

On prend la route *ensemble*

PLAN DE DÉVELOPPEMENT
EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE



2021 - 2026

Réseau de transport de Longueuil



Mot de la présidence et de la direction générale

Les projets majeurs en transport collectif en cours dans l'agglomération de Longueuil amèneront de nouvelles façons de se déplacer. Face à de nouveaux défis et aux besoins d'une clientèle de plus en plus diversifiée, Le Réseau de transport de Longueuil (RTL) compte ajuster son offre de service tout en s'assurant de l'accessibilité universelle de son réseau et de l'information clientèle. Nous croyons que chaque étape a son importance dans la chaîne de déplacement et de service, pour tous nos clients et clientes, quelle que soit leur condition. C'est dans cet esprit que nous présentons notre Plan de développement en accessibilité universelle (PDAU) 2021-2026.

Au cours des derniers mois, l'ensemble de notre organisation s'est mobilisé pour son élaboration. Puisque chaque geste compte, il importe de développer le réflexe de l'accessibilité universelle dans l'ensemble de nos actions et de nos processus décisionnels internes. Notre plan propose ainsi 44 actions prioritaires réparties dans 6 grands axes d'intervention.

Le mot-clef ici est « continuité ». Avec ce troisième Plan, nous concentrons nos efforts à offrir un service toujours plus inclusif. Nous poursuivons les initiatives en accessibilité entreprises au cours des dernières années et nous nous adaptons à l'évolution des besoins en ce qui a trait à la mobilité de notre clientèle. Qu'il s'agisse de travailleurs, d'étudiants, de personnes handicapées de façon permanente ou temporaire, de personnes âgées, de femmes enceintes ou de jeunes familles, la simplicité, la fiabilité, la souplesse et l'accessibilité font la différence.

Nous remercions nos partenaires pour leur collaboration dans la réalisation de ce Plan : les villes de Boucherville, Brossard, Longueuil, Saint-Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert, le réseau de la santé et des services sociaux et le milieu associatif représentant les personnes handicapées. La consultation auprès de ces partenaires en temps de pandémie a comporté de nombreux défis qui ont été relevés avec brio. Leur engagement dans cette démarche nous permettra grandement d'améliorer l'accessibilité de notre service.

Nous avons voulu un plan ambitieux. Notre objectif est de faire en sorte que le plus grand nombre de personnes – malgré leur condition physique – soient en mesure d'utiliser nos services et y aient accès sans souci.

Avec la mise en service prochaine du REM et l'électrification des transports à venir, le transport collectif de notre région sera grandement transformé; nous entrons certainement dans une nouvelle ère. Alors nous travaillons quotidiennement à s'assurer, qu'ensemble, nous prenons route vers l'accessibilité universelle.



JONATHAN TABARAH
Président



MICHEL VEILLEUX
Directeur général

Sommaire exécutif

Le PDAU 2021-2026, réalisé en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale est le 3^e du RTL et s'inscrit dans la continuité.

Il tient compte des grandes planifications stratégiques en matière de mobilité aux échelles métropolitaine et de l'agglomération, de la planification opérationnelle du RTL ainsi que de la révision du réseau à la suite de l'arrivée du REM, de l'électrification des transports et à la suite des effets de la pandémie sur l'achalandage.

Élaboré dans un contexte de pandémie, le PDAU 2021-2026 a mobilisé le milieu communautaire, les partenaires des centres intégrés de santé et de services sociaux, les villes de l'agglomération et toutes les directions du RTL.

La mise en accessibilité universelle du réseau régulier offre des avantages pour toute la clientèle du RTL. Les personnes handicapées, les aînés, les jeunes familles avec poussette et les personnes ayant des limitations temporaires en sont cependant les premiers bénéficiaires. Dans l'agglomération, la proportion d'aînés est en croissance et les personnes admises au transport adapté représentent seulement 14 % des personnes handicapées. Cette clientèle est variée, tant par l'âge, les types et la gravité des incapacités, la répartition géographique, les heures et les motifs de déplacements.

Les efforts de mise en accessibilité portent donc sur tout le réseau, tant pour les déplacements dans l'agglomération que vers Montréal. C'est dans cette perspective que le PDAU 2021-2026 poursuit les objectifs suivants :

- Connaître, informer et sensibiliser la clientèle;
- Adapter les outils et intégrer les nouvelles technologies pour mieux diffuser l'information à la clientèle cible;
- Viser un réseau 100 % accessible;
- Parvenir à des aménagements et infrastructures entièrement accessibles en collaboration avec les partenaires municipaux;
- S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les transferts modaux métropolitains et les grands projets du territoire;
- Faire de l'accessibilité universelle une culture organisationnelle.



Le PDAU 2021-2026 comporte 44 actions regroupées en 6 axes et associées aux obstacles déterminés par le milieu communautaire et les partenaires des CISSS. Une cible et un indicateur quantifiable sont définis pour chacune des actions, permettant de suivre l'évolution de la mise en œuvre du plan et de la mise en accessibilité du réseau.

Ce suivi sera réalisé annuellement par la gouvernance déployée pour l'élaboration, notamment par la production d'un bilan et de l'ajustement aux actions prévues en fonction du contexte.

On prend la
route *ensemble*

TABLE DES MATIÈRES



Mot de la présidence et de la direction générale	2
Sommaire exécutif	3
 1. Contexte de planification	6
Le RTL et l'agglomération de Longueuil	7
Le cadre réglementaire et les plans de développement au RTL	7
L'accessibilité universelle au RTL	8
La planification stratégique du RTL	8
La planification métropolitaine	8
La planification de l'agglomération de Longueuil	9
La planification stratégique opérationnelle du RTL	10
La révision du réseau	11
L'électrification	11
Les effets de la pandémie	11
 2. Démarche de réalisation	12
La gouvernance	12
Les étapes de réalisation	12
 3. État de situation	14
Services du RTL	14
Réseau régulier	16
Service de transport adapté	17
Portrait de la clientèle	18
Les personnes handicapées	21
Les aînés	24
Les jeunes familles et les personnes ayant une limitation temporaire	30
Bilan des actions réalisées	32
Parcours client et obstacles déterminés	34
Le parcours client	34
Les obstacles déterminés	36
 4. Vision du PDAU 2021-2026	38
 5. Axes et actions du PDAU 2021-2026	40
Expérience client, information et sensibilisation de la clientèle	42
Information clientèle et nouvelles technologies	44
Réseau et matériel roulant	46
Équipements et infrastructures	48
Pôles d'échanges, arrivée du REM et grands projets	50
Gestion d'entreprise	52
 6. Mise en œuvre	54
 7. Remerciements	55
Liste des figures et des tableaux	56
Liste des acronymes	56
ANNEXE A – Dates des principales consultations	57
ANNEXE B – Bilan détaillé des mesures, PDAU 2012-2017	58



Contexte de planification

Le RTL et l'agglomération de Longueuil

Le Réseau de transport de Longueuil assure le transport collectif des personnes sur le territoire de l'agglomération de Longueuil.

Il dessert les villes de Longueuil, Brossard, Boucherville, Saint-Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert et couvre un territoire de 309 km, très diversifié en matière de densité et de forme urbaine.

La population de l'agglomération s'élève à plus de 430 000 habitants, sans compter les étudiants et les travailleurs en provenance d'autres territoires.

L'agglomération offre approximativement 165 000 emplois et compte sur son territoire l'une des stations de métro les plus achalandées à l'heure de pointe du matin de la grande région métropolitaine d'enseignement collégial francophone du Québec ainsi que le plus important établissement d'enseignement collégial francophone du Québec¹.

Selon l'enquête origine destination (EOD) de 2018, les résidents de l'agglomération de Longueuil ont effectué près de 900 000 déplacements par jour, dont près de 600 000 à l'intérieur de l'agglomération. En 2019, le RTL comptait, pour sa part, 28,8 millions de déplacements, une hausse de 1,8 % de son achalandage comparativement à 2018. Les personnes admises au transport adapté ont, quant à elles, effectué, en 2019, 411 369 déplacements.

¹ Vision transport en commun 2025, Agglomération de Longueuil, 2018





Le cadre réglementaire et les plans de développement au RTL

En vertu de l'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, c.E-20.1), le RTL doit produire et mettre en œuvre un plan afin d'assurer le transport en commun des personnes handicapées sur le territoire qu'il dessert. Le plan doit être approuvé par le ministre des Transports du Québec.

Enfin, le RTL est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics* (RLRQ, c.A-2.01), obligeant l'organisation à effectuer une analyse de ses effectifs et à élaborer un programme d'accès à l'égalité en emploi afin de tendre vers les cibles établies pour chacun des groupes visés par la *Loi*. Pour les personnes handicapées, le récent rapport² de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) établit à 10,5 % la cible moyenne au Québec pour toutes les catégories d'emploi alors qu'elles représentent 1,1 % du total des effectifs du réseau constitué des 8 sociétés de transport assujetties.

Le premier plan de développement en accessibilité universelle du RTL, adopté en 2007, visait la bonification du service de transport adapté, afin de fournir un service efficace et efficient de manière à permettre aux personnes handicapées de jouir pleinement d'une vie active à l'image de toute autre personne vivant sur le territoire de l'agglomération.

Le deuxième plan, le PDAU 2012-2017, a permis d'entreprendre la mise en accessibilité du réseau régulier, considérant la disponibilité de technologies fiables permettant l'embarquement de personnes se déplaçant en fauteuil roulant à bord des autobus réguliers. Dans une perspective d'accessibilité universelle, ce plan visait toute la clientèle du réseau régulier et, en particulier, celle ayant des limitations fonctionnelles permanentes ou temporaires.

Avec ce troisième plan, le RTL vise à poursuivre le déploiement des lignes accessibles et rendre davantage fluide l'ensemble du parcours client, en portant une attention particulière aux freins relatifs à l'utilisation du transport régulier pour une clientèle cible composée des aînés et des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

²Rapport annuel du groupe visé des personnes handicapées 2021, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Québec, juin 2021

L'accessibilité universelle au RTL

L'accessibilité universelle est un concept favorisant un usage similaire (au même endroit et au même moment) des lieux et des facilités par tous les utilisateurs, quelles que soient leurs capacités. Par le fait même, l'accessibilité universelle génère des environnements plus fonctionnels et conviviaux pour tous les usagers.

En mars 2012, le RTL a adopté sa *Politique d'accessibilité universelle*, afin de faire du concept une partie intégrante de toutes ses activités et de tous ses services. Il entend, dans la limite de ses ressources et capacités, offrir un accès au réseau qui soit équitable et similaire pour tous ses usagers, en tenant compte des limitations de chacun et dans la mesure où cela profite à l'ensemble de sa clientèle.

Le RTL vise ultimement à offrir un accès similaire à son réseau pour tous ses usagers, quelles que soient leurs limitations. Il souhaite ainsi rendre son réseau, ses installations et ses équipements plus fonctionnels et conviviaux pour tous les usagers, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Actualiser cette politique fait partie des mesures planifiées au PDAU 2021-2026, afin de tenir compte du développement des connaissances, de l'expérience acquise par le RTL et des aspirations de la clientèle cible.

La planification stratégique

Les activités qui seront réalisées par le RTL et ses différentes directions au cours des prochaines années s'inscrivent dans trois grandes planifications stratégiques.

LA PLANIFICATION MÉTROPOLITAINE

Adopté en avril 2021, le *Plan stratégique de développement du transport collectif 2021-2035*³ de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) propose de hausser l'offre ainsi que la qualité, la fiabilité et la capacité des services en vue d'attirer de nouveaux usagers, dont un certain nombre d'automobilistes, pour accroître l'achalandage du transport collectif et atteindre la cible de 35 % des déplacements effectués par transport collectif en période de pointe, établie dans la *Politique de mobilité durable - 2030* du gouvernement du Québec.

Les mesures prévues concernent :

- Le renforcement et le développement du réseau de transport collectif structurant avec un service rapide, fréquent et fiable;
- Une couverture harmonisée des services de transport collectif dans l'ensemble de la région métropolitaine, en accroissant l'offre de services tant sur le réseau structurant que local;
- L'harmonisation à l'échelle métropolitaine des normes de service à la clientèle, de confort et d'aménagement du réseau, de signalétique et d'information afin d'améliorer l'expérience de mobilité des usagers et de favoriser la fiabilité des services;
- L'harmonisation de la mise en accessibilité universelle du réseau et l'amélioration des services de transport adapté;
- La refonte tarifaire simplifiant la tarification du transport collectif régulier et du transport adapté.



³ https://www.artm.quebec/wp-content/uploads/2021/04/PSD_adopt%C3%A9_R0A_2021-04-162.pdf

LA PLANIFICATION DE L'AGGLOMÉRATION DE LONGUEUIL

La *Vision transport en commun 2025*, l'*agglomération de Longueuil en mouvement* est une planification élaborée conjointement par le RTL et les villes de l'agglomération. Elle cible des solutions aux défis de mobilité posés par l'augmentation des déplacements entre la Couronne Sud et l'agglomération, la croissance du parc automobile, la congestion accrue, la desserte Est-Ouest de l'agglomération et l'augmentation des travaux d'infrastructures.



Figure 1 : Carte du déploiement du réseau structurant – Vision transport en commun 2025

Comme illustré à la figure 1, la vision vise à structurer le développement urbain, à mieux desservir l'agglomération, à unifier le territoire et à rendre les déplacements plus efficaces par :

- L'intégration réussie du Réseau express métropolitain;
- Un mode structurant et électrique dans l'axe des boulevards Taschereau et Roland-Therrien;
- Un réseau rapide de bus à l'échelle de l'agglomération;
- Des corridors express pour autobus à l'échelle de l'agglomération;
- Des pôles de mobilité accueillants et adaptés au mode de vie des utilisateurs.



LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE OPÉRATIONNELLE DU RTL

Le Plan stratégique 2013 - 2022 du RTL comporte cinq grands chantiers qui sont en cours de réalisation :

- L'implantation d'un réseau rapide et structurant pour une meilleure offre de service;
- L'électrification graduelle du réseau;
- Une plus grande ouverture vers le milieu pour une concertation sociale améliorée;
- Une modernisation des modes d'exploitation pour de meilleurs services et informations aux voyageurs;
- Un virage clientèle de l'ensemble des ressources pour une gestion durable et intégrée.

Le PDAU 2021-2026 fait largement état de ces chantiers et solutions qui doivent inclure l'accessibilité universelle afin d'éviter la création de nouveaux obstacles à la mobilité.



La révision du réseau

À partir de 2022, le REM offrira une liaison rapide, efficace et universellement accessible entre l'agglomération et le centre-ville de Montréal.

Cette nouvelle offre de transport collectif oblige le retrait des services directs par autobus de l'axe du Pont Samuel-De Champlain à destination du centre-ville de Montréal et l'ajustement du réseau du RTL pour desservir les stations du REM de la Rive-Sud.

