



*Plan de développement de l'accessibilité au réseau régulier
de transport en commun*

Plan de développement 2012-2016

*CIT Laurentides
Juin 2012*

À présenter au CA du 18 septembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

1) INTRODUCTION.....	1
2) PORTRAIT DU CIT LAURENTIDES	2
a) Statut	2
b) Mission	2
c) Valeurs	2
d) Axes stratégiques	3
e) Les acteurs au sein du CIT Laurentides	3
f) Les partenaires/collaborateurs du CIT Laurentides	4
3) LE CIT LAURENTIDES - OFFRES DE SERVICE	5
a) Transport régulier par autobus.....	5
b) Transport régulier par taxi collectif	5
c) Transport adapté.....	6
d) Les intermédiaires – transport des étudiants de la CSSMI	6
4) CONCEPTS, TERMINOLOGIE, APPROCHE ET MÉTHODE DE TRAVAIL	7
a) Chaîne de déplacement.....	7
b) Processus de production d’un handicap	8
c) Obstacle	8
d) Accessibilité universelle	9
e) Méthode de travail.....	10
5) ÉTAT DE LA SITUATION ET CONSTAT DE LA CLIENTÈLE DU CITL	11
a) Statistiques	11
6) PORTRAIT DES ACTIFS DU CITL ET DE SES PARTENAIRES	13
a) Siège social - CITL	13
b) La flotte d’autobus	13
7) LES ARRÊTS, ABRIBUS ET TERMINUS.....	14
a) Arrêts	14
b) Abribus.....	15
c) Terminus	15
8) INFORMATION, COMMUNICATION ET VENTES	17
a) Panneaux d’arrêts	17
b) Points de vente	17
c) Communications	17
d) Horaires papier	18
e) Centre d’appels	18
f) Site internet	18
g) Intégration à l’emploi.....	18
9) ACTIONS RÉALISÉES	19
10) LE PLAN D’ACTION 2012-2016	21
a) Accès au réseau régulier de transport en commun.....	21
b) Renouvellement de la flotte d’autobus	21
c) Auteur et coordonnateur	22
11) PLAN DE DÉVELOPPEMENT « ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE ».....	23
12) EN CONCLUSION	31

1) INTRODUCTION

L'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées constitue une préoccupation majeure de notre société, et la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* (L.R.Q., chapitre E-20.1) est le principal outil auquel les administrations ainsi que les organismes de services publics doivent se référer afin de prendre connaissance de leurs obligations en la matière.

À cet effet, le CIT Laurentides (CITL) est interpellé par l'article 67 de cette loi, lequel précise que:

« 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 [...] 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. »

Le présent document répond donc à la fois à une responsabilité du CITL, en plus d'être l'occasion pour lui de s'adapter au mieux aux besoins des citoyens du territoire qu'il dessert. Les 3 volets constituant les fondements du plan de développement de l'accessibilité au réseau régulier de transport en commun:

- Le plan de développement fait d'abord état de la démarche adoptée par le CITL ainsi que des intervenants qui y ont été associés.
- Le plan de développement dresse un bref constat de la situation actuelle, tout en recensant les démarches déjà entreprises par le CITL afin d'améliorer l'accessibilité à ses services.
- Le plan de développement établit un plan d'action à l'horizon des 5 prochaines années.

Concernant le plan d'action, il importe de noter que les interventions qu'il préconise visent parfois à générer davantage de connaissances sur l'état de l'accessibilité à certains éléments du réseau du CITL. C'est notamment le cas des 1889 arrêts d'autobus, dont les aménagements, l'emplacement et l'environnement exigeront une analyse rigoureuse.

Enfin, en raison de l'importance que revêt l'aménagement urbain placé sous la responsabilité des municipalités ainsi que des terminus gérés par l'Agence métropolitaine de transport, la plupart des interventions proposées au plan d'action exigeront la collaboration de ces partenaires de premier plan du CITL.

2) PORTAIT DU CIT LAURENTIDES

a) Statut

Le CIT Laurentides est né de la fusion, en septembre 2004, des CIT Basses-Laurentides et de Deux-Montagnes et des OMIT de Saint-Eustache et de Saint-Jérôme. Au recensement de 2006, il affichait une population de plus de 327,000 habitants et le territoire du CITL totalisait une superficie de 968 km², dont le territoire de Mirabel, qui en très grande partie est composée de terres agricoles, représente à lui seul près de 50 % du territoire desservi par les activités du CIT Laurentides.

Organisme de droit public constitué en vertu de la *Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (L.R.Q., c. C-60.1)*, le CIT Laurentides est gouverné par un Conseil d'administration (CA) formé d'un représentant de chacune des municipalités membres, en plus de deux représentants des usagers (l'un pour les usagers du transport adapté et l'autre pour les usagers du transport régulier) désignés par les membres municipaux du conseil d'administration. Le Conseil est secondé par un Comité exécutif (CE), composé de cinq membres représentant les territoires des anciennes AOT. Le comité exécutif fait notamment les recommandations au conseil d'administration en vue de l'adoption des projets de règlements, des projets de modification de tarifs, du programme triennal d'immobilisations, de l'octroi de contrats ainsi que l'ajout de tout nouveau poste à l'organisation du CIT Laurentides.

b) Mission

« Contribuer à l'essor économique de la région, au développement et à la consolidation de milieux de vie de qualité ainsi qu'à l'adoption de modes de vie respectueux de l'environnement, par une offre de service de transports collectifs adaptée aux besoins des citoyens et qui respecte les ressources financières disponibles. »

c) Valeurs

Les valeurs sont ce qui rassemble les artisans du CITL. Elles sont diffusées dans l'ensemble de l'organisation et partagées par les employés. Ces valeurs sont les suivantes :

- Le respect :
 - Agir avec autrui dans la dignité et le respect ;
 - Être ouvert, honnête, direct, sincère et véridique ;
 - Être à l'écoute de tous et bien saisir ce qui est communiqué ;
 - Présenter avec transparence les buts et motifs de nos actions.

- La qualité :
 - Accepter de rendre personnellement des comptes ;
 - Mieux comprendre le rôle de chacun ;
 - Travailler avec excellence et rigueur en cherchant à optimiser les résultats ;
 - Évaluer le résultat de nos programmes et initiatives ;
 - Adopter une pensée stratégique et planifier nos activités en conséquence.

- Responsabilité sociale :
 - Offrir des services raisonnablement accessibles ;
 - Considérer nos actions dans le contexte du bien public en respect de la capacité de payer des partenaires ;
 - Agir de manière qui inspire et soutient la confiance du public ;
 - Minimiser les distinctions entre les clientèles du transport régulier et du transport adapté.

d) Axes stratégiques

L'ensemble des interventions proposées en matière d'offre de service s'inscrivent en quatre principaux axes stratégiques, qui sont :

Axe I : Améliorer l'accessibilité au réseau - par le développement de circuits locaux là où des manques se font sentir ;

Axe II : Améliorer l'adéquation entre les besoins en déplacements et l'offre de service – par la refonte du service en fonction du principe de hiérarchisation du réseau qui doit permettre de mieux distinguer les diverses clientèles et de s'adapter à leurs besoins particuliers ;

Axe III : Anticiper sur la croissance urbaine et l'évolution démographique – par le développement de liaison qui dessert les populations qui s'établissent au sein des nouveaux milieux urbains.

