

# LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

BILAN

2005-2017





# LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

**BILAN**

**2005-2017**

**RÉDACTION**

Mike Almeida  
Conseiller expert au soutien à la mise  
en oeuvre de la loi  
Direction de l'évaluation et du soutien  
à la mise en oeuvre de la loi

Lucie Dugas  
Conseillère experte à l'évaluation  
et à la recherche  
Direction de l'évaluation et du soutien  
à la mise en oeuvre de la loi

**COLLABORATION**

Lucie Sarrazin  
Technicienne en statistiques  
Direction de l'évaluation et du soutien  
à la mise en oeuvre de la loi

**SUPERVISION**

Isabelle Émond  
Directrice de l'évaluation et du soutien  
à la mise en oeuvre de la loi

**ÉDITION**

Secrétariat général

**RÉVISION LINGUISTIQUE**

Marjolaine Héroux

**DATE**

Le 4 novembre 2019

**APPROBATION**

Conseil d'administration de l'Office  
Séance des 10 et 11 décembre 2019

**RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE**

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DU QUÉBEC (2020). *Les plans de développement  
visant à assurer le transport en commun des  
personnes handicapées : bilan 2005-2017*,  
Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 38 p.

Ce document est disponible en médias  
adaptés sur demande.

Dépôt légal – 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-85858-4 (version PDF)  
ISBN-2-550-85859-1 (version texte électronique)

Photo de la page couverture : Réseau de transport de Longueuil

.....

Office des personnes handicapées du Québec  
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5  
Téléphone : 1 800 567-1465  
Téléscripteur : 1 800 567-1477  
[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

## FAITS SAILLANTS

- Ce rapport brosse le premier portrait détaillé de la mise en œuvre de la disposition législative sur les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées pour la période de 2005 à 2017.
- La mise en œuvre de cette disposition a connu des retards importants au cours des premières années qui ont suivi la révision de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (la *Loi*) (Québec) en 2004.
- Malgré une nette amélioration du taux de production des plans de développement entre 2010 et 2016, la baisse de ce taux en 2017 révèle que cette disposition législative n'a jamais été pleinement mise en œuvre.
- Parmi les plans produits par les autorités organisatrices de transport (AOT), la grande majorité sont conformes aux propositions du *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*, publié par le ministère des Transports (MTQ) en 2010, notamment en ce qui a trait au processus d'élaboration des plans et aux principaux éléments de contenu attendus.
- L'analyse montre néanmoins que les mesures planifiées par les AOT sont à faible coût et peu susceptibles de contribuer significativement à la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun régulier (par exemple, des mesures visant l'adaptation de la signalisation aux arrêts et aux abribus, l'élaboration d'inventaires de travaux à réaliser ou la production de documents accessibles).
- Le ministre des Transports demande aux AOT de lui faire parvenir des bilans annuels de la mise en œuvre de leur plan afin qu'il puisse s'assurer de leur respect et de leur exécution, comme le prévoit la *Loi*. Toutefois, le nombre de bilans produits par les AOT demeure faible et l'analyse démontre que les plans de développement ne sont que partiellement mis en œuvre.
- Seulement 43 % de l'ensemble des mesures prévues font l'objet d'un suivi. Il est donc impossible de savoir ce qui a été réalisé par les AOT pour la majorité des mesures planifiées dans les plans de développement.
- Enfin, les plans de développement comprennent peu de données sur l'accessibilité des services de transport en commun. En outre, les données disponibles varient énormément d'un plan à l'autre et sont généralement incomplètes ou disparates.
- Même si la production de telles données n'est pas une attente du ministère exprimée dans le *Guide*, ce type d'information est crucial puisqu'il permet aux AOT de se doter de cibles à atteindre en matière d'accessibilité du transport en commun régulier sur leur territoire et d'en suivre l'évolution, comme le prévoit la Politique de mobilité durable – 2030 : transporter le Québec vers la modernité (ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports 2018a).

- À cet effet, le MTQ s'est engagé, dans le *Cadre d'intervention en transport collectif urbain* de cette politique (ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports 2018b), à établir, en collaboration avec les AOT, des cibles pour l'accessibilité des réseaux réguliers de transport collectif, notamment par le biais des plans de développement en transport.
- Le constat sur la faible présence de données sur l'accessibilité du transport dans les plans de développement fait en sorte qu'il est actuellement impossible d'obtenir un portrait précis du niveau d'accessibilité du transport en commun régulier dans les AOT assujetties à l'article 67 de la *Loi* et d'en suivre l'évolution depuis 2005.
- Des recommandations permettant d'améliorer la mise en œuvre de cette disposition législative sont formulées dans le présent rapport.

# TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>MÉTHODOLOGIE</b> .....  | <b>3</b>  |
| GRILLE D'ANALYSE .....   | 3         |
| PROCÉDURE D'ANALYSE .....  | 4         |
| <b>PORTRAIT DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT<br/>EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES.</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>PRODUCTION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT</b> .....   | <b>5</b>  |
| Procédure de mise en œuvre de l'article 67. ....   | 7         |
| <i>En résumé</i> .....   | 7         |
| <b>CONFORMITÉ AU GUIDE PRATIQUE POUR L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE<br/>D'UN PLAN DE DÉVELOPPEMENT À L'INTENTION DES AUTORITÉS ORGANISATRICES<br/>DE TRANSPORT : VERS L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DU TRANSPORT COLLECTIF.</b> ..... | <b>8</b>  |
| Processus d'élaboration des plans de développement .....   | 8         |
| <i>Formation d'un groupe de travail</i> .....  | 8         |
| <i>Consultation des personnes handicapées et de leurs représentants</i> .....  | 8         |
| <i>En résumé</i> .....   | 10        |
| Contenu attendu des plans de développement. ....   | 10        |
| <i>Portrait de l'offre de services</i> .....   | 10        |
| <i>Identification des obstacles</i> .....  | 11        |
| <i>Recension des mesures réalisées et éléments de suivi des mesures prévues</i> .....  | 12        |
| <i>En résumé</i> .....   | 12        |
| <b>THÈMES OU OBSTACLES VISÉS PAR LES MESURES PRÉVUES</b> .....   | <b>13</b> |
| Infrastructures de transport .....   | 14        |
| Service à la clientèle .....   | 17        |
| Véhicules .....  | 18        |
| Formation du personnel et sensibilisation. ....  | 20        |
| Concertation, arrimage et plan de développement en transport .....   | 22        |
| <b>ÉTAT DE RÉALISATION DES MESURES PRÉVUES.</b> .....  | <b>24</b> |
| En résumé. ....  | 26        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CONSTATS ET RECOMMANDATIONS .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>CONCLUSION .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>ANNEXE 1 – LISTE DES AOT ASSUJETTIES DE 2005 À 2017 À L'ARTICLE 67<br/>DE LA <i>LOI</i>, AU 31 DÉCEMBRE 2017 .....</b> | <b>33</b> |
| <b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>  | <b>35</b> |



# LISTE DES TABLEAUX

## TABLEAUX

1. AOT assujetties à l'article 67 de la *Loi* ayant un plan de développement en transport approuvé par le ministre des Transports et en vigueur au 31 décembre, 2005 à 2017 .....7
2. Nombre et proportion de plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 qui mentionnent que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration selon le type d'AOT .....9
3. Nombre et proportion de plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 qui mentionnent que les personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, selon la catégorie de personnes consultées et le type d'AOT .....9
4. Présence d'éléments de suivi des mesures prévues dans les plans de développement en transport approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 selon le type d'AOT ..... 12
5. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les grandes catégories d'obstacles ou de thèmes visés ..... 14
6. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Infrastructures de transport ..... 15
7. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la sous-catégorie Arrêts d'autobus ..... 16
8. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Service à la clientèle ..... 17
9. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Véhicules ..... 18

|   |    |
|---|----|
| 10. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la sous-catégorie Autobus . . . . .   | 19 |
| 11. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Formation du personnel et sensibilisation . .  | 21 |
| 12. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés la catégorie Concertation, arrimage et plan de développement en transport . . . . .                 | 23 |
| 13. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 faisant l'objet d'un suivi, selon le type d'AOT . . . . .  | 25 |
| 14. Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 qui ont fait l'objet d'un suivi par les AOT au 30 septembre 2018, selon le type d'AOT et leur état de réalisation . . . .                                | 25 |
| 15. Nombre et proportion de mesures réalisées ou partiellement réalisées au 30 septembre 2018 parmi les mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes visés par celles-ci. . . . . | 26 |

# LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

|            |   |
|------------|---|
| AMT        | Agence métropolitaine de transport  |
| AOT        | Autorité organisatrice de transport   |
| CIT        | Conseil intermunicipal de transport   |
| <i>Loi</i> | <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> |
| MRC        | Municipalité régionale de comté   |
| MTQ        | Ministère des Transports  |
| Office     | Office des personnes handicapées du Québec  |
| RSSS       | Réseau de la santé et des services sociaux  |
| RTC        | Réseau de transport de la Capitale  |
| STM        | Société de transport de Montréal  |
| STO        | Société de transport de l'Outaouais   |



# INTRODUCTION

L'accès aux transports est une composante essentielle de la participation sociale des personnes handicapées. Plus une personne participe socialement, soit en étudiant, en travaillant ou en pratiquant des activités de loisir ou de culture, plus elle a besoin de se déplacer et donc d'avoir accès à des moyens de transport (Office 2007). Ainsi, la plupart des juridictions canadiennes et internationales qui ont adopté des lois visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées comportent des dispositions sur le transport en commun régulier (SOGÉMAP 2017). En Ontario, aux États-Unis, en Grande-Bretagne et en Australie, les fournisseurs de services doivent se conformer à des normes qui visent différents éléments des systèmes de transport en commun comme les arrêts d'autobus, les véhicules, la formation du personnel, etc. (SOGÉMAP 2017).

Au Québec, la disposition législative pour assurer le transport en commun des personnes handicapées est l'article 67 de la *Loi*. Cet article est libellé comme suit :

« Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la *Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal* [chapitre C-60.1], de la *Loi sur les cités et villes* [chapitre C-19] ou du *Code municipal du Québec* [chapitre C-27.1] doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert.

» Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts.

» Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine. Le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives, ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine. » (Québec 2004 : 14)

L'intention du législateur québécois d'assurer le transport en commun des personnes handicapées au moyen de plans de développement se concrétise en 1978, soit au moment de l'adoption de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*. À cette époque, seules les sociétés de transport en commun étaient assujetties à l'article 67. Pour diverses raisons, notamment une confusion d'interprétation avec les services offerts par le réseau de transport adapté, la mise en œuvre de cette obligation n'a pas donné les résultats escomptés (Office 2010). Lors de la révision de la *Loi* en 2004, la portée de l'article 67 a été élargie à l'ensemble des organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport, tout en conservant les sociétés de transport. La volonté d'assurer le transport en commun des personnes handicapées en périphérie des grands centres urbains et dans les régions du Québec était clairement énoncée. Il s'agissait aussi d'offrir aux personnes handicapées qui ne sont pas admissibles au transport adapté la possibilité de se déplacer sans obstacles liés à l'accessibilité.

Malgré l'importance de l'article 67 pour la participation sociale des personnes handicapées au Québec, le suivi des actions réalisées par les AOT assujetties à la *Loi* posait problème jusqu'à aujourd'hui. Comme stipulé par l'article 67, le ministre des Transports est responsable de l'approbation des plans de développement et il s'assure, une fois approuvés, de leur respect et de leur exécution. Le MTQ analyse donc chacun des plans au fur et à mesure que ceux-ci sont soumis au ministre et en recommande l'approbation ou demande des ajustements, le cas échéant. Or, comme le mentionne le deuxième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi* : « le Ministère ne produit aucune analyse globale de ces plans en termes de contenu et de suivi des activités réalisées. Il est donc difficile de statuer sur la conformité des plans à l'égard des orientations de la *Loi* » (SOGÉMAP 2017 : 58).

