



26 août 2020

## Rapport de consultation

Plan d'accessibilité universelle

Société de transport de l'Outaouais

L'art de bâtir des ponts

[transfertconsult.ca](http://transfertconsult.ca)

ROUYN-NORANDA - MONTRÉAL - QUÉBEC

SAGUENAY - SHERBROOKE

## TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE .....	2
2. MÉTHODOLOGIE .....	2
3. CONSTATS GÉNÉRAUX .....	3
4. PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS .....	4
5. RÉSULTATS DU SONDAGE .....	6
6. RECOMMANDATION .....	33
7. ANNEXE .....	34

## 1. CONTEXTE

Le présent rapport, réalisé par Transfert Environnement et Société (ci-après Transfert), est une synthèse des réponses d'un sondage, effectué du 21 juin au 5 juillet 2020 par la Société de transport de l'Outaouais (STO), sur l'utilisation des services de transport sur le territoire de la STO. Il présente ainsi les constats généraux tirés de l'expérience des personnes utilisant le service de transport régulier et adapté, de même que les problématiques, les difficultés, les observations et les préoccupations partagées par ses utilisateurs. Des données sociodémographiques recueillies par le sondage sont aussi rapportées pour une compréhension plus complète de la situation.

L'objectif final du sondage est d'obtenir de la rétroaction sur les services de transport afin d'aider à l'élaboration d'un Plan d'accessibilité universelle 2020-2024 et du plan d'action qui en découle. Le Plan d'accessibilité universelle devra s'appuyer sur le but stratégique #1 « Placer le client au cœur de nos décisions et actions » et les stratégies prioritaires 1.1 et 1.2, « L'amélioration de l'expérience et du confort de déplacement pour tous » et « L'efficacité et l'efficacité au quotidien », identifiés dans le plan stratégique 2017-2016 de la STO. Le plan d'action devra aussi s'inspirer du Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement (MTQ 2010).

## 2. MÉTHODOLOGIE

La méthodologie retenue pour la réalisation du sondage est celle d'un questionnaire de 38 questions portant sur les différentes facettes de l'offre de transport de la STO. Les répondants ont eu deux options pour remplir le sondage, soit en ligne sur le site de STO ou en papier (sur demande). Le questionnaire était disponible en anglais et en français. Une copie du questionnaire en français est disponible en annexe du présent rapport, pour consultation.

Un total de 239 personnes ont fait parvenir leurs réponses à la STO durant la période de la consultation. 229 d'entre elles ont rempli le questionnaire via le web, alors que seulement 10 des répondants ont remis une version papier.

Les réponses ont été analysées par Transfert, avant d'être synthétisées dans le présent rapport.   noter que plusieurs répondants ont choisi de ne pas répondre à certaines questions, ce qui explique les divergences occasionnelles entre les totaux de réponses et le nombre total de répondants.

### 3. CONSTATS GÉNÉRAUX

Une analyse des réponses recueillies dans les questionnaires permet de dégager certains constats généraux sur l'expérience des personnes utilisant le transport régulier et adapté de la STO. Ainsi, les 239 répondants soulignent que :

#### Usagers du service

- Les usagers vivant avec une limitation fonctionnelle ne peuvent pleinement interagir avec leur milieu et sont plus vulnérables dans les situations d'incertitude (sécurité des arrêts, correspondance, changements d'itinéraire ou d'emplacement des arrêts, etc.). Le transport régulier et adapté devrait tenir compte de cette variable dans l'expérience des usagers;
- Une plus grande sensibilisation, voire une meilleure formation des chauffeurs, mènerait à une meilleure assistance des usagers. La pluralité des conditions des usagers demande une certaine flexibilité et adaptation de l'assistance fournie par les chauffeurs, car ce ne sont pas toutes les limitations qui sont apparentes à première vue.

#### Transport adapté

- La longueur des déplacements en transport adapté serait un frein majeur à l'utilisation du service;
- Les systèmes de réservation des déplacements en transport adapté gagneraient à être modernisés et standardisés pour faciliter l'accès au service;
- La fiabilité des systèmes de réservation des déplacements en transport adapté devrait être améliorée afin d'amenuiser l'occurrence des situations stressantes pour les usagers;
- La réservation des déplacements en transport adapté devrait être plus flexible pour mieux répondre aux besoins des usagers, notamment par la possibilité de réserver un type de véhicule;
- Les horaires d'arrivée et de départ des déplacements devraient être garantis afin de permettre aux usagers d'honorer leurs obligations;
- Actuellement, le recours à un service de taxis réguliers ne garantit pas une prise en charge et une assistance optimale des usagers.

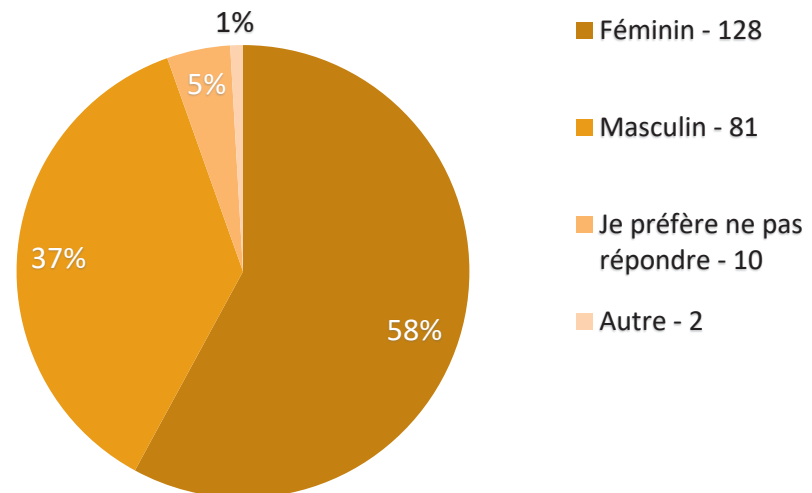
#### Transport régulier

- La majorité des répondants ayant des limitations fonctionnelles utilise également le transport régulier de la STO, l'expérience usager devrait donc tenir compte de la pluralité des limitations (de l'achat des titres de transport, à l'aménagement et l'entretien des arrêts, à la transmission d'informations pendant les trajets, etc.) :
  - Certains usagers rapportent qu'ils se sentent plus en sécurité dans le transport régulier que dans le transport adapté;
- Le respect des horaires de passage des autobus accessibles aux personnes en fauteuil roulant mènerait à une amélioration du service.

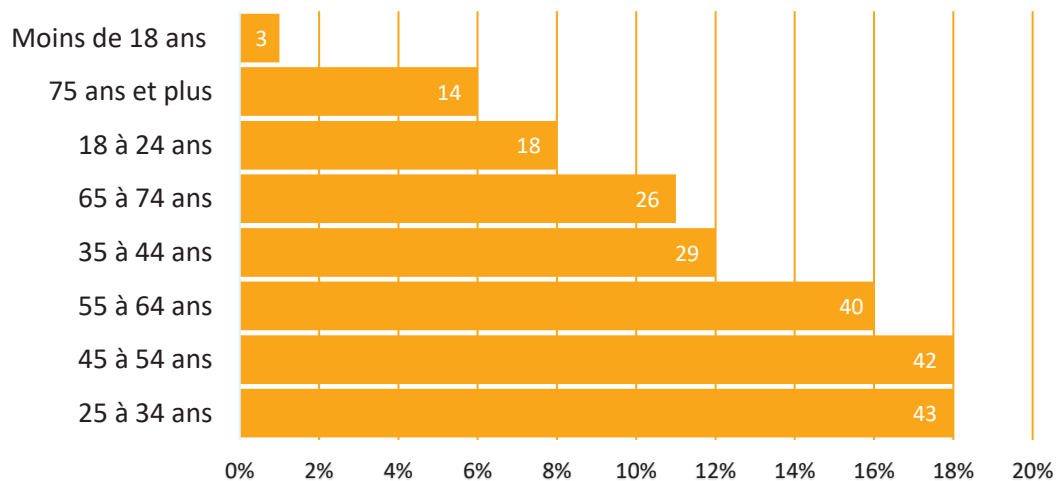
## 4. PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

La section suivante présente le profil sociodémographique des répondants du sondage.

