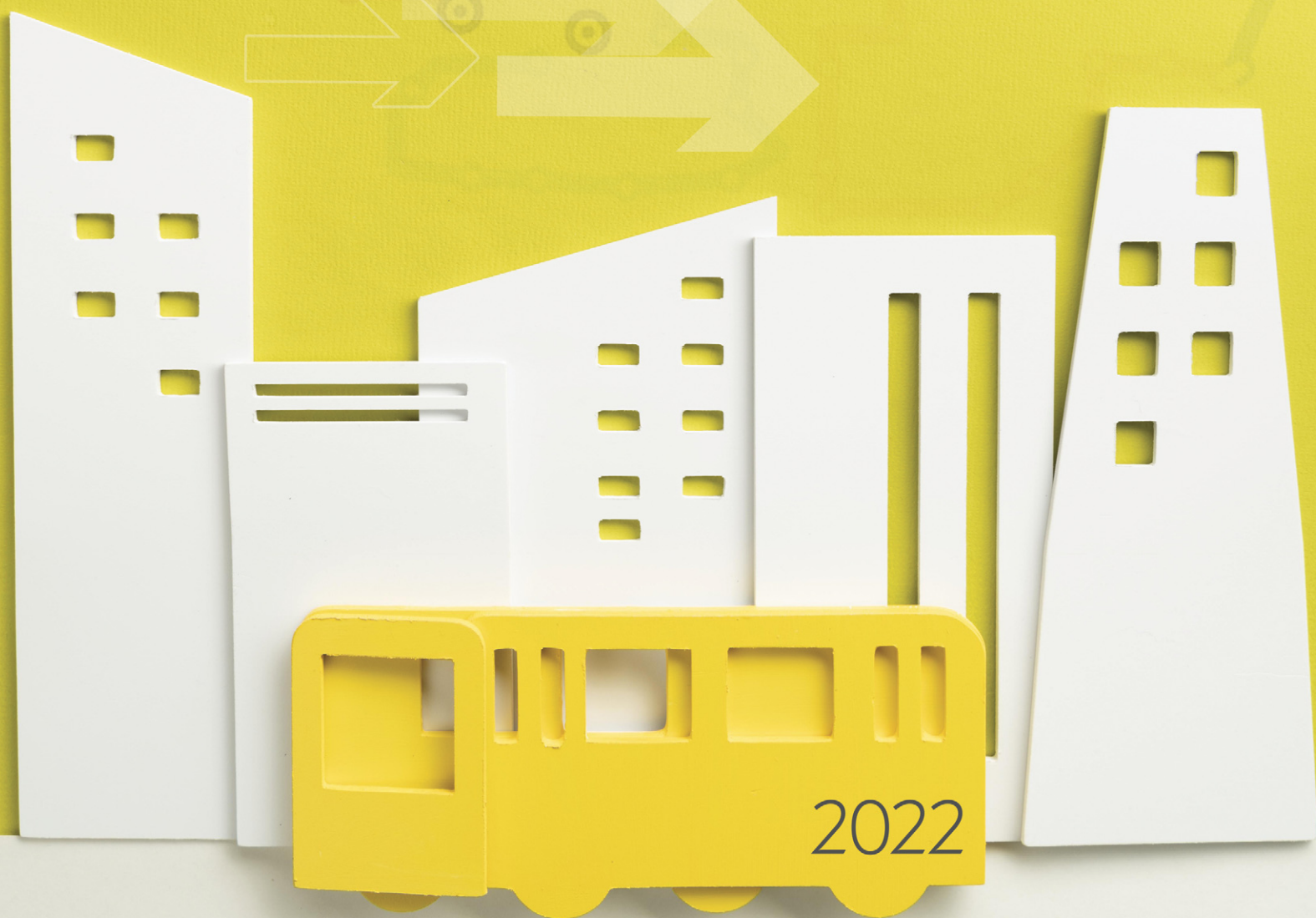


MÉMOIRE POUR DES
COMMUNICATIONS ACCESSIBLES
SUR LES TRANSPORTS COLLECTIFS
À RIMOUSKI-NEIGETTE



2022

Avec la participation financière de :



Le *Mémoire pour des communications accessibles sur les transports collectifs à Rimouski-Neigette* est réalisé par les Alliances pour la solidarité, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Rédigé par Hadrien Kreiss, chargé de projet.

En collaboration avec Action populaire Rimouski-Neigette, CLEF Mitis-Neigette, Accueil et Intégration Bas-Saint-Laurent et le Comité pour l'amélioration du transport collectif à Rimouski-Neigette.

Table des matières

Objectifs du document	4
Partie 1 Pour un accès universel à l'information	5
1.1 Adapter les supports aux difficultés vécues	5
1.2 Les obstacles pour l'accès aux informations numériques	9
1.3 Une grille de critères pour l'accès à l'information sur les transports collectifs	10
Partie 2 L'accessibilité de l'information le long du parcours des utilisateurs	12
2.1 Étape 1 : L'utilisateur prévoit un trajet	12
2.2 Étape 2 : L'utilisateur achète un titre de transport	16
2.3 Étape 3 : L'utilisateur confirme l'information à l'arrêt d'autobus	17
2.4 Étape 4 : L'utilisateur se déplace en autobus	20
2.5 Étape 5 : Partager l'expérience de voyage grâce à un espace de dialogue	22
Annexe 1 : Sources du mémoire	24
Annexe 2 : Listes de vérification des supports imprimés accessibles	26
Annexe 3 : Assurer l'accessibilité des interfaces Web	29
Annexe 4 : Résultats des enquêtes sur les bâtiments repères	34
Annexe 5 : Illustrations complémentaires	35
Synthèse de recommandations	39

Objectif du document

Le présent mémoire a été élaboré par Hadrien Kreiss, chargé de projet de l'Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale, en collaboration avec Action populaire Rimouski-Neigette, CLEF Mitis-Neigette, Accueil et Intégration Bas-Saint-Laurent (AIBSL) et le Comité pour l'amélioration des transports collectifs à Rimouski-Neigette (CATCRN). Ce comité rassemble des personnes citoyennes et des représentant(e)s du milieu communautaire et institutionnel afin de représenter la population sur la question des transports collectifs dans une visée d'inclusion sociale.

L'objectif de ce mémoire est de sensibiliser la Société des Transports de Rimouski (STR) à l'importance d'avoir des communications accessibles pour favoriser l'accès aux transports collectifs. À ce sujet, l'enquête que nous avons conduite auprès des citoyen(ne)s de Rimouski (voir l'encadré à droite) a permis d'identifier certains besoins d'amélioration. Sur la base de cette enquête et d'exemples tirés d'autres municipalités, ce mémoire soulève des points concrets et formule des recommandations. Celles-ci sont résumées dans un document pratique remis avec le mémoire et les résultats du sondage.

La vision exprimée dans ce mémoire se résume à cette phrase tirée du guide [Communiquer pour tous](#) : « [...] il s'agit non plus de démultiplier les supports pour chaque population présentant des difficultés particulières, mais bien de chercher d'emblée à mieux communiquer pour tous » (Ruel, Allaire, 2018). En d'autres mots, il fait référence au principe d'accessibilité universelle.

Notre enquête sur les besoins de communications accessibles sur les transports collectifs :

- Un sondage sur les communications accessibles au transport collectif à Rimouski-Neigette. Ce sondage a reçu 150 réponses de Rimouskois(e)s;

- 7 consultations, 55 personnes consultées lors d'ateliers de 2 heures.

Les organismes consultés : Accueil et Intégration BSL – Santé mentale Québec Bas-Saint-Laurent – CLEF Mitis-Neigette – Action populaire Rimouski-Neigette – le Centre Polyvalent des Aînés Rimouski-Neigette – l'Office d'habitation de l'immeuble Charles-Eugène-Parent.

POUR UN ACCÈS UNIVERSEL À L'INFORMATION

L'accès universel à l'information repose sur le principe qu'elle doit être conçue de manière à être comprise et utilisable par toutes et par tous. Pour y arriver, il importe d'abord de comprendre les obstacles rencontrés par les personnes pour accéder et comprendre l'information (Société logique, 2010, p.40). Pour améliorer l'accès à l'information, 3 thématiques seront abordées :

- Les enjeux spécifiques à la population de Rimouski-Neigette;
- Les enjeux de l'accessibilité numérique;
- Les clés pour appliquer les communications accessibles aux transports collectifs.

1.1

Adapter les supports aux difficultés vécues

L'initiative de ce mémoire est soutenue par des acteurs dont l'expertise est reconnue sur les enjeux de la littératie (CLEF Mitis-Neigette), l'intégration de personnes issues de l'immigration (Accueil et Intégration BSL) et les besoins des personnes connaissant des limitations visuelles (Association des personnes handicapées visuelles du Bas-Saint-Laurent). La présentation de ces enjeux permet de connaître les obstacles vécus par ces populations, et par conséquent, la façon de répondre à leurs besoins par des formats et des contenus d'information plus adaptés.

En comprenant mieux les difficultés vécues par ces personnes, l'ensemble de l'offre d'information pourra être amélioré. Comme le souligne le ministère des Transports du Québec dans un [Guide pratique](#) : « *Les obstacles rencontrés par les personnes ayant une déficience [...] deviennent des révélateurs des difficultés ressenties et subies par l'ensemble des citoyens* » (Gauthier, 2010).

