aussi des besoins qui s'apparentent à ceux des personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment ceux des personnes ayant une déficience motrice. L'acronyme PP identifie les besoins exprimés par ces usagers du transport en commun.

Même si les troubles graves de santé mentale sont décrits au chapitre 2, des personnes vivant avec cette déficience n'ont pas été interrogées pour la réalisation de ce document. L'acronyme TGSM ne figure donc pas dans les prochains chapitres. Enfin, certains besoins présentés pourront parfois sembler contradictoires. L'implication des usagers dans l'élaboration et la validation de solutions concrètes contribuera à établir un dialogue et à créer divers accords entre les parties concernées lorsque de telles situations se présenteront.



3. L'environnement humain

Ce chapitre traite de l'interaction entre les personnes ayant des limitations fonctionnelles et les individus qu'elles rencontrent lorsqu'elles se déplacent en transport en commun. Les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont alors en interaction avec deux groupes d'individus : les employés du transporteur et les autres usagers.

Les grands besoins exprimés sont :

- Être accepté et traité comme un usager à part entière.
- Être respecté et traité avec civisme et courtoisie.
- Être informé du fonctionnement du transport en commun.
- Être avisé lors d'un détour, de travaux, d'interruption de service ou d'urgence.
- Avoir de l'aide si nécessaire.

Ces grands besoins se déclinent différemment selon le groupe d'individus avec lequel la personne est en interaction.

3.1 Interagir avec les employés du transporteur

De façon générale, les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont besoin que les employés du transporteur :

- Comprennent qu'elles veulent être servies de façon égale à tous les autres usagers.
- Comprennent l'approche générale d'accessibilité universelle souhaitée.
- Soient informés de leurs différentes réalités.
- Les aident, par leurs attitudes et leurs gestes.

Les besoins exprimés sont de deux ordres :

- Les besoins liés à la communication linguistique et culturelle permettant de demander, d'obtenir et de comprendre l'information.
- Les besoins liés aux attitudes et aux façons de faire dans la livraison du service.

Le transporteur doit faire en sorte que son personnel, ainsi que celui des fournisseurs avec qui il transige (et qui est en contact avec les usagers), soit apte à interagir avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment les employés de 1^{re} ligne tels les chauffeurs d'autobus et les changeurs, les préposés au service à la clientèle, les inspecteurs, les préposés à l'entretien, les policiers et les dirigeants.

3.1.1 Être traité avec respect et courtoisie

Les besoins exprimés :

- Être accueilli de façon courtoise, avec le sourire (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Témoignage:

J'aime bien quand le chauffeur est gentil, c'est flatteur! (DI)
- Être accueilli par quelqu'un qui aime son travail et qui respecte sa fonction (PA):
 - Témoignage:

Je sens que si le chauffeur respecte son travail, il respectera les usagers. Il est important qu'il porte l'uniforme, qu'il ne porte pas de lunettes « miroir » qui empêchent de voir ses yeux et qu'il ne fasse pas d'appels personnels sur son cellulaire lorsqu'il conduit. Parfois, j'ai l'impression de déranger le chauffeur. (PA)
- Être interpellé directement, même lorsqu'on est accompagné (DA, DI, TED, DLP, DM, DV).
- Ne pas être abordé par une référence à l'état de la personne (DM, PA):
 - Ne pas infantiliser une personne de petite taille.
 - Ne pas accueillir une personne obèse par « un gros bonjour ».
 - Ne pas dire « ma petite madame » à une personne âgée.

- Avoir le temps nécessaire pour s'exprimer (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - L'interlocuteur doit adopter une attitude conciliante, être patient et rester calme.
- Éviter d'être interrompu, afin de ne pas perdre le fil de ses idées (TED, DLP):
 - Répondre aux questions qui sont posées, sans que quelqu'un d'autre y réponde (DA, DI, TED, DLP, DM, DV).
- Savoir que l'interlocuteur n'a pas compris (DA, DI, TED, DLP, DM, PLEC):
 - L'interlocuteur doit demander de répéter en mots simples et clairs, jusqu'à ce qu'il ait compris, plutôt que de donner une réponse erronée.
- Avoir le temps nécessaire pour effectuer ses actions (DA, DI, TED, DLP, DM):
 - Le chauffeur doit laisser la personne payer son passage, comme tous les usagers, même si ça prend un peu plus de temps.
- Autoriser préalablement tout contact physique, autant pour la personne que pour son aide à la mobilité (TED, DM, DV):
 - L'interlocuteur devrait demander la permission avant de toucher la personne ou de s'appuyer sur l'aide à la mobilité (fauteuil roulant, chien-guide).

- Réutiliser le transport sans crainte après avoir eu une mauvaise expérience avec un employé du transporteur (DI, TED, PA):
 - Témoignage:

Le chauffeur a été impoli avec moi et depuis, j'hésite à prendre l'autobus de peur de le rencontrer à nouveau. (PA)
- Se sentir traité avec justice et équité (DI, TED, PA):
 - Plusieurs usagers ont mentionné un sentiment d'injustice lorsque le chauffeur d'autobus ne les attend pas, alors qu'il s'arrête pour d'autres.

3.1.2 Obtenir de l'aide si nécessaire

Les besoins exprimés:

- Se faire offrir de l'aide (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Témoignage:

C'est plus facile lorsque quelqu'un nous offre de l'aide que lorsqu'on a à la demander. La personne qui reçoit de l'aide doit être polie. La personne qui en offre doit être précise et s'assurer que l'information est bien comprise. (DLP)

- Identifier un employé à qui demander de l'aide (DI, TED):
 - Témoignage:

Je suis gêné d'avoir à demander de l'aide pour m'orienter. C'est plus facile de demander à un employé dont c'est clair que c'est le travail (uniforme). (DI)

- Obtenir des réponses claires et précises aux demandes, à partir de repères adéquats pour la personne (DA, DI, TED, DLP, DV, PLEC).
- Ne pas être oublié lorsqu'on demande à être averti à un arrêt précis (DI, TED, DLP, DV, PA, PLEC, PP):
 - Témoignage:

Si on demande au chauffeur de nous avertir lorsqu'on est rendu, c'est important qu'il le fasse. Certains ne le font pas, après on ne peut plus faire confiance et on doit surveiller. C'est stressant. (PA)
- Obtenir l'aide du chauffeur afin d'inviter les passagers à libérer le siège réservé aux personnes à mobilité réduite, la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et/ou l'espace de circulation pour s'y rendre (DA, DI, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - Le chauffeur devrait intervenir sans attendre.

3.1.3 Comprendre et se faire comprendre

Les besoins exprimés :

- Initier la communication (DA, DI, TED, DLP, DM, DV):
Diverses stratégies sont possibles:
 - Attirer l'attention de l'interlocuteur à qui on veut parler en lui faisant signe ou en le touchant délicatement (DA).
 - Entamer la conversation de façon courtoise afin d'indiquer à l'interlocuteur notre présence et notre disponibilité à lui parler (DV).
 - Établir un contact visuel avec l'interlocuteur, par exemple, en s'approchant le plus possible d'une vitre séparant l'utilisateur de l'employé (DM).
- Savoir à qui on s'adresse (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - L'interlocuteur doit s'identifier et indiquer qu'il travaille pour le transporteur.
- Comprendre les mots: parler avec un interlocuteur qui utilise un langage simple mais non infantilisant et qui utilise des mots clés au besoin (DA, DI, TED, DLP, PLEC).
- Comprendre l'enchaînement des mots: parler avec un interlocuteur qui fait des phrases courtes et qui a un débit non rapide (DA, DI, TED, DLP).
- Comprendre le sens des phrases: parler avec un interlocuteur qui aborde un sujet à la fois (DA, DI, TED, DLP, PLEC).

- Lire sur les lèvres et interpréter l'expression : parler avec un interlocuteur qui nous regarde afin de bien voir ses lèvres et ses expressions, qui parle un peu plus fort sans exagérer et qui prononce bien, sans sur-articuler (DA, DI, TED, DLP):
 - Témoignage :

Le changeur doit être conscient que la vitre qui le sépare de l'usager est un obstacle à la communication. (DA)
- Recevoir des consignes combinant les indications orales, les indications gestuelles et les mimiques (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PLEC):
 - Témoignage :

Les gestes seuls n'aident pas les personnes ayant une déficience visuelle. Les indications orales seules n'aident pas les personnes ayant une déficience auditive. Combiner le geste à la parole est très utile pour les personnes issues des communautés ethnoculturelles qui ne maîtrisent pas bien les langues officielles. Communiquer par écrit, par l'utilisation de mots clés. (DA, TED)
- Avoir accès à un interprète (DA).
- Savoir que notre interlocuteur a bien compris la demande, afin d'obtenir une réponse adéquate (DA, DI, TED, DLP, DM, PLEC):
 - Diverses stratégies sont possibles :
 - Répéter, reformuler ou résumer.
 - Poser des questions simples et courtes pouvant être répondues par « oui » ou « non ».

- Demander de répéter.
- Comprendre la réponse (DA, DI, TED, DLP, DM, PLEC):
 - Diverses stratégies sont possibles:
 - Répéter, reformuler ou résumer.
 - Poser des questions simples et courtes pouvant être répondues par « oui » ou « non ».
 - Demander de répéter.

3.1.4 Interagir efficacement

Les besoins exprimés :

- Ne pas avoir constamment à regarder vers le haut lors d'une conversation prolongée (DM):
 - L'interlocuteur doit se placer à la hauteur de la personne avec laquelle il interagit.
- Prendre facilement le titre de transport et la monnaie (DM, DV):
 - Le changeur doit pousser le titre de transport et la monnaie le plus loin possible ou les poser directement dans la main de l'utilisateur.
- Pouvoir interagir, malgré les obstacles matériels (DA, DI, TED, DLP, DM, DV):
 - L'interlocuteur devrait pouvoir sortir de la loge ou du comptoir de service pour servir l'utilisateur.

3.1.5 Obtenir l'information nécessaire

Les besoins exprimés :

- Être informé verbalement de tous les arrêts, de préférence une fois avant d'arrêter et une fois à l'arrêt (DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP).
- Pouvoir être assis et bien voir en avant (DI, PA).
- Recevoir les consignes du chauffeur afin de se placer de façon à comprendre lorsqu'il nous indique qu'on est rendu à notre arrêt (DA, DI, TED, DLP, DV).
- Être informé avec des références qui correspondent à notre position dans l'espace (dans votre dos, à votre droite, à votre gauche) (DI, TED, DLP, DV).
- Être informé avec des références concrètes et des repères visuels (DI, TED, DLP):
 - Témoignage :

Je comprends si le chauffeur me dit: « Marchez deux coins de rue en direction du IGA. » plutôt que « Marchez 100 mètres en direction sud. ». (DLP)
 - Se faire expliquer un déplacement à partir d'un plan de la ville ou du quartier (DM, DV, PA):
 - Témoignage :

Je comprends mieux lorsque le chauffeur a une carte et qu'il m'indique le parcours à suivre. Des fois, il me la donne, c'est bien pratique. (DM)
- Se faire indiquer l'emplacement de la boîte de perception (DV).
- Se faire indiquer les places libres pour pouvoir s'asseoir (DV).

3.1.6 Se déplacer en sécurité

Les besoins exprimés :

- Monter/descendre de l'autobus à partir du trottoir, en évitant d'avoir à franchir une haute marche, des bancs de neige et/ou des grands trous d'eau (DM, DV, PA, PP):
 - Témoignages:
 - Lorsque le chauffeur arrête loin du trottoir et qu'il faut descendre dans la rue, c'est difficile et j'ai peur de tomber, surtout lorsqu'il y a un banc de neige. (PA)*
 - Avec une poussette, c'est quasi impossible de descendre dans la neige à l'arrière. (PP)*
- Pouvoir monter/descendre facilement, même lorsque l'autobus doit s'arrêter loin de la bordure du trottoir et qu'il y a une distance importante entre le véhicule et le trottoir (DM, DV, PA, PP):
 - Le chauffeur devrait utiliser la rampe ou faire pencher l'autobus pour réduire la hauteur de la marche.
 - Le chauffeur devrait prévenir l'utilisateur de la différence de niveau. Une personne ayant une déficience visuelle qui ne s'attend pas à une différence de niveau peut trébucher ou tomber.
- Avoir le temps de prendre place avant que l'autobus démarre (DI, TED, DM, DV, PA, PP).
- Avoir le temps de prendre place avant que le chauffeur éteigne la lumière (DV, PA).

- Être assuré que le chauffeur répondra adéquatement au signal sonore demandant le déploiement de la rampe lorsqu'une personne ayant une déficience motrice est à bord (DM).
- Être assuré que le chauffeur sait comment manipuler la rampe et comment agir en cas de bris technique (DM).
- Recevoir des instructions pour toute situation inhabituelle (arrêt loin du trottoir, travaux de voirie) (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - Le chauffeur doit s'assurer que l'utilisateur a bien compris.
- Recevoir des instructions lors d'un déplacement temporaire d'arrêt ou un détour, afin de pallier à la perte des repères habituels (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - Le chauffeur doit prendre le temps d'expliquer pourquoi l'autobus n'utilise pas le chemin habituel et donner les consignes concernant le détour, sa longueur, les arrêts possibles et comment faire pour se rendre à destination.

3.2 Interagir avec les usagers en général

De façon générale, les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont besoin que les autres usagers :

- Comprennent qu'ils sont des usagers à part entière.
- Soient informés de leurs réalités, particulièrement pour les limitations fonctionnelles qui ne sont pas visibles.
- Les aident par leur civisme et leur courtoisie dans le quotidien.

En général, les besoins exprimés par les usagers ayant des limitations fonctionnelles dans leurs interactions avec les usagers sont principalement liés au civisme et à la courtoisie. Rendre le déplacement agréable est un incitatif influençant la décision de se déplacer par transport en commun.

On a remarqué que le fait d'être dans un environnement propre est un besoin important pour tous les groupes interrogés. Pour les usagers en général, la propreté est liée au confort. Cependant, pour certains, la propreté est dotée d'une toute autre importance. La malpropreté est déstabilisante parce qu'elle serait un signe du manque de civisme de certains usagers. Si l'environnement est malpropre, c'est qu'il est fréquenté par des individus manquant de civisme. Par conséquent, ceux-ci peuvent être perçus comme une potentielle menace.

À titre de dispensateur de services collectifs, le transporteur doit jouer un rôle éducatif pour le public et répondre à ses fonctions (et ses questions) issues de l'offre et du service.

3.2.1 Être traité comme un usager à part entière

Les besoins exprimés :

- Faire connaître les besoins et les réalités des personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment pour les limitations non visibles (DA, DI, TED, DLP, DM, DV):
 - Le transporteur doit sensibiliser le public (affiches, articles ou capsules vidéo) aux différentes réalités des personnes ayant des limitations fonctionnelles en lien avec leur utilisation du transport en commun.

3.2.2 Être traité avec civisme et courtoisie

Les besoins exprimés :

- Accéder, sans avoir à le demander ou à argumenter, au siège réservé aux personnes à mobilité réduite et à la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - Le transporteur doit informer le public par des affiches et des rappels verbaux, afin d'inciter les usagers à céder le siège et la place réservées aux personnes qui en ont besoin, incluant les parents avec poussette, les femmes enceintes, les personnes âgées et les personnes ayant une jambe dans le plâtre, que ce soit dans l'autobus ou dans le métro.

- Ne pas être bousculé (DI, TED, DM, DV, PA):

- Témoignage:

Je n'aime pas ça lorsque les passagers n'enlèvent pas leur sac à dos dans le métro ou l'autobus, on peut recevoir des coups. C'est aussi désagréable lorsque les gens dépassent et poussent dans les files d'attente. J'attends en ligne et parfois, je ne peux pas monter dans l'autobus ou le métro, car je me suis fait dépasser. (DI)

- Être dans un environnement propre et salubre (DI, TED, DLP, DM, DV, PA)

- Témoignage:

Ça me dérange beaucoup lorsqu'il y a des déchets dans l'abribus, les gens devraient utiliser les poubelles. Parfois, ça sent mauvais. Il arrive que des usagers fument dans les abribus, dans les édicules de métro et même parfois dans les voitures de métro. Pour ne pas être incommodée par la fumée, je dois sortir et geler. Ils devraient respecter le règlement. Les gens qui ne respectent pas le règlement, ce n'est pas correct, je n'aime pas ça et ça me stresse. (DI)

3.2.3 Se sentir en sécurité

Les besoins exprimés :

- Ne pas être en présence d'attroupement (DI, PA):
 - Témoignage:

J'ai peur lorsqu'il y a des gens qui trainent, qui courent et qui crient. La sécurité devrait être renforcée et des agents devraient être envoyés pour les disperser. (PA)
- Ne pas être en présence de personnes ayant un comportement socialement menaçant (DI, PA):
 - Témoignage:

Je n'aime pas quand il y a quelqu'un de couché sur un banc dans le métro. Je n'ai pas vraiment peur, parce qu'il y a d'autres personnes autour. C'est surtout que je trouve cela dommage pour lui et j'aimerais mieux ne pas le voir. (DI)



4. La communication et l'information

Ce chapitre traite de la communication entre le transporteur et ses partenaires, ainsi que de l'information relative aux usagers du transporteur.

Les thèmes abordés sont :

- Les évènements et assemblées publiques organisés par le transporteur.
- Les consultations tenues par le transporteur.
- Les communiqués du transporteur.
- Les différentes sources d'information : le site internet, l'information téléphonique et l'imprimé.
- La signalisation.
- Le système d'information destiné aux voyageurs.

Les besoins exprimés ci-dessous pourraient avantageusement être considérés par le transporteur au cours des communications avec ses employés. Par exemple, les besoins relatifs au site internet pourraient également être examinés pour le site intranet du transporteur.

4.1 Participer aux événements et assemblées publiques organisés par le transporteur

Pour participer aux événements et assemblées publiques organisés par le transporteur, les personnes comportant des limitations fonctionnelles doivent :

- Être disponibles et s'y rendre.
- Entrer dans le bâtiment, utiliser les services communs et se rendre dans la salle de l'évènement.
- Prendre place dans la salle.
- Accéder à l'information, avant, pendant et après l'évènement.
- Intervenir durant l'évènement.

4.1.1 Être disponible et se rendre à l'évènement

Les besoins exprimés :

- Être disponible, en forme pour participer et s'y rendre sans crainte (DI, DM, PA, PP):
 - L'évènement doit avoir lieu à un moment de la journée convenant aux personnes consultées.
 - Témoignages :

Le soir est plus facile, lorsque les participants travaillent. (PP)

Le jour est plus facile, parce que les participants sont moins fatigués et que les déplacements sont moins inquiétants et plus agréables. (PA)

- Connaître l'heure prévue pour la fin de l'évènement, au moment de la convocation, afin d'être en mesure de planifier le déplacement du retour ou la garde des enfants (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP).
- Confier les enfants à une halte-garderie pendant l'évènement (PP).
- Se rendre aisément au lieu de l'évènement (DA, DM, DV, PA):
 - Lieu bien desservi par le transport en commun, métro ou autobus.
 - Lieu situé sur une rue qui n'est pas en pente.
 - Lieu situé dans un secteur fréquenté (sécurisé).
 - Stationnement disponible près de l'édifice.
- Détenir, avec l'invitation, toutes les informations détaillées concernant le chemin à suivre pour s'y rendre (DI):
 - La personne ayant une déficience intellectuelle ne dissocie pas le moyen de transport de la destination et doit posséder toute l'information.
 - Témoignage:

Ce n'est pas assez d'avoir le nom de la station de métro et l'adresse. Je ne sais pas comment me rendre du métro à l'adresse. J'ai besoin de savoir quelle sortie prendre dans le métro, par où aller ensuite (avec des points de repères), l'adresse exacte où je dois me rendre et comment aller jusqu'à la salle de réunion. Une photo du bâtiment peut aussi m'aider. (DI)

4.1.2 Entrer dans le bâtiment, utiliser les services communs et se rendre dans la salle de l'évènement

Les besoins exprimés :

- Entrer aisément dans le bâtiment et se rendre jusqu'à la salle de réunion (DM):
 - Le lieu de consultation doit être situé dans un bâtiment accessible, à un étage atteignable, selon un trajet sans obstacle.
- S'introduire par la même entrée que tous les autres participants ou à tout le moins par une entrée où on se sent en sécurité (DM):
 - L'entrée doit être bien éclairée et bien fréquentée aux heures d'arrivée et de sortie de l'évènement.
- S'informer à un poste d'accueil (DA, DI, DLP, DM, DV):
 - Il doit y avoir quelqu'un à l'accueil.
 - Le poste d'accueil doit être aisément repérable visuellement et tactilement depuis l'entrée utilisée.
 - Le poste d'accueil doit être à une hauteur permettant d'être vu et de s'adresser au préposé.
- Utiliser un téléphone public (DA, DM):
 - Un téléphone public doit être disponible à proximité de l'entrée utilisée.
 - Témoignage :

J'ai parfois besoin de téléphoner pour mon transport (adapté ou autre). Je veux le faire tout en surveillant son arrivée, pour ne pas le manquer. (DM)

- Se repérer facilement jusqu'à la salle de réunion (DI, DM, DV, PA):
 - Le parcours entre l'accueil et la salle de réunion doit être court, simple et bien indiqué.
- Se rendre facilement jusqu'à une salle de toilette accessible (DI, DM, DV, PA, PP):
 - Le parcours entre la salle de réunion et les toilettes doit être court, simple et bien indiqué. Le parcours pour retourner à la salle de réunion doit aussi être bien indiqué. Une salle de toilette accessible doit être à proximité des autres salles de toilette.
- Trouver une table à langer et une salle d'allaitement (PP):
 - Lorsque la table à langer est dans la salle de toilette, celle des hommes doit aussi en comporter une (PP).

4.1.3 Prendre place dans la salle

Les besoins exprimés:

- S'asseoir à l'endroit de son choix (DA, DLP, DM, PA):
 - Prévoir un nombre suffisant de chaises, placées de façon à voir tous les participants.
 - Les chaises doivent être amovibles afin d'être en mesure d'en retirer quelques-unes et de libérer un siège pour une personne se déplaçant avec une aide à la mobilité.
- S'asseoir à l'avant permet aux personnes ayant une déficience auditive de mieux comprendre.
Toutes n'ont pas besoin d'un interprète.

- Témoignage:
Lorsque je participe à une consultation, j'apprécie être assis avec mes amis ou mes collègues, au lieu d'être seul au fond de la salle. (DM)
- S'asseoir confortablement (DM):
 - Prévoir un coussin pour le dos et un appui pied à hauteur variable, ajustable, pour les personnes de petite taille.
 - Prévoir des chaises assez larges, avec un appui bras de pleine longueur, pour les personnes obèses.

4.1.4 Accéder à l'information avant, pendant et après l'évènement

Les besoins exprimés :

- Disposer de l'information concernant l'accessibilité du lieu, de l'évènement et sur la procédure dans le(s) cas où la présence d'un interprète peut être requise (DA, DM, DV, PLEC).
- Avoir accès à un système d'amplification pour personne malentendante (DA):
 - Le système doit être intégré à celui de la sonorisation de la salle. Sa présence et son fonctionnement doivent être indiqués sur une affiche bien visible à l'entrée de la salle.