Axe IV : Favoriser l'amélioration des équipements et services métropolitains – par l'appui constant des municipalités membres du CITL ainsi que par la participation active aux comités responsables de leur avancement.

e) Les acteurs au sein du CIT Laurentides

Afin d'être éclairés dans leurs prises de décisions, mais aussi dans le but de mettre ces dernières en œuvre, le conseil d'administration et le comité exécutif sont appuyés par les cinq services du CITL, ainsi que par une direction générale. Cette direction générale veille à ce que l'action du CIT Laurentides réponde aux objectifs et demandes du conseil d'administration. Pour ce faire, elle coordonne les cinq services internes que comprend le CITL, en visant à maintenir un degré élevé de satisfaction des usagers ainsi que d'efficacité dans le fonctionnement de l'organisation. Également, la direction générale statue sur les principales questions qui se posent au sein des services internes et agit au nom du CITL auprès des partenaires d'affaires, municipaux, gouvernementaux et associatifs.

Quant à eux, les cinq services internes, soit le service à la clientèle, l'exploitation, les finances, la planification et le transport adapté, s'assurent du bon fonctionnement de leurs activités et conseillent la direction générale en regard de leur champ d'action et d'expertise. Ils s'attardent notamment à planifier, gérer et contrôler la qualité des services offerts aux usagers du réseau de transport du CITL et voient au bon fonctionnement des opérations de leur service respectif.

f) Les partenaires/collaborateurs du CIT Laurentides

Le transport des passagers est effectué à contrat par quatre entreprises privées de transport par autobus et deux entreprises privées de taxis, qui veillent à offrir au mieux le service planifié par l'équipe du CIT Laurentides. Quant aux terminus, ils sont presque à 100 % la propriété de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), qui en effectue également la gestion. Enfin, jusqu'en 2010, la majorité des abribus acquis et installés sur le réseau du CITL sont la propriété de chacune des municipalités membres. Depuis 2011 les nouvelles acquisitions d'abribus faites grâce au programme d'aide gouvernemental en transport en commun seront la propriété du CITL. Le CITL ne possède donc en propre ni véhicule, ni infrastructure d'accueil des passagers (abribus acquis avant 2011), ce qui rend nécessaire d'établir des collaborations avec les différents acteurs en vue d'améliorer l'accessibilité à son réseau pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

3) LE CIT LAURENTIDES - OFFRES DE SERVICE

Le CIT Laurentides offre un service d'autobus régulier, complété par un réseau de taxis collectifs dans les secteurs où la demande en transport collectif ne justifie pas l'emploi d'autobus. Un service porte-à-porte est également offert, par minibus ou taxis, aux usagers à mobilité réduite du transport adapté. Enfin, le CITL assure le transport d'une partie des étudiants du niveau secondaire de la Commission scolaire de la Seigneurie des Mille-Îles. Il s'agit du seul CIT à offrir l'intégration des étudiants de niveau secondaire au service d'autobus régulier.

a) Transport régulier par autobus

Le réseau régulier d'autobus du CITL s'organise autour de cinq principaux nœuds de correspondance. Ces nœuds sont constitués de la gare intermodale de Saint-Jérôme, de la gare de Sainte-Thérèse, de l'intersection entre la montée Gagnon et la route 344 à Bois-des-Filion ainsi que de la gare de Deux-Montagnes et du Terminus Saint-Eustache. Ils constituent les points de correspondance privilégiés autant pour les déplacements locaux que métropolitains. En effet, les circuits qui desservent les localités environnantes y convergent aux mêmes heures, permettant de correspondre avec les circuits d'autobus qui effectuent la liaison vers le réseau de métro ainsi que de transférer à bord du train de banlieue.

Le réseau d'autobus du CITL comprend 34 lignes, dont 20 ont pour vocation d'assurer un service local au sein des collectivités. À cela s'ajoutent les 10 circuits de rabattement en direction des gares de Rosemère, Sainte-Thérèse et Blainville. Les cinq autres circuits assurent soit des liens entre les diverses municipalités membres, soit encore une desserte en direction du réseau de métro. Les véhicules employés vont du minibus à l'autobus urbain régulier, en fonction des besoins qui sont propres à chacun des circuits aux divers moments de la journée. En effet, dans un souci de saine utilisation des fonds qui lui sont octroyés, le CITL privilégie un service axé sur les besoins réels plutôt qu'un service uniforme sur l'ensemble de son territoire.

La présence des lignes de train de banlieue de Blainville – Saint-Jérôme / Montréal et de Deux-Montagnes / Montréal constitue une force dont profitent les usagers du CITL. Ainsi, en pointe matinale, les circuits réguliers desservent la plupart des départs de train, et font de même pour les arrivées de trains de la pointe de l'après-midi. Quant aux circuits de rabattement, conçus à l'intention des usagers du train, ils desservent l'ensemble des passages de train de 6 h à 9 h ainsi que de 16 h à 20 h

b) Transport régulier par taxi collectif

Le transport par taxi collectif permet d'offrir un service de transport collectif aux résidents de secteurs trop peu densément peuplés pour justifier la mise en place d'un service d'autobus régulier. Ce service est à l'image du réseau d'autobus régulier, et prévoit pour chacune des lignes de taxi collectif un certain nombre d'arrêts où l'embarquement et le débarquement peuvent se faire. Hormis le type de véhicule employé, la principale différence réside en l'obligation qu'ont les usagers de réserver leur place par téléphone au moins une heure à l'avance afin de demander à ce qu'un taxi passe par l'arrêt souhaité.

c) Transport adapté

Le transport adapté au CITL est un service de transport en commun adapté aux personnes qui répondent aux critères de la politique d'admissibilité du ministère des Transports du Québec. Compte tenu des limitations des usagers, le transport est adapté aux besoins précis en déplacements de chacun, par l'offre d'un service de porte-à-porte ainsi que par l'utilisation de véhicules (taxis, taxis adaptés, autobus adaptés) spécialement configurés et équipés en vue de recevoir par exemple les usagers en fauteuil roulant.

Afin de prendre la route avec le CITL au niveau du service de transport adapté, l'utilisateur doit répondre à certaines conditions d'admissibilité d'une part, il doit être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience physique, sensorielle ou intellectuelle significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement de ses activités normales et d'autre part, il doit avoir sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un tel service de transport (impossibilité pour l'utilisateur de prendre le transport en commun régulier). Enfin, l'utilisateur voulant se prévaloir de ce service devra remplir et soumettre au comité de sélection un formulaire de demande d'admission prescrit par le ministère des Transports du Québec, qui contient les informations nécessaires pour statuer sur l'admissibilité du requérant. Une section du formulaire portant sur les incapacités doit être complétée par un médecin ou par un professionnel du réseau de la santé, le comité aura alors 45 jours pour rendre sa décision. Une fois acceptées comme usagers du transport adapté, ces personnes doivent ensuite signifier par téléphone leur intention de se déplacer avant 12 h la veille de leur déplacement pour les jours ouvrables et avant 10 h le vendredi pour les déplacements de fin de semaine.