RÉALITÉ¹

Une **étude** rapporte que dans la MRC de Rimouski-Neigette, 54 % de la population n'atteint pas le 3^e des 5 niveaux de littératie (Langlois, 2013), ce qui est proche de la moyenne du Québec. Cela correspond au seuil nécessaire pour « lire des textes denses ou longs nécessitant d'interpréter et de donner du sens aux informations ». La littératie est définie comme « la capacité d'une personne, d'un milieu et d'une communauté à comprendre et à communiquer de l'information par le langage sur différents supports pour participer activement à la société dans différents contextes » (Lacelle et al., 2016).

Voici 2 pistes pour mieux communiquer auprès des personnes avec une faible littératie :

Choisir des mots et des expressions correspondant au langage courant

(Recommandation 1). Par exemple, d'après nos consultations, il est plus simple de nommer des *affaires personnelles* plutôt que des *items personnels*. Aussi, pour signifier une correspondance, c'est le mot « transfert » qui est préféré avec 60 % de votes, devant « correspondance » et « liaison »;

Simplifier et raccourcir les phrases (Recommandation 1).

Par exemple, on trouve cette phrase dans le dépliant Horaire et parcours Citébus de 2016 : « *Trois points de correspondance auxiliaire spécifique permettent maintenant aux usagers en provenance d'une zone ou ligne Taxibus de recevoir un billet de correspondance vers le service Citébus sans devoir se rendre aux points de liaison du Musée et de la Gare* ». Selon nous, cette phrase pourrait par exemple être formulée plus simplement : « *Nouveau! 3 points de transfert permettent de recevoir un billet Citébus à partir d'un voyage en Taxibus* ».

RÉALITÉ 2

En 2011, l'Institut de la statistique du Québec estimait que **9300 personnes, soit près de 5 % de la population, avaient un handicap visuel au Bas-Saint-Laurent** (source). Ces personnes rencontrent des difficultés à reconnaître leurs environnements et les gens qui les entourent. La perte de vision est souvent associée à la réduction des mobilités physiques et à l'incapacité de conduire, ce qui rend les transports collectifs plus utiles encore.

Selon l'organisme Association des personnes handicapées visuelles du Bas-Saint-Laurent, voici quelques pistes pour mieux informer les personnes ayant des limitations visuelles :

Pour les textes courts, choisir des polices sans empattement avec des caractères larges, comme Verdana ou Trébuchet (Recommandation 2);

Accentuer l'interligne, aérer les textes, aligner à gauche (Recommandation 3);

Satisfaire les normes et standards d'accessibilité du Web, soit la littératie numérique, l'accessibilité matérielle aux technologies numériques et l'accessibilité physique aux technologies numériques (Recommandation 4).

Certains documents des transports, comme les textes en adaptation simplifiée de la carte abonnement OPUS, sont conçus pour être adaptés à ces enjeux (voir ici).

RÉALITÉ 3

Rimouski connaît une importante augmentation des personnes issues de l'immigration.

Cette évolution s'explique par différents facteurs :

L'accueil des personnes réfugiées, Rimouski étant la 14^e ville d'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État (RPCE) au Québec ([voir cet article](#));

L'accueil d'étudiants internationaux via l'Université du Québec à Rimouski (UQAR), le Cégep de Rimouski et le Centre de formation Rimouski-Neigette (CFRN);

L'embauche de travailleurs temporaires au sein de plusieurs entreprises sur le territoire ([voir ici](#)).

D'après nos consultations auprès d'AIBSL, 2 besoins ont été identifiés pour mieux communiquer auprès des personnes issues de l'immigration :

Certaines personnes ont déclaré rencontrer des difficultés pour communiquer avec les chauffeurs. **Pour faciliter la communication, des ateliers de sensibilisation pourraient être envisagés en collaboration avec AIBSL** (Recommandation 5);

Les éléments naturels sur les cartes sont difficiles à comprendre. Ainsi, la coloration bleue pour indiquer le fleuve peut être confondante, car ailleurs dans le monde, le vert est parfois utilisé pour colorer les masses d'eau. **Pour faciliter l'identification du fleuve, un symbole pourrait accompagner le titre, par exemple des vaguelettes. Aussi, inscrire les axes cardinaux peut aider l'orientation** (Recommandation 6).

1.2

Les obstacles pour l'accès aux informations numériques

Selon une [étude](#) du Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (MEPACQ, 2022), l'information numérique peut être difficilement accessible pour plusieurs raisons :

- **Le manque de ressources financières.** L'accès au numérique suppose l'accès à divers équipements technologiques (ordinateurs, écrans, téléphones, tablettes, etc.). Ces équipements représentent un lourd budget. Lors d'une consultation, un participant déclarait à ce sujet : « Je n'ai pas l'argent de me payer les deux. C'est l'ordinateur ou le téléphone ». Ensuite, l'accès au Web implique une bonne connexion. Or, les forfaits canadiens sont parmi les plus chers au monde et, à Rimouski, les réseaux de wifi publics ne couvrent pas toute la ville et ne sont pas connus de tous;
- **Le manque de connaissances.** Les inégalités numériques sont renforcées par les différences de connaissances et de savoir-faire permettant de naviguer facilement. À l'organisme CLEF Mitis-Neigette, une personne signalait à ce sujet : « *Ce n'est pas tout le monde qui est à l'aise avec Internet* »;
- **Le manque d'accessibilité des sites dès leur conception.** Voir l'annexe n° 3.2 pour la compatibilité aux logiciels d'assistance pour les personnes qui ont des limitations visuelles.

1.3

Une grille de critères pour l'accès à l'information sur les transports collectifs

Dans l'espace public, l'aménagement urbain peut présenter des obstacles à l'information. Par exemple, au Centre polyvalent des aînés, les participants à nos consultations nous ont signalé que l'accès à l'information était limité, parce que cela prendrait un passage piétons pour se rendre au panneau d'arrêt le plus proche (arrêt Saint-Louis). Parfois, c'est l'environnement naturel qui présente des obstacles gênant l'accès à l'information (manque de luminosité, brouillard, neige, etc.).



Aux abribus des affiches ondulent. C'est la condensation qui fait en sorte que les horaires sont illisibles.

— Témoignage reçu lors d'une consultation.

Selon la référence [Info accessible](#), une information accessible présente 5 différents aspects.

Ces aspects rappellent des témoignages que nous avons entendus lors des consultations :

1. L'information doit être disponible, offerte comme information sur les transports collectifs :

- Par exemple, un panneau d'arrêt d'autobus présente des caractéristiques facilitant sa reconnaissance dans l'espace urbain (voir l'Annexe n° 5.2). Au sujet d'un panneau, un citoyen nous a déclaré qu'il ne voyait pas certains arrêts en raison de leur orientation vers l'accotement plutôt que vers la chaussée : « *Si ce n'est pas du côté de la route, on ne voit pas si c'est un arrêt ou pas* ».

2. L'information doit être abordable, les coûts économiques doivent être acceptables :

- Aucune information obtenue par Internet ou téléphone n'est jamais gratuite. Voir la section 1.2 au paragraphe « *manque de ressources financières* ».

3. L'information doit être accessible :

- Cette dimension implique que l'information se conforme à des standards de lisibilité et d'intelligibilité des textes et des images. Selon le site Internet de [Société logique](#), cette simplicité doit ressortir des supports « *quelles que soient les capacités de l'utilisateur, son expérience, ses connaissances, ses habiletés linguistiques, ses capacités cognitives ou son niveau de concentration intuitif* »;
- Par exemple, les participant(e)s aux consultations ont souvent témoigné que les horaires aux arrêts de bus seraient plus accessibles en étant écrits plus gros (Recommandation 3).

4. L'information doit être acceptable, valide au regard des usages culturels :

- Par exemple, selon un témoignage reçu à AIBSL, certains éléments de syntaxe, comme **les astérisques et les tirets, ou les pointillés sur les cartes, ne sont pas des signes communs à toute communauté francophone** (Recommandation 7).

5. L'information doit être facile à utiliser pour répondre aux besoins des usager(ère)s des transports. L'information doit être acceptable, valide au regard des usages culturels :

- Par exemple, des usagers ont déclaré que les arrêts de bus devaient indiquer la direction, le sens de circulation de l'autobus. Autrement, l'information disponible à l'arrêt n'est pas vraiment utilisable.

Partie 2

L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION LE LONG DU PARCOURS DES UTILISATEURS

Pour apprécier l'expérience utilisateur, nous allons reconstituer la chaîne de déplacements d'un trajet type. Ainsi, nous pourrions focaliser notre attention sur les différentes étapes de l'accès à l'information et sa compréhension. Ces étapes sont :

- Étape 1 : L'utilisateur prévoit un trajet;
- Étape 2 : L'utilisateur achète un titre de transport;
- Étape 3 : L'utilisateur confirme l'information à l'arrêt d'autobus;
- Étape 4 : L'utilisateur se déplace en autobus;
- Étape 5 : Partager l'expérience de voyage grâce à un espace de dialogue.

ÉTAPE

1

L'utilisateur prévoit un trajet

Multiplier les supports et formats d'information pour tous



Le manque de clarté des trajets et des horaires est le principal frein pour moi. Ça demande beaucoup de planification et de coordination.

