

**HANDICAP, TERRITOIRE ET ENVIRONNEMENT.**

**Analyse des représentations sociales à l'égard des personnes ayant des différences fonctionnelles dans le développement d'un transport collectif inclusif dans la ville de Québec.**

**Normand Boucher, Ph. D.**

**Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
(CIRRIS)**

**Patrick Fougeyrollas, Ph. D.**

**Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
(CIRRIS)**

**Line Beauregard, Ph. D.**

**Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
(CIRRIS)**

**Yves Lachapelle, Ph. D.**

**Université du Québec à Trois-Rivières**

**Hubert Gascon, Ph. D.**

**Université du Québec à Rimouski, campus de Lévis**

**Jacques Caillouette, Ph. D.**

**Université de Sherbrooke**

**Israël Dumont, M.A.**

**Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
(CIRRIS)**

**Programme de soutien à la participation sociale (OPHQ/REPAR)**



**Janvier 2015**



**Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015**

**Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015**

**ISBN 978-2-9815037-1-8 (Version pdf)**

**ISBN 978-2-9815037- 0-1 (Version Imprimée)**

## **Remerciements**

Les membres de l'équipe de recherche tiennent à remercier l'ensemble des participants qui ont consacré de leur temps pour répondre aux questions individuelles ou encore en groupe. Les remerciements vont aussi aux partenaires soit le Réseau de transport de la Capitale (RTC) et au Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03) pour leurs précieuses observations lors des différentes étapes du projet dans sa phase 1. Le chercheur responsable du projet tient aussi à remercier ses collègues pour leurs commentaires et leur patience.

## Table des matières

1. Contexte.....	6
2. Méthode.....	9
2.1 Démarche d'identification des représentations sociales.....	9
3. Les représentations sociales .....	13
4. La représentation de l'environnement et du territoire .....	14
5. Une société inclusive.....	15
6. La ville et les incapacités, une relation difficile .....	18
7. Le concept du handicap selon le MDH-PPH.....	19
8. Définitions des concepts.....	22
8.1 Le territoire.....	22
8.2 L'environnement .....	28
8.3 Les personnes ayant des différences fonctionnelles .....	30
9. Analyse des entrevues semi-dirigées avec NVivo.....	33
10. Analyse synthèse des représentations.....	77
11. La théorie du noyau central .....	85
11.1 Méthode pour identifier les représentations avec la théorie du noyau central.....	88
11.2 Méthode pour identifier les zones muettes .....	91
12. Conclusion.....	93
13. Références .....	95
Annexe A.....	100
Annexe B.....	103
Annexe C.....	105
Annexe D.....	106
Annexe E.....	107
Annexe F.....	113
Annexe G.....	115
Annexe H.....	117

## **LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS**

CIRRIS	Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale
ISQ	Institut de la statistique du Québec
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
MDH-PPH	Modèle de développement humain - Processus de production du handicap
REPAR	Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation
RIPPH	Réseau international sur le processus de production du handicap
RTC	Réseau de transport de la capitale
STAC	Service de transport adapté de la capitale

## 1. Contexte

Le développement du réseau de transport en commun dans la Capitale nationale québécoise est un projet en perpétuelle évolution. Il doit être en mesure de s'ajuster aux préoccupations politiques et sociales comme l'environnement, la qualité de vie, l'étalement urbain, l'accroissement démographique et moduler son offre de service en conséquence. Il doit aussi composer avec un environnement et un territoire particulier quant au climat (forte variation de la température en fonction des saisons), et une population hétérogène qui utilise les aménagements urbains d'une multitude de façons. Le Réseau de Transport de la Capitale (RTC) n'est pas en reste puisqu'il doit lui aussi composer avec une clientèle diversifiée et s'assurer que tous et chacun soient en mesure d'utiliser, de manière autonome, l'ensemble du réseau<sup>1</sup>. Les statistiques montrent que la population de la ville de Québec est vieillissante ce qui risque de faire augmenter, à moyen terme, le nombre de personnes ayant des incapacités. Il est donc important que le transporteur demeure alerte aux obstacles présents sur la chaîne de déplacement des utilisateurs et que des mesures soient prises pour les éliminer (pour voir la chaîne de déplacement en transport en commun, consulter [l'annexe C](#)).

En 2012, le RTC adoptait son Plan de développement 2012-2016 qui a pour objectif d'améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec en développant ses infrastructures et en formant son personnel. Toutefois, force est de constater qu'une majorité des efforts sont orientés vers les obstacles matériels, au détriment des obstacles sociaux (attitudes, valeurs et perception)<sup>2</sup>. Nous n'avons qu'à penser au chauffeur qui serait impoli avec une personne qui éprouve de la difficulté à s'exprimer, ou au décideur qui, par ignorance, ne considérerait pas l'ensemble des incapacités dans la conception de ses projets de développement, pour comprendre les conséquences néfastes d'une lacune du « social » sur l'utilisation et l'accessibilité du réseau.

---

<sup>1</sup> Et ce dans la mesure du possible, puisqu'il y aura toujours une fraction de la clientèle qui demeurera dans l'impossibilité d'utiliser le RTC de manière autonome. Pour assurer leurs déplacements, un service de transport adapté leur est réservé (STAC).

<sup>2</sup> Il ne faut pas croire que le RTC soit demeuré inactif devant les obstacles « sociaux » présents sur le réseau, puisqu'il a initié quelques actions depuis: sensibilisation de la population, formation du personnel chauffeur et du personnel du service à la clientèle, création du poste de la protectrice de la clientèle, etc.

Cette étude vise à identifier les représentations sociales de différents acteurs (usagers ayant des différences fonctionnelles ou non, gestionnaires, chauffeurs, etc.), afin de comprendre comment ils perçoivent la personne ayant des incapacités. Elle ne limite toutefois pas la réflexion à « la personne ayant des incapacités », mais englobe aussi les dimensions de « l'environnement » et du « territoire ». Il ne s'agit pas ici de faire une étude géographique, l'intérêt porte plutôt sur l'identification de représentations sociales des participants à l'égard de leur milieu de vie.

L'objectif consiste donc à comprendre comment ces notions sont comprises par les participants dans leur ensemble, mais aussi à identifier l'existence de représentations sociales liées à différents sous-groupes en lien avec la réalité des personnes ayant des incapacités, le territoire et l'environnement. Il sera ensuite plus aisé de proposer des interventions pour les éliminer (éducation, sensibilisation, etc.) et ainsi, contribuer à construire une société plus inclusive pour l'ensemble de la population. En plus de s'inscrire dans une programmation de recherche plus large visant l'amélioration de l'accès en contexte urbain, ce projet contribue à l'atteinte de deux des cinq priorités identifiées dans la politique « À part entière » soit: agir contre les préjugés et la discrimination; aménager des environnements accessibles. Il fait aussi partie intégrante du programme de recherche de l'équipe en partenariat « Participation sociale et Villes inclusives » qui regroupe une douzaine de chercheurs du CIRRIIS.

Globalement, cette recherche poursuit quatre objectifs:

Objectif principal :

1. Identifier les représentations sociales des différents acteurs (usagers ayant des différences fonctionnelles ou non, gestionnaires, chauffeurs, etc.) qui sont concernés par cette transformation de la configuration du transport collectif sur le territoire de la ville de Québec.

Objectifs secondaires:

2. Documenter les cadres normatifs (documents officiels) du plan d'action du gouvernement fédéral, et ceux des gouvernements provinciaux et municipaux;

3. Identifier les représentations sociales dominantes (perceptions, croyances, valeurs) à l'égard des personnes ayant des différences fonctionnelles utilisatrices, de leurs représentants, des gestionnaires, des décideurs, etc.;
4. Analyser les représentations sociales dominantes (perceptions, croyances, valeurs) à l'égard des personnes ayant des différences fonctionnelles utilisatrices, de leurs représentants, des gestionnaires, des décideurs, etc.

Cette recherche étant une expérimentation méthodologique, un échantillon de participants relativement restreint a été recrutée pour l'exercice. Les résultats obtenus vont permettre de soutenir l'élaboration de futures propositions de recherches qui viseront à réaliser une démarche similaire auprès d'un échantillon de population plus nombreux et plus représentatif de la diversité des acteurs concernés par cette problématique du transport urbain.

### **L'approbation éthique**

L'étude a fait l'objet d'une approbation éthique de la part du Comité d'éthique de la recherche de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ) (Certificat no 2011-241).

## 2. Méthode

La méthode considérée pour recueillir les témoignages des différentes personnes qui gravitent dans la sphère des transports en commun, se devait de faire transparaître trois composantes essentielles: le contenu des discours, son organisation et sa structure interne. Pour y arriver, l'équipe de recherche a utilisé successivement deux techniques d'enquête : l'entrevue semi-dirigée et le questionnaire. Elle a employé la théorie du noyau central pour identifier le contenu des représentations sociales des répondants. L'intérêt de cette séquence est que chaque étape s'appuie sur les résultats obtenus lors de la précédente, ce qui permet de mieux orienter la poursuite de la recherche :

- Les entrevues semi-dirigées ont été construites sur la base de la pré-enquête;
- Le questionnaire a été bâti sur la base de l'analyse des résultats obtenus lors des entrevues semi-dirigées;

### 2.1 Démarche d'identification des représentations sociales

#### 1. Pré-enquête

- Présenter la recherche
- Cibler les objectifs ainsi que les différents thèmes qui seront traités
- Définir les concepts utilisés

#### 2. Schémas d'entrevue voir en [annexe E](#)

- Créer un cadre pour les entrevues semi-dirigées auprès des quatre groupes considérés (les décideurs, les chauffeurs, les utilisateurs, les personnes ayant des incapacités). Les questions portent sur les trois dimensions : l'environnement, le territoire, le handicap
- Soumettre les schémas au comité restreint pour validation
- Réaliser un pré test avec une personne qui correspond aux critères d'inclusion

Les témoignages des participants sont captés et sauvegardés sur une enregistreuse numérique. Les données recueillies sont conservées dans un classeur verrouillé et les informations recueillies sont retranscrites pour permettre une meilleure utilisation et manipulation de l'information.

### 3. Analyse des données

- Retranscrire les entrevues (verbatim)
- Créer une liste des sujets traités lors des entrevues ([Voir en annexe F](#)), et l'utiliser pour produire une grille d'analyse dans le logiciel NVivo
- Classer les parties des entrevues dans les catégories de la grille
- Procéder à l'analyse des données afin d'identifier les similitudes ou les différences dans les discours.
- Dégager les liens entre certaines opinions partagées (âge, sexe, scolarité, fonction, type de déficience, etc.)

### 4. Construction du questionnaire quantitatif

- Présenter la théorie du « noyau central », ses différents aspects et illustrer sa mise en application par un exemple concret
- Utiliser les éléments recueillis dans les entrevues pour construire un questionnaire ayant pour fonction d'approfondir la compréhension de certains éléments.
- Soumettre le questionnaire au comité restreint pour validation

#### *Les critères d'inclusion*

La recherche incluant des participants qui entretiennent un rapport particulier au RTC (employé ou utilisateur), des critères d'inclusion propres à chacun d'eux ont été établis :

- Décideur : Être en fonction depuis au moins 5 ans
- Chauffeurs : Être à l'emploi du RTC depuis au moins 6 mois  
Ne pas être dans la banque de noms des participants volontaires au RTC<sup>3</sup>
- Utilisateurs : Prendre le transport en commun régulier au moins une fois par semaine depuis au moins 6 mois.

#### *Entrevue de groupe*

---

<sup>3</sup> Pour ne pas que le processus de sélection des candidats influence les résultats, un effort a été fait par le RTC pour que le recrutement soit effectué à l'extérieur de la banque de noms des chauffeurs qui ont accepté d'emblée à participer à ce type d'enquête. La raison étant que ces candidats partagent souvent un point de vue similaire.

Deux types d'entrevues sont réalisés : le groupe de discussion et l'entrevue individuelle. Ces deux méthodes ne sont pas équivalentes puisque dans le groupe de discussion, une dynamique particulière s'installe inévitablement, ce qui influence le type de contenu divulgué par chaque individu. Il est du rôle de l'animateur de faire respecter certaines consignes et de s'assurer que tous les répondants aient un droit de parole.

### *L'analyse des données*

Pour permettre l'analyse des données de l'ensemble des répondants, le logiciel NVivo (version 9), a été utilisé puisqu'il offre la possibilité d'analyser rapidement et aisément l'ensemble des données et de les organiser pour permettre d'identifier les interrelations entre les différentes catégories. Cette manière de procéder permet d'approfondir l'analyse et de tirer des conclusions plus poussées des discours des répondants.

Pour s'assurer d'obtenir un portrait complet de l'objet étudié, une triangulation des données est employée. Cette technique consiste à intégrer, au sein d'une même analyse, les différents types d'informations obtenues pour faire émerger des relations plus abstraites. C'est en étudiant simultanément ces différentes informations que l'équipe de recherche peut comprendre et expliquer les différents éléments composant la représentation sociale.

### **Les limites**

- Pour des raisons de temps et de ressources, certains acteurs impliqués dans le transport n'ont pu être rencontrés comme les chauffeurs de taxi tant régulier qu'adapté, gestionnaires du Service de transport adapté de la Capitale (STAC) et de la division des transports de la Ville de Québec, conducteurs d'un véhicule personnel.
- Le schéma d'entrevue ayant subi quelques modifications durant la phase d'administration aux participants, quelques questions ont été ajoutées au fil du temps, et par conséquent, certaines d'entre elles n'ont pas été répondues par l'ensemble des répondants.

- Pour respecter la plage horaire allouée pour effectuer les entrevues avec les chauffeurs, nous avons éliminé certaines questions qui référaient au territoire et à l'environnement pour nous concentrer sur celles qui avaient un lien direct avec leur fonction. Par contre, ces questions font partie intégrantes du questionnaire fermé.
- Un des répondants a refusé d'être enregistré sur support audio et son témoignage a donc dû être noté directement sur papier. Par conséquent, il a été plus difficile de procéder à l'analyse de contenu avec ce matériel puisqu'il n'est pas aussi riche que celui d'un verbatim.

La seconde partie de l'étude qui consistait à la validation du questionnaire quantitatif développé à partir des données qualitatives n'a pas encore été réalisée à cause du manque de ressources et de temps. Cette première phase du projet fait partie, comme mentionnée plus tôt, de la programmation de l'équipe de recherche en partenariat, « Participation sociale et Villes inclusives » de l'axe 2. Cette équipe est sous la direction de Luc. Noreau, Ph. D. et soutenu financièrement par le Fonds Recherche Québec - Société et culture. Dans ce cadre, il a été proposé aux responsables d'axes de réaliser la seconde partie sous la forme d'un projet pilote; ce qui a été accepté d'emblée. Le pilote va démarrer au début du mois de février 2015 pour se terminer au plus tard en juin 2015.

### 3. Les représentations sociales

Les représentations sont un ensemble de codifications issues de notre expérience du monde (individuel et collectif), et jouent un rôle essentiel pour comprendre l'univers dans lequel nous vivons. Elles permettent à l'individu de donner un sens à ses conduites, lui donne une vision fonctionnelle du monde afin de l'aider à comprendre sa propre réalité, à s'y adapter et à s'y définir une place. Les représentations deviennent sociales dans la mesure où elles sont le produit et le reflet de processus sociaux, partagés par les individus d'un même groupe et permettent alors l'agencement de nos conduites, de nos discours, des valeurs et des normes afin de favoriser la préservation des liens sociaux (Michel-Guillon, 2006). Mais au-delà de l'influence sociale que peut avoir le groupe, la propre personnalité de chaque individu peut avoir un impact important sur les représentations. C'est donc à travers les influences à la fois sociale et cognitive, que l'individu interprète, explique le monde et s'y situe, afin de maîtriser son environnement (Jodelet, 1997). Elles sont ainsi les garantes de la préservation du lien social au travers duquel elles se forment et évoluent (Farr, 1984). Par conséquent, les représentations sociales médiatisent notre relation au monde extérieur. Par ailleurs, elles permettent aux groupes de conserver leur spécificité et aux individus de justifier leurs prises de position et leurs comportements (Doise, 1997).

Les représentations agissent comme un filtre qui corrige la vision de l'individu selon des valeurs particulières, et l'empêche de voir directement la *réalité objective*. Cette membrane prend forme dans l'environnement social et permet au groupe comme à l'individu : « de donner un sens à ses conduites en fonction de son histoire, du contexte social et idéologique, et de comprendre la réalité [...] afin d'orienter l'action et les relations sociales » (Abric, 2001). Les représentations sont donc davantage que le simple reflet de la réalité, elles ont pour effet de restructurer la réalité de l'individu selon le système de référence du groupe afin de la rendre plus fonctionnelle. Par conséquent, lorsqu'un chercheur propose d'observer les croyances, les attitudes ou les opinions d'un individu ou d'un groupe, il doit nécessairement considérer les représentations sociales et

s'efforcer d'en dévoiler le contenu<sup>4</sup>. Dans le présent travail, l'objectif ne consiste pas à découvrir l'origine des représentations, mais plutôt leur état actuel ainsi que leur capacité à orienter l'action.

#### **4. La représentation de l'environnement et du territoire**

L'aménagement du mobilier urbain (routes, édifices, services) est le résultat de l'activité particulière des citoyens qui y vivent et se forge au rythme des besoins, des luttes, de différents enjeux, et des utilisations multiples du territoire (Di Méo, 2008). Le bâti d'une ville est donc le résultat de l'interrelation entre des rapports sociaux et des rapports spatiaux. Les rapports sociaux correspondent aux liens affectifs, fonctionnels, économiques, politiques, juridiques ou imaginaires que les individus et les groupes tissent avec les espaces géographiques où ils vivent. Ainsi, un même territoire ne revêt pas la même signification pour tous, selon l'utilisation singulière que chacun en fait, des expériences qui y sont vécues ou des routines qui y sont implantées. Il y a donc à la fois des éléments individuels, mais aussi un référent collectif dans la manière de s'approprier son milieu et des tensions peuvent émerger, lorsque les représentations des acteurs (ceux qui ont une emprise sur les décisions) ne concordent pas avec celles de l'ensemble des citoyens. À long terme, pour les exclus (pauvres, personnes ayant des incapacités, les étrangers, etc.), les installations, les infrastructures, les services ou encore les règlements de zonage de la ville peuvent diverger de leurs besoins réels ce qui aura pour conséquence de les rendre captifs de leur milieu de vie, et d'exacerber leur marginalisation. Parce que les représentations de l'environnement ou du territoire perçues par une communauté diffèrent d'un individu à l'autre, l'analyste du social se doit, pour comprendre le rapport de l'individu à son environnement, de questionner la représentation qu'ils en ont (Di Méo, 2008).

En lien avec l'actuel projet, pour comprendre la représentation que les gens qui gravitent dans la sphère des transports comme notamment au RTC ont des personnes ayant des

---

<sup>4</sup> Le chercheur doit être rigoureux, transparent dans sa démarche et dans ses observations permettant ainsi de cerner l'effet de ses propres représentations dans la réalité à laquelle il est confronté.

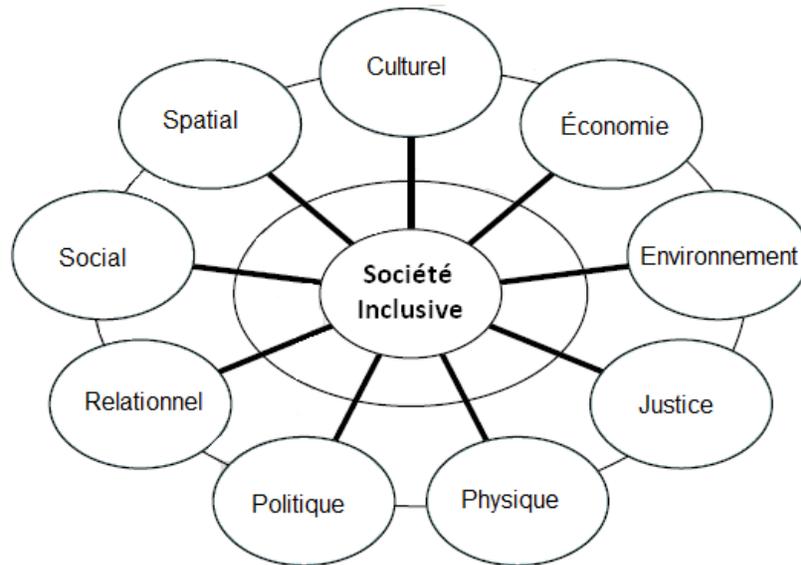
différences fonctionnelles, il est nécessaire de préalablement comprendre la représentation qu'ils se font de leur environnement et du territoire. Ce n'est que considérés ensemble qu'il sera possible de comprendre l'interaction que le citoyen entretient avec son milieu et avec la population qui l'habite: « de dévoiler la manière dont chacun tisse sa relation aux territoires qu'il pratique, qu'il se représente et auxquels il s'identifie » (Di Méo, 2008). Il ne s'agit certes pas d'un paysage mais d'espaces vécus, de relations de proximité et de mise à distance des altérités; d'espace de coopération et de luttes sociales qui le transforme au profit d'un devenir autre « de son être au monde » pour ses populations.