- Demander la présence d'un interprète (DA):
 - La personne comportant une déficience auditive et qui nécessite les services d'un interprète devrait être en mesure de communiquer son besoin (gestuel ou oraliste) à l'organisateur qui s'occupe de réserver et de payer l'interprète.
- Conserver un siège à l'avant pour l'interprète (DA):
 - Témoignage:

Lorsqu'il n'y a pas d'endroit réservé à l'avant pour l'interprète, c'est gênant de demander aux personnes déjà assises de lui faire de la place. (DA)
- Prévoir un éclairage suffisant et adéquat (DA, DV):
 - L'espace occupé par l'interprète doit être éclairé adéquatement, de façon à ce que la personne ayant une déficience auditive puisse bien distinguer sa traduction.
 - L'éclairage doit être suffisant pour permettre à une personne amblyope de voir ce qui se passe et de consulter ses documents.
- Avoir accès à la version électronique des documents « papier » (DM, DV, PLEC):
 - L'information imprimée sur papier doit être également disponible de façon électronique, en format .doc.
 - Si certaines personnes ayant une déficience visuelle arrivent à consulter les documents en format .pdf de façon accessible, plusieurs d'entre elles n'ont toutefois pas accès à la technologie requise.

- La manipulation de documents « papier » peut être difficile pour les personnes ayant des limitations en matière de dextérité.
- Lire et comprendre l'information (DA, DI, TED, DLP, DV, PLEC):
 - L'essence de l'information (fournie avant, remise pendant et transmise après l'évènement) doit être également disponible par le biais de médias alternatifs: langage simplifié, orthographe alternatif, gros caractères, braille, audio, Langue des signes québécoise (LSQ).
- Obtenir l'information des médias alternatifs au moment où l'information est transmise aux autres participants afin de bénéficier d'un délai équivalent de préparation (DA, DI, DLP, DV, PLEC).
- Accéder à l'information transmise lors des présentations *Power-Point* (DV):
 - La manière dont l'information est dévoilée oralement doit permettre une accessibilité à certains logiciels d'appui comme c'est le cas avec *Power-Point*. La structure de la présentation doit être dite verbalement. Les illustrations et les photos doivent être décrites lorsqu'elles sont employées à des fins éducatives.
- Disposer des documents le jour de la rencontre (DM):
 - Les documents doivent être placés à une hauteur accessible.
- Être informé des résultats obtenus et de la suite à venir (DI):

- Témoignage :

En allant à la consultation, j'avais un objectif. Je veux savoir si des choses ont changé suite à mon intervention et si mon objectif est atteint. Je veux mesurer mon succès; ça me motive pour participer une prochaine fois. (DI)

4.1.5 Intervenir durant l'évènement

Les besoins exprimés :

- Être informé à l'avance des procédures afin de connaître les potentielles difficultés à prévoir en fonction des besoins particuliers (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP).
- Participer, malgré les difficultés générées par les procédures : obligation de s'inscrire, appel de numéro(s), obligation d'écrire le sujet de sa question, etc. (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC) :

- Témoignages :

J'ai eu de la difficulté à m'inscrire. Il y avait beaucoup de monde et je suis trop petit pour voir où aller pour m'inscrire. Je me suis fait bousculer. (DM)

Je n'ai pas pu poser ma question. Je n'ai pas entendu lorsque mon numéro a été appelé et j'ai perdu mon tour. (DA)

Je n'ai pas pu participer: je n'ai pas trouvé l'endroit où m'inscrire et je ne peux pas écrire lisiblement. (DV)

- Être en présence d'un animateur conscient que certains participants ont des besoins particuliers et qui fait de son mieux pour y répondre (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - L'animateur doit encourager la participation et alterner les droits de parole. Il doit offrir un climat propre à la discussion et aussi rassurer les participants du temps disponible selon leurs besoins.
 - Tenir compte que certaines personnes ont de la difficulté à se concentrer et ne peuvent pas effectuer deux choses à la fois comme suivre sur papier et à l'oral en même temps.
- Être respecté du public en général (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Les interventions sont plus fructueuses lorsque le public en général est également conscient que certains participants ont des besoins particuliers.
- Avoir un animateur qui parle clairement, lentement et avec des mots simples (DA, DI, TED, DLP, PLEC):
 - L'animateur doit s'assurer de faire des gestes (DA) et de donner des instructions verbales précises (DV).
 - L'animateur doit expliquer les documents remis.
- Être en présence d'un animateur qui donne des consignes claires à propos des droits de paroles et qui les fait respecter (DA, DI, TED, DLP, PLEC):

- Témoignages :
 - Respecter les droits de parole, c'est écouter et c'est respecter la personne. (DLP)*
 - Quand tout le monde parle en même temps, je ne comprends plus rien. (DA)*
- Utiliser un micro pour toutes les interventions des participants (DA):
 - Témoignage :
 - Le système d'amplification pour personne malentendante fonctionne avec le système de sonorisation. Lorsque quelqu'un n'utilise pas le micro, je n'entends pas son intervention. (DA)*
- Recevoir des consignes claires lorsque c'est à son tour de parler (TED, DV):
 - Témoignage :
 - Parfois, il y a plusieurs micros. L'animateur dit: «Micro 1, à vous» en faisant un geste. Je ne sais pas si j'ai le micro 1 et je ne vois pas son geste. Est-ce qu'il s'adresse à moi? Est-ce vraiment mon tour? C'est stressant. Je prends un risque et c'est arrivé que je me trompe. J'ai eu l'air du gars pas à son affaire et j'ai eu de la misère à m'exprimer par la suite. (DV)*
- Être guidé jusqu'au micro et avoir quelqu'un qui l'ajuste à la bonne hauteur (DM, DV).
- Être écouté (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP).
 - Témoignage :
 - Être écouté attentivement, c'est sentir que son intervention est importante. (DI)*

- Quelques consignes :
 - Ne pas parler au nom d'une autre personne, la laisser s'exprimer au complet, ne pas l'interrompre, sans quoi, elle risque d'être confuse (DLP).
 - Accepter d'écouter selon le temps requis: la pression génère du stress et les participants éviteront de parler si cela les stresse trop. Ne pas brusquer serait la procédure à suivre (DLP).
 - Certaines personnes ont de la difficulté à se concentrer: il serait important de ne pas aborder deux sujets en même temps (DLP).
 - S'assurer de bien comprendre l'intervention de la personne. Les stratégies à utiliser sont différentes en fonction de la déficience de la personne.
- Stratégie avec une personne ayant une DLP :
 - Évitez de demander à la personne de répéter. Reformulez à sa place pour vous assurer d'avoir bien compris. Répéter n'est pas reformuler. Lorsqu'on demande de répéter, on demande à la personne de refaire un 2^e exercice alors que le 1^{er} a déjà été difficile.
 - Si la personne ne comprend pas, parlez moins vite et reformulez. Au besoin, choisissez d'autres mots que ceux utilisés au préalable.
 - Ne soyez pas surpris par la reprise d'un sujet traité précédemment, certaines personnes ont moins de mémoire.

- Stratégie avec une personne ayant un trouble d'élocution ou avec une personne ayant une DI:
 - Si vous n'avez pas compris, demandez à la personne de répéter.
 - Reformulez pour vous assurer d'avoir bien compris en employant des phrases simples et en résumant le sens de ce qui a été dit.
 - Dites à la personne que vous avez bien compris le sens de son intervention.
- Être remercié par l'animateur suite à l'intervention (DI):
 - Témoignage:

J'aime beaucoup être remerciée et félicitée pour mon intervention, ça me donne envie de revenir. (DI)

4.2 Participer aux rencontres de consultation organisées par le transporteur

Même si les rencontres de consultation représentent des mécanismes moins formels et moins structurés que les évènements et les assemblées publiques, les besoins exprimés pour leur avènement sont également applicables.

Des besoins additionnels ont été exprimés par l'ensemble du milieu associatif :

- Être consulté.
- Avoir le temps et les ressources pour participer.

4.2.1 Être consulté

Les besoins exprimés :

- Être reconnu en tant qu'expertise à l'écoute des besoins des personnes comportant des limitations fonctionnelles. Le milieu associatif souhaite que le transporteur le consulte plutôt que de prendre en considération des besoins isolés.
- Être reconnu comme étant un apport significatif, constructif et apprécié.
- Être intégré à des mécanismes formels et constituer une source de consultation sur une base régulière.
- Faire valoir des besoins spécifiques tout en tenant compte des besoins communs.

4.2.2 Avoir le temps et les ressources pour participer

Les besoins exprimés :

- Être respecté dans ses modes de fonctionnement, ses ressources et sa disponibilité. Le milieu associatif souhaite que le transporteur tienne compte du temps requis pour une consultation lorsqu'il élabore un plan d'action ou qu'il planifie un projet.
- Bien connaître à l'avance les sujets et les dates de rencontre afin de se concerter, de se mettre à la portée des dossiers en question, d'en discuter et de permettre aux participants de prévoir leurs déplacements.
- Être informé des résultats et des suivis amenés par les rencontres.
- Travailler à partir d'informations concrètes (DI, DLP, DV):
 - Différents moyens sont possibles:
 - Le prototype est préférable au plan de bâtiment ou de véhicule, difficile ou impossible à lire (DV); difficile à comprendre (DI, DLP).
 - Pour certains, la simulation est préférable à une description sur papier. Les maquettes, les photos, les pictogrammes et les tableaux sont plus faciles à comprendre que des textes (DI, DLP).
 - Pour d'autres, le texte accompagné d'une description de tableaux et de photos est un incontournable. Les maquettes, les photos, les pictogrammes et les tableaux ne peuvent pas être consultés selon une procédure traditionnelle (DV).

4.3 Recevoir et prendre connaissance des communiqués émis par le transporteur

Les besoins exprimés :

- Recevoir les communiqués du transporteur (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Le transporteur doit s'assurer d'utiliser les ressources disponibles dans ses réseaux pour faire circuler l'information. Il doit les connaître et transmettre l'information, au moment approprié, dans un format facile à consulter et à adapter.
- Être intégré à la liste d'envoi électronique et recevoir les communiqués du transporteur par courriel (DV):
 - Les communiqués doivent être produits en format .doc.
- Consulter les communiqués sur le site internet du transporteur (DV):
 - Le site internet doit être accessible et les communiqués téléchargeables en format .doc.
- Consulter les communiqués sur le Publiphone dans les régions où les ressources sont existantes (DV).
- Obtenir les communiqués en médias alternatifs (DA, DI, DV, PLEC):
 - Les médias alternatifs possèdent un langage simplifié, l'ortographe alternatif, les gros caractères, le braille, l'audio et la Langue des signes québécoise (LSQ).

- Les communiqués à transmettre en médias alternatifs sont ceux qui traitent d'information importante, d'information relative au service en général ou d'information visant les personnes comportant des limitations fonctionnelles.
- Comprendre les communiqués (DI, DLP, DM) :
 - Le transporteur doit utiliser un langage abrégé, éviter les termes et les phrases complexes et utiliser les pictogrammes.
 - La mise en page doit être simple afin d'éviter une forte stimulation visuelle. L'attention doit plutôt converger à la compréhension du contenu qu'à la forme du message.

4.4 Obtenir l'information nécessaire au déplacement

La personne qui effectue un déplacement planifie son trajet en fonction de son point de départ, son point d'arrivée, des difficultés connues sur son parcours et de sa familiarité avec le trajet en question. L'utilisateur recherche un déplacement facile, efficace et sécuritaire. Il doit avoir accès à l'information nécessaire pour planifier son trajet avant son départ.

Il est plus facile de planifier avant un départ que pendant un trajet. Cependant, il arrive que des interruptions de service, des pannes ou des changements de circuit obligent l'utilisateur à réviser son plan de déplacement en cours de trajet. Il doit alors avoir accès à toute l'information possible et au support disponible pour lui permettre de prendre une décision éclairée et d'achever son déplacement de façon sécuritaire.

Avant et lors de leurs déplacements, les usagers s'informent principalement à partir de trois sources : le site internet, le téléphone et les documents imprimés.

La signalisation et les employés du transporteur sont également des sources d'information consultées pendant le déplacement. Les besoins relatifs à l'interaction avec les employés du transporteur sont énoncés au chapitre 3 *Interaction entre les personnes*.

Pour être utile, l'information doit être mise à jour régulièrement et correspondre au service offert. Elle doit également être cohérente avec ses sources, peu importe celle dont il est question. Le vocabulaire, les symboles, les pictogrammes doivent être les mêmes pour chacune de ces sources. Ils doivent être significatifs et bien distincts.

- Témoignage :

Je ne me rappelle jamais si c'est le symbole pour dire que l'autobus passe souvent ou si c'est celui pour dire que l'autobus est accessible. J'aime bien prendre l'autobus accessible, mais les signes se ressemblent trop sur le dépliant, je ne sais pas. (DI)

Maîtriser le vocabulaire et reconnaître les symboles et les pictogrammes peuvent exiger beaucoup d'efforts pour certains. Tout changement devient alors très difficile.

- Témoignage :

Ça fait longtemps que je prends le métro pour aller chez moi. Avant, je suivais la direction Henri-Bourassa. Lorsque le métro de Laval a ouvert, j'ai compris que je devais dorénavant suivre la direction Montmorency. Au début, c'était difficile et stressant, parce ce que je ne trouvais plus mon chemin. Je me suis habituée. Et puis, j'ai revu la direction Henri-Bourassa. Alors là, je ne savais plus par où aller! (DI)

Les usagers choisiront leur source d'information en fonction de leurs préférences et de leurs capacités. Chaque source est donc pourvue d'une importance équivalente.

4.5 S'informer grâce au site internet

L'accessibilité du Web fait l'objet de nombreuses recherches et d'études. La fonctionnalité, le style, l'information disponible et l'utilisation des applications internet sont des éléments clés. L'un des avantages avec l'utilisation d'internet résiderait donc dans la liberté d'accessibilité et de l'information à la carte.

Les besoins des personnes comportant des limitations fonctionnelles, liés aux moyens pour naviguer sur le Web, sont détaillés et analysés par le *World Wide Web Consortium (W3C)*, qui produit le *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*. Le transporteur devrait s'y référer étant donné que les besoins énoncés ci-dessous ne sont pas exhaustifs.

Pour s'informer grâce au site internet, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Naviguer facilement sur le site.
- Obtenir l'information nécessaire.
- Utiliser les applications en ligne.

4.5.1 Naviguer facilement sur le site

Les besoins exprimés :

- Naviguer de façon intuitive et ergonomique (DA, DI, DM, DV):
 - Liens qui fonctionnent bien, accompagnés d'information claire et précise (pas de « cliquez ici »).
 - Liens faciles à sélectionner, sans barre de défilement.

- Une organisation et une structure permettent de s’y retrouver facilement.
- Une hiérarchisation réduite, limitant le nombre de clics, évite une navigation inutile.
- Naviguer sur un site qui réponde aux normes d’accessibilité reconnues (DM, DV):
 - Le site du transporteur devrait répondre minimalement aux normes WCAG 2.0, de niveau A. On retrouve trois niveaux: A, AA et AAA, ce dernier étant le meilleur.
 - Le transporteur devrait faire évaluer l’accessibilité de son site pour obtenir une certification. L’autoévaluation n’est pas recommandée.
- Consulter un plan détaillé du site, avec des mots clés significatifs pour les usagers (DA, DM, DV):
 - Le transporteur devrait consulter les usagers pour savoir si les mots clés qu’ils utilisent sont significatifs et s’ils veulent dire quelque chose.
- Accéder régulièrement à du nouveau contenu (DA, DM, DV):
 - Le transporteur devrait choisir une plate-forme permettant d’ajouter du nouveau contenu qui demeurera accessible même après le formatage automatique.
- Consulter une section « Accessibilité » où l’on peut retrouver rapidement toutes les informations pertinentes (DM).

- Accéder à l'information et à la documentation sous toutes ses formes (textes, vidéos, photos, parcours, dessins, etc.) (DV).
- Consulter l'information dans la langue de son choix (PLEC).
- Lire et comprendre l'information (DA, DI, DPL, DV):
 - Le contraste entre l'écriture et le fond doit être suffisant.
 - Le contenu et la forme doivent être simplifiés visuellement en grossissant l'écriture et en réduisant le nombre d'icônes.
 - Les termes utilisés doivent être simplifiés, notamment les indications de distance et de direction. « Marcher 2 minutes » ou « marcher un coin de rue » ne veulent pas dire la même chose. Marcher 150 mètres peut être une notion abstraite pour certains et certains préféreront un autre type d'indication.
 - L'information doit être disponible sous un mode sonore.
 - Accéder aux informations importantes en Langue des signes québécoise (LSQ) (DA):
 - Les représentants des personnes comportant une déficience auditive peuvent aider le transporteur à déterminer ce qui doit être traduit.

4.5.2 Obtenir l'information nécessaire

Les besoins exprimés :

- Avoir accès à une information régulièrement mise à jour (DA, DV).
- Trouver facilement l'information concernant les détours et les interruptions de service, planifiées ou non (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Les interruptions de service planifiées doivent être communiquées à l'avance et des alternatives doivent être proposées.
 - L'information relative aux interruptions de service non planifiées doit être communiquée rapidement.
- Trouver facilement l'information à propos de l'emplacement et du fonctionnement des aménagements facilitant les déplacements : ascenseur, escalier mécanique, ouvre-porte automatique (DM, PA, PP).
- Trouver facilement l'information propre aux dimensions maximales des aides à la mobilité acceptées dans les véhicules (DM).
- Trouver facilement la liste des agences où il est possible d'acheter des titres de transport ainsi que l'information sur leur accessibilité (TED, DM, PA).
- Trouver facilement l'information pour porter plainte (DI, TED, PLEC).

4.5.3 Utiliser les applications en ligne

Les besoins exprimés :

- Connaître l'existence des applications en ligne, telle que *Tous azimuts* (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC).
- Trouver facilement l'application sur le site internet (DA, DM, DV, PLEC).
- Utiliser les applications (DM, DV, PLEC):
 - Tout comme pour le site internet, les applications doivent respecter les normes du WCAG 2.0 de niveau A.
- Apprendre comment utiliser l'application *Tous azimuts* et s'ajuster aux changements (DI, DM, PA):
 - Certains usagers ont de la difficulté à apprendre et trouvent l'application complexe.
 - Certains usagers ont de la difficulté à s'habituer aux nouveautés et ont besoin d'aide.
 - Une fois l'application mise en ligne, il faut éviter d'y apporter des changements. Néanmoins, lorsque c'est le cas, il est préférable de regrouper les changements pour que l'utilisateur n'ait pas à refaire son apprentissage constamment.

- Chercher à partir d'informations significatives (DI, DLP, DV, PA):
 - La recherche est difficile dans l'application « Recherche par numéro de circuit ». Certains usagers connaissent bien le nom de la rue mais pas nécessairement le numéro du circuit qui la dessert. Il serait peut-être plus profitable de chercher par intersections et trouver les circuits d'autobus disponibles. Les usagers ne comprennent pas la logique de l'attribution des numéros de circuits.
- Imprimer l'horaire et le trajet (DA, DI, DLP, PA, PLEC).

4.6 S'informer par téléphone

Obtenir de l'information par téléphone est très important parce que tous les usagers n'ont pas accès à internet. Le téléphone est aussi un moyen de s'informer en cours de déplacement. L'information téléphonique est très souvent administrée par messagerie automatique. Cela engendre de nombreuses difficultés pour les personnes comportant des limitations fonctionnelles.

Pour s'informer par téléphone, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Savoir quel numéro composer.
- Comprendre et sélectionner les options.
- Parler directement à un agent.

4.6.1 Savoir quel numéro composer

Les besoins exprimés :

- Savoir quel numéro composer pour obtenir l'information voulue (DA, DI, DLP, PA):
 - Différents numéros accèdent à plusieurs types d'information. L'inscription du numéro de téléphone (document, emplacement) devrait être cohérente avec l'information qu'on peut obtenir en le composant.

- Témoignages :
 - Le numéro de téléphone indiqué à mon arrêt d'autobus ne donne pas l'horaire de l'autobus à cet arrêt. (PA)*
 - La ligne téléphonique AUTOBUS m'est très utile. (PA)*
- Comprendre le numéro de téléphone à composer (DA, DI, DLP, DV, PLEC):
 - Certains ne peuvent pas ou ont de la difficulté à composer les lettres sur le clavier téléphonique. Le numéro de téléphone doit être donné en chiffres et pas seulement en lettres (AUTOBUS ou STM-Info).
 - Lorsqu'il est donné verbalement, le numéro de téléphone doit être prononcé lentement et répété une deuxième fois.

4.6.2 Comprendre et sélectionner les options

Les besoins exprimés :

- Comprendre les options et les choix qui sont proposés (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Le vocabulaire utilisé doit être simple et significatif pour les usagers.
 - La hiérarchisation devrait faire en sorte que les questions les plus fréquemment posées soient répondues avec le moins de manipulation possible (au début des options).

- Les options devraient être organisées en fonction des interrogations des usagers et non en fonction de la structure organisationnelle du transporteur.
- Le débit du message devrait être ralenti au besoin et une option permettant de le répéter doit être offerte.
- Témoignages:
 - Je me sens stupide de ne pas comprendre, c'est long, décourageant et j'abandonne. (DI)*
 - Utiliser la messagerie me demande beaucoup d'attention et de concentration. (DA)*
 - J'aimerais avoir une option qui me fournisse toute l'information sur les éléments d'accessibilité offerts par le transporteur, comme sur internet. Ça m'éviterait beaucoup de démarches. (DM)*
- Sélectionner l'option souhaitée (DA, DI, DLP, DM):
 - Pour certains, ce qui demande une manipulation fine est difficile. Pour d'autres, déterminer les touches à actionner est ardu. Réduire la hiérarchisation, limiter les options et réduire le nombre de touches requises facilitent l'utilisation de la messagerie. Un exemple : «Faites le 2» au lieu de «Faites le 22».
 - Les usagers qui utilisent le Relais-Bell pour communiquer par téléphone manquent de temps pour sélectionner une option. En raison du délai de traduction, la période allouée pour faire un choix est écourtée et l'opération doit être recommencée. Rallonger le temps donné faciliterait l'utilisation de la messagerie.

- Connaître le statut de son appel et de la mise en attente (DA, DI, TED, DLP, PA):
 - Un peu de musique rassure l'utilisateur en attente. Celle-ci est préférable aux phrases, aux messages ou à la publicité. En effet, il peut ne pas être facile de différencier une question de la messagerie d'une information additionnelle de sollicitation.

4.6.3 Parler directement à un agent

Les besoins exprimés au chapitre 3 *L'interaction avec d'autres personnes* s'appliquent également à l'obtention d'information par téléphone. Cependant, la distance ne permet ni le contact visuel, ni l'utilisation de gestes. Ceux-ci sont pourtant considérables.

Les besoins exprimés:

- Parler directement à un agent d'information (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Un numéro de téléphone doit permettre de parler à un agent ou une option en début de messagerie automatique doit permettre de le faire.
 - Témoignages:
 - J'ai de la difficulté à actionner les touches du téléphone. Après un délai trop long, j'aimerais être renvoyé directement à un agent d'information. (DM)*
 - J'aime parler à quelqu'un et je sais qu'après quelques erreurs, un agent me répondra. Alors, je m'arrange pour y accéder rapidement. (DI)*

- Communiquer avec l'agent d'information (DA):
 - Les agents d'information doivent savoir comment utiliser un ATS et comment utiliser le Relais BELL.
- Ne pas avoir à laisser un message sur un répondeur (DA):
 - Témoignage:

Quand je laisse un message, la personne qui retourne mon appel doit utiliser le Relais Bell. Souvent, elle trouve ça compliqué et ne rappelle pas. Aussi, si je ne suis pas là et qu'on me laisse un message sans utiliser le Relais Bell, je ne peux pas le comprendre... Comme c'est compliqué et que ça ne marche pas souvent, je ne laisse plus de message! (DA)

4.7 S'informer avec l'imprimé

L'information « papier » est complémentaire à l'information téléphonique et à l'information disponible sur le Web. Les usagers se déplacent avec des documents « papiers » pour les revoir durant leur déplacement, se sécuriser et identifier un trajet alternatif en cas d'imprévu.