En 2018 et en 2019, le RTL a entrepris un vaste exercice de consultation auprès des citoyens afin de connaître leurs besoins en matière de transport collectif et de planifier une révision complète du réseau.

Au cours des prochaines années, le déploiement de nouvelles lignes accessibles et la révision du réseau iront de pair.



L'électrification

L'électrification du réseau est un des chantiers du Plan stratégique 2013 - 2022 du RTL. L'arrivée de nouveaux véhicules 100 % électriques implique de nombreux changements, tant en matière d'approvisionnement, d'entretien mécanique, de recharge, de gestion de l'espace garage que d'accessibilité universelle.

L'acquisition de cinq Midibus entièrement électriques permet au RTL de se familiariser avec ces nouveaux véhicules, de les tester, de cibler les défis et de déployer des solutions afin d'être prêt à mettre en service des autobus complètement électriques dès 2025.

Le PDAU 2021-2026 contient les mesures nécessaires pour que l'électrification des transports soit une réussite en matière d'accessibilité universelle.

Les effets de la pandémie

Si la pandémie de COVID-19 a mobilisé intensivement toutes les équipes et les directions du RTL en 2020 et en 2021, ses effets se feront encore sentir dans les prochaines années.

À court comme à moyen terme, les changements de comportement de déplacements, notamment en raison d'une plus grande place occupée par le télétravail et les études à distance, sont difficiles à prévoir. Des ajustements au service pourront être requis pour s'adapter aux nouveaux besoins de mobilité. La réticence de certains usagers en lien avec la sécurité sanitaire du réseau est également un enjeu dans le rétablissement de la part modale du transport collectif en fin de pandémie.

La diminution de l'achalandage et des revenus génère un défi de financement à court terme. Les décisions qui seront prises par les municipalités et les gouvernements pourraient avoir un impact sur l'offre de service des différents transporteurs. Les impacts potentiels sur la mise en œuvre du présent plan devront être évalués.



Démarche de réalisation

La gouvernance

L'élaboration du PDAU 2021-2026 ainsi que sa mise en œuvre et son suivi relèvent de la Direction principale Planification, développement du transport et de la mobilité du RTL. Le PDAU a été validé par le comité directeurs du RTL et adopté par le conseil d'administration.

Trois comités permanents ont collaboré à alimenter et à valider la démarche. Ils poursuivront leurs activités après l'adoption du PDAU.

Le comité consultatif est formé de représentants à la fois internes et externes au RTL du milieu communautaire, d'utilisateurs du transport collectif et adapté, de partenaires des Centres intégrés de santé et des services sociaux (CISSS), des villes de l'agglomération et des directions du RTL. Il a pour mandat de commenter les différents livrables issus de l'élaboration du PDAU et de suivre la mise en œuvre des actions qui y sont inscrites.

Le groupe de travail est une communauté interne constituée de plusieurs représentants de tous les secteurs d'activités du RTL. Son mandat est d'élaborer et de mettre en œuvre les actions du PDAU ainsi que de produire les bilans annuels. Chacun de ses membres est responsable de la mise en œuvre des actions définies pour son secteur d'activités et doit démontrer, par son intérêt et ses activités de gestion, que l'accessibilité universelle fait partie intégrante des opérations et de la culture du RTL.

Le Comité directeurs est aussi un comité interne, formé des directeurs de l'ensemble des directions du RTL. Son rôle en matière d'accessibilité universelle est de valider les orientations guidant les activités du groupe de travail et d'assurer la disponibilité des ressources permettant la mise en œuvre des actions du PDAU.

Les étapes de réalisation

La démarche d'élaboration du PDAU 2021-2026 a débuté en novembre 2019.

En raison de la pandémie, elle a été interrompue en mars 2020, puis ajustée en fonction de la capacité de mobilisation des directions du RTL et des possibilités de consultation du milieu communautaire, des partenaires des CISSS et des villes de l'agglomération. L'adoption du PDAU a donc été reportée.

Les principales étapes de réalisation ont été les suivantes :

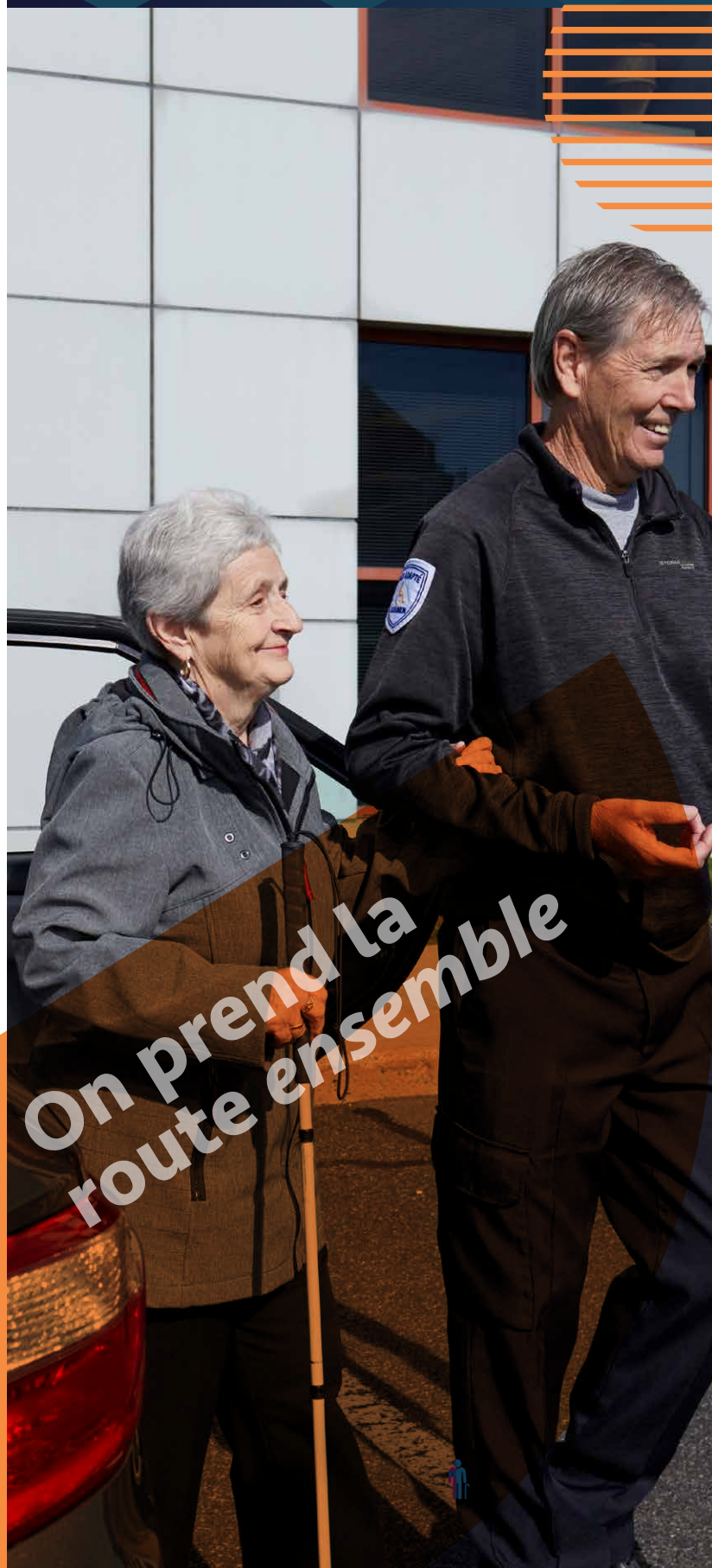
- Bilan du PDAU 2012-2017, déposé au ministère des Transports du Québec (MTQ), permettant aux directions du RTL d'amorcer une réflexion sur les actions à prendre au prochain plan;
- Tournée des villes de l'agglomération afin d'arrimer davantage les plans d'actions en accessibilité universelle des municipalités avec le PDAU et de déterminer des mécanismes efficaces de collaboration en matière d'aménagement et d'entretien du domaine public, notamment des arrêts;
- Création d'une liste préliminaire de mesures par les directions du RTL;
- Première consultation du milieu communautaire et des partenaires des CISSS (en présence des directions du RTL), des villes de l'agglomération, du MTQ et de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ);
- Ajustements de la liste des mesures par les directions du RTL et détermination de cibles, d'indicateurs et d'échéanciers de réalisation;
- Deuxième consultation du milieu communautaire et des partenaires des CISSS (toujours en présence des directions du RTL), des villes de l'agglomération et du MTQ;
- Derniers ajustements de la liste des mesures;
- Rédaction du PDAU;
- Adoption du PDAU par le conseil d'administration du RTL;
- Publication du PDAU 2021-2026.

L'annexe A présente la date des principales consultations.

Les mesures du PDAU 2021-2026 sont inspirées des documents et travaux suivants :

- Plan stratégique de développement du transport collectif 2021-2035 de l'ARTM;
- Plan stratégique 2013 - 2022 du RTL;
- Vision transport en commun 2025, l'agglomération de Longueuil en mouvement;
- Bilan du PDAU 2012-2017;

- Balisage des récents plans de développement d'autres sociétés de transport, soit le Réseau de transport de la Capitale (RTC), Société de transport de Laval (STL), Société de transport de Montréal (STM) et Société de transport de l'Outaouais (STO);
- Travaux du sous-comité accessibilité universelle de l'ARTM sur les enjeux métropolitains;
- Travaux du comité sectoriel sur l'accessibilité universelle et l'aménagement de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), sur les enjeux communs à toutes les sociétés de transport;
- Vers l'accessibilité universelle du transport collectif, Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport, ministère des Transports du Québec;
- Les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées, bilan 2005-2017, Office des personnes handicapées du Québec.





État de situation

La présente section fait état de la situation au RTL en matière d'accessibilité universelle.

Elle dresse d'abord un bref portrait de l'offre de service du RTL et de son accessibilité. Elle décrit ensuite la clientèle ciblée par les mesures d'accessibilité universelle et fait le bilan des principales actions réalisées à ce jour, afin de rendre le service davantage accessible universellement. Enfin, elle présente le parcours type d'un client du transport régulier et cible les principaux obstacles rencontrés par les personnes ayant des limitations fonctionnelles dans ce parcours client.

Services du RTL

RÉSEAU RÉGULIER

En 2019, le réseau d'autobus du RTL comporte 85 lignes régulières, 1 ligne métropolitaine et 72 lignes scolaires intégrées. De façon générale, les lignes se rabattent à un des 6 terminus, un des 10 stationnements incitatifs ou à une des 3 gares de train de banlieue. Comme indiqué au tableau 1, les déplacements en lien avec le centre-ville de Montréal représentent une part importante du service⁴ (44,6 % en 2018) et les déplacements à l'intérieur de l'agglomération de Longueuil sont en croissance.

⁴ Enquêtes Origine-Destination 2013 et 2018, ARTM

	EOD (%)	
	2018	2013
Vers/de Montréal		
- Centre-Ville	44,6 %	42,6 %
- reste de l'île de Montréal	21,7 %	23,8 %
- Laval et Couronne Nord	0,6 %	0,7 %
Sous-total	66,9 %	67,0 %
Interne agglomération de Longueuil	30,1 %	28,4 %
Vers/de Couronne sud	2,8 %	4,3 %
Autres	0,2 %	0,3 %
Sous-total	33,1 %	33,0 %
Total	100 %	100 %

Tableau 1 : Utilisation journalière du service de transport en commun du RTL par lieu de destination, EOD 2013 et 2018

Le service régulier s'effectue principalement par autobus; les zones moins denses ou certains parcs industriels étant desservis par le Taxi collectif ou le service RTL à la demande. En 2020-2021, grâce à des ententes avec les Centres de services scolaires et certains collèges privés, le service régulier et des lignes scolaires intégrées ont facilité le transport quotidien de 6 482 élèves.

Trois villes de l'agglomération, soit Longueuil, Brossard et Boucherville, offrent gratuitement à leurs citoyens le titre Accès 65 hors pointe. Les résidents de la Ville de Saint-Lambert peuvent aussi bénéficier gratuitement du titre s'ils remplissent certaines conditions.

Le RTL ajuste périodiquement son réseau pour répondre à la demande et bien desservir les générateurs de déplacement. Une révision majeure du réseau est en cours, considérant la mise en service prochaine du REM.

Bilan de l'accessibilité du service régulier

Depuis janvier 2021, 18 lignes régulières sont accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Comme indiqué au tableau 2, la majorité des lignes accessibles sont en service 7 jours par semaine. Une seule ligne accessible dessert le centre-ville de Montréal (ligne 15).

En référence à la figure 2, la majorité des lignes accessibles se rabattent au terminus Longueuil, alors que 4 desservent le terminus Panama et qu'une ligne (77) relie le parc industriel de Brossard au Cégep Édouard-Montpetit. Une ligne (8) relie le terminus Longueuil aux Promenades Saint-Bruno, en passant par plusieurs artères commerciales d'importance, dont le boulevard Cousineau et la rue Saint-Charles.

En ce qui concerne le territoire desservi, les lignes accessibles se concentrent davantage dans les villes de Longueuil, Saint-Lambert et Brossard. Boucherville est desservie par une seule ligne accessible (80), tout comme Saint-Bruno-de-Montarville (8).

Lignes	Service			
	7 jours	Lundi au vendredi	Pointe – lundi au vendredi	Fin de semaine
1	x			
3	x			
4	x			
6	x			
8	x			
10				x
15	x			
17				x
21	x			
28	x			
39	x			
41	x			
43	x			
74	x			
77		x		
80	x			
106			x	
177				x
Total	13	1	1	3

Tableau 2 : Lignes accessibles et période de service, 2021

Accessibilité universelle Carte des lignes

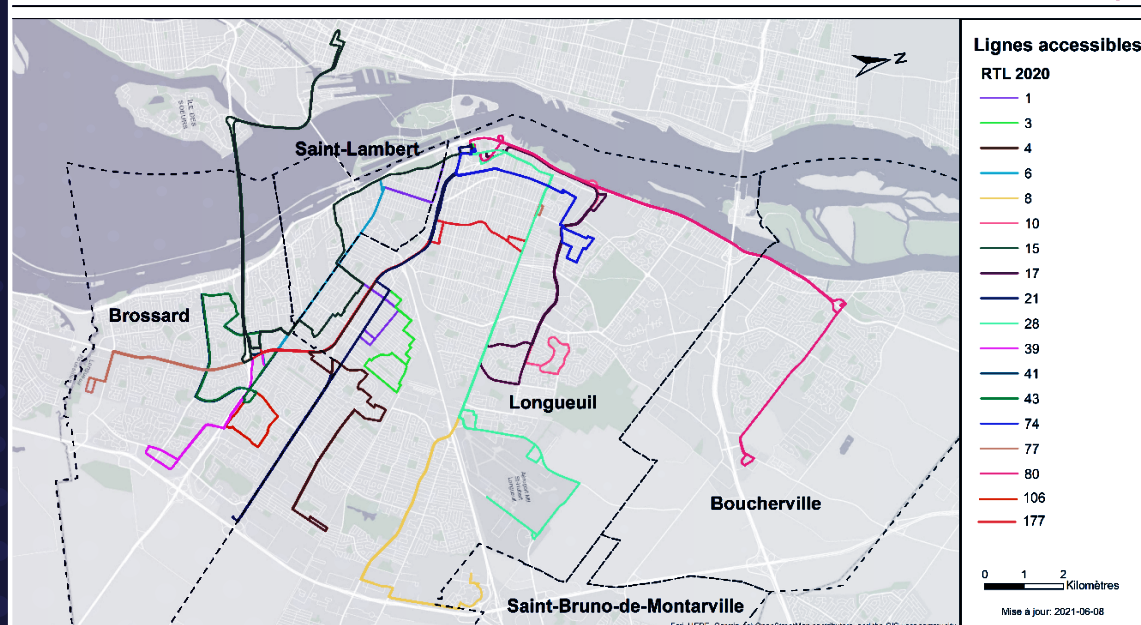


Figure 2 : Carte des lignes accessibles au 1er janvier 2021

Qu'est-ce qu'une ligne accessible ?