## **5. Une société inclusive**

L'inclusion sociale est comprise comme un processus de transformation environnementale qui assure l'égalité des chances pour tous, sans égard à la condition de la personne, afin que l'ensemble de la population ait l'opportunité d'utiliser l'ensemble de son potentiel, selon un document de travail du département des affaires économiques et sociales (DESA, 2009) des Nations Unies. Il s'agit d'un processus multidimensionnel qui vise à créer les conditions idéales pour permettre une participation pleine et active de chaque membre de la société dans tous les domaines d'activités (DESA, 2009). L'objectif ultime à atteindre est la pleine participation sociale de l'ensemble de la population sans égard aux différences entre les individus autant d'un point de vue personnel (incapacité, sexe, ethnie), que culturel (religion, langue, habitudes de vie) ou social (statut socio-économique). Pour atteindre ce but, un effort doit être effectué par l'ensemble de la population, afin de faire disparaître (ou atténuer) les obstacles sociaux et physiques qui empêchent certaines personnes de participer activement à la vie sociale. Parce que ce sont les structures architecturales, les opinions, les règlements qui sont vus comme problématiques et non pas l'individu « handicapé », les transformations pour obtenir une société inclusive ne deviennent possibles qu'en permettant à l'ensemble des parties concernées de s'adapter les unes aux autres (en accord avec la conception du modèle conceptuel du processus de production du handicap (PPH), voir la [section 7](#) pour plus

d'informations). L'image suivante (figure 1) montre l'ensemble des secteurs à considérer et à améliorer pour obtenir une société pleinement inclusive.

Figure 1: Les 9 dimensions de la société inclusive



Source : DESA, 2009

Pour s'appliquer entièrement, la société inclusive exige la mobilisation et la volonté collectives des corps sociaux, politiques et économiques afin de repenser leurs modes de réflexion et d'organisation pour la participation sociale de l'ensemble de la population. Parce que l'inclusion concerne tous les membres d'une société et ce à tous les niveaux, la collaboration de tous les acteurs sociaux est fondamentale pour s'assurer que les groupes marginalisés ou exclus puissent eux aussi, participer activement à la vie sociale.

### ***Société inclusive et incapacité***

La société est le résultat d'une somme d'individus qui ont joint leurs destinées les uns aux autres dans un objectif commun, celui de leur simplifier la vie. De cette union sont nés différentes institutions, groupes, associations, organisations, qui participent conjointement à la satisfaction des besoins de la collectivité. L'environnement social et le cadre bâti sont donc pensés en termes d'accessibilité et visent à permettre à chaque citoyen d'y évoluer aisément. Toutefois, le niveau d'aisance pour évoluer dans les

structures présentes dans une localité fluctue grandement en fonction de la condition physique ou psychique d'un individu. Le niveau de conception des différents éléments du mobilier sur lesquels un individu doit circuler lors de ses déplacements peuvent agir comme facilitateur chez certains et comme obstacle chez d'autres. En effet, la réduction des capacités motrices, sensorielles ou mentales d'une personne ou sa morphologie peut la placer en situation d'inéquation avec son environnement et limiter ses possibilités d'action. De ce fait, ce n'est pas la déficience ou l'incapacité d'une personne qui engendre le handicap, mais la relation entretenue avec un milieu inadapté qui se répercute alors sur son potentiel de réalisation de ses activités courantes. L'autonomie de la personne peut ainsi être restreinte et compromettre sa participation sociale. Le rétablissement des jonctions rompues dans la chaîne de déplacement de la personne ayant des incapacités ne trouve pas sa solution dans l'adaptation. Cette manière de faire aurait pour conséquence d'établir deux systèmes parallèles d'accessibilité et de les ségréger davantage. En effet, l'adaptation se limite au cas par cas, trouvant une solution particulière à un problème spécifique situé dans un cadre précis. Ces interventions ponctuelles n'agissent pas sur l'ensemble du cadre bâti (municipal, commercial, privé) mais uniquement sur l'élément problématique en question et risque de circonscrire le rayon d'action de l'individu. Pour permettre une liberté dans les déplacements de tous et de toutes, une harmonisation du cadre bâti devrait permettre de coordonner les actions pour les rendre compatibles entre elles. L'accessibilité prône « le vivre ensemble » en reconnaissant les différences et les singularités. (Steinfeld, 2010)

À terme, les lieux publics doivent être facilement accessibles et ce, de la même manière pour l'ensemble de la population, les informations offertes doivent être claires pour permettre à quiconque de s'y repérer. Afin de faciliter ce processus, il faut favoriser le recours à l'accessibilité universelle (voir les sept principes de la conception universelle en [annexe B](#)) et utiliser seulement l'adaptation lorsque cela s'avère nécessaire. Toutefois, pour obtenir une société pleinement inclusive, l'élimination des obstacles physiques n'est pas suffisante, il faut aussi éliminer les obstacles sociaux (préjugés, infantilisation, crainte, discrimination, etc.). Mais avant de s'attaquer aux obstacles sociaux, il faut avant tout les identifier et c'est ce que propose de faire le présent travail.

## **6. La ville et les incapacités, une relation difficile**

La ville est un espace socialement produit par de nombreux acteurs (architecte, gestionnaire, planificateur, ouvriers, urbanistes, citoyens), qui s'inspirent des courants idéologiques, de la culture, des modes dominants et de l'histoire organisationnelle afin d'orienter un projet (Imrie, 1996; Hall, 2004). La ville est créée de manière à ce que le plus grand nombre puisse évoluer aisément à travers ses différentes structures, ce qui a pour conséquence d'exclure certains citoyens (Imrie, 1996; Bromley, 2007; Gleeson, 2001). Le citoyen est habituellement pensé selon une anatomie et une physiologie sans lésion particulière du corps (ambulant, voyant, habile, parlant) et du cerveau (capacités intellectuelles normales, aucun trouble cognitif) (Gleeson, 2001) et ayant les mensurations d'un adulte. Cette domination de l'aménagement par une certaine classe définie par sa normalité corporelle et fonctionnelle, a pour effet d'exclure une large section de la population, notamment les personnes ayant des incapacités, ce qui contribue à reproduire et entretenir une forme de discrimination. Par exemple, certains aménagements peuvent empêcher certains individus de se déplacer de manière autonome, ou encore les obliger à emprunter des équipements alternatifs pour arriver à destination, favorisant du même coup leur marginalisation ou leur ségrégation.

Il est à noter que ce n'est pas l'environnement construit en lui-même qui oppresse les personnes en situation de handicap, il est le reflet d'une structure sociopolitique plus large qui nourrit cette discrimination, qualifiée par certains auteurs de : « design apartheid », c'est à dire la production d'espaces urbains basés en grande partie sur une norme fonctionnelle, la production d'un « milieu physique construit par des humains aux corps intacts pour des humains aux corps intacts » (Imrie, 1996; Bromley, 2007; Gleeson, 2001). C'est donc au plan social et politique que des transformations profondes doivent être apportées afin de changer les manières de procéder et de penser en matière de conception urbaine, afin d'intégrer une considération plus globale du citoyen. Selon Fougeyrollas et Saillant (2007) il faut aussi repenser la diversité et la complexité des expériences de la population par une considération simultanée des multiples différences corporelles, et ce, en débordant du cadre restreint des stéréotypes associés à certains handicaps. Pour y arriver, il est suggéré que les investissements ne soient pas entièrement

dirigés vers la mise en accessibilité des environnements, mais aussi à la recherche afin de permettre aux personnes concernées dans le processus de création des villes, de mieux comprendre la réalité des personnes ayant des incapacités (Golledge, 1993).

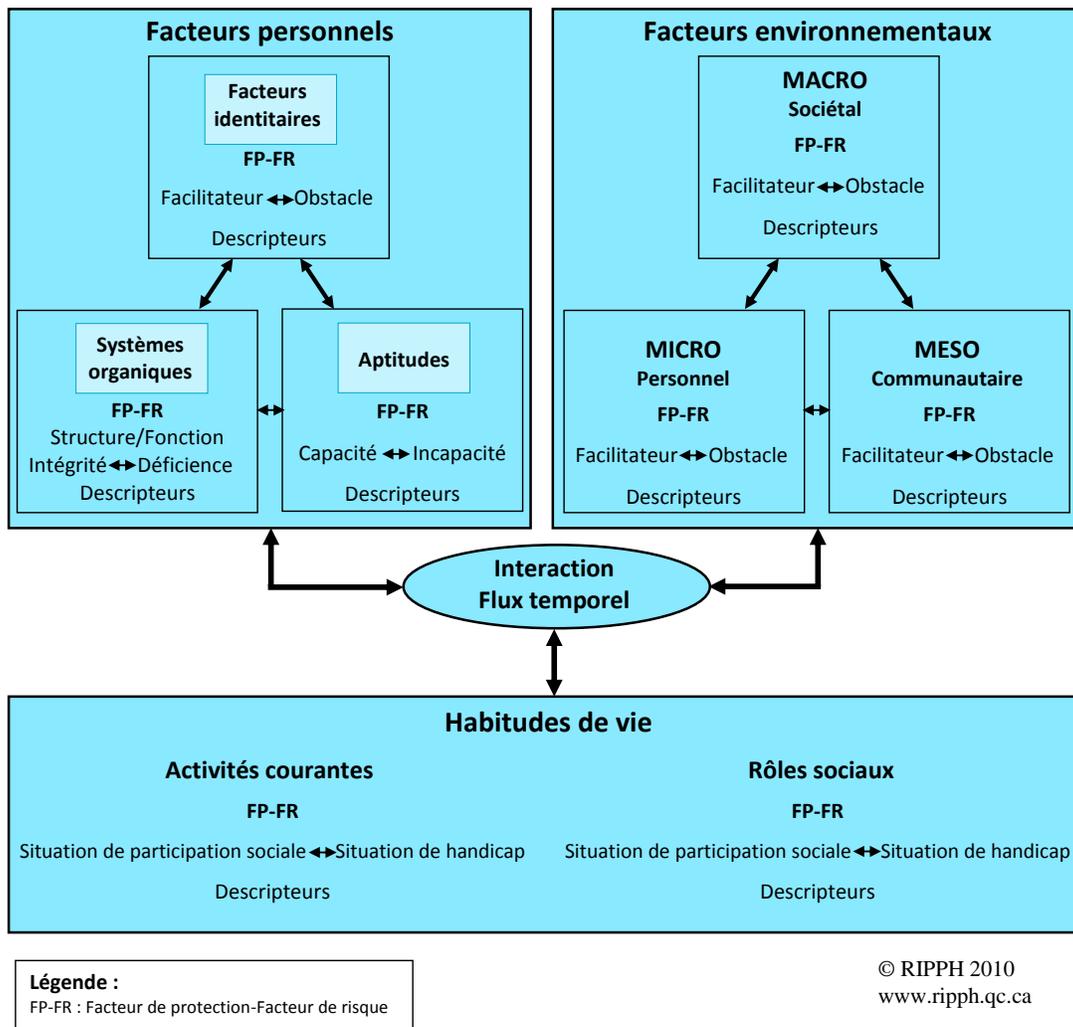
Tout dépendant de la conception que les acteurs se font de la personne ayant des incapacités, le développement des villes et des services associés vont évoluer parallèlement ou en opposition avec la réalité vécue par ces gens. Par exemple, l'urbaniste qui résumerait le handicap à la personne en fauteuil roulant produirait des infrastructures incompatibles avec les besoins des autres personnes ayant des incapacités motrices, sensorielles ou cognitives. Ou encore celui qui aurait une représentation négative de l'environnement (trop froid l'hiver, l'accumulation de neige), ou du territoire (trop de pentes raides, trop faible densification) pourrait ne pas croire en la possibilité d'inclure l'ensemble de la population dans un même projet collectif et décider d'exclure volontairement quelques groupes. Pour éviter de se retrouver avec une trame urbaine inadaptée à certains groupes de personnes ayant des déficiences fonctionnelles, il est opportun de connaître les représentations sociales des décideurs puisqu'elles constituent le fondement même sur lequel seront échafaudés les projets futurs.

## **7. Le concept du handicap selon le MDH-PPH**

Le Modèle de développement humain est un modèle conceptuel qui permet d'expliquer l'apparition d'une situation de handicap pour un individu sous la forme d'un Processus de Production du Handicap (MDH-PPH). Le MDH-PPH vise à documenter et expliquer les causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne. Il permet une harmonisation des pratiques allant des politiques jusqu'aux services. Le MDH-PPH ne considère pas le handicap comme une conséquence directe de l'incapacité, mais tient aussi compte des facteurs personnels de l'individu (systèmes organiques, aptitudes, facteurs identitaires) et des facteurs environnementaux de la société dans laquelle il évolue (contexte social, culturel, économique). Ce n'est qu'en considérant l'ensemble de ces facteurs qu'il est possible de juger de l'impact réel de l'incapacité sur les habitudes de vie et de déterminer si une

personne vit ou non une ou des situations de handicap (Figure 2). Cette manière de conceptualiser le handicap offre l'avantage d'orienter les actions non pas uniquement vers l'individu (développement ou récupération de nouvelles capacités, changement de comportement), mais aussi vers son environnement (mobilier urbain, édifices, communications, etc.).

Figure 2: Modèle du MDH-PPH



Source : Fougeyrollas, 2010

*Les facteurs personnels :*

Les facteurs personnels sont des caractéristiques appartenant à la personne, telle que l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle, les systèmes organiques, les aptitudes, etc. Ils incluent non seulement les caractéristiques physiques de la personne, mais aussi les facteurs identitaires comme l'âge, le sexe, l'histoire de vie, les valeurs, les croyances, etc.

*Les facteurs environnementaux :*

Les facteurs environnementaux sont les dimensions sociales ou physiques qui déterminent l'organisation et le contexte d'une société. Les facteurs environnementaux s'apprécient sur une échelle allant du « facilitateur majeur » à l' « obstacle majeur ».

*Les habitudes de vie :*

Une habitude de vie est une activité courante ou un rôle valorisé par la personne ou son contexte socioculturel selon ses caractéristiques (l'âge, le sexe, l'identité socioculturelle, etc.). Elles assurent la survie et l'épanouissement d'une personne dans la société tout au long de son existence. C'est le résultat de son identité, de ses choix, de ses déficiences, de ses capacités et ses incapacités qui sont en interaction avec un environnement social et physique particulier. La personne qui ne peut vivre une pleine participation sociale va alors se retrouver en situation de handicap.

**Facteurs de protection et facteurs de risque :** Tous les éléments de la vie sont soit des facteurs de risque ou des facteurs de protection qui peuvent interagir entre eux et/ou s'influencer mutuellement, c'est-à-dire se contrecarrer ou s'additionner.

- **Facteur de protection** : Élément appartenant à l'individu, provenant de l'environnement ou présent lors de la réalisation des habitudes de vie susceptible de prévenir une maladie, un traumatisme ou toute autre atteinte à l'intégrité ou au développement de la personne.
- **Facteur de risque** : Élément appartenant à l'individu, provenant de l'environnement ou présent lors de la réalisation des habitudes de vie susceptible de provoquer une maladie, un traumatisme ou toute autre atteinte à l'intégrité ou au développement de la personne.

## 8. Définitions des concepts

Cette section propose de définir les concepts autour desquels s'organise la recherche (l'environnement, le territoire, la personne ayant des différences fonctionnelles). Pour chacun d'eux, une mise en contexte sera effectuée pour permettre au lecteur, qui n'est pas familier avec la Ville de Québec, de permettre de se situer.

### 8.1 *Le territoire*

Cette recherche considérera « le territoire » dans une perspective géographique (le relief), mais aussi humaine (l'occupation et l'aménagement du territoire).

#### *Le relief*

La Ville de Québec est caractérisée par de nombreuses dénivellations situées soit au centre-ville ce qui créé une barrière naturelle qui délimite la Haute-Ville de la Basse-Ville, ou encore plus au nord et qui traverse de nombreux arrondissements (Beauport, Charlesbourg, La Haute-Saint-Charles). La figure 3 illustre ces dénivellations où les parties en jaune démontrent les secteurs plus élevés et celles en vert, les secteurs moins élevés. Le quartier Limoilou (situé en Basse-Ville) et la Colline Parlementaire (un des points culminant de Québec) ont une différence d'altitude de 105 mètres.

Figure 3 : Dénivellation de la Ville de Québec.



Source : Noël (2003)

### ***Les aménagements***

Cette partie regroupe l'ensemble des infrastructures conçues ou encore toutes modifications apportées au territoire pour servir l'intérêt de la population ou d'un groupe d'individus. Dans ce cas, nous parlons de l'aménagement de l'espace (route, trottoir, escalier, bâtiment, etc.), du réseau de transport collectif, mais aussi des individus qui y vivent.

La Ville de Québec en collaboration avec l'IRD PQ, le CIRRIIS et le milieu communautaire a développé un guide (Guide pratique d'accessibilité universelle) permettant aux architectes et aux entrepreneurs de concevoir des équipements universellement accessibles que l'on peut greffer à une structure existante ou encore intégrer dès la conception d'un projet. Cet ouvrage s'adresse autant aux personnes ayant des incapacités motrices (personne en fauteuil roulant ou en béquilles, personne âgée qui a de la difficulté à marcher, le parent qui transporte un enfant en poussette), ou éprouvant un problème de communication ou d'orientation (personne ayant une déficience intellectuelle, une personne analphabète, un touriste ou un immigrant ne maîtrisant pas le français), pour leur permettre de se déplacer adéquatement dans l'ensemble de l'agglomération. Il faut savoir que la Ville de Québec est contrainte par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration, professionnelle et sociale* (2004) ainsi que par la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (2009). Elle a l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes ayant des incapacités et leurs familles, afin d'assurer la cohérence de ses interventions en matière d'intégration sociale. Elle est aussi contrainte, via l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1), d'effectuer un approvisionnement accessible lors du processus d'achat et de location de produits et de services, qui suppose un questionnement quant à la convivialité et à la facilité d'utilisation des produits sélectionnés, par les personnes handicapées. D'autres outils (*Vers une Ville inclusive*) ont aussi été développés en collaboration avec le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH), pour sensibiliser les élus, les employés et les partenaires de la Ville de Québec

aux enjeux de l'intégration sociale des personnes ayant des incapacités et vivant des situations de handicap et de leurs familles.

### *L'offre en service de transport en commun*

Les services offerts à la population en ce qui a trait aux services de transport en commun dans la ville de Québec sont l'autobus, le taxi, et le traversier. Le réseau d'autobus (Réseau de transport de la capitale RTC) dessert l'ensemble du territoire et est en constante évolution. Il s'étend sur une distance de 675 kilomètres, dont 42 sont strictement réservés aux transports en commun aux heures de pointe. Le RTC offre aussi aux utilisateurs, quatre circuits à haute fréquence (Métro-bus 800, 801, 802 et 803) qui permettent de bénéficier d'un service rapide entre les banlieues et le centre-ville. Récemment<sup>5</sup>, le RTC a fait l'acquisition d'autobus articulés équipés d'une rampe d'accès et a procédé à l'ajustement de certains arrêts sur les circuits « *Métrobus* » pour permettre aux personnes à mobilité réduite (personne en fauteuil roulant, personne âgée, parent avec poussette) de pénétrer facilement à l'intérieur de l'autobus et d'y voyager. Le développement du RTC est soutenu par un plan de mobilité durable qui assure l'amélioration de l'accessibilité sur une période de cinq ans (plan quinquennal). Un comité technique a aussi été mis sur pied (composé de différents acteurs gravitant dans la sphère du transport en commun et de représentants pour les personnes ayant des incapacités), afin de réfléchir collectivement sur les mesures à mettre en place pour perfectionner le réseau.