— Commentaires reçus avec le sondage

D'après les consultations, 3 informations essentielles doivent être accessibles aux usager(ère)s :

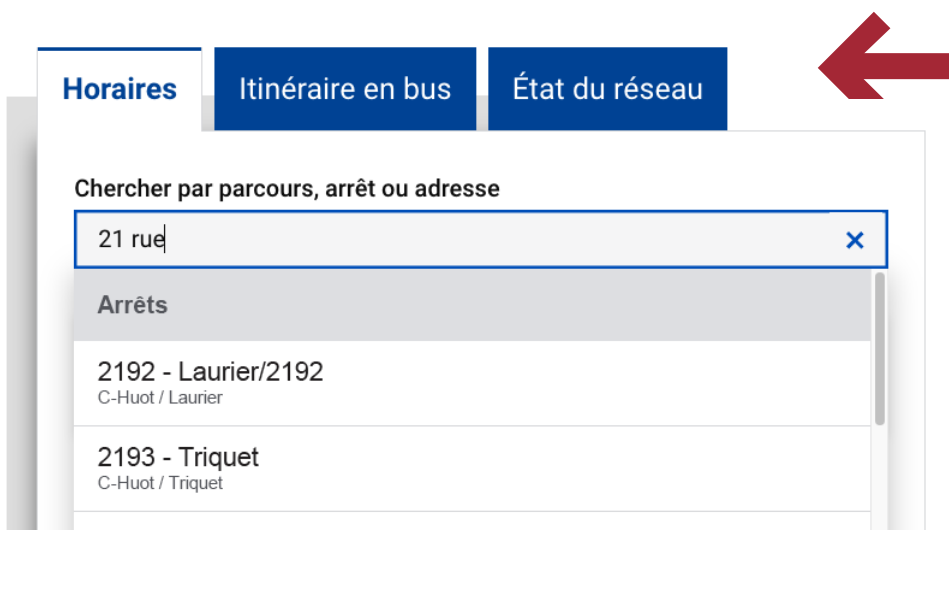
- Les cartes des lignes d'autobus (voir Étape 3);
- La liste des arrêts desservis;
- Les horaires à chaque arrêt et le sens de circulation.

Ce qui est généralement présenté ensemble.

Les horaires de passage varient en fonction des numéros de ligne, des arrêts et du sens de circulation des lignes (sauf s'il s'agit de boucles). Il est important de faciliter la coordination de ces informations, car ce sont des opérations complexes.

La recherche de trajets à partir du site de la STR

Les résultats du sondage (question n°14) indiquent que près de 70 % des répondant(e)s utilisent le site *rimouskibus* pour prévoir des trajets. Sur 8 des 10 sites Internet des plus grandes Sociétés de transports du Québec, la page d'accueil offre de planifier un trajet.



Sur la page du Réseau de transport de la capitale (RTC), un trajet peut être cherché via l'adresse de départ, l'adresse d'arrivée, ou l'heure à laquelle on souhaite partir ou arriver (Recommandation 8). Il est aussi possible de rechercher un parcours, ce qui permet de prévoir un trajet sans connaître les arrêts proches des destinations.

Par ailleurs, ces sites présentent toujours les horaires des lignes avec la liste des arrêts et en fonction des directions, ainsi que des cartes avec les noms des arrêts. Il est aussi possible d'intégrer une barre de recherche sur l'interface d'accueil, une option toujours retenue par les plus grandes sociétés de transports (Recommandation 9). Cette facilité peut simplifier la recherche vers une section d'aide montrant comment planifier un trajet.

Autres accès numériques à l'information

Parmi les réponses à la question 14 du sondage sur les sources d'information des Citébus, 9 personnes ont choisi d'ajouter l'utilisation de *Google maps*, une option qui ne pouvait pas être cochée. Depuis une année au moins, les parcours Citébus sont enregistrés par la fonctionnalité *Itinéraire*. Cependant, certaines informations sont encore peu détaillées. La STR pourrait préciser les horaires (bouton « *Suggérer une modification* ») ou rectifier la localisation de certains arrêts (bouton « *Ajouter un lieu* »), Recommandation 10.



Je viens de Laval. Là-bas, j'utilisais Google Maps et ici aussi. Je ne connais pas rimouskibus.

– Témoignage reçu lors d'une consultation

L'autre élément mentionné par certain(e)s participant(e)s est de pouvoir naviguer sur le site de façon pratique depuis un accès par téléphone et tablette. La création d'une application dédiée est une formule envisageable pour des personnes qui ont déjà accès à Internet. Cependant, lors des consultations, les participant(e)s ont davantage insisté sur l'importance de rendre le site compatible pour les personnes ayant des limitations visuelles.



On n'a pas besoin d'une application en temps réel. Si t'as les horaires, il faut juste que les arrêts soient identifiés sur les cartes.

– Témoignage reçu lors d'une consultation

S'informer sur les supports imprimés : dépliants, brochures

Le sondage permet de voir que le dépliant Horaire et parcours Citébus de 2016 est une ressource qui aurait avantage à être plus adaptée aux besoins des utilisateurs. Au sujet de ces supports imprimés, les consultations ont été l'occasion pour les citoyen(ne)s de mentionner des besoins spécifiques :

- Voir chacun des jours et horaires de passage indiqué en entier pour chaque ligne avec une formule affirmative (Recommandation 11) et indiquer clairement les horaires de pointe;

- Limiter les informations pour faciliter l'identification des informations des trajets et des légendes les plus utiles (Recommandation 1);
- Pouvoir identifier clairement les arrêts sur les cartes (Recommandation 12);
- Avoir des cartes de chacune des lignes, mais aussi une carte démontrant l'ensemble des itinéraires desservis (Recommandation 13);
- Manier l'imprimé facilement, comme un livre (Recommandation 14).

Selon le guide *Communiquer pour tous*, plusieurs aspects peuvent aider à rendre les contenus textuels plus lisibles :

- Utiliser un contraste de couleurs du texte sur le fond d'au moins 70 % (Recommandation 15). Pour les tableaux : alterner 1 ligne sur 2 de colorations claires différentes pour produire un contraste léger, et limiter les colonnes au minimum;
- Imprimer sur un papier blanc chaud, opaque, d'un grammage de 90 au minimum (voir les bonnes pratiques de l'Annexe n° 2 du mémoire).

Accès à l'information par téléphone

Selon le sondage, 1 personne sur 5 appelle la STR pour obtenir de l'information sur les trajets.

D'après les consultations, les citoyen(ne)s étaient satisfait(e)s du service téléphonique, mais aimeraient pouvoir contacter la STR la fin de semaine également, notamment pour réserver des Taxibus.

Outils d'information soulevés par les citoyen(ne)s :

Les consultations ont été l'occasion pour les participant(e)s de soulever 3 autres pistes pour atteindre des publics peu informés sur les transports collectifs :

- L'organisation de séances publiques d'information. Nos consultations ont été l'occasion de constater l'intérêt pour recevoir l'information en personne;
- La possibilité d'envoyer des informations de base par la poste;
- Créer une page dédiée aux transports collectifs sur le site de la Ville de Rimouski.

L'utilisateur achète un titre de transport

Mieux communiquer sur les prix et la localisation des points de vente



Garder le système de renseignement et de réservation par téléphone [...], car beaucoup de gens n'ont pas de téléphone intelligent, de carte de crédit, etc.

— Commentaires reçus avec le sondage

Lors des consultations, peu de citoyens connaissaient les prix des billets, des carnets et des abonnements. À ce sujet, des usagers ont précisé l'importance de pouvoir continuer à payer comptant pour acheter un billet permettant d'aller au siège de la STR pour un abonnement.

Lors des consultations auprès de personnes âgées, les participant(e)s mentionnaient ne pas savoir comment obtenir un titre de transport ni comment se procurer une carte à tarif réduit. **Pour accéder à ces clientèles, il faudrait leur envoyer l'information pertinente (Recommandation 16).** Au sujet des étudiants, les consultations ont soulevé la possibilité de diffuser l'information avec la distribution des agendas (Recommandation 17).

Identifier les points de vente des titres de transport

Des citoyen(ne)s ont déclaré rencontrer des difficultés à comprendre que le bâtiment de la STR est situé en retrait de l'avenue Cathédrale. **Des participant(e)s ont mentionné que le bâtiment pourrait être signalé à l'aide d'une pancarte installée sur l'avenue Cathédrale (Recommandation 18).**

Généralement, les participant(e)s aux consultations ne connaissaient pas plus de 3 des 12 points de vente. Selon les paroles rapportées, certains points de vente sont bien identifiés (comme le Carrefour Rimouski), quand d'autres guichets sont peu visibles sur place. Le manque de points de vente dans le centre de Rimouski a été nommé par de nombreux participant(e)s comme étant un obstacle. À ce sujet, les consultations ont soulevé l'intérêt pour l'office du tourisme comme un lieu de vente pratique.



Cette photo récente montre le point de vente du Pharmaprix situé dans Saint-Robert (avenue Saint-Louis et 2^e Rue Ouest). Une pancarte pourrait indiquer la vente de billets d'autobus sur place (Recommandation 18).

Pour favoriser la connaissance des points de vente des billets, il serait possible de proposer une carte indiquant le lieu, et les horaires d'ouverture des points de vente (Recommandation 19). Une carte de ce type est, par exemple, offerte sur [cette page](#) de la Société de transports de Sherbrooke. Des supports imprimés pourraient également proposer cette carte.