Pour s'informer avec l'imprimé, les personnes comportant des limitations fonctionnelles doivent :

- Obtenir et manipuler les documents.
- Lire et comprendre l'information.
- Obtenir l'information écrite nécessaire.

4.7.1 Obtenir et manipuler les documents

Les besoins exprimés :

- Savoir que les documents sont disponibles (PA, PLEC) :
 - Le transporteur devrait promouvoir la disponibilité des documents.
 - Les documents spécifiques à certains services devraient faire l'objet d'une diffusion systématique au cœur des organismes et centres en lien avec la clientèle visée (Navettes Or, par exemple).
- Se procurer les nouveaux documents avant l'entrée en vigueur des horaires révisés afin de disposer d'un temps de consultation pour réorganiser ses déplacements (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP).

- Se procurer les documents en tout temps, à l'occasion des déplacements habituels (DI, DLP, DM, PA, PP):
 - Les documents devraient être disponibles, en quantité suffisante, dans tous les points de distribution pour ne pas être épuisés au bout de quelques jours.
 - Le nombre de points de distribution devrait être augmenté. En fait, les documents devraient être disponibles dans toutes les stations de métro, les agences de vente de titres de transport et dans les autobus. Tous ne peuvent pas se permettre un déplacement à la station Berri-UQAM.
- Se procurer les documents en médias alternatifs (DA, DI, TED, DLP, DV, PA, PLEC):
 - Les médias alternatifs constituent un langage simplifié: l'orthographe alternatif, les gros caractères, le braille, l'audio et la Langue des signes québécoise (LSQ).
 - Les représentants des personnes comportant des limitations fonctionnelles peuvent aider le transporteur à déterminer ce qui doit être traduit.
 - Ces documents doivent être disponibles au centre de service à la clientèle ou auprès des associations pertinentes.
- Manipuler le document (DM):
 - Les documents doivent être faciles à manipuler d'une seule main.
 - Témoignage:

Je peux facilement ouvrir et consulter le Planibus. (DM)

4.7.2 Lire et comprendre l'information

Les besoins exprimés :

- Lire et comprendre les documents écrits (DA, DI, DLP, DV, PLEC):
 - Un bon contraste entre l'écriture et le fond doit être présent (70% de contraste minimum).
 - Les caractères doivent être assez gros et faciles à lire, de type Arial ou Verdana.
 - Le contenu et la forme doivent être simples au niveau visuel et il faudrait éviter de les surcharger d'éléments trop esthétiques.
 - Les termes doivent être élémentaires et les pictogrammes doivent être utilisés pour en faciliter la compréhension.
- Lire et comprendre une carte (DI, DLP, PA):
 - Seule l'information essentielle doit figurer sur la carte.
 - Ajouter des repères visuels connus (photos de bâtiments, par exemple).
 - Témoignage:

J'aime bien la petite carte du métro, avec les lignes de couleurs différentes qui correspondent à ce qui existe vraiment. (PA)
- Trouver l'information sur le Planibus (DI):
 - La séquence de recherche doit être simple et cohérente entre tous les Planibus.
 - L'information doit être complète.

- Témoignage :

J'essaie de trouver à quelle heure passera mon autobus en regardant le numéro du circuit, la direction où je veux aller (Est ou Ouest), si on est la semaine ou la fin de semaine/férié, puis mon arrêt (ma rue). J'ai de la difficulté parce que je ne comprends pas le dessin et que le nom de ma rue n'est pas écrit. (DI)
- Apprendre à lire le Planibus (DI, DLP):
 - Le Planibus ne doit pas changer de façon importante d'une édition à l'autre. Pour certains, l'apprentissage est difficilement transférable.
 - Témoignage :

C'est difficile d'apprendre comment lire l'information sur le Planibus. Ça m'a pris beaucoup de temps et d'aide. J'ai pratiqué souvent. Maintenant, je suis capable. Mais, si l'horaire ou le format change, il faudra que je réapprenne le tout. (DI)

4.7.3 Obtenir l'information écrite nécessaire

Les besoins exprimés :

- Être informé par écrit des détours et des interruptions de service planifiés (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC).
- Posséder une carte du réseau indiquant les aménagements accessibles (ascenseur, escalier mécanique, ouvre-porte automatique) (DM, PA, PP).

- Trouver, sur les cartes réseau et sur les Planibus, des références concernant les points d'intérêt aux alentours, avec photo ou pictogramme (DI, DLP, PA).
- Trouver les codes d'arrêts sur le Planibus (PA).
- Trouver, dans le Planibus, l'information liée à l'accessibilité de l'arrêt d'autobus (avec ou sans aide, selon l'inclinaison de la rampe) (DM).
- Trouver, dans le Planibus, l'information liée à l'accessibilité des véhicules en fonction de l'horaire, et ce, même si tous les véhicules de ce circuit sont accessibles (DM, PP).
- Témoignage :

Je choisis mon heure de départ en fonction du passage d'un autobus accessible, c'est beaucoup plus facile avec la poussette. (PP)

4.8 S'orienter grâce à la signalisation

Pour s'orienter grâce à la signalisation, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Identifier les installations du transporteur et s'orienter.
- Consulter et comprendre la signalisation affichée.
- Obtenir l'information nécessaire.

4.8.1 Identifier les installations du transporteur et s'orienter

Les besoins exprimés :

- Reconnaître facilement les installations et les véhicules du transporteur (DI, DLP, DM, DV):
 - Témoignages:
 - Le logo de la STM est clair et bien reconnu comme tel. (DM)*
 - La signalisation extérieure des édicules et des entrées du métro est clairement indiquée, je les retrouve facilement, même au centre-ville. (PA)*
 - Parfois la publicité prend plus de place que le logo. On ne voit plus que c'est la STM. (DI)*
- Se situer dans la ville, lorsqu'on utilise le réseau du métro (DLP):
 - Il s'agit d'avoir en main des noms significatifs pour les stations, en lien avec les rues et les bâtiments environnants.

- Trouver, dans l'édicule du métro, certains services à l'échelle du quartier (DA, DI, DM, DV, PA, PP):

- Témoignages:

Il y a presque toujours un dépanneur dans l'édicule. Je le sais et j'y vais quand j'ai besoin de quelque chose. (DI)

C'est pratique de savoir qu'on peut trouver un téléphone public dans l'édicule. Les téléphones sont rares dans certains quartiers et, dans l'édicule, je peux plus facilement le trouver. (DV)

Si chaque édicule avait un téléphone avec un téléscripneur, ce serait bien pratique. Ils sont très rares et difficile à trouver en ville. (DA)

J'utilise beaucoup mon téléphone pour obtenir de l'information sur le Web. Ce serait bien pratique si l'édicule fournissait un point Web, sans fil, gratuitement. Je pourrais plus facilement obtenir l'information nécessaire, surtout en cas d'interruption de service. (DV)

Savoir qu'il y a une toilette dans chaque édicule réduirait le stress de me déplacer avec de jeunes enfants. (PP)

- Identifier facilement les édicules de métro qui sont accessibles (DM, PA, PP):
 - Il s'agit d'ajouter le logo d'un ascenseur à l'identification de l'édicule; un moyen simple et efficace d'indiquer l'accessibilité universelle de cette entrée.

- S'orienter et identifier les entrées du métro dans le Montréal souterrain (DI, DLP, DM, DV, PP):
 - Les entrées du métro sont difficiles à trouver dans le Montréal souterrain.
 - L'accessibilité du Montréal souterrain doit être répertoriée de façon exhaustive et la région mieux connue.
 - Les cartes du Montréal souterrain ne sont pas assez détaillées. Elles sont trop abstraites et trop peu nombreuses.
 - Témoignage:

Je ne suis jamais capable de trouver un bon passage pour la poussette dans le Montréal souterrain: il y a toujours quelques marches.

J'aimerais pouvoir l'utiliser plus, c'est bien pratique: on n'a pas besoin de déshabiller et d'habiller les enfants plusieurs fois. Si on se trompe de direction, on n'a pas de 2^e chance: on ne voit plus la signalisation qui est dans un sens seulement. (PP)

4.8.2 Consulter et comprendre la signalisation affichée

Les besoins exprimés :

- Repérer la signalisation (DA, DI, DLP, DM, DV, PA):
 - Les panneaux doivent être situés le long des parcours, à des endroits stratégiques, là où l'utilisateur s'attend à trouver de l'information et là encore où il en a besoin pour s'orienter.
 - L'emplacement des panneaux doit être uniforme d'un lieu à l'autre.
 - Lorsque la signalisation comporte de l'information en gros caractères ou en braille, il faut que les personnes comportant une déficience visuelle soient capables de repérer où elle se trouve.
 - La publicité et l'affichage doivent être limités pour laisser la signalisation au premier plan.
 - La signalisation doit être rétro-éclairée afin d'attirer l'attention.
 - Témoignages :

Le plan du quartier devrait figurer avant les contrôles d'accès du métro. Il devrait y en avoir également un dans l'édicule, pour ne pas avoir à descendre au niveau du changeur pour avoir de l'information. (PA)

Je suis la signalisation placée en hauteur, elle est facile à repérer. (DM)

- Lire la signalisation (DM, DV):
 - Il faut pouvoir s'approcher suffisamment pour bien voir, sans être au milieu de la circulation.
 - La police d'écriture et la grosseur des caractères doivent être déterminées en fonction de la distance de lecture et de la hauteur de l'affichage.
 - On doit trouver un bon contraste de couleur entre le fond et l'écriture.
 - Les panneaux doivent être éclairés.
 - Lorsque l'information est électronique, toute la phrase doit être affichée en même temps, suffisamment et longtemps.
 - Les cartes et les plans doivent être situés à une hauteur accessible, autant pour les usagers en général que pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
 - Témoignage:

Dans le métro, je n'arrive pas à lire l'information en haut du plan de la ville. C'est trop petit et trop haut. Si je vais au centre-ville, ça va. Mais si je vais dans le nord, alors là c'est difficile! (DM)
- Comprendre la signalisation (DA, DI, DLP, DM, DV, PLEC):
 - Le contenu et la forme doivent être visuellement simples.
 - Les panneaux d'information ne doivent pas être surchargés.
 - Les couleurs et les effets doivent être limités pour ne pas altérer la prépondérance du message.

- L'information doit être claire et l'utilisation de pictogrammes s'observe à titre complémentaire.
- L'information doit être limitée à l'essentiel du message.
- Témoignages :
 - Pour moi, la publicité requiert le même niveau d'attention que la signalisation. Quand la publicité prend le dessus sur l'information, alors là, je n'arrive plus à identifier ce qui est important pour mon déplacement. (DLP)*
 - Je ne lis pas bien le français, c'est beaucoup plus facile avec les pictogrammes. (PLEC)*
- Utiliser la signalisation pour s'orienter (DA, DI, DM, DV, PA, PP):
 - L'information doit être distribuée à des endroits stratégiques afin de faciliter les prises de décision à propos des déplacements. En trouver près des ascenseurs en est un bon exemple.
 - On doit retrouver l'information à plusieurs endroits le long d'un parcours. L'utilisateur a besoin de reconnaître, à plusieurs reprises, qu'il est dans la bonne direction.
 - L'utilisateur doit trouver aisément les accès faciles et les repérer sur le plan de la station : ascenseur, escalier mécanique, portillons, etc. Les aménagements doivent être indiqués à l'aide de pictogrammes.

- L'utilisateur doit être en mesure de repérer facilement et rapidement les sorties, les sorties d'urgence, les ascenseurs et les établissements en bordure de la station.

- Témoignage :

J'ai de la difficulté à communiquer verbalement et c'est plus facile pour moi si l'information affichée est répétée à plusieurs endroits : je n'ai pas à demander pour trouver mon chemin. (DA)

4.8.3 Obtenir l'information nécessaire

Les besoins exprimés :

- Accéder à de l'information mise à jour régulièrement et en lien avec les aménagements existants (DA, DI, DLP, DM, DV, ELEC).
- Trouver à l'avance, aux entrées de la station, l'information concernant les interruptions planifiées de service et les travaux de réaménagement pour faciliter les déplacements (ascenseur, escalier mécanique) ainsi que les parcours alternatifs suggérés (DI, DM, PA, PP).
- Trouver, dans la station, l'information mise à jour régulièrement sur les travaux aux aménagements facilitant les déplacements (DI, DM, PLEC).
- Trouver à l'avance, à la station et à l'arrêt d'autobus, l'information concernant le déplacement de l'arrêt ou un détour planifié (DI, DM, PLEC).

- Une flèche doit indiquer clairement la direction de l'endroit où est relocalisé l'arrêt temporaire.
- Les caractères doivent être lisibles (écriture à la main) et la distance doit être indiquée en nombre de pas.
- La durée du changement doit être mentionnée.
- Le numéro de la ligne ne doit pas être caché par l'affichage temporaire, même s'il doit être mis en évidence.
- Attention aux caractéristiques d'accessibilité de l'arrêt temporaire (ne pas être localisé sur une rue en pente, par exemple).

4.9 Être informé grâce au système d'information destiné aux voyageurs

Le système d'information destiné aux voyageurs est constitué d'annonces sonores et d'annonces visuelles, qui transmettent :

- De l'information éphémère, en lien avec un événement ; une interruption de service ou une situation d'urgence.
- De l'information sur le service régulier et, dans certains cas, en temps réel.
- De la publicité et de l'information d'intérêt général.

Le système d'information destiné aux voyageurs est installé à plusieurs endroits : à l'arrêt d'autobus, dans l'abribus, dans l'autobus, dans l'édicule, sur le quai ou dans la voiture de métro. Ses caractéristiques, ainsi que l'information fournie, doivent être uniformes quel que soit l'endroit où il est placé.

Ce système contribue à faciliter le déplacement des usagers. Cependant, malgré toute l'attention portée à son accessibilité, certaines personnes éprouveront encore de la difficulté à l'employer, notamment celles qui comportent une déficience intellectuelle (DI) et les personnes ayant une déficience du langage et/ou de la parole (DLP). L'intervention des employés du transporteur sera toujours requise, en cas d'interruption de service ou de situation d'urgence.

Pour être informé grâce au système d'information destiné aux voyageurs, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Repérer et utiliser le système.
- Comprendre les annonces.
- Obtenir l'information nécessaire.

4.9.1 Repérer et utiliser le système

Les besoins exprimés :

- Se familiariser avec un seul système d'information aux voyageurs (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Le système d'information aux voyageurs doit être installé sur l'ensemble du réseau.
 - Il doit offrir de l'information de la même façon (nature, ordre, etc.), quel que soit son lieu d'installation.
- Repérer l'afficheur (DA, DM, DV):
 - L'afficheur doit avoir préséance sur les éléments de l'environnement qui l'entourent, telle la publicité, afin d'être aisément repérable.
 - L'afficheur doit être bien éclairé, sans provoquer d'éblouissement.
 - L'afficheur doit être visible de partout sur l'aire de plancher (autobus, quai, édicule). Dans certains cas, plus d'un afficheur peut être requis.
 - L'afficheur doit être placé assez haut pour ne pas être caché par les usagers se tenant debout.

- Repérer la borne et le branchement à écouteurs (DA, DV, PA):
 - La standardisation de l'équipement et de son emplacement faciliteront le repérage par les personnes qui en ont besoin.

4.9.2 Comprendre les annonces

Les besoins exprimés :

- Différencier les annonces destinées au personnel et les annonces destinées au public (DA, DI, DLP, DV, PLEC):
 - D'autres moyens de communication devraient être utilisés par le personnel. Le système public devrait servir uniquement les usagers, par l'annonce des interruptions de service, des situations d'urgence et de l'information concernant l'attente pour le service régulier.
 - Témoignage :

J'ai de la difficulté à comprendre une annonce sonore. Je dois me concentrer énormément et j'ai peur de manquer quelque chose d'important. Je trouve un peu fâchant de faire cet exercice lorsque l'annonce est pour réclamer un concierge à une autre station du réseau... (DA)
- Accéder à l'information de façon sonore et de façon visuelle (DA, DI, DV, PLEC):

- Le système d'information, destiné aux voyageurs, doit être constitué d'afficheurs et de haut-parleurs transmettant, au même moment, la même information.
- L'utilisation de bornes permettant d'obtenir l'information sonore par le branchement d'écouteurs constitue une alternative aux messages sonores.
- Lire l'information sur l'afficheur (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - La grosseur des caractères doit être déterminée en fonction de la distance de l'affichage et de la lecture.
 - L'information doit demeurer affichée assez longtemps pour les besoins de tous.
 - Le texte ne doit pas défiler. Il doit être affiché en entier, d'un trait et assez longtemps, puis, être remplacé par un autre texte.
 - La taille de l'afficheur doit être déterminée en fonction de la grosseur des caractères et du temps d'affichage souhaité.
 - Les polices de caractère Verdana, Tahoma ou Arial sont fortement recommandées.
 - Les caractères doivent offrir une bonne lisibilité. Un nombre suffisant de LED doit être utilisé pour que le texte ne soit pas lu en pointillé.
 - L'angle de l'écran doit permettre une lecture en position assise.
- Entendre l'information sonore (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):

- Le niveau sonore doit être suffisant et ajusté en fonction du bruit ambiant.
- Le message doit être audible.
- Il doit être répété plusieurs fois et synchronisé avec l'information sur l'afficheur.
- Le débit ne doit pas être trop rapide.
- Comprendre l'information sonore et l'information visuelle (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Des mots simples et des pictogrammes doivent être utilisés. Le message doit être simple, clair et court.
 - Si possible, l'information aurait avantage à être offerte en plusieurs langues.

4.9.3 Obtenir l'information nécessaire

Les besoins exprimés :

- Accéder à de l'information fiable et mise à jour régulièrement (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA).
- Bénéficier de l'information en temps réel, sous forme de carte interactive, avec un tracé de la ligne d'autobus et des points d'intérêt du quartier (PA).
- Être informé à l'avance des détours, des interruptions planifiées de service, des travaux de réaménagement pour faciliter les déplacements (ascenseur, escalier mécanique) ainsi que des parcours alternatifs suggérés (DI, TED, DM, PA, PLEC, PP).
- Connaître rapidement la nature d'une interruption de service ou d'une situation d'urgence (DI, TED, PLEC, PP).

- L'annonce doit être assez détaillée pour permettre à l'utilisateur d'aviser et de poursuivre son déplacement.

- Témoignages :

J'ai besoin de connaître précisément le délai d'attente et les alternatives, pour décider ce que je dois faire. Les enfants ne sont pas très patients et si le délai est long, je vais trouver une activité à proximité pour les faire patienter. (PP)

Il y a eu une panne de métro pendant que je me rendais au travail, pour une réunion. J'étais en chemin et je ne savais plus quoi faire. Je ne savais pas ce que les autres allaient décider de faire. J'ai marché, mais je ne savais pas que c'était si loin. C'était l'hiver et il faisait froid. Je suis arrivé trop tard, la réunion était finie (DI).

- Accéder à l'information depuis l'entrée de la station (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PP).
- Obtenir l'information du changeur et des employés si l'utilisateur ne semble pas avoir bien pris connaissance de l'annonce (DA, DI, DLP, DV):
- Témoignage :

Ce n'est pas évident pour moi de savoir que quelque chose ne marche pas lorsque j'arrive au métro. Je peux avoir raté l'annonce sonore de la panne. Quand je m'approche du changeur, j'aimerais bien qu'il m'en informe pour que je n'attende pas pour rien sur le quai. Il devrait aussi pouvoir me donner des informations sur les diverses alternatives pour compléter mon déplacement. (DV)

- Obtenir l'information concernant les interruptions de service à la radio, à l'exemple de la circulation automobile (DI, DLP, DM, DV, PA, PP).

Système d'information aux voyageurs à l'arrêt d'autobus, les besoins exprimés :

- Être informé de l'heure actuelle, de l'heure d'arrivée prévue, du véhicule et du temps d'attente réel (en minutes) (PA, PP).
- Savoir que l'autobus est à l'arrêt, prêt à l'embarquement (DI):
 - Le système d'information aux voyageurs, placé dans l'édicule du métro ou dans un terminus d'autobus devrait indiquer « Autobus arrivé » lorsque c'est le cas.

Système d'information aux voyageurs dans le véhicule, les besoins exprimés :

- Être informé du prochain arrêt et des correspondances disponibles.
- Être également informé des deux ou trois arrêts à venir afin de se préparer à descendre.

5. L'aménagement urbain et l'architecture



Ce chapitre traite de l'aménagement urbain et de l'architecture des installations de transport.

Les thèmes abordés sont :

- L'environnement urbain
- L'arrêt d'autobus
- L'abribus
- L'édicule du métro
- La circulation verticale
- La circulation horizontale
- Les équipements et le mobilier
- La salle de toilette
- Les commerces
- Le comptoir du service à la clientèle
- La loge du changeur
- Les contrôles d'accès
- Le quai
- L'endroit où se faire photographier
- L'agence responsable des titres de transport

5.1 L'environnement urbain

Le transporteur ne saurait être responsable de l'urbanité de l'environnement au sein duquel il évolue. Cependant, il est pourvu d'une forte capacité d'action sur l'expérience et le choix des usagers en matière de transport.

Pour certains utilisateurs, traverser la rue de façon sécuritaire pour atteindre l'arrêt d'autobus ou l'édicule de métro a une telle importance que la décision de procéder à un déplacement, voire même d'aller travailler, peut être remise en question.

Les besoins exprimés :

- Se rendre de façon sécuritaire à l'arrêt d'autobus ou à l'édicule (DI, DLP, DM, DV, PA):
 - Toutes les intersections à traverser doivent être munies de feux de circulation à décompte numérique. Le temps alloué pour traverser doit être assez long.
 - Certaines intersections, identifiées par les personnes ayant une déficience visuelle, doivent être munies de feux sonores.
 - Un terre-plein sécuritaire doit permettre de s'arrêter lorsque l'intersection est longue à traverser.
 - Des mesures pour ralentir et apaiser la circulation doivent être implantées.
 - Les traverses piétonnes doivent être respectées par les automobilistes.
 - Les trottoirs doivent être larges et en bon état.

- Les arrêts d'autobus, les abribus et les abords des édicules doivent être déneigés en priorité.
- Témoignages :
 - Au coin de ma rue, j'ai peur de traverser. On m'a appris à ne pas traverser quand il y a la « main » (pictogramme), mais je n'ai pas le temps de me rendre de l'autre côté et il y a déjà la main ! Je ne sais pas si je dois revenir sur mes pas ou continuer. (DI)*
 - Quand j'allais aux Galeries d'Anjou, je devais traverser le stationnement pour prendre mon autobus. C'est dangereux. Il y a des autos et des autobus qui arrivent de partout. L'arrêt est peu respecté et je sentais le danger de tous les côtés. Je n'y vais plus. (PA)*
- Faire un effort qui correspond à ses capacités (DM, PA, PLEC):
 - Les distances entre les marches doivent être limitées.
 - Lorsqu'un édicule est fermé temporairement, le détour doit tenir compte des traversées sécuritaires et de courtes distances de marche à pied.
 - Les correspondances doivent s'effectuer sans avoir à s'étirer sur de longues distances.