Le RTC est soumis à des juridictions fédérale, provinciale et municipale qui le contraignent à améliorer ses installations pour qu'elles soient accessibles à l'ensemble de la population. Le transporteur a aussi l'obligation de produire un plan de développement quinquennal quant aux mesures à mettre en place pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser le transport en commun<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Les premiers achats d'autobus à plancher bas équipés d'une rampe d'accès remontent à 1996 (le MTQ remboursait en partie les frais), elles ont toutefois été désactivées. Il faut attendre en 2008, avec les autobus articulés, pour voir apparaître des autobus avec des rampes d'accès fonctionnelles.

<sup>6</sup> Selon l'article 67 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) est un organisme parallèle au RTC et sans but lucratif ayant pour mandat de transporter les usagers ne pouvant pas utiliser le service en commun régulier sur le territoire du Réseau de transport de la Capitale, à Québec. Le service est accessible aux personnes handicapées respectant certaines exigences techniques.

#### *Les équipements en lien avec le relief de la ville de Québec*

Le relief particulier de la ville de Québec a nécessité la construction d'équipements spéciaux pour permettre aux citoyens de franchir le plus facilement possible cette barrière naturelle. Par exemple, une vingtaine d'escaliers et de rues permettent de faire la liaison entre la Haute et la Basse-Ville, mais leur emploi exige le déploiement d'un effort considérable de l'utilisateur. Seuls deux appareils accessibles aux personnes à mobilité réduite, permettent de franchir cette élévation mécaniquement; l'un est gratuit (ascenseur au bas de la Côte d'Abraham) et l'autre est payant, mais gratuit pour ceux qui ont une limitation fonctionnelle (funiculaire de Québec).

#### *Les événements*

La ville de Québec attire de nombreux touristes chaque année à cause de son patrimoine historique (membre de l'UNESCO) et de ses nombreux festivals, fêtes et activités (Festival d'été, Carnaval, Red Bull Crashed Ice, Saint-Jean Baptiste, Fêtes de la Nouvelle-France, Expo de Québec, etc.). Lors de ces activités, une somme considérable de personnes se dirige vers un même endroit ce qui complexifie les déplacements (automobile, transport en commun, à pied).

#### *Le réseau routier*

Le réseau autoroutier de Québec favorise des déplacements rapides d'un point à un autre de la ville. Quatre autoroutes assurent les déplacements nord-sud (Henri-IV, Laurentienne, Maurice-Duplessis, Robert-Bourassa), alors que l'axe est-ouest est quant à lui desservi par trois autoroutes (Charest, Dufferin-Montmorency, Félix-Leclerc). À cet important réseau, s'ajoutent de nombreuses autres grandes artères offrant aux automobilistes plusieurs possibilités de trajets. La majorité des rues sont aussi équipées

de trottoirs de chaque côté des voies afin d'offrir des lieux de circulation aux piétons. Un réseau de piste cyclable en constante expansion permet aussi aux cyclistes récréatifs et utilitaires de circuler de manière sécuritaire sur l'ensemble de la trame urbaine.

### **L'occupation du territoire**

Cette partie dresse le portrait général de la population et de sa répartition dans l'Agglomération de Québec.

La pyramide des âges de la population de l'« Agglomération de Québec » à la forme d'une poire inversée avec une base étroite et un milieu beaucoup plus large qui s'explique par la présence marquée des « baby-boomers » et de la croissance limitée de la natalité (tableau 1).

Tableau 1: Les statistiques de la population générale de l'Agglomération de Québec

Catégories d'âge	Nombre
0-14 ans	71 084
15-24 ans	68 333
25-44 ans	151 529
45-64 ans	164 402
65 ans et plus	93 527

Source : Statistique Canada, recensement de 2006

La ville de Québec est actuellement en phase de croissance lente, et sa population augmente tranquillement. La population totale enregistrée en 2010 est de 548 875 habitants, alors que les perspectives démographiques 2006 à 2031 est de 10,90%. L'essoufflement enregistré au tournant de l'an 2000 s'atténue pour laisser place à une nouvelle recrudescence de la natalité comme illustrée dans le tableau 2.

Tableau 2: Évolution de la population de la Ville de Québec entre 1996 et 2010

Année	Population	Pourcentage d'augmentation selon l'année antérieure
1996	479857	Aucune donnée
2001	485747	1,2
2006	495771	2,1
2010	511789	3,2

Source : Institut de la statistique du Québec, 2011

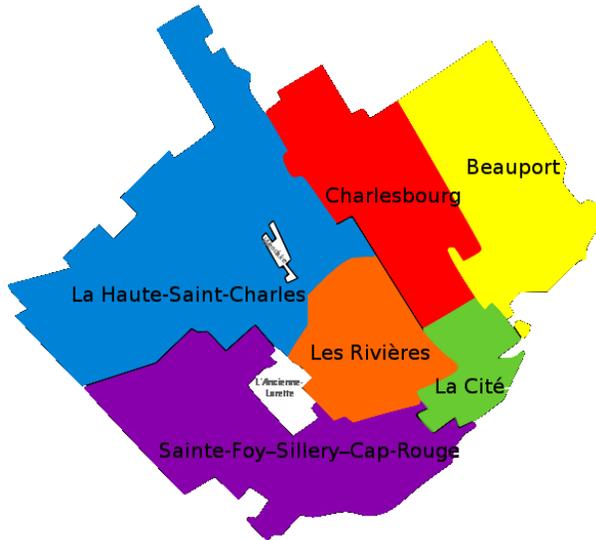
Ces données montrent que la ville sera confrontée à un nouveau type de clientèle dans un proche avenir, puisque selon l'ISQ (2011), l'âge moyen qui était de 38 ans en 1996 a augmenté à 42 ans en 2010. En effet, le vieillissement des baby-boomers risque d'accroître du même coup le taux de personnes ayant des incapacités au sein de la population. Cette hausse risque de modifier sensiblement le type de clientèle qui utilise le RTC et il est possible de croire que le transporteur sera confronté dans un proche avenir à une augmentation des usagers ayant des limitations.

### *La géographie humaine*

Avec le déplacement de la population vers la périphérie de la Ville de Québec au courant de la deuxième moitié du 20<sup>ième</sup> siècle, les citoyens occupent un territoire de plus en plus étendu. En 2011, la population y était estimée à 516 622 habitants, avec une densité globale de 1137 personnes au kilomètre carré. Toutefois les densités diffèrent selon l'arrondissement considéré où on enregistre 4861,8 habitant/km<sup>2</sup> dans la Cité-Limoilou, alors que cette valeur chute à 1005,38 habitant/km<sup>2</sup> pour Beauport ou encore à 499,1 habitant/km<sup>2</sup> pour la Haute-Saint-Charles. Par conséquent, dépendamment de l'endroit où un individu demeure, l'offre de services ne sera pas la même, ce qui risque d'influencer les besoins en déplacement. Pour ce qui est du RTC, la fréquence et la diversité des parcours desservis pour un secteur dépendent directement de sa densité. Dans l'arrondissement La Cité-Limoilou, trois lignes de Métrobus y circulent (800, 801, 802 et 803), en plus d'une multitude d'autres parcours (33 parcours réguliers en excluant les

parcours express) à haute fréquence, contrairement à ce qui est offert dans La Haute-Saint-Charles.

Figure 4 : Découpage des arrondissements de la ville de Québec



Source : Ville de Québec (2010)

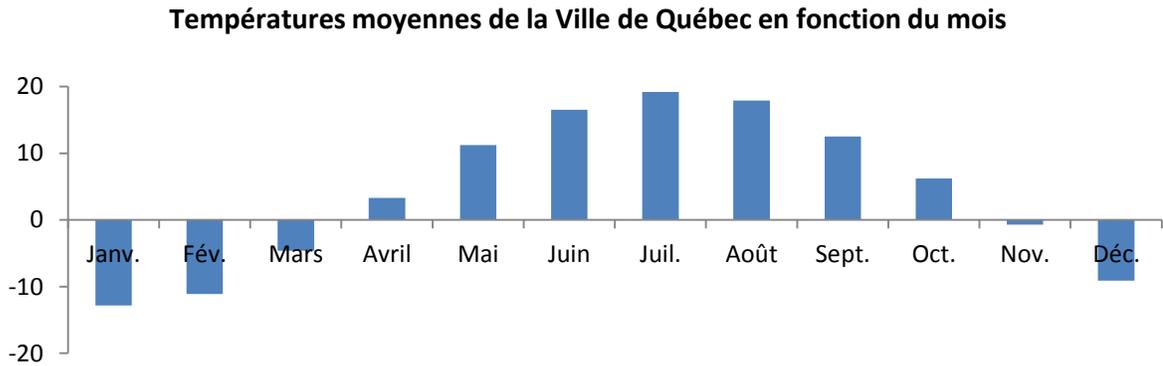
## **8.2 L'environnement**

Dans l'ensemble de cette recherche le terme « environnement » renvoie à la faune, aux cours d'eau, au climat, à la température et aux précipitations.

### *La température et les chutes de neige*

Le Québec étant une province nordique, chaque année la ville de Québec se recouvre d'un manteau de neige pour une durée de 5 mois. Selon les statistiques obtenues sur le site internet de *Météo Média* (2013), approximativement 315 centimètres de neige tombent annuellement sur le territoire. Les températures moyennes pour les mois de novembre à mars sont situées sous la barre du zéro et oscillent entre -0.7 et -12.8 (figure 5).

Figure 5 : Température dans la ville de Québec



Source : Météo Média (2013)

Le reste de l'année (mai à octobre) les températures demeurent relativement clémentes.

Afin de faire face aux accumulations, la Ville de Québec est équipée de machinerie spécialisée afin de retirer la neige des voies de circulation comme les rues et les trottoirs. De cette manière, les passages demeurent praticables toute l'année. Toutefois, les personnes utilisant une aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne) ou qui éprouvent de la difficulté à marcher, peuvent avoir des ennuis lorsque des amonçlements de neige, mêmes petits, sont laissés sur la voie publique. Le manque d'adhérence des chaussées (neige, glace) peut aussi nuire à ces mêmes personnes dans leurs déplacements, mais également à l'ensemble de la population.

### *Le fleuve*

La Ville de Québec est aussi délimitée par une barrière naturelle: le fleuve Saint-Laurent. Ce cours d'eau oriente l'aménagement du territoire et la relation que la population entretient avec le centre-ville. En effet, la banlieue n'encercle pas le centre-ville de Québec, mais est concentrée à l'Ouest (Sainte-Foy), à l'est (Beauport) et au Nord (Charlesbourg). Le réseau routier est donc, lui aussi concentré dans ces mêmes axes, ce qui limite le nombre de voies possibles pour accéder au Vieux-Québec. Considérant en même temps la question du relief et les aménagements existants, les possibilités de développement des liaisons Haute-Ville et Basse-Ville demeurent limitées.

### *La flore*

Afin de contribuer à la qualité de vie des gens de la ville de Québec, un programme a été mis sur pied afin de préserver les zones naturelles qui regroupent les plans d'eau, la forêt, les boisés urbains et les milieux humides. Une équipe s'affaire aussi à émonder les branches qui représentent un risque pour la population ou les équipements électriques.

### **8.3 Les personnes ayant des différences fonctionnelles**

Cette section propose d'identifier et de définir les différents types d'incapacités considérés dans l'élaboration du plan de développement. Sept catégories principales d'incapacités ou de troubles seront retenues (plus d'informations en [annexe A](#)):

- a) Incapacité auditive
- b) Incapacité intellectuelle
- c) Incapacité du langage ou de la parole
- d) Incapacité motrice
- e) Incapacité visuelle
- f) Trouble envahissant du développement
- g) Troubles graves de santé mentale

### **Population des personnes ayant des incapacités**

En 2006, sur une population totale de 661 050 dans l'Agglomération de Québec, 64 730 vivaient avec une quelconque incapacité, ce qui représente un taux de 9,79%. Le tableau 3 montre que la prévalence qu'une personne ait une incapacité, est directement proportionnelle à l'âge. En effet, les chiffres montrent que le taux d'incapacité, qui était de 7,5% chez la population de 45 à 64 ans, passe à 20,1% chez celle de 65 à 74 ans, pour franchir le cap des 40% chez les gens de plus de 75 ans.

Tableau 3 : Personnes avec incapacité sur la population totale sur le territoire de la Capitale Nationale en fonction de l'âge en 2006

<b>Groupes d'âge</b>	<b>Total de la population</b>	<b>Total avec incapacité</b>	<b>Taux en %</b>
0 à 4 ans	28 510	375	1,3

5 à 14 ans	66 620	2 445	3,7
15 à 24 ans	82 220	2 665	3,2
25 à 44 ans	177 835	13 285	7,5
45 à 64 ans	202 520	15 130	<b>7,5</b>
65 à 74 ans	55 015	11 040	<b>20,1</b>
75 ans et plus	48 330	19 790	<b>40,9</b>

Source : OPHQ, 2009

Tableau 4 : Personnes de plus de 5 ans avec incapacité selon le type d'incapacité déclaré dans les municipalités de Québec en 2006

<b>Les incapacités</b>	<b>Total</b>
Audition	17 500
Vision	12 070
Parole	7 995
Mobilité	45 295
Agilité	43 735
Douleur	40 440
Apprentissage	11 370
Mémoire	5 820
Déficiência intellectuelle	2 290
Psychologique	8 625
Inconnu	1 705

Source : OPHQ, 2009

Le tableau 4 montre que les différents types d'incapacités ne se répartissent pas également au sein de la population puisque, par exemple, les incapacités motrices à elles seules (mobilité, agilité, douleur) concernent 66% de cette population.

### **Les incapacités et le transport collectif**

Depuis près de quinze ans, le RTC s'est investi dans la voie du transport collectif inclusif et s'est engagé à modifier certains de ses équipements pour permettre à un nombre toujours plus grand d'utilisateurs d'utiliser son service régulier. Il faut savoir que chez certaines personnes, les obstacles présents dans la chaîne de déplacement bloquent leur progression, nuisant du même coup à une pleine participation sociale, alors que dans

d'autres cas, ce même obstacle peut engendrer de l'inconfort (par exemple, la personne en fauteuil roulant qui ne peut pas pénétrer à l'intérieur de l'autobus à plancher surélevé, versus une personne âgée qui peut le faire, mais au coût d'efforts importants). Par conséquent, les modifications réalisées sur le réseau sont destinées à l'ensemble de la population et peuvent s'avérer utiles à quiconque et à tout moment de sa vie (parent avec poussette, personne en béquille, personne ayant une incapacité motrice ou cognitive, individu courbaturé, etc.).

Depuis, les réalisations du transporteur sont nombreuses et se situent à différents niveaux : développer les nouveaux services en s'inspirant des principes de conception universelle; adapter les services existants; améliorer la qualité des relations avec la clientèle; favoriser l'intégration de la clientèle handicapée et à mobilité réduite. La création du comité technique en 2004, qui est un lieu d'échange, de consultation et de concertation pour les différents intervenants concernés par le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite, a permis de jeter un nouveau regard sur les besoins particuliers de la clientèle, et ce, sur l'ensemble de la chaîne de déplacement afin d'identifier les obstacles, de concevoir des installations universellement accessibles et vérifier les aménagements une fois installés. Voici quelques améliorations qui ont été apportées sur certains circuits:

- Présence d'une rampe d'accès sur la porte avant et système d'agenouillement sur presque toute la flotte d'autobus.
- Un espace réservé aux personnes en fauteuil roulant
- Un site internet et la conception d'outils imprimés qui respectent des normes strictes afin que tous puissent les utiliser
- Réaménagement de l'habitacle de l'autobus et des abribus afin de les rendre plus facile d'accès pour les personnes handicapées et à mobilité réduite
- Campagne de sensibilisation destinée aux usagers sur l'importance d'être courtois
- Mise en accessibilité de certains parcours aux personnes en fauteuil roulant
- Formations destinées au personnel chauffeur sur les besoins et les attentes des personnes handicapées et à mobilité réduite

- Présence de clients mystères ayant des déficiences afin d'évaluer différents critères de qualité

Malgré toutes les transformations apportées au réseau de transport collectif régulier, certaines personnes ne sont pas en mesure de l'utiliser<sup>7</sup>, mais peuvent toutefois bénéficier d'un service de transport adapté (STAC) qui offre l'opportunité, via des minibus adaptés ou des taxis, d'effectuer des liaisons de type « porte-à-porte ». Pour l'utiliser, une réservation doit être effectuée au moins douze heures avant l'heure du départ, ce qui empêche les utilisateurs de pouvoir utiliser le service de manière spontanée. Pour cette raison, il est souvent plus intéressant de pouvoir bénéficier aussi du transport collectif régulier.

## 9. Analyse des entrevues semi-dirigées avec NVivo

Dans le cadre de cette recherche<sup>8</sup>, nous avons réalisé 13 entrevues qui ont permis de questionner 23 personnes (pour les chauffeurs, nous avons procédé à deux entrevues de groupes regroupant 6 personnes chacune), jouant un rôle particulier dans la sphère du transport en commun régulier (RTC).

Tableau 5 : Répartition de l'échantillon

Rôle au RTC	Total
Décideur	1
Utilisateur sans incapacité	3
Utilisateur avec incapacité visuelle	3
Utilisateur avec incapacité motrice	3
Utilisateur avec incapacité intellectuelle	1
Chauffeur du groupe #1	6
Chauffeur du groupe #2	6
Total	23

<sup>7</sup> À cause d'une incapacité importante, du transport régulier peu accessible, de l'impossibilité de conduire une voiture, d'un manque de formation appropriée, du mauvais entretien de la surface piétonnière.

<sup>8</sup> Il s'agit d'une expérimentation d'une méthode qui pourra, dans le futur, être appliquée à une plus grande échelle.

De manière plus précise ([voir annexe D](#)), les hommes sont surreprésentés dans l'échantillon (16 hommes pour 6 femmes) et ce pour l'ensemble des rôles considérés dans cette recherche<sup>9</sup>. La moyenne d'âge est de 45 ans : soit 65 ans pour le décideur; 43 ans pour les utilisateurs (35 pour les personnes sans incapacités, 48 pour les personnes avec une incapacité visuelle, 47 pour les personnes avec une incapacité physique et intellectuelle); 41 ans pour le premier groupe des chauffeurs et 47 ans pour le deuxième. Pour ce qui est du niveau d'éducation, près de la moitié de l'échantillon possède un grade universitaire (11 sur 23) alors que la moyenne de scolarité est équivalente au niveau collégial<sup>10</sup>. Les chauffeurs qui ont participé aux entrevues sont généralement très expérimentés puisque sept d'entre eux ont passé plus de huit ans derrière le volant (2 dans le premier groupe et 5 dans le deuxième). Cette expérience est précieuse puisqu'elle permet à l'équipe de recherche de questionner les changements de mentalités au sein de l'organisation du RTC au fil des années.

La grille d'entrevue utilisée est composée de six grandes catégories principales. Chacune d'elle est organisée autour d'une série de questions permettant aux répondants de discuter et ainsi, de nous révéler les représentations qu'ils ont sur ces sujets.

- l'occupation du territoire
- les aménagements
- les services
- l'environnement
- les mentalités et la courtoisie
- les personnes handicapées

Dans le cas des chauffeurs et des décideurs, certaines questions leurs étaient destinées puisqu'elles ne concernaient que des sphères particulières de leur métier.

Au total, le nombre de questions par entrevue oscillait entre 57 et 62 et la durée des entrevues variaient entre une demi-heure à deux heures et demie.

---

<sup>9</sup> Un chauffeur n'a pas rempli sa fiche, donc seulement 11 seront considérés à cette étape.

