

Définir une mobilité durable adaptée

Colloque sur le
transport des
personnes à mobilité
réduite

18 septembre 2008



TRANSPORT
des PERSONNES
à MOBILITÉ RÉDUITE



Sommaire

Présentation des enjeux de transport adapté à Sherbrooke

Mobilité durable et transport adapté

Changer le regard sur le transport adapté

La stratégie adoptée par la STS

Adapter le transport urbain



PRÉSENTATION DE LA STS



Sherbrooke en bref

Une ville dynamique

- **150 751** habitants
(+ 6% depuis 2001)
- 82 000 emplois et
40 000 étudiants
- 366,4 km²
- Un **pôle majeur** de la
santé avec notamment
deux hôpitaux...
- Une ville « **amie des
ainés** »



Société de transport de Sherbrooke

Chiffres clés

- Budget 2008 : 26 millions \$



Secteur urbain

- 7 millions de passagers en 2007
- Plus de 4 millions de kilomètres en 2007
- 207 employés et un parc de 79 autobus urbains
- 17 lignes urbaines, 11 opérées en minibus et 5 en taxibus



Le transport adapté à la STS

Les principes et la mission :

- Le service de transport adapté de la STS existe **spécifiquement** pour répondre aux besoins du transport des **personnes handicapées** préalablement admises à cette forme de transport en fonction des critères d'admissibilité édictés dans la **politique d'admissibilité au T.A**



Le transport adapté à la STS

Un service important :

- Un budget de **3 057 600 \$** en 2008 (+ **6%** de croissance par rapport à 2007)
- **11 minibus** adaptés en régie et **1** en sous-traitance
- **1 taxi accessible** et **84 taxis conventionnels** en sous-traitance
- **4 répartiteurs** et répartitrices réguliers et **2** à temps partiel
- **11 chauffeurs** réguliers et **6** à temps partiel



Le transport adapté à la STS

Une dynamique de croissance

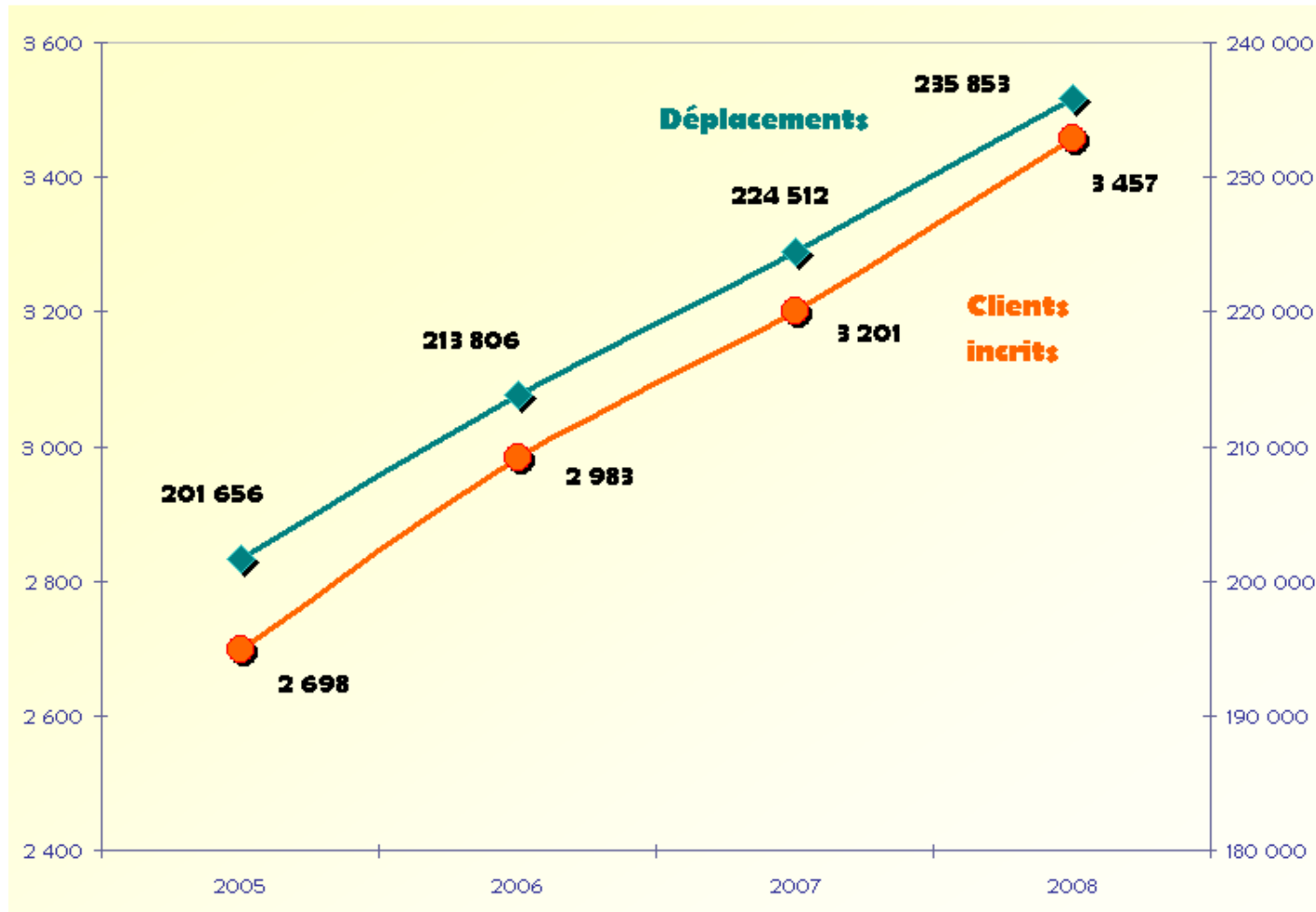
- La **désinstitutionnalisation** des personnes handicapées
- Les **nouvelles clientèles** admissibles au transport adapté
- L'**attractivité** importante de **Sherbrooke** comme pôle sanitaire et social (CHUS, CSSS-IUGS, etc.)