### 1. Genre des répondants<sup>1</sup>



### 2. Âge des répondants<sup>2</sup>



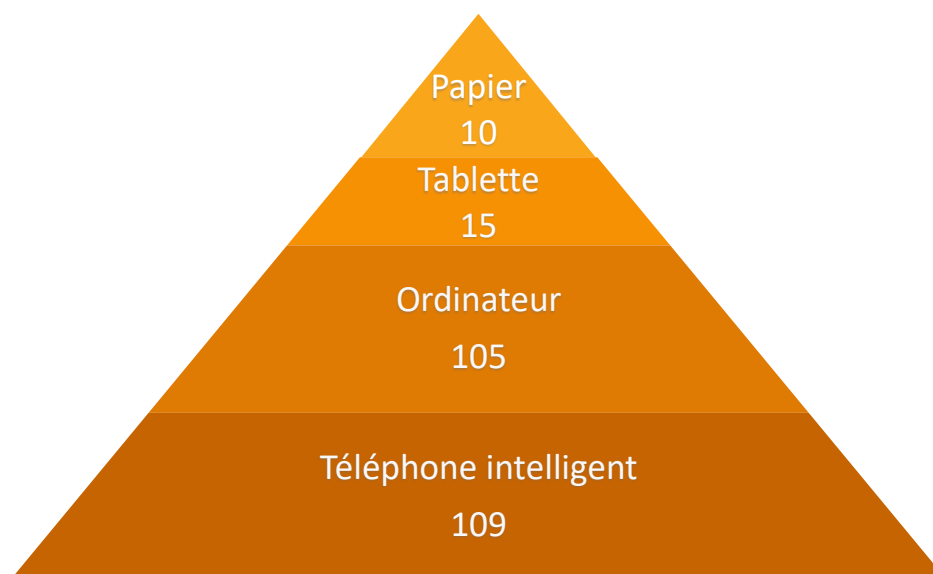
### 3. Langue de saisie du questionnaire



<sup>1</sup> À noter que 18 répondants ont choisi de ne pas répondre à cette question.

<sup>2</sup> À noter que 24 répondants ont choisi de ne pas répondre à cette question.

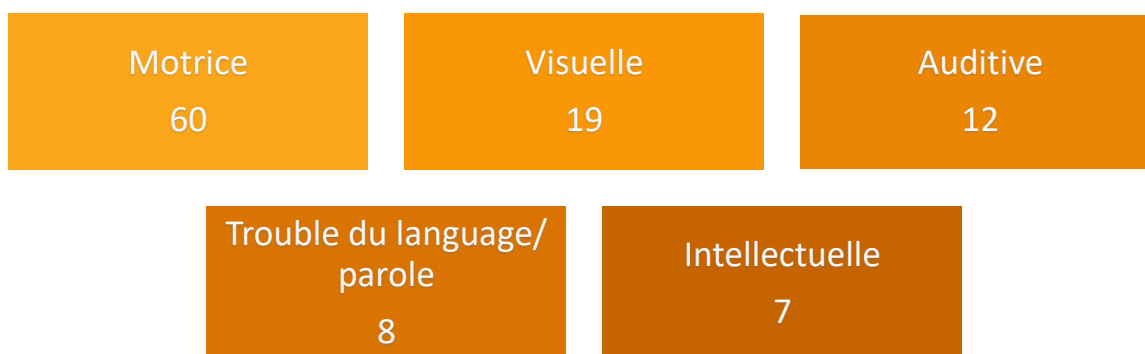
#### 4. Type d'appareil utilisé pour remplir le questionnaire



#### 5. Répondants ayant des limitations fonctionnelles<sup>3</sup>



#### 6. Types de limitations fonctionnelles<sup>4</sup>



<sup>3</sup> À noter que 34 répondants ont choisi de ne pas répondre à cette question.

<sup>4</sup> À noter qu'un total de 79 répondants ont répondu à cette question.

## 5. RÉSULTATS DU SONDAGE

La section suivante présente les résultats de la consultation et résume les principales difficultés, et observations soulevées par les répondants. L'information est classée par thématique et l'occurrence est également inscrite dans les tableaux de présentation.

### Transport adapté

#### 1. Répondants utilisant le transport adapté de la STO

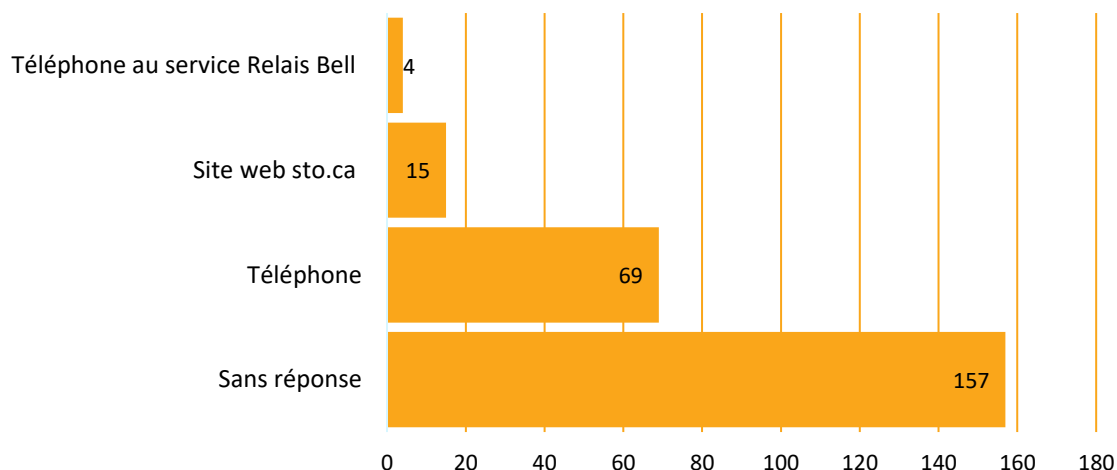
- 81 répondants indiquent utiliser le service de transport adapté de la STO, contre 158 qui ne l'utilisent pas

#### 2. Résumé des difficultés rencontrées liées à la demande d'admission au transport adapté

- 18 répondants indiquent avoir eu des difficultés d'admission au transport adapté

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Administration	➤ Lourdeur administrative ou exigences trop élevées, particulièrement en ligne	6
	➤ Longueur des délais administratifs et au téléphone	3
	➤ Erreurs dans les réservations qui peuvent mener à un suivi et des modalités d'utilisation non nécessaires	1
Accessibilité	➤ Inadaptabilité des services et des outils (incluant le type de véhicule)	5
	➤ Manque d'éligibilité, malgré le fait d'avoir un handicap	2
	➤ Accès à l'information nécessaire pour l'obtention de services	1
	➤ Horaire du service (surtout le jour)	1
	➤ Difficultés techniques pour la réservation notamment pour une personne malvoyante	1

### 3. Moyen de réservation du transport adapté



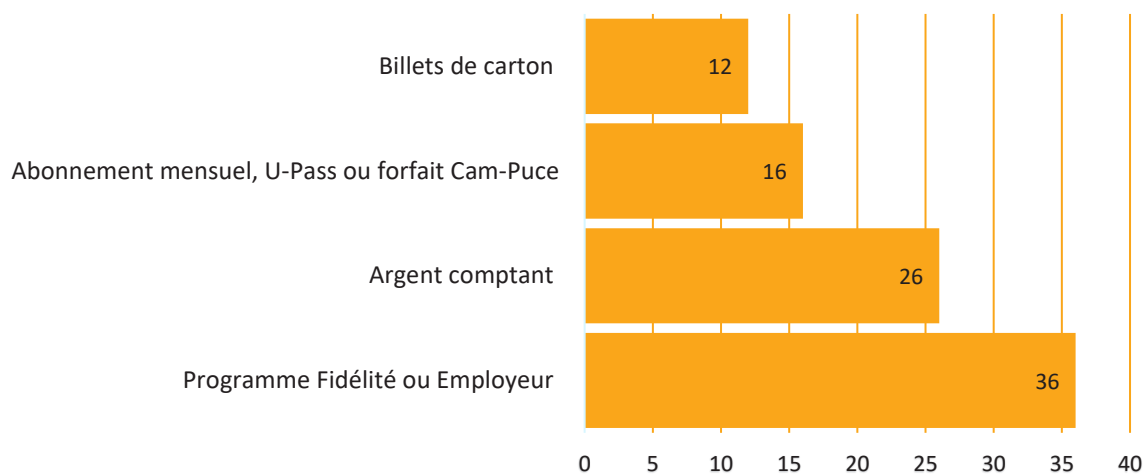
### 4. Résumé des difficultés rencontrées lors de la réservation des déplacements

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Administration	➤ Longs délais d'attente téléphonique et messagerie longue	13
	➤ Manque de professionnalisme de certains employés	3
	➤ Longueur de délais de rafraîchissement du site web	3
	➤ Difficultés d'accès pour les personnes malvoyantes	2
	➤ Sélection de la date est difficile <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggestion d'un calendrier mensuel complet</li> </ul>	1
	➤ Impossibilité de modifier une réservation en ligne	1
Réservation	➤ Multiples erreurs d'annulation ou de réservation du transport <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention que cette problématique est atténuée avec l'usage des tablettes</li> </ul>	11
	➤ Contrainte de la réservation 24 heures d'avance	3
	➤ Difficulté de modifier ou d'effectuer une réservation à la dernière minute	3
	➤ Suggestion d'un système par courriel ou par textos et de validation téléphonique de transport	2
	➤ Règle du premier arrivé, premier servi (lorsque plusieurs utilisateurs font une demande pour le même transport)	1