Pour ce type de service, le CITL permet à l'utilisateur d'être accompagné selon la décision rendue par le comité d'admissibilité. L'accompagnateur doit cependant monter et descendre aux mêmes endroits que l'utilisateur. L'accompagnateur doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter à l'utilisateur handicapé l'aide dont il a besoin au cours de son déplacement.

d) Les intermédiaires – transport des étudiants de la CSSMI

Depuis les débuts du CITL, une partie des étudiants de la Commission scolaire de la Seigneurie des Mille-Îles (CSSMI) bénéficie d'une formule d'intégration, une première au sein des CIT. Ainsi, les étudiants de certains secteurs se voient remis gratuitement, en début d'année scolaire, un titre de transport valide sur l'ensemble du réseau du CITL pour les mois de septembre à juin. Toutefois, dans le but de faciliter les déplacements de ces étudiants vers et au retour de leur école, 62 circuits sont mis en place en fonction de leurs besoins spécifiques. En 2011, ce sont environ 2906 étudiants qui profitent des services offerts par le CITL, leur donnant ainsi une autonomie supplémentaire à un âge de la vie où les besoins en déplacements vont en augmentant.

Cette intégration des étudiants s'inscrit dans la volonté du CITL de participer à l'adoption de mobilités plus durables de la part de la population du CITL. En se voyant conférer un titre de transport valable sur le réseau régulier, les adolescents développent une connaissance et une habitude de l'usage des transports collectifs qui contribueront à ce qu'ils en soient des utilisateurs réguliers une fois parvenus à l'âge adulte. Il s'agit donc de préparer, au sein de la population étudiante d'aujourd'hui, la clientèle des travailleurs de demain.

4) CONCEPTS, TERMINOLOGIE, APPROCHE ET MÉTHODE DE TRAVAIL

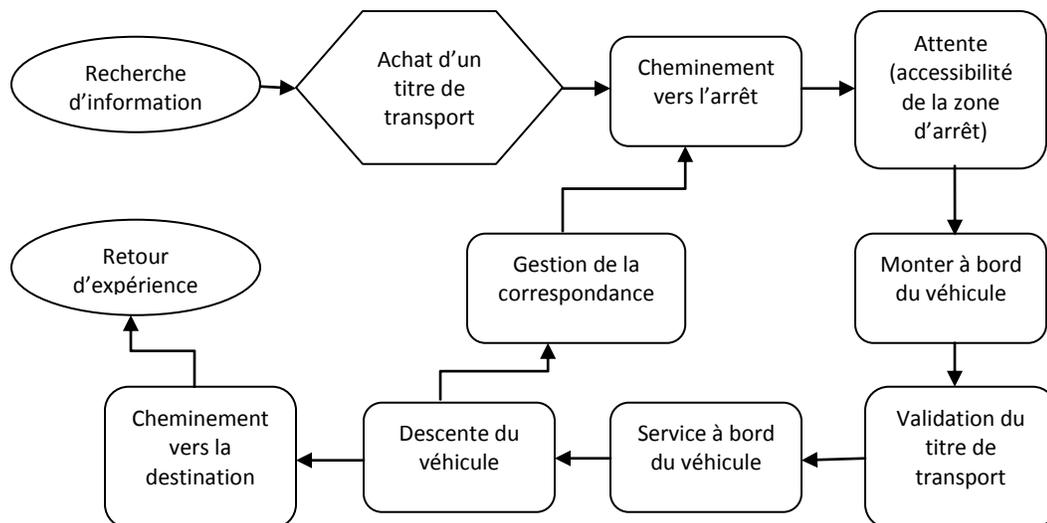
Avant de dresser un état actuel de l'accessibilité du réseau régulier d'autobus du CITL aux personnes handicapées, il importe de définir la réalité qui est désignée par ce terme. Ainsi, selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » est touchée. Sont donc concernées les personnes ayant une ou plusieurs incapacités physiques, qui peuvent consister en des troubles de l'audition, de la vision, de la parole, d'une mobilité ou d'une agilité réduite ou encore de douleurs entraînant des limitations.

Cependant, d'autres personnes sont atteintes d'incapacités liées aux fonctions cognitives. Ainsi en est-il des personnes ayant une ou plusieurs incapacités liées à un trouble de l'apprentissage ou de la mémoire, à des problèmes psychologiques ou encore à une déficience intellectuelle.

Certains concepts seront maintenant présentés et définis pour bien comprendre l'approche utilisée permettant l'élaboration du plan de développement. Sont donc définis par le guide du MTQ 2010 : la chaîne de déplacement, le processus de production d'un handicap, l'obstacle, le principe d'accessibilité universelle.

a) Chaîne de déplacement

Un déplacement en transport en commun peut se définir en une séquence d'étapes à franchir. Il ne s'agit pas seulement de réaliser le déplacement lui-même. Encore faut-il pouvoir obtenir l'information pour planifier, détenir un titre de transport ou communiquer avec le personnel du service de transport en commun. L'ensemble de ce processus se nomme la chaîne de déplacement. Le schéma suivant illustre la chaîne de déplacement et ses différents maillons.



Le concept de chaîne de déplacement a servi de base pour élaborer le plan de développement et identifier les différents obstacles à l'utilisation du transport en commun pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

b) Processus de production d'un handicap

Modèle théorique qui explique le handicap. Selon ce modèle, le handicap résulte de l'interaction entre les incapacités de la personne et les obstacles rencontrés dans son environnement. On peut prévenir les situations de handicap de différentes manières, soit :

1. En diminuant les causes et les facteurs de risque (Souvent le rôle des sociétés gouvernementales) ;
2. En travaillant à augmenter les capacités de la personne (Souvent le rôle de la réadaptation et responsabilité de la personne) ;
3. En éliminant les obstacles et en créant des environnements qui n'en contiennent pas (Rôle assumé par le CITL, principalement agir sur son environnement).

Le champ d'action et de responsabilité du CITL se situe principalement à ce troisième niveau de prévention. En réduisant et/ou en éliminant les obstacles potentiels à chaque étape de la chaîne des déplacements, le CITL peut contribuer, en collaboration avec ses partenaires municipaux à permettre ou à simplifier les déplacements en transport en commun des personnes de toutes conditions.

c) Obstacle

Un obstacle correspond à ce qui s'oppose au passage ou gêne le mouvement. Il peut aussi correspondre à ce qui s'oppose à l'action, à l'obtention d'un résultat. Dans la réalisation d'un déplacement en transport en commun, un obstacle peut donc se présenter à chaque étape de la chaîne de déplacement et ainsi placer la personne en situation de handicap. Le guide pratique (MTQ, 2010) identifie quatre grands types d'obstacles et les définit de la manière suivante :

1. **Obstacles physiques ou architecturaux** : il s'agit d'aménagements ou d'éléments architecturaux qui empêchent une personne d'accéder physiquement à un environnement ou à des services, ou qui les gênent dans ses efforts pour y avoir accès;
2. **Obstacles à l'information ou à la communication** : obstacles qui surviennent lorsqu'une personne éprouve de la difficulté ou ne peut accéder à des renseignements dans un format qu'elle peut utiliser ou comprendre;
3. **Obstacles liés à des politiques ou à des pratiques** : obstacles qui apparaissent lorsque leur application provoque involontairement une discrimination, éliminant certains groupes de personnes;
4. **Obstacles comportementaux** : obstacles issus de convictions ou de perceptions erronées concernant les capacités d'une personne ayant une déficience, entraînant un traitement inadéquat.