ÉTAPE

3

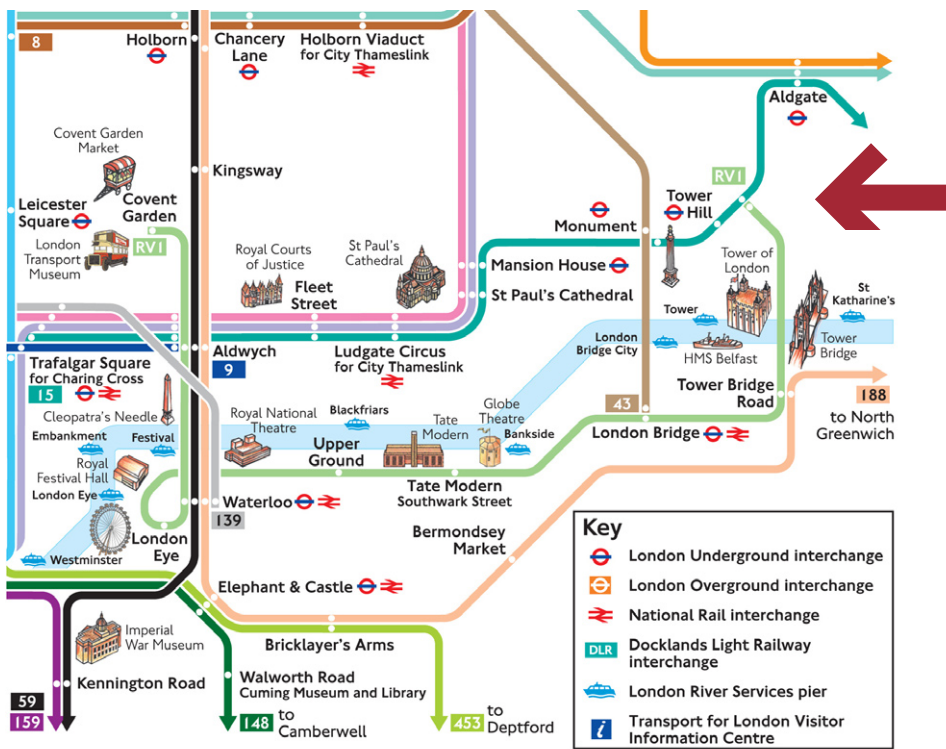
L'utilisateur confirme l'information à l'arrêt d'autobus

Offrir des grandes cartes et rappeler les informations de base

D'après les résultats des consultations, les besoins des usagers qui arrivent à un arrêt d'autobus sont :

- De consulter une carte pour se repérer;
- De reconnaître la station d'arrêt par un nom spécifique.

Orienter les piétons depuis les arrêts et abribus



Ceci est une section de la carte des lignes d'autobus de Londres ([source](#)). Des bâtiments repères sont placés le long des lignes d'autobus. À l'Annexe n°4, nous produisons les résultats de notre enquête sur les bâtiments les plus représentatifs des différents quartiers de Rimouski, qui pourraient être insérés dans des cartes (Recommandation 20).

D'après les témoignages que nous avons entendus, il est important que les piétons identifient chaque arrêt sur place par un nom (Recommandation 21). L'une des raisons signalées est le besoin de reconnaître l'endroit de l'arrêt sans avoir à connaître le nom des rues, car elles ne sont pas toujours indiquées à proximité.

Les participant(e)s aux consultations ont souvent exprimé qu'ils rencontraient des difficultés pour obtenir les informations dont ils avaient besoin dans les abribus. Le message principal était que sur les affiches, la taille de la police d'écriture était trop petite, et que les contrastes étaient trop peu marqués. **Il est donc important que des affiches de grande taille soient réparties régulièrement le long de chaque ligne afin d'offrir de l'information sur les trajets, mais aussi sur les tarifs des billets et points de vente aux alentours** (Recommandation 22).

L'identification des lignes de bus

Lors des consultations, les participants ont nommé la difficulté à identifier les numéros des lignes.

En effet, d'autres numéros figurent à l'avant des autobus. Par exemple sur la ligne 31, 2 autobus ont les numéros 83 et 84. Nous avons pu constater que ceux-ci étaient parfois confondus avec les numéros des lignes.

Aussi, afin de faciliter la reconnaissance des différentes lignes de Citibus, l'emploi d'un code couleur pourrait être plus fréquent sur les différents supports (Recommandation 23). Par exemple, si la ligne n° 3 est identifiée à la couleur rouge, un bandeau rouge apparaît sur les autobus de cette ligne, ainsi que sur les livrables d'information dédiés à cette ligne, voir sur la page du site Internet dédiée à cette ligne.

1

Métro à Paris

CIRCUIT 21

Autobus à Rouyn-Noranda

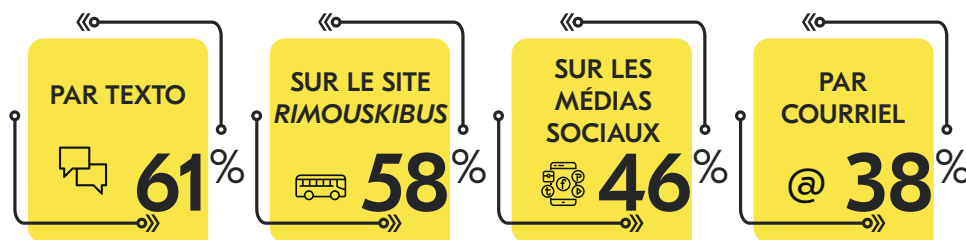
2

Autobus à Sherbrooke

S'informer ou être informé des perturbations

Des usager(e)s ont nommé avoir pu bénéficier des services offerts pour informer sur les perturbations des trajets (accidents, déviation pour travaux, arrêts de service, etc.). Certains usagers voudraient pouvoir s'informer d'eux-mêmes à partir de l'information offerte sur un média social (voir l'Étape 5). D'autres usagers ont mentionné vouloir être contactés quand les retards de Taxibus dépassent 10 minutes.

Réponse à la question n° 26 du sondage : « Par quel moyen aimeriez-vous être prévenu(e) des changements soudains dans le service? » (Question à réponses multiples).



L'utilisateur se déplace en autobus

Afficher les cartes et les règles à bord, annoncer les arrêts

Les résultats du sondage ont montré que 85 % des sondé(e)s aimeraient avoir une carte des lignes à l'intérieur des autobus (Recommandation 24). Lors des consultations, les usagers ont nommé que ces cartes pourraient rendre 2 services :

- Reconnaître le trajet au fur et à mesure et les différentes stations;
- Anticiper le débarquement plus facilement.

L'annonce des trajets dans les autobus

L'annonce des arrêts dans les autobus a souvent été citée comme un moyen facilitant les déplacements. Selon les usager(ère)s, cette annonce est rassurante, car il n'est pas utile de connaître les trajets d'avance pour savoir quand descendre. C'est également aidant pour les personnes avec un handicap visuel et celles ayant des difficultés de lecture. **Les résultats à la question n° 5 du sondage indiquent l'intérêt pour un système d'annonce par pancarte lumineuse ainsi que pour un système d'annonce vocal** (Recommandation 25).

Actuellement, un dispositif radio permet aux chauffeurs de communiquer entre eux pour s'avertir des horaires d'arrivée aux terminus. Ensuite, ils annoncent le temps d'attente aux correspondances. D'après les témoignages, cette annonce est souvent difficile à comprendre, en raison des bruits du trafic ou en raison de la prononciation. **Nous recommandons d'amplifier le volume sonore de ces transferts** (Recommandation 26).

Les règles importantes à bord des autobus

À l'heure actuelle, un mécanisme de tirette permet efficacement de demander l'arrêt de l'autobus. Cependant, **cette règle pourrait être explicitée pour faciliter la compréhension du mécanisme, par exemple, avec un pictogramme spécifique** (Recommandation 27).

Lors des consultations conduites, la moitié des participant(e)s disait ignorer l'interdiction de boire et de manger à bord des autobus. Cette règle pourrait facilement être explicitée par un pictogramme à bord (Recommandation 28).

Le règlement intérieur de la STR de 2019 stipule que « *Les sièges situés derrière le chauffeur et identifiés à cette fin sont prioritairement réservés pour les personnes âgées, les personnes ayant des limitations fonctionnelles et les parents accompagnés de très jeunes enfants* ». Des usagers nous ont signalé que cette règle était explicite avec les anciens autobus. **Un pictogramme pourrait rappeler que le siège est réservé, en précisant par du texte les catégories de personnes qui y ont droit** (Recommandation 28).

À l'avant des autobus figure une pancarte avec un croquis de vélo, et sur une autre à gauche, il est écrit « NO STANDEE » en majuscule. **Les participant(e)s aux consultations nous ont rapporté qu'ils ou qu'elles ne comprenaient pas le sens de ces pancartes. Elles pourraient être retirées** (Recommandation 29).

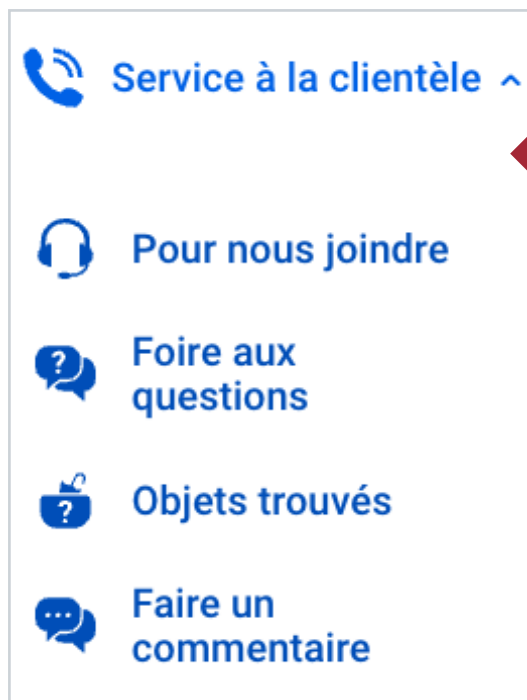
Actuellement, les informations sur les lignes de bus sont rendues disponibles au bâtiment de la STR. **Cette information pourrait aussi être rendue accessible par un présentoir porte-brochures dans les autobus, installé par exemple à l'arrière de la cabine de conduite** (Recommandation 30). Cette piste permettrait de profiter de la mobilité des bus pour communiquer l'information aux usagers, sans perturber les chauffeurs. Ce serait également une façon de communiquer sur d'autres règles à bord et toutes les facilités d'accès prévues pour l'expérience de voyage (permission des poussettes, support à vélo, etc.).