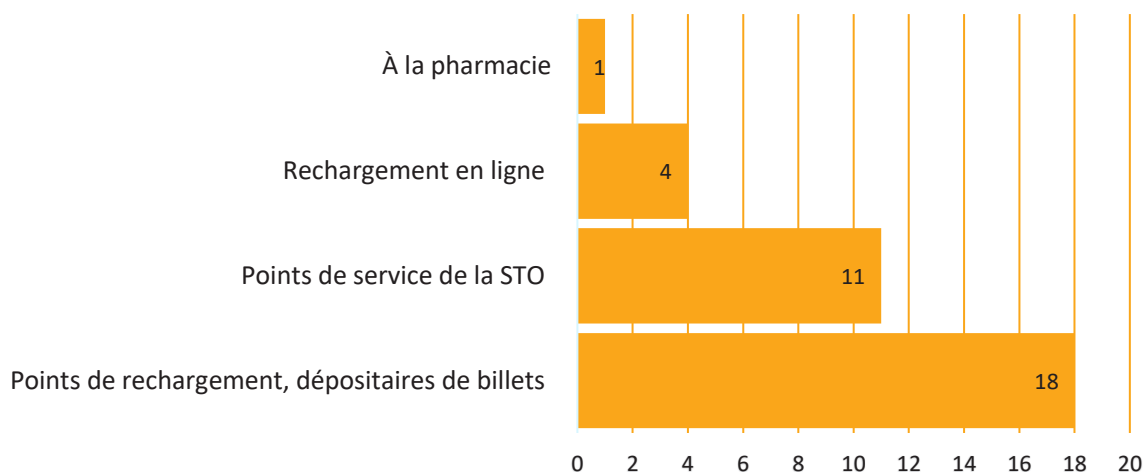


Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
	➤ Se souvenir du numéro client pour les personnes avec un trouble cognitif léger	1
Transport	➤ Manque de flexibilité de la réservation	4
	➤ Disponibilité limitée des plages horaires et du type de transport lors de la réservation	4
	➤ Réservation d'un transport pour un déplacement ponctuel	4
	➤ Grande marge d'arrivée du transport, ce qui complique la prise de rendez-vous	4
	➤ Retard du transport, parfois un jour différent	1
Communication	➤ Utilité du guide pour faciliter la réservation	1
	➤ Amélioration de la communication depuis que les usagers ont accès aux répartiteurs	1

### 5. Moyen de paiement du transport adapté



## 6. Lieu de paiement et de rechargement de la carte Multi ou de billets



## 7. Résumé des difficultés rencontrées lors du rechargement ou de l'acquisition de la carte Multi ou de billets

- La plupart des répondants ne soulève pas de difficultés lors du rechargement et de l'acquisition de la carte Multi ou de billets

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Accessibilité	➤ Accessibilité des billets et des points de service	6
	➤ Impossibilité d'utiliser la carte Multi dans le transport adapté et régulier	2
	➤ Impossibilité de recharger la carte Multi en ligne avec un lecteur d'écran	1
	➤ Peu de points de services (difficulté pour les personnes avec un handicap)	1
Administration	➤ Longueur du temps d'attente	3
Paiement	➤ Posséder le montant exact lorsque le paiement est effectué en argent comptant	1
	➤ Obligation de payer un passage pour recharger la carte	1
Tarif	➤ Discrimination tarifaire pour les usagers du transport adapté ayant la carte Multi, car ils n'ont pas accès aux 2 heures de transfert	1
	➤ Tarif pour personnes âgées s'applique seulement à la carte mensuelle et au paiement par argent comptant	1

## 8. Résumé des difficultés pour monter ou descendre du véhicule

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Sécurité	➤ Matériel non sécuritaire (monte-personne, hauteur de la rampe, banc Rubbermaid)	6
	➤ Suggestion d'avoir un petit banc pour chaque autobus	1
Accompagnement	➤ Besoin d'accompagnement individualisé	6
	➤ Usagers se font presser par les conducteurs et subissent parfois des commentaires désobligeants et/ou des attouchements non désirés <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un commentaire en ce sens, plusieurs commentaires positifs concernant les conducteurs (autobus)</li> </ul>	1
	➤ Protocoles existants ne sont pas adaptés à tous les types de corps et de besoins	1
Matériel	➤ Bris occasionnel du matériel (rampe d'accès et monte-personne)	4
	➤ Type de transport non adapté (rampe d'autobus)	3
	➤ Hauteur des marches trop haute	3
	➤ Impossibilité de monter dans une fourgonnette sans rampe d'accès pour un usager en béquilles	1
	➤ Suggestion de formation des conducteurs sur la plateforme élévatrice	1
Confort	➤ Manque de confort	3
	➤ Difficulté de sortir des places arrière des taxis	2
	➤ Manque de lumière pour la visibilité	1
	➤ Manque de repose-pieds	1
	➤ Manque d'espace	1
Stationnement	➤ Stationnement du véhicule non optimal pour l'embarquement	1

## 9. Résumé des difficultés à payer le passage

- La grande majorité des répondants n'éprouvent pas de difficulté à payer leur passage

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Paiement	➤ Obtenir la monnaie exacte pour le paiement	5
	➤ Avec l'abandon progressif de l'argent comptant et des billets, l'impossibilité d'utiliser la carte Multi est une barrière au paiement de transport adapté	3
	➤ Le numéro de paiement est parfois écrit et parfois non <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggestion d'avoir un code-barres sur la carte plutôt qu'un numéro qui doit être entré manuellement sur une tablette</li> </ul>	2

## 10. Résumé des difficultés rencontrées liées à la fiabilité, la ponctualité ou la durée du déplacement

- Près de la moitié des répondants affirment ne pas avoir d'enjeu avec la fiabilité, la ponctualité et la durée des déplacements

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Fiabilité	➤ Fréquents retards des transports	26
	➤ Conducteurs arrivent en avance <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs mentions d'usagers qui manquent leur transport en raison de l'avance du transport</li> </ul>	13
	➤ Fiabilité des plages horaires	7
	➤ Annulation des services sans préavis	6
	➤ Divergence du détail d'un trajet à la réservation et ceux transmis au chauffeur	6
	➤ Difficulté d'être à l'heure pour des rendez-vous et au travail	6
	➤ Colère de certains chauffeurs puisqu'ils sont en retard et offrirait donc un moins bon service	3
	➤ Erreurs de réservation (adresse, heures)	2
	➤ Oublis des demandes de transport	2

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
	➤ Fréquents retards de certains chauffeurs	2
	➤ Attente à l'extérieur en conditions climatiques difficiles	2
	➤ Manque de fiabilité des véhicules	1
	➤ Variation des horaires pour les usagers réguliers	1
	➤ Fréquents retards des sous-traitants	1
Durée	➤ Longue durée des déplacements	16
	➤ Trajets non optimisés ou longues attentes pour aller chercher d'autres passagers	6
	➤ Détours non nécessaires qui augmentent la durée des déplacements	2
Flexibilité	➤ Manque de flexibilité pour la réservation et quant aux endroits où les usagers peuvent être ramassés ou déposés	12
Confort	➤ Manque de climatisation dans le transport adapté	1
Systeme	➤ Mention que le nouveau système facilite le déplacement <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autres mentions indiquant que le nouveau système a allongé la durée des déplacements</li> </ul>	1

### 11. Résumé des difficultés liées à la sécurité ou au confort à bord

- Un peu moins de la moitié des répondants ne soulèvent pas de difficultés liées à leur sécurité ou à leur confort

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Confort	➤ Conduite brusque de certains chauffeurs ou grande vitesse de circulation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs commentaires concernant des douleurs occasionnées par le type de conduite</li> </ul>	6
	➤ Confort réduit lorsqu'il y a plusieurs passagers	4
	➤ Mauvais entretien des véhicules	4
	➤ Besoin de climatisation	2
	➤ Volume trop élevé de la radio pour des personnes ayant un problème d'audition	1
	➤ Manque de place pour les chiens-guides	1

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Sécurité	➤ Absence du port du couvre-visage par certains chauffeurs et par les autres passagers	3
	➤ Mauvaise identification des véhicules et des passagers causant de l'insécurité	2
Taxi adapté	➤ Fauteuil roulant bougeant pendant les transports <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires concernant des douleurs occasionnées par ces mouvements</li> </ul>	3
	➤ Manque de courtoisie et d'accompagnement des chauffeurs	3
	➤ Suggestions d'être en mesure de réserver un type de véhicules en particulier	3
	➤ Véhicules mal adaptés	2
	➤ Manque de place	2
	➤ Position du fauteuil non sécuritaire	1
	➤ Risque de bris de marchette s'il y en a plus qu'une dans le coffre	1
	➤ Suggestion d'accroître la formation des conducteurs sur les interventions avec les personnes handicapées, comme avec les chiens d'assistance, par exemple	1
Accompagnement	➤ Manque d'accompagnement de la part des chauffeurs	1
	➤ Besoin d'une deuxième personne à bord pour assister le chauffeur en cas de besoin	1

## 12. Résumé des difficultés liées au comportement du chauffeur

- Près du trois quarts des répondants affirment ne pas avoir de difficultés liées au comportement du chauffeur