<sup>10</sup> Pour calculer le niveau de scolarité moyen, nous avons attribué une valeur à chacun des 4 grades considéré (1 =primaire; 2=secondaire; 3=collégial; 4=universitaire)

L'analyse de contenu des entrevues semi-dirigées s'est constituée à partir des grandes catégories mentionnées ci-haut ce qui a permis à l'équipe de recherche de comparer les variations de discours à l'intérieur d'une même fonction (les chauffeurs par exemple), mais aussi d'observer les contradictions qui ont pu émerger dans les discours des différentes fonctions (Chauffeurs vs Décideurs) afin de mieux comprendre les représentations qu'ils se font du transport en commun, du territoire et de l'environnement, mais aussi des raisons expliquent l'apparition de cette structure particulière.

### **L'occupation du territoire**

Une personne vivant sur un territoire spécifique y entretient un rapport particulier selon le cadre de vie dans lequel elle évolue. La ville n'est pas uniquement une somme de paysages et de structures urbaines, mais aussi et surtout un espace vécu, senti et perçu de façon distincte par les individus. On peut percevoir l'environnement comme le complément de l'humain, puisqu'ils agissent simultanément l'un sur l'autre. Par conséquent, l'humain est à la fois un produit de son milieu et un acteur. Ce processus s'effectue à travers leurs représentations mentales individuelles et collectives, lesquelles conditionnent non seulement l'expérience personnelle de l'individu, mais aussi sa culture générale. Les images de la ville qui tapissent l'imaginaire individuel se forment tout d'abord dans l'espace personnel, et durant les déplacements quotidiens ce qui a pour effet de conditionner certains choix comme la zone de résidence, les lieux de consommation, les espaces de loisirs. Cette schématisation mentale est donc le résultat de nos perceptions, auxquelles s'ajoutent nos expériences personnelles et notre système de valeurs, dès lors chaque personne vit dans son propre monde, et perçoit la ville de façon différente. Mais d'un autre côté, il existe des images collectives de la ville qui sont partagées par de grands groupes, sur la base de similitudes découlant de la socialisation et des expériences communes. Tout dépendant des groupes auxquels on appartient, se côtoient simultanément un construit personnel et collectif qui, ensemble, soutiennent une vision particulière de l'environnement qui nous entoure.

Pour les répondants, le choix du lieu de résidence n'est pas une décision qui est prise aléatoirement mais qui est orientée par une multitude de facteurs qui ont pour objectif

d'accroître le niveau de vie en fonction de la réalité de l'individu et des ressources dont il dispose. Il semble toutefois que tous ne soient pas dans la même situation lorsque vient le temps de sélectionner son milieu vie et que pour plusieurs, c'est plutôt le milieu de vie qui s'impose à eux.

Chez ceux qui bénéficient de ressources financières suffisantes, le choix du quartier s'effectue au terme d'un calcul rationnel qui tient compte de l'ensemble des besoins de la personne et de sa famille (commerces, école, parc, transports, etc.)

« J'ai choisi mon quartier parce que j'ai trouvé une maison qui était à distance de marche des écoles primaire et secondaire. » (Décideur)

« Pour moi l'important c'était la proximité. Quand on a déménagé, j'ai vérifié un petit peu partout et moi, je voulais avoir des autobus et des services proches. Je peux faire pas mal... mon épicerie à pied, je peux aller au gym à pied, je prends le bus si je veux aller au centre d'achat, j'ai tous les bus proches. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

Quand l'argent représente une limite importante, l'éventail des choix possibles se restreint, ce qui représente d'autant plus un désavantage lorsque la personne est à la recherche d'un logement accessible.

« J'ai pas choisi de rester ici. C'est parce que c'est le seul HLM que j'ai trouvé accessible à court terme. Mais finalement, ça s'est bien passé. Mais je préférerais demeurer en banlieue, ici il y a trop de boucanne à tout heure du jour et de la nuit. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #2)

Le milieu de vie étant partiellement imposé, il est probable que l'environnement de vie ne concorde pas totalement aux besoins de la personne. Conséquemment, l'intensité du sentiment d'appartenance à la Ville de Québec semble directement liée à la satisfaction du milieu de résidence, puisque la seule personne de l'échantillon qui se dit insatisfaite de son logement est aussi la seule à éprouver certaines résistances à se percevoir comme une partie prenante de la communauté urbaine de Québec.

« Je suis en train de perdre mon sentiment d'appartenance. Je me sens exclu de Québec. Si tu n'as pas 50 000\$ par année, tu es exclu de Québec. C'est trop cher, tout est bien trop cher. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #2)

Pour les autres, le sentiment d'appartenance s'est forgé et cristallisé autour de la question de l'accessibilité des services, du réseau social et du patrimoine historique. Ce sont souvent, d'ailleurs, les mêmes raisons qui ont amené certaines personnes à quitter leur région natale pour migrer en milieu urbain.

« Je suis bien dans la ville de Québec, il y a des services. Moi, je viens de la campagne où, pour les non-voyants, il n'y a pas de services. Ici, j'ai le transport; je suis maniaque de sports, je vais au Rouge et Or, aux Remparts. Quand tu es en campagne, les sports, il n'y en a pas. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

« C'est beau Québec. Ce n'est pas un petit village, c'est ce que j'aime. À Montréal tu ne peux pas parler à un inconnu à 2 heures du matin, ici tu peux. C'est une ville sécuritaire, il y a le festival d'été, j'aime la beauté de la ville. L'été je pars de la haute ville, je descends, je vais voir le Château Frontenac, je vois la ville de Lévis, j'adore ça. Le Funiculaire est accessible. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

La variété des services, les activités, la présence de nature et la beauté générale du Vieux-Québec fait en sorte qu'aucun des répondants ne ressent le besoin de quitter les limites administratives de la Ville de Québec durant les fins de semaine.

### **1. Les aménagements**

Au sens large, l'aménagement désigne le processus par lequel une collectivité tente de contrôler ou de concevoir le changement et le développement de son environnement physique. L'aménagement vise le « milieu physique », c'est-à-dire le territoire et son usage afin de créer un environnement construit qui soit satisfaisant en fonction de ses besoins. Toutefois, l'évolution constante de ces besoins demande à continuellement adapter l'environnement bâti pour améliorer la sécurité, le confort et le mieux-être de ses citoyens. Les systèmes d'aménagement étant habituellement conçus de façon à prendre en compte différents aspects de la collectivité, plusieurs acteurs (particuliers, entreprises privées, organismes publics) sont mis à contribution afin de poursuivre ces buts. L'aménagement devient alors un moyen par lequel les collectivités décident à quoi devrait ressembler leur environnement (Simmins, 2012).

L'analyse des représentations des aménagements des répondants de la Ville de Québec va parcourir quatre thématiques principales: les aménagements actuels et la qualité de vie; la ville inclusive; son développement; les déplacements.

### *Les aménagements actuels et la qualité de vie*

À la question « croyez-vous que les infrastructures collectives de la Ville de Québec aident les personnes handicapées à vivre comme le reste de la population? » 100% des répondants ont répondu par l'affirmative. Une différence sépare les réponses des personnes ayant une incapacité motrice de celles des autres, la présence du « mais » qui a pour effet de remettre les choses en perspective.

« Oui, mais seulement s'ils sont bien aménagés. J'ai déjà tombé dans le Vieux-Port. En général c'est correct. Mais ça fait longtemps que je vis ici, je connais ma ville, donc quand je me promène je sais qu'à tel endroit je dois changer de trottoir par exemple.» (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

« L'accessibilité universelle, c'est fondamental... pas juste pour les personnes en fauteuil roulant dont je fais partie [...]. Mais il faut parfois se battre contre des projets qui ne sont pas inclusifs. Ce sont des résistances auxquelles tu te confrontes. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

Quant aux améliorations à apporter aux infrastructures pour favoriser l'accessibilité urbaine, il n'est pas surprenant de remarquer que chaque personne ayant des incapacités se concentre sur des éléments affectant sa propre condition. Autre élément, les usagers sans incapacité orientent leur discours uniquement autour de la personne ayant une incapacité motrice.

« Je pense beaucoup plus aux personnes handicapées physiques, je pense aussi aux personnes âgées avec les escaliers, les portes étroites avec les fauteuils roulants, les surfaces glissantes surtout en hiver, en fait, tout l'hiver, l'hiver est un obstacle perpétuel. » (Utilisateur sans incapacité #1)

### *La ville inclusive*

Le concept de ville inclusive est relativement bien connu par les participants, puisque seulement trois d'entre eux n'avaient aucune idée de sa signification. Toutefois, les définitions exprimées contiennent des éléments variés (énumérés dans le tableau 6).

Tableau 6 : Éléments mentionnés à la question de la ville inclusive

Rôle	Éléments énoncés	Québec une ville inclusive?
Décideur	Considérer la diversité comme la norme, inclusif, résistance, changement des habitudes, les habitants de Québec sont habitués à l'uniformité	+ ou -
Utilisateur sans incapacité	Il faut éviter les zones de gens pauvres et les zones de riches, il faut que ce soit plus fluide, espaces pour tout le monde, lutte, accès, visibilité, clarté, penser à l'ensemble des types de personnes	+ ou -
Utilisateur sans incapacité	Répartis sur l'ensemble du territoire, créer des liens entre les quartiers	+ ou -
Utilisateur sans incapacité	Ville adaptée à tous les besoins	Oui
Utilisateur avec une incapacité motrice	Démarche inclusive, ça inclut tout le monde, ça veut dire, c'est encore plus que l'intégration, tous les citoyens	Oui
Utilisateur avec une incapacité visuelle	Inclut tous les types de personnes	Oui
Utilisateur avec une incapacité visuelle	Se sentir accueilli, avoir les mêmes droits	+ ou -
Chauffeur groupe #1	Mesures spéciales, repousser les limites de l'exclusion, l'inclusion va au-delà de l'intégration, laisser la place aux autres, penser à tout	Oui
Chauffeur groupe #2	Il ne faut pas juste laisser la place il faut la faire	Oui

Le vocabulaire utilisé est généralement « positif » et prône l'égalité des chances pour l'ensemble des citoyens, la construction d'un mobilier urbain accessible à tous sur l'ensemble du territoire, la participation active de la population à ce projet. Mais, une fois la « vraie » définition formulée par l'intervieweur, lorsqu'on leur demande si la Ville de Québec correspond à cet idéal, une moitié affirme que « oui », alors que l'autre semble hésitante. Selon cette deuxième moitié, il y aurait certaines résistances qui empêcheraient la ville de devenir pleinement inclusive.

« Ça prenait un changement des habitudes. On est habitué à l'uniformité. Il n'y a pas suffisamment de diversité à Québec pour qu'il y ait une véritable inclusion. » (Décideur)

« Bien, en théorie, oui la ville est inclusive. Tout le monde est fin, tout le monde est gentil. Mais en pratique, c'est une autre affaire. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #2)

Chose intéressante, la majorité des critiques négatives sont orientées vers l'attitude des gens plutôt que vers les structures physiques de la ville. En effet, les répondants considèrent l'aménagement du mobilier urbain comme l'aboutissement de décisions politiques (municipales ou gouvernementales), c'est donc vers ces dernières que les critiques sont orientées.

Pour ce qui est de la provenance des efforts à déployer pour intégrer l'ensemble de la population, les répondants sont unanimes pour qu'ils découlent à la fois de choix collectifs (la société), et d'efforts individuels (la personne handicapée). Selon eux, ce n'est qu'au terme d'efforts conjoints que leur pleine intégration va devenir envisageable. Pour certains, l'inclusion a néanmoins certaines limites que nous ne pouvons vaincre pour des raisons climatiques (hiver) ou de logistique.

« Je comprends qu'on doit faire des efforts, mais quand tu as des maladies qui affectent que 5 personnes dans la ville, il y a des limites à s'adapter, tu ne vas pas tout changer pour 5 personnes. » (Utilisateur sans incapacité #2)

« Est-ce qu'on doit changer la façon de faire de toute la société pour les personnes handicapées ou on doit faire le maximum d'intégration pour chacun d'eux. On ne peut pas arriver à une égalité. Lorsqu'il neige beaucoup, une personne avec ses deux jambes pourra voyager alors que la personne handicapée ne pourra pas. Ce n'est pas possible de déneiger la ville instantanément. » (Décideur)

Pour qu'une ville devienne inclusive, il faut aussi élargir le projet afin d'atteindre l'ensemble de la population. Selon les répondants, les citoyens de la Ville de Québec sont déterminés à participer à la construction de la société inclusive, mais pour y arriver, des campagnes de sensibilisation devront être effectuées au préalable pour atténuer certains préjugés tenaces. Selon les répondants qui ont une incapacité, ces préjugés concernent essentiellement leur capacité à réaliser tout projet au même titre qu'une personne dite « normale ».

« Juste à cause qu'ils ont une déficience les gens pensent qu'ils sont pas capables de rien faire, ils vont rester sur le bien-être social toute leur vie » (Utilisateur ayant une déficience intellectuelle)

Selon certains répondants, le handicap serait quelque chose de global et d'uniforme qui, en fonction de l'incapacité, se verrait automatiquement accoler un assortiment de traits prédéfinis : une personne en fauteuil roulant aurait obligatoirement un retard mental (propension à les infantiliser), ou encore un aveugle serait nécessairement sourd. Cette généralisation dévoilerait une forme de raccourci intellectuel permettant à l'individu, confronté à une personne handicapée de simplifier son rapport à l'autre mais, d'un autre côté, cela empêcherait cette même personne de révéler son plein potentiel. Cette façon de penser nuirait à certains participants ayant une incapacité visuelle dans leur processus de recherche d'emploi.

« Les gens sont assez ouverts d'esprit et compréhensifs, mais c'est surtout dans l'emploi qu'il y a plus de réticences. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

« À Québec, ils embauchent environ 2% des personnes handicapées et seulement celles à qui il peut manquer le petit orteil droit, ou des choses très légères comme ça. Il y en a au moins 98% des aveugles fonctionnels qui ne travaillent pas. Le seul que je connais, il travaille pour d'autres aveugles. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #2)

« Il faut faire plus de publicité envers les chefs d'entreprises qui sont là et expliquer les programmes pour les handicapés. Une personne handicapée peut faire du travail comme une personne normale mais eux autres ils veulent pas les employer. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #3)

Il est intéressant de souligner que ces mêmes répondants sont les seuls qui ont profité du contexte d'entrevue pour questionner l'intervieweur sur la disponibilité des emplois à l'IRDPQ. Cette situation démontre leur préoccupation et implication dans leurs démarches pour dénicher un travail.

### *Le développement de la ville*

Les répondants sont enthousiastes lorsqu'ils abordent la question du développement de la Ville de Québec en lien avec l'administration actuelle. Les discours tournent autour des thèmes de la croissance (économique ou populationnelle) et de la modernité.

« J'aime l'expansion qu'elle prend depuis quelques années, je suis content de voir que c'est pas aussi gros que Montréal. Il y a aussi beaucoup d'activités culturelles. Je vois ça d'un œil positif. » (Utilisateur sans incapacité #3)

« Dans les dernières années Québec est une ville qui s'est améliorée. Québec a un des plus hauts taux d'emploi et le plus bas taux de chômage au Canada. » (Décideur)

Lorsqu'il est question des éléments de la ville qui devraient être modifiés (la question : Si vous aviez tous les pouvoirs, que feriez-vous pour rendre la ville plus accessible?), la plupart des réponses se situent à un niveau microscopique et ciblent des éléments bien particuliers du mobilier urbain. Les éléments mentionnés ont été rassemblés dans le tableau suivant (tableau 7)

Tableau 7 : Ce qui devrait être modifié dans la ville en fonction du rôle de la personne

<b>Rôle</b>	<b>Éléments énoncés</b>
Décideur	Densification et limitation de l'usage de l'automobile
Utilisateur sans incapacité	Que les passages soient accessibles, qu'il y ait des ascenseurs, favoriser la vie de quartier
Utilisateur avec une incapacité motrice	Améliorer l'accessibilité des endroits publics, rendre les transports en commun plus accessibles
Utilisateur avec une incapacité visuelle	Plus de parcours, éliminer les barrières architecturales, ajouter des messages sonores dans l'autobus
Utilisateur avec une déficience intellectuelle	Baisser les trottoirs, ajouter des ascenseurs
Chauffeur Groupe #1	Ajouter plus de temps pour effectuer leurs parcours

Les voies de passage (essentiellement le trottoir), l'accessibilité des autobus et l'augmentation des fréquences sont les éléments qui reviennent le plus souvent dans les discours. Sans surprise, les répondants qui ont une incapacité ciblent essentiellement les nuisances qui ont un rapport direct avec leur déficience. Ce qui peut surprendre par contre c'est la relative modération dont font preuve les participants. Les ressources monétaires et humaines mises à leur disposition étant illimitées, on aurait pu s'attendre à davantage d'extravagance de leur part. Malgré une consigne large, il semble que les

répondants aient tous choisi de s'en tenir à des solutions pragmatiques, pouvant être réellement réalisées dans un proche avenir. Il faut aussi souligner la vision collective des éléments de réponses émis par les répondants. Alors qu'ils auraient pu accaparer ces ressources financières dans leur propre intérêt, ils ont choisi de trouver des pistes de solutions favorisant l'ensemble de la communauté.

Les répondants qui ont voyagé et qui comparent certaines villes visitées avec celle de Québec, se représentent les problèmes, et par analogie les solutions, à un niveau beaucoup plus macroscopique. Au lieu de cibler des éléments particuliers, ils proposent des transformations en profondeur qui auraient pour effet d'affecter les habitudes de vie d'une vaste proportion de la population.

« Il faudrait rétrécir le territoire de la ville donc faire une densification, limiter l'utilisation de l'automobile. À Strasbourg, tout le centre-ville est piétonnier, il y a un tramway, tout le monde trouve ça extraordinaire mais avant il passait 100 000 voitures par jour, mais ici on ne serait pas prêt à faire ça ici. » (Décideur)

« Après avoir été à Vancouver j'ai été fasciné par l'accessibilité universelle qu'il y avait là-bas de même que l'accessibilité à tous les moyens de transport. Ici, on était comme dans un système archaïque. On était champions pour ségréguer, que ce soit les résidences pour les personnes âgées, ou dans le transport en commun. [...] Il faut voir à long terme » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

De voir et vivre l'accessibilité à un degré supérieur offre l'opportunité aux répondants de prendre conscience du large éventail des possibilités qui s'offrent à eux et à la communauté. Cette expérimentation tangible du mobilier urbain ou le contact d'une population ayant une mentalité originale, constitue un point de référence pour critiquer son environnement habituel.

Québec est perçu comme une ville en transformation, une ville qui évolue et qui s'adapte pour répondre à la morphologie changeante de sa population. Chaque année, ses limites administratives accueillent de nouveaux arrivants ce qui a pour conséquence de faire augmenter sa densité. En effet, entre 2006 et 2011, la population a grimpé de 491 140 personnes à 516 620, soit une variation de 5,2%<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Référence : Site internet de la Ville de Québec consulté en 2013

L'ensemble des répondants croit que la croissance de la population aura un impact positif sur l'offre de service et les opportunités d'échange dans le futur. Ils sont toutefois conscients que cette constante densification exercera une forte pression sur certaines structures comme le réseau autoroutier qui sera davantage susceptible de s'engorger avec l'affluence grimpante du parc automobile. Pour faire face à cette situation, ils pensent que celle-ci exige une implication active des autorités de la Ville de Québec afin de bonifier les services offerts à la population et ainsi parvenir à les desservir efficacement. Ils pensent aussi que les citoyens ne doivent pas demeurer inactifs face à ces transformations, mais doivent reconsidérer certaines habitudes personnelles qui peuvent être néfastes collectivement, comme l'utilisation d'un moyen de transport individuel ou d'habiter la couronne périphérique de la Ville de Québec.

La majorité des discours des répondants concernant l'amélioration des services dans l'avenir, abordent la question des déplacements en zone urbaine et des solutions possibles.