➔ Croissance très importante des clients inscrits (+28% depuis 2005) et de l'achalandage (+17%)



Le transport adapté à la STS

Évolution des déplacements et clients



Déplacements 2008 extrapolés sur 12 mois



La politique de développement social et communautaire

Une démarche de la ville :

- **Vision de développement** qui démontre une préoccupation très importante du développement social et communautaire
- La mission en développement social et communautaire est de contribuer à **l'amélioration de la qualité de vie** des citoyennes et citoyens et susciter la **participation citoyenne** des champs d'activités du développement social et communautaire.



La politique de développement social et communautaire

Des champs d'application multiples :

- Vie communautaire
- Lutte à l'exclusion sociale et pauvreté
- Logement
- Sécurité
- Mobilité des personnes
- Intégration des personnes handicapées
- Immigration
- Sport / culture et loisirs
- Développement urbain



La politique de développement social et communautaire

Assurer la mobilité des personnes de manière efficace et sécuritaire :

- Favoriser la **complémentarité** fonctionnelle des différents intervenants
- Faciliter la **diversification** de l'utilisation des modes
- **Accroître la mobilité** sur le réseau de transport en commun
- Favoriser l'**accessibilité** aux services de transport en commun



La politique de développement social et communautaire

Favoriser l'intégration des personnes à la vie sociale de Sherbrooke :

- Tenir compte des préoccupations en lien avec **l'intégration des personnes handicapées** dans les réalisations du plan d'actions annuel réalisé à cet égard, et offrir des conditions favorisant l'intégration et la participation citoyenne des personnes handicapées
- Favoriser **l'accessibilité** des personnes handicapées aux services et aux infrastructures