Il s'agit d'une ligne où chaque passage d'autobus est assuré par un véhicule offrant un espace réservé aux personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité, tels les fauteuils roulants, les triporteurs et les quadriporteurs respectant les dimensions maximales autorisées à bord. Une rampe d'accès à la porte avant est déployée par le chauffeur et l'autobus peut s'abaisser au besoin, afin de faciliter la montée et la descente de la clientèle. Une aire de rotation à l'arrêt ainsi qu'un cheminement accessible aux abords de l'arrêt sont présents grâce à la collaboration des municipalités du territoire.

Bilan de l'accessibilité de la flotte de véhicules

Le parc d'autobus du RTL compte 430 véhicules en fonction, dont 8 autobus articulés, offrant tous un plancher surbaissé et un agenouillement frontal facilitant l'accès.

Parmi ces véhicules, 283 autobus sont accessibles, soit 66 % de la flotte, grâce à la présence d'une rampe à bascule à l'avant. Depuis 2012, le RTL acquiert uniquement des véhicules munis de rampe à bascule à l'avant. **Ainsi, au fur et à mesure du remplacement de la flotte, la disponibilité des véhicules accessibles ne constituera plus un frein à la mise en service de lignes accessibles.**

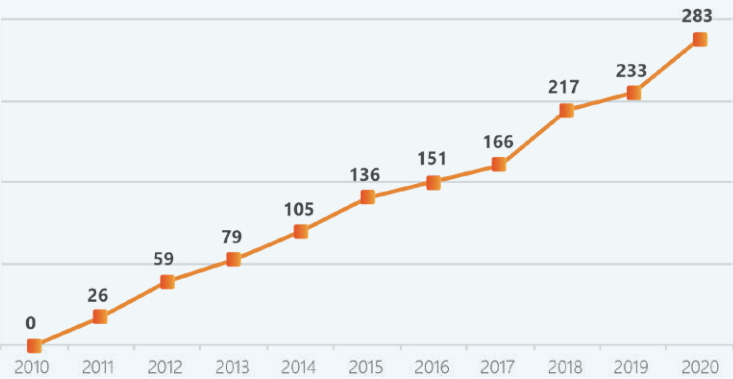


Figure 3 : Évolution du nombre d'autobus accessibles, entre 2010 et 2020

Le RTL vise l'électrification complète de sa flotte par le remplacement des véhicules en fin de vie par des autobus 100 % électriques. L'acquisition, en 2019, de 5 midibus électriques permet à l'organisation de se préparer à l'arrivée des nouveaux véhicules, notamment aux plans de la logistique, de l'entretien et de l'accessibilité.

L'aménagement intérieur des autobus est varié, selon leur année d'acquisition. Au fil des années, divers travaux ont été réalisés afin d'améliorer l'accessibilité et standardiser davantage l'aménagement intérieur. Enfin, l'installation des équipements pour les annonces vocales et/ou visuelle à bord des véhicules débutera en 2021.

Bilan de l'accessibilité des arrêts et des abribus

Selon l'inventaire des arrêts réalisé par le RTL en 2019, dont les résultats sont présentés au tableau 3, 64 % des 3 298 arrêts sont accessibles. Les arrêts accessibles se concentrent davantage dans les villes mieux desservies par des lignes accessibles. Les secteurs Vieux-Longueuil et Greenfield Park de la Ville de Longueuil se démarquent avec 80 % d'arrêts accessibles. Les villes de Boucherville et Saint-Bruno-de-Montarville présentent une proportion égale ou inférieure à 50 %. Entre 2013 et 2019, des efforts ont été déployés afin d'améliorer le nombre d'arrêts accessibles dans toutes les villes du territoire. À titre d'exemple, la ville de Boucherville a été en mesure de réaliser des travaux d'aménagement pour doubler son nombre d'arrêts accessibles en 6 ans.

Pour toutes les villes du territoire desservi, l'accessibilité des arrêts demeure un des défis du déploiement d'une offre de service accessible, la clientèle cible ne pouvant se déplacer sur de longues distances pour se rendre à l'arrêt.

	Nb total d'arrêts	Nb d'arrêts accessibles	% d'arrêts accessibles
Longueuil	1 779	1 298	73 %
<i>Vieux-Longueuil</i>	923	738	80 %
<i>Greenfield Park</i>	138	110	80 %
<i>Saint-Hubert</i>	718	450	63 %
Brossard	646	393	61 %
Saint-Lambert	140	89	64 %
Saint-Bruno-de-Montarville	203	101	50 %
Boucherville	519	206	40 %
Montréal	11	8	73 %
Total	3 298	2 095	64%

Tableau 3 : Pourcentage d'arrêts accessibles par municipalité

Comme indiqué au tableau 4, 85 % des abribus sont accessibles en 2020. Cette proportion est en constante augmentation, grâce au remplacement d'anciens abribus par de récents modèles accessibles.

Année	Nb total d'abribus	Nb d'abribus accessibles	% d'abribus accessibles
2011	659	318	48 %
2012	662	322	49 %
2013	665	347	52 %
2014	673	394	59 %
2015	683	429	63 %
2016	694	467	67 %
2017	704	506	72 %
2018	710	536	75 %
2019	725	575	79 %
2020	747	634	85 %

Tableau 4 : Évolution du nombre d'abribus accessibles par année

Bilan de l'accessibilité des infrastructures et autres équipements

Les infrastructures sous la responsabilité du RTL, que ce soit les stationnements incitatifs, les terminus, les garages ou le centre administratif, ont été aménagées sur plusieurs décennies et sous différentes exigences réglementaires en matière d'accessibilité⁵. Leur performance est donc variable, même si les travaux d'entretien et de réparation courants réalisés se font dans le respect des exigences actuelles. Le RTL ne dispose pas d'indice global de la performance d'accessibilité universelle de ses infrastructures.

Enfin, la majorité des points de vente de titres de transport fait l'objet d'ententes de service avec des partenaires privés, pour lesquels l'accessibilité n'est pas documentée.

⁵Au Québec, les premières exigences réglementaires en matière d'accessibilité datent de 1976 et ont été bonifiées à chaque nouvelle édition du Code de construction du Québec. Ces exigences constituent toutefois un minimum en deçà duquel il n'est pas permis de construire au Québec et leur respect demeure largement insuffisant pour atteindre la performance généralement souhaitée en matière d'accessibilité universelle.

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

Le RTL offre le transport adapté pour les déplacements locaux sur son territoire ainsi que pour les déplacements métropolitains, par la participation au service intégré permettant de voyager sur l'ensemble du territoire de l'ARTM. Le transport adapté s'effectue par minibus, taxi adapté et taxi régulier grâce à des ententes avec des tierces parties. La répartition des déplacements est également confiée en sous-traitance.

Comme indiqué à la figure 4, **le nombre de déplacements en transport adapté est en constante progression**. Fin 2019, les quelques 5 037 personnes admises au transport adapté ont effectué 411 369 déplacements. L'année 2020 constitue une exception, en raison de la pandémie.

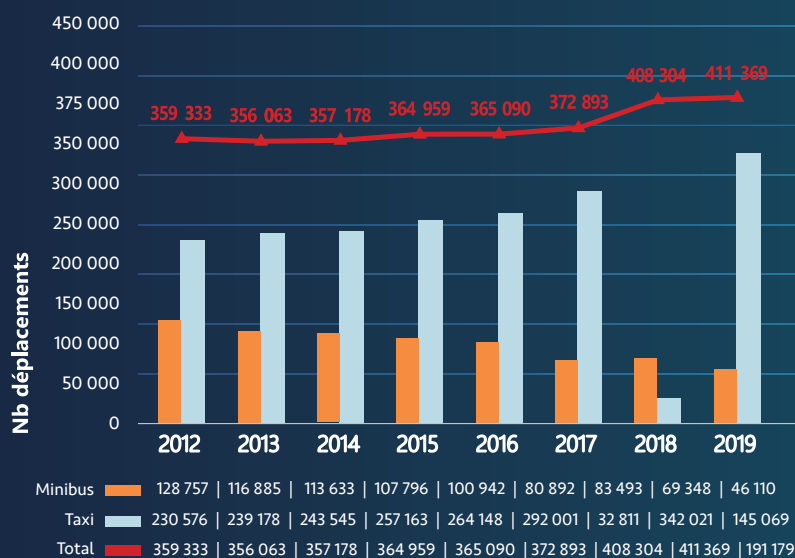


Figure 4 : Évolution des déplacements en transport adapté, par type de véhicule, entre 2012 et 2019

Portrait de la clientèle

La mise en accessibilité universelle du service régulier offre des avantages pour toute la clientèle du RTL; les personnes handicapées, les aînés, les jeunes familles avec poussette et les personnes ayant des limitations temporaires en sont cependant les premiers bénéficiaires.

LES PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes handicapées sur le territoire

Les plus récentes estimations portant sur les personnes handicapées par municipalité datent de 2012⁶. Les données provenant du transport adapté sont insuffisantes puisqu'elles ne concernent que les personnes admises (5037, en 2019), soit une partie seulement des personnes handicapées du territoire. La disponibilité d'estimations de population récentes limite la connaissance de la clientèle prioritairement visée par la mise en accessibilité universelle du réseau.

Données disponibles :

Pour réaliser l'état de situation du PDAU 2021-2026, les données les plus récentes disponibles ont été utilisées. Celles portant sur les personnes avec incapacité par région administrative datent, quant à elles, de 2012. Ces données sont traitées par l'OPHQ à partir de l'Enquête Canadienne sur l'Incapacité réalisée dans le cadre du recensement de Statistique Canada. Les données traitées et actualisées à la suite du recensement 2017 ne sont pas encore disponibles par région.

⁶ Les données du recensement de 2012 sont les plus récentes estimations portant sur les personnes handicapées disponibles par municipalité. Cette échelle est nécessaire pour connaître leur répartition sur le territoire. Les données du recensement 2017 indiquent pour le Québec un taux d'incapacité de 16,1 %, alors qu'il était de 9,6 % en 2012. Cependant, les différences méthodologiques majeures ne permettent pas la comparaison entre les deux enquêtes.



On prend la
route **ensemble**



En 2012⁷ :

- 35 000 personnes handicapées sur le territoire, soit un taux d'incapacité de 10,1 % pour la population de 15 ans et plus;
- Taux d'incapacité de 24 % chez les personnes de 65 ans et plus (figure 4, p. 17);
- Taux d'incapacité de 2,9 % chez les moins de 15 ans et de 4 % chez les jeunes d'âge scolaire;
- La majorité habitait les villes de Longueuil (56 %) et de Brossard (20 %) (figure 5);
- La moitié avait des incapacités légères ou modérées, alors que l'autre moitié présentait des incapacités graves ou très graves (figure 6);
- Incapacités les plus fréquentes : douleur, mobilité et flexibilité. Une personne a généralement plus qu'une incapacité (2,75 en moyenne) (figure 7).

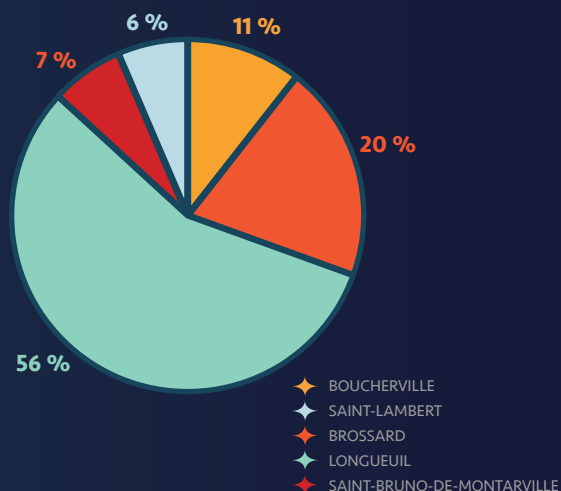


Figure 6 : Répartition en % des personnes handicapées de 15 ans et plus, par ville de l'agglomération, 2012

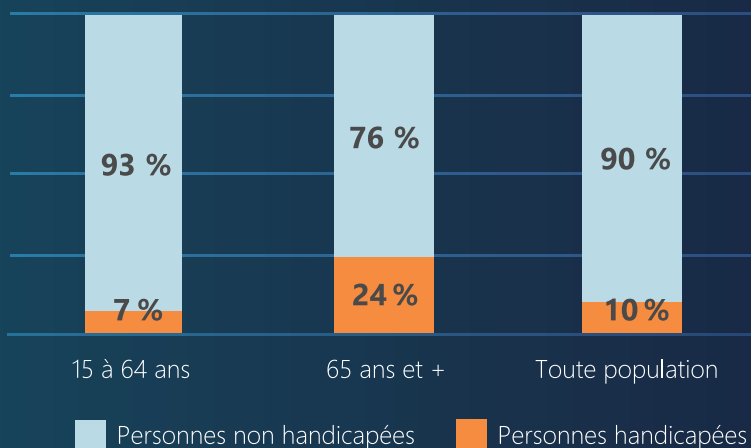


Figure 5 : Taux d'incapacité en % de la population de 15 ans et plus, par groupes d'âge, 2012

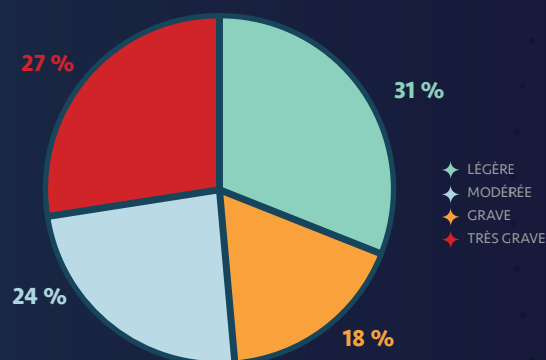


Figure 7 : Répartition en % des personnes handicapées de 15 ans et plus, par gravité d'incapacité, 2012

En 2012, les personnes handicapées de l'agglomération constituaient une population variée, tant par l'âge, les types et la gravité d'incapacités que la répartition géographique.