« Considérant que la ville est un lieu d'échange, il faut se diriger vers des modes de transport alternatifs et le transport en commun pour que la ville demeure à l'échelle humaine. Il ne faut pas donner trop d'espace à l'automobile. » (Décideur)

« Le transport, moi, je dis qu'ils devraient mettre des voies réservées pour les automobilistes qui font du covoiturage aussi. Ça aiderait à la circulation. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

« L'impact d'une croissance de la population pourrait amener une amélioration du service, peut-être, oui. Moi, vivement le tramway, vivement les petites voitures électriques. En tout cas, vivement plus de fréquence. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #2)

« Selon moi, un des premiers impacts serait sur la circulation automobile, donc beaucoup plus de trafic, du ralentissement, plus d'embouteillage, les impacts seraient sur le transport. [...] Pour favoriser le transport en commun, il faut en faire la promotion et le rendre plus accessible en termes de coût et de fréquence. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

Selon les répondants, ce n'est pas tant le déplacement en lui-même qui est perçu comme étant le problème de la congestion, mais plutôt le mode de déplacement utilisé. Pour pallier aux difficultés engendrées par l'accroissement du trafic, deux solutions

générales sont envisagées : limiter les investissements destinés à la l'automobile, et améliorer le service de transport en commun. D'après eux, cette double initiative aurait pour conséquence d'améliorer l'efficacité du transport collectif et par conséquent, de le rendre plus attrayant aux yeux de la population. L'incitatif est donc un élément important à leurs yeux, puisqu'aucun des répondants ne croit que, dans son état actuel, le service offert par le RTC est en mesure d'attirer une plus large clientèle.

Pour ce qui est du vieillissement de la population de Québec, de 2001 à 2006, les indicateurs montrent une diminution du nombre de jeunes de moins de 15 ans (-4,2 %), une augmentation du nombre d'aînés de 65 ans et plus (+13,2 %) et une progression de l'âge médian de la population (40,5 à 42,7 ans). Cette situation n'inquiète pas pour autant les répondants qui y voient un phénomène inévitable auquel nous devons nous adapter.

« Le vieillissement de base on ne peut rien y changer. Plus une personne vieillit, plus elle se rapproche d'une incapacité. [...] Le vieillissement de la population fait qu'une plus grande partie de la population partage des préoccupations semblables, alors ça devient une grosse clientèle, il y a un amalgame entre les personnes handicapées et les personnes âgées ce qui fait un groupe de pression plus important qui ont les mêmes préoccupations.» (Décideur)

« Ça par exemple ça parait [l'augmentation du nombre de personnes âgées]. Il y a beaucoup de personnes âgées en quadriporteur au centre d'achat et dans le transport adapté. Il faut que les nouvelles constructions soient adaptées à cette nouvelle réalité. Tu remarqueras que les irritants ne sont jamais les grosses affaires, ce sont souvent des niaiseries. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

Je crois que c'est inévitable [le vieillissement de la population]. Mais pour les aménagements, j'ai une sensibilité pour tout ce qui est accessibilité à la mobilité. Le vieillissement atteint la mobilité, il faut aménager les installations pour faire face à cette perte de mobilité. Il y a aussi une perte au niveau de la vue et de l'ouïe. Il faut réfléchir pour rendre les choses plus claires, plus visibles. (Utilisateur sans incapacité #1)

Dans les discours, le terme « vieillissement » est indissociable de celui de « l'incapacité motrice » et nombreux sont les discours qui s'orientent spontanément vers le thème de l'aménagement accessible de l'environnement urbain et des autobus. À part quelques chauffeurs du deuxième groupe, les répondants n'ont aucune objection à ce que les personnes âgées, sans égard à leur condition, utilisent le RTC régulier. Pour qu'un

réseau d'autobus soit efficace et performant, l'ensemble de ses parcours doivent être coordonnés afin que les utilisateurs puissent réaliser leurs déplacements dans les temps convenus. Pour le chauffeur, conduire un autobus c'est donc se conformer à un horaire strict malgré les contrariétés qui peuvent survenir. Dans ces conditions, la hausse de la proportion de personnes âgées dans la ville accroît inévitablement leur présence dans l'autobus ce qui est susceptible d'exercer une pression supplémentaire sur la gestion du temps, déjà serrée, des chauffeurs.

« Tu as des étudiants qui sont rapides, tu as des personnes âgées qui sont très lentes, qui ralentissent le système [...] Ils ont le droit de prendre l'autobus, je peux le croire mais c'est parce que nous autres, nos horaires ne sont pas faits en fonction de ça.» (Chauffeur, groupe #2)

« D'une certaine façon, au niveau des personnes âgées : « Regardez. Vous voulez prendre le système? Acceptez et soyez conscients qu'à certaines heures, on est désolés mais ça va brasser, ça va aller plus vite» (Chauffeur, groupe #2)

C'est donc dans leur rapport au « temps » que les personnes ayant une incapacité motrice (considérées comme « lente ») importunent certains chauffeurs. Dans un contexte où les contraintes temporelles inhérentes à cette fonction seraient plus souples, il est probable que la vitesse d'exécution de la personne âgée ayant une incapacité motrice serait moins perçue comme un irritant.

### *Les déplacements en ville*

En général, les répondants ne jugent pas problématiques leurs déplacements dans la ville de Québec. Le tableau 8 montre la variété des moyens de transport utilisés par les répondants.

Tableau 8 : Moyens de transport utilisés par les répondants pour se déplacer dans la ville

	Voiture	Transport en commun		Vélo	Marche
		Régulier	Adapté		
Décideur	X				X
Utilisateur avec incapacité visuelle #1		X	X		
Utilisateur avec incapacité visuelle #2	X	X	X		
Utilisateur avec incapacité visuelle #3		X	X		
Utilisateur avec incapacité intellectuelle		X			
Utilisateur avec incapacité motrice #1			X		X
Utilisateur avec incapacité motrice #2		X	X		X
Utilisateur sans incapacité #1	X	X			X
Utilisateur sans incapacité #2		X		X	X
Utilisateur sans incapacité #3	X	X			X

Peu des personnes interviewées se déplacent en voiture sur une base régulière. Il faut savoir qu'une seule d'entre elles en possède réellement une (le décideur) ce qui peut expliquer cette situation. L'autobus et la marche semblent donc les moyens privilégiés pour se déplacer sur le territoire pour la majorité des répondants. Toutefois, pour ceux qui ont une incapacité visuelle, les promenades ne semblent pas être une option puisqu'aucun de ces répondants n'affirme pratiquer cette activité.

L'ensemble des répondants ont une opinion négative du réseau routier de la Ville de Québec. Son état (nids de poule, les zones de construction) et son manque de fluidité sont essentiellement les éléments qui sont mis en cause. Pour y remédier, le développement du transport en commun semble être une alternative intéressante pour les répondants.

« [Le réseau de transport en commun] s'est amélioré et je crois qu'il va continuer à s'améliorer parce qu'il y a une conscientisation de la Ville qui finance le transport en commun, l'avenir passe pas là. L'avenir sera vivable que s'il y a des transports en commun. » (Décideur)

De son côté, les critiques du réseau cyclable varient selon le type de pratique des répondants (récréatif ou utilitaire). Ceux qui enfourchent leur bicyclette les fins de semaine uniquement par plaisir, ont des commentaires majoritairement positifs à faire sur la qualité et la disposition des pistes cyclables sur le territoire.

« J'adore le réseau cyclable, c'est pour le plaisir, pour me divertir. Je vais souvent vers les chutes Montmorency, je ne me promène pas beaucoup en ville. Je suis satisfait, mais ça pourrait être mieux développé. » (Utilisateur sans incapacité #3)

De l'autre côté, les cyclistes qui perçoivent leur vélo comme un simple moyen de transport permettant de franchir une distance entre deux points et ce, le plus rapidement possible, critiquent ouvertement l'orientation des pistes cyclables. Il faut savoir qu'à Québec, les voies cyclables suivent les cours d'eau (Fleuve Saint-Laurent, rivière Saint-Charles) ou encore empruntent les anciens passages pour trains, et donc n'ont pas de vocation axées sur l'efficacité.

« Au centre-ville c'est un problème parce que ce sont toutes des pistes de plaisance. Ça fait le tour du Fleuve, de la rivière Saint-Charles, c'est bien le fun, mais ça manque de pistes cyclables utilitaires pour les gens qui s'en vont au travail, autant pour faire Haute-Ville, Basse-Ville, ou pour parcourir la Haute-Ville, y'a pas moyen de le faire de manière sécuritaire et efficacement. » (Utilisateur sans incapacité #2)

Sur les pistes cyclables, la cohabitation peut être difficile pour les personnes à mobilité réduite qui ne sont pas en mesure de se déplacer aussi rapidement que la majorité des cyclistes.

« Si tu arrives sur une piste cyclable, avec un fauteuil ça prend du temps, puis tout le monde te dépasse avec leur vélo. On me dit « ôte toi dans les jambes » « grouille » « c'est pas fait pour toi ». Il y en a toujours des pas trop éclairés » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

Le niveau de satisfaction du réseau cyclable est donc fortement influencé par le type de pratique ainsi que par le type de véhicule utilisé.

Pour sa part, le réseau piétonnier est essentiellement critiqué par ceux qui ont une incapacité visuelle ou motrice. Les éléments qui émanent de leur discours concernent la conception des trottoirs (éléments de démarcation, accessibilité physique) ainsi que les obstacles artificiels créés par les citoyens.

« Quand j'attends sur un coin de rue, je me retrouve souvent directement sur la voie parce que je ne peux pas savoir où le trottoir arrête. S'ils veulent le faire comme ça, au niveau, qu'ils mettent un rang de briques pour délimiter le

tour, ou encore qu'ils rajoutent des couleurs.» (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #2)

« Je l'utilise mais il y a beaucoup de place où ça fait pitié. Le pire c'est les poubelles et les bacs de recyclage. Il y a aussi la pente du trottoir qui fait en sorte que ce soit beaucoup plus fatiguant d'un côté que de l'autre.» (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

Selon le « décideur », la raison qui explique certaines difficultés dans l'utilisation des trottoirs concerne la perspective dans laquelle ils ont été construits.

« En fait les trottoirs c'est fait pour les autos, il y a à la fois un double penchant dans les entrées. Ils sont désagréables pour les piétons, parce qu'ils sont construits pour les véhicules. » (Décideur)

La présence de neige sur les trottoirs, même en faible quantité, peut être un obstacle majeur pour les personnes en fauteuil roulant. Ces personnes sont donc beaucoup plus sensibles que le reste de l'échantillon à la présence d'amoncèlement de neige laissé par les employés de la Ville lors des opérations déneigement.

« Moi je trouve que le déneigement c'est n'importe quoi. Hier, j'ai pris le transport adapté à partir d'ici pour aller à Fleur-de-Lys parce que j'avais peur que ça soit mal déblayé. Moi, rouler dans la rue, il n'en est pas question. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

## **2. Le transport en commun collectif**

La ville est un lieu de rassemblement des humains et des activités. Elle est un système complexe de relations qui permet de réduire ou de minimiser la distance physique entre les humains, entre les activités. Toutefois, avec le phénomène de l'étalement et de la fragmentation urbaine causée par le développement des centres commerciaux périphériques, la multiplication des centres de loisirs, l'extension des zones d'activités, qui nous conduisent vers une ville dispersée, génératrice de déplacements. Ces déplacements, réalisés surtout par des moyens de transports individuels, causent plusieurs nuisances : congestion routière, consommation d'énergie et d'espace, pollution atmosphérique, accidents et inégalités sociales. La limitation de l'usage de l'automobile tout en maintenant une mobilité fluide de la population est une condition nécessaire de la durabilité des villes et un défi pour les collectivités publiques.

La majorité des répondants sont de grands utilisateurs de transport en commun qui, au fil des années, ont développé une perception positive de ce moyen de transport. Les avantages perçus sont à la fois individuels (avoir du temps pour soi, c'est économique, etc.) et collectifs (ça désengorge les routes, c'est écologique, etc.). Toutefois, lorsqu'on demande aux répondants d'effectuer la même opération, mais cette fois-ci à partir du point de vue que pourrait avoir l'ensemble de la population de la ville de Québec (imaginer la représentation sociale collective), les discours produits deviennent beaucoup moins élogieux.

« Il y a beaucoup de préjugés [de la population de la ville de Québec] puis il y a des choses qui sont vraies aussi. Quand ça fait 40 ans que tu es habitué à conduire ton auto puis à embarquer dans ton auto qui est en avant de la porte avec la télécommande pour la faire chauffer un peu durant l'hiver parce qu'il fait -40°C puis tu vois le transport en commun puis que tu es obligé d'attendre 7-8 minutes, c'est sûr que c'est toujours mieux quand tu es en auto... sauf que tu penses à tes bébelles, ta cour, tes affaires plutôt que de penser au bien-être collectif.» (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

« Il y a une vision négative du transport en commun [de la population de la ville de Québec]. C'est un peu plus long en autobus qu'en voiture, mais c'est du temps pour moi, du temps de qualité, je ne suis pas dans le trafic, je n'ai pas à me préoccuper du garage. Il y a quelque chose à revaloriser dans le transport en commun, ce n'est pas juste pour les étudiants. » (Utilisateur #1)

Les répondants sont conscients des désagréments liés à l'utilisation de l'autobus, mais à l'issue d'un calcul inconvénients/bénéfices, ils obtiennent un gain positif. C'est justement ce résultat qui semble faire défaut dans la population en général, si on se fie à la représentation que l'échantillon en a. Les témoignages laissent supposer que la majorité de la population n'est pas en mesure de surpasser les inconvénients inhérents à l'utilisation du transport en commun, soit par habitude ou encore par individualisme. Pire encore, le RTC est perçu comme un moyen de « pauvre » pour se véhiculer, utilisé généralement par les étudiants et les gens qui bénéficient du bien-être social.

Avec une population grandissante sur un territoire restreint, une écologie à protéger et des ressources naturelles limitées, les participants croient que le transport collectif a un

rôle important à jouer dans notre ville et qu'il s'intensifiera au cours des prochaines années.

« Vivre en société c'est de consommer un certain nombre d'activités quelle qu'elles soient. C'est de pouvoir, quand je le décide, d'aller à quelque part. C'est faire un ensemble d'activités, et pour ça, il faut se déplacer. L'automobile est un bien meilleur moyen de déplacement que l'autobus, parce qu'il t'apporte là où tu veux aller, tu n'as pas besoin de marcher pour te rendre à l'arrêt, tu peux mettre la musique que tu veux. Pourquoi tout le monde n'a pas ça? C'est parce que l'auto génère des inconvénients. Il faut donc trouver un ensemble de mode pour créer un équilibre en fonction des besoins des gens. Trouver un inconvénient raisonnable pour vivre la ville. »  
(Décideur)

Pour un des utilisateurs avec une incapacité motrice, voyager en autobus c'est davantage qu'une simple question de déplacement, c'est aussi s'intégrer au reste de la population, c'est se reconnecter sur le monde, c'est découvrir et sentir la mixité. Selon lui, sa présence dans l'autobus permet de sensibiliser les usagers du RTC à la question du handicap en plus de leur apprendre comment permettre à une personne en fauteuil roulant d'atteindre facilement son emplacement. Toutefois, parce que l'utilisation du RTC est préalable à l'autonomie de l'utilisateur, certains des répondants qui ont une incapacité motrice affectant les membres supérieurs, ont dû développer des outils pour leur permettre de valider par eux-mêmes leur laisser-passer (utilisateurs avec une incapacité motrice #2 et #3). Plus encore, parce que le répondant avec une incapacité motrice #3 éprouve aussi des difficultés à s'exprimer, pour éviter les malaises lorsque le chauffeur lui demande l'endroit où il désire débarquer, il lui présente une carte sur laquelle il a inscrit « Je vais sonner moi-même ». Grâce à ces adaptations somme toute simples, ces usagers réussissent à réduire le temps nécessaire pour embarquer en plus d'éliminer certaines situations désagréables.

Les orientations adoptées par le RTC sont perçues positivement par les répondants autant pour les mesures vouées à rendre certains trajets accessibles, que celles pour développer l'offre de services.

« Ce que j'en vois [le développement du RTC], oui [je trouve ça positif]. Le réseau Métrobus je trouve ça extraordinaire. Ils ont rajouté le parcours 803, j'ai tant de plaisir à l'utiliser. Les autobus sont de meilleure qualité, sont

propres, sont larges, on peut mieux respirer, je trouve ça important le confort visuel et autant debout qu'assis. » (Utilisateur sans incapacité #1)

Je capote. J'ai tellement hâte que le Métrobus qui passe près de chez moi soit accessible.» (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

Il y a aussi eu récemment un développement au niveau du transport adapté qui génère de l'enthousiasme chez les usagers. À cause de la plus grande couverture du territoire, il leur est désormais possible de se rendre à Lévis ou encore d'atteindre une périphérie plus lointaine afin de bénéficier d'activités ou de services dans les zones éloignées. Certaines personnes jugent toutefois que le développement ne se fait pas à un rythme suffisamment soutenu, même s'ils comprennent que l'organisation est soumise à des contraintes monétaires.

De son côté, le décideur montre que les mesures adoptées par le RTC pour rendre accessible le réseau des autobus réguliers sont intégrées initialement dans les discussions lors du développement de nouvelles structures. Ce changement de mentalité chez le transporteur lui permettrait de simplifier ses opérations à long terme et de réduire les coûts.

« Depuis 2005, il y a eu un développement important de clientèle et d'offre de service. Alors qu'au départ c'était perçu comme un fardeau, c'est devenu un prérequis normal. Ce qui est complexe, c'est de faire les améliorations après les installations. Mais lorsqu'on l'intègre dès le départ aux autres contraintes, c'est plus facile et ça ne coûte pas plus cher. » (Décideur)

Le premier groupe de chauffeurs aborde le sujet en discutant du projet « Nomade »<sup>12</sup> qui sera implanté sur le réseau dans les prochaines années. Cette technologie leur permettra de mieux desservir leur clientèle avec une meilleure fiabilité et un service plus ponctuel. Malgré son caractère très encadrant, ils considèrent ce système comme étant profitable pour l'ensemble de la clientèle.

Il [le système Nomade] va te dire « ralenti parce que tu vas trop vite, tu vas arriver trop à l'avance », ça fait que là, ça va être rendu un petit peu plus *big brother* mais c'est une bonne chose. (Groupe chauffeur #1)

---

<sup>12</sup> Tous les véhicules du parc du RTC seront munis de GPS ainsi que d'écrans qui indiqueront les prochains arrêts du parcours et l'heure estimée d'arrivée. Des bornes d'information, installées à quelque 200 stations du réseau, fourniront également un aperçu du temps d'attente avant le prochain passage.

En général, les mesures prises récemment par le RTC pour inciter les citoyens de Québec à prendre l'autobus (quotidiennement ou lors des occasions spéciales) sont perçues positivement par ce groupe

L'autre groupe de chauffeurs oriente son discours différemment adoptant une attitude un peu plus négative. Ils critiquent l'expansion du territoire desservi par le RTC et jugent qu'il est désormais trop grand. Ils croient que les gestionnaires devraient s'affairer à renforcer les circuits déjà en opération plutôt que d'en développer de nouveaux. Il y a aussi l'arrivée des personnes en fauteuil roulant dans les autobus réguliers qui génère des inquiétudes sur la gestion des horaires.

« On est déjà confrontés à pleins de problèmes puis là, ils nous demandent d'intégrer encore plus les personnes qui nous demandent encore plus d'attention. On va le faire mais à un moment donné, oui, on est capables de le faire mais donnez-nous quelque chose pour pouvoir le faire. Parce que là, les outils qu'on a présentement, on est au bout de la corde. Si vous voulez qu'on intègre encore plus de gens avec plus de problématiques, donnez-nous quelque chose. » (Groupe chauffeur #2)

Selon eux, le temps qui leur est alloué pour effectuer un trajet (aller d'une extrémité à l'autre du parcours) compte tenu du trafic, des conditions climatiques, du service à la clientèle, tout en respectant l'ensemble des règles routières, serait très limité. Dans ces conditions, ils voient difficilement comment ils peuvent intégrer de nouvelles clientèles susceptibles de ralentir davantage leur déplacement, avec les ressources qui leur sont accordées actuellement. Pour pallier à ces difficultés, certains chauffeurs suggèrent de confiner les clientèles les plus lentes (essentiellement celles qui ont une incapacité motrice) au STAC.