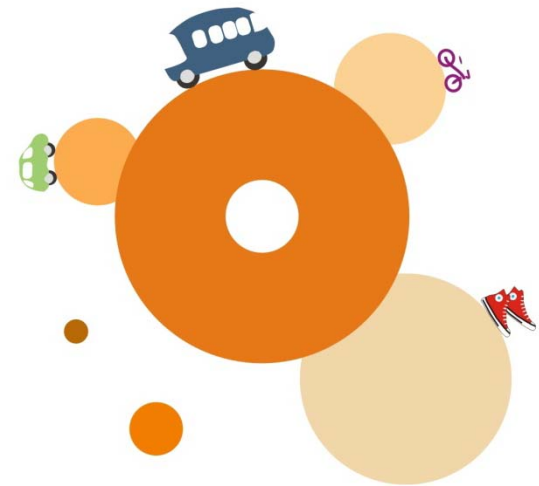
MOBILITE DURABLE ET TRANSPORT ADAPTE



La mobilité durable

Une définition simplifiée

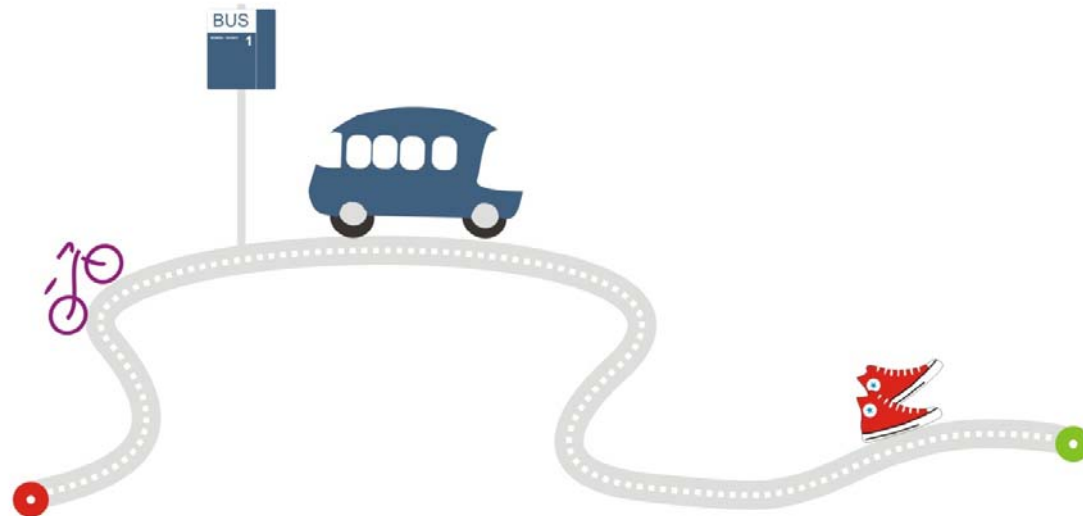
- » la mobilité durable est une mobilité qui ne met pas en danger la **santé publique** et les **écosystèmes**, respecte les **besoins de transport** tout en étant compatible avec une utilisation limitée des ressources renouvelables



La mobilité durable

Un enjeu principal

- » Construire un **système de transports** permettant de répondre à la majorité des besoins, **sans nécessité** de posséder ou utiliser une **voiture particulière**



La mobilité urbaine

Un défi considérable car il faut concilier :

- Le développement économique des villes et l'accessibilité du plus grand nombre

avec

- La qualité de vie et la protection de l'environnement

➔ Les transports collectifs constituent la pierre angulaire du développement durable



Une mobilité durable adaptée ?

Un défi pour les organisations et collectivités

- Répondre aux **besoins** des citoyens en termes de **mobilité** et d'**accessibilité** en tenant compte des impératifs de durabilité et de réduction des gaz à effet de serre
- **Aménager l'espace** et la **ville** pour limiter les recours obligatoires au transport adapté
- Proposer les **options** les plus **efficaces** pour garantir la mobilité du **plus grand nombre** dans les capacités financières des collectivités



CHANGER LE REGARD SUR LE TRANSPORT ADAPTE



Une évolution importante

Une société qui change:

- Une population de plus en plus **vieillissante**, mais dont les besoins en mobilité restent importants
- Des **coûts d'exploitation** en forte **croissance**, en raison de la hausse du coût de l'essence et des coûts des **courses taxis**
- Des **politiques publiques** tenant de plus en plus compte des enjeux de mobilité durable

→ Une clientèle de plus en plus importante pour le transport adapté et des coûts qui s'envolent