- Témoignage :

Mon autobus a fait un détour, quelques rues avant mon arrêt. Je ne savais pas si je devais descendre tout de suite ou attendre qu'il revienne vers son trajet habituel. Je m'éloignais de plus en plus de chez moi, dans un secteur que je ne connais pas bien. J'ai eu peur, alors je suis descendue. C'était l'hiver, il y a avait beaucoup de neige et je suis arrivée à la maison bien fatiguée. (DM)

- Retrouver ses repères habituels (DI, DLP, PA):
 - Certains usagers utilisent des repères de l'environnement urbain qui ne sont pas habituels. Un arbre, une affiche, un bâtiment, une clôture peuvent leur servir d'indication pour se préparer à descendre de l'autobus. Enlever ou modifier ces éléments leur enlève leurs repères.

5.2 L'arrêt d'autobus

À l'arrêt d'autobus, les personnes vivant des limitations fonctionnelles doivent :

- Se repérer et attendre à l'arrêt.
- Accéder à l'information nécessaire.

5.2.1 Se repérer et attendre à l'arrêt

Les besoins exprimés :

- Repérer l'arrêt et l'autobus souhaités, en particulier lorsque plusieurs lignes desservent un arrêt ou une station de métro (DI, DV).
- Circuler de façon sécuritaire à l'arrêt (DM) :
 - L'arrêt ne doit pas être situé sur pente.
 - Le trottoir doit être en bon état et ne pas comporter d'obstacle(s) ou de dénivellation importante.
- Attendre à l'arrêt (DM, PA) :
 - Il doit y avoir un banc à chaque arrêt.
 - Un espace libre et suffisant est nécessaire pour une personne en fauteuil roulant, à côté du banc et autour du trottoir.
- Se sentir bien et en sécurité en attendant l'autobus (DA, DI, DM, DV, PA) :
 - L'arrêt doit être éclairé et entretenu.

- Consulter l'information disponible à l'arrêt (DM, PA):
 - Le planibus doit camper sur un parcours sans obstacle, à une hauteur adéquate. Les besoins énoncés à la section 4.8.2 *Consulter et comprendre la signalisation affichée*, doivent être respectés.
 - Le planibus doit être placé de sorte que l'utilisateur qui le consulte ne soit pas exposé de trop près à la rue.
 - Le mobilier doit être placé de façon à laisser libre une aire de manœuvre devant le planibus.
- Monter/descendre de l'autobus (DM, PA, PP):
 - L'espace sur le trottoir doit être suffisant pour déployer la rampe et permettre la manœuvre. Autour de l'espace requis pour la rampe, éviter les obstacles, tels que : poteau, borne fontaine, boîte à lettres.
- Utiliser un arrêt déplacé temporairement (DA, DI, DM, DV, PA, PLEC):
 - L'arrêt temporaire doit être bien signalisé et facile à repérer depuis l'arrêt habituel.
 - L'arrêt temporaire doit être accessible à tous points de vue, de façon sécuritaire, depuis l'arrêt habituel.
- Attendre l'autobus quelles que soient les conditions météo (DA, DI, DM, DV, PA):
 - L'arrêt doit être déneigé et déglacé en tout temps, sur tout l'espace de l'autobus en arrêt (incluant la sortie arrière).

5.2.2 Accéder à l'information nécessaire

Les besoins exprimés :

- Consulter l'horaire d'autobus à chaque arrêt (DI, PA).
- Repérer aisément le code propre à chaque arrêt, afin de téléphoner et d'obtenir des renseignements (DI, PA).
- Détenir l'information nécessaire pour s'orienter (DA, DI, PA):
 - Les directions de la ligne d'autobus (Nord, Sud, Est ou Ouest) doivent être indiquées sur le panneau d'arrêt.
- Situer l'arrêt et être au courant de l'horaire des navettes spéciales (PA).
- Connaître la fréquence des passages des autobus (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Un système d'information répondant aux besoins exprimés à la section 4.9 *Système d'information destiné aux voyageurs* est requis.

5.3 L'abribus

Être doté de la possibilité d'attendre l'autobus à l'abri est un souhait exprimé par tous. En effet, 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. On y est aussi à l'abri des intempéries (pluie, vent, neige), en particulier pour les personnes connaissant une moins grande tolérance au froid. L'abribus est spécialement apprécié des personnes âgées, effectuant surtout leurs déplacements en-dehors des heures de pointe. Voilà qui implique de longues périodes d'attente aux arrêts.

L'arrêt d'autobus est une des composantes de l'abribus. Les besoins exprimés à la section 5.2 *L'arrêt d'autobus* s'appliquent donc intégralement à la section à propos de l'abribus, alors que ceux présentés, ci-dessous, s'y ajoutent. Les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent pouvoir entrer et attendre dans l'abribus.

Les besoins exprimés :

- Savoir que le chauffeur va immobiliser son autobus à chaque arrêt, même si l'utilisateur ne sort pas de l'abrius (DV):
 - Témoignage:

Lorsque j'attends dans un abribus, comme je ne vois pas l'autobus qui arrive, je ne sors pas. Si plusieurs lignes passent au même arrêt, le chauffeur pense que, puisque je ne suis pas sorti, je n'attends pas son autobus. Et il n'arrête pas... Je peux attendre longtemps! (DV)
- Repérer l'entrée de l'abrius (DV):
 - Les scénarios créatifs au niveau de la construction doivent être limités pour que l'entrée soit presque toujours au même endroit, et ainsi, plus facile à repérer.
 - Le pourtour de l'entrée doit être identifié de façon à contraster avec l'environnement.
 - Les revêtements de sol et de mur doivent être de couleur pâle.
- Entrer dans l'abrius (DM, PP):
 - La porte ou l'ouverture doit être assez large.
 - Une aire de manœuvre s'avère nécessaire à l'intérieur de l'abrius.
- Attendre dans l'abrius (DM, DV, PP):
 - Les dimensions de l'abrius doivent permettre à l'utilisateur en son sein d'apercevoir le rapprochement de l'autobus, sans bloquer le passage aux autres usagers.

- Il doit être possible de s'asseoir sur un banc avec accoudoir et dossier.
- Les abribus doivent être placés autant que possible à l'ombre et à l'abri du vent. Ils pourraient être chauffés lorsque les conditions météorologiques le requièrent.
- Être en sécurité dans l'abribus (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Le revêtement de sol doit être antidérapant.
 - L'abribus doit être vitré, ce qui admet l'acheminement de l'autobus jusqu'à l'arrêt.
 - L'abribus doit être éclairé afin de rendre les usagers visibles (pour leur sécurité) et de lire la signalisation et l'information.
- Consulter l'information disponible (DA, DI, DM, DV, PA, PLEC):
 - L'horaire et la carte du quartier doivent être placés à une hauteur adéquate et non pas derrière un banc (impossible à consulter lorsqu'une personne est assise).
 - De gros caractères doivent être utilisés et l'information éclairée.
 - Une constante mise à jour de l'information est nécessaire.
 - L'horaire doit être placé à l'extérieur de l'abribus, protégé par un auvent. Les usagers peuvent ainsi le consulter, même si l'abribus est bondé et qu'ils peuvent difficilement y entrer.

- Attendre dans un environnement propre et salubre (DA, DI, DLP, DV, PA):
 - La malpropreté est déstabilisante car elle peut être le produit d'individus manquant de civisme. De telles personnes peuvent, par conséquent, être potentiellement menaçantes pour les autres usagers.
 - Les poubelles doivent être vidées et les déchets ramassés.
 - Les vitres endommagées nécessitent un remplacement et les graffitis, un nettoyage.
 - L'interdiction de fumer doit être respectée.
- Attendre dans l'abribus quelles que soient les conditions météo (DA, DI, DM, DV, PA):
 - Les abords de l'abribus doivent être déneigés et déglacés en tout temps.
- Utiliser l'abribus de remplacement (DM, PP):
 - En cas de dommage, l'abribus de remplacement doit présenter les mêmes caractéristiques d'accessibilité que l'abribus habituel.

5.4 L'édicule du métro

Pour plusieurs, l'édicule du métro est un point de repère dans le quartier. On y trouve souvent un dépanneur, des téléphones publics, un changeur, des taxis, une place publique, des aménagements extérieurs et des arrêts d'autobus situés à proximité.

Les commentaires recueillis indiquent que l'édicule pourrait jouer un rôle encore plus significatif à l'échelle du quartier. Par exemple, on souhaite y retrouver un téléphone muni d'un télécopieur, une salle de toilette propre et accessible, un accès internet sans fil gratuit, etc., bref un ensemble de services publics regroupés autour d'un même lieu. L'arrêt d'autobus est une des composantes présente aux abords de l'édicule. Les besoins exprimés à la section 5.2 *L'arrêt d'autobus* s'appliquent intégralement aux abords de l'édicule. Les besoins présentés ci-dessous s'y joignent. Dans l'édicule du métro, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Se rendre et entrer dans l'édicule.
- Circuler dans l'édicule.
- Accéder à l'information nécessaire.

5.4.1 Se rendre et entrer dans l'édicule

Les besoins exprimés :

- Se rendre facilement et de façon sécuritaire, jusqu'à l'édicule (DM, DV, PA):
 - Certaines stations de métro devraient être pourvues d'un édicule de chaque côté de la rue car la traversée n'est pas sécuritaire.
 - Les arrêts d'autobus doivent être localisés à proximité immédiate de l'édicule afin de réduire les distances de marche à pied.
 - Le parcours doit être sans obstacle entre le trottoir public et l'entrée de l'édicule.
 - L'arrêt du transport adapté doit se faire à proximité de la porte de l'édicule où un ouvre-porte automatique est également requis. Ainsi, le parcours sera simple et direct, minimisant les interactions avec les autres utilisateurs. L'utilisateur pourra attendre son transport à l'intérieur, à l'abri.
 - L'édicule doit, de préférence, être aménagé à une intersection, près du trottoir public. L'édicule situé au milieu d'un tronçon de rue sera difficile à repérer pour une personne ayant une déficience visuelle, tout comme l'édicule aménagé en retrait, loin du trottoir public. Il est difficile de s'orienter et de se déplacer au sein de vastes espaces.

- Témoignage :

Je pense entre autre à un édicule, où il y a un marché public l'été et des sapins de Noël l'hiver. C'est plein d'obstacles, très bruyant et d'une année à l'autre, c'est aménagé différemment. Je m'y perds! Si les choses étaient placées pour créer un corridor de circulation, je pourrais plus facilement me rendre seul à l'édicule. (DV)

- Éviter l'entrée via un centre commercial comme on en retrouve dans le Montréal souterrain. Pour certains, de tels déplacements sont trop complexes: chaque station de métro devrait posséder au moins un édicule avec une entrée sur la rue. Chacune mènerait directement au réseau du métro.
- Se sentir en sécurité (DA, DI, DV, PA):
 - Les abords de l'édicule doivent être bien éclairés.
- Attendre à l'extérieur (PA):
 - Pour certains, l'édicule est un endroit insécurisant. Prévoir des bancs à l'extérieur, à l'abri des intempéries, permettrait d'attendre à l'extérieur.
- Avoir la possibilité d'entrer par plusieurs portes (DA, DI, TED, DM, DV, PA):
 - Plusieurs portes à un édicule permettent aux usagers d'éviter la cohue et la bousculade entre les personnes qui entrent et qui sortent de la station.
 - Chacune des entrées de l'édicule devrait avoir au moins une porte munie d'un ouvre-porte automatique. Plusieurs portes, par groupe de portes, devraient être dotées d'un ouvre-porte automatique.

- Repérer la porte (DM, DV, PA):
 - Les portes doivent être d'une couleur contrastant avec le mur, afin d'être plus facilement repérables.
 - L'emplacement de la porte munie d'un ouvre-porte automatique doit être standardisé afin d'être plus facilement repérable.
 - La porte munie d'un ouvre-porte automatique doit être celle qui permette un parcours efficace et un contact concis avec les autres usagers.
 - Les portes munies d'un ouvre-porte automatique doivent être signalisées, à l'intérieur et à l'extérieur.
- Ouvrir la porte (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Les portes coulissantes doivent être favorisées (en comparaison avec d'autres modèles):
 - Les portes tournantes sont difficiles à utiliser: il faut choisir le moment où s'engager vu que les autres usagers poussent parfois en arrière. La sortie peut être difficile et obliger certains à se déplacer.
 - Les portes papillons ne sont pas faciles à utiliser avec un chien-guide: les gens sortent vite et un conflit se produit entre ceux qui entrent et ceux qui sortent. Elles sont également difficiles parce qu'on doit les pousser tout en avançant (marchette, poussette) et enfin, en raison de l'aspiration de l'air (du mouvement).
 - Les portes battantes sont dangereuses parce qu'elles peuvent s'ouvrir sur soi-même sans avertissement et sont difficiles à ouvrir à cause de l'aspiration de l'air.

- Les portes devraient demeurer ouvertes lorsque le climat le permet.
- Tous les édicules doivent avoir des portes munies d'ouvre-portes automatiques, avec ou sans la présence d'un ascenseur sur place.
- Les plaques poussoir de l'ouvre-porte automatique doivent être placées de façon stratégique pour qu'on puisse s'en approcher, les presser... Et surtout, entrer ou sortir avec le moins de manœuvres possible en se déplaçant avec une poussette ou un fauteuil roulant.
- Le temps d'ouverture de la porte doit être assez long pour permettre aux usagers d'entrer ou de sortir.

5.4.2 Circuler dans l'édicule

Les besoins exprimés :

- Se repérer dans l'édicule (DI, TED, DM, DV, PA):
 - L'ascenseur doit être visible ou bien signalisé depuis les multiples entrées.
 - L'escalier fixe et l'escalier mobile doivent être visibles ou bien signalisés depuis les entrées.
 - L'éclairage doit être suffisant car il contribue au sentiment de sécurité. L'intensité de l'éclairage doit se réguler automatiquement afin de réduire la différence entre l'éclairage intérieur et l'éclairage extérieur. Une forte différence comporte des risques d'éblouissement.

- Circuler dans l'édicule (DM, DV, PA, PP):
 - L'espace entre la porte d'entrée et l'ascenseur doit être suffisant pour permettre aux gens de circuler aisément, sans être trop vaste pour nuire au repérage et à l'orientation.
 - Il doit être possible de consulter les cartes d'orientation et l'information disponible sur place sans représenter un obstacle pour les autres usagers.
 - L'espace doit être suffisant pour circuler sans se faire bousculer.
 - Le revêtement de sol doit être antidérapant.
 - L'édicule doit être bien nettoyé. L'hiver, la neige fondante peut le rendre glissant.

5.4.3 Accéder à l'information nécessaire

Les besoins exprimés :

- Avoir accès à un système d'information destiné aux voyageurs dans l'édicule (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - Le système doit répondre aux besoins exprimés à la section 4.9 *Être informé grâce au système d'information destiné aux voyageurs.*
- Avoir accès à une signalisation accessible sur tous les plans (DA, DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - La signalisation dans l'édicule doit répondre aux besoins exprimés à la section 4.8 *S'orienter grâce à la signalisation.*

- Avoir l'information nécessaire pour s'orienter (DA, DI, DM, PA, PLEC):
 - Une carte du quartier doit être affichée en indiquant les principaux points d'intérêt.
 - Le numéro et la direction géographique de la ligne d'autobus doivent être affichés à côté de la porte de l'édicule.
- Être informé des interruptions de service et des urgences en y incluant la nature, la durée et les mesures alternatives prévues (DI, DM).

5.5 La circulation verticale

La circulation verticale est constituée des éléments suivants: l'escalier fixe, l'escalier mécanique, le tapis roulant et l'ascenseur.

5.5.1 L'escalier fixe

Les besoins exprimés :

- Bénéficier d'une alternative à l'escalier fixe (DM, PA, PP):
 - L'escalier fixe doit être doublé d'un escalier mécanique et d'un ascenseur situés près l'un de l'autre.
- Ne pas se faire bousculer dans l'escalier (DA, DI, TED, DM, DV, PA, PP):
 - L'escalier doit être d'une largeur suffisante.
 - La convention pour monter/descendre de l'escalier doit être connue et respectée. Un marquage au sol pourrait y contribuer.
- Se tenir dans l'escalier (DM, DV, PA):
 - Une main courante doit être installée des deux côtés de l'escalier.
 - Le marquage à l'extrémité de la main courante (petite section proéminente) n'est pas utilisé par les personnes ayant une déficience visuelle.

- Témoignages :
 - Je suis une personne de petite taille et j'aimerais bien pouvoir me tenir à une main courante plus basse, à ma hauteur. Il en faudrait à deux hauteurs, de chaque côté. (DM)*
 - On peut être trois de large dans l'escalier... Lorsque je suis au centre, je ne peux pas me tenir et j'ai peur de tomber. (PA)*
- Emprunter l'escalier en produisant un moindre effort (DM, PA):
 - Les contremarches, légèrement plus basses, rendent l'escalier moins fatiguant à utiliser.
 - Des marches plus profondes facilitent l'utilisation de certaines aides à la mobilité.
- Ne pas tomber dans l'escalier (DA, DI, DM, DV, PA):
 - Les nez de marche doivent être antidérapants.
 - Une bande jaune doit être présente le long de la 1^{re} marche et de la dernière marche de chaque volée d'escalier.
 - Les rigoles sur les côtés de l'escalier doivent être évitées ou protégées, afin d'éviter d'y mettre le pied.
 - Des tuiles avertissantes doivent être installées au commencement d'un escalier en descente. Celui-ci doit être directement aménagé dans le corridor de circulation afin de permettre à une personne ayant une déficience visuelle ou à une personne distraite de le repérer.
 - Les revêtements brisés doivent être réparés sans tarder pour ne pas accroître les risques de chute.

- L'escalier doit être bien nettoyé. L'hiver, la neige fondante peut le rendre glissant.

5.5.2 L'escalier mécanique et le tapis roulant

Les besoins exprimés :

- Tirer parti d'une alternative à l'escalier mécanique (DM, PA, PP):
 - L'escalier mécanique doit être doublé d'un ascenseur et d'un escalier fixe situés côte à côte.
 - Témoignage :

Je suis une personne de petite taille et je n'arrive pas à me tenir de façon sécuritaire dans l'escalier mécanique: la main courante est trop haute et trop large pour ma main. (DM)
- Ne pas se faire bousculer dans l'escalier mécanique (DA, DI, TED, DM, DV, PA):
 - L'habitude de se ranger sur la droite pour laisser le passage aux personnes plus rapides sur la gauche doit être généralisée. Une signalisation rappelant cette pratique pourrait être profitable
- Emprunter l'escalier en produisant un moindre effort (DM, PA):
 - Un escalier mécanique en panne ne doit pas être accessible et le bloquer est essentiel pour éviter qu'un usager ne s'y engage.

- Une priorité doit être accordée à l'escalier en montée lorsqu'un des deux escaliers mécaniques est en panne.
- Les usagers doivent être informés des pannes des escaliers mécaniques partout où il est possible de l'annoncer : sur le site internet, dans les édicules, dans le métro et dans l'autobus. Le moment de remise en service doit être indiqué.
- Témoignage :

C'est étourdissant de marcher sur un escalier mécanique en panne. Des fois, on s'en rend compte une fois dessus et il y a trop de monde pour faire marche arrière. (PA)
- Ne pas tomber dans l'escalier mécanique (DI, DM, DV, PA):
 - Le revêtement doit être antidérapant.
 - Un marquage jaune bien visible doit être présent le long des parois, sur le nez des marches et sur les peignes, en haut et en bas de l'escalier mécanique.
 - La vitesse pour monter/descendre peut être déstabilisante.
 - La surveillance doit être augmentée afin de réduire les arrêts inutiles parfois déclenchés par certains usagers.
 - Témoignage :

L'autre jour, l'escalier s'est arrêté pour rien. Cela a donné un coup et j'ai failli tomber, même si je me tenais bien. (DI)

- Ne pas utiliser un tapis roulant (DI, DM, PA):
 - Témoignage:

Le tapis roulant à la station Beaudry, ça tire dans les jambes, c'est déstabilisant et trop long. Pour l'éviter, je préfère descendre à la station de métro avant ou après la station Beaudry et marcher. (DM)

5.5.3 L'ascenseur

Les besoins exprimés:

- Être à l'aise d'utiliser l'ascenseur (DA, DM, PA, PP):
 - L'ascenseur doit être utilisé par tous les usagers du métro.
 - Témoignages:

Certains pensent que les ascenseurs sont réservés aux personnes en fauteuil roulant. Ce n'est pas vrai, ils n'ont pas été installés juste pour nous. (DM)

Quand il y aura des ascenseurs partout, les personnes âgées sortiront plus en métro. (PA)
- Repérer aisément les ascenseurs (DA, DI, DM, DV, PA, PP):
 - L'emplacement des ascenseurs doit être le plus uniforme possible dans tout le réseau.
 - Les ascenseurs doivent être situés sur le parcours emprunté par tous.
 - L'ascenseur doit être niché à proximité des escaliers mécaniques et de l'escalier fixe.
 - Les ascenseurs doivent être signalés de façon à être repérables de loin (couleur significative, éclairage, etc.).

- Se rendre à l'ascenseur (DM):
 - La réduction des distances à parcourir doit être prise en compte pour déterminer l'emplacement des ascenseurs.
 - Témoignage:

Je me déplace avec une marchette. L'ascenseur est bien pratique pour moi, mais s'il est situé loin, je vais hésiter et probablement choisir l'escalier mécanique parce que c'est moins fatiguant, et ce, même si je trouve ça moins sécuritaire. (DM)
- Appeler et entrer/sortir de l'ascenseur (DA, DI, DV, DM):
 - Les boutons d'appel doivent être bien visibles.
 - Les instructions concernant l'utilisation du bouton d'appel doivent être claires.
 - Le cadre de porte doit être repérable.
 - Le temps d'ouverture de la porte doit être suffisant.
 - L'ascenseur de type *pass through* doit être privilégié, pour une circulation plus fluide. Sinon, il doit être assez grand pour y pivoter aisément.
- Se sentir en sécurité pendant l'attente et la prise de l'ascenseur (DA, DI, DM, DV, PA):
 - L'ascenseur doit être situé sur le parcours emprunté par tous.
 - L'ascenseur doit être vitré (y voir et y être vu).
 - L'ascenseur doit être muni de caméras de surveillance.

- L'ascenseur doit être doté d'un interphone d'urgence placé à une hauteur atteignable pour tous, avec un espace libre devant pour y accéder. Le micro doit être assez sensible pour qu'une personne soit audible, peu importe l'endroit où elle se situe dans l'ascenseur (DM, DV). L'interphone doit être paré d'un bouton lumineux pour faciliter son repérage par une personne ayant une DV. Il doit aussi permettre de répondre à une personne ayant une DA que son appel à l'aide a été reçu.
- Commander le déplacement de l'ascenseur (DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Les contrôles doivent être repérables et manipulables aisément.
 - Ils doivent être délimités sur les parois latérales, des deux côtés, à la verticale.
 - Les contrôles doivent être signalés avec de gros caractères, du braille intégral de langue française, des pictogrammes et des termes simples, significatifs et compréhensibles dans plusieurs langues.
 - La signalisation et l'information doivent être cohérentes et communiquer les mêmes choses; qu'elles soient écrites, sonores ou tactiles. L'information dans l'ascenseur doit également être conséquente avec celle divulguée dans le reste de la station, entre les stations et à l'extérieur des stations.
- Connaître l'information sur les stations accessibles, depuis l'ascenseur (DM, PA).