« Mais si au lieu d'intégrer ces gens-là [les personnes qui ont une incapacité] au régulier, si on améliorerait le service STAC? C'est une question. C'est le système adapté pour les personnes qui sont plus ou moins capables de prendre le RTC. Pourquoi ne pas essayer d'améliorer plutôt ce qu'ils ont comme privilège, parce qu'ils ont un service porte-à-porte et d'avoir un siège réservé dans leurs autobus, de ne pas avoir à se chamailler avec du monde, qui sont transportés avec des gens qui ont le temps, qui prennent le temps de leur dire « Assoyez-vous, je vais vous attacher, prenez ça mollo. » Pourquoi ne pas essayer de renforcer et d'améliorer un service qu'ils ont déjà? Pourquoi est-ce qu'ils veulent tellement s'en venir dans un régulier où ils savent qu'ils vont

être brassés, pas respectés ou se faire soupirer dessus ou ci ou ça? Pourquoi se donner toute cette peine-là? Oui, je le sais bien, pour se faire reconnaître comme partie intégrante, intégrale et normale mais à un certain moment donné, si tu ne réponds plus aux exigences de la normalité, pourquoi tu ne profites pas du système qui est déjà adapté pour les gens qui sont comme toi maintenant et essayer de l'améliorer pour qu'il soit meilleur? » (Groupe chauffeur #2)

Le vocabulaire utilisé dans l'extrait précédent présente le STAC comme un moyen de transport idéal (siège réservé, ne pas avoir à se chamailler, ont le temps, mollo) par rapport au RTC régulier (brassés, pas respectés). Pour ces gens, cette représentation idyllique du transport adapté est susceptible de se heurter aux démarches entreprises par le RTC pour rendre l'ensemble du réseau accessible et ainsi occasionner de l'incompréhension. Ils proposent plutôt d'étendre le service de transport adapté à celui du réseau régulier en créant un service parallèle utilisant les mêmes parcours : un pour les personnes « normales » et l'autre pour les personnes ayant une incapacité.

« Pourquoi ne pas faire passer le STAC sur le réseau du 7? Si tu veux qu'on te ramasse sur le 7 et qu'on t'amène à l'université, bien mets-toi à l'arrêt du STAC à l'université puis il va t'amener là. Pourquoi ne pas faire des réseaux du STAC des réseaux intégrant plutôt que nous autres, s'adapter à une clientèle qui nous demande beaucoup d'efforts puis beaucoup de stress puis beaucoup de gérance puis de l'acceptation. » (Groupe de chauffeur #2)

Ou encore, de limiter la période d'utilisation qu'à certains moments de l'année.

« Ils devraient malheureusement se contenter du STAC et ne pas venir embourber le système sur une certaine période. Ils devraient vraiment déterminer, de telle date à telle date, « désolé mais il n'y en a plus de fauteuils roulants » (Groupe de chauffeur #2)

Considérant que les deux groupes de chauffeurs ne sont pas identiques sur le plan de la scolarité, de l'expérience et de l'âge<sup>13</sup>, nous pouvons croire qu'un ou plusieurs de ces facteurs influencent les représentations qu'ils ont du développement au sein du RTC. Compte tenu du format restreint de l'échantillon, nous ne pourrions statuer sur l'effet exact de chacun des facteurs. Il semble toutefois que la représentation du premier groupe de chauffeur par rapport à la clientèle ayant une incapacité ait été façonnée à l'extérieur

---

<sup>13</sup> Le premier groupe de chauffeur présente des différences à l'égard de certaines caractéristiques personnelles; il est plus scolarisé, à moins d'expérience et est plus jeune que le deuxième groupe.

du cadre de l'organisation du RTC, au cours d'expériences antérieures. En effet, plusieurs d'entre eux ont fait l'étalage des relations entretenues avec des personnes handicapées (travail, famille, ami), et ont démontré de quelle façon ça avait modifié positivement leur représentation de ces individus. Cette représentation aurait aussi un impact sur leur rôle de chauffeur, ce qui les aiderait à faire preuve d'empathie.

« Moi personnellement, quand je suis parti de là [il travaillait avec des personnes handicapées dans une entreprise bien connue] tu m'aurais dit « Ça va te servir un jour »... au-delà de la leçon d'humilité, on y reviendra peut-être, mais si tu m'avais dit que ça allait me servir un jour... Maintenant je les transporte presque tous les jours.» (Groupe de chauffeur #1)

Pour sa part, le reste des répondants considèrent que l'utilisation simultanée du STAC et du RTC régulier est profitable pour les usagers ayant des incapacités. Les répondants qui ont une incapacité visuelle avouent, pour leur part, avoir une certaine préférence pour le STAC à cause du service de « porte-à-porte ». Cet avantage a pour effet de minimiser, voire éliminer les inconvénients inhérents à ce type de transport comme celui de devoir réserver 24 heures à l'avance ou l'obligation d'arriver 15 minutes plus tôt au lieu d'embarquement. Pour ceux qui se déplacent en fauteuil roulant, la priorité est toujours orientée vers le RCT régulier et c'est uniquement lors des situations exceptionnelles (tempête de neige, heure tardive, circuit non adapté), qu'ils vont utiliser le transport adapté.

De son côté, le décideur aborde un aspect particulier de l'utilisation du STAC : celui de l'équité.

« L'été la personne peut prendre l'autobus s'il est accessible, pourquoi ça serait son choix de prendre le STAC ou non. S'il neige ou s'il n'y a pas de service de disponible ce n'est pas pareil, mais si on a investi pour rendre l'autobus et l'arrêt accessible, pourquoi quelqu'un en chaise roulante pourrait utiliser le STAC seulement quand il pleut. Je veux dire, si un client utilise le STAC pour éviter les désagréments normaux [pluie, vent, froid, chaleur], c'est là que j'ai un problème. » (Décideur)

En général, les répondants ne se sentent pas dérangés par la présence des personnes handicapées dans l'autobus et la récente mise en accessibilité des *Métrobus*, est perçue de

manière positive. De leur côté, les personnes qui ont une incapacité se sentent comme des utilisateurs à part entière, et subséquemment, comme des citoyens à part entière.

« Je pense que ça dérange les gens, mais positivement. Je me suis déjà fait dire : « Aie, c'est donc bien l'fun que vous puissiez prendre le RTC comme tout le monde » On se sent moins à part. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

Il est intéressant de remarquer qu'aucun des répondants ne se dit personnellement contrarié par la présence des personnes handicapées dans l'autobus, mais que plusieurs attribuent ce sentiment aux autres utilisateurs. L'analyse de l'interview ne permet pas de statuer sur l'origine de ce fait : soit l'échantillon qui a participé aux entrevues avait préalablement un préjugé favorable à l'égard des personnes qui ont une incapacité; soit ils ont fait usage d'autocensure pour se conformer aux attentes sociales de l'intervieweur; soit ils assombrissent inconsciemment l'opinion des autres usagers.

Le tableau suivant<sup>14</sup> fait le recensement du vocabulaire utilisé par les utilisateurs (avec ou sans incapacités) lors des entrevues semi-dirigées pour décrire les personnes qui utilisent le RTC et qui ont une incapacité (motrice, intellectuelle ou un problème de santé mentale)<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Explications des acronymes du tableau : V1 = Utilisateur #1 qui a une incapacité visuelle; DI1 = Utilisateur #1 qui a une déficience intellectuelle; DP1 = Utilisateur #1 qui a une déficience physique; U1 = Utilisateur #1

<sup>15</sup> Un tableau similaire a été conçu pour les groupes des chauffeurs. Il se retrouve en [annexe D](#)

Tableau 9 : Recensement du vocabulaire utilisé par les utilisateurs

Grands types de déficience		Vocabulaire utilisé	V1	V2	V3	DI1	DP1	DP2	U1	U2	U3	
Général	Handicapé		13	5	19	1	17	9	9	12	8	
	Déficience		0	1	0	3	2	6	4	1	2	
	Incapacité		0	0	0	1	0	5	1	0	0	
<b>Total</b>			<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	
Déficience physique	Motrice	Handicap physique	0	0	1	1	0	0	3	0	1	
		Mobilité	0	2	0	4	0	0	6	1	0	
		Chaise roulante ou fauteuil roulant	3	9	7	11	19	50	6	4	5	
		Poussette	0	1	0	0	1	4	0	0	1	
		Marchette	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
		Béquille - Canne	0	0	0	1	0	0	3	0	0	
	<b>Total partiel (%)</b>		10%	21%	35%	89%	61%	81%	54%	60%	50%	
	Visuelle	Aveugle	3	33	0	0	2	0	1	0	3	
		Visuel	0	1	4	0	0	2	1	0	1	
		Canne - Chien	19	4	1	0	5	4	0	0	0	
		<b>Total partiel (%)</b>		76%	68%	22%	0%	21%	9%	6%	0%	29%
	Surdité	Sourd - Muet	0	0	2	0	0	0	1	0	0	
		Audition	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
		<b>Total partiel (%)</b>		0%	0%	9%	0%	0%	1%	3%	0%	0%
	Vieillesse	Âg�e - Vieille	3	5	3	1	4	3	7	4	1	
		<b>Total partiel (%)</b>		10%	9%	13%	5%	12%	4%	20%	40%	7%
	<b>Total (%)</b>			<b>28</b> <b>(97%)</b>	<b>55</b> <b>(98%)</b>	<b>18</b> <b>(78%)</b>	<b>18</b> <b>(95%)</b>	<b>31</b> <b>(94%)</b>	<b>64</b> <b>(95%)</b>	<b>29</b> <b>(82%)</b>	<b>10</b> <b>(100%)</b>	<b>12</b> <b>(86%)</b>
	D�ficience intellectuelle	Intellectuel		1	0	4	1	1	1	2	0	1
<b>Total (%)</b>			<b>1</b> <b>(3%)</b>	<b>0</b> <b>(0%)</b>	<b>4</b> <b>(19%)</b>	<b>1</b> <b>(5%)</b>	<b>1</b> <b>(3%)</b>	<b>1</b> <b>(2%)</b>	<b>2</b> <b>(6%)</b>	<b>0</b> <b>(0%)</b>	<b>1</b> <b>(7%)</b>	
Sant� mentale	Mental		0	0	1	0	1	1	2	0	1	
	Robert-Giffard		0	0	0	0	0	1	0	0	0	
	TED		0	0	0	0	0	0	1	0	0	
	Alzheimer		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Cognitif		0	1	0	0	0	0	1	0	0	
<b>Total (%)</b>			<b>0</b> <b>(0%)</b>	<b>1</b> <b>(2%)</b>	<b>1</b> <b>(5%)</b>	<b>0</b> <b>(0%)</b>	<b>1</b> <b>(3%)</b>	<b>2</b> <b>(3%)</b>	<b>4</b> <b>(12%)</b>	<b>0</b> <b>(0%)</b>	<b>1</b> <b>(7%)</b>	

Le tableau 9 démontre que les discours reflètent les différentes représentations des incapacités de manière inégale et diversifiée.

En effet, 91% des discours des répondants se concentrent sur la personne qui a une déficience physique (le pourcentage varie de 100% à 78%) accordant peu de place aux deux autres grands types (5% pour ceux qui ont déficience intellectuelle et 4% pour ceux qui ont un problème de santé mentale ou cognitif). Sans surprise, les utilisateurs ayant une incapacité orientent davantage leurs discours vers leur propre déficience : respectivement 76% et 68% du vocabulaire utilisé relatif à une déficience des répondants V1 et V2 concerne la déficience visuelle. Dans le même sens les usagers DP1 et DP2 (qui sont tous deux en fauteuil roulant), orientent eux aussi leur propos en fonction de leur incapacité motrice (respectivement 61% et 83% du contenu). À lui seul, le terme « fauteuil roulant » ou « chaise roulante » représente 58% et 77% du vocabulaire utilisé. Il y a toutefois le répondant V3 qui utilise peu de vocabulaire relatif à la déficience visuelle dans son discours (22%). Cette situation s'explique par sa manière particulière de qualifier sa déficience. Au lieu d'utiliser le terme « déficience visuelle » il emploie plutôt celui de « handicap » ce qui a eu aussi pour conséquence d'amplifier le chiffre vis-à-vis la case « handicapé » (il détient le record de l'échantillon en utilisant ce terme 19 fois). Pour éviter les biais, l'équipe de recherche n'a pas cherché à déterminer la signification derrière l'utilisation du terme « handicap ». Pour ce qui est du répondant ayant une déficience intellectuelle (DI1), une forte majorité de son discours était orienté vers la déficience motrice et non pas vers sa propre déficience. Cette situation s'explique peut-être par son haut niveau de satisfaction du RTC et, de cette manière, elle ne juge pas utile de se mettre elle-même (sa déficience) en contexte. Pour terminer, les trois utilisateurs « sans incapacités » (U1, U2, U3) orientent fortement, eux aussi, leurs discours vers la personne ayant une incapacité motrice, mais certains accordent une place un peu plus importante aux autres déficiences (U1 = 18% et U3 = 14%).

Selon les chauffeurs, la cohabitation « Usagers normaux VS. Usagers avec incapacité » ne serait pas aussi harmonieuse que le laissent croire les usagers. En effet, les gens démontreraient explicitement des signes d'impatience lorsqu'une personne en fauteuil roulant se présente à l'entrée de l'autobus.

« Il y a de l'impatience quand on déploie la rampe et ce n'est pas seulement quelques personnes, c'est généralisé. C'est comme s'ils trouvent qu'ils n'ont pas leur place là. Ils ne sont pas les bienvenus » (Groupe de chauffeur #2)

« Quand il y a une chaise roulante, je dois dire : « Reculez, faites attention, on va déployer, laissez embarquer la chaise roulante, Ah! Seigneur, on laisse déployer la rampe... » Là, ça se pousse, ils entrent tous en même temps puis ils passent en avant de la personne en fauteuil roulant, même la rampe déployée. Il n'y a pas de solidarité, d'empathie » (Groupe de chauffeur #2)

En principe, l'utilisation de l'autobus n'est qu'un moyen d'atteindre une sphère d'activité ou de bénéficier d'un service, et rarement l'activité en soi. Par conséquent, l'objectif des usagers consiste à franchir la distance exigée le plus rapidement possible. Dans ces conditions, tout élément retardant le déplacement « normal » de l'autobus est susceptible d'être considéré comme un irritant pour l'ensemble des passagers. Pourtant, selon le décideur, le déploiement de la rampe ne représenterait pas une opération qui accapare énormément de temps sur l'ensemble du temps disponible pour effectuer le parcours.

« Les analyses ont montré que le déploiement [de la rampe] ça n'a pas d'impact. Mais il faut mettre ça en perspective, il y a des comportements des automobilistes qui retardent davantage les autobus, mais parce qu'il y en a partout on pardonne plus facilement. Tout le monde a un impact. Le camion qui se stationne dans la voie réservée a plus d'impact sur le temps que la personne qui est en fauteuil roulant. » (Décideur)

L'effet de nouveauté dans l'utilisation des autobus par les personnes en fauteuil roulant ainsi que leur petit nombre expliquerait, en partie, l'impatience des autres utilisateurs. Toujours selon lui, l'utilisateur qui serait témoin d'une utilisation fréquente de la rampe intégrerait progressivement cet élément dans sa représentation du transport en commun, ce qui aurait pour effet de réduire l'exaspération ressentie vis-à-vis la personne en fauteuil roulant. De plus, avec le vieillissement de la population et par analogie le vieillissement de la clientèle du RTC, il est probable qu'il y ait une augmentation de la fréquence de déploiement de la rampe, ce qui aura un impact positif sur la rapidité de la transformation des représentations de l'ensemble de la clientèle. De cette manière, au fil du temps, les rapports entre ces clientèles sont susceptibles de s'améliorer.

Alors que les usagers affirment entretenir de bons rapports avec la majorité des personnes qui ont une incapacité sur le réseau régulier, les chauffeurs tiennent un discours divergent qui établit une différenciation entre les déficiences. Selon eux, la clientèle qui serait la plus susceptible de créer des conflits serait celle qui présente des problèmes de santé mentale.

« Quand une personne qui a une déficience intellectuelle a perdu son sac à lunch et qui pleure, je suis capable de lui parler et de m'arranger avec, mais le schizophrène que ça fait trois semaines qu'il n'a pas pris ses pilules et qui a décidé de boire de l'alcool à friction à midi ou du *remover* à ongles, puis qu'il décide qu'il se pète la tête sur les poteaux dans l'autobus. J'ai 40 autres personnes qui ont peur. À un moment donné, je ne sais plus quoi faire. »  
(Groupe de chauffeur #1)

« En tout cas, moi, j'aime mieux avoir à dealer avec ces personnes-là [Celles qui ont une déficience intellectuelle] que de dealer avec – je vais avoir l'air de porter un jugement mais – les désinstitutionnalisés de Robert-Giffard »  
(Groupe de chauffeur #1)

En état de crise, l'imprévisibilité de cette clientèle rendrait vaine toute négociation, ce qui menacerait le maintien de l'ordre, voire l'intégrité physique des occupants de l'autobus. Les problématiques de santé mentale demeurent difficiles à identifier et leurs manifestations varient souvent en fonction du bon respect de la prise de médicaments. De leur côté, ceux qui ont une déficience physique sont considérés comme des gens autonomes, alors que ceux ayant une déficience intellectuelle et se comportant de manière inappropriée peuvent facilement être maîtrisés au moyen d'avertissements clairs. Mais en règle générale, il semble que les problèmes rencontrés soient générés par une petite fraction de la clientèle, et il s'agirait habituellement de quelques personnes bien connues du réseau des chauffeurs.

Un autre problème cité par ces répondants, est lié à leur difficulté à identifier certaines incapacités non-apparentes, ce qui les empêche d'adapter leurs interventions en fonction des limitations de la personne.

« Mais des fois, c'est des handicaps que tu ne vois pas non plus. Tu sais, quelqu'un qui a une maladie mentale, à moins qu'il soit trisomique, qu'il ait le visage en trisomie, tu ne le vois pas. Mais quand il te montre sa face : « Bonjour Madame. » Là, tu le sais. Tu te dis : « Là, je vais attendre qu'il soit

comme assis ou proche du banc ou en face du banc puis quand je donne un coup sur le banc, il va s'asseoir. » Mais là, on voit de plus en plus des petites pancartes : vision basse ou audition basse. Ils ont ça sur eux. Ça, c'est une très bonne solution pour nous autres parce que quand on arrive avec l'autobus à un arrêt multiple où il y a 50 autobus qui passent là, si la personne aveugle tient sa canne en avant d'elle ou s'il y a un chien, on est corrects mais si la personne tient sa canne à côté d'elle ou si elle est pliée, tu ne la vois pas... » (Groupe de chauffeur #2)

Selon ce répondant, la solution passe par l'utilisation de signes apparents placés directement sur les personnes concernées afin de faciliter leur identification.

### *L'orientation sur le réseau*

En général, la recherche d'informations ne représente pas une opération problématique pour l'échantillon, mais pour ceux qui ont une limitation visuelle, la réalité semble toute autre. Alors qu'en moyenne ce sujet accapare environ 2% de la longueur totale de l'entrevue, pour les personnes qui ont une incapacité visuelle elle atteint 8%, ce qui démontre leur préoccupation pour cette question. Lorsqu'ils recherchent de l'information, parce que les documents développés par le RTC utilisent de petites polices de caractère, sont peu compatibles avec le logiciel JAWS, ou encore ne sont pas traduits en braille (site internet [Trajecto], dépliants, plan dans les abribus) ils sont contraints à utiliser le service téléphonique.

« Pour moi, les livrets ne me servent à rien, et puis, en passant, le site Trajecto, je ne dirai pas de gros mots mais, c'est inaccessible. C'est un des pires sites que j'ai vus. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

Durant leur parcours, s'ils ont besoin d'informations, ils doivent solliciter l'aide d'une tierce personne pour indiquer l'emplacement d'un arrêt [souvent le chauffeur] ce qui représente une opération délicate puisqu'elle exige son attention. Un simple oubli ou un manque de coopération de sa part, peut avoir de grande répercussion sur le parcours d'une personne.