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Assistance	➤ Comportement non adapté des chauffeurs à la condition physique ou mentale des passagers	21
	➤ Manque d'assistance	8
	➤ Suggestions de mieux former les conducteurs sur l'attitude à adopter, les besoins spécifiques des usagers et les trajets	2

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
	➤ Consentement brimé	1
	➤ Manque d'attention pour le matériel de soutien à la mobilité des passagers	1
Courtoisie	➤ Manque de courtoisie et d'assistance des chauffeurs de taxi régulier <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaire sur la gentillesse des chauffeurs de taxi</li> </ul>	9
	➤ Comportement non homogène des chauffeurs	3
	➤ Manque de courtoisie des chauffeurs d'autobus	1
Sécurité	➤ Chauffeur devrait s'assurer de prendre la bonne personne	1

### 13. Résumé des obstacles au transport adapté

- Plus du trois quarts des répondants n'ont pas nommé d'autres obstacles

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Accessibilité	➤ Véhicules mal adaptés	4
	➤ Passage refusé d'un accompagnant handicapé	1
	➤ Mobilier urbain	1
	➤ Bris de matériel	1
	➤ Règle du premier arrivé premier servi rend la place disponible dans le transport non adapté	1
	➤ Impossibilité d'effectuer des réservations régulières tous les trois (3) à six (6) mois	1
Confort	➤ Longueur des trajets	4
	➤ Volume de la radio	1
	➤ Manque de courtoisie du personnel à la réservation téléphonique	1
	➤ Absence de climatisation	1
Fiabilité	➤ Horaire de transport non respecté	4
	➤ Lieu d'arrivée ou clients erronés	1

### Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations

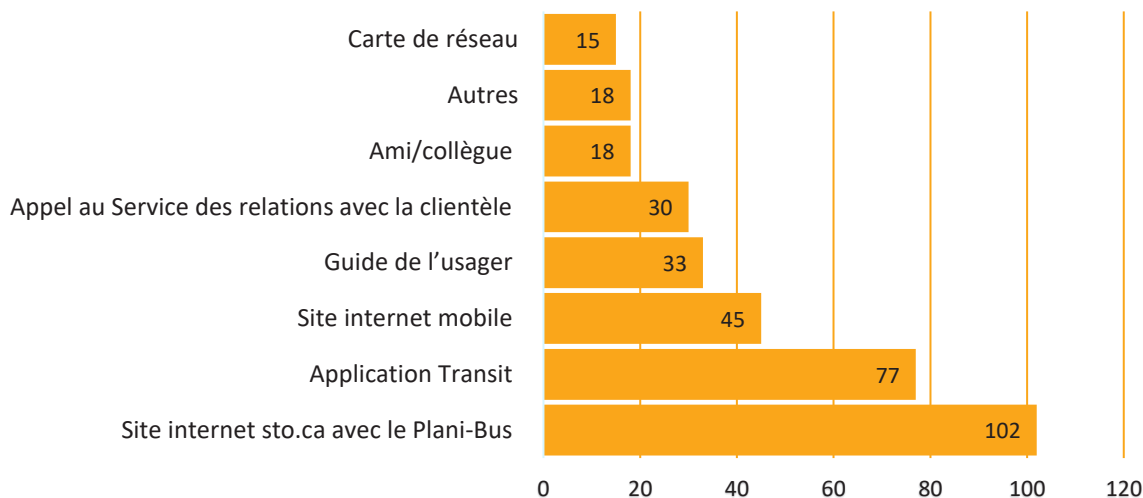
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaire que cette situation est anxiogène pour des personnes ayant des limitations de langage</li> </ul>	
Sécurité	➤ Absence du couvre-visage chez certains chauffeurs	1
	➤ Chauffeurs qui parlent au téléphone en conduisant	1
	➤ Vitesse de conduite des chauffeurs	1
Assistance	➤ Manque d'assistance	2

## Réseau régulier

### 14. Répondants utilisant le réseau régulier de la STO

- 165 répondants indiquent utiliser le réseau régulier de la STO, contre 70 qui ne l'utilisent pas

### 15. Moyen de renseignement lors de la planification des déplacements



- Parmi les 18 répondants ayant indiqué la réponse *Autres*, 16 d'entre eux ont affirmé se renseigner lors de la planification des déplacements par les moyens suivants :
  - Google maps : 9
  - Service d'avertissement par message texte : 2
  - Par téléphone et le numéro de l'arrêt : 2
  - Moovit : 1
  - Application STO synchro + : 1
  - Sur place : 1

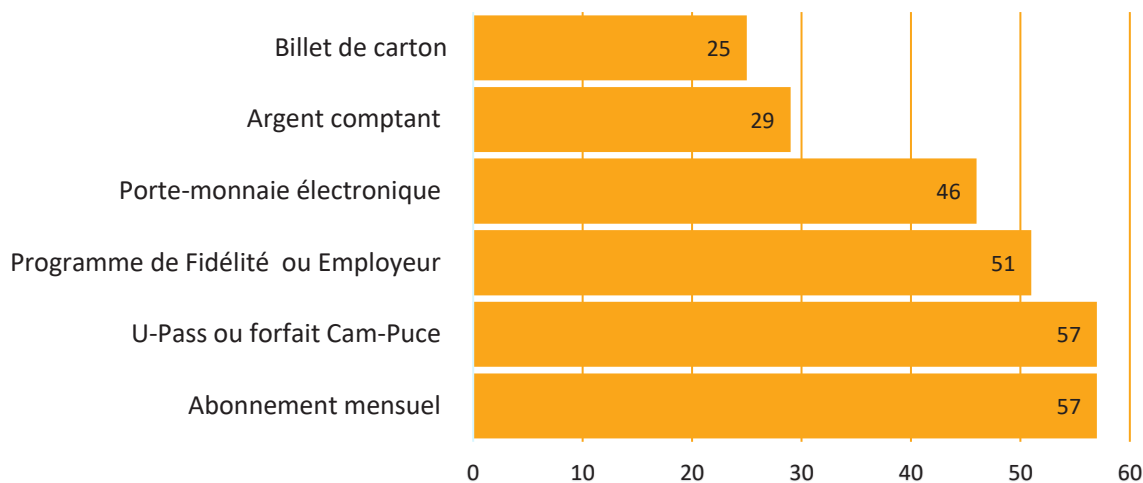


## 16. Résumé des difficultés rencontrées lors de la planification de déplacements

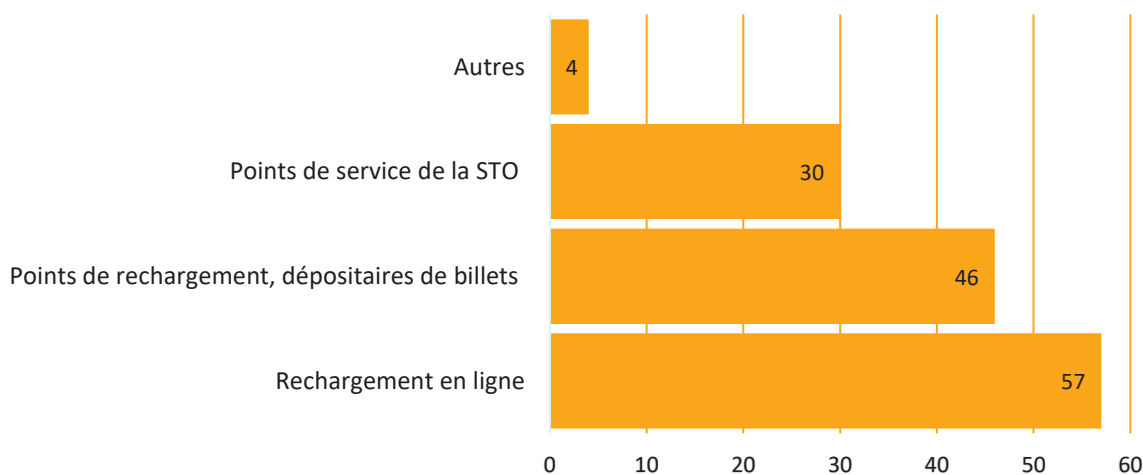
- Trois (3) répondants ont indiqué avoir des difficultés lors de la planification de déplacements et quatre (4) ont indiqué ne pas en avoir
- Cinq (5) répondants affirment que les fiches de planification sont utiles, contre 10 qui affirment qu'elles ne le sont pas
- Quatre (4) personnes ignorent ce que sont les fiches de planification de déplacement
- Un (1) répondant soulève que les fiches ne sont pas accessibles aux personnes malvoyantes
- Deux (2) répondants ont affirmé apprécier respectivement l'option d'approximation du temps de marche et la fonction imprimer des trajets du Plani-Bus