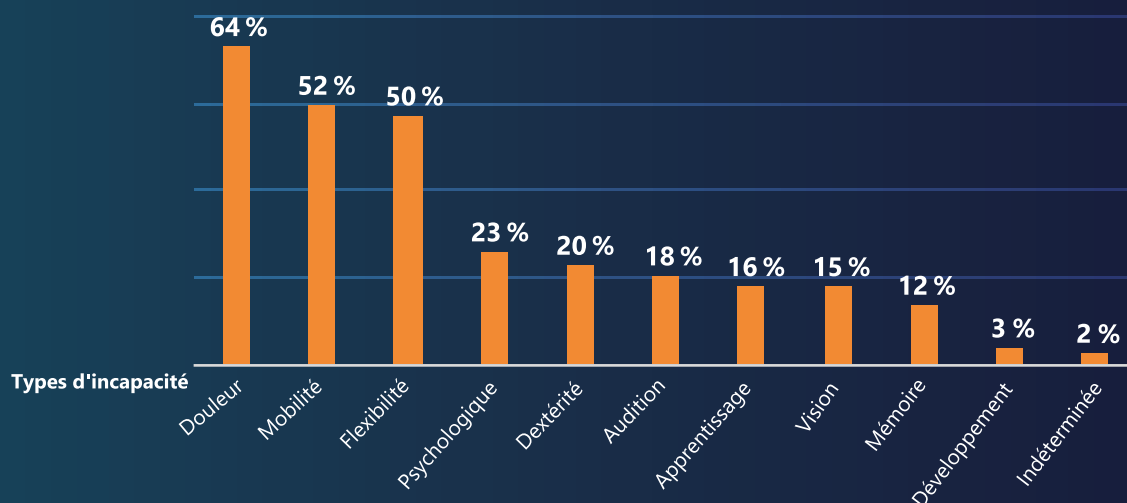


Figure 8 : Types d'incapacité en % chez les personnes handicapées de 15 ans et plus, 2012



Le déplacement des personnes handicapées au Québec

Au Québec, en 2012, environ une personne handicapée sur cinq (18 %) utilisait régulièrement le transport collectif pour se déplacer⁸. Seulement 8 % ont opté pour le transport adapté, alors que 69 % se déplaçaient avec leur propre véhicule.

Plus du quart des personnes handicapées utilisatrices du transport collectif déclaraient toutefois éprouver un peu (12 %) ou beaucoup (14 %) de difficultés à le faire, le plus souvent lié à l'embarquement et au débarquement des véhicules.

Améliorer l'accessibilité du service régulier permettrait d'éviter que les personnes handicapées qui l'utilisent, ne migrent éventuellement vers le transport adapté. Cette amélioration favoriserait aussi un transfert modal de la voiture vers le service régulier, plutôt que vers le transport adapté.

Le déplacement des personnes handicapées sur le territoire

En raison de la complexité de leur recensement, il n'existe pas de données sur les personnes handicapées utilisatrices du réseau régulier. Les seules informations disponibles concernent les personnes admises au service du transport adapté. Elles sont présentées à titre indicatif, car elles n'illustrent pas les habitudes de l'ensemble des personnes handicapées.

En 2019⁹ :

- 5 037 personnes admises au transport adapté du RTL, dont 3 628 avaient effectué au moins un déplacement dans l'année, pour un total de 411 369 déplacements;
- Personnes admises : environ 14 % des personnes handicapées du territoire¹⁰;



⁸ Les personnes handicapées au Québec, Déplacement et transport, volume 6, Office des personnes handicapées du Québec, 2017

⁹ Données tirées du Système d'information stratégique et statistique en transport adapté, ministère des Transports du Québec, juin 2019

¹⁰ Calculé sur l'estimation de 35 000 personnes handicapées résidant sur le territoire en 2012.

- Grande majorité des déplacements réalisée par des personnes ambulantes (86 %); 14 % par les personnes utilisant un fauteuil roulant (figure 9);
- 57 % des déplacements réalisés par les 21 à 64 ans : près de 41 % par les 65 ans et plus (figure 9);

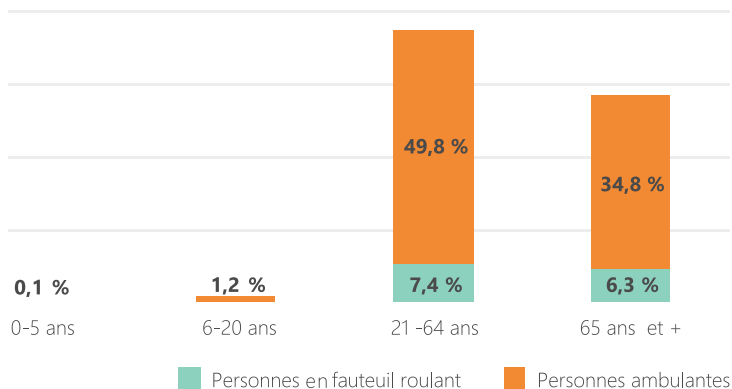


Figure 9 : Proportion des déplacements en transport adapté, en %, par groupes d'âge et types d'utilisateurs, 2019

- Majorité des déplacements effectués en taxi par des personnes ambulantes (figure 10);
- Minibus et taxi adapté : près de 41 % des passagers étaient en fauteuil roulant (figure 10);

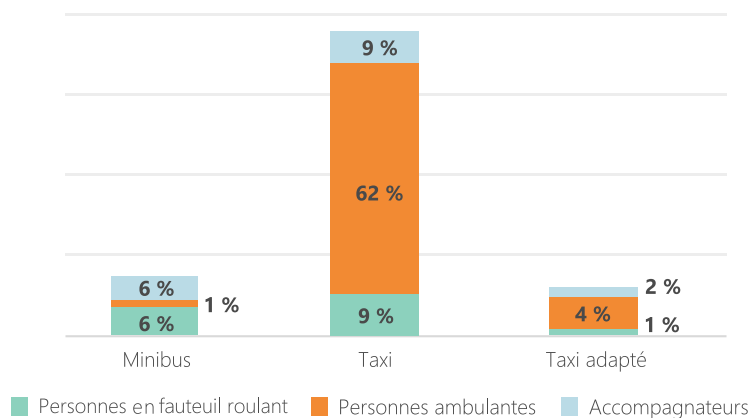


Figure 10 : Proportion des déplacements en transport adapté, en %, par types de véhicules et types d'utilisateurs, 2019

- 60 % étaient des déplacements réguliers; 40 % des déplacements occasionnels (figure 11);
- 45 % des déplacements liés aux loisirs, 21 % au travail ou aux études et 17 % à la santé (figure 12).

En termes d'habitudes de déplacement, tel qu'indiqué à la figure 11 :

- Parmi les personnes admises au transport adapté, les étudiants et les travailleurs sont ceux qui utilisaient le plus le transport en commun régulier, possiblement parce que le réseau dessert bien leurs lieux de destination;
- Les étudiants et les travailleurs admis utilisaient davantage le transport adapté, possiblement parce que leur horaire est régulier et prévisible;
- L'automobile et les transports actifs étaient davantage utilisés pour les loisirs, le magasinage, l'épicerie, la pharmacie et les visites à la famille et aux amis, possiblement parce que les déplacements sont davantage spontanés ou que la fin de l'activité est plus flexible ou moins prévisible.

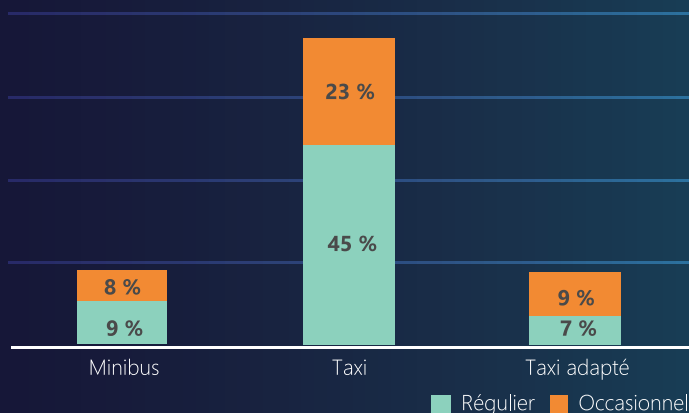


Figure 11 : Proportion des déplacements en transport adapté, en %, par types de véhicules et types de déplacement, 2019

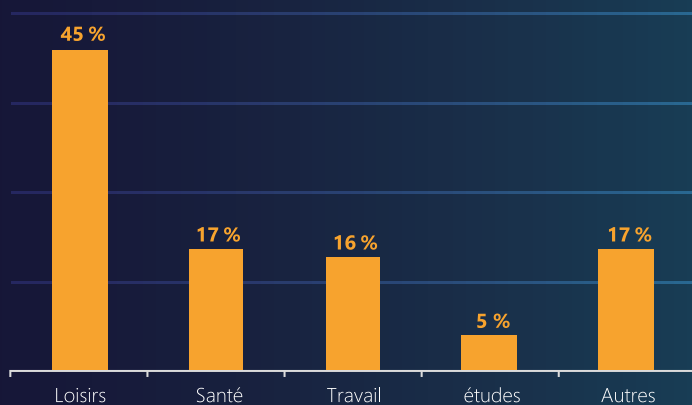


Figure 12 : Proportion des déplacements des usagers admis au transport adapté, en %, par motif, 2019



On prend la
route **ensemble**



LES ÂÎNÉS

Les aînés sur le territoire

Les données concernant les aînés de l'agglomération de Longueuil proviennent des projections démographiques produites par l'Institut de la statistique du Québec. Ces projections, élaborées à partir d'hypothèses en matière de fécondité, de mortalité et de migration externe, sont basées sur une population de départ estimée par Statistique Canada au 1^{er} juillet 2016¹¹.

En 2016 :

- 80 000 personnes de 65 ans et plus vivaient sur le territoire¹², soit 19 % de la population totale de l'agglomération de Longueuil;
- 53 % des aînés du territoire résidaient à Longueuil (figure 13);

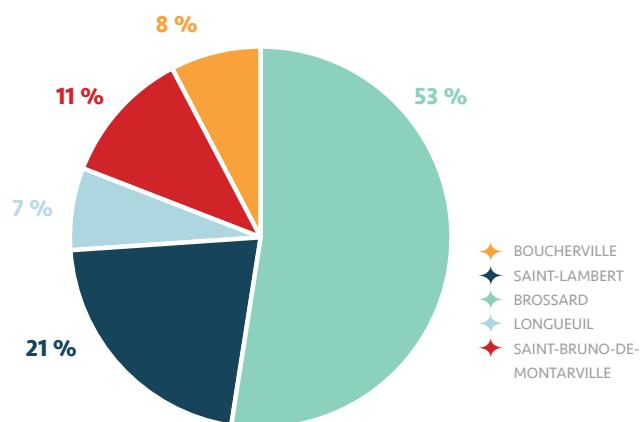


Figure 13 : Répartition des personnes de 65 ans et plus, en %, par ville de l'agglomération, 2016

¹¹Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2016-2066, Édition 2019, Institut de la statistique du Québec

¹²Estimation de population avec incapacité en 2012, Région administrative de la Montérégie, Office des personnes handicapées du Québec, 2018.

A young girl with a pink bow in her hair and an elderly woman with a walker walking together on a grassy path. The girl is wearing a pink and blue striped shirt and a blue denim skirt. The woman is wearing a light blue shirt and grey pants. They are walking on a green lawn with trees in the background. An orange circle is on the left side of the image.

On prend la
route *ensemble*

- 28 % des habitants de Saint-Lambert avaient 65 ans et plus (figure 14).
- Projection 2036¹³ : 26 % de la population de l'agglomération aura 65 ans et plus (figure 15).

La part relative des 65 ans et plus dans la population totale de l'agglomération est en constante augmentation. Ce vieillissement aura un impact significatif sur le taux d'incapacité, car ce dernier augmente avec l'âge.

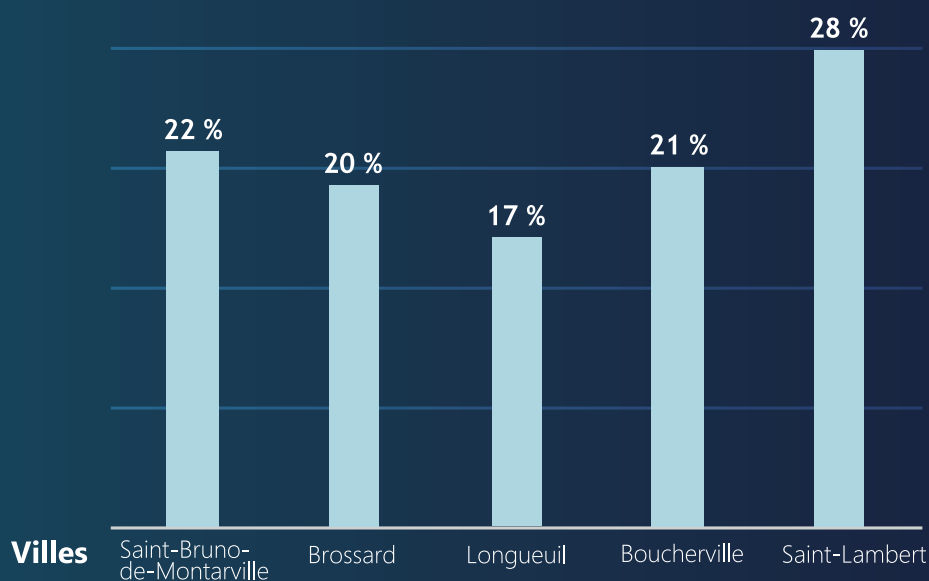


Figure 14 : Proportion des personnes de 65 ans et plus, en %, par ville de l'agglomération, 2016

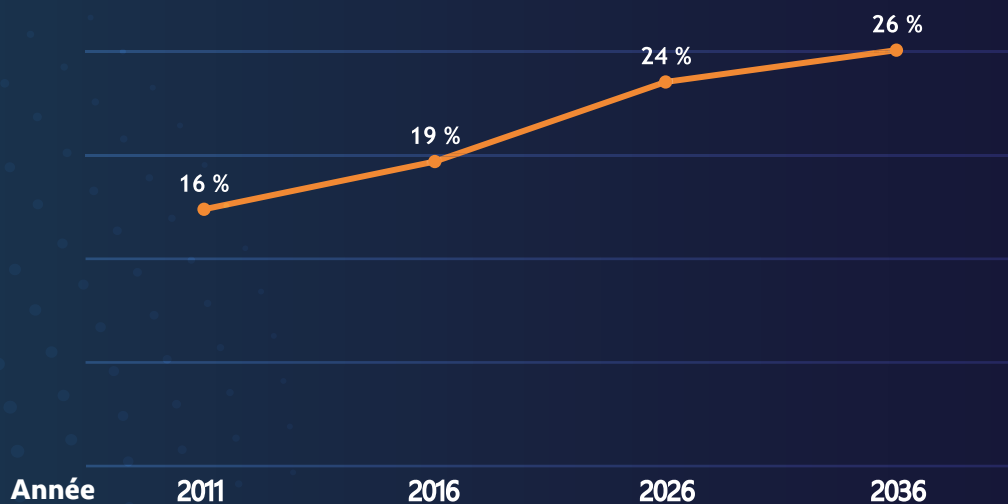


Figure 15 : Projection de la proportion des personnes de 65 ans et plus, en %, pour l'agglomération de Longueuil, 2011 à 2036

¹³Projection pour l'agglomération de Longueuil, Institut de la statistique du Québec

Le déplacement des 65 ans et + sur le territoire

Les données concernant le déplacement en transport collectif des 65 ans et plus résidant sur le territoire de l'agglomération de Longueuil proviennent de l'Enquête [origine-destination2018](#)¹⁴. Il s'agit de déplacements effectués en transport collectif sur le réseau du RTL, du lundi au vendredi, sur une base journalière.