C'est avec cette vision large de la notion d'obstacle que la chaîne de déplacement a été étudiée pour l'élaboration du plan de développement.

d) Accessibilité universelle

Afin de réduire ou d'éliminer les obstacles potentiels à chaque maillon de la chaîne de déplacement, le CITL doit donc agir sur l'environnement. Différentes approches pourront s'appliquer ou être privilégiées selon la situation. Le Guide pratique (MTQ, 2010) en identifie trois et les définit de la manière suivante :

1. **Agir par l'adaptation** consiste à modifier un aspect existant de l'environnement afin d'éliminer les obstacles rencontrés par un individu. Solution spécifique, l'adaptation qui est adéquate pour un individu peut ne pas l'être pour un autre individu ayant une déficience semblable. L'accommodement est une adaptation. Le service de transport adapté en est un également puisqu'il se destine uniquement aux personnes répondant aux critères de la politique d'admissibilité au transport adapté.
2. **Agir par l'accessibilité** permet d'intervenir sur un aspect nouveau ou existant de l'environnement. Solution minimale, l'accessibilité suggère un fonctionnement différent pour les personnes ayant une déficience. Mieux répondre aux besoins de personnes ayant divers types de déficience implique alors l'ajout de mesures d'adaptation et la mise en place d'accommodements additionnels.
3. **Agir par l'accessibilité universelle** permet également d'intervenir sur un aspect nouveau ou existant de l'environnement. En favorisant un usage similaire (au même endroit, au même moment et de la même façon) des lieux et des commodités par tous les utilisateurs, quelles que soient leurs capacités, l'accessibilité universelle génère des environnements plus fonctionnels et conviviaux pour tous les usagers, y compris les personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'approche visée par le CITL repose sur celle de l'accessibilité universelle, bien que l'adaptation et l'accessibilité puissent être privilégiées dans certaines situations. Pour atteindre ce but, les interventions du CITL devront donc être guidées par les sept principes de conception universelle. Ces principes, énoncés par The Center for Universal Design sont les suivants :

1. Utilisation équitable (usages similaires pour tous, au même endroit, au même moment, de façon équivalente) ;
2. Utilisation flexible (aménagement, services et communications variés, facilité d'adaptation);
3. Utilisation simple et intuitive (compréhension et orientation aisées, simplification, cohérence avec les attentes des usagers, rétroaction rapide) ;
4. Information perceptible (mode visuel, mode sonore, médias substituts, interprétation, simplicité, pictogrammes, couleurs, éclairage.) ;
5. Tolérance à l'erreur et utilisation sécuritaire (possibilité d'éviter et de corriger les erreurs, avertir, mettre en évidence les éléments utilisés fréquemment, les consignes importantes);

6. Effort physique minimal (efficience, confort, maintien d'une position confortable, facilité d'entretien, gestes non répétitifs) ;
7. Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation (en fonction des différentes aides techniques à la mobilité « fauteuil roulant, quadriporteur, marchette », d'une poussette, d'un panier à provision, etc., permettant d'entrer, de circuler et d'utiliser tous les équipements).

Le respect de ces principes pour la conception et la réalisation de projets est perçu comme le principal moyen d'améliorer l'accessibilité des services pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Ce faisant, les améliorations effectuées bénéficieront à l'ensemble de la clientèle.

e) **Méthode de travail**

Le Plan de développement de l'accessibilité au réseau régulier de transport en commun du CITL a été élaboré selon la méthode proposée par le *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement*, édité par le Ministère des Transports du Québec. Également, le *Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun*, produit par le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA Montréal), s'est avéré une précieuse source d'information quant aux besoins des personnes atteintes d'un handicap en matière de déplacements.

5) ÉTAT DE LA SITUATION ET CONSTAT DE LA CLIENTÈLE DU CITL

a) Statistiques

Les statistiques disponibles sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec¹ concernent les différentes régions du Québec, et permettent de ce fait d'estimer la réalité de la situation sur le territoire du CIT Laurentides, qui accueille près de 64 % des 511 285 résidants des Laurentides.

Ainsi, en 2006, la région des Laurentides comptait 47 815 personnes atteintes d'une incapacité, soit 9,4 % de sa population. De ce nombre, 2 825 avaient moins de 15 ans, 25 600 étaient âgés de 15 à 64 ans et 19 390 avaient 65 ans et plus. Rapporté à la population totale de chacune de ces catégories d'âge, cela signifie que les moins de 15 ans sont atteints dans 3 % des cas d'un handicap, alors que les 15-64 ans et les 65 ans et plus sont dans cette situation dans 7,2 % et 30,6 % des cas respectivement.

POPULATION AVEC INCAPACITÉ POUR LA RÉGION DES LAURENTIDES EN 2006				
	Moins de 15 ans	15 à 65 ans	65 ans et plus	Total
Population	94 085	353 910	63 290	511 285
Population avec incapacité	2 825	25 600	19 390	47 815
% avec incapacité	3,0 %	7,2 %	30,6 %	9,4 %
Source : Recensement de la population de 2006, Statistique Canada et Institut de la statistique du Québec				
Traitement : Office des personnes handicapées du Québec 2009				

En ce qui concerne la gravité de ces incapacités, elles étaient de légères à modérées chez 27 682 personnes (58 %), alors que 20 135 (42 %) individus vivaient avec des incapacités considérées comme graves à très graves.

¹ <http://www.ophq.gouv.qc.ca/services/statistiques/population.htm>

Enfin, le tableau suivant expose les incapacités selon le type et la gravité, noter qu'une même personne pouvait être atteinte d'une ou de plusieurs incapacités, faisant en sorte que le total excède celui de la population atteinte d'un handicap.

PERSONNES DE 15 ANS ET PLUS AVEC INCAPACITÉ, SELON LE TYPE ET LA GRAVITÉ - RÉGION DES LAURENTIDES, 2006			
Incapacité	Moins grave	Grave	Total
Audition	9 510	2 465	11 975
Vision	6 140	2 250	8 390
Parole	3 920	1 215	5 135
Mobilité	23 615	8 735	32 350
Agilité	28 515	2 580	31 095
Douleur	17 580	12 020	29 600
Apprentissage	5 860	1 400	7 260
Mémoire	2 820	1 415	4 235
Déficience intellectuelle	960	705	1 665
Psychologique	3 200	2 850	6 050
Inconnue	970	300	1 270
Sources : Compendium sur l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, Statistique Canada			
Traitement : Office des personnes handicapées du Québec 2009			

6) PORTRAIT DES ACTIFS DU CITL ET DE SES PARTENAIRES

a) Siège social - CITL

Le déménagement du siège social du CITL au 83 de la rue Turgeon, survenu au printemps 2009, a considérablement amélioré l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées. D'une part, le CITL s'est considérablement rapproché de la gare de Sainte-Thérèse, qui constitue la principale plateforme de correspondance de son réseau. Également, en emménageant dans un rez-de-chaussée accessible du trottoir par une rampe d'accès, il facilitait grandement l'accès aux personnes à mobilité réduite. De plus, ces nouveaux locaux disposent d'une salle de toilette aménagée pour les personnes handicapées. En 2010, le CITL a procédé à certaines améliorations locatives de son aire de service dont entre autres un système de porte à ouverture automatique facilitant l'accès aux personnes voulant accéder au service à la clientèle en fauteuil roulant.