En vertu de son rôle d'évaluation de la participation sociale des personnes handicapées et afin de veiller au respect des principes et des règles que la *Loi* édicte, l'Office des personnes handicapées du Québec propose, dans le présent rapport, une première analyse globale du contenu des plans de développement approuvés par le ministre des Transports au cours de la période étudiée, soit entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 31 décembre 2017. Une appréciation de la conformité des résultats obtenus avec les intentions du législateur relatives à l'article 67 sera également exposée.

Le rapport se divise en trois grandes parties. La première présente la méthodologie utilisée pour l'analyse des plans de développement et la compilation des données. La seconde partie brosse un portrait des principaux résultats de l'analyse des plans de développement. Finalement, des constats et des recommandations pour la suite de la mise en œuvre de l'article 67 sont énoncés.

# MÉTHODOLOGIE

Le présent rapport vise à répondre à la question d'évaluation suivante : est-ce que l'article 67 de la *Loi* est mis en œuvre? Pour répondre à cette question, une analyse de tous les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées approuvés par le ministre des Transports entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 31 décembre 2017 a été effectuée. Cette section présente d'abord la grille d'analyse utilisée, puis détaille les procédures liées à l'analyse des plans de développement. Enfin, les méthodes utilisées pour la compilation et le traitement des résultats sont présentées.

## GRILLE D'ANALYSE

Une grille d'analyse des plans de développement a été élaborée par l'Office. De manière générale, cette grille vise à analyser la conformité des plans aux obligations liées à l'article 67 de la *Loi* et aux propositions du *Guide* (MTQ 2010). Plus précisément, la grille permet de consigner de l'information sur la portée (triennale, quinquennale, etc.) et la période de référence (2008-2012, par exemple) des plans afin d'établir le taux de production au 31 décembre de chaque année. La grille sert également à obtenir de l'information sur le processus d'élaboration des plans, à savoir si l'AOT a formé un groupe de travail et si elle a consulté des personnes handicapées et leurs représentants. La grille d'analyse permet aussi de vérifier la présence d'éléments de contenu attendus par le MTQ, soit un portrait de l'offre de services, l'identification des obstacles à l'utilisation par les personnes handicapées du transport en commun régulier, une recension des mesures déjà mises en place par l'AOT pour assurer l'accès à ses services de même que la présence d'éléments de suivi des mesures prévues, soit des responsables des mesures, des échéanciers et des indicateurs de résultat. La grille a été conçue pour permettre l'analyse de chacune des mesures prévues dans les plans et pour identifier les principaux obstacles et thèmes visés par celles-ci. Ainsi, la grille d'analyse contient près de 215 mots-clés répartis dans 8 grandes catégories auxquelles chaque mesure peut être associée.

Finalement, la grille permet d'analyser l'état de réalisation des mesures prévues lorsqu'un suivi de celles-ci est effectué par l'AOT. Lorsqu'une AOT produit un bilan de l'état de réalisation des mesures prévues, un indicateur de réalisation est attribué à chacune des mesures qui font l'objet d'un suivi. Ces indicateurs sont : réalisée, partiellement réalisée, non réalisée ou absente. L'analyse permet également d'identifier les mesures réalisées, mais non prévues dans les bilans.

Il est à noter que l'Office utilise uniquement l'information sur l'état de réalisation qui est fournie par les AOT dans les bilans produits. Mentionnons aussi qu'une mesure est qualifiée comme étant absente lorsqu'elle aurait dû faire l'objet d'un suivi, mais que ce n'est pas le cas. Par exemple, une mesure dont l'échéancier est 2017 et qui ne fait pas l'objet d'un suivi dans un bilan 2017 est considérée comme étant absente.

# PROCÉDURE D'ANALYSE

Une équipe de 4 professionnels a analysé les 40 plans de développement approuvés par le ministre des Transports entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 31 décembre 2017 à l'aide de la grille d'analyse. Les 25 bilans de l'état de réalisation des mesures prévues dans les plans au cours de cette période ont aussi été analysés à l'aide de la grille<sup>1</sup>. Préalablement à l'analyse, plusieurs rencontres ont été tenues entre les professionnels afin de s'assurer d'une compréhension commune et approfondie des critères d'analyse<sup>2</sup>. Les données obtenues grâce à la grille ont été traitées à l'aide d'un logiciel d'analyse statistique.

---

1. Il s'agit des bilans couvrant la période analysée transmis à l'Office par le MTQ au 30 septembre 2018.

2. Cette procédure d'analyse et la grille développée pour la production des données contenues dans ce rapport diffèrent sensiblement de la méthode et des outils utilisés pour la rédaction des précédents rapports de l'Office portant sur la mise en oeuvre de l'article 67. Ces différences méthodologiques expliquent les écarts entre les résultats.



# PORTRAIT DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

Cette partie du rapport présente les résultats de l'analyse des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées. La première section brosse un portrait de la production des plans de développement entre l'adoption de la *Loi* en 2004 et le 31 décembre 2017. La seconde porte sur la conformité des plans aux propositions du *Guide* (MTQ 2010), alors que la troisième section s'attarde plus spécifiquement aux thèmes ou obstacles visés par les mesures prévues dans les plans. Finalement, la dernière section présente l'état de réalisation des mesures prévues, lorsque cette information est disponible.

Comme les 9 sociétés de transport en commun du Québec desservent les plus grandes municipalités de la province, totalisant plus de 50 % de la population québécoise, et qu'elles effectuent plus de 90 % des déplacements en transport en commun sur le territoire (Association du transport urbain du Québec 2019), des comparaisons entre les sociétés de transport et le reste des AOT sont réalisées afin de mettre en perspective leurs contributions respectives à la mise en œuvre de l'article 67.

## PRODUCTION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT

La liste des AOT assujetties à l'article 67 est établie par le MTQ. Comme le montre le tableau 1, 34 AOT sont assujetties entre 2005 et 2013. À partir de 2014, 3 nouvelles AOT se sont ajoutées aux organisations devant faire approuver un plan de développement par le ministre des Transports. La liste complète des AOT assujetties est reproduite à l'annexe 1.

Il est nécessaire de signaler que les municipalités régionales de comté (MRC) qui ont déclaré compétence en transport sont également assujetties à la production d'un plan de développement. Toutefois, l'Office ne dispose pas de la liste de ces MRC<sup>3</sup>. De plus, aucun plan n'a été déposé au ministre des Transports pour approbation au cours de la période couverte par l'analyse. Dans le rapport sur l'évaluation de l'efficacité de la politique à part entière portant sur les déplacements de même que dans le troisième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi*, il est recommandé au MTQ de dresser la liste des MRC devant faire approuver un plan de développement en transport, de sensibiliser ces MRC à l'importance de produire de tels plans et de les soutenir dans cette démarche visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées (Office 2019; 2017).

3. Une seule MRC a produit un plan de développement en transport. Toutefois, ce plan n'a jamais été soumis au ministre des Transports pour approbation. Il s'agit de la MRC de Memphrémagog (MRC de Memphrémagog 2015).

Le tableau 1 indique que le premier plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées a été approuvé par le ministre des Transports, en 2010, soit 5 ans plus tard que prévu par la *Loi*. Divers facteurs ont été invoqués pour expliquer ces retards importants. Dans le premier rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi*, les évaluateurs mentionnent que :

« certaines AOT sont réticentes à produire un plan de développement; d'autres AOT considèrent que le transport adapté est suffisant pour répondre aux besoins des personnes handicapées, quelques-unes ne considèrent pas être assujetties à l'article 67 et, finalement, les difficultés qu'éprouvent les AOT à harmoniser leurs interventions avec celles des municipalités ainsi que les coûts d'implantation causent aussi des retards importants dans la production des plans de développement » (Centre de recherche et d'expertise en évaluation 2012 : 29).

Les données présentées au tableau 1 montrent qu'à partir de 2010, le nombre de plans approuvés par le ministre des Transports augmente de manière significative. Le taux de production atteint 79 % en 2016. Cette augmentation s'explique en partie par le fait que le ministère a publié, en 2010, le *Guide* précisant ainsi ses attentes à l'égard des plans. Une tournée de formation en lien avec le *Guide* a aussi été réalisée auprès des AOT en 2010-2011.

Par ailleurs, en septembre 2012, l'Office proposait au MTQ de profiter de la mise à jour des programmes d'aide en transport collectif pour rendre l'octroi de certaines subventions conditionnel à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de développement par les AOT assujetties à l'article 67 (Office 2014). Selon le rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les déplacements, le ministère applique cette recommandation depuis 2014 (Office 2017). Il est intéressant de constater que les années 2015 et 2016 sont celles qui montrent le meilleur taux de production depuis 2005.

Malgré une nette amélioration du taux de production des plans de développement entre 2010 et 2016, le tableau 1 montre que la proportion d'AOT assujetties qui avaient un plan de développement approuvé par le ministre des Transports a baissé de manière importante pour s'établir à 65 % au 31 décembre 2017. Ce résultat est principalement dû aux nombreux plans qui arrivaient à échéance au 31 décembre 2016.

Tableau 1

**AOT assujetties à l'article 67 de la Loi ayant un plan de développement en transport approuvé par le ministre des Transports et en vigueur au 31 décembre, 2005 à 2017**

|      | AOT assujetties à<br>l'article 67 de la Loi | Plans approuvés par<br>le ministre des Transports |             |
|------|---|---|-------------|
|      | n   | n   | %           |
| 2005 | 34  | 0   | <b>0</b>    |
| 2006 | 34  | 0   | <b>0</b>    |
| 2007 | 34  | 0   | <b>0</b>    |
| 2008 | 34  | 0   | <b>0</b>    |
| 2009 | 34  | 0   | <b>0</b>    |
| 2010 | 34  | 1   | <b>2,9</b>  |
| 2011 | 34  | 6   | <b>17,6</b> |
| 2012 | 34  | 14  | <b>41,2</b> |
| 2013 | 34  | 19  | <b>55,9</b> |
| 2014 | 37  | 19  | <b>51,4</b> |
| 2015 | 37  | 27  | <b>73,0</b> |
| 2016 | 37  | 29  | <b>78,7</b> |
| 2017 | 37  | 24  | <b>64,9</b> |

Source : MTQ, données administratives, 2005 à 2017.  
Compilation : Office, 2019.

## PROCÉDURE DE MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 67

Au cours de l'année 2017-2018, le MTQ et l'Office se sont entendus sur une procédure de mise en œuvre de l'article 67. Cette procédure comprend des suivis auprès de chacune des AOT afin de s'assurer de la production des plans de développement et des bilans annuels de leur mise en œuvre. Le troisième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi produit par l'Office contient d'ailleurs une recommandation au MTQ visant l'application systématique de cette procédure (Office 2019).

## EN RÉSUMÉ

La mise en œuvre de l'article 67 a connu des retards importants au cours des premières années qui ont suivi la révision de la Loi en 2004. Malgré une nette amélioration du taux de production des plans de développement entre 2010 et 2016, la baisse de ce taux en 2017 révèle que la mise en œuvre de cette disposition législative n'est pas optimale. Cependant, au cours de l'année 2017-2018, une procédure de mise en œuvre de l'article 67 a été adoptée par le MTQ, en collaboration avec l'Office. Cette procédure vise à s'assurer que toutes les AOT assujetties produisent leur plan de développement ainsi qu'un bilan annuel de sa mise en œuvre.