5.6 La circulation horizontale

Les besoins exprimés :

- Se sentir en sécurité (DA, DI, TED, DLP, DM, PA):
 - Une niche d'assistance doit permettre d'appeler à l'aide à différents endroits le long des corridors.
 - Des miroirs et des caméras doivent permettre de voir et de savoir qu'on est vu, tout au long des corridors.
 - Les changements de direction dans un corridor ne permettent pas de voir ce qui se situe au-delà et cela peut alimenter des craintes pour certains usagers.
 - Il peut être inquiétant de se promener lorsque les commerces sont fermés.
 - L'éclairage contribue au sentiment de sécurité.
 - Les musiciens et les vendeurs sont appréciés de certains car ils animent souvent des zones peu fréquentées. Pour d'autres, les musiciens constituent une source de bruit qui peut désorienter et brouiller des points de repère.
 - Témoignage :

Je n'aime pas les longs corridors peu éclairés : j'ai peur et je ne me sens pas en sécurité loin du changeur. (PA)
- Se déplacer de façon sécuritaire (DA, DM, DV, PA):
 - L'espace sous les escaliers doit être fermé pour que personne ne puisse s'engager dans une zone trop étroite et se cogner la tête.
 - Le revêtement de sol doit être antidérapant.

- Il ne doit pas y avoir d'obstacle, de pente ou de brusque dénivellation le long du corridor de circulation.
- Les zones de travaux doivent être fermées et isolées avec des barrières efficaces, sécuritaires, solides, repérables visuellement et détectables avec une canne blanche.
- Les éléments inopportuns doivent être évités car ils sont difficiles à repérer pour les personnes se déplaçant avec une canne blanche.
- Les équipements et les éléments installés le long des corridors de circulation doivent être de couleur contrastante avec leur environnement et détectables avec une canne blanche.
- En cas de brusque dénivellation dans le sens de la circulation (escalier par exemple), des tuiles avertissantes doivent être installées pour en indiquer le danger.
- S'orienter et se repérer facilement (DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Les espaces très vastes sont problématiques pour les personnes ayant une déficience visuelle.
 - Se déplacer en longeant les murs constitue une des stratégies utilisées par les personnes ayant une déficience visuelle au cours de leurs déplacements. Les aménagements et les objets qui se trouvent aux murs des corridors forment des obstacles (porte d'un commerce, distributeur, téléphone public, etc.).

Un corridor de circulation assez large doit être mis à disposition le long du mur, sans obstacle apparent. Sans quoi, un corridor central de circulation doit être maintenu, délimité de chaque côté par des éléments détectables. L'aménagement de type « centre commercial » doit être évité.

- Afin d'éviter que des usagers ne s'égarer au bout d'une impasse, des barrières efficaces, sécuritaires, solides, repérables visuellement et détectables avec une canne blanche doivent en fermer l'accès.
- La signalisation doit être répétée fréquemment et être très explicite.
- L'éclairage peut servir de ligne de direction.
- Il doit être homogène et suffisant.
- Les revêtements de sol et de mur doivent être de couleur pâle.
- Circuler aisément et avec moins d'efforts (DI, DM, DV, PA):
 - Les endroits à éviter (sens interdit ou escalier menant nulle part) doivent être bloqués.
 - Les distances à parcourir doivent être réduites.
 - Des aires de repos, des appuis membres ou des bancs doivent être disponibles.
 - La distance à marcher doit être indiquée au début des longs corridors, en nombre de pas à franchir.
 - Un tapis roulant de niveau peut être très utile pour traverser de grands espaces.

- Témoignage :
Pour moi, les mètres et les pieds ne me disent rien. Je ne sais pas si « à 100 mètres », c'est loin ou près. Par contre, je sais que je peux marcher 100 pas, sans problème. (DI)
- Entendre les annonces sonores (DA, DI, PLEC):
 - Le niveau sonore ambiant peut empêcher d'entendre les annonces. Il est important d'avoir un affichage visuel, même pour les usagers n'éprouvant aucune déficience de ce type.

5.7 L'équipement et le mobilier

L'équipement et le mobilier regroupent :

- La distributrice de titres de transport.
- Le banc et l'appui ischiatique
- Le téléphone public et le téléphone d'information
- La niche d'assistance
- La poubelle et le contenant à recyclage
- Le présentoir

5.7.1 La distributrice de titres de transport

Les besoins exprimés :

- Trouver la distributrice (DA, DM, DV, PA):
 - Au moins une distributrice doit camper près du changeur, à proximité, mais en dehors du corridor de circulation.
 - La distributrice doit être installée sur le long du parcours généralement emprunté par les usagers.
 - Elle doit être, à peu près, mise en place au même endroit, de façon systématique, pour faciliter son repérage.
 - La distributrice doit être repérable visuellement (couleur contrastant avec l'environnement) et être détectable avec une canne blanche.
 - Les distributrices devraient être suffisamment nombreuses pour que le temps d'attente ne soit pas trop long en début de mois.

- Témoignage :
 - *Ça me stresse de sentir les gens qui attendent après moi quand je charge ma carte. Plus je suis stressé, plus je fais d'erreurs et plus c'est long; surtout les premières fois quand on n'est pas habitué. (DA)*
- Acheter son titre de transport à la distributrice (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - La distributrice doit être utilisable par tous, y compris les personnes ayant une déficience visuelle. Pour se faire, elle devrait être équipée d'une interface vocale et d'une prise la reliant à un casque d'écoute.
 - La grosseur de l'affichage doit être flexible selon les besoins.
 - Les instructions doivent être très simples et très claires.
 - Les instructions doivent être disponibles en plusieurs langues.
 - Les manipulations doivent être réduites au minimum.
 - Les composantes (écran, clavier, fentes à cartes, à billets, à monnaie, etc.) doivent être affectées à une hauteur permettant l'utilisation (lire l'écran, utiliser le clavier, manipuler les cartes et l'argent) autant par une personne de petite taille, une personne se déplaçant en fauteuil roulant que par une personne debout.
 - Les touches du clavier doivent être grosses, distancées et ne pas demander une forte pression.
 - Un espace libre devant la distributrice doit être alloué.

- Une ouverture sous la distributrice doit être vacante pour qu'une personne se déplaçant en fauteuil roulant puisse s'approcher des composantes.
- La distributrice doit être placée à un endroit où l'utilisateur ne gênera pas le passage des autres usagers.
- Tous les transporteurs devraient employer le même type de distributrice, y facilitant ainsi l'apprentissage et l'utilisation.
- Être formé à utiliser la distributrice (DA, DI, TED, DLP, PA, PLEC):
 - La formation à l'utilisation d'un nouvel équipement devrait être offerte au début de son installation, puis, sur demande.
 - Témoignage:

À mon association, nous avons reçu la visite de quelqu'un de la STM, venu nous parler des cartes OPUS. Ce fut très apprécié. (PA)
- Obtenir de l'aide pour acheter son titre de transport (DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Les usagers doivent bénéficier d'une assistance s'ils éprouvent de la difficulté avec la distributrice.
 - Il doit être possible, pour les usagers, de payer par carte de débit ou carte de crédit au changeur.
 - Témoignage:

J'ai été obligé de laisser ma carte OPUS et ma carte de crédit dans la distributrice pour aller demander de l'aide au changeur. J'ai eu peur de me les faire voler. J'aurais aimé avoir de l'aide. (PA)

- Connaître les autres endroits où on peut acheter un titre de transport (DI, DM, PA, PLEC):
 - L'adresse et l'accessibilité des autres endroits où il est possible de charger sa carte OPUS devraient être diffusées largement.
 - Témoignage :

Je ne savais pas que je pouvais charger ma carte OPUS chez Jean-Coutu, au lieu de donner de l'argent à un passant pour qu'il aille la charger pour moi dans le métro. (DM)

5.7.2 Le banc et l'appui ischiatique

Les besoins exprimés :

- Trouver un banc pour s'asseoir lorsque nécessaire (DM, DV, PA):
 - Des bancs doivent être installés aux arrêts d'autobus, dans et à l'extérieur des abribus, dans et à l'extérieur des édicules de métro, près des escaliers, à intervalles réguliers le long des corridors, dans les aires d'attente et sur les quais.
 - Les bancs doivent être repérables visuellement (couleur contrastant avec l'environnement), détectables avec une canne blanche et placés en retrait, le long du corridor de circulation.
 - Les bancs doivent être déployés en nombre suffisant.
 - Les bancs ne doivent pas être assez grands pour permettre à une personne de s'y coucher.

- Des bancs doivent être réservés pour les personnes à mobilité réduite là où l'achalandage et/ou le temps d'attente sont importants.
- S'asseoir et se relever (DM):
 - Les personnes de petite taille ont besoin de bancs peu profonds pour leur permettre de s'appuyer à une hauteur qui habilite leurs pieds au sol lorsqu'elles sont assises.
 - Les personnes obèses requièrent des bancs profonds, larges et non moulés.
 - L'appui ischiatique est apprécié. Il doit s'adapter à deux hauteurs différentes pour permettre aux personnes de petite taille de s'y appuyer.
 - Les bancs doivent être munis d'un dossier et d'appuis bras de pleine longueur.
 - Le design du banc doit permettre aux usagers de se relever sans effort.

5.7.3 Le téléphone public et le téléphone d'information

Le téléphone public est utilisé pour communiquer avec l'extérieur. Le téléphone d'information met, quant à lui, l'utilisateur directement en contact avec un employé du transporteur.

168 Celui-ci est apte à lui offrir de l'information sur le service, la direction à prendre, le fonctionnement des aménagements, les déplacements, etc.

Les besoins exprimés :

- Trouver les téléphones publics et les téléphones d'information (DA, DI, TED, DM, DV, PA):
 - Les téléphones publics doivent être nombreux et établis sur des zones généralement fréquentées par les usagers.
 - Les téléphones d'information doivent être situés à plusieurs endroits à l'intérieur de la station, en n'oubliant pas d'en inclure un près du changeur afin d'éviter de s'adresser à lui là où on effectue des transactions et de rallonger la ligne d'attente à cet effet.
 - Les téléphones doivent, à peu près, être mis en place, toujours au même endroit, pour faciliter leur repérage.
 - Les téléphones doivent se trouver sur un lieu accessible à tous et à la vue de tous (y voir et y être vu).
 - Les téléphones doivent être regroupés.
 - Les téléphones ne doivent pas créer d'encombre à la circulation.
 - Les téléphones doivent être repérables visuellement (couleur contrastant avec l'environnement immédiat) et détectables avec une canne blanche.
 - L'emplacement des téléphones doit être signalisé.
 - Témoignage :

Je trouve rassurant qu'il y ait des téléphones publics sur le quai du métro. C'est également pratique dans l'édicule, lorsque j'attends quelqu'un et que je veux vérifier s'il ne m'a pas oublié. (DM)

- Trouver et utiliser un téléphone avec un téléscripneur (ATS) (DA):
 - La présence d'un ATS est requise à chaque station de métro.
 - De préférence, l'ATS sera placé dans l'édicule, avec les autres téléphones publics, avant le passage de la loge du changeur et de façon à être utilisé par les personnes qui fréquentent le quartier.
 - L'emplacement des ATS doit être indiqué sur le plan général du réseau, à la façon dont les ascenseurs sont indiqués.
 - Le modèle choisi doit être facile à manipuler et comporter un clavier avec des touches grossies et bien espacées.
 - Le modèle sélectionné doit être à l'épreuve du vandalisme.
 - Les personnes comportant une déficience auditive devraient participer au choix du modèle.
 - Témoignage:

Il y a deux ATS dans le réseau: à Longueuil et à la station Berri-UQAM... Malheureusement, leur emplacement n'est pas connu des utilisateurs potentiels. (DA)
- Utiliser le téléphone (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Un espace libre doit être laissé devant le téléphone.
 - S'il s'agit d'une cabine fermée, elle doit être assez grande pour permettre la manœuvre d'une personne utilisant un quadriporteur.

- Les appareils doivent être assez distancés les uns des autres pour qu'une personne obèse puisse aisément les utiliser.
- Une ouverture sous le téléphone doit être vacante pour qu'une personne se déplaçant en fauteuil roulant puisse s'approcher des composantes.
- Les appareils doivent être adaptables selon la position des personnes : une personne en station debout et une personne de petite taille ou se déplaçant en fauteuil roulant connaissent les mêmes besoins. Deux hauteurs sont requises pour y répondre.
- Un modèle habituel de clavier devrait être employé de façon systématique, notamment pour l'emplacement des chiffres et des fonctions.
- Les touches doivent être assez grosses et espacées. Les lettres et les chiffres peuvent suivre le même modèle : de grosse taille, en relief et en braille.
- L'information écrite doit être d'une couleur offrant un contraste de 70% avec le fond. Elle doit aussi être présentée en braille.
- Le récepteur doit être facile à saisir et à tenir : plutôt gros et léger.
- La possibilité de contrôler le volume doit être offerte et indiquée par un pictogramme.
- Les fentes à monnaie et à carte doivent être installées à une hauteur respectant une personne de petite taille ou se déplaçant en fauteuil roulant.
- La possibilité de payer en argent devrait être présente. Pas seulement par carte d'appel.

- Témoignages:
 - J'ai toujours de la monnaie pour téléphoner, c'est rassurant de savoir que je peux appeler de partout, si j'en ai besoin. (DI)*
 - L'autre jour, je n'ai pas pu appeler parce que le téléphone prenait seulement les cartes. Je n'ai pas de carte d'appel, je ne sais pas comment m'en servir. Je n'ai pas de carte de crédit non plus, et quelqu'un m'a dit que ça coutait très cher de téléphoner avec une carte de crédit. (DI)*
- Communiquer avec le téléphone (DA, DI, PA):
 - Un bruit ambiant et élevé permet difficilement de parler au téléphone. Les téléphones devraient être isolés tout en demeurant visibles pour rester sécuritaires.
 - Témoignage:
 - Je ne suis pas toute seule à mal entendre lorsque je téléphone du métro. Mon mari, à la maison, n'entend pas bien non plus. (PA)*
- Pour le téléphone d'information, parler à une personne qui sait communiquer avec des personnes comportant différentes limitations fonctionnelles et non à un message préenregistré (DI, DLP, DM, PA).
- Utiliser un appareil communiquant directement avec une compagnie de taxi (DM, PA).

5.7.4 La niche d'assistance

Les besoins exprimés :

- Trouver la niche d'assistance (DA, DI, TED, DM, DV, PA):
 - Les niches d'assistance doivent être installées, à peu près au même endroit, de façon systématique, pour faciliter leur repérage. Le quai représente un tel endroit stratégique.
 - Des niches d'assistance devraient également être installées tout au long des corridors ou des parcours dédiés, là où les usagers peuvent se trouver isolés.
 - Les niches d'assistance ne doivent pas obstruer le chemin à la circulation et l'encastrement dans le mur s'avère un bon choix d'emplacement.
 - Les niches d'assistance doivent être repérables visuellement (couleur contrastant avec l'environnement immédiat) et détectables avec une canne blanche.
 - Les niches d'assistance ne doivent pas être situées trop près d'autres éléments de mobilier, de panneaux d'information ou de publicité afin de ne pas créer de confusion.
 - Les sites abritant les niches d'assistance doivent être signalisés par un code significatif et bien connu du public. Un panneau doit être placé au-dessus de la niche. Une écriture en gros format, un bon éclairage et une position perpendiculaire au quai (de façon à être visible de loin) sont ainsi requis pour qu'il soit utile à tous.

- Témoignage :

Pour éviter de m'approcher du bord et de chuter sur les rails, je me place, dès mon arrivée sur le quai, le dos collé au mur le plus près. J'y reste jusqu'à l'arrivée du train. J'aimerais bien trouver une niche d'assistance tout près de l'accès au quai, afin qu'en cas d'urgence, je puisse demander de l'aide sans avoir à chercher, au risque de me désorienter. (DV)
- Ouvrir la porte de la niche d'assistance (DM):
 - La porte doit être facile à ouvrir d'une seule main, même par une personne éprouvant des difficultés de préhension.
 - La porte doit s'ouvrir à un angle 180 degrés. Son ouverture ne doit pas constituer un obstacle à l'utilisation des équipements d'urgence par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
 - Le système de fermeture ne doit pas être à ressorts. La porte doit rester ouverte sans qu'on soit obligé de la tenir.
- Repérer et utiliser les équipements d'urgence de la niche d'assistance: l'extincteur, le téléphone d'assistance et l'arrêt de la voiture de métro (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Les équipements doivent être accessibles de face, pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
 - Le téléphone d'assistance doit répondre aux besoins exprimés à la section 5.9.3, à l'exception des éléments relatifs aux ATS.

- Le téléphone d'assistance doit être juché à une hauteur de 1050 mm maximum.
- Le téléphone d'assistance doit être muni d'un voyant lumineux, clignotant lorsqu'un appel est lancé et se fixant à l'établissement de la communication. Le voyant lumineux ne doit s'éteindre que lorsque la communication est terminée. Sans quoi, l'utilisateur ayant une déficience auditive pourrait croire que la communication ait été interrompue.
- La couleur rouge du téléphone et de la commande d'arrêt de la voiture de métro doit offrir un contraste de 70 % avec les éléments adjacents.
- L'information concernant l'utilisation des équipements doit être accessible à la hauteur des yeux et constituée de caractères de 16 points minimum, de type Verdana, Tahoma ou Arial. La couleur doit offrir un contraste de 70 % avec le fond.
- L'information doit être simple et facile à comprendre.
- Savoir quand et comment utiliser la niche d'assistance (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - L'information concernant l'utilisation des équipements d'assistance et les situations pour lesquelles il faut les utiliser doit être affichée au mur, à côté de la niche d'assistance. Les usagers doivent être en mesure de la consulter, en attendant le métro, sans avoir à entrer dans la niche. Ils seront ainsi plus familiers avec le matériel si le besoin et l'usage se présentent à eux.

L'information affichée doit répondre aux besoins exprimés à la section 4.3.3. De plus, elle doit être écrite en braille.

- Il est parfois difficile, pour certains usagers, de déterminer ce qu'est une urgence. Certains auront le réflexe d'utiliser la niche d'assistance pour venir en aide aux autres tout en oubliant de l'utiliser pour eux-mêmes en cas de besoin.
- Savoir ce qui arrive lorsqu'on utilise la niche d'assistance (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Les usagers doivent être en mesure d'utiliser le téléphone d'assistance en cas d'urgence ou d'arrêt de la voiture de métro si nécessaire (ce qui implique une aisance avec l'usage du téléphone d'assistance).
 - Ils doivent savoir :
 - Qu'ils seront en contact avec un employé du Centre de contrôle.
 - Que l'employé connaît la provenance exacte de l'appel.
 - Que l'employé voit ce qui se passe sur le quai grâce aux caméras de surveillance.
 - Qu'un préposé est automatiquement envoyé sur les lieux.
 - Les employés du Centre de contrôle doivent posséder une formation leur permettant de communiquer efficacement avec les personnes comportant des limitations fonctionnelles.

- Se sentir en sécurité (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Les caméras de surveillance sont rassurantes.
 - La création de bulles de sécurité, avec niche d'assistance, caméra de surveillance, éclairage accru et marquage au sol, à proximité de l'accès au quai, est souhaitée.

5.7.5 La poubelle et le contenant à recyclage

Les besoins exprimés :

- Trouver la poubelle ou le contenant à recyclage (DA, DM, DV, PA):
 - Des poubelles et des contenants à recyclage doivent être installés aux arrêts d'autobus, à l'extérieur des abribus, dans et à l'extérieur des édicules, près des escaliers, dans les corridors, aux aires d'attente et sur les quais, à proximité mais en dehors du corridor de circulation.
 - La poubelle et le contenant à recyclage doivent être situés le long du parcours généralement emprunté par les usagers.
 - La poubelle et le contenant à recyclage doivent être installés à peu près au même endroit, de façon systématique, pour faciliter leur repérage.
 - Les poubelles et les contenants à recyclage doivent être repérables visuellement (couleur contrastant avec l'environnement immédiat) et détectables avec une canne blanche.

- Faire la différence entre la poubelle et le contenant à recyclage (DV):
 - La couleur, la texture et le revêtement des contenants doivent permettre à l'utilisateur de les différencier.
- Déposer ses déchets ou éléments à recycler dans les contenants (DM):
 - Un espace libre devant la poubelle et le contenant à recyclage est requis.
 - Il ne doit pas y avoir de rabat à ouvrir ou à refermer.
 - L'ouverture doit être à la bonne hauteur, assez grosse et se trouver à l'avant.
 - On doit jeter ses déchets dedans, sans avoir à toucher le bac.

5.7.6 Le présentoir à documents

Les besoins exprimés :

- Trouver le présentoir (DA, DM, DV, PA):
 - Des présentoirs doivent être installés dans l'édicule et près du changeur, à proximité mais en dehors du corridor de circulation.
 - Le présentoir doit être placé le long du parcours généralement emprunté par les usagers.
 - Le présentoir doit être installé à peu près au même endroit, de façon systématique, pour faciliter son repérage.

- Le présentoir doit être repérable visuellement (couleur contrastant avec l'environnement immédiat) et détectable avec une canne blanche.
- Témoignage :

Je suis craintive de descendre à la station de métro et de me rendre à la loge du changeur pour trouver le Planibus dont j'ai besoin. J'aimerais mieux qu'il soit disponible dans l'édicule. (PA)
- Se procurer le document au présentoir (DM):
 - Un espace libre doit être laissé devant le présentoir.
 - Le présentoir doit être fixé à une hauteur adéquate.
 - Il ne doit pas être trop profond.
- Trouver l'ensemble des Planibus à plusieurs endroits dans le réseau et non pas uniquement à la station Berri-UQAM (DA, DM, PA).
 - Témoignage :

Je n'habite pas le centre-ville et je ne peux pas me rendre à la station Berri-UQAM. Comment faire pour obtenir le Planibus d'une ligne que je souhaite utiliser? (DM)
- Obtenir les Planibus et les dépliants en braille et en gros caractères, au Centre du service à la clientèle (DV).

5.8 Les toilettes

Les besoins exprimés :

- Aller à la toilette en cours de déplacement (DI, TED, DM, PA, PP):
 - Une salle de toilette publique doit être disponible aux stations de métro et dans les terminus d'autobus.
 - La salle de toilette publique doit être facile à repérer, sécuritaire, bien entretenue et accessible.
 - Afin d'en permettre la surveillance, la salle de toilette devrait être localisée près de la loge du changeur.
 - Témoignages:

Mon déplacement me prend beaucoup de temps, car je fais un détour pour éviter la foule. J'ai parfois besoin d'aller à la toilette. (DI)

Je combine le transport adapté et le transport régulier pour aller au travail. Mon temps total de déplacement peut être très long et je ne peux pas arrêter pour trouver un endroit où aller à la toilette. Ça m'inquiète. (DM)

Avec les enfants, j'ai beau planifier et les amener à la toilette avant de partir, ils demandent toujours en cours de route. Je dois compter sur la présence et la bonne volonté de restaurateurs à proximité... (PP)

- Utiliser la salle de toilette (DA, DM, PA, PP):
 - La salle de toilette doit être pourvue de dimensions assez importantes permettant la manœuvre d'un quadriporteur, d'un fauteuil roulant ou d'une poussette.