Partager l'expérience de voyage grâce à un espace de dialogue

Intégrer les usagers dans les réflexions pour l'amélioration des communications

Pour le RTC, le partage d'information est le cœur de la politique d'expérience client (Deschêne, 2022). En soulevant les obstacles rencontrés par les usagers dans l'utilisation du service, les retours d'expérience peuvent aider à adapter l'offre d'information, selon un format convenant bien à chaque usager. À cet égard, les usagers ont nommé l'utilisation d'un média social comme *Facebook* pour simplifier le partage d'information. Nous nous réjouissons donc de la création de [cette page](#) par la STR. La visibilité des commentaires va permettre de prévenir d'autres usagers sur le moment, et va soutenir le rayonnement de la STR.

Les services à la clientèle



Voici un exemple du site Internet du RTC dans la rubrique du Service à la clientèle.

Des icônes spécifiques sont utilisées pour renforcer le sens donné aux services proposés pour satisfaire les usagers.

Afin de répondre à certains besoins spécifiques, le site Internet pourrait comporter une rubrique de « *Foire aux questions* », comme sur [cette page](#) accessible sur le site Internet de la municipalité de Rouyn-Noranda (Recommandation 9). Il est aussi possible que le site propose une page d'information avec des supports à télécharger, sous forme de tutoriels écrits, en format audio ou sous forme de capsule (Recommandation 31). Par exemple, sur le site de la Société de transport de Montréal (STM), on trouve une page de « [Conseils aux passagers](#) » qui regroupant diverses informations de base.

Au sujet des objets trouvés, les participants des consultations ont identifié 3 besoins d'information :

- Savoir où se trouve l'objet;
- Savoir dans quel délai le récupérer;
- Savoir où remettre un objet récupéré par un(e) usager(ère).

Développer des services d'accompagnement

La mise en place d'un service d'accompagnement serait une autre piste pour connaître les difficultés vécues par les usagers des TC. À Québec, le RTC indique l'existence d'un service d'accompagnement en mobilité intégrée, le [SAMI](#). Afin de réfléchir à la mise en place d'un service d'accompagnement, une collaboration avec le CATCRN est recommandée. À noter que AIBSL réalise déjà des accompagnements avec des personnes issues de l'immigration (Recommandation 32).

Annexe 1

SOURCES DU MÉMOIRE

Association des personnes handicapées visuelles du Bas-Saint-Laurent (APHV BSL), page Web « Foire aux questions », [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Cabinet de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, Rimouski devient la 14e ville d'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État, 2017, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Conseil régional de l'environnement du Bas-Saint-Laurent, Projet Mobilités & Territoires, Rapport du volet 1 : Optimisation des plans de transport collectif, 2021, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Conseil régional de l'environnement du Bas-Saint-Laurent, le CRESL propose une stratégie régionale en transport des personnes au Bas-Saint-Laurent, Communiqué de presse, 8 juin 2021, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Gallant Laurence, Rimouski se mobilise pour prendre soin de ses nouveaux arrivants, Ici Bas-Saint-Laurent, Radio-Canada, 2022, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Gauthier, Mylène, *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport*, ministère des Transports du Québec, Direction des communications du ministère des Transports du Québec, 2010, consulté le 30 mai 2022, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Heisz Andrew, Schellenberg Grant, Public transit use among immigrants, Canadian journal of Urban Research, 2004, ResearchGate, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Infoaccessible, Qu'est-ce que l'accès à l'information et à sa compréhension? [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Laboratoire de promotion de l'accessibilité du Web, site Web, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Ministère de l'Industrie, Division du tourisme et du centre de la statistique de l'éducation; Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA), Ottawa, 2013, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec, De l'exclusion à la fracture : les laissées-pour-compte du virage numérique, 2022, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Municipalité de Rouyn-Noranda, page sur le transport collectif, [lien URL consulté le 14 juin 2022](#)

OCDE, Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013 : Premiers résultats de l'Évaluation des compétences des adultes, Éditions OCDE, 2013, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Réseau de Transport de la Capitale, page d'accueil, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Réseau de Transport de la Capitale, Guide de la Clientèle, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Réseau de Transport de la Capitale, Guide de design des infrastructures, 2018, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Réseau de Transport de la Capitale, Avec vous dans vos déplacements, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Réseau de Transport de la Capitale, Service d'accompagnement en mobilité intégrée (SAMI), [lien URL consulté le 9 juin 2022](#)

Ruel Julie, Allaire Cécile, Communiquer pour tous, Guide pour une information accessible, Santé publique France, 2018, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Simplicom, Quand remplacer la carte OPUS ? Comment remplacer la carte OPUS? Adaptation en texte simplifié, Montréal, 2013, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Société logique, page de design universel, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Société des Transports de Montréal, page de « Conseils aux passagers », [lien URL consulté le 28 juin 2022](#)

Société des Transports de Rimouski, site Web, [lien URL consulté le 14 juin 2022](#)

Site Web de *Google maps*, [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Société de Transport de Sherbrooke, Page Web « Points de vente », [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Visiter Londres, page Web « Plan de bus Londres », [lien URL consulté le 30 mai 2022](#)

Annexe 2

LISTE DE VÉRIFICATION POUR DES SUPPORTS IMPRIMÉS ACCESSIBLES

Ces listes de bonnes pratiques sont des reproductions provenant du document [Communiquer pour tous](#), Guide pour une information accessible.




Liste de vérification : la conception de documents imprimés pour tous






La présentation : l'aspect visuel			
Choisir une police lisible, de corps 12 au minimum			
Aligner le texte à gauche			
Mettre en évidence à l'aide du gras			
Utiliser les couleurs avec modération, avec contraste élevé			
Utiliser des tableaux et graphiques simples, au besoin			
Préférer l'énumération à l'aide de puces, pas plus de 5			
Aérer le texte avec beaucoup d'espaces blancs			
Choisir un papier sans reflet, blanc chaud et opaque			
Soigner l'apparence du document pour qu'il soit attrayant			
Les mots et les phrases : l'aspect linguistique			
Préférer des mots courts, courants, concrets, qui ont un seul sens			
Former des phrases courtes : sujet, verbe, complément			
Choisir des phrases actives et affirmatives			
Privilégier des temps de verbe et des ponctuations simples			
Choisir un ton courtois et un style personnel à la 1 ^{re} ou à la 2 ^e personne			
Porter attention à la façon d'utiliser les chiffres			
Le choix de l'information : l'aspect informatif			
Trouver des renseignements pertinents et complets			
Retenir les messages clés, sans détails superflus			
Expliquer dans le texte les notions difficiles et les termes techniques			
L'organisation de l'information : l'aspect structurel			
Faire apparaître clairement le plan			
Structurer le texte avec des titres et des sous-titres courts et explicites			
Organiser le texte et les idées dans un ordre logique			
Diviser le texte en paragraphes courts, de 4 à 5 lignes et pas plus de 250 mots			
Utiliser les marqueurs de liaison pour favoriser les liens logiques			
Hiérarchiser l'information			
Présenter une idée par paragraphe			
Utiliser les couleurs comme élément de la signalétique			

Liste de vérification : la conception de documents imprimés pour les personnes en situation de handicaps



 Personnes présentant une déficience intellectuelle			
Utiliser une police sans empattement avec un corps de 14 à 16			
Utiliser un espacement de 1,5 point entre les lignes			
Préférer des mots de 1 à 2 syllabes			
Préférer des phrases de 7 à 12 mots ou de 30 à 60 caractères			
Commencer une nouvelle phrase sur une nouvelle ligne			
Préférer les phrases sur une seule ligne et sur une même page			
Utiliser des ordres de grandeur ou des mots généraux tels que beaucoup, la plupart, la moitié, peu, plutôt que des %, des chiffres ou statistiques			
Situer l'événement dans le temps avec des repères simples et connus			
Placer les titres à gauche, avec une police de 16 points minimum			
Limiter les titres et sous-titres numérotés à un maximum de deux niveaux			
Présenter un message sur une page ou sur deux pages en face à face			
Éviter l'emploi de virgules, points-virgules, deux-points, crochets et autres caractères spéciaux tels que < # &			
Éviter l'utilisation de chiffres romains			
 Personnes présentant une déficience visuelle			
Utiliser une police corps de 16 à 24			
Éviter les couleurs vives ou fluo qui peuvent éblouir			
Éviter les colonnes car elles obligent un retour à la ligne plus fréquent			
Utiliser un espacement entre les paragraphes de 20 à 30 points pour une police de 12 à 18 points			
Préférer le format paysage, nommé aussi à l'italienne			
Anticiper la place prise par le braille, soit l'équivalent d'un Arial corps 48			
Privilégier les phrases courtes considérant l'espace requis d'un texte en caractères agrandis			
Compléter par un texte descriptif les schémas, dessins ou tableaux			
Choisir des tailles de titres qui soient proportionnelles à la taille du texte : Titre 1 : 200 % ; Titre 2 : 175 % ; Titre 3 : 150 % ; Titre 4 : 125 %			
 Personnes présentant une déficience auditive			
Opposer « bonne » et « mauvaise » solution à partir de dessins qui aident à mieux intégrer l'information, en caricaturant et en utilisant les couleurs des feux tricolores, rouge/jaune-orange/vert, qui véhiculent du sens			