# CONFORMITÉ AU *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*

Le MTQ a publié en 2010 le *Guide* afin de préciser ses attentes à l'égard des plans. Le *Guide* contient des propositions sur le processus d'élaboration des plans, sur certains éléments de contenu attendus ainsi que sur le suivi de leur mise en œuvre. Dans la présente section, nous présentons les résultats de l'analyse de conformité aux propositions du *Guide*.

## PROCESSUS D'ÉLABORATION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT

Deux éléments ont été retenus relativement au processus d'élaboration des plans de développement. Le premier concerne la formation d'un groupe de travail et le second porte sur la consultation de personnes handicapées et de leurs représentants.

### FORMATION D'UN GROUPE DE TRAVAIL

Le *Guide* suggère que la personne nommée au sein de l'organisation pour coordonner la démarche d'élaboration du plan de développement s'entoure d'un groupe de travail composé de représentantes et de représentants des divers services de l'organisation et du transporteur, lorsqu'il y a impartition du service. Le groupe de travail a pour mandat d'élaborer le plan, de le faire connaître au sein de l'organisation comme à l'extérieur et d'en faire le suivi (MTQ 2010 : 51).

Il appert que 73 % des plans mentionnent qu'un groupe de travail a été formé pour son élaboration. Cette proportion diffère selon le type d'organisation : tous les plans réalisés par les sociétés de transport comportent cette mention, alors que les plans des autres AOT l'indiquent dans une proportion de 61 %. Ainsi, 28 % de l'ensemble des AOT n'ont pas formé de comité pour l'élaboration de leur plan (données non présentées). Pour comprendre ce résultat, il faut savoir qu'une dizaine d'AOT ont eu recours à des firmes de génie-conseil pour la production de leur plan. Par exemple, les villes de Sainte-Julie et de Mont-Tremblant, tout comme les conseils intermunicipaux de transport (CIT) de Chambly-Richelieu-Carignan, de Sorel-Varennes et Le Richelain, ont signé des contrats avec la Société Gestrans pour l'élaboration de leur plan de développement. Au total, ce sont 12 plans sur 40 (30 %) qui ont été élaborés par des firmes de génie-conseil. Dans la majorité des cas, ces firmes n'ont pas mis en place un groupe de travail au sein de l'AOT comme le suggère le *Guide*.

### CONSULTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Le second élément retenu en lien avec le processus d'élaboration du plan de développement est la consultation de personnes handicapées et de leurs représentants. Ce type de consultation permet notamment à l'AOT d'identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles utilisent les services de transport en commun régulier offerts par l'AOT. Le *Guide* en fait une « condition de succès » à la réussite du plan de développement en mettant de l'avant qu'elle permet l'élaboration d'un plan « correspondant mieux aux réalités et aux attentes

des usagers » et que la concertation avec les personnes handicapées et leurs représentants « permet de partager les contraintes et facilite la compréhension et l'acceptation des priorités et des décisions » (MTQ 2010 : 25).

Le tableau 2 montre que 83 % des plans indiquent que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés. Cette proportion varie selon le type d'organisation. Ainsi, les sociétés de transport consultent davantage les personnes handicapées et leurs représentants que les autres AOT pour la réalisation de leur plan de développement (92 % c. 79 %).

Tableau 2

**Nombre et proportion de plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 qui mentionnent que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration selon le type d'AOT**

|                             | n         | %                       |
|-----------------------------|-----------|-------------------------|
| Les 9 sociétés de transport | 11        | 91,7 <sup>1</sup>       |
| Les autres AOT              | 22        | 78,6 <sup>2</sup>       |
| <b>Total</b>                | <b>33</b> | <b>82,5<sup>3</sup></b> |

1. Proportion établie sur la base de 12 plans approuvés.

2. Proportion établie sur la base de 28 plans approuvés.

3. Proportion établie sur la base de 40 plans approuvés.

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

Comme le montre le tableau 3, 83 % des plans des sociétés de transport mentionnent que les représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées ont été consultés, alors que cette proportion est de 79 % pour les plans des autres AOT. Notons également que les sociétés de transport consultent plus souvent des usagers handicapés que les autres AOT (42 % c. 11 %).

Tableau 3

**Nombre et proportion de plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 qui mentionnent que les personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, selon la catégorie de personnes consultées et le type d'AOT**

|  | Les 9 sociétés de transport |                | Les autres AOT |                | Total <sup>4</sup> |                |
|--|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|
|  | n                           | % <sup>1</sup> | n              | % <sup>2</sup> | n                  | % <sup>3</sup> |
| Représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées | 10                          | 83,3           | 22             | 78,6           | 32                 | 80,0           |
| Usagers handicapés   | 5                           | 41,7           | 3              | 10,7           | 8                  | 20,0           |
| Membres du personnel handicapés  | 0                           | 0,0            | 0              | 0,0            | 0                  | 0,0            |
| Citoyens handicapés  | 2                           | 16,7           | 1              | 3,6            | 3                  | 7,5            |
| Autres personnes handicapées   | 2                           | 16,7           | 7              | 25,0           | 9                  | 22,5           |

1. Proportion établie sur la base de 12 plans approuvés.

2. Proportion établie sur la base de 28 plans approuvés.

3. Proportion établie sur la base de 40 plans approuvés.

4. Certaines AOT ont consulté plus d'une catégorie de personnes handicapées, ce qui explique que les totaux sont supérieurs à 100 %.

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## EN RÉSUMÉ

La grande majorité des AOT ont tenu compte des propositions du *Guide* concernant le processus d'élaboration de leur plan de développement. La plupart des AOT qui n'ont pas fait affaire avec une firme pour élaborer leur plan ont créé un groupe de travail comprenant des représentantes et des représentants de différentes directions et différents services. Ainsi, l'on peut supposer que pour ces AOT, des ressources de l'organisme ont été mobilisées pour l'élaboration des plans, comme le souhaite le MTQ dans le *Guide*. La consultation des personnes handicapées et de leurs représentants a aussi été effectuée par plus de 80 % des AOT. Cette démarche de consultation est d'autant plus importante qu'elle constitue une source d'information privilégiée pour les AOT quant aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles utilisent les services de transport en commun régulier. Les personnes handicapées et leurs représentants peuvent également être une source d'expertise sur les meilleures solutions à mettre en œuvre pour réduire les obstacles identifiés.

## CONTENU ATTENDU DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT

En plus des propositions concernant le processus d'élaboration des plans de développement, le *Guide* contient un certain nombre d'attentes du MTQ par rapport à leur contenu. Parmi ces attentes, il a été retenu la présence d'un portrait de l'offre de services, l'identification des obstacles à l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes handicapées, une recension des mesures déjà réalisées par l'AOT pour assurer l'accès à ses services ainsi que l'inclusion d'éléments de suivi des mesures prévues, soit l'identification de responsables, d'échéanciers et d'indicateurs de résultat.

### PORTRAIT DE L'OFFRE DE SERVICES

Comme le souligne le deuxième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi*, il est difficile d'obtenir un portrait global de l'accessibilité du transport en commun régulier au Québec (SOGÉMAP 2017 : 52). De fait, l'organisation des services de transport en commun régulier est très différente d'une AOT à l'autre. Alors qu'une société de transport en commun comme la Société de transport de Montréal (STM) dispose de 4 lignes de métro comptant 68 stations et plus de 220 lignes d'autobus parcourues par plus de 1 800 véhicules (STM 2018 : 12), certaines AOT plus petites n'ont pas les moyens d'offrir elles-mêmes les services de transport en commun. Elles ont recours à l'impartition du service auprès d'un transporteur privé. Dans ces cas, l'offre de services peut se limiter à quelques circuits d'autobus desservis par un petit nombre de véhicules et parfois au recours à du transport en commun par taxi (taxibus).

À cause de cette diversité d'organisation des services, la présence d'un portrait de l'offre de services est un élément de contenu des plans de développement demandé par le ministère (MTQ 2010 : 69). Ainsi, 39 plans sur 40 comprennent un tel portrait (donnée non présentée).

L'analyse des plans de développement a permis de constater que l'élaboration d'un portrait de l'offre de services est l'occasion pour une AOT d'apprécier le niveau d'accessibilité de son réseau de transport en commun régulier. Cependant, l'analyse démontre que les plans contiennent peu de données sur l'accessibilité des services de transport en commun régulier. Ce constat est similaire pour les plans des sociétés de transport et ceux des autres AOT. Même si la production de telles données n'est pas une attente du MTQ exprimée dans le *Guide*, ce type d'information est crucial pour suivre l'évolution de l'accessibilité du transport en commun régulier sur le territoire de l'AOT.

Par exemple, la Société de transport de l'Outaouais (STO) indique dans son plan de développement 2011-2015 qu'elle dispose de 49 autobus à plancher surbaissé muni d'une rampe d'accès sur un parc de 302 autobus (16 %) (STO 2011 : 4). Dans son plan suivant, qui couvre la période 2015-2019, la STO mentionne que le nombre de véhicules de ce type est passé à 117 sur un total de 305 autobus (38 %) (STO 2016 : 15). De telles données permettent d'apprécier les efforts consentis par la STO pour mettre en œuvre les mesures de son plan qui visaient à remplacer graduellement leur parc par des autobus à plancher surbaissé et à introduire des rampes d'accès « Flip » à l'avant des véhicules (STO 2011 : 19).

L'analyse permet aussi de constater que les données disponibles dans les plans de développement varient énormément d'un plan à l'autre et sont généralement incomplètes. Certains plans, comme celui de la STO, présentent des données sur l'accessibilité des véhicules, d'autres plans comprennent des données sur l'accessibilité des abribus ou des points de vente, d'autres encore sur l'accessibilité des sites Web ou des bâtiments administratifs. Aucun plan ne présente de données sur l'ensemble de ces éléments liés au transport en commun régulier.

Par ailleurs, il n'existe pas actuellement au Québec de normes d'accessibilité pour le transport régulier (que ce soit les véhicules, les infrastructures comme les zones d'arrêt, le cheminement piétonnier autour de la zone d'arrêt, le mobilier urbain qui s'y trouve, etc.). Les AOT utilisent donc leurs propres critères pour juger de l'accessibilité de leurs infrastructures et de leurs véhicules ainsi que de l'accès à leurs services<sup>4</sup>. Les données contenues dans les plans de développement sur l'accessibilité du transport régulier doivent donc être interprétées avec prudence.

## IDENTIFICATION DES OBSTACLES

L'identification des obstacles est au cœur d'une démarche rigoureuse visant à assurer le transport en commun régulier des personnes handicapées. Afin de procéder correctement à cette identification, le *Guide* suggère qu'un diagnostic de l'offre de services soit effectué. Le *Guide* propose deux méthodes pour ce faire, soit de procéder par l'analyse des différentes composantes de l'environnement (point de vente, arrêt d'autobus, véhicule, etc.) ou d'analyser la chaîne de déplacements d'un usager (se renseigner avant le trajet, se rendre au point de vente ou d'information, acheter son titre de transport, se rendre au point d'arrêt, etc.) (MTQ 2010 : 58-62). Peu importe la méthode utilisée, les obstacles identifiés devraient être les mêmes.

Ainsi, 83 % des plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 identifient des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lorsqu'elles ont recours aux services de transport régulier. Les sociétés de transport sont proportionnellement moins nombreuses que les autres AOT à identifier des obstacles dans leur plan de développement (67 % c. 89 %) (données non présentées).