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Accessibilité de l'information	➤ Navigation difficile dans l'interface	6
	➤ Savoir si l'arrêt et les rues avoisinantes seront accessibles en fauteuil roulant	1
	➤ Se procurer le guide de l'utilisateur	1
	➤ Le guide du transport régulier est difficilement configurable avec un lecteur d'écran	1
	➤ Manque de précision	1
	➤ Le nom des arrêts ne correspond pas à ceux annoncés dans l'autobus	1
	➤ Absence de données cellulaires complique la planification du trajet de retour	1
Fiabilité	➤ Retards d'autobus	6
Fréquence	➤ Faible fréquence des autobus	3
Trajet	➤ Difficulté de déplacement dans l'ancienne Ville de Hull en raison des trajets fragmentés en plusieurs lignes d'autobus	1
	➤ Suggestion de pouvoir visualiser plusieurs options de départ	1

### 17. Moyen de paiement des déplacements



### 18. Lieu de recharge et d'achat de recharge du titre de transport



- Parmi les quatre (4) répondants ayant indiqué la réponse *Autres*, deux (2) d'entre eux ont affirmé recharger et acheter leur titre de transport dans les endroits suivants :
- Dépanneur : 1
  - Abonnement annuel à Presto : 1

## 19. Résumé des difficultés rencontrées lors du rechargement ou de l'acquisition de la carte Multi ou de billets

- Plus du trois quarts des répondants affirment ne pas éprouver de difficulté lorsqu'ils obtiennent leur carte Multi, la recharge ou achètent des billets

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Accessibilité	➤ Difficulté d'accès du bureau de la STO (horaire et accès physique)	8
	➤ Manque de points de recharge	6
	➤ Utilisation du profil lent et non ergonomique	4
Administration	➤ Longue attente	6
	➤ Délais de recharge en ligne de 48 heures	2
	➤ La carte Multi ne fonctionne pas à la fois avec le système de transport régulier et le système adapté	1
	➤ Impossibilité de recharge plus d'une carte par compte	1
Paiement	➤ Point de recharge ne prend que l'argent comptant	1

## 20. Résumé des difficultés à trouver ou se rendre à l'arrêt d'autobus

- Un peu plus de la moitié des répondants affirment rencontrer des difficultés à trouver ou à se rendre à l'arrêt d'autobus

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Conditions hivernales	➤ Déplacements difficiles en hiver	21
	➤ Trottoirs enneigés	18
	➤ Bouton de demande de passage gelé	2
Design et mobilier urbain	➤ Absence de trottoir à proximité des arrêts, attente dans la rue, insécurité	12
	➤ Grand espacement entre les arrêts	6
	➤ Manque de stationnement pour les personnes à mobilité réduite dans le Parc-o-bus et aux stations de Rapibus	3
	➤ Manque d'abris-bus, mauvaise protection contre les intempéries	2
	➤ Absence de passages piétons	2

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
	➤ Absence d'indication sur les outils en ligne de la fermeture d'un arrêt	2
Visibilité	➤ Trouver un arrêt	4
	➤ Mauvaise lisibilité des arrêts et de l'identification des autobus	3
	➤ Débarquement	1

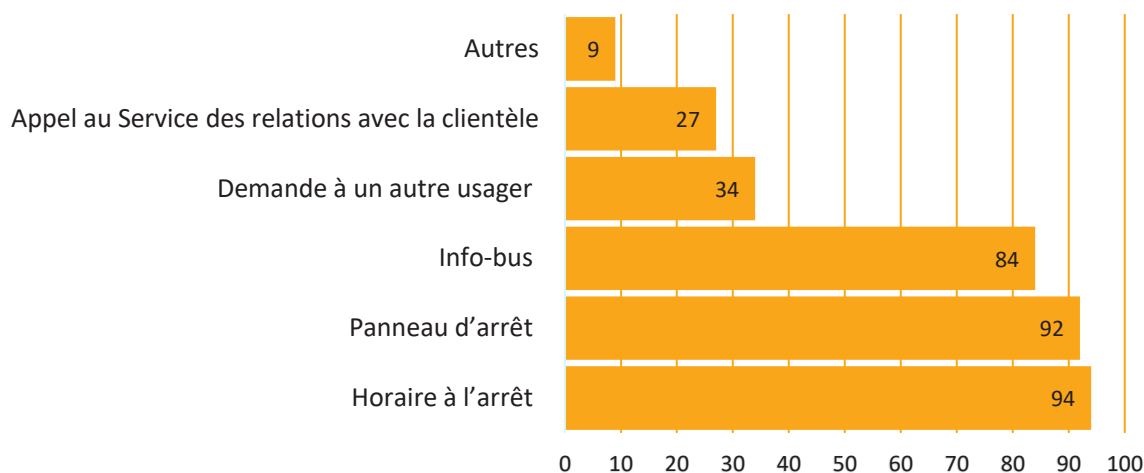
## 21. Résumé des difficultés éprouvées à l'arrêt d'autobus

- Plus de la moitié des répondants affirment ne pas avoir de problème avec les abribus et le mobilier

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Abribus	➤ Manque d'abribus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention que l'hiver, lorsqu'il n'y a pas d'abribus, les bancs et les poubelles sont enneigés</li> </ul>	21
	➤ Design de l'abribus ne permet pas d'être protégé des éclaboussures des voitures, du vent et du soleil <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs mentions de la chaleur l'été</li> </ul>	6
	➤ Personnes qui fument près des abribus	5
	➤ Ouverture de la porte de l'abribus étroite	4
	➤ Petite capacité d'accueil	1
	➤ Emplacement des abribus qui ne permet pas de voir l'autobus arriver	1
Poubelle	➤ Manque de poubelles ou poubelles pleines	21
Banc	➤ Manque des bancs	12
	➤ Design des bancs non adapté	1
Aménagement de l'arrêt	➤ Infrastructure d'arrêt non adaptée à l'embarquement	5
	➤ Absence de trottoir à proximité des arrêts	4
	➤ Irrégularité du sol	1
	➤ Plus facile d'utiliser les arrêts moins achalandés pour des personnes non voyantes	1

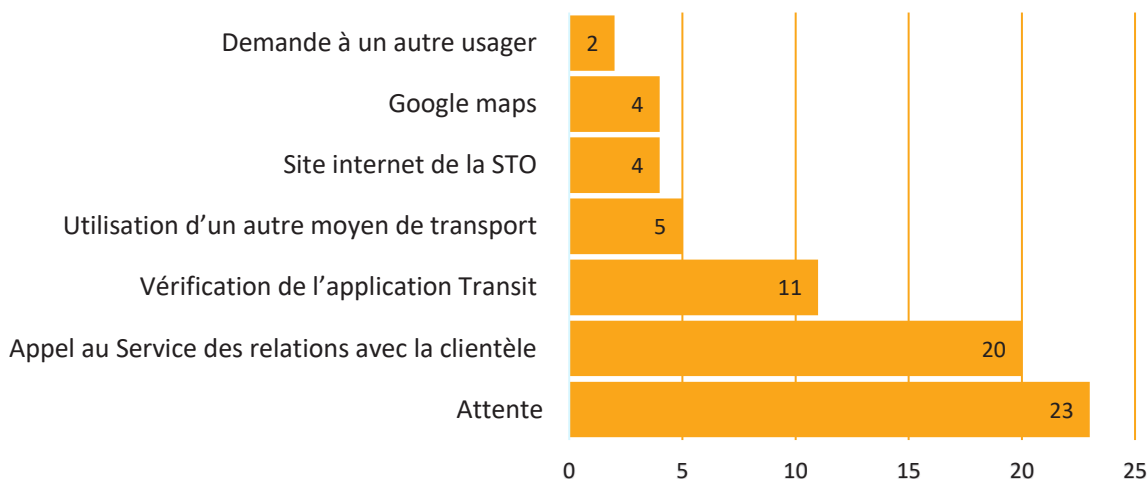
Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Arrêt	➤ Changement du lieu d'arrêt selon les chauffeurs	1
	➤ Suggestion d'avoir des zones d'attente prioritaire où les personnes à mobilité réduite peuvent attendre assise tout en conservant leur priorité de passage	1
Civisme	➤ Suggestion de sensibiliser les usagers à l'importance du civisme. Certains dépassent et il est difficile d'avoir une place, même si on arrive en avance	1

## 22. Outil d'information utilisé une fois rendu à l'arrêt



- Parmi les neuf (9) répondants ayant indiqué la réponse *Autres*, huit (8) d'entre eux ont affirmé utiliser les moyens d'information suivants :
  - Application Transit : 7
  - Détient toute l'information nécessaire avant l'arrivée à l'arrêt : 1

### 23. Moyen d'information sur un retard ou une annulation d'autobus une fois rendu à l'arrêt



- Un (1) répondant soulève que le système téléphonique est compliqué
- Un (1) répondant soulève que l'écriture des panneaux d'information est trop petite
- Un (1) répondant indique qu'il appelle directement son employeur
- Un (1) répondant soulève que l'information est non disponible à partir d'une certaine heure

### 24. Résumé des difficultés éprouvées à repérer l'autobus ou à signaler l'intention de monter

- Plus du trois quarts des répondants n'ont pas exprimé avoir de problèmes pour repérer l'autobus ou pour indiquer au chauffeur leur intention de monter