Liste de vérification : la conception et l'utilisation des images pour tous, puis pour les personnes présentant un handicap visuel

			
Le contenu des images			
Choisir des images précises dont le lien avec le message est unique et clair			
Préférer une image qui lustre ce que la personne doit faire			
Utiliser des images connues et culturellement appropriées au public			
Diversifier les publics représentés			
Utiliser des images sans trop de détails			
Présenter l'image dans son contexte, la première fois			
Tester les images auprès du public cible et dans le contexte d'utilisation			
Agrandir les objets pour qu'ils soient visibles et à taille réelle si possible			
Isoler et mettre en exergue un détail important			
Présenter une partie du corps ou d'un objet dans son contexte			
Utiliser la même image pour représenter le même concept ou objet			
Privilégier le même style d'images pour l'ensemble du contenu			
Utiliser une suite d'images pour expliquer un concept, selon les besoins			
Utiliser un maximum de quatre à cinq images par page			
Si plusieurs images cohabitent, bien les différencier les unes des autres			
Le texte associé aux images			
Accompagner les images d'un texte explicatif			
Rédiger des légendes suffisamment grandes et lisibles			
L'emplacement des images			
Situer l'image proche du texte auquel elle est associée			
S'il y a une séquence, placer les images dans le sens de la lecture, de gauche à droite et de haut en bas, et si besoin, les numéroter			
Placer une image significative, représentative en 1 ^{re} page de couverture			
La qualité des images			
Utiliser des images nettes, précises, ayant une bonne résolution			
Préférer des images en couleur, en utilisant les couleurs réelles			
Assurer un contraste d'au moins 70 %			
Respecter les droits d'auteur			
Le choix des images			
Considérer les différentes suggestions sur le choix des images			

Annexe 3

ASSURER L'ACCESSIBILITÉ DES INTERFACES WEB

3.1 Liste de vérification : la conception de sites Web et supports numériques pour tous









La navigation			
Construire une arborescence simple et limiter le nombre de niveaux			
Faciliter la navigation au sein d'une même page et entre les pages par des options d'aide			
Proposer une barre de navigation à l'horizontale plutôt qu'à la verticale			
Proposer un système de recherche sur chaque page, tolérant et intelligent			
Créer un site web adaptable à tous les utilisateurs, par exemple à l'aide des feuilles de style			
Optimiser l'affichage pour les tablettes et les téléphones mobiles			
La conception et rédaction d'une page web			
Organiser les contenus de façon logique			
Traiter d'un seul sujet par page, avec un seul titre de niveau 1			
Concevoir le contenu en allant à l'essentiel			
Choisir une écriture concrète, avec des mots simples			
Utiliser une police sans empattement, corps 12 minimum			
Choisir un contraste élevé entre l'arrière-plan et le texte			
Préférer un fond uni et chair			
Identifier le nom du site et donner un contact avec l'organisme			
Les images			
Privilégier des images qui ont du sens, claires et faciles à comprendre			
Utiliser des pictogrammes pour illustrer les options de navigation			
Associer un texte aux images			
Les contenus multimédias			
Prévoir des vidéos de courte durée pour maintenir l'attention			
Transmettre peu d'informations à la fois			
Proposer une alternative textuelle et un sous-titrage			
Les fichiers numériques			
Structurer les contenus à l'aide de balises			
Proposer un sommaire avec des liens actifs			
Décrire les schémas, illustrations et tableaux à l'aide de légendes			

(suite de la liste de vérification précédente)



Les formulaires et les questionnaires			
Présenter et expliquer clairement l'objet du formulaire			
Aider l'utilisateur à remplir le formulaire			
Accorder suffisamment de temps aux utilisateurs			
Veiller à la clarté et la convivialité du formulaire en respectant les règles de rédaction. Si besoin, utiliser des exemples concrets			
Inclure une table des matières, une liste d'abréviations ou un lexique si nécessaire			
Prévoir des versions alternatives selon les besoins des divers lecteurs			
Structurer clairement le contenu des formulaires			
Commencer par les questions les plus importantes			
Limiter à un maximum de 5 les choix de réponses possibles à une question			
Les diaporamas			
Préférer un arrière-plan clair et uni			
Vérifier le contraste entre le texte et l'arrière-plan			
Choisir une police sans empattement, avec une taille minimale de 24 points			
Présenter l'information sous forme de puces et de numéros			
Organiser clairement le contenu de chacune des diapositives			
Présenter les messages essentiels à l'aide de phrases courtes et simples			
Présenter un seul point d'information par diapositive			
Donner une copie papier de la présentation			
Décrire tous les graphiques, tableaux et images durant la présentation			
Les tests accessibilité, protection internaute et Captcha			
Vérifier régulièrement l'accessibilité du site web			
Veiller à ce que les internautes ne puissent donner des informations privées par inadvertance			
Privilégier des tests de sécurité informatique accessibles			

3.2 Liste de vérification : la conception de sites Web et supports numériques pour les personnes en situation de handicap

			
Inclure une rubrique sur l'accessibilité dès la page d'accueil pour présenter la démarche de l'organisme. Présenter ces informations dans un langage clair et simple			
 Personnes présentant une déficience intellectuelle			
Prévoir un maximum de 8 outils de navigation dans la barre de navigation			
Proposer un menu à l'horizontale ou de forme circulaire			
Utiliser une seule police de caractère, corps 14 minimum			
Donner la description du pictogramme à l'aide d'une infobulle ou d'un pop-in			
Pour les présentations, ajouter une image par diapositive			
Reprendre le contenu oralement pour les personnes qui ne peuvent visualiser ou lire le diaporama			
 Personnes présentant une déficience visuelle			
Donner à chaque cadre un titre pertinent qui permette à l'utilisateur de naviguer facilement de cadre en cadre			
Prévoir une audiodescription ou une description textuelle			
Utiliser des entêtes et contenus de balises (ou étiquettes) pour décrire le sujet			
Décrire les images et les logos en ajoutant une description à l'intérieur du code source sous l'attribut « Alt »			
Les images purement décoratives ne nécessitent pas d'équivalent textuel, mais doivent tout de même avoir un attribut « Alt »			
Reprendre le contenu du diaporama oralement			
 Personnes présentant une déficience auditive			
Sous-titrer les vidéos et proposer une alternative en langue des signes			
Veiller au contraste entre l'image de fond, les sous-titres et la personne qui signe			
Veiller aux contrastes entre la tenue vestimentaire de la personne qui signe et la couleur de la peau pour que les mains soient bien visibles			

3.3 Synthèse des bonnes pratiques Web selon le Laboratoire de promotion de l'accessibilité du Web

Consulter [cette page](#) pour tous les détails.

- 1. S'assurer d'un contraste suffisant à l'aide d'un outil qu'on peut télécharger gratuitement sur Internet.** L'outil calcule le contraste idéal par rapport à un échantillon donné. Selon l'étude « *Changement social pour un Web accessible* » portant sur près de 1000 sites Web québécois francophones, un mauvais contraste est un manquement très fréquent;
- 2. Vérifier que les images contiennent des équivalents textuels.** Chaque image contenant un message et chaque image-lien peut renvoyer à un équivalent textuel dans le code de la page Web afin de connaître leur destination. Ainsi, les images sont reconnues par les logiciels de lecteurs d'écrans permettant aux malvoyants d'avoir entièrement accès au contenu.

Si cet examen d'équivalents textuels fait défaut, la synthèse vocale ou l'écran braille transmettra seulement le nom de fichier de l'image, qui n'a généralement aucun sens. Exemple : « *Image001* ». Ce travail peut être réalisé à partir des gabarits de pages, pour que les corrections se répercutent sur l'ensemble du site;

- 3. Programmer les fonctionnalités JavaScript pour être compatible avec les lecteurs d'écran.** JavaScript est une technologie permettant de rendre les pages Web plus interactives. Les programmeurs peuvent vérifier que la programmation JavaScript sera compatible avec les logiciels lecteurs d'écran. Il est nécessaire d'opérer des tests afin de s'assurer que toutes les fonctionnalités sont utilisables, par exemple, avec un logiciel lecteur d'écran.