---

4. En octobre 2009, le Réseau de transport de la Capitale (RTC) et la Ville de Québec recevaient un rapport de la firme de génie-conseil Roche qui avait été mandatée pour la réalisation d'une étude sur la mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier du RTC. Cette étude comprend une grille d'observation des zones d'arrêt et la proposition d'exigences ou de « normes » pour une zone d'arrêt accessible. Quelques années plus tard, un consortium formé de la Société de transport du Saguenay, de la Société de transport de Sherbrooke et de la Société de transport de Trois-Rivières a embauché la firme Roche pour l'élaboration de leurs plans de développement. La même norme d'accessibilité d'une zone d'arrêt a été proposée par la firme afin d'orienter les AOT dans l'aménagement de ce type d'infrastructure (Roche 2009; Société de transport du Saguenay 2012; Société de transport de Sherbrooke 2012; Société de transport de Trois-Rivières 2012). Plus récemment, une étude financée en partie par le MTQ et visant à proposer des « lignes directrices » pour la conception d'aménagements piétonniers accessibles n'a pas réussi à obtenir un consensus quant aux caractéristiques d'un arrêt d'autobus accessible, chacun des transporteurs consultés ayant ses propres pratiques d'aménagement (Gamache et Routhier 2018).

## RECENSION DES MESURES RÉALISÉES ET ÉLÉMENTS DE SUIVI DES MESURES PRÉVUES

Une fois les obstacles identifiés et priorisés, le *Guide* propose de dresser la liste des réalisations passées et des mesures en cours afin de savoir si certains obstacles sont en voie d'être éliminés, mais aussi d'apprécier « le chemin parcouru » (MTQ 2010 : 62).

Plus des trois quarts des plans de développement comprennent une telle recension des mesures déjà réalisées avant l'élaboration du plan de développement (31 sur 40 pour 78 %) (données non présentées). Il n'y a pas de différence entre les plans des sociétés de transport et les autres AOT sur cet aspect.

Le *Guide* suggère aussi que certains éléments de suivi des mesures prévues soient présents dans les plans de développement : des responsables de la mise en œuvre des mesures, des échéanciers et des indicateurs de résultat (MTQ 2010 : 69). Le tableau 4 montre que la grande majorité des plans identifient des responsables des mesures prévues (75 %) de même que des échéanciers (85 %). Par contre, seulement 40 % des plans contiennent des indicateurs de résultat. Cette proportion est similaire pour les sociétés de transport et pour les autres AOT (42 % c. 39 %). Ces indicateurs sont pourtant d'une grande importance pour évaluer l'atteinte des objectifs et mesurer les résultats obtenus.

Tableau 4

### Présence d'éléments de suivi des mesures prévues dans les plans de développement en transport approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 selon le type d'AOT

| Éléments de suivi       | Les 9 sociétés de transport |                | Les autres AOT |                | Total |                |
|-------------------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|-------|----------------|
|                         | n                           | % <sup>1</sup> | n              | % <sup>2</sup> | n     | % <sup>3</sup> |
| Responsables            | 5                           | 41,7           | 25             | 89,3           | 30    | 75,0           |
| Échéanciers             | 8                           | 66,7           | 26             | 92,9           | 34    | 85,0           |
| Indicateurs de résultat | 5                           | 41,7           | 11             | 39,3           | 16    | 40,0           |

1. Proportion établie sur la base de 12 plans approuvés.

2. Proportion établie sur la base de 28 plans approuvés.

3. Proportion établie sur la base de 40 plans approuvés.

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## EN RÉSUMÉ

Les plans de développement sont généralement conformes aux attentes du MTQ quant à la présence des principaux éléments de contenu proposés dans le *Guide*. Comme nous l'avons vu, la grande majorité des plans contiennent un portrait de l'offre de services, identifient des obstacles à l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes handicapées, contiennent une recension des mesures déjà réalisées pour rendre le transport en commun plus accessible et les mesures prévues sont assorties d'éléments de suivi.



L'analyse montre toutefois que l'information présentée n'est pas uniforme d'un plan à l'autre et qu'elle manque de précision. Ce constat est particulièrement évident quant à la présence de statistiques sur l'état de l'accessibilité des réseaux de transport en commun régulier. La faible présence d'indicateurs de résultat dans les éléments de suivi des mesures en est un autre exemple. Ces observations font en sorte qu'il est actuellement impossible d'établir un portrait précis de l'accessibilité dans les AOT assujetties à la *Loi* et d'en suivre l'évolution depuis 2005. Le deuxième rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi* recommande d'ailleurs au MTQ de définir des objectifs précis à l'égard des effets attendus des plans de développement en transport (SOGÉMAP 2017 : 67). C'est pour répondre à cette recommandation que le MTQ s'est engagé, dans le *Cadre d'intervention en transport collectif urbain* de la Politique de mobilité durable – 2030, à établir, en collaboration avec les AOT, des cibles pour l'accessibilité des réseaux réguliers de transport collectif, notamment par le biais des plans de développement en transport (ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports 2018b). Cette mesure est en cours d'élaboration.

## THÈMES OU OBSTACLES VISÉS PAR LES MESURES PRÉVUES

Comme mentionné dans la section sur la méthodologie, chacune des mesures prévues dans les plans de développement a été analysée en lui attribuant un mot-clé qui résume le thème ou l'obstacle que la mesure cherche à réduire ou à éliminer. Au total, les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 contiennent 1 434 mesures prévues pour une moyenne de 36 mesures par plan. Notons toutefois que les 9 sociétés de transport comptent 593 mesures dans les 12 plans qu'elles ont fait approuver, ce qui correspond à 41 % du total des mesures prévues (données non présentées).

Le tableau 5 montre le nombre et la proportion de mesures prévues dans les plans de développement selon les obstacles ou thèmes visés par celles-ci. D'abord, l'on constate que pour l'ensemble des AOT, les mesures visant les infrastructures de transport sont les plus nombreuses avec 413, ce qui représente près de 30 % des mesures prévues. Les mesures portant sur le service à la clientèle suivent avec 28 %, celles sur les véhicules représentent 16 % et les mesures visant la formation du personnel et la sensibilisation comptent chacune pour environ 7 % du total des mesures planifiées. Les mesures sur la concertation et l'arrimage de même que celles qui visent les plans de développement eux-mêmes représentent, lorsque combinées, près de 9 % des mesures prévues dans les plans.

Ce portrait est légèrement différent lorsque l'on compare les sociétés de transport aux autres AOT. Proportionnellement, les autres AOT ont planifié plus de mesures visant le service à la clientèle, les véhicules de même que la concertation et l'arrimage que les sociétés de transport. De leur côté, les sociétés de transport prévoient davantage de mesures visant les infrastructures et la sensibilisation que les autres AOT.

Chacun des obstacles ou thèmes présentés au tableau 5 a été ventilé selon des catégories plus précises permettant d'avoir une meilleure idée des mesures planifiées dans les plans de développement.

Tableau 5

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes visés**

| Obstacles ou thèmes     | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total        |              |
|-------------------------|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                         | n                           | %            | n              | %            | n            | %            |
| Infrastructures         | 183                         | 30,9         | 230            | 27,3         | 413          | 28,8         |
| Service à la clientèle  | 150                         | 25,1         | 247            | 29,5         | 397          | 27,7         |
| Véhicules               | 77                          | 13,0         | 147            | 17,5         | 224          | 15,6         |
| Formation du personnel  | 39                          | 6,6          | 68             | 8,1          | 107          | 7,5          |
| Sensibilisation         | 70                          | 11,8         | 30             | 3,6          | 100          | 7,0          |
| Concertation - Arrimage | 19                          | 3,2          | 63             | 7,5          | 82           | 5,7          |
| Plan de développement   | 18                          | 3,0          | 28             | 3,3          | 46           | 3,2          |
| Autres                  | 39                          | 6,6          | 26             | 3,1          | 65           | 4,5          |
| <b>Total</b>            | <b>593</b>                  | <b>100,0</b> | <b>841</b>     | <b>100,0</b> | <b>1 434</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT

Le tableau 6 présente les obstacles ou les thèmes visés par les mesures qui portent sur les infrastructures de transport. Les arrêts d'autobus sont visés par environ la moitié des mesures prévues dans cette catégorie, peu importe le type d'AOT, alors que les abribus, la voirie, les stations du métro, les terminus d'autobus et les autres mesures représentent ensemble l'autre moitié des mesures prévues en infrastructure. Ce résultat s'explique probablement par le fait que la plupart des AOT offrent des services par autobus, que ce soit les grandes sociétés de transport ou les plus petites municipalités.

Il est toutefois permis d'observer que les sociétés de transport ont planifié plus de mesures en matière de voirie que les autres AOT. Pourtant, ces dernières sont souvent des municipalités qui ont la voirie comme champ de compétence et qui peuvent donc intervenir directement en la matière, ce qui n'est pas le cas des neuf sociétés de transport. L'on remarque également l'importance relative des mesures visant les stations du métro de Montréal parmi l'ensemble des mesures prévues en infrastructure par les sociétés de transport.

Tableau 6

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Infrastructures de transport**

| Obstacles ou thèmes | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|---------------------|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                     | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| Arrêts d'autobus    | 87                          | 47,5         | 118            | 51,3         | 205        | 49,6         |
| Abribus             | 25                          | 13,7         | 50             | 21,7         | 75         | 18,2         |
| Voirie              | 26                          | 14,2         | 25             | 10,9         | 51         | 12,3         |
| Stations de métro   | 32                          | 17,5         | 0              | 0,0          | 32         | 7,7          |
| Terminus d'autobus  | 4                           | 2,2          | 16             | 7,0          | 20         | 4,8          |
| Autres              | 9                           | 4,9          | 21             | 9,1          | 30         | 7,3          |
| <b>Total</b>        | <b>183</b>                  | <b>100,0</b> | <b>230</b>     | <b>100,0</b> | <b>413</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## ARRÊTS D'AUTOBUS

Afin d'avoir une meilleure idée des mesures planifiées par les AOT relativement aux arrêts d'autobus, nous avons ventilé cette catégorie au tableau 7. Comme on peut le constater, les mesures les plus fréquentes pour l'ensemble des AOT portent sur les trottoirs aux arrêts. Pour plusieurs AOT, comme les sociétés de transport et les CIT, ce type de mesures exige de la concertation avec les municipalités desservies, car ces infrastructures relèvent de leurs champs d'intervention. Par exemple, la Société de transport du Saguenay a prévu dans son plan 2012-2017 « d'aménager des trottoirs et des parcours extérieurs de largeur suffisante » et « d'assurer la présence de trottoirs » aux points d'arrêts. Elle spécifie que le « porteur » de cette mesure est la Ville de Saguenay (Société de transport du Saguenay 2012 : 146).

Toutefois, pour les municipalités qui sont aussi des AOT, ce type de mesures est plus facile à planifier. Ainsi, la Ville de Salaberry-de-Valleyfield a prévu, dans son plan 2015-2020, l'ajout de 46 bateaux pavés aux arrêts de son service de Taxibus pour des coûts estimés d'environ 57 000 \$ (Ville de Salaberry-de-Valleyfield 2015 : 74).

Hormis les trottoirs aux arrêts, le tableau 7 montre que les mesures les plus fréquentes pour l'ensemble des AOT consistent à adapter la signalisation et l'information aux arrêts (panneau d'arrêt, horaire, etc.), de même qu'à évaluer leur accessibilité et à dresser des inventaires de travaux à réaliser. Par exemple, la Ville de Granby a prévu ajouter, dans son plan 2014-2019, une carte du réseau aux arrêts les plus achalandés. Elle spécifie que « l'accès au plan doit se faire par un parcours sans obstacles, et le plan doit être à une hauteur adéquate » (Ville de Granby 2014 : 75). De son côté, le CIT de La Presqu'île a prévu « procéder à l'inventaire de tous les arrêts du territoire dans le but d'identifier les arrêts problématiques et l'intervention requise pour chacun » (CIT de La Presqu'île 2014 : 43).