Le CITL planifie un second déménagement de son siège social pour juillet 2012. Les nouveaux locaux seront situés au 37, rue Turgeon à Sainte-Thérèse et respectent en tout point toutes les exigences d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

b) La flotte d'autobus

Actuellement, 93 autobus sont exploités sur le réseau régulier d'autobus du CITL. Parmi ces 93 autobus opérés sur les lignes régulières du CITL, 57 sont des autobus urbains de format régulier. De ces derniers, 36 sont des modèles à plancher bas, de type Nova, qui facilitent l'embarquement des personnes à mobilité réduite. Toutefois, seulement quatre de ces autobus possèdent une rampe d'accès permettant aux personnes en fauteuil roulant de monter à bord des autobus, cette accessibilité est possible sur la ligne 90 seulement dans la ville de Saint-Eustache, le service étant offert 7 jours par semaine sur ce même circuit. Au total, plus de 88% (75 arrêts sur 88) du circuit 90 permet à une personne en fauteuil roulant d'embarquer et/ou débarquer aux arrêts identifiés par le pictogramme universel « personne en fauteuil roulant » placé sur le panneau. L'hôpital de Saint-Eustache et un centre commercial figure comme des attraits importants sur ce circuit.

Soucieux de favoriser une saine gestion des fonds publics, le CITL met en service, sur des lignes ou encore à des heures moins achalandées, des véhicules de plus petit gabarit. Ces véhicules sont au nombre de 33. Cette façon de faire entraîne des économies non négligeables, mais a le désavantage d'exiger le recours à des autobus au plancher surélevé, à l'embarquement desquels les usagers doivent escalader quelques marches.

7) LES ARRÊTS, ABRIBUS ET TERMINUS

a) Arrêts

Les 2371 arrêts identifiés du CITL sont disposés le long de la voie publique, en des lieux jugés sécuritaires pour les usagers qui ne sont atteints d'aucune limitation. Le CITL ne peut actuellement garantir l'accès à ces arrêts aux personnes souffrant d'un handicap, puisque les aménagements des rues, trottoirs et accotements sont de responsabilités municipales par contre l'inventaire de l'ensemble des arrêts figurant sur le réseau du CITL démontre que 462 arrêts respectent les critères définis par le CITL pour un accès sécuritaire aux arrêts pour les personnes à mobilité réduite. Cependant au cours de l'été 2011, le CITL a répertorié tous les arrêts figurant sur son territoire lui permettant d'identifier ceux présentant des difficultés. Cette action permettra au CITL d'informer et sensibiliser les municipalités impliquées en travaillant en collaboration avec celles-ci permettant d'intégrer à leur plan de développement à l'accessibilité universelle, les actions nécessaires pour appliquer les correctifs identifiés par les actions du CITL.

Caractéristiques recherchées des utilisateurs des arrêts :

- Visibilité de l'arrêt
- Orientation facile vers l'arrêt
- Attendre de façon sécuritaire à l'arrêt
- Pouvoir accéder facilement à l'information

Projet

Élaboration d'un plan d'intervention terrain (inventaire des arrêts – fiche technique) et informer la clientèle sur l'accessibilité des lignes pour améliorer l'accessibilité universelle.

Actions :

- Améliorer l'accessibilité aux arrêts par le rapport d'information d'état de la situation aux municipalités et par la communication à la clientèle de l'ensemble des arrêts améliorés
- Élaboration d'un plan d'intervention établie en collaboration avec les partenaires du CITL.
- Augmenter le nombre d'arrêts accessible et en informer la clientèle

Échéancier de réalisation

Plan d'intervention terminé automne 2012

Modalité de suivi

Bilan d'intervention biannuel

Service Responsable

Exploitation

Indicateurs

- Taux d'accessibilité des arrêts
- Taux d'accessibilité des lignes

b) Abribus

Sur les 2371 arrêts, 166 bénéficient d'abribus acquis et entretenus par les municipalités où ils sont implantés. Toutefois, par son absence de contrôle sur l'aménagement des voies qui donnent accès à ces abribus, le CITL ne peut garantir actuellement qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite mais s'assure d'en informer les municipalités concernées. Le CITL agit en circonstance et en considération de l'ensemble des éléments de sécurité auxquels les installations doivent se conformer, par ses activités de contrôle et d'inspection régulière sur le terrain. Par la suite, le CITL fait rapport de l'état de situation des installations auprès de ses partenaires d'affaire et des municipalités responsables des installations.

Caractéristiques recherchées des utilisateurs d'abribus :

- Environnement sécurisé, propre et salubre
- Permet de consulter l'information disponible
- Accessibilité à l'infrastructure de façon sécuritaire et facile d'accès

Projet

En 2012, le CITL participe au processus d'acquisition des abribus avec les municipalités partenaires et collaboratrices de ses opérations, ce qui permet au service de l'exploitation du CITL de transmettre l'information nécessaire sur certains besoins d'accessibilité universelle que la clientèle à mobilité réduite exprime au CITL.

Échéancier de réalisation

Acquisition et installation d'abribus

installé	Projection d'acquisition			Total
	2012	2013	2014	
15 unités	56 unités	24 unités	19 unités	114 unités

Action

- Informer les municipalités des anomalies concernant un abribus de leur juridiction
- Produire un rapport d'état de situation par municipalité

Service Responsable

Exploitation

Indicateur

Nombre abribus fonctionnel / nombre arrêts du réseau du CITL

c) Terminus

Les terminus du CIT Laurentides comprennent les stations du métro vers lesquelles se rabattent ses autobus (Cartier et Montmorency), des gares intermodales du réseau de

trains de banlieue (Grand-Moulin, Deux-Montagnes, Rosemère, Sainte-Thérèse, Blainville et Saint-Jérôme) ainsi qu'une plateforme de correspondance dédiée aux autobus (terminus Saint-Eustache). La gare de Deux-Montagnes possédait jusqu'à tout récemment un programme d'accessibilité au train pour personnes handicapées, en partenariat avec l'AMT et le CITL et qui fonctionnait sous mode de réservation. L'AMT a mis fin à ce projet pilote en décembre dernier

Aucun de ces terminus ou gares n'appartient ou n'est géré par le CIT Laurentides. Le CITL se doit donc de travailler en collaboration avec les agences propriétaires de ces sites et dans la mesure du possible être invité à certains comités mise en place par les agences qui travaille l'ensemble des questions reliées à l'accessibilité universelle.