Lorsque ces éléments interactifs sont bien conçus, l'utilisateur non voyant ou malvoyant peut naviguer sans difficulté sur les menus déroulants, panneaux d'onglets et formulaires. Pour plus d'information à ce sujet, consulter cette page sur le site du Laboratoire de promotion de l'accessibilité du Web;

- 4. Étiqueter correctement les contrôles de formulaires dans le code de la page Web.** Cette opération prend en moyenne 5 minutes par page de formulaire. L'apparence de la page est identique, mais le formulaire devient accessible et utilisable pour les personnes utilisant un logiciel de synthèse vocale ou un écran braille;
- 5. Coder correctement les niveaux d'affichage de texte (Titres 1, Titres 2, etc.).** Cet exercice prend en moyenne quelques minutes par page. L'apparence de la page est identique, mais les titres sont alors reconnus par les logiciels lecteurs d'écran. Ils le seront aussi par les robots indexeurs, ce qui améliorera le référencement du site;
- 6. Correctement, identifiez les liens Web.** L'écriture des liens va aider à circuler sur la page Web en permettant d'identifier certains groupes d'utilisateurs, et d'augmenter les référencements réalisés par les robots indexeurs utilisant les mots utiles à l'intérieur des liens. Cette procédure va également bonifier le référencement du site;
- 7. Prévoir un mécanisme d'accès rapide au contenu.** En créant un lien vers le contenu principal dès le tout début de la page, l'utilisateur n'a pas besoin d'une vision globale de l'écran pour repérer le contenu principal. Il pourra s'y diriger facilement, sans parcourir chaque menu de navigation;
- 8. Identifier en français la langue principale de la page.** En déclarant la langue principale de chaque page comme étant le français, le logiciel de synthèse vocale va lire le texte affiché avec la bonne intonation. Autrement, le résultat de la synthèse vocal peut être déconcertant;
- 9. Partager les documents du site dans un format convenant aux logiciels d'assistance.** Ainsi, chaque document pourra être transcrit avec les logiciels de revue d'écran, de synthèse vocale et de transcription en braille électronique.

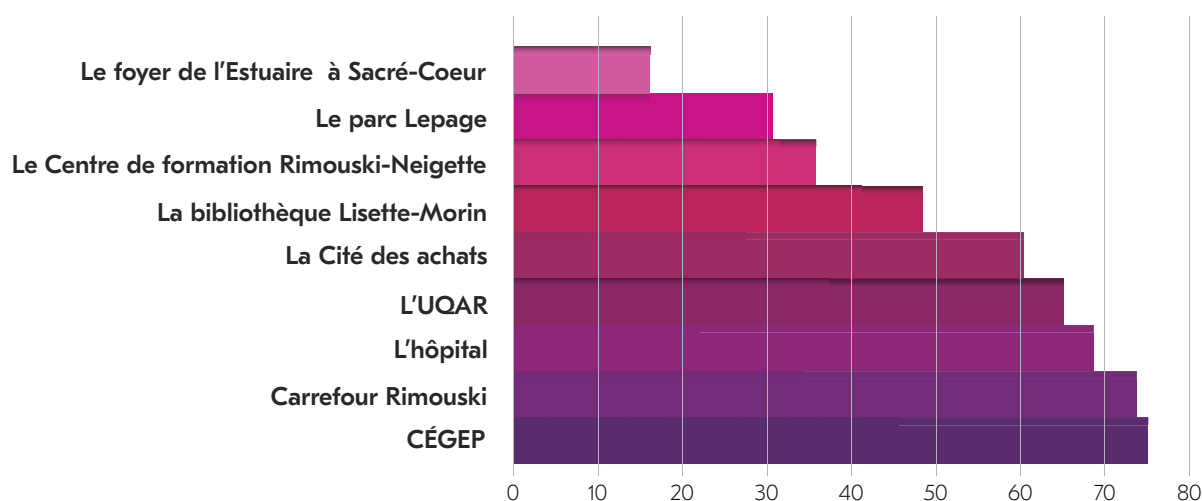
Annexe 4

RÉSULTATS DES ENQUÊTES SUR LES BÂTIMENTS REPÈRES

Question n° 16 du sondage :

« *Quels sont les bâtiments servant de repères à Rimouski ?* »

La question a été posée pour savoir comment orienter les usagers dans les différents quartiers de la ville.



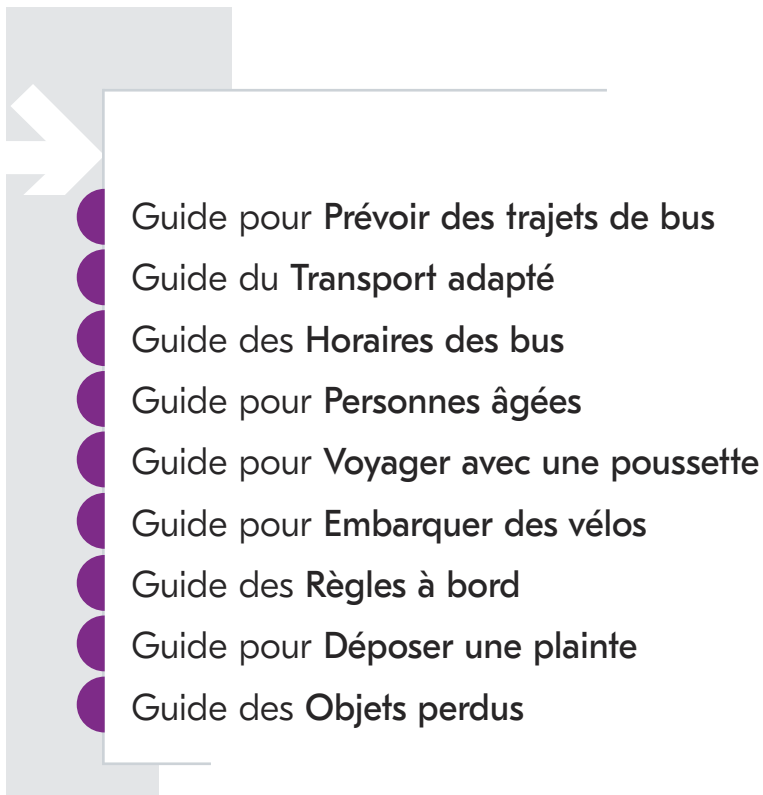
La liste proposée dans le sondage ne couvrait pas l'ensemble des quartiers de Rimouski. Par exemple, Nazareth et Rimouski-Est ne sont pas représentés. Les résultats des commentaires du sondage à cette question ont donc présenté ici avec les résultats ayant été obtenus lors des consultations.

Nom du bâtiment	Quartier	Sondage	Consultations	Total
La marina de Rimouski	Rimouski-Est	0	3	3
La poissonnerie Gagnon	Rimouski-Est	0	7	7
La caisse Desjardins	Saint-Pierre	1	4	5
Le Musée / la Cathédrale	Centre	6	n/d	6
Le pavillon de Beauséjour	Saint-Robert	3	8	11
Le Colisée	Saint-Robert	1	6	7
Le Lido	Saint-Robert	0	3	3
Hydro-Québec	Nazareth	0	3	3
Église de Nazareth	Nazareth	0	6	6
Église de Sacré-Cœur	Sacré-Cœur	2	4	6

Annexe 5

ILLUSTRATIONS COMPLÉMENTAIRES

5.1 Exemples de guides voyageurs mis à disposition sur les sites Internet des sociétés de transports

- 
- Guide pour Prévoir des trajets de bus
 - Guide du Transport adapté
 - Guide des Horaires des bus
 - Guide pour Personnes âgées
 - Guide pour Voyager avec une poussette
 - Guide pour Embarquer des vélos
 - Guide des Règles à bord
 - Guide pour Déposer une plainte
 - Guide des Objets perdus

5.2 Standards d'un panneau d'affichage : l'exemple du RTC

Plus d'information sur ce sujet peut par exemple être trouvée dans le Guide de design des infrastructures de la RTC, [à télécharger ici](#)

Accès et aire de manœuvre :

1. Caractéristiques applicables à toute signalisation et à tout panneau d'affichage

- approche uniformisée pour toute la signalisation d'un même endroit;
- positionnement logique de la signalisation par rapport à sa fonction;
- contraste de couleurs (figure / fond) : 70 % minimum.
Éviter les contrastes trop subtils (lettrage blanc sur fond gris pâle);
- message bref et facile à comprendre;
- surface de panneau fini mat,
- éclairage de 200 lux minimum, dirigé et sans reflet (effets de contre-jour à éviter);
- caractères simples et sans empattements (ex. : Frutiger, Arial et Verdana),
- hauteur minimale des caractères : 22 mm (minimum 1% de la distance de lecture du message et maximum 2%)
- ratio de la hauteur par rapport à la largeur des caractères : entre 3:5 et 1:1;
- hauteur d'installation d'un panneau mural : ligne horizontale médiane du lettrage à 1 500 mm du plancher;
- identification d'un local sur le mur adjacent à la porte, à environ 200 mm du cadre, côté poignée;
- hauteur minimale de 1980 mm sous un panneau suspendu, sans dépasser 2 300 mm;
- design standardisé et facile à comprendre pour les pictogrammes et les symboles (doivent respecter les caractéristiques pour la signalisation visuelle et tactile);
- services identifiés et localisés clairement par l'entremise de pictogrammes appropriés (téléphones adaptés, salles de toilette, etc.).

5.3 Multiplier les supports d'information aux différentes étapes du trajet : l'exemple du RTC

Source :

Dépliant *Avec vous dans vos déplacements*, Réseau de Transport de la Capitale, p. 2, [téléchargez ici](#)

Avec vous dans vos déplacements!