- La cuvette doit être à une hauteur régulière et compter des barres d'appui.
- Le comptoir du lavabo devrait être dégagé en dessous, à une hauteur adéquate.
- Les équipements doivent s'actionner à l'aide d'un détecteur de mouvement.
- Les distributeurs et le loquet doivent être situés à une hauteur adéquate, tout en étant faciles à manipuler.
- Un espace pour une table à langer doit être réservé.
- Depuis les toilettes, l'utilisateur doit, à tout moment, être informé d'une situation d'urgence requérant une évacuation. Un système en faisant l'annonce de façon sonore et visuelle devrait être prévu à cet effet.

5.9 Les commerces

Les besoins exprimés :

- Entrer et fréquenter les magasins situés dans les édicules et dans les stations de métro (DM, DV, PA, PP):
 - L'entrée de l'établissement doit être accessible : ouverture assez large, sans seuil, ni tourniquet.
 - Le commerce doit être déployé sur un seul niveau. Sans quoi, un escalier et une rampe d'accès deviennent responsables du relai à tous les niveaux.
 - Les allées doivent être assez larges pour permettre le déplacement d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant, en quadriporteur ou marchant avec une poussette.
 - Le mobilier doit être repérable visuellement et détectable avec une canne blanche.
 - Le comptoir caisse doit être affecté à une hauteur appropriée et disposer d'un espace libre en dessous.
- Circuler en toute sécurité à l'entrée d'un magasin (DV):
 - Une porte coulissante et ouverte en temps continu doit ainsi être maintenue pendant les heures d'affaires de l'établissement. La porte ne devrait pas être située en zone de circulation.

5.10 Le comptoir du service à la clientèle

Les besoins exprimés :

- Trouver le comptoir du service à la clientèle et le comptoir des objets perdus (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP, PLEC):
 - L'emplacement et l'accessibilité du comptoir du service à la clientèle et du comptoir des objets perdus doivent être indiqués sur le site internet du transporteur et sur le plan du réseau.
 - Les comptoirs doivent être identifiés le long du parcours généralement emprunté par les usagers.
 - Les comptoirs doivent être repérables visuellement (couleur contrastant avec l'environnement immédiat) et être détectables avec une canne blanche.
- Prendre un numéro et le lire (DA, DI, TED, DLP, DM, DV):
 - Le distributeur à numéros doit être aisément repérable.
 - Il doit se situer à une hauteur permettant de lire les instructions et de saisir le numéro.
 - L'utilisation du distributeur à numéros doit être simple et intuitive.
 - Témoignage :

Je peux bien prendre un numéro mais je n'ai aucune idée de ce qui est écrit sur le papier s'il n'y a personne pour me le lire. (DV)

- Attendre son tour (TED, DM, PA):
 - Une aire d'attente bien délimitée doit permettre de patienter devant les comptoirs d'information.
 - Des sièges répondant aux besoins exprimés à la section 5.7.2 doivent être offerts en nombre suffisant.
- Identifier le guichet libre (DA, DI, DV):
 - Le système d'appel par numéro doit être visuel et auditif.
- Interagir avec le préposé (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Tous les comptoirs doivent être édifiés à la même hauteur et comporter un espace vacant afin que les usagers puissent se présenter au prochain comptoir libre.
 - Une chaise amovible, laissée à disposition de quiconque éprouve le besoin de s'asseoir durant les échanges avec le préposé doit être prévue à cet effet.
 - Lorsqu'il y a une vitre, un système d'amplification doit être installé afin de faciliter la communication entre l'utilisateur et le préposé.
 - La vitre doit être munie d'ouvertures à deux hauteurs, et ce, pour simplifier les échanges entre l'utilisateur et le préposé.
 - L'espace sous la vitre doit être assez grand pour le passage des documents.
 - Les préposés doivent être en mesure de communiquer efficacement avec les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.

- Témoignages:

Le comptoir plus bas pas n'est pas toujours ouvert. Lorsqu'il est fermé, le préposé doit alors se déplacer pour venir me répondre (au comptoir plus bas). Je sens bien que ça ne fait pas toujours son affaire. (DM)

Le comptoir des objets perdus n'est pas accessible. Je dois aller au comptoir du service à la clientèle pour me faire dire que je ne suis pas à la bonne place. Ensuite, si je suis chanceux, le préposé acceptera de quitter son poste pour tenter de retrouver ce que j'ai perdu... (DP)

5.11 La loge du changeur

Au moins un changeur devrait être présent à chaque entrée du métro. Les répondants rapportent un sentiment d'insécurité plus important lorsque ce n'est pas le cas. Sans compter que l'absence d'un changeur ne leur permet pas d'obtenir de l'aide, si tel est leur besoin, pour accomplir de multiples tâches comme le paiement d'un droit de passage, l'avertissement d'un événement habituel, etc.

Les besoins exprimés :

- Trouver la loge où un changeur est en service (DA, DV):
 - La loge devrait déboucher au terme du corridor de circulation, en provenance de l'édicule.
 - L'emplacement de la loge doit être signalisé.
 - La loge doit être d'une couleur contrastant avec son environnement.
 - L'éclairage au-dessus de la loge est un bon repère visuel.
 - Lorsque le changeur est absent, l'ouverture de la paroi vitrée doit être bloquée. La personne ayant une déficience visuelle s'en rendra compte avec sa main et s'adressera à une autre loge.
- Interagir avec le changeur (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Le comptoir doit être à une hauteur permettant à l'utilisateur de voir le changeur.
 - La paroi vitrée rend difficile la communication avec le changeur : un système d'amplification doit être installé.

- La paroi vitrée doit être munie d'ouvertures à deux hauteurs, et ce, pour simplifier les échanges entre l'utilisateur et le changeur.
- Il doit être possible de communiquer par écrit avec le changeur lorsque nécessaire. Une tablette et un crayon devraient être mis à disposition du client et du changeur.
- Un téléphone permet de communiquer avec le changeur, notamment pour les questions plus complexes. Un téléphone doit être placé avant et après le contrôle d'accès, afin que l'utilisateur n'ait pas à sortir du réseau ou à payer son passage pour l'utiliser.
- Le montant à payer par l'utilisateur doit être affiché (de préférence par voie électronique) puisque le tarif réduit diffère du tarif régulier. L'espace sous la vitre doit être assez grand pour le passage de la carte, des billets, de l'argent et de l'information.
- Les changeurs doivent être en mesure de communiquer efficacement avec les personnes comportant des limitations fonctionnelles.
- Témoignages :

Je n'entends pas bien et c'est difficile pour moi de comprendre ce que le changeur me dit. Quand il y a beaucoup de monde, j'ai peur de déranger en lui demandant de répéter. (DA)

Je suis capable de communiquer par écrit avec le changeur, mais ce ne sont pas toutes les personnes ayant une DA qui savent écrire. (DA)

5.12 Les contrôles d'accès

Les contrôles d'accès sont liés aux droits de passage. Il existe deux types de contrôles d'accès : les vantaux et les tourniquets. Il est également possible d'utiliser, sur demande, un portillon plus large. En cas d'affluence, ce dernier est maintenu ouvert et un changeur permet aux usagers de payer grâce à un contrôle d'accès portatif.

Les besoins exprimés :

- Payer son droit de passage de façon autonome (DM, DV):
 - La fente pour insérer la carte magnétique à passage unique doit être placée à la bonne hauteur, placée pour faciliter l'insertion de la carte et être d'une couleur contrastante, ce qui facilite son repérage.
 - La plaque où appuyer la carte doit se situer à une hauteur précise, placée pour faciliter le dépôt de la carte et être d'une couleur facilitant son repérage.
 - Témoignage :

Ce n'est pas toujours évident de placer la carte sur le lecteur pour que la carte soit lue. Il faut être assez précis, sinon ça ne marche pas. (DV)
- Savoir que le paiement s'est effectué correctement (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Un indicateur visuel et un indicateur sonore doivent informer l'utilisateur rapidement que la carte a été lue, que tout se déroule normalement (clignotant vert) ou qu'un problème se pose (clignotant rouge).

- Témoignage :

Le lecteur émet un BIP sonore lorsque la carte a été lue. Cependant, il n'est pas assez fort. J'ai de la difficulté à l'entendre lorsqu'il y a beaucoup de monde. (DV)
- Savoir combien il reste de passages sur la carte (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Le panneau indicateur doit être assez gros, le message doit offrir un bon contraste avec le fond et il doit être rétro-éclairé.
 - Le panneau doit être installé à une hauteur et à un angle permettant la lecture par tous les usagers.
 - Le message doit demeurer affiché assez longtemps pour que l'utilisateur puisse le lire.
 - Le message doit être précis et clair.
 - Témoignages :

C'est difficile pour une personne de petite taille de lire le message : le panneau est trop haut et trop en arrière. (DM)

Je ne sais pas si le nombre de passages qu'il me reste inclut mon déplacement en cours. J'ai toujours peur d'être mal pris pour le retour. (PA)

Je dois acheter une carte mensuelle car je n'ai pas la possibilité de savoir combien il me reste de passages. (DV)

Ma fille utilise une carte mensuelle malgré le fait qu'elle se déplace peu. Elle ne comprend pas combien il lui reste de passages et je ne veux pas qu'elle soit mal prise. (DI)

- Obtenir de l'aide, si nécessaire (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA).
- Entrer et sortir de façon autonome (DM, PA, PP):
 - Les vantaux doivent être taillés d'une largeur suffisante pour permettre le passage d'une personne ayant une aide à la mobilité (fauteuil roulant, chien-guide, etc.) ou d'un parent avec poussette.
 - Un vantail large à la loge du changeur est facile à repérer, permet de circuler en suivant le flot des passagers et de se déplacer directement après s'être adressé au changeur.
 - Un deuxième vantail est requis afin de sortir du métro aussi aisément. Autrement, les usagers doivent circuler à contresens des usagers entrant.
 - Le tourniquet est difficile à traverser avec une valise, un sac d'emplettes ou une aide à la mobilité.
 - Le contrôle d'accès portatif, utilisé lorsque le portillon est maintenu ouvert parce qu'il y a une quantité importante de passagers, doit avoir les caractéristiques permettant un usage autonome par tous les usagers.

5.13 Le quai

Les besoins exprimés :

- Circuler et attendre en sécurité sur le quai (DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - L'emplacement de l'ascenseur et l'accès au quai doivent être aménagés de façon à rendre accessible les voies réservées pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant. La distance à parcourir sur le quai pour s'y rendre doit être limitée.
 - Le revêtement de sol doit être antidérapant même en étant mouillé.
 - L'éclairage doit être suffisant.
 - Des tuiles avertissantes doivent être installées en bordure du quai.
 - Une surveillance est de mise sur le quai.
- Bénéficier d'un endroit où s'asseoir en attendant le métro (DM, PA):
 - Des bancs doivent être réservés aux personnes à mobilité réduite en bordure du quai. Ils doivent être bien signalisés.
- Savoir qu'une voiture de métro est en cours de route (DA):
 - L'arrivée imminente d'une voiture doit être indiquée par un signal visuel.

- Connaître le positionnement des portes au moment de l'arrêt de la voiture de métro (DI, TED, DLP, DM, PA, PP):
 - La signalisation sur le quai évite les bousculades et facilite les entrées et sorties des usagers.
 - Une signalisation doit être installée sur le quai vis-à-vis des portes de la voiture de métro et montrer l'emplacement des places réservées pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
- S'orienter et se repérer dans le réseau (DA, DI, TED, DM, DV, PA, PLEC):
 - Un plan du réseau indiquant clairement l'emplacement de la station et la direction de la voiture, tel que «vous êtes ici» et «vous allez vers», doit être affiché sur le quai, à proximité des points d'affluence.
 - L'information doit être exposée à proximité des points d'affluence pour éviter aux usagers de se rendre au bout du quai pour la consulter.
 - Des écrans d'information sur le quai doivent indiquer l'heure, le temps d'attente, l'information en cas d'interruption de service et les nouvelles du réseau.
- Repérer facilement le parcours à suivre pour quitter la station (DI, DM, DV, PA, PP):
 - Les ascenseurs doivent être faciles à repérer lorsqu'on se trouve sur le quai.
 - Les panneaux de direction doivent être lumineux et l'information doit également être inscrite au sol.

5.14 L'endroit où se faire photographier

Les usagers ayant droit à un tarif réduit doivent être munis d'une carte avec photo.

Les besoins exprimés :

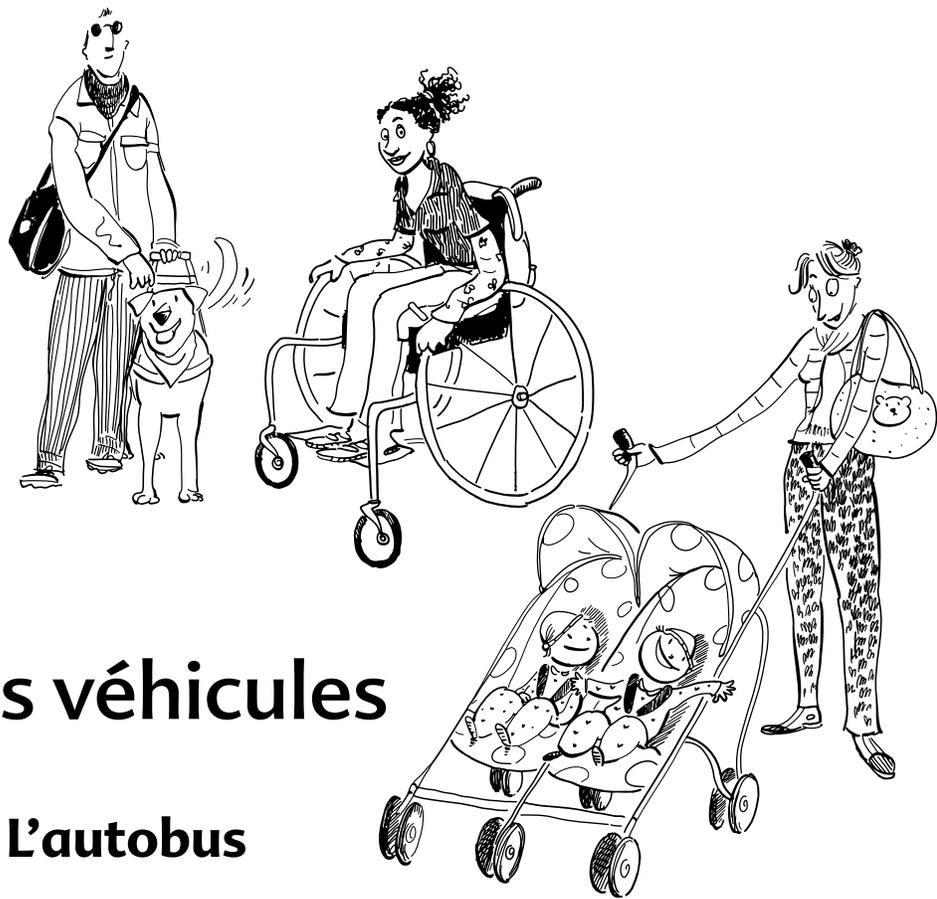
- Trouver les endroits où se faire photographier (DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - Il doit être possible de se faire photographier à plusieurs endroits à l'exemple des lieux disponibles pour les photos de passeport.
 - L'emplacement et l'accessibilité des endroits où se faire photographier doivent être indiqués sur le site internet du transporteur ainsi que sur le plan du réseau.
 - Quelques-uns de ces endroits devraient être situés le long d'un parcours généralement emprunté par les usagers. Le parcours pour s'y rendre doit être simple.
- Ne pas attendre longtemps pour se faire photographier (DM, PA, PP)):
 - Le temps d'attente ne devrait pas excéder 30 minutes.
 - Témoignages :
 - C'est difficile pour moi d'attendre longtemps en ligne, je deviens vite fatiguée. (PA)*
 - J'ai de jeunes enfants qui ont droit au tarif réduit. J'ai dû aller avec eux pour la photo et nous avons attendu très longtemps... Ce n'est pas un bon souvenir! (PP)*

5.15 L'agence responsable de l'achat des titres de transport

Les besoins exprimés :

- Trouver une agence responsable de l'achat des titres de transport à proximité de chez soi (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA).
- Savoir où sont situées les agences et être informé de leur accessibilité (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - L'adresse et l'accessibilité des points de vente, hors du réseau de transport, doivent être disponibles sur le site internet du transporteur.
- Entrer dans l'agence, acheter, payer son titre de transport et sortir (DM, DV, PA, PP):
 - Le parcours entre le trottoir public et la porte d'entrée doit être accessible.
 - L'entrée doit être sans seuil de porte et munie d'un ouvre-porte automatique.
 - S'il y a un vestibule, ses dimensions doivent être suffisantes pour la manœuvre d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant, en quadriporteur ou avec une poussette. La porte intérieure doit également être sans seuil et munie d'un ouvre-porte automatique.
 - Aucun tourniquet ne devrait être présent.
 - L'entrée et la circulation jusqu'au comptoir de vente des titres de transport ainsi que la circulation jusqu'à la sortie doivent être établies sur un seul niveau.

- Les allées de circulation entre l'entrée, le comptoir de vente et la sortie doivent être assez larges pour permettre le déplacement d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant, en quadriporteur ou avec une poussette.
- Le long des allées de circulation, le mobilier et les étalages doivent être repérables visuellement et détectables avec une canne blanche.
- Le comptoir de vente doit être situé à une hauteur appropriée et dégagé en dessous.
- Le terminal de paiement ne doit pas être fixé au comptoir et doit être utilisé aisément par les personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- Si la sortie se fait par une porte dédiée, elle doit posséder les mêmes caractéristiques que la porte d'entrée.



6. Les véhicules

6.1 L'autobus

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Monter/descendre de l'autobus.
- Payer à l'intérieur de l'autobus.
- Circuler dans l'autobus.
- Prendre place et s'asseoir dans l'autobus
- Être informées au sein de l'autobus

6.1.1 Monter/descendre de l'autobus

Les besoins exprimés :

- Entrer par la même porte que tous les autres usagers (DM).
- Repérer la porte (DV, PA):
 - Le pourtour de la porte doit être d'une couleur contrastante afin d'être plus visible.

- Comprendre le système pour monter/descendre (DI, DM, PA):
 - La procédure doit être simple et standardisée.
 - Les usagers doivent être informés du fonctionnement de la rampe à bascule à l'avant.
 - Une signalisation claire et simple, à hauteur des yeux, doit indiquer la procédure à suivre pour monter/descendre.
- Franchir la dénivellation pour monter/descendre de l'autobus (DM, PA, PP):
 - Il ne doit pas y avoir de marche pour monter/descendre de l'autobus. Le mécanisme pour mettre l'autobus à niveau permet de réduire la dénivellation à franchir et devrait être utilisé au besoin, malgré le temps requis pour l'activer.
 - L'autobus doit s'arrêter le plus près possible du trottoir, pour faciliter l'embarquement. En hiver, l'autobus s'arrête souvent loin du trottoir, obligeant les passagers à descendre dans la neige.
 - Témoignages:
 - L'autobus à plancher bas est bien apprécié; les marches ne sont pas faciles avec une poussette. (PP)*
 - Je ne peux pas descendre dans la rue lorsque l'autobus est arrêté loin du trottoir, car la marche est trop haute. En hiver, avec les bancs de neige, c'est encore plus difficile. (DM)*

- Monter/descendre de façon sécuritaire (DM, DV, PA):
 - Une main courante est requise pour monter dans l'autobus, pour ne pas avoir à se tenir au pourtour de la porte.
 - Un poteau et une main courante sont requis à proximité du chauffeur. La main courante doit être à une hauteur qui permette de se tenir confortablement.
 - La rampe d'accès pour monter dans l'autobus doit avoir une pente suffisamment douce pour qu'une personne se déplaçant en fauteuil roulant manuel puisse l'utiliser de façon autonome (pente d'au plus 1:12). Elle doit pouvoir supporter une charge importante et doit être assez large pour le passage du fauteuil roulant d'une personne obèse.
 - L'entrée de l'autobus doit être libre d'obstacle afin d'éviter les chutes.
 - Les bordures de la rampe doivent être munies d'une couleur contrastant avec son revêtement afin d'être bien visibles de tous.
 - Le revêtement de la rampe doit être antidérapant.
- Avoir le temps de monter/descendre (DA, DM, DV, PA, PP):
 - Le délai de fermeture des portes doit être assez long. Si les portes se referment trop vite, les usagers resteront coincés avec leur aide à la mobilité ou leur poussette. Les détecteurs de mouvement doivent déceler l'aide à la mobilité et la poussette.

- Demander l'arrêt de l'autobus (DM, PA):
 - Les boutons et les cordons d'appel doivent être situés à plusieurs endroits, être repérables et se trouver à une hauteur permettant aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et aux personnes de petite taille de les atteindre.
 - Un bouton d'appel est requis à côté de chaque place réservée.
- Se préparer à descendre (DA, DI, TED, DLP, DM, PA, PLEC, PP):
 - Pour un trajet peu connu, certains usagers doivent rester près du chauffeur pour bien entendre ses indications ou s'assurer qu'il n'oubliera pas de leur indiquer l'arrêt.
 - Pour l'ensemble de leurs déplacements, les personnes ayant une déficience intellectuelle doivent rester à l'avant, près du chauffeur, pour bien voir à l'extérieur, identifier leurs repères et demander de l'aide au chauffeur, si le besoin est nécessaire.
 - Les arrêts effectués par l'autobus constituent un repère temporel et spatial pour les usagers. Lorsqu'il n'y a pas beaucoup d'usagers et que le chauffeur n'effectue pas tous les arrêts, certains des usagers à bord peuvent perdre leurs repères et descendre au mauvais arrêt.

6.1.2 Payer à l'intérieur de l'autobus

Le système de paiement dans l'autobus est semblable aux contrôles d'accès du métro. Ainsi, les besoins exprimés ci-dessous complètent ceux mentionnés à la section 5.12 *Les contrôles d'accès*.

Les besoins exprimés :

- Payer en entrant dans l'autobus (DM).
- Savoir que le paiement s'est effectué correctement et connaître le nombre de passages disponibles sur la carte OPUS (DA, DM, DV, PA):
 - Dans l'autobus, le lecteur de carte OPUS doit permettre d'afficher un message lisible (gros caractères, contraste de couleur suffisant).
- Obtenir de l'aide, si nécessaire (DM):
 - Le chauffeur doit aider l'utilisateur à passer sa carte OPUS au besoin.

6.1.3 Circuler dans l'autobus

Les besoins exprimés :

- Se déplacer en sécurité (DA, DI, DM, DV, PA):
 - Les usagers doivent avoir le temps de s'asseoir avant que l'autobus ne démarre.
 - Le chauffeur doit éviter les arrêts et les départs brusques.
 - L'autobus doit être sur un seul niveau, sans pente.

- Le revêtement du sol doit être lisse, antidérapant, sans rainure et sans ouverture.
- L'éclairage doit être suffisant et uniforme; les surfaces ne doivent pas causer d'éblouissement.
- Repérer les points d'appui et se tenir (DI, TED, DM, DV, PA, PP):
 - Les poteaux et les barres horizontales doivent être d'une couleur offrant un contraste minimal de 70% avec l'environnement immédiat. La couleur *safety yellow* permet d'obtenir le contraste souhaité.
 - Il doit y avoir des points d'appui offrant une bonne préhension partout dans l'autobus.
 - Témoignage:

Je ne me tiens pas aux languettes fixées aux barres horizontales hautes, car elles bougent et je ne me sens pas stable. (PA)
- Éviter de se faire bousculer (DI, TED, DM, PA, PP).
- Circuler aisément et avec moins d'efforts (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - D'une manière générale, il est fortement recommandé aux usagers de déposer leur sac à dos (selon plusieurs incitations) afin d'éviter de frapper les personnes de petite taille, les personnes se déplaçant en fauteuil roulant et les enfants.