En 2018 :

- Près de 8 200 déplacements effectués par les aînés, une augmentation de 45 % comparativement à 2013 (figure 16);

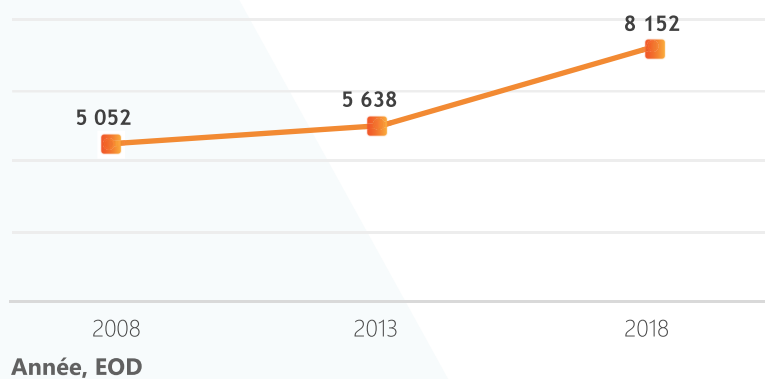


Figure 16 : Évolution du nombre de déplacements des usagers du RTL de 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil, EOD 2008 à 2018.

- 6,6 % de la clientèle du RTL avait 65 ans et plus, en augmentation depuis 2013 (figure 17);

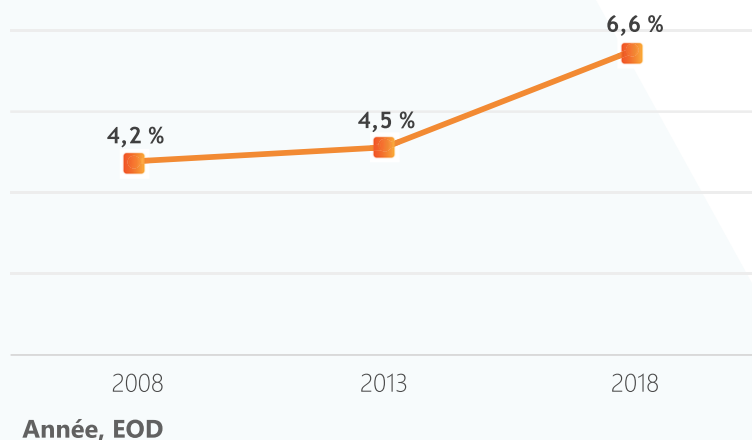
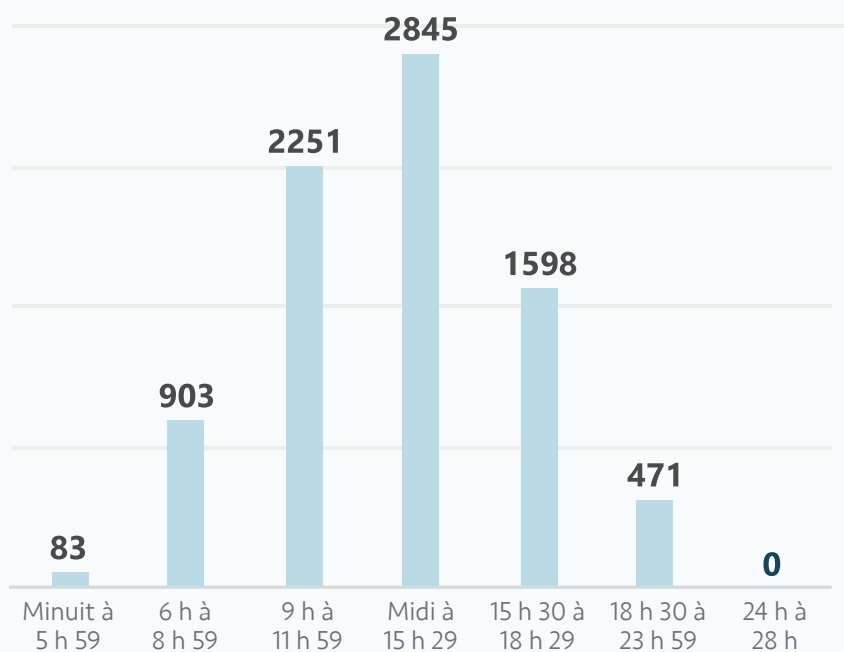


Figure 17 : Évolution de la proportion des usagers du RTL ayant 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil, EOD 2008 à 2018.



¹⁴Enquête origine-destination 2018, Région métropolitaine de Montréal, ARTM
<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/ministere/Planification-transports/enquetes-origine-destination/Pages/enquetes-origine-destination.aspx>

- Déplacements effectués principalement en hors-pointe jour (figure 18);



Plages horaires

Figure 18 : Nombre de déplacements des usagers du RTL ayant 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil selon la plage horaire, EOD 2018

- Déplacements majoritairement à l'intérieur de l'agglomération (figure 19);

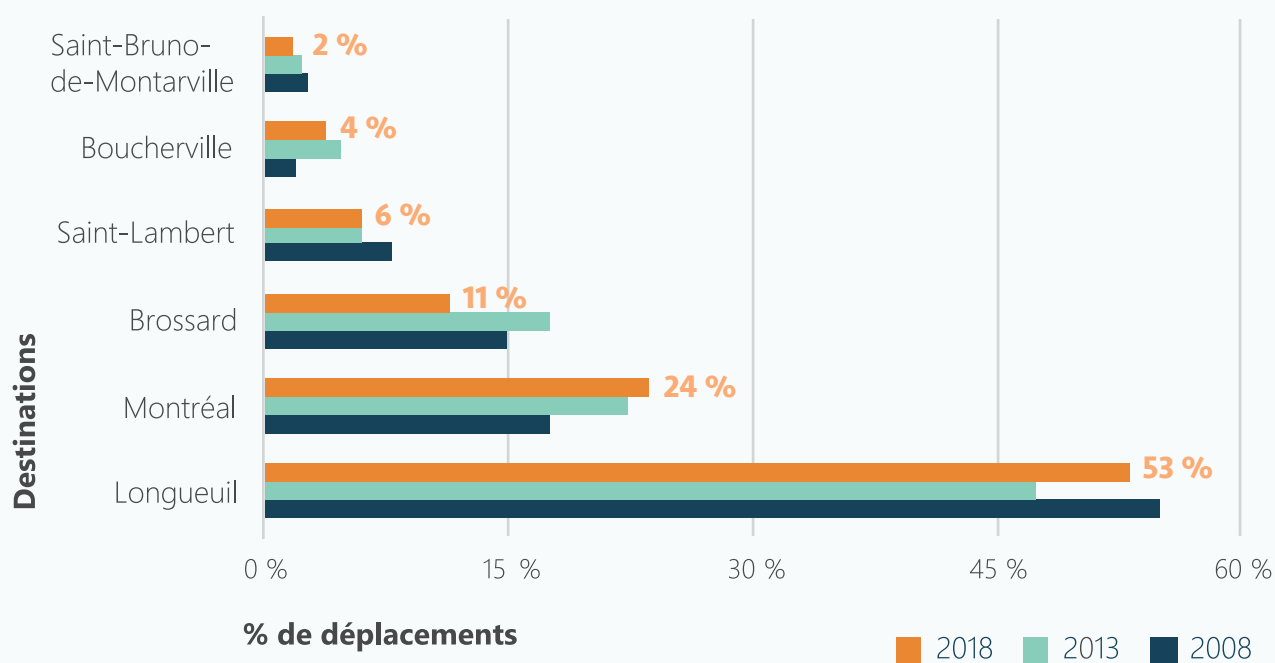


Figure 19 : Évolution de la proportion des déplacements des usagers du RTL ayant 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil selon leur destination, en pourcentage, EOD 2008 à 2018

- Principaux motifs de déplacements : magasinage et loisirs (figure 20);

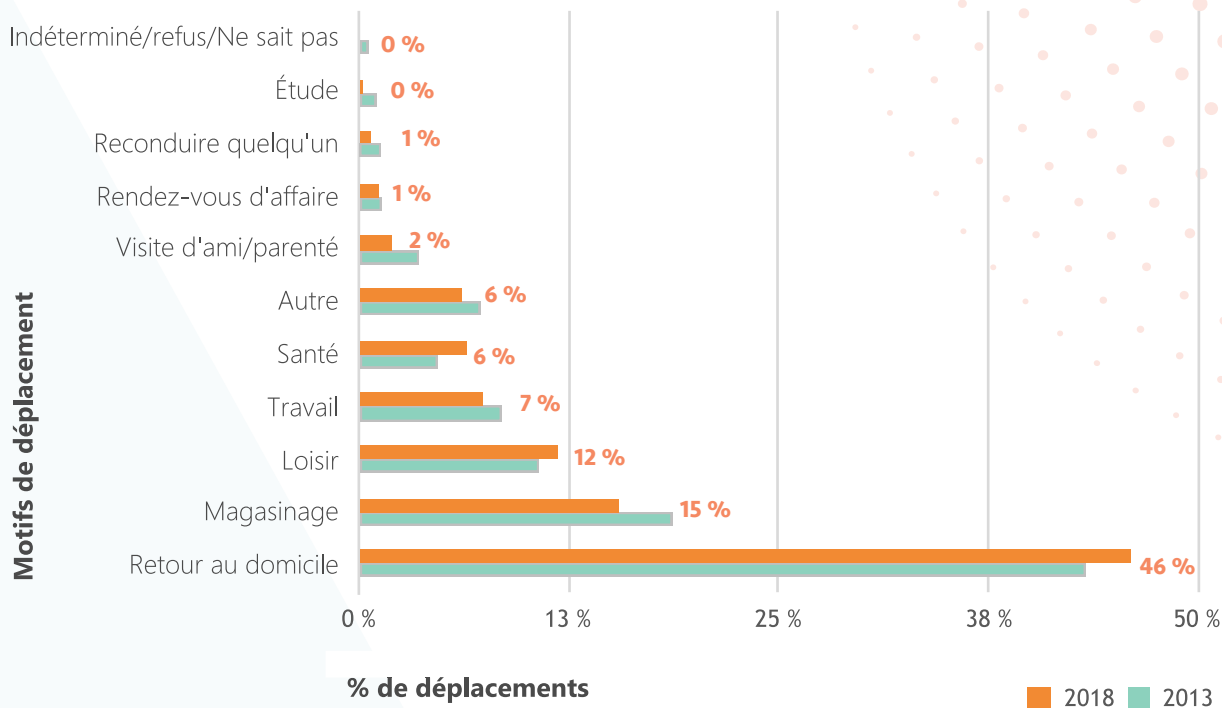


Figure 20 : Évolution de la proportion des déplacements des usagers du RTL ayant 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil selon le motif de leur déplacement, en pourcentage, EOD 2013 et 2018

- Nombre quotidien de validation des titres OPUS 65 ans et plus :
 - » supérieur à 100 pour 13 des 85 lignes régulières du RTL (figure 21);
 - » 400 validations par jour pour les lignes 8 et 45;
 - » 300 validations par jour pour la ligne 88 (figure 21);
- 6 des lignes les plus fréquentées par les aînés sont accessibles, soient les lignes 4, 6, 8, 15, 28 et 77.

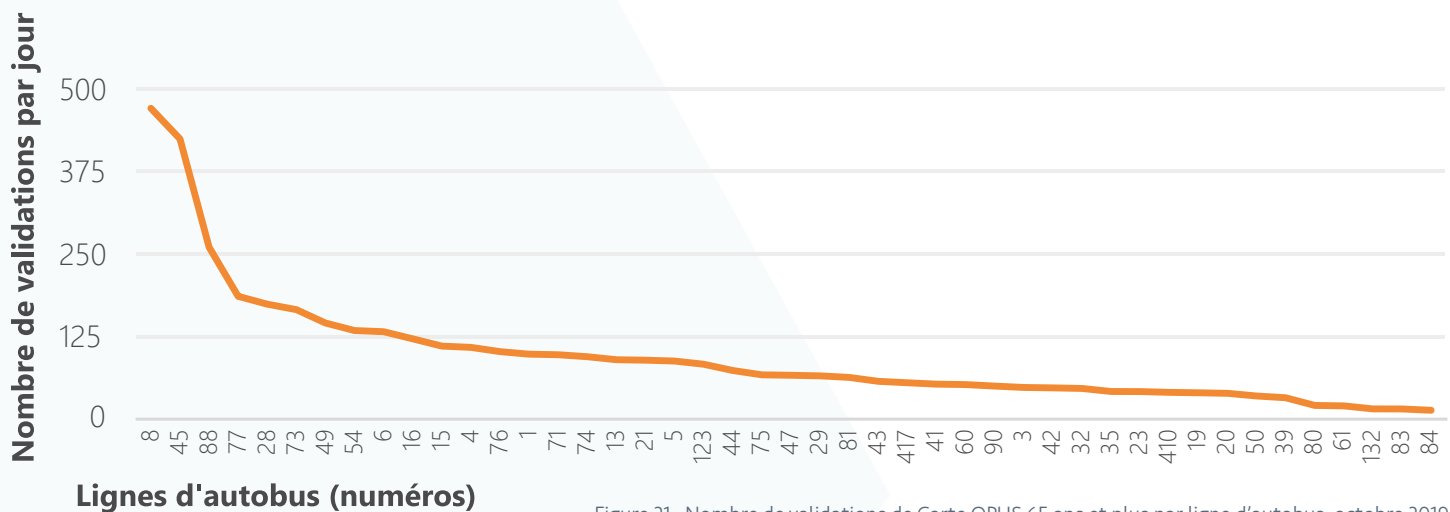


Figure 21 : Nombre de validations de Carte OPUS 65 ans et plus par ligne d'autobus, octobre 2019

Trois villes de l'agglomération, soit Longueuil, Brossard et Boucherville, offrent gratuitement à leurs citoyens le titre Accès 65 hors pointe. Les résidents de la Ville de Saint-Lambert peuvent aussi bénéficier gratuitement du titre s'ils remplissent certaines conditions.