Tableau 7

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la sous-catégorie Arrêts d'autobus**

| Obstacles ou thèmes                           | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|---|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|   | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| Trottoirs aux arrêts                          | 22                          | 25,3         | 27             | 22,9         | 49         | 23,9         |
| Signalisation - Information aux arrêts        | 13                          | 14,9         | 29             | 24,6         | 42         | 20,5         |
| Évaluation - Inventaire des arrêts à aménager | 16                          | 18,4         | 21             | 17,8         | 37         | 18,0         |
| Arrêts accessibles                            | 21                          | 24,1         | 9              | 7,6          | 30         | 14,6         |
| Bancs et autre mobilier aux arrêts            | 7                           | 8,0          | 4              | 3,4          | 11         | 5,4          |
| Autres  | 8                           | 9,2          | 28             | 23,7         | 36         | 17,6         |
| <b>Total</b>                                  | <b>87</b>                   | <b>100,0</b> | <b>118</b>     | <b>100,0</b> | <b>205</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## ABRIBUS

En matière d'infrastructures de transport, le tableau 6 a montré que les abribus représentent le deuxième élément le plus souvent visé par les mesures des plans de développement. Ces mesures ont généralement pour objectif d'aménager des abribus accessibles, d'adapter l'information ou la signalisation qui s'y trouve ou d'effectuer des évaluations et des inventaires d'abribus à aménager. Ainsi, dans son premier plan de développement, la STM prévoyait rendre l'ensemble de son parc d'abribus accessible et s'assurer que ceux qui faisaient l'objet d'un remplacement ou d'un déplacement demeurent accessibles (STM 2010 : 13). Le CIT des Laurentides, de son côté, voulait s'assurer que lors de la préparation du cahier des charges pour l'acquisition de nouveaux abribus, l'on tienne compte de leur accessibilité aux personnes handicapées (CIT des Laurentides 2012 : 27). La Ville de Baie-Comeau optait plutôt pour l'installation de bandes contrastantes sur ses abribus afin de les rendre plus sécuritaires pour les personnes ayant une incapacité visuelle (Ville de Baie-Comeau 2017 : 10).

## VOIRIE

Mentionnons que les mesures portant sur la voirie concernent autant l'aménagement de passages piétonniers et d'intersections sécuritaires pour les personnes handicapées que l'adaptation ou l'installation de feux de circulation sonores, l'évaluation et l'inventaire de travaux de voirie à effectuer et le marquage au sol. Par exemple, afin d'améliorer l'état de la chaussée sur certains tronçons, la Ville de Sherbrooke entend choisir un revêtement dur et stable tel que l'asphalte ou le béton et évitera le gravier ou la poussière de pierre compactée (Société de transport de Sherbrooke 2012 : 138).

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

Juste après les infrastructures de transport, le service à la clientèle compte le plus grand nombre de mesures prévues dans les plans de développement. Dans cette catégorie, l'information et les communications accessibles représentent 71 % des mesures prévues (tableau 8). Les autres mesures visent les points de vente, les systèmes de vente et de perception de même que l'accompagnement et l'accessibilité des centres administratifs.

Lorsque l'on compare les sociétés de transport aux autres AOT en matière de service à la clientèle, il en ressort que les sociétés de transport ont planifié, proportionnellement, plus de mesures visant l'accessibilité des systèmes de vente et de perception de même que des centres administratifs.

Tableau 8

### Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Service à la clientèle

| Obstacles ou thèmes                      | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|--|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|  | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| Information et communication accessibles | 105                         | 70,0         | 177            | 71,7         | 282        | 71,0         |
| Points de vente                          | 12                          | 8,0          | 36             | 14,6         | 48         | 12,1         |
| Système de vente et perception           | 13                          | 8,7          | 16             | 6,5          | 29         | 7,3          |
| Accompagnement                           | 7                           | 4,7          | 14             | 5,7          | 21         | 5,3          |
| Centres administratifs                   | 13                          | 8,7          | 4              | 1,6          | 17         | 4,3          |
| <b>Total</b>                             | <b>150</b>                  | <b>100,0</b> | <b>247</b>     | <b>100,0</b> | <b>397</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## INFORMATION ET COMMUNICATION ACCESSIBLES

Les mesures d'information et de communication accessibles que l'on retrouve le plus souvent dans les plans portent sur les documents d'information (horaire, plan du réseau, etc.) et les sites Web. Par exemple, la Société de transport du Saguenay prévoyait, dans son plan 2012-2017, « produire des dépliants d'information générale pouvant être aisément consultés par tous les usagers tant dans leur forme que dans leur contenu [et] les offrir en médias substitués » (Société de transport du Saguenay 2012 : 143). De son côté, le Conseil régional de transport de Lanaudière voulait « consulter les différentes possibilités de publication des horaires qui pourraient permettre de faciliter leur compréhension » (Conseil régional de transport de Lanaudière 2012 : 116). L'Agence métropolitaine de transport (AMT) visait quant à elle à « améliorer l'accessibilité du site Internet et des documents téléchargeables » (AMT 2011 : 29).

## POINTS DE VENTE

Quant aux points de vente, près de la moitié des mesures prévues visent l'aménagement de points de vente accessibles. Ainsi, le CIT du Sud-Ouest a prévu dans son plan 2015-2020 de « tenir compte de l'accessibilité lors de l'ajout de nouveaux points de vente » (CIT du Sud-Ouest 2015 : 37).

## SYSTÈME DE VENTE ET DE PERCEPTION

Dans son plan 2012-2015, la STM a planifié une mesure qui illustre bien ce que l'on retrouve dans les plans en matière de système de vente et perception. À cette époque, il s'agissait « de développer le projet de recharge [des titres de transport] à distance » et « d'implanter la fonction sonorité appliquée aux distributrices automatiques de titres » (STM 2012 : 20). Le RTC prévoyait également ce type de mesures dans son plan 2012-2016 alors qu'il comptait expérimenter « des modalités d'achat de titres à distance et de validation du solde » (RTC 2012 : 29).

## ACCOMPAGNEMENT

Bien que les mesures d'accompagnement soient relativement peu nombreuses, elles peuvent grandement faciliter l'accès aux services de transport en commun régulier pour les personnes handicapées. De fait, la plupart des mesures prévues dans les plans de développement visent la gratuité pour l'accompagnateur. Par exemple, le CIT Roussillon a prévu, dans son plan 2008-2011, d'accorder la gratuité à l'accompagnateur d'une personne handicapée admise au transport adapté qui utilise les services de transport régulier (CIT Roussillon 2011 : 41).

## VÉHICULES

Environ 94 % des mesures planifiées dans les plans de développement qui visent les véhicules portent sur les autobus. Il n'y a pas de différence entre les sociétés de transport et les autres AOT. Le tableau 9 montre en effet que tous les autres types de véhicules sont visés par seulement 6 % des mesures qui portent sur le matériel roulant. Encore une fois, ce résultat est principalement attribuable au fait que les autobus sont les véhicules les plus utilisés par les AOT assujetties à l'article 67. Enfin, 5 mesures liées à l'accessibilité des voitures du métro ont été planifiées par la STM, alors que 8 mesures portant sur les taxis et les taxibus ont été prévues par les autres AOT.

Tableau 9

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Véhicules**

| Obstacles ou thèmes | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|---------------------|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                     | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| Autobus             | 72                          | 93,5         | 138            | 93,9         | 210        | 93,8         |
| Taxi - Taxibus      | 0                           | 0,0          | 8              | 5,4          | 8          | 3,6          |
| Voitures du métro   | 5                           | 6,5          | 0              | 0,0          | 5          | 2,2          |
| Trains              | 0                           | 0,0          | 1              | 0,7          | 1          | 0,4          |
| <b>Total</b>        | <b>77</b>                   | <b>100,0</b> | <b>147</b>     | <b>100,0</b> | <b>224</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## AUTOBUS

Afin de préciser davantage ce qui est prévu par les AOT relativement aux autobus, les mesures de cette catégorie sont détaillées au tableau 10. Comme il est permis de l'observer, l'adaptation de la signalisation visuelle ou auditive (annonce du numéro du circuit d'autobus, des arrêts, de l'ouverture des portes, des emplacements réservés, etc.) à l'intérieur comme à l'extérieur des autobus représente le plus grand nombre de mesures prévues pour l'ensemble des AOT. Toutefois, les sociétés de transport ont surtout planifié des mesures liées à la mise en service ou à l'achat d'autobus accessibles (à plancher surbaissé avec ou sans rampe d'accès). L'aménagement d'emplacements réservés pour les personnes handicapées compte aussi parmi les mesures les plus fréquentes, autant pour les sociétés de transport que pour les autres AOT.

Tableau 10

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la sous-catégorie Autobus**

| Obstacles ou thèmes                            | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|--|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|  | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| Signalisation visuelle ou auditive             | 10                          | 13,9         | 68             | 49,3         | 78         | 37,1         |
| Autobus accessibles – Achat                    | 23                          | 31,9         | 23             | 16,7         | 46         | 21,9         |
| Emplacement réservé aux personnes handicapées  | 14                          | 19,4         | 22             | 15,9         | 36         | 17,1         |
| Évaluation ou inventaire de travaux à réaliser | 7                           | 9,7          | 7              | 5,1          | 14         | 6,7          |
| Équipement spécialisé – Achat                  | 9                           | 12,5         | 4              | 2,9          | 13         | 6,2          |
| Achat et validation de titres                  | 1                           | 1,4          | 5              | 3,6          | 6          | 2,9          |
| Autres   | 8                           | 11,1         | 9              | 6,5          | 17         | 8,1          |
| <b>Total</b>                                   | <b>72</b>                   | <b>100,0</b> | <b>138</b>     | <b>100,0</b> | <b>210</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

Par exemple, dans son plan 2012-2016, la Ville de Sainte-Julie a prévu marquer en jaune les obstacles rencontrés dans ses autobus par les personnes ayant une incapacité visuelle (Ville de Sainte-Julie 2011 : 47). La Ville de Mont-Tremblant indique dans son plan 2011-2016 que les deux véhicules en service possèdent une girouette à diode électroluminescente jaune sur fond noir. Elle mentionne vouloir « exiger ce critère lors du remplacement du véhicule de réserve » (Ville de Mont-Tremblant 2011 : 36). Le CIT de la Vallée-du-Richelieu a prévu, de son côté, installer un dispositif d'annonce de l'ouverture des portes et des arrêts (CIT de la Vallée-du-Richelieu 2011 : 2).

Quant aux mesures visant la mise en service ou l'achat d'autobus accessibles, les neuf sociétés de transport ont planifié des mesures semblables à celle de la STM dans son premier plan de développement et qui visait à « acquérir des bus à plancher surbaissé avec rampe Flip en avant » (STM 2010 : 12). Les plus petites AOT, qui ont recours à l'impartition du service

auprès d'un transporteur privé, ont plutôt opté, lorsque le contrat avec le transporteur était en cours au moment de l'approbation du plan, pour des mesures comme celle de la Ville de Sainte-Julie, qui visent à sensibiliser le transporteur afin qu'il se procure un véhicule accessible lors du remplacement ou de l'ajout d'un autobus à son parc de véhicules (Ville de Sainte-Julie 2011 : 35). Plus rarement, lorsque le renouvellement du contrat coïncide avec l'élaboration du plan de développement, certaines AOT ont planifié des mesures à l'image de celle du CIT Roussillon, qui voulait s'équiper d'autobus accessibles grâce à l'inclusion d'une clause à cet effet dans le devis technique du contrat de service qu'il a conclu avec le transporteur Transdev (CIT Roussillon 2011 : 33).