Découvrez une gamme d'outils variés et adaptés à vos besoins

1 Avant le déplacement	2 Attente à l'arrêt	3 Pendant le déplacement
<div style="margin-bottom: 10px;"> Application RTC Nomade temps réel <ul style="list-style-type: none"> > Consultez les prochains départs en temps réel et l'horaire planifié > Créez votre itinéraire > Recherchez les points de vente et les Parc-O-Bus à proximité </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Sites Web et mobile <ul style="list-style-type: none"> > Consultez la carte du réseau > Créez votre itinéraire > Imprimez votre horaire sur mesure </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Centre contact client <ul style="list-style-type: none"> > Composez le 418 627-2511 pour parler à un agent </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Centres de services ou d'information <ul style="list-style-type: none"> > Obtenez les services de la carte OPUS > Procurez-vous un titre de transport </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Points de vente <ul style="list-style-type: none"> > Procurez-vous un titre de transport </div> <div> Parc-O-Bus <ul style="list-style-type: none"> > Garez votre voiture dans un stationnement gratuit et profitez du bus </div>	<div style="margin-bottom: 10px;"> Panneau d'arrêt <ul style="list-style-type: none"> > Facile à consulter </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Horaire planifié et plan de localisation </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Écrans d'information et écrans tactiles <ul style="list-style-type: none"> > Consultez l'horaire du bus et les prochains départs en temps réel > Soyez informé sur les perturbations </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Requête par SMS - 72511 <ul style="list-style-type: none"> > Textez les numéros du parcours et de l'arrêt pour connaître l'horaire du bus </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Borne d'information avec annonce sonore <ul style="list-style-type: none"> > Consultez les prochains départs en temps réel > Appuyez sur le bouton pour activer l'annonce sonore </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Annonce sonore extérieur à l'arrivée du bus <ul style="list-style-type: none"> > Soyez informé du numéro et de la direction du bus </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Plus de 1000 abribus <ul style="list-style-type: none"> > Protégez-vous des intempéries </div> <div> Stations tempérées <ul style="list-style-type: none"> > Confortables et modernes > Connexion WIFI gratuite à certains arrêts </div>	<div style="margin-bottom: 10px;"> Écrans d'information avec annonce sonore dans le bus <ul style="list-style-type: none"> > Visualisez les prochains arrêts et le nombre de minutes avant d'y arriver > Soyez informé sur les perturbations et les arrêts non desservis </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> Véhicules modernes et confortables </div> <div> Accessibilité <ul style="list-style-type: none"> > Informez-vous sur les arrêts et les parcours accessibles > Demandez l'agenouillement du véhicule et le déploiement de la rampe > Utilisez l'espace réservé en priorité aux personnes à mobilité réduite </div>

Source :
 Guide de la clientèle, Réseau de transport de Québec, p. 12,
[télécharger ici](#)

Outils d'information	Signalétique
<p>Aux zones d'arrêt</p> <p>Affiche horaire Indique l'horaire planifié à cet arrêt.</p> <p>Plan de localisation des arrêts Indique l'emplacement des arrêts dans les terminus.</p> <p>Écran d'information Affiche les heures de passage à l'arrêt en temps réel et les perturbations sur le réseau.</p> <p>Borne d'information avec annonce sonore Affiche les heures de passage à l'arrêt en temps réel.</p> <p>Dans l'autobus</p> <p>Affiche derrière le chauffeur Annonce les modifications au service et les nouveautés du RTC.</p> <p>Écran d'information Affiche les prochains arrêts et le nombre de minutes avant d'y arriver.</p> <p>Annonce sonore Informe sur les prochains arrêts du parcours.</p>	<p>Signalisation à l'arrêt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur chaque panneau figurent le numéro et la direction des parcours en service à cet arrêt. • Certains parcours ne desservent pas l'arrêt en tout temps. • Sur les parcours accessibles, le panneau indique l'accessibilité ou non de l'arrêt. <div data-bbox="771 1010 1133 1283" style="text-align: center;"> <p>arrêt accessible</p> <p>arrêt non accessible</p> </div> <p>Numéro d'arrêt Mémorisez votre numéro d'arrêt. Il est utile pour rechercher l'horaire à l'arrêt sur notre site Web, pour utiliser les outils RTC Nomade (SMS, application mobile) ou pour formuler un commentaire.</p> <p>Signalisation sur l'autobus Le bandeau lumineux, en haut de l'autobus, indique le numéro du parcours et sa destination.</p>

Recommandations pour des communications accessibles sur les transports collectifs

Ce document rapporte les principales pistes de solution abordées sous forme de recommandations dans le *Mémoire pour des communications accessibles sur les transports collectifs à Rimouski-Neigette*. Elles ont été développées à partir des résultats de notre enquête (encadré à droite), de pratiques identifiées par des guides de référence, ou d'illustrations concrètes tirées d'autres municipalités. Ces recommandations ne sont que des suggestions parmi un éventail d'actions possibles dans le champ des communications accessibles.

Faciliter l'identification des points de vente et amener l'information aux publics qui en ont besoin

- Envoyer de l'information à des résidences de personnes âgées sur les façons d'obtenir les billets et les abonnements – Recommandation 16.
- Diffuser l'information aux étudiants via la distribution des agendas scolaires – Recommandation 17.
- Faciliter l'identification du bâtiment de la STR par une pancarte visible depuis l'avenue de la Cathédrale, faciliter la visibilité des points de vente sur place par des pancartes – Recommandation 18.
- Offrir une carte de l'ensemble des points de vente qui soit accessible depuis le site – Recommandation 19.

Notre enquête sur les communications accessibles sur les transports collectifs à Rimouski-Neigette :

● Un sondage sur les communications accessibles au transport collectif à Rimouski-Neigette. Ce sondage a reçu 150 réponses de Rimouskois.e.s

● 7 consultations, 55 personnes consultées lors d'ateliers de 2 heures en moyenne

Les organismes consultés :
Accueil et Intégration BSL
– Santé mentale Québec
Bas St-Laurent – CLEF
Mitis-Neigette – Action populaire Rimouski-Neigette – le Centre Polyvalent des Aînés Rimouski-Neigette – l'Office d'habitation de l'immeuble Charles-Eugène-Parent

Faciliter l'accessibilité Web de l'information

- Réaliser la compatibilité du site avec les logiciels d'assistance pour personnes malvoyantes (voir l'annexe n°2.3 du mémoire) – Recommandation 4.
- Faciliter la planification des trajets dès la page d'accueil du site Internet, en permettant une entrée par adresse, arrêt et parcours – Recommandation 8.
- Introduire une barre de recherche sur le site, et une rubrique de « Foire aux questions » – Recommandation 9.
- Reprendre les informations des arrêts sur Google et corriger les emplacements ou les horaires, le cas échéant – Recommandation 10.
- Produire des guides d'assistance sur le site en formats numériques ou audio téléchargeables, pour être accessibles à toute personne – Recommandation 31.

L'accessibilité des supports textuels

- Choisir des mots et expressions usuels et simples, raccourcir les phrases. Opter pour le terme de « transfert » plutôt que de « correspondance » – Recommandation 1.
- Agrandir la police d'écriture et choisir une police sans empattement, comme Verdana ou Trébuchet – Recommandation 2.
- Accentuer l'interligne, aérer les textes et aligner à gauche – Recommandation 3.
- Éviter l'utilisation des caractères spéciaux et des pointillés – Recommandation 7.
- Choisir un format d'imprimé qui soit maniable, facile à utiliser (ex. : livre) – Recommandation 14.
- Utiliser un contraste de couleurs du texte sur le fond d'au moins 70%, même pour les tableaux (et voir les bonnes pratiques de l'annexe n°2 du mémoire) – Recommandation 15.
- Sur chaque panneau de station, afficher en grand son nom, la direction de la ligne, et les horaires – Recommandation 21.
- À chaque abribus, offrir le même bloc d'informations sur des affiches de grande taille (carte de l'ensemble des lignes, lieux de vente et prix, etc.) – Recommandation 22.
- Associer chaque ligne d'autobus à une couleur spécifique pour les supports imprimés (et le site Internet) – Recommandation 23.
- Indiquer chacun des jours et horaires de passage en entier pour chaque ligne avec une formule affirmative et indiquer clairement les horaires de pointe – Recommandation 11.

Cartes et orientation

- Faciliter l'orientation sur les cartes en indiquant les axes cardinaux, et désigner les principaux éléments de paysage par un nom et un symbole – Recommandation 6.
Identifier chaque arrêt par un nom sur les cartes des lignes, ou à l'aide d'un numéro qui y correspond – Recommandation 12.
- Proposer une carte imprimée pour chaque ligne, ainsi qu'une carte offrant une vue de l'ensemble des parcours – Recommandation 13.
- Sur les cartes, représenter des bâtiments connus en miniature, pour faciliter l'orientation (voir l'annexe n°4 du mémoire) – Recommandation 20.

Dans les autobus

- Afficher la carte du trajet à l'intérieur de chaque autobus – Recommandation 24.
- Sonoriser et afficher l'annonce des arrêts – Recommandation 25.
- Amplifier le volume d'annonce des transferts – Recommandation 26.
- Offrir un pictogramme avec la procédure pour demander l'arrêt – Recommandation 27.
- Offrir une pancarte sur l'interdiction de boire et manger dans l'autobus, et une autre sur la priorité donnée aux sièges réservés dans l'autobus – Recommandation 28.
- Retirer les pancartes inutiles dans les autobus (pancarte de vélo et « NO STANDEE ») – Recommandation 29.
- Installer un présentoir à imprimés dans les autobus, derrière la cabine du chauffeur – Recommandation 30.

Collaborations futures

- Collaborer avec AIBSL pour réfléchir à des ateliers de sensibilisation avec les employés sur les communications interculturelles – Recommandation 5.
- Collaborer avec le CATCRN et AIBSL pour réfléchir à la possibilité de créer un service d'accompagnement en mobilité intégrée ([SAMI](#)), à l'image de celui proposé par le Réseau de transport de la capitale (RTC) – Recommandation 32.