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Affichage du numéro d'autobus ou du panneau afficheur trop petit                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention qu'un chauffeur est déjà parti parce que l'usagère paraissait indécise, alors qu'il s'agissait d'un problème de lecture</li> </ul> </li> </ul>	12
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Barrière de langue ou difficulté de compréhension</li> </ul>	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manque d'éclairage pour la bonne visibilité</li> </ul>	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Embarquement difficile lorsqu'il y a plusieurs trajets qui utilisent le même arrêt</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Numéro d'autobus affiché à la dernière minute</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manque de formation des chauffeurs quant à l'utilisation de la rampe</li> </ul>	1

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Visibilité	➤ Autobus sont arrêtés en file au même arrêt	7
	➤ Une personne en fauteuil roulant n'est pas visible derrière les autres usagers à l'arrêt ou en hiver derrière le banc de neige	2
	➤ Connexions difficilement repérables (Parc-o-bus Labrosse)	1
Assistance	➤ Le chauffeur ne s'arrête pas même si l'intention de monter était claire	7
	➤ Le chauffeur ne s'arrête pas lorsqu'il voit un chien d'assistance	1
	➤ Le chauffeur s'est arrêté avant l'arrêt et ne prend pas le temps de s'arrêter à l'arrêt	1
Fiabilité	➤ Les autobus prévus pour être accessibles aux fauteuils ne le sont pas	2

## 25. Résumé des obstacles lors des correspondances ou à destination

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Fiabilité	➤ Coordination des horaires d'autobus ou retards	17
	➤ Longue attente	6
	➤ Point d'embarquement qui varie selon le chauffeur	1
	➤ Arrêts qui changent de localisation en raison des travaux	1
Assistance	➤ Mentions de n'avoir jamais effectué de trajet qui comprend une correspondance par peur	2
	➤ Oubli du chauffeur de débarquer un usager à l'endroit désiré	1
Transport	➤ Manque d'autobus avec rampe	1
	➤ Le système PME ne permet pas la validation d'un billet pendant 2 heures pour les correspondances	1
Aménagement urbain	➤ Traverser les rues aux feux de circulation	1
	➤ Traverses piétonnes non sécuritaires	1
	➤ Arrivée de l'autobus non visible de l'abribus	1
	➤ Accès difficile aux petits arrêts	1

## 26. Résumé des difficultés éprouvées pour monter à bord des autobus

- Plus des trois quarts des répondants n'ont pas exprimé avoir de difficultés pour monter à bord des autobus

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Autobus	➤ La hauteur des marches	6
	➤ Grande hauteur de la première marche si le véhicule ne s'est pas arrêté en bordure d'un trottoir	4
	➤ Manque d'autobus adaptés	4
	➤ Suspension des véhicules	1
	➤ Manque de véhicules avec une rampe	1
Achalandage	➤ Autobus bondés	6
	➤ Manque de places assises	1



Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
	➤ Trouver de la place pour une poussette	1
Assistance	➤ Manque d'assistance des chauffeurs	7
	➤ Manque de formation des chauffeurs	1
Conditions météorologiques	➤ Conditions hivernales	3
Arrêt	➤ Arrêts inaccessibles	2
Civisme	➤ Manque de civisme des autres usagers	2

## 27. Résumé des difficultés éprouvées pour payer un passage

- Près de 95% des répondants affirment ne pas avoir de difficultés à payer le passage

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Équipement	➤ Défectuosité de la carte ou de la borne	2
Accessibilité	➤ Accessibilité des points de rechargement de la carte	1
Administration	➤ Délais de 48 heures pour que la recharge de la carte soit prise en compte	1
Argent comptant	➤ Avoir l'appoint	1
	➤ Payer en argent comptant en fauteuil roulant	1
Prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prix <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention que les personnes en situation de handicap ont une plus grande prévalence à la précarité et que l'accessibilité universelle passe aussi par la considération du facteur socioéconomique</li> </ul> </li> </ul>	1

## 28. Résumé des difficultés éprouvées pour monter ou descendre de l'autobus

- Plus du trois quarts des répondants affirment ne pas avoir de difficultés pour monter ou descendre de l'autobus

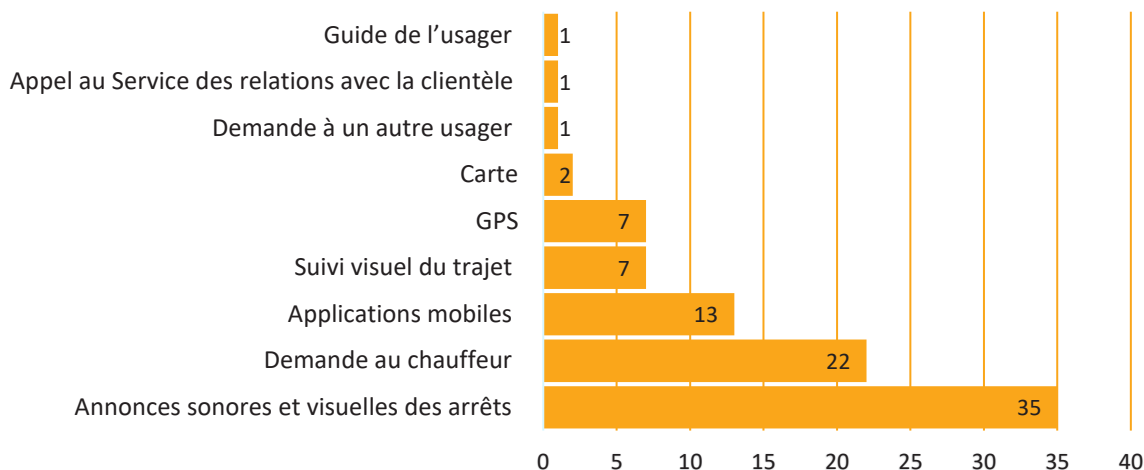
Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Autobus	➤ Hauteur des marches	3
	➤ Manque de véhicules accessibles	2
	➤ Descendre est plus difficile que monter dû à l'absence d'une barre d'appui	2
	➤ Système d'attache est compliqué et trop éloigné	2
	➤ Boutons d'arrêt non fonctionnels	1
	➤ Mention que le sentiment de sécurité est plus élevé dans l'autobus que dans le transport adapté	1
Achalandage	➤ Autobus bondés	5
	➤ Autobus bondés ne s'arrête pas pour prendre de nouveaux passagers	1
Assistance	➤ Éloignement du véhicule du trottoir	3
	➤ Mentions qu'il est difficile d'avoir de l'assistance lorsque le handicap n'est pas visible	2
	➤ Manque d'assistance des chauffeurs	1
	➤ Descendre avec une poussette lorsque le l'autobus n'est pas abaissé	1
Conditions météorologiques	➤ Conditions hivernales	5
Arrêt	➤ Arrêts inaccessibles	1

## 29. Résumé des difficultés éprouvées pour se déplacer dans l'autobus et à repérer les bancs de courtoisie

- Un peu moins du trois quarts des répondants affirment ne pas avoir de difficultés pour monter ou descendre de l'autobus

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Achalandage	➤ Autobus bondé	20
	➤ Allée obstruée	2
Civisme	➤ Civisme des autres usagers	9
Assistance	➤ Redémarrage de l'autobus avant que le passager soit assis	4
	➤ Conduite des chauffeurs	2
Autobus	➤ Repérer le banc de courtoisie	3
	➤ Banc de courtoisie peu visible dans les autobus avec la rampe	1
	➤ Le banc derrière le chauffeur ne convient pas à tous	1
	➤ Étroitesse du couloir de circulation central	1
	➤ Le système de GPS vocaux constitue une grande amélioration pour les personnes avec une déficience visuelle	1
	➤ Suggestion que les bancs de courtoisie soient adaptés aux personnes en surpoids	1
Sécurité	➤ Maintenir la distanciation physique	2
	➤ Absence du couvre-visage chez les usagers	2

### 30. Moyen d'information du trajet en cours



- Un (1) répondant mentionne que le système d'annonces sonores et visuelles a parfois du retard sur l'emplacement réel de l'autobus ce qui peut engendrer d'être déposé au prochain arrêt
- Un (1) répondant mentionne qu'il est parfois difficile d'entendre le nom de l'arrêt
- Un (1) répondant mentionne que les fenêtres sont parfois trop sales pour suivre le trajet : 1

### 31. Moyen utilisé pour demander l'arrêt et difficultés éprouvées pour indiquer l'intention de descendre

#### Moyen utilisé pour demander l'arrêt

- Bouton ou corde de demande d'arrêt : 73
- Demande au chauffeur : 7

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Achalandage	➤ Autobus bondé	7
Civisme	➤ Sorties bloquées par les autres usagers	6
Autobus	➤ Bouton de demande d'arrêt non fonctionnel	5
	➤ Accessibilité du bouton de demande d'arrêt <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mentions de la difficulté d'accéder au bouton d'urgence du siège de courtoisie</li> </ul>	5
Assistance	➤ Le chauffeur ne s'arrête pas	5
	➤ Temps insuffisant pour sortir	2