LES JEUNES FAMILLES ET LES PERSONNES AYANT UNE LIMITATION TEMPORAIRE

Les personnes ayant une limitation temporaire et les jeunes familles sont susceptibles de bénéficier des mesures d'accessibilité du transport collectif.

En 2016 :

- Près de 22 000 enfants de 0 à 4 ans dans l'agglomération de Longueuil, soit plusieurs femmes enceintes et jeunes familles ayant à se déplacer avec une poussette ou de jeunes enfants¹⁵.

Estimation 2014 :

- Chaque année, environ 63 000¹⁶ résidents de l'agglomération subissent une blessure occasionnant une limitation de leurs activités normales (principalement entorse ou fracture).



¹⁵<http://observatoire.cmm.qc.ca/observatoire-grand-montreal/outils-statistiques-interactifs/grand-montreal-en-statistiques/?t=2&st=27&i=1187&p=2016&e=16>

¹⁶14,7 % de la population de 12 ans et plus, selon une enquête de Statistique Canada, menée en 2013-2014, source : <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/statistiques-donnees-sante-bien-etre/statistiques-de-sante-et-de-bien-etre-selon-le-sexe-volet-national/blessures-causant-la-limitation-des-activites-normales/>



On prend la
route **ensemble**



Bilan des actions réalisées

Le PDAU 2012-2017 du RTL prévoyait 23 mesures qui, en grande majorité (17/23), ont été entièrement réalisées. Aux mesures prévues se sont ajoutées 16 initiatives, permettant de saisir des opportunités ou en réponse à de nouveaux défis posés en matière de communication et d'informatique, ces mesures et initiatives ont visé à rendre davantage accessible le site Internet du RTL, à rendre disponible de l'information sur les horaires et les trajets pour soutenir les déplacements (Chrono) ainsi qu'à améliorer la signalisation à bord des véhicules et aux arrêts par l'ajout de pictogrammes.

En matière d'infrastructure, les actions du PDAU 2012-2017 ont permis de planifier et de déployer un réseau de lignes accessibles, incluant une ligne récréotouristique. L'amélioration du service interne et hors pointe a fait l'objet d'actions portant sur la fréquence de passages, le temps de déplacement et la clientèle desservie. L'expérimentation a permis le développement d'un gabarit d'arrêt accessible utilisé par les villes du territoire. De nouveaux arrêts à proximité des lieux de soins de santé et des abribus accessibles ont permis d'améliorer la desserte et le confort.

Concernant le matériel roulant, les mesures ont visé l'acquisition d'autobus avec rampe à la porte avant ainsi que le réaménagement intérieur d'autobus existants, améliorant le confort et l'accessibilité. Les dimensions des aides à la mobilité accordées dans le réseau ont été définies et des journées de familiarisation ont permis à la clientèle de visiter et d'essayer le matériel roulant.

Les mesures et initiatives réalisées en matière de sensibilisation, d'information et de promotion ont interpellé les villes du territoire, responsables en matière d'aménagement et d'entretien du domaine public. Elles ont aussi visé les autres transporteurs de la région métropolitaine, favorisant l'arrimage interrégional et le partage d'expertise. Les actions destinées à la clientèle ont porté sur l'information générale relativement à l'accessibilité universelle et sur la familiarisation des aînés et des élèves ayant une déficience intellectuelle à l'utilisation du service régulier. Les chauffeurs, quant à eux, ont bénéficié d'une formation sur le déploiement de la rampe.

Enfin, la collaboration du milieu associatif a permis de sonder l'opinion des usagers, de connaître l'impact des mesures et de recenser de nouveaux obstacles.

En matière de gestion d'entreprise, les mesures ont visé l'adoption de la Politique d'accessibilité universelle, l'égalité en emploi, le soutien aux entreprises d'insertion, la gratuité pour les aînés en service hors pointe et l'accessibilité des séances publiques du RTL.

Les mesures et initiatives se sont poursuivies après l'échéance du PDAU. Entre 2017 et 2021, huit nouvelles lignes ont été rendues accessibles, dont la ligne 15 vers le centre-ville de Montréal et la ligne 8, la plus fréquentée par les aînés. Un inventaire des arrêts a été réalisé. Une tournée des villes du territoire a été effectuée et, en 2020, malgré la pandémie, le service accessible régulier a été maintenu et l'élaboration du nouveau plan a été entreprise.



Parcours client et obstacles déterminés

LE PARCOURS CLIENT

Le client est au cœur du Plan stratégique 2013-2022 du RTL et l'ensemble de ses interactions avec l'organisation, avant, pendant et après son déplacement, constitue l'expérience client.

Comme illustré à la figure 22, pour le client, qu'il ait ou non des limitations fonctionnelles, il s'agit de :

- Rechercher l'information pour planifier son déplacement;
- Se procurer un titre de transport;
- Cheminer jusqu'à l'arrêt;
- Attendre le véhicule;

- Monter à bord du véhicule;
- Valider son titre de transport;
- Prendre place dans le véhicule;
- Descendre du véhicule;
- Cheminer vers sa correspondance ou sa destination finale;
- Fournir un retour d'expérience.

Pour certains clients, ces activités peuvent présenter des caractéristiques constituant des obstacles à leur réalisation, rendant le déplacement impossible ou l'expérience insatisfaisante. Travailler à atténuer ces obstacles et à éviter d'en créer de nouveaux constituent l'essence du Plan de développement en accessibilité universelle.

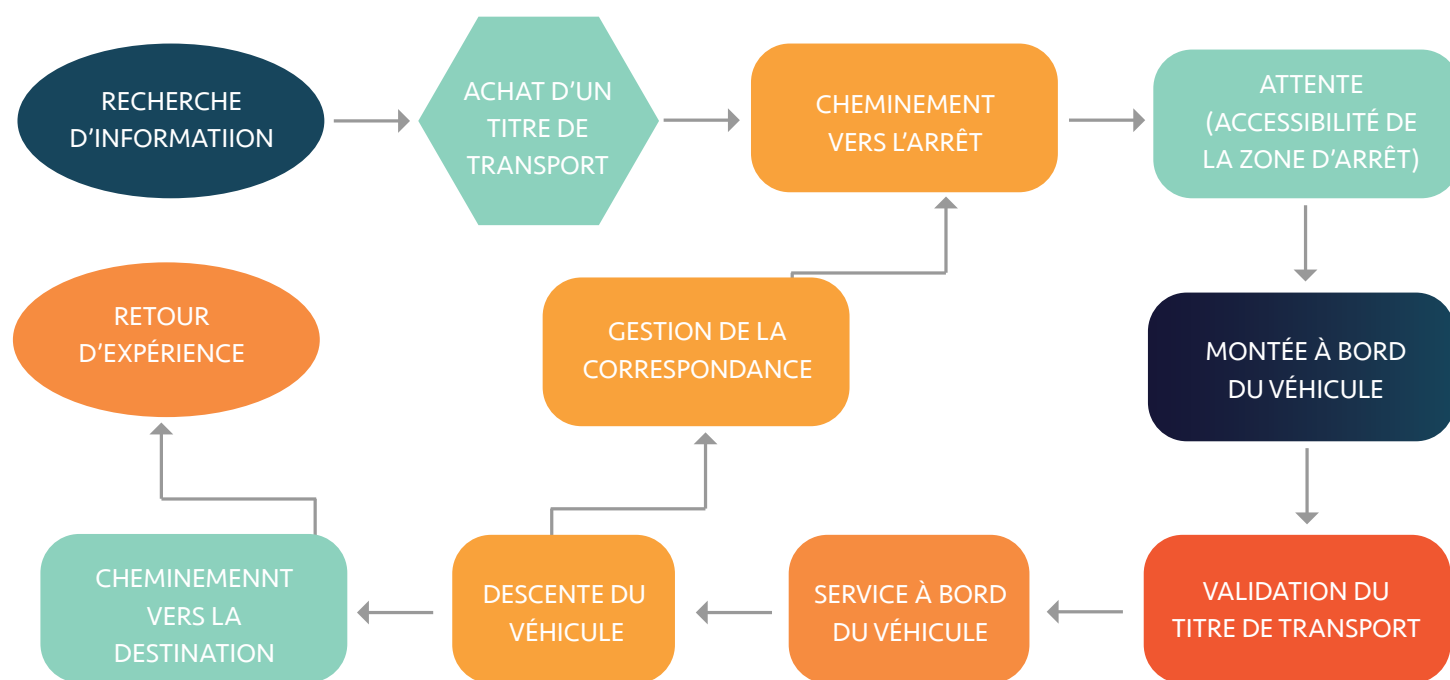


Figure 22 : Parcours client en transport collectif¹⁷

¹⁷Source : Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport – Vers l'accessibilité universelle du transport collectif, ministère des Transports du Québec, 2010.



LES OBSTACLES DÉTERMINÉS

Dans le cadre des consultations menées pour l'élaboration du PDAU 2021-2026, la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud (TPHRS) a soulevé des éléments qui déterminent bien les obstacles rencontrés par les personnes ayant des limitations fonctionnelles dans leur parcours client.

En matière de planification des déplacements, il s'agit de :

- La méconnaissance du réseau régulier par la clientèle cible;
- Le besoin de soutien de la clientèle cible pour l'utilisation autonome et sécuritaire du transport régulier;
- L'accessibilité incomplète du site Web et des applications;
- L'information diffusée en format non accessible;
- Le manque d'information concernant l'accessibilité du réseau, sur le site Internet et en temps réel;
- Le manque d'information ou l'information difficile à obtenir lors d'entraves, de situation d'urgence, de contournements, de changements de trajets, de déplacements des arrêts et d'entrée en vigueur de nouveaux trajets.

Pour se rendre à l'arrêt ou cheminer vers sa correspondance ou sa destination finale, il s'agit de :

- L'accessibilité incomplète des parcours et des infrastructures municipales;
- Des critères d'accessibilité des parcours non homogènes à l'échelle métropolitaine;
- Une préoccupation relativement à l'entretien des parcours et des arrêts;
- L'accessibilité des nouveaux terminus et débarcadères du transport adapté;
- Une signalisation incomplète et difficile à lire ou à percevoir;
- L'impact des détours sur l'accessibilité des parcours ainsi que sur les habitudes de déplacement;
- L'accessibilité incomplète des pôles d'échange sous la responsabilité d'autres transporteurs.

Pour attendre le véhicule à l'arrêt, il s'agit de :

- L'accessibilité insuffisante des arrêts et un territoire partiellement doté d'arrêts accessibles;
- La lisibilité et le repérage difficile des panneaux d'information à l'arrêt.

Pour monter, prendre place ou descendre du véhicule, il s'agit de :

- Une sensibilité insuffisante de la clientèle en général à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- La fiabilité et état de fonctionnement des composantes d'accessibilité;
- L'absence d'annonces sonores et visuelles à bord des véhicules;
- Le maintien de l'offre de service en cas de panne d'un véhicule accessible.

Certains obstacles sont transversaux. Il s'agit de :

- La connaissance insuffisante de la clientèle cible et de ses besoins par le personnel et les directions du RTL;
- La méconnaissance des défis rencontrés par les personnes ayant une limitation fonctionnelle en matière de recrutement, d'intégration et de maintien en emploi au RTL.

La TPHRS anticipe également certains obstacles liés à l'électrification des transports :

- L'absence de repères auditifs émis par le matériel roulant électrique (silencieux à basse vitesse, ainsi qu'au départ et à l'arrêt);
- L'espace insuffisant à l'intérieur pour certains types de matériel roulant électrique (manœuvre, pour chien-guide)

Enfin, les obstacles suivants sont pris en compte dans le PDAU 2021-2026, même s'ils n'ont pas été soulevés lors des consultations :

- Un territoire partiellement desservi par les lignes accessibles;
- La non-accessibilité du service de Taxi collectif;
- Une information incomplète concernant l'accessibilité du réseau;
- La complexité de la tarification;
- L'accessibilité insuffisante des abribus;
- L'accessibilité insuffisante des bâtiments, des bureaux administratifs et des points de vente.



On prend la
route *ensemble*

Vision du PDAU 2021-2026

Auparavant, la mise en accessibilité universelle du réseau régulier du RTL était freinée par la disponibilité du matériel roulant accessible. Les autobus accessibles devaient être en nombre suffisant pour assurer l'entièreté du service d'une ligne accessible, limitant la possibilité d'en déployer de nouvelles.

Le remplacement progressif de la flotte par de nouveaux véhicules accessibles, résultat des plans de développement précédents, fera en sorte qu'en 2026 – au terme du présent plan – tous les autobus du RTL seront accessibles ou presque. Le déploiement des lignes accessibles ne sera plus freiné par le manque de véhicules, mais bien par la difficulté pour la clientèle cible d'embarquer et de débarquer à l'arrêt et d'effectuer une correspondance avec des modes lourds non accessibles.

La collaboration avec les villes de l'agglomération est au cœur du PDAU pour améliorer ces maillons de la chaîne d'accessibilité, tel que le cheminement autour de l'arrêt et l'aménagement de l'arrêt, tant en matière de conception, d'entretien hivernal que d'entraves programmées.

La collaboration avec les autres transporteurs offrant un service sur le territoire est également bien présente, afin que les prérogatives du RTL soient prises en compte dans les infrastructures qui ne relèvent pas de sa responsabilité. Une offre accessible universellement de ces transporteurs est au bénéfice de la clientèle cible du PDAU et le RTL s'emploiera à réviser son réseau de façon à en maximiser les retombées.

Afin d'améliorer ses interventions, le RTL souhaite approfondir sa connaissance de la clientèle cible du PDAU, notamment par la collaboration avec les représentants du milieu communautaire et les partenaires des CISSS. Il poursuit

également le développement d'une culture organisationnelle en faveur de l'accessibilité universelle, par la mobilisation d'une communauté interne, formée de représentants de toutes les directions ainsi que par la sensibilisation et la formation de son personnel.