« Pour sortir au bon endroit, je demande au chauffeur en entrant, mais ça, c'est litigieux, je dois lui faire confiance. Il y a des chauffeurs... je te dirais que 90% des chauffeurs... il n'y a pas de problèmes. Il y en a... comme

n'importe quoi, un pourcentage qui ne veut pas collaborer.» (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

Un autre problème survient dans les terminus, là où plusieurs trajets se croisent. Le passage d'une multitude d'autobus rend difficile, voire impossible, leur identification si les chauffeurs ne signalent pas leur numéro de parcours aux personnes ayant une déficience visuelle. Il semble donc y avoir une confusion sur l'imputation de la responsabilité de s'identifier, chacun affirmant que c'est une mesure qui relève de la responsabilité de l'autre.

« Ils viennent te voir puis ils disent : « C'est-tu bien le 801 qui s'en va au zoo? » C'est parce que c'est écrit sur l'autobus. Mais s'ils avaient une petite pancarte marquée « vision basse », on se poserait même pas la question et on dirait : « Oui monsieur, c'est le 801. » (Groupe de chauffeur #2)

Ce manque de précision sur les responsabilités de chacun est susceptible de générer de la grogne autant chez les chauffeurs que chez les usagers.

La disparition des guides-horaires sur l'ensemble du réseau engendre des réactions mitigées chez les chauffeurs. Dans un premier temps, ils critiquent cette décision affirmant qu'ils perdent un outil précieux pour informer leur clientèle, mais d'un autre côté, ils constatent qu'il n'était pas bien adapté à l'ensemble de la clientèle.

« À chaque fois les clients me disent : « Monsieur, je ne le comprends pas, le guide-horaire. » Il y a plein de chiffres, c'est tout petit... Imagine quelqu'un qui a une déficience ou un handicap quelconque... » (Groupe de chauffeur #1)

Le nouveau projet Nomade, qui va offrir des indications en temps réel autant dans l'autobus que dans l'abribus, ravit les chauffeurs qui y voient un instrument qui peut permettre d'améliorer le service global. Ce projet s'inscrit dans le plan de développement du RTC, de façon à simplifier les déplacements des personnes qui ont une incapacité, mais aussi ceux de l'ensemble de la clientèle.

« Non ce n'est pas simple [l'orientation sur le réseau], d'où l'intérêt de simplifier l'information pour les personnes qui ont une déficience. Les problèmes rencontrés par les personnes qui ont une déficience sont les mêmes que les personnes en général. Sauf que les personnes en général ça ne les empêche pas de faire des déplacements alors que dans l'autre cas ça les empêche. Tout le monde profite des améliorations qu'on apporte. C'est un

bien pour tout le monde. Ça apporté une amélioration générale pour tout le monde. » (Décideur)

Le système Nomade, bien qu'inconnu de la majorité des répondants, générait de l'enthousiasme chez l'ensemble des usagers lorsque l'intervieweur leur expliquait son principe de fonctionnement.

### *Le tarif*

Considérant les avantages liés à l'utilisation du transport en commun et les améliorations effectuées sur le réseau depuis quelques années, la majorité des répondants considèrent le tarif raisonnable. Toutefois, certains croient qu'une réduction du prix du laissez-passer mensuel inciterait davantage de personnes à l'utiliser et soutiendrait, en plus, la portion de la population la moins nantie.

« Pour moi je trouve ça abordable, mais je trouve ça quand même cher. Si on baissait les prix il y aurait plus de monde et plus de services. Il serait un incitatif et une prise de position de l'autobus comme une solution. L'objectif serait d'augmenter l'achalandage.» (Utilisateur sans incapacité #1)

Le décideur aborde la question d'un tout autre angle, considérant la mission propre de son organisation.

« Je me pose la question : est-ce que le RTC fait du service social ou du transport? S'il fait du transport, il ne devrait pas avoir de tarif bas pour des raisons sociales. C'est le gouvernement du Québec qui fait l'aide sociale, c'est pas le RTC.» (Décideur)

De ce point de vue, le RTC applique la politique « à service égal, tarif égal » ce qui amène le décideur à recadrer son discours autour de sa mission première, celle de transporteur et non celui du soutien social. Mais d'un autre côté, le RTC accorde des réductions aux personnes de 18 ans et moins, aux étudiants, aux nouveaux diplômés, ainsi qu'aux personnes du troisième âge (65 ans et plus).

### **3. L'environnement**

La position géographique de la Ville de Québec l'assujettit à un climat particulier qui exige l'aménagement de structures particulières et une maintenance du mobilier urbain en

conséquence. Bien que l'ensemble des saisons occasionnent certaines difficultés, l'hiver, avec ses nombreuses bordées de neige, représente un défi supplémentaire pour l'ensemble de ceux qui gravitent autour du transport en commun.

Sans surprise, la saison la plus difficile pour les répondants est l'hiver et affecte essentiellement les personnes à mobilité réduite.

« Moi, l'hiver, je joue à *Guitar Heroe*. Je hais avoir froid. Je hais de rester prise dans la neige. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

« J'hais l'hiver. Je trouve ça beau, mais c'est humide, c'est super-humide. L'hiver ce n'est pas l'fun. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

Les tempêtes et les accumulations laissées sur le territoire représentent un obstacle de taille pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Pourtant, parce qu'elles font partie des aléas de la nature et que l'ensemble de la population y est soumis, leurs discours ne s'y attardent pas. Par contre, là où les propos se radicalisent, c'est au niveau de la qualité du déneigement des voies publiques.

« Le déneigement c'est problématique. [...] Quand tu arrives pour descendre, il y a une espèce de remblai, il y a des mottes. Ce n'est pas fait tout de suite, c'est tout le temps plus tard. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

« Le déneigement, ça laisse à désirer, surtout les bateaux-pavés. Les bateaux-pavés, ça, c'est l'enfer. Ils déblaient les trottoirs mais tu arrives au bout du bateau-pavé, il y a un remblai de neige... puis ça, c'est partout [...] Je suis obligé d'arrêter du monde et leur demander, avec leurs pieds, d'enlever le remblai de neige. » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

Selon eux, cette situation s'explique par un manque de supervision et de sensibilisation des équipes de déneigement. Afin d'éviter de rencontrer des situations problématiques, lors des tempêtes et durant les quelques journées qui suivent, elles sortent peu ou utilisent le transport adapté pour le faire. Ce mécontentement s'explique essentiellement par deux facteurs : une contrainte dans le choix du véhicule utilisé (STAC) pour se déplacer et l'impossibilité de se déplacer par soi-même via le mobilier urbain qui se traduit, au final, par une perte d'autonomie.

L'hiver et ses conséquences préoccupent aussi les chauffeurs. Toutefois, chacun des deux groupes porte un regard particulier sur la situation : le premier décortique les difficultés rencontrées par certaines clientèles qui ont une incapacité (les personnes en fauteuil roulant qui peinent à se déplacer et les personnes qui ont une incapacité intellectuelle qui ne sont pas adéquatement habillées pour faire face aux rigueurs du froid) ainsi que la baisse d'achalandage de cette clientèle lorsque les conditions ne sont pas favorables.

« J'en ai vu [des personnes qui ont une déficience intellectuelle] arriver avec des engelures, ils pleuraient, les oreilles bleues, noires, c'était gelé, gelé, gelé. Ils avaient manqué le parcours 55 puis là ils avaient attendu 35 minutes à -25 degré. Ils n'ont jamais pensé d'entrer dans un commerce. » (Groupe de chauffeur #1)

Pour prévenir ces désagréments ces gens sont invités à demeurer à la maison lorsque la météo n'est pas clémente<sup>16</sup>, situation qui est remarquée par les chauffeurs. Toujours selon eux, l'utilisation du réseau régulier par les personnes en fauteuil roulant demeure marginale en saison hivernale.

« De ce temps-ci [fin février], les fauteuils roulants, c'est une minorité. J'en ai eu un avant Noël, il n'y avait pas beaucoup de neige, mais c'était un habitué, le bonhomme, il est habitué dans ses affaires. » (Groupe de chauffeur #1)

De son côté, l'autre groupe critique essentiellement les opérations déneigement en lien avec l'utilisation générale de l'autobus, ainsi que la présence des fauteuils roulants au RTC en saison hivernale.

« Avec les vélos, on n'a pas de racks à vélos sur le devant des pare-brise l'hiver. Donc, ça devrait exactement être la même affaire avec la rampe. Donc, à quelque part, dans le pire des cas, à partir de telle date, « je suis désolé monsieur, je suis désolé madame, les rampes d'accès ne fonctionnent plus, terminé. » Ça pourrait aider parce qu'en général, l'été, ça va relativement bien. » (Groupe de chauffeur #2)

L'utilisation de la rampe lorsqu'il y a de la neige accumulée sur les trottoirs complique la tâche des chauffeurs et certains d'entre eux se questionnent sur la pertinence de leur

---

<sup>16</sup> Selon le témoignage d'un chauffeur, mais nous ignorons d'où provient la consigne et la manière dont elle parvient aux oreilles des provinciaux intéressés

présence dans le RTC alors que le STAC existe. Il faut préciser que l'ensemble du groupe ne partage pas nécessairement ce point de vue.

« Moi j'en connais quelqu'un qui utilisent le STAC, ça l'air dur en tabarouette. » (Groupe de chauffeur #2)

Ce groupe de chauffeurs se questionne aussi sur la manière d'offrir un service optimum à une clientèle présentant des incapacités lorsque les équipements urbains ne sont pas adéquatement entretenus l'hiver.

« De la manière que nos rues sont dégagées, ils n'ont pas trouvé d'autres solutions que d'envoyer la neige sur le bord du trottoir à droite. Nous autres, on ne peut même plus coller la chaine de trottoir pour laisser embarquer nos personnes âgées sur le sens du monde. [...] Tu débarques la personne là, tu sais pas si elle va caler, si elle va rester debout ou si elle va tomber à terre. » (Groupe de chauffeur #2)

Les discours tenus par le deuxième groupe mettent en scène presque exclusivement la personne qui a une incapacité motrice, alors que ceux du premier y incluent davantage d'incapacités notamment motrice, intellectuelle, visuelle, et santé mentale. Il faut garder à l'esprit que le contexte était orienté spontanément vers les situations hivernales et par conséquent, certaines clientèles particulières ont pu marquer davantage l'imaginaire des chauffeurs. Dans ce contexte, l'utilisation de la rampe d'accessibilité semble représenter un irritant plus important pour le deuxième groupe, puisque cet élément, qui revient de nombreuses fois dans leurs discours, est teinté d'une connotation négative. Voici quelques phrases qui ont été extraites des entrevues de ce groupe.

- Elle est longue à déployer [la rampe], il y a 4 boutons à actionner pour y arriver
- Il faut tenir compte des obstacles naturels sur le trottoir [lors du déploiement] et avec la neige c'est problématique
- Il faut gérer les autres usagers pour les empêcher d'embarquer dans l'autobus avant le déploiement et la rétraction complète de la rampe
- Il faut bien se positionner pour qu'elle soit droite et stable [la rampe]
- Les autres villes qui offrent aussi la rampe d'accès bénéficient d'un système plus simple que celui du RTC

Il faut préciser que ce mécontentement n'est pas orienté directement vers la personne qui utilise la rampe, mais cible plutôt vers le manque de cohésion entre les objectifs à atteindre du chauffeur (joindre deux points en un certain laps de temps), les nouvelles exigences au RTC (l'accessibilité des autobus) et les règlements internes de l'organisation (respecter les limites de vitesse).

« Il faut que tu amènes ces gens-là aux terminus parce qu'ils veulent attraper leur transfert sinon, ils sont 55 minutes à attendre là. Le seul moyen pour nous autres de sauver du temps, c'est l'embarquement rapide et vite parce qu'on ne peut pas rouler plus vite, il faut respecter les limites de vitesse » (Groupe de chauffeur #2)

« On a assez de s'occuper du trafic, du monde qui nous passe dans la face, des chars qui nous coupent, du monde qui nous paie pas, de la température, le *wiper* qui va mal, la cloche qui sonne, un qui ouvre sa fenêtre en plein hiver, puis là, tu me demandes d'embarquer une chaise roulante qu'il faut que je fasse 3-4 affaires pour l'embarquer, puis là que je sois sûre en plus qu'il n'y ait pas personne à sa place... » (Groupe de chauffeur #2)

De son côté, le premier groupe adopte une toute autre position, beaucoup plus positive, estimant même les personnes en fauteuil roulant comme des modèles à suivre.

« Ceux en chaise roulante pourraient donner des leçons à bien du monde parce qu'eux autres, quand ils rentrent, ils sont prêts. C'est-tu assez clair? Le gars en chaise roulante, il embarque, le temps qu'il roule, tu refermes la rampe, il est parké, on est parti. Ça va très vite. » (Groupe de chauffeur #1)

Selon les chauffeurs, l'autobus en soi serait correctement conçu et ne générerait pas de problème particulier. C'est plutôt lorsqu'il est situé en interaction avec un environnement urbain particulier, ou une clientèle spécifique que la corrélation peut devenir difficile.

#### **4. Le rôle de chauffeur**

Le conducteur d'autobus a pour tâches de conduire un autobus afin de transporter des passagers sur un circuit prédéterminé. Il doit prendre en charge les passagers jusqu'à leur destination et assurer leur sécurité tout en respectant l'horaire prévu. Mais au-delà de ces généralités, avec la diversité des individus qui utilisent le service et qui réclament des besoins variés, les chauffeurs sont obligés d'assumer un rôle beaucoup plus large que celui du simple « pilote de véhicule ».

Premièrement, être chauffeur c'est effectuer de nombreuses tâches simultanément et parfois même, emprunter certaines compétences à d'autres professions.

« On est là pour conduire les gens de façon sécuritaire du point A au point B, les informer, faire la perception, gérer les points qui peuvent amener des conflits, des litiges, répondre aux questionnements aussi. C'est beaucoup plus que de la conduite. Ce n'est pas pour se valoriser mais c'est plus ce que c'était. [Autre chauffeur] C'est du travail social.» (Groupe de chauffeur #1)

« Nos fonctions au RTC ce n'est pas juste de *chauffer* un autobus, c'est plus large que ça. On est travailleur social, transporteur, *dealer* de problèmes... des fois, on est agents d'informations. [Autre chauffeur] Des fois, des ambassadeurs de la ville. [Autre chauffeur] Démineur, on empêche certaines situations de sauter. [Autre chauffeur] Ambulancier ou personne ressource » (Groupe de chauffeur #2)

La variété des situations auxquelles ils sont confrontés les obligent à faire preuve de souplesse afin de s'adapter rapidement aux événements. Placés en première ligne ils doivent faire usage de leurs compétences propres pour subvenir aux besoins particuliers de la clientèle. Les chauffeurs qui ont participé à l'entrevue critiquent toutefois le déphasage qu'il y a entre le rôle défini par le RTC et la pratique de ce métier en contexte réel. Cette situation produirait certains flous entre « le comportement souhaité par le RTC<sup>17</sup> » et « le comportement d'un chauffeur conciliant ». Le manque de cohérence dans les instructions dictées par le RTC aux chauffeurs dans un contexte de travail instable, les soumet à une variété de cas de figure possibles, ce qui peut rapidement les placer en position de dilemme.

« J'aimerais savoir mon rôle exact par rapport à ma clientèle, jusqu'où ma limite, quelle est mes responsabilités. Tout est un peu vague. Ils disent : « On vous a engagés pour votre jugement ». Je suis d'accord mais est-ce que j'ai le droit d'aller prendre la main d'une personne pour la réconforter? Le RTC ne me dira pas : « Oui, vous pouvez le calmer. » Il n'y a pas une procédure fixe. [Autre chauffeur] Le problème, c'est qu'eux autres non plus ne savent pas. » (Groupe de chauffeur #1).

---

<sup>17</sup> Selon le site internet du RTC, le rôle du chauffeur consiste à : accueillir et informer la clientèle avec courtoisie ; transporter les clients en tout confort ; percevoir les droits de passage; conduire de façon préventive et sécuritaire un autobus urbain dans la circulation dense et ce, dans des conditions climatiques variables ; effectuer un itinéraire précis et respecter l'horaire .

« Non, on n'a pas le droit du tout de se lever. On n'a pas le droit de toucher aux personnes. S'il y a quelqu'un qui n'est pas capable de débarquer son vélo en-avant, j'ai pas le droit de l'aider, il faut qu'il réussisse tout seul. Mais à un moment donné, il faut partir alors je sors pour l'aider en souhaitant que je ne me blesse pas et en souhaitant que personne m'ait vu. » (Groupe de chauffeur #2)

L'imprécision de la définition de tâche dictée par l'organisme empêche les chauffeurs de bien cadrer leurs interventions dans la zone de légitimité, ce qui peut en amener certains à outrepasser leurs mandats et éventuellement à faire face à des mesures disciplinaires.

« Il faudrait que notre rôle soit mieux défini, à savoir qu'on n'a pas le droit de se lever de notre siège pour intervenir – théoriquement – donc, quelqu'un qui a une poussette, quelqu'un qui a une marchette, quelqu'un qui a un handicap X est sensé d'être autonome. Mais en réalité, c'est notre naturel qui va prendre le dessus. On est engagés pour notre bon jugement, sauf que si je me fais mal au dos en aidant quelqu'un je pourrais être dans le trouble. » (Groupe de chauffeur #1)

« À un moment donné, ils m'ont dit [les superviseurs] : « T'es pas là pour éduquer ta clientèle, t'es là pour les conduire, ça fait que tiens-toi en aux faits. » Quand tes supérieurs te disent ça, qu'est-ce que tu fais? Je me suis fait clairement dire que mon rôle, il arrêtait là, que ma limite d'intervention est là. » (Groupe de chauffeurs #1)

Cette situation peut aussi avoir des impacts sur le niveau de satisfaction de la clientèle, qui est confrontée à des chauffeurs qui offrent un service variable selon leur représentation personnelle de leur rôle. Un usager peut donc obtenir une « faveur » qu'un autre chauffeur lui refusera, tous les deux considérant respecter le code de conduite du RTC. Mais, dans le deuxième cas, l'usager risque de croire que le chauffeur a fait preuve de mauvaise foi et générer, chez lui, un sentiment négatif à son égard.

« Une fois, j'ai eu un problème avec un chauffeur – et d'ailleurs, il a fallu que je fasse une plainte – j'étais tellement traumatisé par l'évènement qui venait de se passer. Dès que j'entrais dans l'autobus, – un méchant malade le chauffeur –, je prenais ma carte OPUS dans la bouche et habituellement le chauffeur prenait ma carte avec sa main pour la valider. Mais là, lui, un borné il ne voulait pas... Il a dit : « Là, moi, je ne touche pas à ça » » (Utilisateur ayant une incapacité motrice #2)

Selon les propos tenus par les chauffeurs, une personne doit être entièrement autonome pour utiliser le RTC et dans ces conditions, le chauffeur en question de la dernière citation, n'était pas tenu d'intervenir pour aider l'utilisateur à valider sa carte OPUS. Le manque d'uniformité dans les services rendus aux usagers est donc [en partie] la conséquence d'une définition de tâche vague qui, dans certaines situations particulières, place le chauffeur dans une zone grise. Dans ces conditions, ce sont ses valeurs propres qui détermineront si, oui ou non, il y a matière à intervenir.

Plusieurs répondants mentionnent que pour travailler au RTC, dans des situations en constante évolution, le chauffeur doit avoir un « bon jugement » pour parvenir à s'adapter à la situation. Pour s'assurer d'obtenir un personnel compétent possédant les atouts nécessaires, le RTC mise essentiellement sur les expériences de travail antérieures et les formations reçues à l'interne.

« C'est plus facile d'apprendre à quelqu'un à chauffer un autobus, un articulé, qu'apprendre à quelqu'un à avoir un bon service à la clientèle, avoir de l'entregent. C'est pour ça qu'ils ont mis plus l'accent là-dessus dans les dernières années. » (Groupe de chauffeur #1)

Selon les répondants, il semble y avoir eu une amélioration au fil des années dans les critères d'embauche ce qui transparait dans la qualité du travail des chauffeurs.