Quant aux mesures relatives aux emplacements réservés aux personnes handicapées dans les autobus, la Ville de Granby illustre bien ce type de mesure lorsqu'elle prévoit, dans son plan 2014-2019, « réserver des sièges destinés, en priorité, aux personnes qui ne peuvent demeurer debout longtemps ou lorsque le véhicule est en mouvement » (Ville de Granby 2014 : 75).

## FORMATION DU PERSONNEL ET SENSIBILISATION

La formation du personnel et la sensibilisation représentent près de 15 % du total des mesures planifiées. Rappelons que la présence de mesures relatives à la formation du personnel est une condition à l'approbation d'un plan par le ministre des Transports (Office 2017 : 94).

Le tableau 11 montre comment se répartissent les mesures relatives à la formation du personnel et à la sensibilisation. Les mesures visant la formation du personnel en contact direct avec le public, soit les chauffeurs et les agents du service à la clientèle, représentent environ 40 % du total des mesures de cette catégorie. Les autres AOT ont planifié un peu plus de mesures portant sur ce thème que les sociétés de transport (45 % c. 36 %). Pour ce qui est des mesures de sensibilisation, elles comptent pour plus du tiers des mesures prévues dans cette catégorie. Celles-ci s'adressent autant au personnel qu'aux usagers et comprennent également l'élaboration et la diffusion d'outils de sensibilisation. Les sociétés de transport ont prévu, proportionnellement, plus de mesures en matière de sensibilisation que les autres AOT (44 % c. 27 %).



Tableau 11

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés à la catégorie Formation du personnel et sensibilisation**

| Obstacles ou thèmes                                  | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|--|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|  | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| Formation des chauffeurs d'autobus                   | 33                          | 30,3         | 26             | 26,5         | 59         | 28,5         |
| Formation des agents du service à la clientèle       | 6                           | 5,5          | 18             | 18,4         | 24         | 11,6         |
| Formation - Autres membres du personnel              | 0                           | 0,0          | 24             | 24,5         | 24         | 11,6         |
| Sensibilisation des employés                         | 23                          | 21,1         | 7              | 7,1          | 30         | 14,5         |
| Sensibilisation de la clientèle                      | 17                          | 15,6         | 6              | 6,1          | 23         | 11,1         |
| Élaboration et diffusion d'outils de sensibilisation | 8                           | 7,3          | 13             | 13,3         | 21         | 10,1         |
| Autres   | 22                          | 20,2         | 4              | 4,1          | 26         | 12,6         |
| <b>Total</b>   | <b>109</b>                  | <b>100,0</b> | <b>98</b>      | <b>100,0</b> | <b>207</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

Ainsi, la Société de transport de Lévis a prévu former ses chauffeurs d'autobus sur le fonctionnement de l'agenouillement des véhicules et sur le déploiement des rampes d'accès pour l'embarquement « afin de rendre leur utilisation systématique » (Société de transport de Lévis 2015 : 37). La STM, quant à elle, planifiait en 2012 de « former les gestionnaires et les chauffeurs de bus aux attentes de la STM en matière d'accessibilité universelle » (STM 2012 : 15). Le RTC, de son côté, visait à offrir aux agents du service à la clientèle une formation similaire à celle qui est offerte aux chauffeurs. Le RTC ajoute qu'il s'agit d'une « formation permettant d'outiller le personnel du service à la clientèle afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle handicapée et à mobilité réduite » (RTC 2012 : 33).

Sur le plan de la sensibilisation, la Société de transport de Trois-Rivières a prévu, dans son plan 2012-2017, « sensibiliser les chauffeurs et les clients en général au droit qu'ont les propriétaires de chien-guide et de chien d'assistance d'utiliser les véhicules du transporteur en compagnie de leur animal » (Société de transport de Trois-Rivières 2012 : 126). Le Réseau de transport de Longueuil prévoyait déployer ses efforts de sensibilisation sur l'ensemble de la clientèle afin de contrer la « peur que les usagers s'impatientent en [période de] pointe lors de l'embarquement des [personnes se déplaçant] en fauteuils roulants » (Réseau de transport de Longueuil 2012 : 62).

Quant aux outils de sensibilisation qui sont élaborés ou diffusés dans le cadre des plans de développement, mentionnons celui de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu qui a prévu « élaborer un guide synthèse de procédures administratives pour les chauffeurs d'autobus permettant la sensibilisation de ceux-ci à la réalité des personnes ayant des limitations » (Ville de St-Jean-sur-Richelieu 2012 : 18). Ou encore, celui de la Société de transport du

Saguenay qui souhaitait produire un document à l'intention de tous les usagers sur l'utilisation des équipements et des services accessibles (Société de transport du Saguenay 2012 : 143). La Ville de Drummondville a planifié, de son côté, « développer et diffuser un code de conduite de l'usager » avec l'objectif que tous les usagers puissent voyager dans le respect d'autrui (Ville de Drummondville 2011 : 7).

## CONCERTATION, ARRIMAGE ET PLAN DE DÉVELOPPEMENT EN TRANSPORT

Le dernier type de mesures que l'on retrouve dans les plans de développement porte sur la concertation et l'arrimage des AOT avec des partenaires de même que sur l'élaboration, la promotion et la mise en œuvre des plans de développement eux-mêmes.

Dans ce groupe de mesures présentées au tableau 12, les actions visant la concertation ou l'arrimage entre le réseau de transport en commun régulier et le transport adapté sont les plus fréquentes avec 19 % de l'ensemble des mesures prévues dans cette catégorie. La concertation et l'arrimage entre les réseaux de transport en commun régulier et adapté sont presque exclusivement l'apanage des AOT autres que les 9 sociétés de transport. Parmi ces dernières, seuls le RTC et la STM ont planifié ce type de mesures. La concertation ou l'arrimage avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) (13 %) et avec des organismes du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées sont aussi des mesures planifiées principalement par les autres AOT. Les sociétés de transport ont plutôt prévu des mesures de concertation avec les municipalités et avec d'autres partenaires comme d'autres sociétés de transport.

Les mesures visant les plans de développement à proprement dit atteignent, lorsque additionnées, près de 36 % des mesures prévues dans cette catégorie. Ceci représente, comme nous l'avons illustré au tableau 5, environ 3 % de l'ensemble des mesures prévues dans les plans de développement.

Tableau 12

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes liés la catégorie Concertation, arrimage et plan de développement en transport**

| Obstacles ou thèmes   | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|---|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|   | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| <b>Concertation et arrimage</b>   |                             |              |                |              |            |              |
| Avec le transport adapté  | 2                           | 5,4          | 22             | 24,2         | 24         | 18,8         |
| Avec le RSSS  | 1                           | 2,7          | 16             | 17,6         | 17         | 13,3         |
| Avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées | 3                           | 8,1          | 10             | 11,0         | 13         | 10,2         |
| Avec les municipalités  | 5                           | 13,5         | 4              | 4,4          | 9          | 7,0          |
| Avec d'autres partenaires   | 8                           | 21,6         | 11             | 12,1         | 19         | 14,8         |
| <b>Plan de développement</b>  |                             |              |                |              |            |              |
| Création d'un comité de travail pour le plan                                | 7                           | 8,5          | 3              | 3,3          | 10         | 7,8          |
| Diffuser - Promouvoir le plan   | 1                           | 1,2          | 9              | 9,9          | 10         | 7,8          |
| Suivi du plan   | 0                           | 0,0          | 9              | 9,9          | 9          | 7,0          |
| Autres mesures en lien avec le plan   | 10                          | 12,2         | 7              | 7,7          | 17         | 13,3         |
| <b>Total</b>  | <b>37</b>                   | <b>100,0</b> | <b>91</b>      | <b>100,0</b> | <b>128</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

Afin d'illustrer les mesures de concertation et d'arrimage, prenons l'exemple de la Ville de Rimouski qui a prévu, en 2012, s'arrimer avec le centre de réadaptation en déficience intellectuelle de sa région afin que celui-ci identifie les personnes susceptibles d'être en mesure d'utiliser le transport en commun régulier et qu'il leur offre une formation à cet égard (Ville de Rimouski 2012 : 44).

Sur le plan de la concertation avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées, l'AMT avait prévu, dans son plan 2011-2013, consulter le milieu associatif des personnes handicapées pour différents projets ciblés relatifs à son réseau d'infrastructures de transport (AMT 2011 : 29).

## EN RÉSUMÉ

Dans cette section du rapport, nous avons brossé un portrait des mesures planifiées dans les plans de développement en donnant des exemples tirés de ceux-ci. Plusieurs constats se dégagent de ce portrait. D'abord, parmi les mesures les plus fréquentes, soit celles qui visent les infrastructures de transport, un grand nombre ont pour objectif d'adapter la signalisation aux arrêts d'autobus et dans les abribus de même qu'à élaborer des inventaires de travaux à

réaliser. Ensuite, dans le domaine du service à la clientèle, la très grande majorité des mesures portent sur l'accessibilité de l'information et des communications. Ces dernières visent surtout la production de documents d'information accessibles et l'accessibilité des sites Web. Le constat général qui se dégage de l'analyse de ces mesures est que les AOT ont priorisé les mesures les moins coûteuses. Cette image est encore plus nette si l'on ajoute à ce portrait les mesures qui portent sur la sensibilisation, la concertation, l'arrimage et celles qui visent les plans de développement eux-mêmes. Malgré l'importance indéniable de ce type de mesures, celles-ci sont peu susceptibles d'avoir un impact significatif sur la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun régulier.

Les mesures portant sur les véhicules et la formation du personnel, qui représentent près du quart de l'ensemble des mesures prévues, sont plus structurantes pour améliorer l'accessibilité des réseaux de transport en commun régulier. Toutefois, comme nous l'avons vu, ces mesures visent principalement l'adaptation du parc de véhicules existant, avec toutes les limites que cette approche comporte. De plus, à l'exception des neuf sociétés de transport qui ont prévu plusieurs mesures visant la mise en service et l'achat de véhicules accessibles, la plupart des autres AOT sous-traient avec un transporteur privé pour l'offre de services. Elles doivent donc planifier l'inclusion, lors du renouvellement d'un contrat, des dispositions pour s'assurer que les véhicules utilisés soient accessibles aux personnes handicapées. Or, comme nous l'avons mentionné, ce réflexe est peu présent chez les AOT, ou du moins, ce type de mesures est peu fréquent dans les plans de développement. En cours de contrat, les AOT ont opté pour un travail de sensibilisation des entreprises afin qu'elles achètent des véhicules accessibles lors du remplacement ou de l'ajout d'autobus à leur parc de véhicules.

## ÉTAT DE RÉALISATION DES MESURES PRÉVUES

L'article 67 n'oblige pas les AOT à fournir des bilans de l'état de réalisation des mesures prévues dans leur plan de développement. Toutefois, lors de l'approbation d'un plan, le ministre des Transports demande aux AOT de lui faire parvenir des bilans annuels de la mise en œuvre de leur plan afin qu'il puisse s'assurer de leur respect et de leur exécution, comme le prévoit la *Loi*. Si la planification de mesures est importante, encore faut-il que ces mesures soient mises en œuvre afin d'assurer, dans un délai raisonnable, l'accessibilité des réseaux de transport en commun régulier aux personnes handicapées. Les bilans produits par les AOT deviennent ainsi la principale source d'information sur l'état de réalisation des plans.