Le RTL souhaite que la clientèle cible du PDAU bénéficie de toutes les avancées en matière de communication et d'information sur le réseau, qu'il soit maître d'œuvre ou partenaire des développements technologiques. Il entend exercer son rôle d'influence à cet égard.

Enfin, le RTL vise à faire du grand chantier de l'électrification des transports un succès en matière d'accessibilité universelle, en collaboration avec la clientèle cible et ses partenaires métropolitains et provinciaux.

Le PDAU 2021-2026 est ambitieux. Il mobilisera toute l'organisation ainsi que les partenaires du RTL afin de rendre inclusive la mobilité dans l'agglomération de Longueuil.



Axes et actions

Cette section présente les 44 actions que le RTL a retenues pour développer l'accessibilité universelle de son réseau régulier au cours des prochaines années.

Articulées en six axes et comme au tableau 5, elles visent à atteindre les grands objectifs suivants :

- Connaître, informer et sensibiliser la clientèle;
- Adapter les outils et intégrer les nouvelles technologies pour mieux diffuser l'information à la clientèle cible;
- Viser un réseau 100 % accessible;
- Parvenir à des aménagements et infrastructures entièrement accessibles en collaboration avec les partenaires municipaux;
- S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les transferts modaux métropolitains et les grands projets du territoire;
- Faire de l'accessibilité universelle une culture organisationnelle.

Axes	Actions (nombre)
 Axe 1 • Expérience client, information et sensibilisation de la clientèle	8
 Axe 2 • Information clientèle et nouvelles technologies	6
 Axe 3 • Réseau et matériel roulant	8
 Axe 4 • Équipements et infrastructures	7
 Axe 5 • Pôles d'échange, arrivée du REM et grands projets	7
 Axe 6 • Gestion d'entreprise	8
Total	44

Tableau 5 : Nombre d'actions par axe du PDAU 2021-2026



Expérience client, information et sensibilisation de la clientèle

Avec l'Axe 1, le RTL s'adresse à sa clientèle. L'objectif poursuivi est de mieux connaître la clientèle cible, de mieux l'informer et de la sensibiliser à l'utilisation du réseau régulier. Il s'agit également de sensibiliser l'ensemble de la clientèle au vivre ensemble.

L'intention est de répondre aux obstacles suivants :

- La connaissance insuffisante de la clientèle cible et de ses besoins;
- L'information diffusée en format non accessible;
- Le manque d'information concernant l'accessibilité du réseau, sur le site Internet et en temps réel;
- Le manque d'information ou l'information difficile à obtenir lors d'entraves, de situations d'urgence, de contournements, de changements de trajet, de déplacements des arrêts et d'entrée en vigueur de nouveaux trajets;
- La méconnaissance du réseau régulier par la clientèle cible;
- Le besoin de soutien de la clientèle cible pour l'utilisation autonome et sécuritaire du transport régulier;
- La complexité de la tarification;
- Une sensibilité insuffisante de la clientèle en général à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Afin de mieux connaître la clientèle cible et ses besoins :

Action 1.1 – Effectuer un diagnostic des besoins et des obstacles rencontrés par la clientèle

La cible : les besoins de la clientèle cible sont mieux connus et priorités.

L'indicateur : le parcours client complété pour toute la chaîne de déplacement.

Afin de mieux communiquer avec la clientèle cible :

Action 1.2 – Mettre à jour le guide RTL universel

La cible : l'information est à jour et actuelle.

L'indicateur : la date de publication du guide.

Action 1.3 – Développer des publications d'entreprise sur le thème de l'accessibilité universelle

La cible : l'information est à jour et actuelle.

L'indicateur : le nombre de publications par année portant sur l'accessibilité universelle ou ayant du contenu sur ce thème.

Afin d'adapter les messages

Action 1.4 – Produire des documents électroniques ou imprimés en format accessible et en médias substituts

La cible : les documents sont accessibles universellement.

L'indicateur : le nombre de documents accessibles.

Afin de soutenir la clientèle cible dans son utilisation du réseau régulier

Action 1.5 – Mettre en place le programme d'apprentissage au transport collectif « Mobilité inclusive », destiné aux personnes ayant une limitation fonctionnelle

La cible : des programmes de formation sont en place pour l'utilisation du transport collectif.

L'indicateur : le nombre de clients du transport adapté formés.

Action 1.6 – Poursuivre le programme « J'monte à bord », pour former les aînés à l'utilisation du transport collectif

La cible : des programmes de formation sont en place pour l'utilisation du transport collectif.

L'indicateur : le nombre d'aînés formés.

Action 1.7 – Participer aux travaux métropolitains sur la refonte tarifaire

La cible : les recommandations du RTL sur la tarification sont déposées.

L'indicateur : la transmission des commentaires.

Afin de sensibiliser l'ensemble de la clientèle à la courtoisie et au vivre ensemble

Action 1.8 – Élaborer et mettre en place une stratégie de sensibilisation destinée à l'ensemble de la clientèle

La cible : la clientèle est sensibilisée au voyager ensemble.

L'indicateur : le nombre d'initiatives ou de publications par année.





AXE 2

Information clientèle et nouvelles technologies

L'Axe 2 traite des moyens technologiques utilisés par le RTL pour diffuser de l'information à sa clientèle. L'objectif est d'adapter les outils et intégrer les nouvelles technologies pour mieux diffuser l'information à la clientèle cible.

L'intention est de répondre aux obstacles suivants :

- L'accessibilité incomplète du site Internet et des applications;
- Le manque d'information concernant l'accessibilité du réseau, sur le site Internet et en temps réel;
- Le besoin de soutien de la clientèle cible pour l'utilisation autonome et sécuritaire du transport régulier;
- La lisibilité et le repérage difficile des panneaux d'information à l'arrêt;
- L'absence d'annonces visuelles et sonores à bord des véhicules.

Afin de faciliter l'accès à l'information disponible sur le site internet

Action 2.1 – Améliorer l'accessibilité du site Internet selon l'évaluation

La cible : le site Internet est évalué et amélioré selon les normes WCAG 2.1¹⁸.

L'indicateur : le nombre de sections évaluées et rendues conformes au niveau AA en fonction des possibilités techniques.

Afin de faciliter la planification des déplacements accessibles

Action 2.2 – Estimer et communiquer l'achalandage à bord des véhicules afin de soutenir la clientèle dans son choix de déplacement

La cible : un outil pour estimer l'achalandage à bord est déployé.

L'indicateur : le pourcentage (%) de lignes avec de l'information disponible.

Afin de soutenir la clientèle cible durant ses déplacements :

Action 2.3 – Effectuer des tests d'accessibilité sur les panneaux à messages variables

La cible : l'information voyageur est disponible et accessible sur l'ensemble des panneaux à messages variables.

L'indicateur : le rapport des tests.

¹⁸ Le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (juin 2018) définit comment rendre le contenu Web plus accessible aux personnes handicapées. WCAG 2.1 est développé avec le [PROCESSUS W3C](#) en coopération avec des individus et des organisations du monde entier, dans le but de fournir une norme partagée pour l'accessibilité du contenu Web qui réponde aux besoins des individus, des organisations et des gouvernements à l'échelle internationale.

Action 2.4 – Mettre en place des panneaux à messages variables pour 100 arrêts du réseau

La cible : l'information voyageur est disponible et accessible sur l'ensemble des panneaux à messages variables.

L'indicateur : le nombre de panneaux ajustés aux besoins de la clientèle.

Action 2.5 – Effectuer des tests d'accessibilité avec les dispositifs d'annonces vocales et visuelles à bord des véhicules

La cible : l'information voyageur est disponible et accessible à bord des véhicules.

L'indicateur : le rapport des tests.

Action 2.6 – Mettre en place les annonces vocales et visuelles à bord des véhicules ajustées aux besoins de la clientèle cible

La cible : l'information voyageur est disponible et accessible à bord des véhicules.

L'indicateur : le nombre et le pourcentage (%) de véhicules équipés.





AXE 3

Réseau et matériel roulant

L'Axe 3 regroupe les actions portant sur les lignes et sur le matériel roulant utilisé pour transporter la clientèle. Le RTL vise un réseau 100 % accessible.

L'intention est de répondre aux obstacles suivants :

- Un territoire partiellement desservi par des lignes accessibles;
- La non-accessibilité du service de Taxi collectif;
- Le niveau de fiabilité et de fonctionnement des composantes d'accessibilité;
- Les lacunes d'accessibilité des nouveaux autobus 100 % électriques;
- L'impact des détours sur l'accessibilité des parcours ainsi que sur les habitudes de déplacement;
- L'accessibilité incomplète des parcours et des infrastructures municipales.

Afin d'augmenter les possibilités de déplacements

Action 3.1 – Poursuivre l'acquisition d'autobus accessibles

La cible : la flotte d'autobus est à 95 % accessible.

L'indicateur : le nombre d'autobus accessibles acquis par année.

Action 3.2 – Poursuivre le déploiement de lignes accessibles

La cible : le nombre de lignes accessibles a doublé.

L'indicateur : le nombre de déploiement de lignes accessibles par année.

Action 3.3 – Déployer des lignes de taxi collectif accessibles

La cible : le réseau de taxi collectif est accessible.

L'indicateur : le nombre de lignes de taxi collectif accessibles.

Afin d'anticiper les besoins liés à l'électrification du réseau

Action 3.4 – Effectuer des tests sur les nouveaux véhicules électriques Midibus incluant la sonorité

La cible : le RTL est prêt pour l'arrivée des autobus 100 % électriques.

L'indicateur : le rapport des tests.

Action 3.5 – Acquérir des autobus 100 % électriques ayant un aménagement intérieur accessible et des équipements sonores

La cible : le RTL est prêt pour l'arrivée des autobus 100 % électriques.

L'indicateur : le nombre de critères d'accessibilité prévus aux appels d'offres.

Afin de maintenir un service accessible lors d'urgences ou de travaux sur le réseau

Action 3.6 – Convenir d'une procédure avec les municipalités afin d'être avisé à l'avance lors de travaux sur le réseau

La cible : le service accessible est maintenu lors de travaux ou de situations d'urgence.

L'indicateur : la procédure en place.

Action 3.7 – Lors de travaux ou de détours planifiés, s'assurer de maintenir le service accessible

La cible : le service accessible est maintenu lors de travaux ou de situations d'urgence.

L'indicateur : le nombre de détours ou de situations d'urgence où le service accessible a été maintenu.

Action 3.8 – Déterminer et mettre en place des moyens de communication afin d'informer la clientèle

La cible : le service accessible est maintenu lors de travaux ou de situations d'urgence.

L'indicateur : le nombre de situations où l'information a été diffusée.





AXE 4

Équipements et infrastructures

L'Axe 4 porte sur les arrêts d'autobus et les cheminements pour s'y rendre, les abribus ainsi que sur les bâtiments sous la responsabilité du RTL. Ce dernier a comme objectif de parvenir à des aménagements et infrastructures entièrement accessibles en collaboration avec ses partenaires municipaux.

L'intention est de répondre aux obstacles suivants :

- L'accessibilité insuffisante des arrêts et un territoire partiellement doté d'arrêts accessibles;
- L'accessibilité insuffisante des abribus;
- L'impact des détours sur l'accessibilité des parcours ainsi que sur les habitudes de déplacement;
- L'accessibilité incomplète des parcours et des infrastructures municipales;
- Un entretien insuffisant des parcours et des arrêts;
- Des critères d'accessibilité des parcours non homogènes à l'échelle métropolitaine;
- L'accessibilité incomplète des bâtiments, de certains terminus, de débarcadères du transport adapté et des points de vente.

Afin d'améliorer l'accessibilité des arrêts et de poursuivre la collaboration avec les partenaires municipaux

Action 4.1 – Mettre à jour les critères d'accessibilité d'un arrêt

La cible : les critères d'accessibilité d'un arrêt sont actualisés.

L'indicateur : la disponibilité de la liste des critères actualisés.

Action 4.2 – Mettre à jour le Guide d'aménagement des arrêts – volet accessibilité universelle

La cible : le Guide d'aménagement des arrêts est révisé et à jour.

L'indicateur : le nombre d'éléments ou de sections mis à jour.

Action 4.3 – Améliorer l'accessibilité aux arrêts en collaboration avec les partenaires municipaux

La cible : 75 % des arrêts sont accessibles sur l'ensemble du réseau.

L'indicateur : le nombre ou le pourcentage (%) d'arrêts accessibles par ville.

Action 4.4 – S'assurer du bon entretien des arrêts pour le maintien de l'accessibilité universelle

La cible : les arrêts sont bien entretenus et demeurent accessibles.

L'indicateur : la date de mise en œuvre de critères de performance.

Action 4.5 – Convenir des bonnes pratiques avec les partenaires municipaux

La cible : le cheminement autour des arrêts est accessible.

L'indicateur : le nombre d'interventions arrimées pour l'accessibilité du cheminement autour de l'arrêt.

Afin de planifier l'aménagement d'abribus accessibles

Action 4.6 – Améliorer l'accessibilité universelle des abribus sur la base de l'inventaire

La cible : 100 % des abribus sont accessibles.

L'indicateur : le pourcentage (%) d'abribus universellement accessibles.

Afin d'améliorer l'accessibilité des bâtiments et équipements du RTL

Action 4.7 – Évaluer et prioriser la mise à niveau de l'accessibilité universelle des installations sous la responsabilité du RTL

La cible : les immeubles et équipements du RTL sont accessibles.

L'indicateur : le nombre d'installations évaluées.





AXE 5

Pôles d'échanges, arrivée du REM et grands projets

L'Axe 5 porte sur les transferts et les correspondances entre modes ainsi que sur l'accessibilité universelle des projets de transport collectif en développement. D'autres réseaux offrent du transport collectif sur le territoire et la clientèle cible doit être en mesure d'y correspondre de façon fluide. Le RTL n'étant pas responsable de la plupart des grands projets, il a comme objectif de s'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les transferts modaux métropolitains et dans les grands projets du territoire.

L'intention est de répondre aux obstacles suivants :

- Le manque d'information concernant l'accessibilité du réseau, sur le site Internet et en temps réel;
- L'accessibilité incomplète des pôles d'échange sous la responsabilité d'autres transporteurs;
- L'accessibilité incomplète des parcours et des infrastructures municipales ;
- Des critères d'accessibilité des parcours non homogènes à l'échelle métropolitaine;
- Un territoire partiellement desservi par le service accessible.

Afin de collaborer à établir des processus, outils, standards et normes métropolitaines

Action 5.1 – Évaluer l'état de l'accessibilité des pôles d'échange et prioriser les interventions requises

La cible : l'accessibilité aux pôles d'échange est améliorée.

L'indicateur : la disponibilité du rapport d'analyse des correctifs à réaliser.