- Les usagers en général doivent être sensibilisés à l'importance de se déplacer vers l'arrière de l'autobus dans le but de dégager l'avant pour que les personnes à mobilité réduite, les parents avec poussette et les personnes ayant besoin d'information, puissent circuler et avoir de l'espace.
- Les places réservées près de l'entrée permettent aux usagers à mobilité réduite d'éviter de circuler dans l'autobus et de se faire bousculer par les autres usagers, en vue d'en faciliter la sortie, au moment opportun.
- Le parcours vers le siège réservé pour personne se déplaçant en fauteuil roulant doit être assez large pour permettre les manœuvres requises pour entrer/sortir de l'autobus, en causant le moins d'inconvénients possibles aux autres usagers.
- Témoignage :

C'est difficile de circuler dans l'autobus avec une poussette lorsque les usagers restent debout près de l'entrée, au lieu d'aller à l'arrière. (PP)

6.1.4 Prendre place et s'asseoir dans l'autobus

Les besoins exprimés :

- S'asseoir (DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Les personnes qui en ressentent le besoin doivent pouvoir obtenir le siège réservé aux personnes à mobilité réduite.

- Une campagne de sensibilisation concernant les sièges réservés doit être réalisée auprès des usagers en général.
- La signalisation des sièges réservés aux personnes à mobilité réduite doit être bien visible de tous : c'est plus facile de demander la place en présence d'une telle signalisation.
- La signalisation doit être placée de façon à être toujours au-dessus de la place réservée, même lorsque les vitres sont ouvertes.
- Être assis près du chauffeur afin d'être averti lorsqu'on est rendu à l'arrêt souhaité (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Certaines personnes ont besoin d'être averties qu'elles sont rendues à destination, soit parce qu'elles ne voient pas bien, qu'elles n'entendent pas bien, qu'elles ne comprennent pas bien l'information, soit encore, pour se faire rassurer.
 - Témoignages :
 - La personne sourde-aveugle aura toujours besoin de l'intervention du chauffeur pour lui signaler qu'elle est rendue à destination. (DA, DV)*
 - Même si l'information est disponible en mode sonore et en mode visuel, le chauffeur devra continuer d'avertir certaines personnes ayant une déficience du langage et/ou de la parole qu'elles sont arrivées à leur arrêt, le nom de la rue étant abstrait et vide de sens pour plusieurs. (DLP)*

- Voir en avant lorsqu'on est assis dans l'autobus (DI, TED, DLP):
 - Certaines personnes apprennent à se déplacer grâce à des repères visuels. Elles ont besoin de voir en avant afin d'anticiper et de savoir où descendre. Il doit y avoir au moins un siège réservé aux personnes à mobilité réduite.
- Être transporté confortablement et en sécurité (DM, PA):
 - Pour les personnes de petite taille, les sièges doivent être bas et peu profonds afin de s'asseoir aisément et d'avoir les pieds appuyés.
 - Pour les personnes obèses, les sièges doivent être profonds et sans moulage. Une banquette, sans barre ni séparation au centre, permet à une personne d'utiliser deux places pour s'asseoir.
 - Les effets personnels doivent être pourvus de l'option d'un rangement accessible et sécuritaire.
 - Le véhicule doit être stable, doté d'une suspension souple.
 - Le mécanisme d'ouverture de la fenêtre doit être à une hauteur adéquate et facile à manipuler.
 - La personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur doit avoir la possibilité de s'installer adéquatement afin de ne pas basculer en cas d'arrêt brusque ou d'impact.

- S'asseoir et se relever aisément, de façon autonome (DM, PA):
 - L'espace entre les rangées de sièges doit être suffisant pour permettre aux usagers de se relever aisément.
 - Les sièges réservés doivent être équipés d'un appui bras de pleine longueur qui permette aux usagers de se relever.
 - La manipulation de dispositifs, tels les mécanismes d'attache ou d'ancrage pour fauteuils roulants, doit être évitée.
 - Il faut éviter d'avoir à manipuler les strapontins pour libérer la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Le strapontin doit être facile à abaisser et à relever.
- Détenir une place pour le chien-guide ou le chien d'assistance, hors de la circulation (DM, DV):
 - Afin de ne pas être bousculé, le chien-guide ou le chien d'assistance doit être en mesure de s'installer ailleurs que dans l'allée centrale de circulation de l'autobus.
 - Au moins un siège doit offrir un espace libre et suffisant, en dessous ou à côté de l'endroit en question et être réservé en priorité aux personnes en possession d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance. Ce siège doit être signalisé.

- La place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant doit offrir un espace libre et suffisant pour le chien d'assistance, une fois qu'elles ont pris place.
- Être assis près de son accompagnateur (DI, TED, DLP, DM, DV).
- Avoir accès à la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant (DM, PP).
 - L'ordre de priorité concernant l'usage de la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant doit être clairement indiqué, ce qui permet aux usagers prioritaires (personne se déplaçant en fauteuil roulant et parent avec poussette) de demander qu'elle soit libérée facilement.

6.1.5 Être informé dans l'autobus

Les besoins exprimés :

- Savoir où on est (DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - L'information concernant les trois prochains arrêts est nécessaire pour se situer dans l'espace et dans le temps.
 - L'annonce du prochain arrêt, dès le départ de l'arrêt précédent, permet aux usagers de se préparer à sortir.
 - L'annonce des correspondances possibles facilite la rapidité et l'efficacité des transferts d'une ligne à une autre.

- Témoignage :
Être informé du prochain arrêt est moins stressant lorsqu'on n'est pas familier avec un trajet. Je ne peux pas laisser la poussette pour aller demander au chauffeur et si j'avance dans l'allée, je bloque le passage. (PP)
- Avoir accès à l'information de façon sonore et de façon visuelle (DA, DI, TED, DM, DV, PLEC):
 - L'information doit être visible partout dans l'autobus, peu importe l'emplacement, l'orientation ou la taille du passager. Plusieurs écrans seraient requis.
 - L'écran doit être orienté de façon à permettre la lecture à une personne assise.
 - Les caractères d'écriture doivent être gros et en gras.
 - Dans l'autobus, l'information doit être audible par tous. Des haut-parleurs peuvent être essentiels à plusieurs endroits.
 - Le niveau de bruit ambiant est variable selon le trajet et l'heure. Le niveau sonore des informations doit être ajustable en fonction des différents contextes.
 - Le message doit être prononcé clairement, le débit ne doit pas être trop rapide.
 - Le message doit être répété.
 - Témoignage :
Avec l'annonce verbale automatique dans l'autobus, je n'ai plus besoin de m'asseoir près du chauffeur. (DV)

- Être informé du trajet, de l'état du réseau et de la situation des changements (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - L'information en temps réel doit être accessible à tous les passagers.
 - Dans l'autobus, l'information concernant les détours, les pannes et les interruptions de service du métro doit être fournie, de façon à ce que la personne puisse prendre une décision spécifique au changement et aviser avant de descendre de l'autobus.
 - Si l'autobus est en panne, de l'information et des instructions doivent être fournies aux usagers en indiquant les alternatives possibles pour arriver à destination. Les usagers des autobus ayant une correspondance avec l'autobus en panne doivent eux aussi recevoir l'information nécessaire.
 - Témoignage :

Pour moi, c'est important d'être avertie quand il y a des changements. Ça me stresse, je ne sais plus quoi faire et je perds le contrôle. (DI)
- Identifier aisément l'autobus et la ligne (DA, DI, TED, DLP, DM, PA):
 - La ligne et l'état (en service ou hors service) de l'autobus doivent être indiqués à l'extérieur, sur les quatre côtés (avant, arrière, côté chauffeur, côté portes) afin d'identifier le véhicule, et ce, peu importe son propre lieu de provenance.

- Témoignage :
Si je peux identifier l'autobus de loin et savoir que ce n'est pas le mien, je n'aurai pas besoin de me dépêcher. (PA)
- Se procurer l'information papier disponible dans l'autobus (DM):
 - Le présentoir à Planibus doit se trouver à une hauteur accessible.
- Obtenir l'information du chauffeur (DLP):
 - Pour certaines personnes, les annonces du prochain arrêt en mode sonore et en mode visuel ne sont pas suffisantes. Il arrive que le traitement de l'information se produise à court terme et tous ne l'emmagasinent pas nécessairement sur le champ. Certaines personnes éprouvent des difficultés de compréhension et sont désorientées dans l'espace. Le nom du prochain arrêt ne leur parle pas. L'annonce doit être personnalisée et le chauffeur doit leur dire « Vous êtes rendus ».

6.2 La voiture de métro

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Monter/descendre de la voiture de métro.
- Circuler dans la voiture de métro.
- Prendre place et s'asseoir dans la voiture de métro.
- Être informées dans la voiture de métro.
- Agir en cas d'urgence.

6.2.1 Monter/descendre de la voiture de métro

Les besoins exprimés :

- Monter dans la prochaine voiture qui se présente (DM) :
 - L'aménagement de la voiture et le nombre de places réservées aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant doivent permettre aux usagers de ne pas avoir à attendre avant d monter, même si des usagers se trouvent déjà dans la voiture.
- Repérer la porte de la voiture (DM, DV, PA) :
 - Le pourtour de la porte doit être d'une couleur contrastante, pour la rendre plus visible.
 - Un signal sonore doit indiquer que la porte se referme.
 - Lorsque toutes les portes ne sont pas accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, celles qui le sont doivent être signalées par une démarcation visible sur le quai et sur la voiture.

- Monter/descendre sans être bousculé (TED, DM).
 - Témoignage :

Dans la foule, je ne suis pas visible et je crains toujours de me faire bousculer, parce que je suis de petite taille. À la station Berri-UQAM, le marquage sur le quai indiquant l'emplacement de la porte est une bonne initiative. Je peux maintenant me placer de façon à ne pas être bousculée par les usagers qui sortent de la voiture de métro. (DM)
- Monter/descendre en toute sécurité (DV).
 - Témoignage :

Je confonds facilement l'espace entre deux voitures et la porte de la voiture. J'ai toujours peur de me tromper et de tomber sur les rails. L'espace entre les voitures devrait être sécurisé. (DV)
- Franchir de façon autonome la dénivellation pour monter/descendre de la voiture de métro (DM):
 - La dénivellation verticale et le vide horizontal entre le quai et la voiture doivent être réduits au minimum.

6.2.2 Circuler dans la voiture de métro

Les besoins exprimés :

- Se déplacer en sécurité (DM, DV, PA):
 - Le revêtement de sol doit être lisse, antidérapant, sans rainure et sans ouverture.

- Le plancher de la voiture ne doit pas comporter d'éléments mobiles. Certains usagers peuvent démontrer une difficulté à garder leur équilibre sur des éléments mobiles, telle l'articulation inter-voitures. Lorsqu'ils sont requis, ces éléments doivent être repérables visuellement et tactilement, afin que ces usagers évitent d'y demeurer. Ils doivent être conçus de sorte que le chien-guide ne puisse pas s'y coincer les griffes.
- Repérer les points d'appui et se tenir (DI, TED, DM, DV, PA, PP):
 - Les poteaux et les tripodes doivent être d'une couleur offrant un contraste minimal de 70% avec l'environnement immédiat. La couleur *safety yellow* permet d'obtenir le contraste souhaité.
 - Il doit y avoir des points d'appui offrant une bonne préhension partout dans la voiture de métro.
 - Témoignage :

J'aime bien les tripodes car ils offrent plus de prises pour se tenir. Cependant, en cas d'affluence, il y a beaucoup de monde autour du tripode et c'est plus difficile de circuler. (DM)
- Circuler et se repérer aisément (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite doivent être localisés près des portes, afin de permettre à ces usagers d'éviter de circuler dans la voiture, de se faire bousculer par les autres usagers et de sortir facilement, au moment opportun.

- Le parcours vers les places réservées aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant doit être assez large pour permettre les manœuvres requises, en causant le moins d'inconvénients aux autres usagers.
- L'aménagement des voitures doit être le même partout et l'utilisateur doit retrouver les équipements au même endroit, peu importe la porte utilisée, pour entrer dans la voiture.
- Une constance et une cohérence sont requises dans l'utilisation des couleurs.
- Les équipements (bancs, accessoires de communication, etc.) doivent être dotés d'une couleur offrant un contraste minimal de 70% avec l'environnement immédiat. La couleur *safety yellow* permet d'obtenir le contraste souhaité.

6.2.3 Prendre place et s'asseoir dans la voiture de métro

Les besoins exprimés :

- S'asseoir (DI, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - Les personnes qui en ressentent le besoin doivent obtenir un siège réservé aux personnes à mobilité réduite.
 - Une campagne de sensibilisation concernant les sièges réservés doit être mise en place auprès du grand public.

- Les personnes issues des communautés ethnoculturelles sont souvent mal à l'aise de demander le siège réservé.
- La signalisation des sièges réservés aux personnes à mobilité réduite doit être bien visible pour tous : c'est plus facile de demander le siège si une signalisation est présente et explicite.
- Repérer les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite (DI, DLP, DM, DV, PA):
 - Les sièges réservés sont toujours situés à la même place, dans chaque voiture, à gauche de la porte centrale.
 - Ils doivent être d'une couleur offrant un bon contraste avec l'environnement immédiat.
- Voyager confortablement (DM, PA):
 - Pour les personnes de petite taille, les sièges nécessitent une hauteur ajustée ainsi que peu de profondeur afin de s'asseoir aisément et d'avoir les pieds appuyés.
 - Pour les personnes obèses, les sièges doivent être profonds et sans moulage. Une banquette sans barre et sans séparation au centre permet à une personne d'utiliser deux places pour s'asseoir.
- S'asseoir et se relever aisément (DM, PA):
 - Les sièges réservés doivent être équipés d'un appui bras de pleine longueur qui permette aux usagers de se relever.

- Il faut éviter de manipuler les strapontins pour libérer la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Le strapontin doit être facile à abaisser et à relever.
- Avoir une place pour le chien-guide ou le chien d'assistance, hors de la circulation (DV):
 - Afin de ne pas être bousculé, le chien-guide et le chien d'assistance doivent s'asseoir ailleurs que dans l'allée de circulation.
- Avoir accès à des places réservées aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant (DM, PP):
 - Il doit y avoir plusieurs places.
 - Les places doivent être suffisamment larges et longues.
 - L'ordre de priorité concernant l'usage de l'espace réservé aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant doit être clairement indiqué. Cela permet aux usagers prioritaires (personne se déplaçant en fauteuil roulant et parent avec poussette) d'en faciliter la libération et d'y prendre place.

6.2.4 Être informé dans la voiture de métro

Les besoins exprimés:

- Savoir où on est (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC):
 - La prochaine station et les correspondances avec les autres lignes doivent être annoncées à l'avance, de façon uniforme sur toutes les lignes.

- Le plan du réseau doit être simple pour que les usagers puissent repérer leur position et identifier la direction à prendre.
- Un plan simple demeurera trop compliqué pour certains usagers. De l'information sonore s'avère nécessaire pour qu'ils puissent se situer.
- Sur le quai, les stations doivent observer un aménagement distinctif et, de préférence, significatif de l'environnement extérieur de la station. Certains usagers, incapables de lire le nom de la station sur le quai, la reconnaissent par sa décoration.
- Témoignages :
 - Parfois, il y a erreur et la station annoncée n'est pas celle où le métro arrête... C'est bien mélangeant! L'annonce devrait se faire automatiquement. (DA)*
 - J'aime regarder par la fenêtre pour identifier le prochain arrêt. (DI)*
- Avoir accès à l'information de façon sonore et de façon visuelle (DA, DI, TED, DM, DV, PLEC):
 - Toute l'information doit être sonore et visuelle.
 - L'information doit être visible partout dans la voiture. L'emplacement des écrans ne doit pas cacher la signalisation pour les personnes assises à cause de celles qui ne le sont pas.
- Il est indispensable que l'information soit facile à lire et simple à comprendre.
- La prochaine station doit être annoncée en très gros caractères.

- L'information doit être audible partout dans la voiture. L'installation de haut-parleurs est nécessaire à plusieurs endroits.
- Le message doit être prononcé clairement, sans que le débit ne soit trop rapide.
- La répétition du message est importante.
- Témoignage :

L'afficheur et les annonces ne sont pas pareils dans toutes les voitures de métro. C'est mélangeant. On s'habitue à avoir l'information et ailleurs, on ne l'a pas. Je ne comprends pas. (DI)
- Être informé du trajet, de l'état du réseau et de la situation des changements (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - L'information en temps réel doit être accessible à tous les passagers.
 - Il est important que les correspondances soient annoncées (lignes de métro et d'autobus), ainsi que l'heure et le nom de la station.
 - Une annonce informant des accès différents d'entrée et de sortie est fondamentale. Certains usagers, notamment ceux ayant une déficience visuelle ou une déficience motrice, auront de la difficulté à s'ajuster s'ils ne sont pas avertis à l'avance.
 - L'information diffusée découle de l'intérêt public et la publicité doit être limitée afin de ne pas détourner l'attention des messages importants pour l'utilisateur.

6.2.5 Agir en cas d'urgence

Les besoins exprimés :

- Repérer l'interphone, l'arrêt d'urgence et l'extincteur (DI, TED, DM, DV):
 - L'interphone et l'arrêt d'urgence doivent être placés toujours aux mêmes endroits dans la voiture, des deux côtés de celle-ci, à proximité des sièges réservés aux personnes à mobilité réduite et des espaces réservés aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
 - L'interphone et l'arrêt d'urgence doivent être visuellement repérables et dotés d'une couleur offrant un contraste suffisant avec l'environnement immédiat.
 - L'extincteur doit toujours être placé aux mêmes endroits à l'intérieur de la voiture et son emplacement doit être signalisé.
 - Témoignage :

C'est difficile de repérer l'interphone et l'arrêt d'urgence dans un environnement où la publicité est omniprésente. (DV)
- L'aptitude à atteindre et utiliser l'interphone, l'arrêt d'urgence et l'extincteur (DA, DI, DM, DV):
 - L'interphone et l'arrêt d'urgence doivent être à une hauteur permettant leur utilisation par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant et par les personnes de petite taille. Ils ne doivent pas gêner la circulation.
 - L'interphone et l'arrêt d'urgence doivent être facilement manipulables d'une seule main.

- L'interphone doit permettre de parler à quelqu'un et non à une messagerie.
- Les consignes émises par interphone doivent être audibles et un voyant lumineux doit signaler à l'usager que son appel a été reçu.
- Le rangement de l'extincteur doit être facile à ouvrir et l'extincteur doit être facile à sortir.
- Savoir quand et comment utiliser les équipements d'urgence (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Il est indispensable que l'information concernant le fonctionnement de l'interphone, de l'arrêt d'urgence et de l'extincteur ainsi que les situations pour lesquelles il faut les utiliser doit être affichée au mur, à côté des équipements. Par conséquent, les usagers devraient être en mesure de la consulter à chaque déplacement. Plus familiers avec les équipements, les usagers n'éprouveront aucune hésitation à les utiliser en cas de besoin. L'information affichée doit répondre aux besoins exprimés à la section 4.8 *S'orienter grâce à la signalisation*.

6.3 Le train de banlieue

À l'intérieur du train de banlieue, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent :

- Payer le droit de passage.
- Monter/descendre du train de banlieue.
- Circuler dans le train.
- Prendre place et s'asseoir dans le train de banlieue.
- Aller à la toilette dans le train de banlieue.
- Être informées dans le train de banlieue.
- Agir en cas d'urgence.

6.3.1 Payer son droit de passage

Le paiement du droit de passage dans le train de banlieue se fait par l'achat d'une carte mensuelle ou d'un titre de transport sur le quai, qu'il faut valider avant l'embarquement. Des inspecteurs parcourent le réseau afin de vérifier la validité des titres de transport de façon aléatoire.

Concernant les distributrices de titres de transport, les besoins figurent à la section 5.7.1. Ils doivent être considérés, en plus des besoins plus spécifiques énoncés ci-dessous. Les besoins en matière d'interaction avec les employés du transporteur figurent à la section 3.1. Ils s'appliquent aux relations entre les usagers et les inspecteurs qui parcourent le réseau.

Les besoins exprimés :

- Acheter son titre de transport (DI) :
 - Les usagers souhaitent avoir la possibilité d'acheter leur titre de transport mensuel à plusieurs endroits, ceci, afin de ne pas avoir à faire de détours.
 - Les usagers souhaitent un accès à différentes modalités pour l'achat de leur titre de transport (achat d'une carte mensuelle pour deux mois, par exemple), afin de déterminer la modalité qui leur convient le mieux.
 - Témoignage :

Je n'ai pas de difficulté à acheter ma passe mensuelle à la Gare centrale. Je sais combien ça coûte, alors je choisis en fonction du montant à payer. Si mon prix n'est pas affiché ? Alors, c'est sûr que je ne sais pas quoi choisir! (DI)
- Obtenir de l'aide pour acheter ses titres de transport (DI, TED, DM, DV) :
 - Il n'y a pas de guichetier dans les gares, sauf dans les grosses gares. Certaines personnes ont affirmé ne pas se déplacer en train parce qu'elles ont peur de ne pas être capables d'acheter leur titre de transport et qu'elles se retrouvent dépourvues de toute aide.
- Valider le titre de transport (DI, DM, DV, PA) :
 - On dénote parfois deux quais à certaines gares. Comme la valideuse se tient sur un seul des deux, cela oblige l'utilisateur à faire un détour lorsque l'embarquement au quai se trouve de l'autre côté.

6.3.2 Monter/descendre du train de banlieue

Les besoins exprimés :

- Être informé du quai où se fait l'embarquement (DA, DI, DM, DV, PLEC):
 - Lorsque des changements à propos du quai d'embarquement se produisent, les usagers devraient être informés de façon visuelle et sonore afin de s'y adapter. Sans quoi, ils risquent de manquer leur train.
- Repérer la bordure du quai, afin d'éviter de chuter sur les rails (DV):
 - Le quai doit être fermé ou délimité par une bordure avertissante et détectable.
- Entrer dans la voiture de plein pied, par la même porte que les autres voyageurs (DM, PP):
 - Les parents avec poussette souhaitent utiliser la même porte que les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, munies d'une valise ou d'un chariot d'épicerie.
 - Lorsque l'accès n'est pas de plein pied ou que certaines voitures sont identifiées pour accueillir des usagers se déplaçant avec une aide à la mobilité, une indication, sur les quais et sur les voitures, devrait le signaler.
- Franchir la dénivellation pour monter/descendre du train (DA, DM, DV, PA, PP):
 - Les marches pour monter/descendre du train doivent être de taille standard et d'une hauteur permettant aux usagers de les franchir aisément.

- Il est d'autant plus important que ces marches soient repérables et habillées d'un marquage de couleur contrastante.
- Une main courante est requise de chaque côté, pour se tenir en montant et en descendant.

6.3.3 Circuler dans le train de banlieue

Les besoins exprimés :

- Se déplacer aisément (DM, PP):
 - Un espace accessible est requis à l'entrée pour permettre les manœuvres propres au mouvement, en causant le moins d'inconvénients aux autres usagers.
- Se déplacer en sécurité (DA, DM, DV, PA):
 - Les premières et dernières marches des escaliers à l'intérieur du train doivent être facilement repérables: l'habillage de ces marches doit avoir un marquage de couleur contrastante.
 - Une main courante est requise de chaque côté des escaliers à l'intérieur du train, pour se tenir en montant et en descendant.
- Repérer les points d'appui et se tenir (DA, DI, TED, DM, DV, PA, PP):
 - Il doit y avoir des points d'appui offrant une bonne préhension partout dans la voiture.