Malgré la consigne du ministre, seulement 18 plans de développement sur 40 (45 %) comprennent au moins un bilan de l'état de réalisation des mesures prévues (données non présentées). Au total, le MTQ a reçu 25 bilans de 17 AOT différentes en date du 30 septembre 2018.

Comme l'illustre le tableau 13, ces bilans permettent de faire le suivi de 616 des 1 434 mesures prévues dans les plans, soit 43 % d'entre elles. Cette proportion est plus élevée pour les sociétés de transport, qui font état de la réalisation de 51 % de leurs mesures comparativement à 37 % pour les autres AOT. Néanmoins, il y a 57 % des mesures prévues dans les plans de développement pour lesquelles aucun suivi de la part des AOT n'a été effectué (donnée non présentée). Il est donc impossible de connaître l'état de réalisation de la majorité des mesures prévues.

Tableau 13

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 faisant l'objet d'un suivi, selon le type d'AOT**

|  | Les 9 sociétés de transport | Les autres AOT | Total         |
|--|-----------------------------|----------------|---------------|
| Nombre de mesures prévues                        | 593                         | 841            | 1 434         |
| Nombre de mesures faisant l'objet d'un suivi     | 303                         | 313            | 616           |
| Proportion de mesures faisant l'objet d'un suivi | <b>51,1 %</b>               | <b>37,2 %</b>  | <b>43,0 %</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

Le tableau 14 montre que la proportion de mesures réalisées ou partiellement réalisées sur l'ensemble des mesures prévues dans les plans de développement est d'environ 24 %, soit environ une mesure sur quatre. Les AOT autres que les sociétés de transport font mieux que ces dernières puisque 28 % des mesures qu'elles ont prévu ont été réalisées ou partiellement réalisées, comparativement à 18 % pour les sociétés de transport. Rappelons que les mesures prévues qui auraient dû faire l'objet d'un suivi dans les bilans produits, mais qui étaient absentes de ces derniers, ont été qualifiées comme telles.

Tableau 14

**Nombre et proportion de mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 qui ont fait l'objet d'un suivi par les AOT au 30 septembre 2018, selon le type d'AOT et leur état de réalisation**

| État de réalisation                  | Les 9 sociétés de transport |                | Les autres AOT |                | Total      |                |
|--------------------------------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|------------|----------------|
|                                      | n                           | % <sup>1</sup> | n              | % <sup>2</sup> | n          | % <sup>3</sup> |
| Réalisées ou partiellement réalisées | 107                         | 18,0           | 232            | 27,6           | 339        | 23,6           |
| Non réalisées ou absentes            | 196                         | 33,1           | 81             | 9,6            | 277        | 19,3           |
| <b>Total</b>                         | <b>303</b>                  | <b>51,1</b>    | <b>313</b>     | <b>37,2</b>    | <b>616</b> | <b>43,0</b>    |

1. Proportion établie sur la base de 593 mesures prévues.

2. Proportion établie sur la base de 841 mesures prévues.

3. Proportion établie sur la base de 1 434 mesures prévues.

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

Mentionnons également que les bilans contiennent 50 mesures réalisées, mais non prévues dans les plans de développement (donnée non présentée).

Le tableau 15 montre les obstacles ou les thèmes visés par les mesures qui ont été réalisées ou partiellement réalisées, selon les grandes catégories d'obstacles. Il en ressort que la répartition des mesures réalisées par les AOT est similaire à celle des mesures prévues. En d'autres mots, les mesures réalisées se répartissent principalement dans les mêmes trois grandes catégories d'obstacles ou thèmes que les mesures prévues dans les plans de développement, soit les

infrastructures de transport (31 % c. 29 % des mesures prévues), le service à la clientèle (24 % c. 28 % des mesures prévues) et les véhicules (20 % c. 16 % des mesures prévues) (voir tableau 5). En d'autres mots, les mesures réalisées ne semblent pas être concentrées dans des catégories différentes de celles prévues.

Tableau 15

**Nombre et proportion de mesures réalisées ou partiellement réalisées au 30 septembre 2018 parmi les mesures prévues dans les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017, selon le type d'AOT et les obstacles ou thèmes visés par celles-ci**

| Obstacles ou thèmes     | Les 9 sociétés de transport |              | Les autres AOT |              | Total      |              |
|-------------------------|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                         | n                           | %            | n              | %            | n          | %            |
| Infrastructures         | 54                          | 32,9         | 51             | 29,1         | 105        | 31,0         |
| Service à la clientèle  | 40                          | 24,4         | 41             | 23,4         | 81         | 23,9         |
| Véhicules               | 26                          | 15,9         | 41             | 23,4         | 67         | 19,8         |
| Concertation - Arrimage | 4                           | 2,4          | 19             | 10,9         | 23         | 6,8          |
| Formation du personnel  | 12                          | 7,3          | 7              | 4,0          | 19         | 5,6          |
| Sensibilisation         | 11                          | 6,7          | 7              | 4,0          | 18         | 5,3          |
| Plan de développement   | 6                           | 3,7          | 4              | 2,3          | 10         | 2,9          |
| Autres                  | 11                          | 6,7          | 5              | 2,9          | 16         | 4,7          |
| <b>Total</b>            | <b>164</b>                  | <b>100,0</b> | <b>175</b>     | <b>100,0</b> | <b>339</b> | <b>100,0</b> |

Source : Base de données sur les plans de développement en transport des AOT, 2005-2017, Office, 2019.

## EN RÉSUMÉ

En somme, les plans de développement approuvés par le ministre des Transports au 31 décembre 2017 ne sont que partiellement mis en œuvre et le nombre de bilans produits par les AOT demeure faible. Pourtant, ces bilans représentent le principal outil permettant au ministre des Transports d'assurer le respect et l'exécution des plans, comme le prévoit la *Loi*.

# CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

## Production des plans de développement en transport

Étant donné que :

- Les premiers plans de développement ont été approuvés par le ministre des Transports plus de cinq ans après l'échéancier prescrit par la *Loi*;
- Le plus haut taux de plans approuvés est de 79 % au 31 décembre 2016;
- Le taux de plans approuvés est en baisse au 31 décembre 2017 avec 65 %;
- Les MRC ayant déclaré compétence en transport en commun sont également assujetties à la production d'un plan de développement. Cependant, aucun plan n'a été déposé au ministre des Transports pour approbation au cours de la période couverte par le rapport.

### Recommandation 1

Pour assurer le respect de la mise en œuvre de la disposition législative sur les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées, il est recommandé au MTQ qu'un plan de rattrapage soit produit d'ici six mois afin que l'ensemble des AOT aient un plan de développement approuvé par le ministre des Transports, incluant les MRC ayant déclaré compétence en transport.

## Conformité au *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*

Étant donné que :

- Les données sur la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun régulier sont peu présentes dans les plans de développement;
- Ces données sont cruciales pour suivre la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun régulier et pour permettre aux AOT de fixer des cibles en la matière, comme le prévoit le *Cadre d'intervention en transport collectif urbain* de la Politique de mobilité durable – 2030;
- Le *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*, publié par le MTQ en 2010, ne contient pas de propositions sur l'importance d'inclure des données sur l'état de l'accessibilité du réseau de transport en commun régulier dans la description des services offerts par l'AOT.

### Recommandation 2

Il est recommandé au MTQ de mettre à jour, d'ici six mois, le *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* afin d'y inclure des exigences quant à la production, par les AOT, de données sur l'état de l'accessibilité de leur réseau de transport en commun régulier afin qu'elles puissent établir des cibles en la matière, comme le prévoit le *Cadre d'intervention en transport collectif urbain* de la Politique de mobilité durable – 2030.

### Production de bilans des mesures prévues dans les plans de développement en transport

Étant donné que :

- Malgré la consigne du ministre des Transports, moins d'un plan de développement sur deux a fait l'objet d'un bilan de l'état de réalisation des mesures prévues;
- Les bilans produits font le suivi de 43 % des mesures prévues;
- Seulement 24 % des mesures prévues ont été réalisées ou partiellement réalisées;
- Le respect et l'exécution des plans de développement sont essentiels pour assurer, dans un délai raisonnable, l'accessibilité des réseaux de transport en commun régulier aux personnes handicapées.

### Recommandation 3

Il est recommandé au MTQ de s'assurer que la consigne du ministre des Transports exigeant la production d'un bilan annuel du plan de développement soit connue et respectée par les AOT et que des rappels ministériels soient effectués à cet effet.

### Recommandation 4

Il est recommandé au MTQ d'exiger dans les bilans annuels un état de réalisation de chacune des mesures prévues dans les plans de développement.

### Thèmes ou obstacles visés par les mesures planifiées dans les plans de développement en transport

Étant donné que :

- Les mesures les plus fréquentes, soit celles qui visent les infrastructures de transport, ont principalement pour objectif d'adapter la signalisation aux arrêts et aux abribus et d'élaborer des inventaires de travaux à réaliser;
- Les mesures portant sur l'accessibilité de l'information et des communications, qui occupent le deuxième rang des mesures les plus fréquentes, visent surtout la production de documents accessibles et l'accessibilité des sites Web;
- La proportion de mesures prévues qui portent sur la sensibilisation, la concertation et l'arrimage de même que sur les plans de développement eux-mêmes est relativement importante, avec 16 % de l'ensemble des mesures prévues dans les plans de développement;



- Selon ce portrait global des mesures prévues dans les plans de développement, ce sont les mesures qui semblent les moins coûteuses qui ont été identifiées;
- La majorité des mesures planifiées sont peu susceptibles d’avoir un impact significatif sur la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun régulier.

#### **Recommandation 5**

Il est recommandé au MTQ de revoir et mettre à jour le *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*, d’ici six mois, en y précisant la portée et les types de mesures devant être planifiées par les AOT afin qu’elles s’assurent de faire progresser significativement la mise en accessibilité du transport en commun pour les personnes handicapées (par exemple, l’achat de véhicules accessibles, l’aménagement de zones d’arrêt accessibles et sécuritaires, etc.).

#### **Recommandation 6**

Il est recommandé au ministre des Transports de rendre conditionnelle l’approbation des plans de développement en transport au respect du *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* mis à jour.



## CONCLUSION

Ce rapport brosse un premier portrait détaillé de la mise en œuvre de l'article 67 de la *Loi* à partir d'une analyse de tous les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées approuvés par le ministre des Transports pour la période de 2005 à 2017.

Il montre que la mise en œuvre de cette disposition a connu des retards importants au cours des premières années qui ont suivi la révision de la *Loi* en 2004. Malgré une nette amélioration du taux de production des plans de développement entre 2010 et 2016, la baisse de ce taux révèle que cette disposition législative n'a jamais été pleinement mise en œuvre.

La grande majorité des plans produits par les AOT sont cependant conformes aux propositions du *Guide* publié par le MTQ en 2010, notamment en ce qui a trait au processus d'élaboration des plans et aux principaux éléments de contenu attendus.

L'analyse révèle néanmoins que les mesures planifiées par les AOT sont à faible coût et peu susceptibles de contribuer significativement à la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun régulier (par exemple, des mesures visant l'adaptation de la signalisation aux arrêts et aux abribus, l'élaboration d'inventaires de travaux à réaliser ou la production de documents accessibles).

Le ministre des Transports demande aux AOT de lui faire parvenir des bilans annuels de la mise en œuvre de leur plan afin qu'il puisse s'assurer de leur respect et de leur exécution, comme le prévoit la *Loi*. Toutefois, le nombre de bilans produits par les AOT demeure faible et l'analyse démontre que les plans de développement ne sont que partiellement mis en œuvre.