8) INFORMATION, COMMUNICATION ET VENTES

a) Panneaux d'arrêts

Exception faite du territoire de la ville de Saint-Jérôme, l'ensemble des arrêts du territoire du CITL est indiqué à l'aide d'un panneau dit « métropolitain », dont la configuration est identique dans l'ensemble de la région montréalaise. Les usagers peuvent ainsi se familiariser avec les informations concernant le numéro des circuits qui desservent leur arrêt, de même qu'avec le code d'arrêt qui permet ensuite de connaître les heures des prochains passages en utilisant le système d'information téléphonique Allo-TRAM. Ceci dit, suite à l'évaluation du service prévu en 2011, la ville de Saint-Jérôme apportera des modifications à l'affichage de ses panneaux, afin d'accorder ces derniers au reste du réseau du CITL. La possibilité d'instaurer un programme d'information pour les utilisateurs sur Internet est également à l'étude.

b) Points de vente

En plus du point de vente aménagé à même son siège social ainsi que des distributrices automatiques disposées dans les gares et terminus, le CITL compte sur la présence de vingt détaillants pour la vente de ses titres de transport. Dépanneurs, épicerie ou institutions municipales, tous ne sont pas aménagés pour l'accès aux personnes handicapées, mais dans sa volonté pour maintenir l'accessibilité universelle, le CITL recherche principalement l'emplacement qui respectera, par les critères de sélection, l'accessibilité universelle aux points de vente.

c) Communications

La connaissance et la compréhension de l'information disponible sur les horaires et trajets sont à la base de l'utilisation des transports en commun par les usagers, qui souvent en viennent à avoir une compréhension intuitive du réseau.

L'importance de ces informations exige donc de considérer l'expérience de personnes dont les limitations rendent plus difficile d'accéder ou encore de comprendre ces dernières. En effet, si la configuration physique des véhicules, terminus, aire d'attente des usagers ainsi que des points de vente influent grandement sur l'accessibilité du réseau régulier d'autobus aux personnes à mobilité réduite, d'autres catégories d'handicap exigent plutôt de s'attarder aux aspects cognitifs de l'utilisation du réseau de transport en commun régulier.

Ainsi, les personnes atteintes d'handicaps physiques tels qu'une déficience visuelle ou auditive auront plus de difficulté à accéder à l'information leur permettant de se déplacer aisément sur le réseau. Il convient aussi de prendre en compte celles ayant un trouble de l'apprentissage ou de la mémoire, des problèmes psychologiques ou encore une déficience intellectuelle et qui, bien qu'ayant accès à l'information dispensée par le CITL, pourront avoir de la difficulté à la saisir pleinement.

d) Horaires papier

Le CITL rend disponibles des horaires papier à bord de ses autobus, dans ses points de vente ainsi que dans les principales institutions municipales. Le format de l'écriture assez réduit peut toutefois constituer un obstacle pour des personnes ayant des limitations visuelles.

e) Centre d'appels

Le CITL opère un centre d'appels, en fonction de 6 h à 20 h du lundi au vendredi ainsi que de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h le samedi, le dimanche et les jours fériés. La présence d'interprètes chez les fournisseurs de services téléphoniques permet aux personnes souffrant de surdité de communiquer avec le centre d'appels.

f) Site internet

Le site internet actuel du CITL est hébergé par l'AMT. Les polices de caractère y sont d'un format régulier, et les informations ayant trait aux horaires peuvent être interprétées par les logiciels spécialisés destinés à pallier à une déficience visuelle.

g) Intégration à l'emploi

Le CITL ne possède actuellement aucun programme destiné à intégrer d'éventuels employés handicapés, et ne compte actuellement à son actif aucun employé handicapé parmi son personnel. Toutefois, bien qu'exigeant certaines adaptations, ses locaux actuels pourraient accueillir un employé à mobilité réduite. Il en sera de même pour ses nouveaux locaux ou les effectifs du CITL emm nageront en juillet 2012.

9) ACTIONS RÉALISÉES

D'autres initiatives du CITL facilitent la mobilité des personnes handicapées, et constituent autant d'avantages sur lesquels s'appuyer :

➤ Service du transport adapté - Fusion des territoires

En 2008, le CITL décloisonnait son territoire et permettait ainsi à ses usagers du transport adapté, pour un prix unique, de se déplacer sur l'ensemble des municipalités membres du CITL.

➤ Politique jumelée des services du transport adapté et régulier

Toute personne ayant accès au transport adapté du CITL peut, si elle souhaite emprunter les services réguliers d'autobus, être accompagnée gratuitement d'un accompagnateur l'aidant dans son déplacement.

➤ Effets de la fusion du CIT des Basses Laurentides, du CIT Deux-Montagnes, de l'OMIT de Saint-Jérôme et de l'OMIT de Saint-Eustache

- Faciliter les interrelations entre les anciens organismes en amenant une vision commune du transport sur le territoire fusionné ;
- Ouvrir les horizons aux usagers en assurant une meilleure fluidité des transports au-delà des frontières administratives entre les territoires desservis par les anciens organismes ;
- Maximiser le service du transport par autobus, taxi collectif et transport adapté ;
- Permettre l'harmonisation des tarifs, l'uniformisation de la signalisation et des moyens de communication ;
- Permettre l'arrimage des lignes et des horaires d'autobus entre eux et à ceux d'autres moyens de transport (Ex. : train de banlieue) ;
- Création de la carte PASSE PARTOUT OPUS, permettant aux usagers de se rendre sur le territoire de Laval et Montréal ;
- Instauration d'un centre d'appel ouvert sept jours par semaine ;
- Uniformisation des dépliants horaires passant de 36 à 3 au moment de la fusion, facilitant ainsi l'accès à une qualité d'information ;
- Transport possible de la clientèle du transport adapté via le taxi collectif permettant ainsi à une clientèle admissible au transport adapté « sans fauteuil » de se déplacer « hors territoire » (Ex. : Saint-Canut vers Saint-Jérôme) ;

- Heures de service du transport adapté ont été réajustées afin de desservir le territoire sept jours par semaine de 7h à 23h ;
- Centralisation du centre de réservation pour le transport adapté ;
- Permettre aux usagers du transport adapté d'accéder au service à la clientèle du CITL et de procéder à l'annulation d'une réservation même en dehors des heures d'ouverture du transport adapté ;
- Début d'une sensibilisation auprès des quatre transporteurs opérant sur le réseau du CITL en leur demandant d'identifier (par autocollant) une zone spécifique à l'avant des autobus qui est réservée aux femmes enceintes, aux personnes âgées, aux personnes à mobilité réduite ;
- Dans les objectifs de renouvellement de la flotte d'autobus, le CITL en collaboration avec les transporteurs oriente les achats des futurs autobus pour des modèles à plancher surbaissé ;
- Réaffectation dans de nouveaux locaux pour le CITL permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite ;
- Cartes émises pour le projet d'intégration pour les déficients intellectuels sont connues de tous les chauffeurs réguliers. Ces derniers peuvent apporter assistance car un numéro de téléphone en cas d'urgence apparaît sur leur carte d'identité.