## Communiquer avec la STO<sup>5</sup>

### 32. Répondants ayant déjà formulé une plainte, niveau d'accessibilité du système et résumé des difficultés éprouvées

#### Répondants ayant formulé une plainte ou un commentaire

- 94 répondants indiquent avoir déjà formulé une plainte ou un commentaire à la STO contre 77 qui ne l'ont jamais fait

#### Niveau d'accessibilité du système de plainte ou de commentaire

- Processus facile : 22
  - Processus facilité par le service de relais vidéo : 1
- Processus difficile : 21

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucun retour                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs mentions d'un sentiment de frustration en lien avec l'absence de retour</li> </ul> </li> </ul>	33
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Temps de réponse long</li> </ul>	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Abstention ou hésitation à faire une plainte de peur de représailles (transport adapté)</li> </ul>	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Situation concernant un sous-traitant de la STO donc aucune action possible</li> </ul>	1
Crédibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obligation d'insister pour être pris au sérieux ou parler à la bonne personne</li> </ul>	9
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Processus plus facile avec le système de transport régulier que le système de transport adapté</li> </ul>	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Heures d'ouverture du service à la clientèle ne sont pas accessibles aux travailleurs</li> </ul>	1

<sup>5</sup> À noter que cette section s'applique à l'ensemble des usagers, autant les clients du réseau régulier que ceux du transport adapté

### 33. Répondants ayant participé à des consultations ou des assemblées du conseil d'administration de la STO et résumé des difficultés éprouvées

#### Répondants ayant participé à une consultation ou une assemblée du conseil d'administration

- 18 répondants indiquent déjà avoir participé à une consultation ou à une assemblée du conseil d'administration, contre 129 qui ne l'ont jamais fait

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Méfiance envers la démarche de consultation	➤ Méfiance envers le processus	7
	➤ Sentiment que l'événement était plus du type informatif qu'une réelle ouverture au dialogue	5
	➤ Sentiment de frustration causé par l'absence de retour	1
	➤ Suggestion que les membres du conseil d'administration soient plus présents dans la communauté et lors des consultations	1
Communication	➤ Manque de communication sur les événements	5
Accessibilité	➤ Devoir obligatoirement être physiquement présent	1
	➤ Rencontre en français seulement	1
	➤ Besoin d'un interprète en langage des signes	1
Transport	➤ Retard du transport en commun pour s'y rendre	3

### 34. Résumé des commentaires

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Tarif et paiement	➤ L'accessibilité passe également par l'accessibilité économique du réseau	6
	➤ Tarif pour personne âgée seulement pour la carte mensuelle et le paiement en argent comptant	1
	➤ Carte Multi n'est pas acceptée à la fois dans le transport adapté et dans le transport régulier	1
	➤ Difficulté d'avoir l'appoint lors du paiement en espèce	1
	➤ Harmonisation des grilles tarifaires, l'application des règles n'est pas uniforme	1

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Accessibilité	➤ Souhait d'une flotte d'autobus entièrement accessible	2
	➤ Arrêts d'autobus entièrement accessibles	2
	➤ Flotte d'autobus entièrement munie d'annonce audio et visuelle des arrêts	1
	➤ Améliorer la luminosité des numéros d'autobus et l'éclairage du sol le soir	1
	➤ Quadriporteur ne rentre pas dans les autobus réguliers	1
Administration	➤ Transport adapté devrait être géré par la STO	1
	➤ Instaurer un service de réservation par texto	1
	➤ Harmonisation des tarifs avec Ottawa	1
	➤ Manque de flexibilité dans l'accompagnement, certaines conditions n'en nécessitent pas de manière constante	1
Communication	➤ Site internet de la STO mal adapté aux personnes malvoyantes	2
	➤ Manque de communication sur le dossier de l'accessibilité universelle entre Ministère de la Santé et le Ministère des Transports	1
	➤ Les membres du comité accessibilité universelle et ceux du comité technique sur le transport adapté devraient travailler ensemble	1
	➤ Adapter toutes les communications électroniques aux lecteurs d'écran	1
	➤ Retour et accessibilité du livret de l'utilisateur	1
	➤ Manque d'information sur l'accès aux autobus avec les triporteurs	1
	➤ Améliorer l'application Transit	1
	➤ Réponse systématique aux courriels de soutien	1
	➤ Retour systématique sur les actions posées à la suite d'une plainte	1
	➤ Moyens de consultation devraient être adaptés à la clientèle. Le téléphone ou des questions à choix multiples auraient pu rejoindre plus d'utilisateurs	1

Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
Transport	➤ Étendre les horaires de service le soir et la fin de semaine	4
	➤ Transport adapté est inadapté aux besoins des usagers	3
	➤ Réservation, annulation et modification des transports par internet	3
	➤ Améliorer la connexion avec Aylmer	3
	➤ Arrêt d'autobus dans le fond du quartier Amsterdam-Liverpool	2
	➤ Augmenter la fréquence des autobus	2
	➤ Meilleure planification des horaires	1
	➤ Manque de flexibilité des points d'arrêt de la part des chauffeurs lorsque le transport est en avance	1
	➤ Meilleure coordination des correspondances	1
	➤ Relier les services de transport adapté de la STO avec Ottawa	1
	➤ Étendre les heures de réservation par téléphone les vendredis	1
	➤ Enlever la règle des 48 heures en avance pour la réservation du transport adapté	1
	➤ Améliorer l'optimisation des déplacements	1
	➤ Transport régulier mieux adapté que le transport adapté	1
	➤ Remettre l'ancien trajet de l'autobus #33	1
	➤ Augmenter le nombre d'autobus double	1
	➤ Diminution du service à cause de la pandémie	1
	➤ Augmenter le nombre d'autobus #35 entre 5h30 et 6h	1
	➤ Augmenter le nombre d'autobus #79	1
	➤ Augmenter le nombre d'autobus #400	1
➤ Augmenter le nombre d'autobus #39 et #51	1	
➤ Arrêts d'autobus sur l'avenue de l'Hippodrome	1	



Sommaire des difficultés, des préoccupations et des observations		
Thématiques	Difficultés, préoccupations et observations	Occurrences
	➤ Améliorer la connexion entre Ottawa et la Haute plaine/Mont Bleu	1
Aménagement et mobilier urbain	➤ Planifier plus de stationnements incitatifs près des arrêts	2
	➤ Train sur la rue Wellington va gêner la vue ou n'est pas souhaitable	2
	➤ Design du Rapibus n'a pas été pensé pour les utilisateurs	1
	➤ Ajout de mobilier urbain devant la résidence de l'Île dans les deux directions	1
Chauffeur	➤ Meilleure courtoisie des chauffeurs	4
	➤ Meilleure formation/accompagnement de la clientèle vivant avec une déficience intellectuelle et un handicap non apparent	3
	➤ Uniformisation de la conduite des chauffeurs	2
	➤ Meilleure formation sur les chiens-guides pour les chauffeurs	2
	➤ Uniforme pour les chauffeurs de taxi et d'autobus	1
Sécurité	➤ Obliger le port du couvre-visage	3
	➤ Installer des distributeurs de désinfectant à main	1
Consultation	➤ Appréciation du service	9
	➤ Appréciation de la consultation	3
	➤ Espoir de l'amélioration du service	3
	➤ Remise en question de la pertinence de la consultation	1
Assistance	➤ Manque de considération et d'accompagnement	2
	➤ Apprentissage de la langue des signes par les chauffeurs	1
Fiabilité	➤ Respect du type d'autobus à l'horaire (adapté), spécialement sur la ligne #67	2
Civisme	➤ Meilleure courtoisie des autres passagers	1

## 6. RECOMMANDATION

Suivant l'analyse des réponses tirées du sondage effectué par la STO du 21 juin et 5 juillet 2020, Transfert suggère de poursuivre la démarche de consultation en impliquant les parties prenantes intéressées et les comités pertinents dans les prochaines étapes de développement du Plan d'accessibilité universelle, tout en rendant compte des résultats de la démarche de façon transparente.

À noter que cette recommandation se veut à court terme et qu'elle devrait être réévaluée tout au long de la démarche, selon la rétroaction obtenue des parties prenantes intéressées.

# Annexe 1 : Questionnaire



# Consultation publique sur l'accessibilité universelle

## A. INTRODUCTION

La Société de transport de l'Outaouais (STO) travaille actuellement à l'élaboration de son nouveau plan d'accessibilité 2020-2024. Le dernier plan couvrait la période 2015-2019.

Ce questionnaire s'adresse à vous comme client, mais il peut aussi être rempli à votre place par une personne avec qui vous êtes en contact ou que vous côtoyez dans le cadre de son travail. Nous réalisons une consultation dont l'objectif est de dresser la liste des obstacles que les personnes rencontrent lorsqu'elles utilisent le transport adapté ou le transport en commun régulier ou lors de leurs autres interactions avec la STO.