Enfin, les plans de développement comprennent peu de données sur l'accessibilité des services de transport en commun régulier. Les données disponibles varient énormément d'un plan à l'autre et sont généralement incomplètes ou disparates. Ce type d'information est crucial puisqu'il permet aux AOT de se doter de cibles à atteindre en matière d'accessibilité du transport en commun régulier sur leur territoire et d'en suivre l'évolution, comme le prévoit la Politique de mobilité durable – 2030. À ce sujet, le MTQ s'est engagé, dans le *Cadre d'intervention en transport collectif urbain* de cette politique, à établir, en collaboration avec les AOT, des cibles pour l'accessibilité des réseaux réguliers de transport collectif, notamment par le biais des plans de développement en transport.

Toutefois, la faible présence de données sur l'accessibilité du transport dans les plans de développement fait en sorte qu'il est actuellement impossible d'obtenir un portrait précis du niveau d'accessibilité du transport en commun régulier dans les AOT assujetties à l'article 67 de la *Loi* et d'en suivre l'évolution depuis 2005.

Des ajustements importants devront être apportés par le ministre des Transports et les AOT assujetties afin que l'article 67 atteigne son objectif qui est d'assurer le transport en commun des personnes handicapées dans un délai raisonnable. Les recommandations contenues dans le présent rapport ont été formulées à cet effet.



# ANNEXE 1

## LISTE DES AOT ASSUJETTIES DE 2005 À 2017 À L'ARTICLE 67 DE LA *LOI*, AU 31 DÉCEMBRE 2017

| AOT   | Période<br>d'assujettissement |
|---|-------------------------------|
| <b>Société de transport</b>   |                               |
| Réseau de transport de la Capitale  | 2005-                         |
| Réseau de transport de Longueuil  | 2005-                         |
| Société de transport de Laval   | 2005-                         |
| Société de transport de Lévis   | 2005-                         |
| Société de transport du Saguenay  | 2005-                         |
| Société de transport de Sherbrooke  | 2005-                         |
| Société de transport de Montréal  | 2005-                         |
| Société de transport de l'Outaouais   | 2005-                         |
| Société de transport de Trois-Rivières  | 2005-                         |
| <b>Sous-total – Nombre de sociétés de transport</b>                                 | <b>9</b>                      |
| <b>Les autres AOT</b>   |                               |
| Agence métropolitaine de transport <sup>1</sup>                                     | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport de Chambly,<br>Richelieu, Carignan <sup>1</sup> | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport<br>de la Vallée-du-Richelieu <sup>1</sup>       | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport du Haut-Saint-Laurent <sup>1</sup>              | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport du Sud-Ouest <sup>1</sup>                       | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport de La Presqu'île <sup>1</sup>                   | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport des Laurentides <sup>1</sup>                    | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport Le Richelain <sup>1</sup>                       | 2005-2017                     |
| Conseil intermunicipal de transport Roussillon <sup>1</sup>                         | 2005-2017                     |

| AOT  | Période d'assujettissement |
|--|----------------------------|
| Conseil intermunicipal de transport de Sorel-Varennes <sup>1</sup> | 2005-2017                  |
| Conseil régional de transport de Lanaudière <sup>1</sup>           | 2005-2017                  |
| Régie intermunicipale de transport des Collines                    | 2014-                      |
| Régie de transport en commun de Shawinigan                         | 2005-                      |
| Ville d'Alma   | 2014-                      |
| Ville de Baie-Comeau   | 2005-                      |
| Ville de Drummondville   | 2005-                      |
| Ville de Granby  | 2005-                      |
| Ville de Mont-Tremblant  | 2005-                      |
| Ville de Rimouski  | 2005-                      |
| Ville de Rouyn-Noranda   | 2005-                      |
| Ville de Saint-Georges   | 2014-                      |
| Ville de Salaberry-de-Valleyfield                                  | 2005-                      |
| Ville de Sept-Îles   | 2005-                      |
| Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu                                  | 2005-                      |
| Ville de Sainte-Julie <sup>1</sup>                                 | 2005-2017                  |
| Ville de Thetford Mines  | 2005-                      |
| Ville de Val-d'Or  | 2005-                      |
| Ville de Victoriaville   | 2005-                      |
| <b>Sous-total – Nombre autres AOT</b>                              | <b>28</b>                  |
| <b>TOTAL D'AOT</b>   | <b>37</b>                  |

Source : MTQ, données administratives, 2017.

1. Au cours de l'année 2017, l'adoption de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal* (Québec 2017a) de même que la *Loi sur le Réseau de transport métropolitain* [exo] (Québec 2017b) ont eu pour effet de regrouper plusieurs AOT, qui passe de 37 à 26. Les CIT, le Conseil régional de transport de Lanaudière, la Ville de Sainte-Julie, de même que l'AMT ont en effet été abolis et regroupés dans le Réseau de transport de Montréal qui opère sous le nom d'exo.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT (2011). *Plan de développement : accessibilité du réseau AMT*, Montréal, 31 p. [Document interne].
- ASSOCIATION DU TRANSPORT URBAIN DU QUÉBEC (2019). *Acteur incontournable de la mobilité urbaine intégrée au Québec*, [En ligne]. [<https://atuq.com/fr/>] [Consulté le 12 février 2018].
- CENTRE DE RECHERCHE ET D'EXPERTISE EN ÉVALUATION (2012). *Étude de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : volet 1 : bilan factuel*, Québec, École nationale d'administration publique, 44 p.
- CONSEIL INTERMUNICIPAL DE TRANSPORT DE LA PRESQU'ÎLE (2014). *Plan de développement visant à améliorer l'accessibilité du transport collectif aux personnes handicapées : plan d'action 2015-2018*, Vaudreuil-Dorion, 46 p. [Document interne].
- CONSEIL INTERMUNICIPAL DE TRANSPORT DE LA VALLÉE-DU-RICHELIEU (2011). *Plan de développement pour assurer le transport collectif des personnes handicapées : volet 4 : planification des interventions et modalités de suivi*, McMasterville, 4 p. [Document interne].
- CONSEIL INTERMUNICIPAL DE TRANSPORT DES LAURENTIDES (2012). *Plan de développement de l'accessibilité au réseau régulier de transport en commun*, Sainte-Thérèse, 31 p. [Document interne].
- CONSEIL INTERMUNICIPAL DE TRANSPORT DU SUD-OUEST (2015). *Plan de développement de l'accessibilité au transport collectif*, Châteauguay, CIT du Sud-Ouest, 61 p.
- CONSEIL INTRERMUNICIPAL DE TRANSPORT ROUSSILLON (2011). *Plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans le réseau régulier : CIT Roussillon 2008-2011*, Saint-Jean-sur-Richelieu, 44 p. [Document interne].
- CONSEIL RÉGIONAL DE TRANSPORT DE LANAUDIÈRE (2012). *Plan de développement visant à assurer l'accessibilité universelle en transport en commun*, Joliette, 116 p. [Document interne].
- GAMACHE, Stéphanie, et François ROUTHIER (2018). *Mobilité et accès : la voirie urbaine au service des déplacements sécuritaires des personnes à mobilité réduite*, Québec, Université Laval, 189 p.
- MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS (2018a). *Transporter le Québec vers la modernité : Politique de mobilité durable – 2030*, Québec, ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, 42 p.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS (2018b). *Transporter le Québec vers la modernité : Politique de mobilité durable – 2030 : cadre d'intervention en transport collectif urbain*, Québec, ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, 32 p.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2010). *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*, Québec, Direction des communications, ministère des Transports du Québec, 91 p.

MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE COMTÉ DE MEMPHRÉMAGOG (2015). *Plan d'action pour rendre accessibles les services de transport collectif aux personnes handicapées*, Memphrémagog, 57 p. [Document interne].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019). *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : 2013-2014 à 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 84 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 169 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : septembre 2010 à mars 2013*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 79 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010). *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : rapport de janvier 2005 à septembre 2010*, Drummondville, L'Office, 106 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2007). *La participation sociale des personnes handicapées au Québec : l'habitation, les communications et les déplacements : proposition d'une politique gouvernementale pour la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 73 p.

QUÉBEC (2017a). *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal, RLRQ, c. 0-7.3, à jour au 1<sup>er</sup> septembre 2019*, [En ligne]. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/0-7.3>] [Consulté le 9 septembre 2019].

QUÉBEC (2017b). *Loi sur le réseau de transport métropolitain, RLRQ, c. R-25.01, à jour au 1<sup>er</sup> septembre 2019*, [En ligne]. [[www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/R-25.01](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/R-25.01)] [Consulté le 9 septembre 2019].

QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 1<sup>er</sup> mars 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.



- RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE (2012). *Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec : plan de développement 2012-2016*, Québec, RTC de la Capitale, 55 p.
- RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL (2012). *Plan de développement de l'accessibilité universelle du Réseau de transport de Longueuil*, Longueuil, 69 p. [Document interne].
- ROCHE (2009). *Étude sur l'accessibilité du réseau d'autobus du RTC aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles*, Québec, Roche, 319 p.
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LÉVIS (2015). *Plan d'accessibilité universelle 2015-2024*, Lévis, Société de transport de Lévis, 46 p.
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS (2016). *Plan de développement de l'accessibilité universelle au transport en commun 2015-2019*, Gatineau, Direction du développement, marketing et communications, Société de transport de l'Outaouais, 31 p.
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS (2011). *Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun*, Gatineau, 33 p. [Document interne].
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2018). *Rapport annuel 2017*, Montréal, Société de transport de Montréal, 113 p.
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2012). *Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015*, Montréal, Société de transport de Montréal, 72 p.
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2010). *Plan de développement d'accessibilité universelle 2007-2011*, Montréal, Société de transport de Montréal, 23 p.
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DU SAGUENAY (2012). *Plan de développement pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite*, Saguenay, 310 p. [Document interne].
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE SHERBROOKE (2012). *Plan de développement pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite*, Sherbrooke, Société de transport de Sherbrooke, 306 p.
- SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE TROIS-RIVIÈRES (2012). *Plan de développement pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite*, Trois-Rivières, 263 p. [Document interne].
- SOGÉMAP (2017). *Évaluation de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, Québec, SOGÉMAP, 81 p.
- VILLE DE BAIE-COMEAU (2017). *Transport collectif : plan de développement*, BaieComeau, 12 p. [Document interne].
- VILLE DE DRUMMONDVILLE (2011). *Transport collectif accessible aux personnes handicapées*, Drummondville, 14 p. [Document interne].

VILLE DE GRANBY (2014). *Plan de développement pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes ayant des limitations fonctionnelles*, Granby, 78 p. [Document interne].

VILLE DE MONT-TREMBLANT (2017). *Renouvellement du plan de développement pour l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite : Service de transport en commun de Mont-Tremblant : 2017-2025*, Mont-Tremblant, 24 p. [Document interne].

VILLE DE MONT-TREMBLANT (2011). *Plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans le réseau régulier : Ville de Mont-Tremblant : 2011-2016*, Mont-Tremblant, 54 p. [Document interne].

VILLE DE RIMOUSKI (2012). *Plan de développement visant l'accès des personnes handicapées au transport collectif*, Rimouski, 46 p. [Document interne].

VILLE DE SAINTE-JULIE (2011). *Plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans le réseau régulier : Ville de Sainte-Julie 2012-2016*, Sainte-Julie, 45 p. [Document interne].

VILLE DE SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU (2012). *Plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées 2012-2016*, Saint-Jean-sur-Richelieu, 29 p. [Document interne].

VILLE DE SALABERRY-DE-VALLEYFIELD (2015). *Améliorer l'accessibilité du transport en commun à Salaberry-de-Valleyfield*, Salaberry-de-Valleyfield, 74 p. [Document interne].