Un maillon de la chaîne

Un regard différent sur le transport adapté :

- Il doit rester un **élément structurant de la mobilité durable** pour certaines personnes et situations
- Il ne doit plus être appréhendé **séparément** des autres modes de transport et de l'aménagement urbain
- Le besoin massif de transport adapté est le symptôme d'une **société peu accessible**

➔ **Le transport adapté ne doit plus être une finalité mais doit rester un moyen**



Vers une mobilité durable adaptée

Un changement radical de mentalités :

- Les aménagements urbains doivent être pensés pour faciliter la **mobilité de tous**
- Les localisations des résidences et des services publics doivent tenir compte **des dessertes en transport en commun**
- Les espaces à proximité des arrêts de transport public doivent bénéficier d'un **traitement adapté**



Les enjeux pour la STS

Accompagner ces changements :

- En fonction des aménagements, rendre les services réguliers les plus **accessibles** possibles
- Tenir compte des **spécificités** de certaines clientèles
- Influencer les **implantations** pour rendre le système le plus efficace possible

➔ Les personnes à mobilité réduite ont le même droit à la mobilité que les autres citoyens



LA STRATEGIE ADOPTEE PAR LA STS



Repenser le rapport au client

Une autre segmentation de la clientèle :

- 1 Les clients pour lesquels l'accessibilité actuelle du transport urbain **est suffisante**
- 2 Les clients pour qui l'utilisation du transport urbain est **pénible** et qui vont glisser vers le **transport adapté**



Repenser le rapport au client

- ③ Les clients qui pourraient utiliser le réseau régulier si des **aménagements** étaient apportés
 - ④ Les clients qui nécessiteront toujours un **traitement spécifique**
- ➔ **Nécessité d'apporter des réponses différentes selon les segments de clientèle**



Une accessibilité suffisante ? 1

Des situations variables :

- L'**accessibilité du réseau** peut être **suffisante** à un moment M, et changer selon les périodes de la vie (maladie, vieillesse, avoir à transporter des paquets, avoir une poussette...)
- Lorsque l'accessibilité s'améliore pour les personnes les plus en difficulté, elle s'améliore dans le même temps **pour tous les clients**



Rester dans le transport régulier 2

Une situation de plus en plus répandue:

- Le vieillissement de la population entraîne une **diminution des capacités physiques** pour la plupart des personnes âgées
- Cette situation ne doit pas s'accompagner d'une **perte d'autonomie**

➔ **Besoin d'adapter les services réguliers, soit par des services dédiés, soit par des aménagements ou équipements**



Une mobilité plus importante ? 3

Le transport adapté, une solution imparfaite :

- Une part non-négligeable de la clientèle du transport adapté pourrait bénéficier de beaucoup **plus d'autonomie** et, par extension, **de mobilité**
- Cette clientèle **doit pouvoir utiliser** le transport **régulier**, et les aménagements et interventions nécessaires doivent être réalisés pour permettre cette utilisation



Des services adaptés bonifiés

4

Une clientèle prioritaire :

- La clientèle **la plus fragile** doit être **prioritaire**, notamment pour les déplacements pour des soins, et pour l'attention qui lui est portée
 - Une clientèle qui pourrait être plus importante en saison hivernale
 - Chaque client du transport adapté utilisant le transport urbain régulier gagne en autonomie et libère des **possibilités de déplacements** pour les plus fragiles
- ➔ **Une démarche gagnante pour tous les clients**



Un transport adapté plus performant

Une obligation de performance :

- La situation actuelle de **croissance des demandes** et **des coûts** nécessite de devenir de plus en plus performant
- Le développement de **Systèmes de Transport Intelligents** doit permettre d'améliorer les performances du système (suivi des véhicules par GPS, optimisations plus poussées, information adaptée et dynamique...)