Afin de faciliter les correspondances entre les modes

Action 5.2 – Réviser l'offre de service et mettre en place de nouvelles lignes accessibles vers les stations du REM

La cible : à l'arrivée du REM en 2022, au moins une ligne accessible dessert chacune des stations.

L'indicateur : le nombre de lignes accessibles desservant les stations du REM.

Action 5.3 – Implanter des débarcadères pour le transport adapté aux lieux de correspondance avec les modes lourds

La cible : des correspondances sont possibles entre le transport adapté et les modes lourds (stations REM, métro et gares).

L'indicateur : le nombre de débarcadères localisés à des emplacements stratégiques.

Action 5.4 – Évaluer les transferts/ correspondances entre les modes (réduction du temps d'attente, etc.)

La cible : les transferts/correspondances entre les modes se font facilement .

L'indicateur : le rapport d'analyse sur les améliorations de service disponible pour chaque transporteur.

Afin d'intégrer les principes d'accessibilité en amont des grands projets

Action 5.5 – Communiquer à l'ARTM et à CDPQ Infra les problèmes d'accessibilité pour la clientèle à mobilité réduite

La cible : les prérogatives d'accessibilité du RTL sont intégrées dans l'aménagement des stations du REM.

L'indicateur : les critères d'accessibilité universelle du RTL transmis.

Afin de faciliter les correspondances entre les modes

Action 5.6 – S'assurer de l'intégration des principes d'accessibilité universelle dans la planification du mode structurant

La cible : les prérogatives d'accessibilité du RTL sont intégrées dans la planification du mode structurant du boulevard Taschereau.

L'indicateur : les critères d'accessibilité du RTL transmis.

Action 5.7 – S'assurer de l'intégration des principes d'accessibilité universelle dans le réaménagement du Terminus Longueuil

La cible : les prérogatives d'accessibilité du RTL sont intégrées dans le réaménagement du Terminus Longueuil.

L'indicateur : les critères d'accessibilité du RTL transmis.



Gestion d'entreprise

L'Axe 6 porte sur les structures et les mécanismes, tant internes qu'externes, assurant que les besoins de la clientèle cible soient compris et considérés de façon transversale dans toutes les réalisations du RTL. Cet axe traite de la mobilisation interne, de la collaboration avec les partenaires de l'agglomération et de la collaboration avec les autres transporteurs aux échelles régionales, métropolitaines et provinciales. Le RTL a comme objectif de faire de l'accessibilité universelle une culture organisationnelle.

L'intention est de répondre aux obstacles suivants :

- La connaissance insuffisante de la clientèle cible et de ses besoins;
- La méconnaissance des défis rencontrés par les personnes ayant une limitation fonctionnelle en matière de recrutement, d'intégration et de maintien en emploi au RTL.

Afin de déployer la gouvernance interne et de s'assurer d'intégrer l'accessibilité universelle dans les processus décisionnels

Action 6.1 – Mettre en place un comité d'expertise en accessibilité universelle composé de représentants du milieu communautaire et de partenaires des CISSS

La cible : un comité d'expertise en accessibilité universelle – évaluation de projets et réalisation de tests est en place.

L'indicateur : le nombre de fois ou de projets où le comité est consulté.

Action 6.2 – Cibler les représentants pour l'accessibilité universelle en fonction de leur champ d'expertise

La cible : l'ensemble des directions est représenté dans une communauté interne.

L'indicateur : le nombre de rencontres du comité.

Action 6.3 – Effectuer une vigie sur les actualités et innovations en ce domaine

La cible : le RTL est en mesure de se positionner relativement aux innovations et actualités sur l'accessibilité universelle.

L'indicateur : le nombre de nouvelles pratiques applicables au RTL.

Afin de sensibiliser l'ensemble des employés

Action 6.4 – Produire des capsules d'information pour l'ensemble des employés, notamment les chauffeurs, sur le thème de l'accessibilité

La cible : les employés du RTL sont sensibilisés à l'accessibilité universelle.

L'indicateur : le nombre de capsules d'information produites par année sur le thème de l'accessibilité universelle.

Afin de répondre aux besoins de formation des divers groupes d'employés

Action 6.5 – Former les employés à l'accessibilité universelle en fonction de leurs tâches et responsabilités

La cible : les besoins de formation sont connus et un plan de formation est élaboré.

L'indicateur : les besoins de formation sont connus et un plan de formation est élaboré.

Afin de favoriser le recrutement et l'embauche de personnes ayant une limitation fonctionnelle

Action 6.6 – Déterminer les obstacles et mettre en œuvre des pratiques en matière de recrutement, d'intégration, de maintien et de progression en emploi des personnes ayant une limitation fonctionnelle au RTL

La cible : un processus de dotation en cohérence avec la Politique d'accessibilité universelle.

L'indicateur : nombre de personnes ayant une limitation fonctionnelle à l'emploi du RTL.

Action 6.7 - Poursuivre le développement de collaborations avec les organismes d'insertion sociale et maintenir la certification Ambassadeur de l'économie sociale

La cible : le RTL participe à la vitalité des organismes d'insertion sociale.

L'indicateur : le nombre et la valeur des ententes avec les organismes d'insertion sociale.

Afin d'intégrer des clauses relatives à l'accessibilité universelle dans les processus d'approvisionnement

Action 6.8 – Déterminer, évaluer et mettre en œuvre des mesures relatives à l'accessibilité universelle des biens et des services acquis par le RTL, dans les appels d'offres et l'évaluation des propositions des fournisseurs et soumissionnaires.

La cible : un processus d'approvisionnement en cohérence avec la Politique de développement en accessibilité universelle.

L'indicateur : la valeur (\$) et le pourcentage (%) des approvisionnements pour lesquels le processus a pris en compte l'accessibilité universelle.

Mise en œuvre

La mise en œuvre du plan de développement en accessibilité universelle 2021-2026 du rtl est déjà commencée !

L'élaboration du bilan du PDAU précédent et la détermination des actions du présent plan ont permis de mobiliser les équipes internes.

Les consultations menées auprès des villes de l'agglomération, des représentants du milieu communautaire et des partenaires des CISSS ont établi les bases des collaborations futures, essentielles à la mise en œuvre du plan.

La gouvernance actuelle sera contributive à la mise en œuvre, confiée aux équipes internes du RTL.

Les principaux jalons de la mise en œuvre sont les suivants :

- Les différentes directions ont la responsabilité de réaliser les actions prévues selon les trois grandes périodes du calendrier établi, soit 2021-2022, 2023-2024 et 2025-2026;
- Le groupe de travail interne a la responsabilité de mettre en œuvre les actions du PDAU, de produire les bilans annuels, de proposer des ajustements à l'échéancier ou aux actions prévues, ainsi que de faire rapport au comité directeur;
- Le comité directeur reçoit le bilan annuel, valide les orientations et s'assure de la disponibilité des ressources permettant la mise en œuvre des actions du PDAU. Il s'assure également de la cohérence entre le PDAU et les autres plans et politiques du RTL;



- Le comité consultatif reçoit le bilan annuel et la programmation à venir et propose des ajustements aux actions prévues, en fonction du contexte, des besoins de la clientèle cible et de la coordination avec les villes de l'agglomération;
- Le bilan est communiqué annuellement au MTQ et à l'OPHQ.

Le PDAU 2021-2026 comporte des cibles ainsi que des indicateurs quantifiables qui permettront de suivre l'évolution de la mise en œuvre du plan, ainsi que la mise en accessibilité du réseau.

Remerciements

Le PDAU 2021-2026 a été réalisé sous la responsabilité de monsieur Nicolas Tanguay, directeur principal, Planification et développement du transport et de la mobilité et de son équipe, en collaboration avec l'ensemble des directions du RTL.

Le RTL souhaite remercier tous les intervenants et collaborateurs externes ayant contribué à l'élaboration du PDAU 2021-2026, soit :

» **La Table des personnes handicapées de la Rive-Sud et les représentants du milieu communautaire :**

- Martin Morin, AUTAL
- Julie Surprenant, AUTAL
- Martin Boire, Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Pauline Couture, GAPHRSM
- Carole Labontée, GAPHRSM
- Josée Boyer, RAAMM
- Édith Boudreault, SDEM SEMO Montérégie
- Christine Larrivée, SDEM SEMO Montérégie

» **Les partenaires des CISSS :**

- Gilles Corbeil, Institut Nazareth et Louis-Braille
- Andrée Morissette, Centre de réadaptation en déficience physique
- Nadine-Geneviève Desjardins, CISSS Montérégie-Centre

» **Les représentants des municipalités de l'agglomération :**

- Nancy Tétreault, Ville de Boucherville
- Robert Bourguignon, Ville de Brossard
- Alexandre Nguyen, Ville de Brossard
- Joséphine Brunelli, Ville de Saint-Bruno-de-Montarville
- Christian Charron, Ville de Saint-Bruno-de-Montarville
- Mario Couvrette, Ville de Saint-Bruno-de-Montarville
- Éric Painchaud, Ville de Saint-Lambert
- Daniel Audet, Ville de Longueuil
- Raphael Massé, Ville de Longueuil
- Yvelina-Rosaline Saizonu, Ville de Longueuil



Le RTL souhaite également remercier l'OPHQ et le MTQ pour leurs judicieux conseils aux étapes-clés du projet. Enfin, le RTL souhaite remercier madame Sophie Lanctôt, de Société Logique, qui a accompagné l'organisation tout au long de l'élaboration du PDAU et qui a rédigé le plan 2021-2026.

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure 1 : Carte du déploiement du réseau structurant – Vision transport en commun 2025

Figure 2 : Carte des lignes accessibles au 1er janvier 2021

Figure 3 : Évolution du nombre d'autobus accessibles, entre 2010 et 2020

Figure 4 : Évolution des déplacements en transport adapté, par type de véhicule, entre 2012 et 2019

Figure 5 : Taux d'incapacité en % de la population de 15 ans et plus, par groupes d'âge, 2012

Figure 6 : Répartition en % des personnes handicapées de 15 ans et plus, par ville de l'agglomération, 2012

Figure 7 : Répartition en % des personnes handicapées de 15 ans et plus, par gravité d'incapacité, 2012

Figure 8 : Types d'incapacité en % chez les personnes handicapées de 15 ans et plus, 2012

Figure 9 : Proportion des déplacements en transport adapté, en %, par groupes d'âge et types d'utilisateurs, 2019

Figure 10 : Proportion des déplacements en transport adapté, en %, par types de véhicules et types d'utilisateurs, 2019

Figure 11 : Proportion des déplacements en transport adapté, en %, par types de véhicules et types de déplacement, 2019

Figure 12 : Proportion des déplacements des utilisateurs admis au transport adapté, en %, par motif, 2019

Figure 13 : Répartition des personnes de 65 ans et plus, en %, par ville de l'agglomération, 2016

Figure 14 : Proportion des personnes de 65 ans et plus, en %, par ville de l'agglomération, 2016

Figure 15 : Projection de la proportion des personnes de 65 ans et plus, en %, pour l'agglomération de Longueuil, 2011 à 2036

Figure 16 : Évolution du nombre de déplacements des utilisateurs du RTL de 65 ans et plus, EOD 2008 à 2018

Figure 17 : Évolution de la proportion des utilisateurs du RTL ayant 65 ans et plus, EOD 2008 à 2018

Figure 18 : Nombre de déplacements des utilisateurs du RTL ayant 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil selon la plage horaire, EOD 2018

Figure 19 : Évolution de la proportion des déplacements des utilisateurs du RTL ayant 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil selon leur destination, en pourcentage, EOD 2008 à 2018

Figure 20 : Évolution de la proportion des déplacements des utilisateurs du RTL ayant 65 ans et plus résidant dans l'agglomération de Longueuil selon le motif de leur déplacement, en pourcentage, EOD 2013 et 2018

Figure 21 : Nombre de validations de la Carte OPUS 65 ans et plus par ligne d'autobus, octobre 2019

Figure 22 : Parcours client en transport collectif

Tableau 1 : Utilisation du service de transport en commun du RTL par lieu de destination, EOD 2013 et 2018

Tableau 2 : Lignes accessibles et période de service, 2021

Tableau 3 : Pourcentage d'arrêts accessibles par municipalité

Tableau 4 : Évolution du nombre d'abribus accessibles par année

Tableau 5 : Nombre d'actions par axe, PDAU 2021-2026

LISTE DES ACRONYMES

ARTM – Autorité régionale de transport métropolitain

ATUQ – Association du transport urbain du Québec

AUTAL – Association des utilisateurs du transport adapté de Longueuil

CDPDJ – Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

CISSS – Centre intégré de santé et des services sociaux

EOD – Enquête Origine-Destination

GAPHRSM – Groupement des associations des personnes handicapées de la Rive-sud de Montréal

MTQ – Ministère des Transports du Québec

OPHQ – Office des personnes handicapées du Québec

PDAU – Plan de développement en accessibilité universelle

RAAMM – Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal-Métropolitain

REM – Réseau express métropolitain

RTC – Réseau de transport de la Capitale

RTL – Réseau de transport de Longueuil

STL – Société de transport de Laval

STM – Société de transport de Montréal

STO – Société de transport de l'Outaouais

TPHRS – Table des Personnes Handicapées de la Rive-Sud

Annexe A – Dates des principales consultations

Étapes	Dates
Tournée des villes de l'agglomération	Automne 2019
1 ^{ère} consultation du MTQ et de l'OPHQ	30 octobre 2020
1 ^{ère} consultation du milieu communautaire et des partenaires des CISSS	4 novembre 2020
1 ^{ère} consultation des villes de l'agglomération	2 décembre 2020
2 ^e consultation des villes de l'agglomération	5 mai 2021
2 ^e consultation du milieu communautaire et des partenaires des CISSS	18 mai 2021
2 ^e consultation du MTQ	4 avril 2021
Adoption du PDAU par le conseil d'administration du RTL	2 septembre 2021
Publication du PDAU 2020-2026	Automne 2021

Annexe B – Bilan détaillé des mesures, PDAU 2012-2017

Mesures	Avancement				
	En continu	Réalisées	Partiellement réalisées	En cours	Non réalisées
Axe 1 – Communication et informatique					
Mesures prévues					
2		2			
Autres initiatives					
3		3			
Axe 2 – Infrastructures					
Mesures prévues					
6		5	1		
Autres initiatives					
4		4			
Axe 3 – Matériel roulant					
Mesures prévues					
8	1	4	1		1
Autres initiatives					
4		4			
Axe 4 – Sensibilisation, promotion, formation (accessibilité humaine)					
Mesures prévues					
5	1	4		1	
Autres initiatives					
4		5			
Axe 5 – Gestion d'entreprise					
Mesures prévues					
2		4		1	
Autres initiatives					
5		5			
Total	2	33	2	1	1

Sommaire des réalisations des mesures PDAU 2012-2017, 2017



Longue
RTL