- Les poteaux nécessitent l'attention particulière d'une couleur offrant un contraste minimal de 70% avec l'environnement immédiat. La couleur *safety yellow* permet d'obtenir le contraste souhaité.

6.3.4 Prendre place et s'asseoir dans le train de banlieue

Les besoins exprimés :

- S'asseoir (DA, DI, DLP, DM, DV, PA):
 - Les personnes qui en ressentent le besoin doivent pouvoir obtenir un siège réservé aux personnes à mobilité réduite.
 - Au moins deux sièges réservés aux personnes à mobilité réduite sont nécessaires dans chaque voiture.
 - Il est important que les sièges réservés soient toujours placés au même endroit, dans toutes les voitures, pour être facilement repérables.
 - Les sièges réservés doivent être reconnaissables par une signalisation bien visible de tous.
- Ranger la poussette dans l'entrée et s'asseoir avec les enfants (PP).
- Être transporté confortablement (DM, PA):
 - Pour les personnes de petite taille, les sièges nécessitent une hauteur ajustée ainsi que peu de profondeur afin de s'asseoir aisément et d'avoir les pieds appuyés.

- Pour les personnes obèses, les sièges doivent être profonds et sans moulage. Une banquette sans barre ni séparation au centre permet à une personne d'utiliser deux places pour s'asseoir. L'espace entre les sièges qui se font face doit être suffisamment large.
- Les effets personnels doivent enfin avoir la possibilité d'être déposés dans espace de rangement accessible et sécuritaire.
- Détenir un espace pour le chien-guide ou le chien d'assistance, hors de la circulation (DM, DV):
 - Afin de ne pas être bousculé, le chien-guide ou le chien d'assistance doit disposer d'une latitude pour s'installer ailleurs que dans l'allée centrale de circulation.
 - Au moins un siège devrait offrir un espace libre et suffisant (en-dessous ou à côté) à cette fin et être réservé en priorité aux personnes ayant un chien-guide ou un chien d'assistance. Ce siège doit être signalisé.
 - La place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant doit offrir un espace libre et suffisant pour le chien d'assistance, une fois que celles-ci s'immobilisent.
- Avoir accès à des espaces réservés aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant (DM):
 - Plusieurs places par voiture.
 - Les places doivent être suffisamment larges et longues.

- Une signalisation de dimensions suffisantes et offrant un bon contraste de couleur avec l'environnement immédiat doit identifier les voitures dans lesquelles il y a des places réservées aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Cette indication doit aussi être sur le quai, devant la porte d'embarquement, menant à ces places.

6.3.5 Aller à la toilette à l'intérieur du train de banlieue

Les besoins exprimés :

- Savoir que la salle de toilette est libre (DA, DM, PA):
 - Un signal visuel, visible par tous les passagers dans le train, doit indiquer que la salle de toilette n'est pas occupée.
- Ouvrir/fermer la porte de la salle de toilette (DM):
 - Le ferme-porte doit être allégé et à action retardée, nécessitant peu de force pour ouvrir/fermer la porte.
- Effectuer les manœuvres requises dans la salle de toilette (DM):
 - L'aire de manœuvre et la disposition des appareils doivent être adéquates.
 - Une barre d'appui doit être installée à proximité du lavabo, permettant à une personne debout de se tenir lorsqu'elle est au lavabo et que le train est en mouvement.

- Être informé de l'arrivée à une gare ou d'une situation d'urgence impliquant que l'utilisateur doit retourner à son siège (DA, DI, DM, DV, PA):
 - Un signal visuel et sonore, permettant d'annoncer les gares et les situations d'urgence, doit être installé dans la salle de toilette.

6.3.6 Être informé dans le train de banlieue

Les besoins exprimés:

- Savoir où on est (DA, DI, TED, DM, DV, PA):
 - L'annonce de la prochaine gare, au départ de la gare précédente, permet aux usagers de se préparer à sortir.
- Être informé des situations d'urgence (DA, DI, TED, DM, DV, PLEC).
- Avoir accès à l'information de façon sonore et de façon visuelle dans le train (DA, DI, TED, DM, DV, PLEC).
- Avoir accès à l'information de façon sonore et de façon visuelle sur les quais (DA, DI, TED, DM, DV, PA):
 - Témoignage:

Auparavant, il y avait un écran géant à la gare.

Il a été enlevé et je ne peux plus trouver l'information si je n'ai pas bien compris l'annonce sonore. (DI)

6.3.7 Agir en cas d'urgence

Les besoins exprimés :

- Repérer le téléphone d'urgence et le signal d'alarme (DI, TED, DM, DV):
 - Le téléphone d'urgence et le signal d'alarme doivent être placés toujours aux mêmes endroits dans la voiture, à proximité des places réservées aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
 - Le téléphone d'urgence et le signal d'alarme doivent être visuellement repérables, d'une couleur offrant un contraste suffisant avec l'environnement immédiat.
 - Témoignage :

Le téléphone d'urgence est rouge. C'est écrit 911 dessus. On m'a dit que je pouvais m'en servir pour demander de l'information, mais je ne comprends pas parce que de l'information, ce n'est pas une urgence. C'est très mélangeant. (DI)
- Pouvoir atteindre et utiliser le téléphone d'urgence et le signal d'alarme (DA, DI, DM):
 - Le téléphone d'urgence et le signal d'alarme doivent être à une hauteur accessible, à la fois pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant que pour les personnes de petite taille.
 - Un voyant lumineux doit signaler à l'utilisateur que son appel a été reçu.

- Obtenir de l'aide en cas d'urgence ou d'imprévu (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Un téléphone doit être disponible dans le train et dans les gares, afin de pouvoir demander de l'aide en cas de problème.
 - Il est préférable que les gares de train ne soient pas isolées et qu'il y ait des commerces à proximité afin d'obtenir de l'aide, si nécessaire.



7. Les programmes et les services

7.1 Le service de transport en commun régulier

Les besoins exprimés :

- Être informé des services offerts (PLEC) :
 - Généralement, les nouveaux arrivants ne connaissent pas bien les services. Il n'est pas possible d'utiliser un service si on ignore son existence.
- Pouvoir choisir le trajet qui convient le mieux aux besoins (DI, TED, DM, DV) :
 - Pour certains, la complexité et la durée du déplacement n'est pas un enjeu. L'important, c'est de ne pas se faire bousculer, donc de ne pas voyager au moment de l'heure de pointe.

- Pour d'autres, l'inter modalité est une source de stress parce qu'ils ont peur de rater la correspondance.
- Témoignage :

Je ne veux pas être dans le métro à l'heure de pointe. Je voyage donc dans le sens inverse du trafic. Alors le matin, je marche jusqu'au métro, je prends le métro jusqu'à Laval, puis le train de banlieue jusqu'au centre-ville, d'où je prends le métro jusque dans l'est. C'est plus long (et plus cher...), mais personne ne me bouscule et je suis toujours assise! (DI)
- Savoir que l'horaire prévu sera respecté (DI, TED):
 - Certains se soucient tellement de la ponctualité que la crainte d'être en retard peut entraîner la cessation d'activités, pourtant très appréciées.
 - Les chauffeurs ont un horaire à respecter. Lorsqu'ils sont en retard, ils peuvent demander à l'utilisateur de se dépêcher, générant pour certains, un stress difficile à assumer.
- Comprendre la tarification et les obligations relatives au paiement (DI, TED, PLEC):
 - La tarification doit être simple et cohérente.
 - Les modifications peuvent demander un temps d'ajustement plus important. On doit informer et bien expliquer les changements lorsqu'ils surviennent (par ex., l'exigence de conserver la carte magnétique comme preuve de paiement et le contrôle aléatoire des titres de transport).
 - Les relations avec une personne en autorité, en uniforme, peuvent être intimidantes ou difficiles.

- Témoignages :

Quand je reviens de Laval, je ne comprends pas pourquoi ma carte OPUS n'est pas acceptée et qu'il faut payer plus cher. Pour l'aller à Laval, ce n'est pas comme ça. (DI)

L'autre jour, le chauffeur d'autobus m'a dit de ne pas valider mon titre de transport, parce que ça me prend du temps et qu'il doit attendre que j'aie fini pour démarrer. Mais on m'a aussi dit que si je ne le faisais pas, je pouvais avoir une amende. Je ne sais plus qui écouter, mais je suis intimidée par le chauffeur. (DI)

- Pouvoir acheter son titre de transport sous les conditions les plus flexibles possible, compte tenu de la complexité des déplacements et des manipulations requises (DA, DI, DM, DV, PA, PP):
 - Certains utilisateurs occasionnels ont besoin d'acheter des titres de transport à la pièce, pour leurs jeunes enfants, sans avoir à activer une carte OPUS avec photo « afin de pouvoir bénéficier du tarif réduit ».
 - Certains ont besoin d'acheter la carte mensuelle pour deux mois consécutifs, afin d'éviter les déplacements.
 - Certains souhaitent acheter la carte mensuelle du mois suivant. Ils veulent éviter d'attendre en ligne au moment venu, en raison d'incapacité physique ou d'un manque de temps.

- Savoir comment formuler une plainte (DI, PLEC):
 - Certains usagers doivent connaître l'information requise par le transporteur pour la formulation d'une plainte (heure de l'incident, no de ligne, nom du chauffeur, etc.) afin de savoir ce qu'il faut noter en cas de situation problématique.
 - Soucieux de représailles éventuelles de la part des employés faisant l'objet d'une plainte, certains usagers souhaitent savoir comment les plaintes sont traitées.

7.2 La carte d'accompagnement

Le transporteur offre la possibilité d'obtenir une carte d'accompagnement permettant le déplacement gratuit d'un accompagnateur aux personnes qui répondent aux critères établis.

Les besoins exprimés :

- Être informé des conditions d'obtention d'une carte d'accompagnement (DA, DI, TED, DM, DV, PA, PLEC):
 - Le programme doit être publicisé, afin que les personnes qui pourraient en bénéficier puissent en faire la demande.
 - Témoignage :

Je ne connaissais pas ce programme. À mon arrivée au Québec, personne ne m'en a informé. Je vais certainement demander ma carte. (PLEC)
- Être accompagné pour ses déplacements réguliers (DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - La gratuité aide à trouver un accompagnateur bénévole.
- Avoir accès à la carte d'accompagnement (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Certaines personnes âgées ont besoin d'obtenir la carte d'accompagnement afin de faciliter leur recherche pour trouver un compagnon de voyage. Parmi les raisons invoquées, notons la sécurité, le soutien et le transport de paquets lors des déplacements réguliers.

- Certaines personnes vivant avec des déficiences langagières ont besoin d'obtenir la carte d'accompagnement pour leurs déplacements réguliers. Les raisons invoquées incluent l'accès à l'information verbale ou écrite et les problèmes d'orientation spatiotemporelle.
- Certaines personnes, en mesure d'effectuer leurs déplacements réguliers de façon autonome, ont besoin de la carte d'accompagnement pour des déplacements inhabituels ou pour se familiariser avec des changements. Les trajets nouveaux ou inhabituels demeurent difficiles même lorsque les personnes se sont préparées et qu'elles ont de bonnes indications, en raison du grand nombre de nouveaux choix à faire.

7.3 Les mesures en cas d'interruption de service

Le détour et l'interruption de service sont des situations non urgentes où l'utilisateur doit s'ajuster à des situations inhabituelles. Ceci est une source de stress et c'est difficile, voire impossible pour certains d'y faire face. Pour d'autres, le trajet habituel a été choisi à partir de critères de sécurité et d'accessibilité de l'environnement urbain : intersections faciles à traverser, bateaux-pavés aux intersections, rue sans pente, etc. Obliger l'utilisateur à emprunter un trajet inhabituel entre l'arrêt d'autobus ou l'édicule de métro et sa destination le confronte à des obstacles difficiles. Enfin, certains usagers s'efforcent d'éviter les foules pour ne pas être bousculés. En cas d'interruption de service, il y a des foules aux arrêts d'autobus, dans les navettes, aux téléphones publics, au poste du changeur. Les usagers sont ainsi confrontés à un défi redoutable.

Les besoins exprimés :

- Être informé rapidement d'un changement du trajet de l'autobus (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Le chauffeur doit annoncer aux passagers qu'il y a un détour et la raison du détour ; il doit également décrire le nouveau parcours et indiquer l'intersection à laquelle l'autobus reprendra son trajet habituel. Il doit offrir des conseils à ceux qui le souhaitent pour faciliter la réorganisation des déplacements.

- Être informé à l'avance de la procédure générale en cas d'interruption de service (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Les usagers ont besoin de connaître les mesures généralement mises en place par le transporteur lorsqu'il y a interruption de service. Il faut donc se familiariser préalablement avec ces mesures, permettant ainsi d'anticiper les démarches requises et de réduire tout stress potentiel pour l'utilisateur.
- Être informé rapidement en cas d'interruption de service (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - L'interruption de service doit être annoncée visuellement et auditivement.
 - Les usagers doivent être tenus au fait de la durée prévue de l'interruption, des stations entre lesquelles le service est interrompu, et des alternatives offertes (navette par exemple).
 - Le changeur doit offrir de l'assistance à ceux qui le sollicitent, ainsi qu'à ceux qui semblent être désorientés ou indécis.
 - La fiabilité du service est prioritaire : les interruptions fréquentes diminuent la confiance des usagers.
 - Les pannes non planifiées d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques doivent être traitées comme des interruptions de service.
- Compléter son déplacement malgré l'interruption de service (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):

- Des alternatives doivent être offertes aux usagers. Les navettes doivent être disponibles en nombre suffisant, accessibles pour tous (autobus accessible ou véhicule de transport adapté) et doivent emprunter un parcours semblable à celui du service interrompu, afin que les usagers puissent se repérer et poursuivre leur déplacement habituel le plus rapidement possible.
- Certains usagers souhaitent téléphoner pour obtenir l'aide d'un proche, demander un taxi, aviser de leur retard. Ils doivent avoir accès à un téléphone.
- Certains usagers ne sont pas en mesure de compléter leur déplacement de façon autonome. Le transporteur doit offrir un service d'assistance. Le numéro de téléphone pour obtenir ce service doit être indiqué sur le site internet du transporteur.

7.4 Les mesures en cas d'urgence

L'urgence est une situation où les personnes qui ne peuvent évacuer de façon autonome doivent être identifiées et prises en charge par le transporteur.

Les éléments à considérer lors d'une interruption de service s'appliquent également en situation d'urgence, notamment en ce qui concerne la poursuite du déplacement.

Les besoins exprimés :

- Être informé à l'avance des mesures prévues en cas d'urgence (DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Les usagers ont besoin de savoir quelles sont les mesures généralement mises en place par le transporteur lorsqu'il y a une urgence. Se familiariser d'avance avec ces mesures permet d'anticiper les démarches à faire et de rassurer l'utilisateur qui pourrait être confronté à la situation.
- Être informé lors d'une urgence (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - La situation d'urgence doit être annoncée de façon visuelle et de façon sonore.
 - L'information doit être donnée en plusieurs langues et l'annonce doit être bien audible.
 - L'information visuelle doit être affichée aux panneaux sur les quais. Le texte doit être simple, court, clair et précis.
 - Le système d'alarme sonore doit être doublé d'éléments visuels.

- Être identifié comme personne ayant besoin d'assistance par les employés du transporteur et les secouristes (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
 - Les employés et les secouristes doivent juger de la situation, identifier les personnes ayant besoin d'assistance et déterminer si de l'aide additionnelle est nécessaire.
 - Les employés et les secouristes doivent s'assurer que personne n'est resté à l'intérieur du véhicule ni sur les quais.
- Être aidé de façon sécuritaire et respectueuse (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PP):
- Les employés et les secouristes doivent diriger, accompagner et aider à l'évacuation des usagers ayant besoin d'assistance.
- Les employés et les secouristes doivent être prêts à réagir avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles:
 - Comment évacuer les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
 - Comment indiquer leur présence et s'identifier à une personne ayant une déficience visuelle.
 - Connaître les techniques de guidage adéquates pour assister une personne ayant une déficience visuelle.
 - Comment attirer l'attention d'une personne ayant une déficience auditive avant de lui parler, sans cacher sa bouche.

- S'assurer que la personne ayant une déficience intellectuelle a bien compris la situation et les consignes.
- Donner à la personne ayant une déficience du langage et/ou de la parole le temps de s'exprimer et éviter de l'interrompre.
- Témoignages :

Je ne dois pas être restée seule après une situation d'urgence. J'ai besoin de téléphoner pour demander l'aide de ma famille et que quelqu'un reste avec moi jusqu'à leur arrivée. (DI)

Je suis une personne de petite taille et si les gens se mettent à courir, je ne pourrai pas suivre. Je risque de me faire bousculer et de tomber. (DM)

Après l'évacuation, je peux attendre seul dans un endroit sécuritaire. Je dois cependant savoir où je suis, et je dois être près d'un mur, d'un banc ou d'un élément de mobilier qui me permet d'avoir un point de repère. (DV)

7.5 Les autres programmes et services

En plus de leurs services de transport réguliers, les transporteurs offrent des services spéciaux sur une base régulière ou saisonnière (Navette Or de la STM, Escapade sucrée de l'AMT) ou à l'occasion d'activités organisées par d'autres (Journées de la culture).

Les besoins exprimés :

- Être informé de l'existence et des modalités des programmes et des services offerts par le transporteur (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA, PLEC, PP):
 - Les programmes, tels que *Sortie en famille* et les *Navettes Or*, le programme *Arrêt entre deux arrêts*, la carte d'accompagnement et le transport adapté doivent être publicisés, pour permettre à un grand nombre d'utilisateurs de connaître leur existence.
- Utiliser tous les services offerts par le transporteur (DA, DM, PA, PP):
 - Des véhicules accessibles doivent être utilisés pour tous les services offerts, afin de permettre à tous les utilisateurs d'en profiter également.
- Apprendre à utiliser le transport en commun (DM, PA, PLEC,):
 - Le transporteur pourrait offrir une formation à l'utilisation du transport en commun pour les nouveaux groupes d'utilisateurs: visite du réseau en groupe, explications des procédures, etc.

- Témoignage :

*Je viens de perdre mon permis de conduire.
Je vais devoir prendre le transport en commun et je
suis un peu perdu... j'étais bien jeune la dernière fois
que j'ai pris l'autobus! (PA)*

7.6 L'embauche, l'intégration et le maintien d'emploi

Les transporteurs sont également des employeurs. À ce titre, ils peuvent agir pour former leur personnel à mieux répondre aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ils peuvent également embaucher des personnes ayant des limitations fonctionnelles, en considérant leurs besoins aux étapes de l'embauche, de l'intégration et du maintien d'emploi.

Le travail est un sujet en soi. Les besoins exprimés ci-dessous permettent d'en faire un premier survol.

Les besoins exprimés :

- Interagir avec des employés qui savent comment agir avec des personnes ayant différentes limitations fonctionnelles (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Le transporteur doit former tout son personnel, nouveau et actuel.
 - Une formation spécialisée des fonctions du personnel de 1^{re} ligne doit être offerte puisque ces employés sont le principal contact du transporteur avec les usagers ayant des limitations fonctionnelles.
 - La formation devrait établir un contact direct avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles.
 - La formation doit 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 dans l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles par l'usage du transport en commun.
- D'acquérir des connaissances générales et spécifiques au sujet des différents types de limitations fonctionnelles et des besoins particuliers qui y sont rattachés, ainsi que sur les attitudes, les pratiques et les gestes à observer, afin de communiquer, d'interagir et d'intervenir de façon adéquate.
- Postuler pour un emploi (DA, DI, TED, DLP, DM, DV):
 - L'employeur doit prévoir les mesures qui permettront à tous les candidats potentiels d'être informés de l'offre d'emploi, de manifester leur intérêt, de passer les entrevues et les examens. Et ce, quelle que soit leur limitation fonctionnelle.
- Avoir la possibilité d'obtenir l'emploi (DA, DI, TED, DLP, DM, DV) :
 - L'employeur doit être sensibilisé aux compétences et aux capacités des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi qu'à leur droit d'occuper un emploi.
 - L'employeur devrait identifier les postes qui pourraient être occupés par des personnes ayant des limitations fonctionnelles.
 - L'employeur devrait se donner un objectif proportionnel au pourcentage de personnes ayant des limitations fonctionnelles au sein de son personnel.

- Témoignages:
 - Les personnes ayant une déficience auditive peuvent sans difficulté occuper des postes où on n'a pas besoin de communiquer avec la clientèle. (DA)*
 - Pour les personnes ayant une déficience motrice, il faut éviter les emplois où il faut transporter des choses ou ceux où il faut marcher sur de longues distances. (DM)*
- Évoluer au sein des conditions nécessaires pour s'intégrer et demeurer employé (DA, DI, TED, DLP, DM, DV, PA):
 - Les lieux et le mobilier doivent être accessibles.
 - Les attentes doivent être exprimées clairement. Le problème de la communication est particulièrement grave pour les personnes ayant une déficience auditive.
 - Des ajustements peuvent être requis et doivent être incorporés au poste, à l'environnement ou à l'horaire de travail, lorsque la personne est employée.
 - Les collègues de travail doivent être sensibilisés et préparés à accueillir la personne.
 - Témoignage :
 - J'aimerais pouvoir partir progressivement à la retraite et avoir des ajustements à mes conditions de travail qui tiennent compte de mon âge. J'aimerais faire du mentorat ou offrir de la formation à mes collègues, me permettant de demeurer actif et de permettre aux plus jeunes de bénéficier de mon expérience. (PA)*



8. Conclusion

Ce guide est le fruit d'une analyse rassemblant de nombreux avis et écrits du milieu associatif montréalais des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Il comporte également le témoignage d'une vingtaine d'usagers expérimentés, connaissant tous une forme de limitation fonctionnelle. En se prêtant à l'exercice, ils ont contribué à cibler des besoins spécifiques en matière de transport en commun.

Le guide dresse un portrait précis et relativement exhaustif des besoins, permettant aux transporteurs d'en apprendre davantage sur les éléments pouvant faire la différence pour ces usagers.

Ce document est perfectible. Il pourra éventuellement être amélioré par les commentaires des lecteurs et par l'expérimentation des dernières technologies et de nouveaux modes de transports.

Chaque utilisateur est invité à se l'approprier et à y ajouter des informations, des exemples et des réflexions.

Il est important de rappeler que ce guide ne peut remplacer l'expérience de vie des personnes ayant des limitations fonctionnelles, pas plus que le travail des associations qui les représentent. L'identification des priorités, des solutions, le choix des produits, les compromis et les ajustements nécessaires gagnent à être pensés sur un principe de collaboration, avec les usagers directement concernés.

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les partenaires et collaborateurs qui ont permis la réalisation de ce document, et plus particulièrement, les personnes qui ont su, si généreusement, nous exprimer leurs besoins, leurs astuces et leurs craintes.

Nous espérons que ce guide sera utile aux transporteurs et au milieu associatif des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles afin d'identifier et de vaincre les obstacles nuisant à l'inclusion sociale.

Et n'oublions pas qu'au cœur des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, se situe le nerf des difficultés vécues et subies par tous les usagers du transport en commun. Y répondre permet d'améliorer le service et la qualité de vie de tous!