Un transport adapté plus performant

- Choix de travailler avec des **partenariats** pour trouver ensemble les solutions adaptées (table des aînés, développement social et communautaire, etc.)
- Création du **Centre de Mobilité Durable**, lieu de concertation, pour prendre en compte tous les éléments structurants de l'accessibilité pour rendre la mobilité urbaine plus durable et adaptée



ADAPTER LE TRANSPORT URBAIN



Une stratégie à cibles multiples

Plusieurs axes d'intervention :

- Proposer des **services réguliers**, **complémentaires** au réseau principal et adaptés aux caractéristiques de personnes plus fragiles
- Travailler en concertation avec la ville sur **l'accessibilité au réseau** de transport
- Proposer des démarches **d'intégration** au réseau régulier pour certains clients du transport adapté



Les Communau-bus

Une situation problématique :

- **Révision** du réseau de transport urbain de **Juin 2006** privilégiant les lignes directes sur les axes principaux en améliorant les temps de parcours
- Succès pour la majorité des clients mais cette réforme **pénalise parfois** les personnes à mobilité réduite auxquelles la STS est très sensible



Les Communau-bus

Un concept novateur :

- Proposer un **service régulier et adapté** principalement aux besoins des **personnes âgées**, en limitant les distances de marche et en favorisant l'accessibilité plutôt que le temps de parcours



Les Communau-bus

Une réponse à de nombreux besoins

- Desservir les secteurs proposant une **forte concentration** de personnes âgées
- Maintenir la desserte de **générateurs importants** pour la clientèle âgée (centres commerciaux, centre-ville, services de santé...)
- Offrir une **meilleure desserte** de plusieurs zones

➔ **Planification de services d'un peu plus d'une heure en favorisant les liens sans correspondance**



Les Communau-bus

Des résultats encourageants pour la première ligne (55) dès juin 2006 :

- Accessibilité **accrue** (norme de 150 m)
- Service **personnalisé** (convivialité avec le chauffeur et entre les clients)
- **Destinations** convoitées par la clientèle aînée
- Plus de **220** embarquements par jour
- Taux de satisfaction général : **9,2 sur 10**

Bonification de l'offre de service dès juin 2007

➔ et ajout d'une seconde ligne en projet pilote (57) depuis Juin 2008



Les Communau-bus

Une démarche concertée :

- Présentation d'un **projet préliminaire** à la **Table de concertation des organismes communautaires, secteur aînés**, afin de prendre en considération leurs préoccupations et demandes
- Analyse des remarques formulées par **l'AQDR**
- Élaboration du **projet définitif** tenant compte des éléments apportés par les différents organismes



Les Communau-bus

Un sondage dès l'automne 2008

- Planification d'un **sondage de satisfaction** à bord du minibus auprès de la clientèle utilisatrice après 6 mois de mise en service

Présence permanente de la STS au sein de la Table de concertation

- À raison de 3 à 4 fois par année
- Faire le **suivi** des projets
- Assurer le **maintien de la qualité** des services de transport offerts à la clientèle aînée



L'accessibilité au réseau

Un travail de partenariat :

- Planification d'un **Comité technique** STS / Ville / Intervenants locaux afin d'élaborer un programme visant **l'amélioration de l'accessibilité** des Personnes à mobilité réduite
- Intégration de l'ensemble des composantes de la mobilité durable, dont **l'accessibilité**, dans les discussions du **Centre de Mobilité Durable**



Une démarche d'intégration

Un travail de partenariat :

- Programme de formation permettant aux personnes handicapées ambulatrices d'utiliser le transport urbain
- Collaboration à la familiarisation au transport en commun d'un groupe de personnes handicapées intellectuelles
- Projet pilote d'initiation au transport en commun pour les personnes âgées, avec le comité transport Sherbrooke Ville en Santé



Pour conclure

Une démarche à poursuivre :

- La STS ne pourra pas à elle seule résoudre tous les problèmes de mobilité et d'accessibilité, car il dépassent de loin les **pouvoirs et responsabilités** d'une société de transport
- Les **partenariats** et les **innovations technologiques** feront désormais partie des solutions

➔ **Créer une nouvelle culture de la mobilité et du transport durable pour toutes les clientèles**



Pour conclure

- ➔ Les solutions en mobilité du XXIe siècle ne pourront pas être celles du XXe siècle



Merci de votre attention, n'hésitez pas à nous contacter

➔ transport.adapte@sts.qc.ca