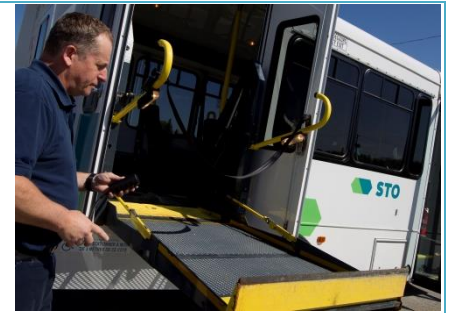
Les résultats de cette consultation permettront à la STO de déterminer ses priorités pour les cinq années à venir en termes de développement de l'accessibilité universelle, en fonction des ressources disponibles.

Les questions obligatoires sont marquées d'un astérisque (\*). Aussi, si vous avez besoin d'écrire ou de compléter vos réponses sur une feuille à part, vous pouvez le faire en pensant à référer au bon numéro de question. Nous vous remercions de répondre au mieux de vos connaissances aux questions qui suivent.

Veillez renvoyer le questionnaire complété à l'aide de l'enveloppe pré-affranchie ci-jointe avant le **dimanche 5 juillet**.



## B. TRANSPORT ADAPTÉ



### 1. Utilisez-vous le transport adapté? (\*)

- Oui ⇒ Complétez la section « **TRANSPORT ADAPTÉ** » ci-dessous
- Non ⇒ Allez à la section « **C. RÉSEAU RÉGULIER** » à la page 5

### Transport adapté - Planifier un déplacement

Les questions suivantes concernent vos déplacements en **transport adapté** uniquement.

### 2. Avez-vous eu des difficultés lors de votre demande d'admission au transport adapté ?

### 3. Comment réservez-vous habituellement votre déplacement en transport adapté? (\*)

Plusieurs réponses sont possibles.

- Par téléphone au 819 773-2222
- Par téléphone avec le service Relais Bell au 1 800 855-0511
- Par Internet dans la section Mon Profil du sto.ca

### 4. Rencontrez-vous des difficultés lorsque vous souhaitez réserver un déplacement?

Ou lorsque vous souhaitez le modifier ou l'annuler?

### 5. Habituellement, comment payez-vous votre passage? (\*)

Plusieurs réponses sont possibles.

- Programme Fidélité (prélèvements bancaires) ou Employeur (déductions sur la paie)
- Abonnement mensuel, U-Pass ou forfait Cam-Puce
- Billets de carton
- Argent comptant

**6. Où allez-vous pour obtenir ou recharger votre carte Multi, ou pour acheter vos billets? (\*)**

**Plusieurs réponses sont possibles.**

- Points de service de la STO : 111 rue Jean-Proulx, Station de la Cité, Galeries Aylmer ou Village Cartier
- Points de rechargement et/ou dépositaires de billets
- Rechargement en ligne dans la section Mon Profil du [sto.ca](http://sto.ca)

**7. Rencontrez-vous des difficultés lorsque vous voulez obtenir votre carte Multi, la recharger, ou bien acheter des billets? Lorsque vous vous rendez à un point de service de la STO?**

### **Transport adapté - Expérience à bord**

**8. Rencontrez-vous des difficultés pour monter ou descendre du véhicule?**

**9. Avez-vous parfois des difficultés à payer votre passage?**

**10. Éprouvez-vous des difficultés :**  
**- liées à la fiabilité, la ponctualité ou la durée du déplacement? Si oui, lesquelles?**

**11. - liées à la sécurité ou au confort à bord? Dans les minibus adaptés? Les minibus conventionnels? Les taxis adaptés? Les taxis réguliers?**

**12. - liées au comportement du chauffeur (assistance, courtoisie)? Lesquelles?**

**13. Rencontrez-vous d'autres obstacles lors de vos déplacements en transport adapté?**

## C. RÉSEAU RÉGULIER

### 14. Utilisez-vous le réseau régulier? (\*)

- Oui ⇒ Complétez la section « **RÉSEAU RÉGULIER** » ci-dessous
- Non ⇒ Allez à la section « **D. COMMUNIQUER** » à la page 10



### Réseau régulier - Planifier un déplacement

Les questions suivantes concernent vos déplacements sur le **réseau régulier de la STO** uniquement.

### 15. Lorsque vous planifiez un déplacement en autobus, comment obtenez-vous les renseignements dont vous avez besoin? (\*)

Plusieurs réponses sont possibles.

- Site Internet [sto.ca](http://sto.ca) avec le Plani-Bus
- Site Internet mobile [m.sto.ca](http://m.sto.ca)
- Application Transit
- Guide de l'utilisateur
- Carte du réseau
- Appel au Service des relations avec la clientèle au 819 770-3242
- Ami, collègue
- Autre (veuillez préciser)

### 16. Rencontrez-vous des difficultés lorsque vous planifiez un déplacement? Utilisez-vous la fiche de planification? La trouvez-vous utile?



**17. Habituellement, comment payez-vous votre passage? (\*)**  
**Plusieurs réponses sont possibles.**

- Programme Fidélité (prélèvements bancaires) ou Employeur (déductions sur la paie)
- Abonnement mensuel, U-Pass ou forfait Cam-Puce
- Porte-monnaie électronique (PME)
- Billets de carton
- Argent comptant



**18. Où allez-vous pour obtenir ou recharger votre carte Multi, ou pour acheter vos billets? (\*)**

**Plusieurs réponses sont possibles.**

- Points de service de la STO : 111 rue Jean-Proulx, Station de la Cité, Galeries Aylmer ou Village Cartier
- Points de rechargement et/ou dépositaires de billets
- Rechargement en ligne dans la section Mon Profil du [sto.ca](http://sto.ca)

**19. Rencontrez-vous des difficultés lorsque vous voulez obtenir votre carte Multi, la recharger, ou bien acheter des billets? Lorsque vous vous rendez à un point de service de la STO?**

## **Réseau régulier - Prendre l'autobus**

**20. Avez-vous des difficultés à trouver ou à vous rendre à l'arrêt d'autobus? En été? En hiver? Avec l'environnement urbain : trottoirs, intersections, signalisation? Avec les parc-o-bus?**

**21. Et quand vous attendez à l'arrêt d'autobus (ou à la station Rapibus), rencontrez-vous des difficultés? Avec les abribus? Avec les bancs? Avec les poubelles?**

**22. Utilisez-vous certains de ces outils pour obtenir de l'information une fois rendu(e) à l'arrêt?**

- Panneau d'arrêt
- Horaire à l'arrêt
- Service Infobus par téléphone, texto ou sur le site mobile
- Appel au Service des relations avec la clientèle au 819 770-3242
- Demande à un autre usager
- Autre (veuillez préciser)

**23. Avez-vous des difficultés à obtenir de l'information? Que faites-vous pour vous informer ou vous ajuster dans le cas où l'autobus est en retard ou n'est pas passé?**

**24. Rencontrez-vous des obstacles pour repérer l'autobus et indiquer au chauffeur votre intention de monter?**

**25. Quand vous faites une correspondance, ou une fois rendu(e) à destination, y a-t-il d'autres obstacles que vous n'avez pas encore mentionnés?**

### **Réseau régulier - Expérience à bord de l'autobus**

**26. Pour monter à bord, quelles sont les difficultés auxquelles vous faites face? Dans les autobus à rampe d'accès? Dans les autobus à plancher surbaissé?**

**27. Avez-vous des difficultés à payer votre passage, soit avec votre carte Multi, des billets ou de l'argent comptant?**

**28. Avez-vous parfois des difficultés pour monter ou descendre de l'autobus? Lesquelles? Si vous voyagez en fauteuil roulant, avez-vous des difficultés pour attacher votre fauteuil roulant à l'aide du système d'attache dans les autobus?**

**29. Avez-vous des difficultés pour vous déplacer dans l'autobus, repérer les bancs de courtoisie, vous asseoir ou vous lever?**

**30. Dans l'autobus, comment vous informez-vous sur le trajet en cours? Comment repérez-vous l'arrêt auquel vous devez descendre? Est-ce difficile?**

**31. Comment indiquez-vous votre intention de descendre? Rencontrez-vous parfois des difficultés?**

## **D. COMMUNIQUER**

**32. Avez-vous déjà fait une plainte ou un commentaire à la STO? Avez-vous trouvé cela difficile?**

**33. Avez-vous participé ou souhaité participer à des consultations ou des assemblées du conseil d'administration de la STO?**

**Si oui, avez-vous rencontré des difficultés pour vous informer sur la date et le lieu? Pour vous y rendre? Pour intervenir?**

### **Autres commentaires**

**34. Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez ajouter?**

## E. VOTRE PROFIL

### 35. Quel est votre genre? (\*)

- Masculin
- Féminin
- Je préfère ne pas répondre

### 36. Quelle est votre catégorie d'âge? (\*)

- Moins de 18 ans
- 18 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 à 74 ans
- 75 ans et plus
- Je préfère ne pas répondre

### 37. Avez-vous une limitation fonctionnelle reconnue? (\*)

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

### 38. Si oui, laquelle ou lesquelles? (\*)

- Auditive
- Visuelle
- Trouble du langage ou de la parole
- Motrice
- Intellectuelle
- Je préfère ne pas répondre



Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration!