10) LE PLAN D'ACTION 2012-2016

a) Accès au réseau régulier de transport en commun

L'accessibilité physique aux infrastructures et aux véhicules de transport en commun dépend d'un enchaînement d'actions de la part des personnes handicapées, dont le maillon le moins accessible déterminera le degré d'accessibilité à l'ensemble du réseau. Pour cette raison, le CITL a choisi d'adopter une approche par circuit, dans laquelle est considérée la facilité d'accès à chacun des arrêts et terminus qui jalonnent une même ligne, de même que l'accessibilité aux véhicules qui y sont en service. Cette approche doit permettre de déterminer quelles lignes sont ou seront rendues accessibles aux personnes handicapées.

Enfin, si la configuration des équipements est un maillon essentiel de la praticabilité du réseau régulier, il n'en demeure pas moins que l'accueil des personnes en situation de handicap reste et demeure un élément clé de leur intégration au sein du réseau de transport. Pour cette raison, les compétences du personnel avec qui les usagers sont amenés à interagir sont prises en compte.

b) Renouvellement de la flotte d'autobus

Des 93 autobus qui composent la flotte d'autobus qui est opérée pour le compte du CITL, actuellement quatre autobus à plancher bas sont équipés d'une rampe d'accès pour les fauteuils roulants et 40% des véhicules sur le circuit régulier pourront être éventuellement convertis, le restant de la flotte d'autobus étant des modèles avec accès par de courts escaliers.

Le CITL est donc conscient que la composition de sa flotte peut constituer un obstacle aux déplacements de personnes handicapées. Sur certains circuits et à certaines heures, ces obstacles ne pourront être levés. En effet, dans son souci de favoriser une saine gestion de ses ressources, le CITL favorise l'emploi de véhicule dont le gabarit est adapté à l'achalandage. Ainsi, les minibus et autobus de format intermédiaire (avec escalier) continueront de circuler sur le réseau du CITL et, sauf évolution des produits offerts sur le marché, ils continueront de comporter, un court escalier à l'entrée et à la sortie. Cela est attribuable au manque de véhicule à petit gabarit disposant de plancher bas disponible sur le marché canadien. Selon les informations dont dispose le CITL, les seuls véhicules disponibles, fabriqués par la compagnie Eldorado National, ont un coût d'achat trop élevé. Le coût qui serait facturé au CITL par les transporteurs privés pour l'opération de ces véhicules ne serait donc pas significativement moindre que celui d'un véhicule urbain régulier à plancher bas.

De même, et là encore sauf évolution des véhicules produits, les autobus destinés à circuler sur les circuits à l'intention de la clientèle étudiante ne seront pas des véhicules surbaissés, et ce, afin de maintenir un coût d'exploitation qui rend viable l'intégration des étudiants de niveau secondaire au transport par autobus du CITL. Toutefois, la Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles assure le transport adapté des étudiants handicapés ou ayant subi une blessure.

Caractéristiques recherchées des utilisateurs de bus :

- Monter / descendre, payer, circuler, prendre place, s'asseoir, et être informé à bord des autobus

Projet

Convertir la flotte d'autobus pour des modèles à plancher surbaissé.

Échéancier de réalisation

- 2013 Identification des zones accessibles aux personnes à mobilité réduite
- 2025 100% de la flotte d'autobus à plancher surbaissé

Action

- Identification des zones accessibles à l'intérieur des autobus
- Barres d'appuie visible (jaune)
- Bande jaune sur porte des autobus pour visibilité

Service Responsable

Exploitation / planification et développement

Indicateur

% du parc d'autobus à plancher surbaissé

c) Auteur et coordonnateur

Le plan de développement de l'accessibilité au réseau de transport en commun régulier est réalisé à l'interne par le service de la planification et du développement sous la supervision de la direction générale. Enfin, le dossier de l'accessibilité relève du service de la direction générale et la responsabilité de la mise en œuvre du plan d'action sera assignée à Stéphane Paquin qui travaillera en collaboration avec les différentes directions des services concernés du CIT Laurentides.

Au-delà de ces différents enjeux et contraintes énoncés, le plan de développement présenté dans les pages suivantes sera entrepris au courant des prochaines années afin d'améliorer l'accessibilité au transport en commun du réseau régulier du CIT Laurentides. Par cette démarche, en l'élaboration de son plan de développement à l'accessibilité, le CITL veut :

- Optimiser l'accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité restreinte permanente ou temporaire utilisant l'ensemble de son réseau de transport collectif régulier ;
- Développer des outils pour mieux coordonner les actions des plans de développement des partenaires et organismes municipaux, des partenaires d'affaires et des entités associatives ;
- Arrimer ses efforts avec ceux du MTQ

Nous vous présentons maintenant le plan d'action.

11) PLAN DE DÉVELOPPEMENT « ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE »

Actions / Résultats						
Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
	Administration	Élaborer et adopter les rapports d'activités annuels et le plan d'action selon la législation		Analyste planification/développement	DG	2012
	Administration	Mise en place d'un comité « accessibilité universelle »	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir et faciliter les orientations définies dans la politique accessibilité universelle • Consulte les milieux associatifs • Planifie, conçoit et réalise toutes les activités en lien au plan d'Action 	Direction générale	CE / Analyste planification et développement	Automne 2012
	Administration	Présenter annuellement le plan de développement au comité consultatif du transport adapté	<ul style="list-style-type: none"> • # de revendication soulevée • Volet consultatif – limitatif pour TC régulier 	Directrice Transport adapté	DG	2012

Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
	Administration	Déposer annuellement le plan au comité exécutif et au conseil d'administration (Rapport d'activité, plan d'action projet / résultats selon législation...)	Orientation du CA	Directrice générale	CE	2012
	Administration	Réviser annuellement les actions du plan de développement de l'accessibilité au réseau régulier le TC (PDARRTC)	Orientation du CA	Analyste planification/Développement	DG	En continu
	Administration	Suivi / mise à jour trimestriel du calendrier d'état d'avancement d'implantation des actions proposées au plan de développement à l'accessibilité au réseau régulier de TC		Analyste planification/Développement	DG	En continu
	Administration	Appuyer au besoin les transporteurs – contractuels au CITL sur l'étude des possibilités de financement / subventions des différentes instances gouvernementales. (Ministère des RH et développement des compétences du Canada, programme de Fonds pour accessibilité (AMT, ministère des Transports)	<ul style="list-style-type: none"> • Les Programmes • Les Politiques 	Directrice service des finances	Analyste planification/développement	En continu

Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
	Exploitation	Optimiser le choix des gabarits d'autobus mis en service en respectant d'une part les besoins d'accessibilités au réseau de personnes à mobilité réduite et d'autre part la saine gestion des fonds publics	Gouvernance municipale	Directrice exploitation	DG	3 ans
	Exploitation	Intégrer des rampes d'accès à bord des autobus	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts importants • # important de véhicule à adapter • Volonté des partenaires 	Directrice exploitation	Transporteurs - contractuels	Indéterminé
	Exploitation	Mise à jour des autobus de gabarit minibus et intermédiaire par une nouvelle génération d'autobus à plancher bas	<ul style="list-style-type: none"> • Contractuels • Changer Modèle (minibus / intermédiaire avec escalier) • Trouver modèle autobus gabarit réduit à plancher bas • Accréditation pour le marché québécois 	Directrice exploitation	AMT (aider à recenser sur marché nord-américain des disponibilités de véhicule de petit format) Transporteurs	5 ans
	Exploitation	Suivre les normes en regard au renouvellement de la flotte d'autobus (Durée vie 10 ans)	<ul style="list-style-type: none"> • Durée vie immobilisation • # autobus 	Directrice exploitation		5 ans

Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
	Exploitation	Adaptabilité visuelle des panneaux d'arrêts du Réseau CITL (# arrêt et AlloTram)	Décision municipale	Direction exploitation	Municipalité	En continu
	Exploitation	Remplacer les panneaux d'arrêts des circuits de la municipalité de St-Jérôme	Standardisé au réseau et gabarit CITL	Direction exploitation	Municipalité	Août 2012
	Exploitation	Aménager les aires d'attente et accessibilité aux arrêts	En attente des résolutions du CA municipale	Direction exploitation	Municipalité	En continu
	Exploitation	Élaborer des fiches techniques pour chacun des 2371 arrêts	Suivi et transmission des informations aux municipalités	Direction exploitation	Municipalité	HIV- 2012
	Exploitation	Transmettre les recommandations de correctifs d'aménagement urbain concernant les aires d'attente aux municipalités	<ul style="list-style-type: none"> • Fréquence des interventions • Proactivité des municipalités 	Direction exploitation	Municipalité	En continu

Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
	Exploitation	Définir les normes justifiant des aménagements particuliers (implantation GPS / compte-personnes)	Implantation complète du SAEIV Sites appartenant à l'AMT - Normes AMT	DG	T.I.	HIVER - 2012
	Exploitation	Évaluer les aménagements des terminus d'autobus sur les sites de l'AMT	Sites appartenant à l'AMT - Normes AMT Normes d'aménagement municipal	Direction exploitation	AMT	En continu
	Exploitation	Maintenir la formation des conducteurs d'autobus en utilisant le contenu du guide de référence pour les personnes à mobilité réduite, produit par le service du transport adapté du CITL.	Offrir un service de qualité répondant aux besoins des usagers	Direction exploitation	Transporteurs	En continu
	Exploitation	À la préparation du cahier de charge pour l'acquisition des abribus, tenir compte des besoins des personnes à mobilité réduite	Accessibilité universelle	Direction exploitation	Municipalité	

Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
	SAC	Évaluer le degré d'accessibilité des 26 centres de services hébergés par des commerces (dépanneurs, pharmacies, centres commerciaux...)	Accessibilité universelle	Direction service des finances	Analyste planification et développement	2012
	SAC	Diffuser l'information concernant l'accessibilité aux centres de service effectuant la vente de titre de transport via site internet et publication du CITL	Mise à jour site internet	Direction Communication	Chef Service à la clientèle	2012
	SAC	Adapter les publications du CITL pour les personnes ayant une déficience visuelle ou des difficultés en lecture	Maintenir une norme constante au processus de publication	Direction Communication	Chef Service à la clientèle	En continu
	SAC	Maintenir le service du centre d'appels accessible aux personnes malentendantes	S'assurer que les entreprises de services téléphoniques utilisés par le CITL dispensent le service	Chef Service à la clientèle	Direction Communication	En continu
Réalisée 2011	SAC	Répondre aux demandes d'information et d'intervention d'accessibilité provenant des usagers à mobilité réduite	Satisfactions de la clientèle à mobilité réduite	Chef Service à la clientèle	Exploitation	En continu

Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
	SAC	Adapter les informations contenues sur le site internet du CITL permettant l'utilisation d'un logiciel de traduction pour les personnes ayant une déficience visuelle	Recherche de l'outil	Direction Communication	Chef Service à la clientèle	2013
	SAC	Intégrer une option au site internet «gros caractères» permettant d'agrandir la police pour la lecture	Interface WEB	Direction Communication	Chef Service à la clientèle	2012 - 2013
Réalisée en 2011	SAC	Suivre un protocole d'actualisation des affichages aux usagés (à bord des autobus, aux centres de service, terminus, gares, et dans les différents sites ou est disponible des sections d'affichages) pour informer sur les règles de conduite à bord des autobus		Direction Communication	Exploitation / Chef Service à la clientèle	En application
Réalisée en 2011	SAC	Autoriser l'accès dans les autobus à plancher surbaissé en période hors pointe, aux équipements utilisés par les parents pour le déplacement des jeunes enfants (poussettes, équipements spécialisés adaptés pour déplacement d'une personne à mobilité réduite)	Nombre d'espace réservé aux fauteuils roulants à bord des autobus à utiliser pour autres équipements	Chef Service à la clientèle	Exploitation	En application

Résolutions antérieures	Secteurs d'activités / Axes	Actions	Enjeux / Contraintes	Responsable (Département)	Partenaires	Échéanciers
Réalisée en 2010-2011	SAC	Donner accès en tout temps aux personnes à mobilité réduite à un outil de communication adapté permettant de signaler au service à la clientèle de tout obstacle à l'utilisation des services réguliers du transport en commun du CITL	Informé des difficultés rencontrées sur le réseau	Chef Service à la clientèle	Exploitation	En application
Réalisée en 2010-2011	SAC	Permettre au chauffeur d'autobus d'arrêter à un arrêt non autorisé sur un circuit fait par l'autobus (le jugement du chauffeur priorise la demande de l'utilisateur)	Jugement du conducteur concernant la demande de l'utilisateur en fonction du respect des règles et codes de la route	Chef Service à la clientèle	Exploitation	En application
	SAC	Élaborer un plan de communication des différents services disponibles sur le réseau du CITL concernant l'accessibilité au transport en commun régulier pour les personnes à mobilité réduite		Chef Service à la clientèle	Exploitation	2012 - 2013

12) EN CONCLUSION

L'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite au réseau du service de transport en commun régulier du CITL demeure un objectif prioritaire pour celui-ci, faisant partie indéniablement de la mission du CITL et partie prenante des valeurs identifiées par le CITL, respect, qualité et responsabilité sociale.

La vision 2015 des transports collectifs dans le territoire du CITL se définit comme suit :

*«Organisme chargé de gérer le réseau d'autobus du CITL, dont celui-ci se consolide en tant que gestionnaire des mobilités. Par ce mouvement, le CITL vise à **offrir un service adaptée aux besoins des diverses catégories d'usagers, c'est-à-dire une offre de service « d'accessibilité universelle »**. Également, il prend acte des implications sociales, économiques et territoriales de son activité, dans une société de plus en plus organisée autour de la capacité à se déplacer. En plus d'assurer une offre de service permanente, le CITL œuvre à ce que ses services s'inscrivent en complémentarité des autres solutions de transport. Il travaille aussi de concert avec les autres autorités municipales de façon à ce que l'aménagement du territoire favorise la multitude des choix en matière de transport².»*

Les efforts soutenus de l'organisation et l'implication des employés du CIT Laurentides et de ses partenaires d'affaires dans l'accomplissement de l'ensemble des actions permettra assurément de lever plusieurs obstacles d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

² Plan de mobilité durable 2010-2015 – horizon 2020, CIT Laurentides, juillet 2010 V2