« Il y a plusieurs années, ils engageaient des chauffeurs de trucks. Ils savaient chauffer c'était ça le seul critère. Aujourd'hui, ça évolué. » (Groupe de chauffeur #1)

Désormais, le processus de sélection au RTC privilégie les individus qui ont effectué du service à la clientèle afin qu'ils aient les habiletés nécessaires pour interagir convenablement avec le public. Cette mesure est perçue positivement par les chauffeurs, même si elle ne certifie pas un savoir-faire avec des personnes qui ont une incapacité.

Au fil du temps, des formations ont été créées par le RTC pour enseigner aux chauffeurs comment interagir avec les personnes qui ont une incapacité. Toutefois, il semble que les éléments théoriques survolés dans certaines d'entre elles ne concordent pas avec ce qui est vécu réellement sur le terrain.

« On en a une formation qui a lieu présentement, c'est l'Optibus. Un léger survol tout beau mais le formateur ne forme pas, il fait juste demander : « Vous, dans telles circonstances, vous faites quoi? C'est plus un lieu d'échange. Le monde ventile un peu. Ça fait du bien d'en parler mais il n'y a pas de boîte à outils dans la formation d'Optibus. Tu ne sors pas de là avec des règles ou des outils. Ce n'est pas une formation, c'est un échange. » (Groupe de chauffeur #1)

« J'ai suivi l'Optibus, celui dont on vient de parler. On effleure à peine le sujet. Oui, il y a des catégories différentes de personnes puis bon, vu que tu es un chauffeur, tu connais ça l'adaptation, bien adapte-toi. » (Groupe de chauffeur #2)

Contrairement à l'objectif visé par la société de transport, ces formations déçoivent les chauffeurs qui y voyaient là une opportunité d'acquérir de nouvelles connaissances leur permettant de mieux dialoguer avec les clientèles particulières. Il y a toutefois la formation « Aviron » qui semble satisfaire davantage puisqu'elle immerge le chauffeur dans des mises en situation conflictuelles potentielles pour leur apprendre comment s'en sortir.

« Celui d'Aviron, ce n'est pas pareil. Lui, c'est vraiment, celui sur la violence verbale, la violence physique, la rage au volant, d'autres usagers de la route, ils disent un peu quoi faire. » (Groupe de chauffeur #1)

Être chauffeur c'est donc d'offrir un service optimum à sa clientèle tout en respectant son horaire, la signalisation routière, en assurant sa propre sécurité et celles des passagers et ce dans toutes les conditions climatiques. Avec autant de contraintes, il peut devenir difficile d'accorder beaucoup de temps à une personne dans le besoin.

« Quand un handicapé intellectuel t'arrive avec une maladie X, avec une problématique, c'est sûr que tu veux lui répondre plus vite parce que toi, tu as le trafic à gérer, tu as un horaire plus serré, tu as beaucoup d'achalandage, tu ne peux pas lui répondre de façon aussi empathique que quand tu es rendu dans le fond de Beauport ou dans le haut de Val-Bélair » (Groupe de chauffeur #1)

« Ça fait que pour nous autres, le seul moyen de gagner du temps, c'est que aussitôt le client embarqué, on part; aussitôt embarqué, on ferme la porte et on est parti. C'est le seul moment où on peut se gruger du temps un peu. » (Groupe de chauffeur #2)

Être chauffeur c'est aussi être confronté à la misère humaine. C'est voir des gens qui utilisent l'autobus uniquement pour se réchauffer et dormir un peu durant les périodes de grands froids, reconduire des usagers aux soupes populaires, converser avec des individus qui souffrent de solitude. Selon eux, être confronté à cette réalité dissimulée permettrait de s'améliorer en tant qu'individu.

Tableau 10 : Fréquence d'utilisation du vocabulaire utilisé pour décrire les personnes qui ont une déficience

Grands types de déficience		Vocabulaire utilisé	Groupe de chauffeur #1	Groupe de chauffeur #2
Général		Handicapé	51	22
		Déficience	2	2
		incapacité	1	1
<b>Total</b>			54	25
Déficience physique	Motrice	Handicap physique	15	3
		Mobilité	0	19
		Chaise roulante ou fauteuil roulant	34	60
		Poussette	4	15
		Marchette	3	1
		Béquille	6	0
	Visuelle	Aveugle	17	1
		Visuel	1	2
	Vieillesse	Âgée	4	40
		Vieille	1	0
<b>Total (%)</b>			85 (72%)	141 (91%)
Déficience intellectuelle		Intellectuel	12	2
<b>Total (%)</b>			12 (10%)	2 (1%)
Santé mentale		Mental	8	4
		Robert-Giffard	5	1
		TED	7	3
		Alzheimer	1	2
		Cognitif	0	2
<b>Total (%)</b>			21 (18%)	12 (8%)

Les discours soutenus par les deux groupes de chauffeurs, focalisent de manière inégale sur les différents types de déficience. En effet, le tableau 10 démontre que certains grands types de déficience (physique, intellectuel, mentale) sont davantage

présents dans les récits des chauffeurs, ce qui laisse croire qu'ils occupent une part plus importante dans leurs représentations. Dans les deux groupes, les discours mettent davantage en scène la personne qui a une déficience physique (72% et 91%) que celle qui a une déficience intellectuelle (10% et 1%) ou un problème de santé mentale (18% et 8%). Toutefois, il existe certaines différences intergroupes à l'intérieur même de la catégorie de la déficience physique où le premier groupe focalise davantage sur la personne qui a une déficience visuelle, alors que c'est sur la déficience motrice et les personnes âgées que l'autre groupe oriente sa réflexion. Sur ce dernier point, la vieillesse est essentiellement considérée sous la perspective du temps d'exécution (pour entrer et quitter l'autobus [lenteur]) et, dans ce contexte, est perçue à la manière d'une déficience motrice. Ces résultats s'expliquent peut-être par la récente mise en accessibilité des autobus sur le réseau régulier qui, par sa nouveauté, gêne davantage certains chauffeurs. Il y a aussi une plus forte présence des usagers qui ont une déficience intellectuelle et une problématique de santé mentale dans les discours du premier groupe de chauffeur. Cette situation s'explique peut-être par une plus grande sensibilité à cette clientèle issue d'expériences antérieures. Il faut toutefois mettre un bémol sur ces derniers résultats puisque plusieurs chauffeurs, au lieu d'utiliser un thème neutre pour désigner une clientèle particulière, personnifiaient leurs propos en ciblant un utilisateur particulier ce qui a pour conséquence d'atténuer certains scores du tableau précédent<sup>18</sup>.

« [Nom de personne #1], c'est un autiste, c'est une autre catégorie. Tu n'agiras pas avec [Nom de personne #1] de la même manière que tu agis avec [Nom de personne #2 qui a un problème de santé mentale]. » (Groupe de chauffeur #2)

Certains prénoms revenaient constamment dans les deux entrevues et selon un chauffeur, ces gens seraient connus sur l'ensemble du réseau.

Si on renverse la situation et qu'on considère, cette fois, le chauffeur du point de vue de l'utilisateur, la majorité estime être satisfait de leur travail. Mis à part quelques

---

<sup>18</sup> Lorsque le chauffeur personnifiait le terme « santé mentale » ou « déficience intellectuelle » au moyen d'un nom propre, l'élément n'était pas comptabilisé dans le tableau X étant donné l'incertitude de l'équipe de recherche quant à l'intention réelle du répondant.

accrochages, la plupart sont professionnels, attentionnés, compréhensifs, et n'hésitent pas à rendre service. Les préjugés négatifs qui subsistent sont essentiellement orientés vers les chauffeurs les plus âgés.

« Il y a des chauffeurs... je te dirais que 90% des chauffeurs... il n'y a pas de problèmes. Il y en a... comme n'importe quoi, un pourcentage qui ne veut pas collaborer. C'est habituellement les plus vieux. Les jeunes sont sensibilisés et même, il y en a plusieurs qui disent le numéro de parcours. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

## **5. La sensibilisation**

La perception qu'a un individu d'une situation, d'un objet, d'un groupe, est le résultat d'un processus intellectuel forgé par plusieurs instances sur une période plus ou moins longue. Tout dépendant de ses influences, une personne pourra intérioriser une représentation erronée d'un phénomène ou attribuer à tort, des attributs stéréotypés à un groupe d'individus. Pour rectifier ces représentations, il est possible, au moyen de campagnes de sensibilisations, de les transformer.

Dans la vie en général, l'ensemble de l'échantillon ayant une incapacité se dit parfois victime de préjugés.

« Il y a des préjugés envers les personnes aveugles comme qu'on n'entend pas. Pis si je pose que question, c'est tellement bizarre, le monde ne s'adressent pas à moi, comme si j'étais un mineur. C'est comme, t'sais, les aveugles qu'il faut nourrir à la petite cuillère.» (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #1)

« J'ai une amie qui a voulu essayer ça d'être en chaise roulante toute la journée. Elle a fait l'activité au complet. On est allé au restaurant, elle est allée au toilette pis elle est revenue. Elle a dit : « hein, le pire ce n'est pas d'être en chaise roulante, c'est le regard des gens ». Je savais ce qu'elle allait dire. Les gens te regardent avec un regard de pitié, un regard d'infériorité. T'es pas quelqu'un, t'es un handicapé. [...] Les préjugés négatifs c'est : les personnes en chaise, ça ne travaille pas; ça reste chez eux; une personne en chaise, ça n'a pas de sexe, surtout pas. Tu sais, on ne sort pas, nous autres, on est couchés à 10h00 le soir. On travaille pour passer le temps.» (Utilisateur ayant une incapacité motrice #1)

Selon leurs témoignages, dans la pensée populaire, le handicap semblerait être quelque chose de « total », affectant l'ensemble du corps, notamment les capacités intellectuelles, et s'étendre jusqu'aux habitudes de vie. Ces préjugés semblent aussi affecter l'ensemble de la population, même ceux qui se disent eux-mêmes victime de préjugés.

« Ça ne se brise pas [les préjugés]. Tant que tu ne le vis pas, tu ne peux pas le savoir. Moi-même je suis une personne handicapée et j'ai dû beaucoup travailler mon attitude quand je côtoyais des personnes plus handicapées que moi. » (Utilisateur ayant une déficience motrice #1)

De l'autre côté, il y a le reste de l'échantillon [celui sans incapacité] qui se considère sensible à la question du handicap. Selon eux, cette attitude positive proviendrait d'expériences antérieures vécues à l'école, dans le voisinage ou encore dans le milieu de travail, qui a mis en contact direct avec cette réalité. Pour deux répondants, l'attitude négative que peuvent intérioriser certains individus proviendrait davantage de l'ignorance que du préjugé.

« Les gens ne comprennent pas la réalité des groupes qu'elle ne côtoie pas. Je ne crois pas qu'il y ait des préjugés de base, il y a de l'ignorance. [...] C'est seulement une réalité qu'ils ne voient pas. » (Décideur)

Nous sommes donc témoins d'une l'interprétation divergente d'une même réalité par deux groupes distincts. Le premier [celui regroupant des personnes ayant des incapacités] accuse le second [celui regroupant des personnes sans incapacité] de manquer de sensibilité à leur égard, alors que le deuxième considère que son attitude, envers le premier groupe, est appropriée.

Bien qu'il y ait quelques divergences d'interprétations, il semble que la majorité des usagers cohabitent convenablement avec les personnes ayant des incapacités et que la notion de « priorité » soit relativement bien comprise autant dans l'autobus que dans les abribus.

« Très honnêtement, le monde cède beaucoup leur place. Même aux personnes âgées... Ça, on le voit souvent... mais tu vois le contraire aussi... pas trop souvent mais tu le vois pareil. » (Groupe de chauffeur #1)

« Les gens sont courtois, ils offrent facilement leur place aux femmes enceintes, aux personnes qui ont une canne, aux personnes âgées. Les gens sont bienveillants. Il y a une belle civilité. » (Utilisateur sans incapacité #1)

« Les usagers, me donnent leur banc. Les femmes enceintes se lèvent pour moi. C'est très rare que je reste debout. Ça ne me dérange pas, mais c'est très rare. » (Utilisateur ayant une incapacité visuelle #2)

Malgré cette cohabitation somme toute satisfaisante pour les répondants, ils considèrent toutefois insuffisants le nombre de campagnes de sensibilisation réalisées par le RTC ayant pour objectif de conscientiser les usagers à l'importance d'adopter un comportement adéquat envers la personne qui a une incapacité, mais aussi une bonne attitude civique générale. Pour y arriver, ils suggèrent d'orienter leur stratégie de sensibilisation vers les clientèles les plus jeunes, mais aussi de diversifier les acteurs qui sont utilisés pour la mise en scène d'une affiche ou d'un « spot » publicitaire.

« Ils ne montrent jamais de personnes handicapées dans l'autobus. Ils sont tous beaux, ils sont tous fins, des étudiants qui sont bien habillés. Même au RTC, ils ne prendront pas les plus laids et les personnes handicapées avec un œil dans le front. » (Utilisateur ayant une déficience motrice #1)

Pour plusieurs, la sensibilisation ne devrait pas uniquement être orientée vers les utilisateurs du RTC, mais aussi à l'intérieur de l'organisation, et cibler plus précisément les chauffeurs qui ont cumulé beaucoup d'ancienneté.

« Ceux qui ont 25 ans, 30 ans de services, qui ne veulent plus rien savoir, c'est envoi, ouvre, débarque, on est reparti, ils brassent la clientèle » (Groupe de chauffeur #1)

## 10. Analyse synthèse des représentations

Cette section, permet de condenser les observations effectuées dans la section précédente et de faire une mise en commun des résultats afin de faciliter l'identification des représentations sociales sous-jacents aux discours.

### **Les aménagements**

Dans l'ensemble, les répondants considèrent les infrastructures de la Ville de Québec comme étant satisfaisantes. Nous notons toutefois des différences dans les éléments qui font obstacle aux usagers qui ont une incapacité, où la notion « d'obstacle » semble prendre une signification particulière mais uniforme selon le type de limitation considéré. Si au lieu d'y aller globalement, nous analysons chacune des incapacités entre elles, nous distinguons certaines régularités entre les différents microgroupes. Par exemple, ceux qui ont une incapacité motrice se déplaçant en fauteuil roulant abordent systématiquement le sujet en faisant aussi mention des luttes difficiles qu'ils ont dû livrer contre les employés municipaux ou encore contre des propriétaires privés, afin d'éliminer certains éléments contraignants leurs déplacements ou mettant en péril leur intégrité physique. De leur point de vue, c'est dans la confrontation qu'ils arrivent à faire valoir leurs droits et à améliorer leur environnement et ce qui, par conséquent, noirci la représentation qu'ils ont des infrastructures de la Ville de Québec. Ceux qui ont une incapacité visuelle s'estiment satisfaits des voies publiques, mais critiquent plutôt l'insuffisance d'équipements favorisant leur orientation sur le territoire de la Ville de Québec.

Pour le reste de l'échantillon (les usagers sans incapacités et les chauffeurs), lorsqu'il est question de la qualité des aménagements, les discours sont spontanément orientés vers la personne ayant une incapacité motrice et à plus forte raison celle qui se déplace en fauteuil roulant. Il faut garder à l'esprit que les discours ont été produits dans un contexte où le thème du « déplacement » était central dans le questionnaire, élément qui est susceptible d'avoir favorisé certaines déficiences au détriment des autres. Cette forte sensibilité pour la personne ayant une incapacité motrice dans le contexte de la recherche, s'observe aussi dans l'analyse de la fréquence du vocabulaire utilisé pour désigner cette catégorie d'utilisateur, où la personne ayant une déficience motrice occupe en moyenne

60% des discours. Ces indications nous permettent de croire qu'elle est une composante importante de la représentation de l'échantillon sans incapacité. Pour ce qui est de la connotation qui lui est associé, le lexique utilisé par les répondants témoigne du caractère quelque peu négatif qui relie déplacements en contexte urbain et l'incapacité motrice. Mais dans l'ensemble, la ville est perçue comme un milieu de vie accessible qui offre l'opportunité à la majorité de profiter de ses infrastructures.

Le développement de la Ville de Québec est perçu de manière positive chez l'ensemble des répondants, qui s'y représentent un milieu en pleine effervescence qui élargira son offre de services au courant des prochaines années, résultat du dynamisme de l'administration en place et de la hausse constante de la population. Parce qu'ils entretiennent un rapport particulier avec le mobilier urbain et la population, chacun des groupes aborde la question sous un angle particulier. Par exemple, les chauffeurs dans le cadre de leurs fonctions, qui sont amenés à couvrir une partie du territoire mais aussi à entrer en contact avec la population qui y réside, sont les seuls à faire mention du caractère multiethnique de la Ville de Québec. De leur côté, les usagers font davantage mention des activités festives (événements sportifs et culturels) qui pullulent sur le territoire, alors que le décideur répond à la question selon un point de vue strictement économique.

Pour ce qui est des éléments de la ville qui devraient être modifiés dans le futur, le niveau des éléments mentionnés (micro, méso, macro) est fortement lié aux expériences vécues par le répondant. En effet, lorsqu'une personne faisait mention de voyages à l'étranger dans son discours, les propositions émises étaient davantage construites au niveau macroscopique (par exemple, modifier le réseau routier pour le rendre piéton), alors que les autres répondants orientaient plutôt leurs solutions vers des éléments microscopiques, ciblant des éléments précis du mobilier urbain. Il semble que de manière autonome, il soit difficile de s'imaginer son propre espace urbain autre que dans sa composition actuelle. Le fait de se retrouver dans un nouveau milieu offrirait l'opportunité au citoyen de voir et d'expérimenter des nouvelles manières d'utiliser son environnement. Les voyages à l'étranger semblent donc affecter la représentation de l'individu en modifiant le rapport entretenu avec son environnement ce qui aurait pour

effet d'accroître, dans son imaginaire, « le champ des possibles » qui s'offre à la ville. Par la suite, par un processus comparatif de la ville de Québec avec les autres villes, certaines frustrations peuvent alors émerger (mentalités incompatibles avec un projet, manque de motivation de la population).

Selon les propos tenus par les répondants, ce n'est que dans un contexte de « contrainte » que les élus amélioreront la qualité des services. En effet, la pression exercée par l'augmentation constante de la population (réseau routier bondé, demande de service plus élevée que l'offre) les obligerait à trouver des solutions aux complications structurelles et logistiques urbaines. C'est donc au terme de l'équation « Contrainte -> Solution » que les répondants estiment un jour obtenir de meilleurs services. Aucun ne considère l'équation inverse, celle où une solution préventive serait privilégiée pour faire face à un problème potentiel futur « Solution préventive -> Problème éventuel ». Cette logique démontre le caractère négatif des représentations de l'échantillon sur cet aspect, où selon cette vision, la Ville de Québec évoluerait essentiellement sur un mode « rattrapage ». Cette façon de penser les amène à croire que les infrastructures routières devront être engorgées avant que des investissements massifs soient injectés dans le réseau de transport collectif pour les rendre plus attrayants et efficaces aux yeux de la population. Mais parce que le réseau routier dans son état actuel répond relativement bien aux attentes, aucun ne croit que le RTC soit en mesure d'attirer une plus vaste clientèle avec le réseau actuel. Cette même logique des représentations se transpose aussi à la question du vieillissement de la population qui, selon les répondants, à cause de la proportion élevée d'incapacité dans cette tranche d'âge, exercera un poids supplémentaire dans la balance politique. Ce qui obligera les autorités à repenser des infrastructures pour assurer une meilleure accessibilité.

La représentation des répondants du réseau routier de la Ville de Québec semble être intimement liée à la possession d'un véhicule. En effet, la proportion de l'échantillon qui entretient une opinion négative du réseau routier sont les mêmes qui ne possèdent pas de

voiture, alors que le seul répondant qui en possède une<sup>19</sup>, est aussi celui qui adopte une position plus favorable. Mais cette interprétation doit être nuancée puisque sa représentation est aussi faite dans une perspective comparative, où il s'emploie à confronter les situations de Montréal (plus congestionné) et de Québec (moins congestionné). Par conséquent, il n'est pas possible de déterminer, hors de tout doute, comment ces facteurs influencent indépendamment sa représentation du réseau routier.

Les répondants considèrent aussi que la Ville de Québec est soumise à une dictature de l'automobile qui influence négativement certaines infrastructures qui ne leur sont pas destinées. Selon eux, les trottoirs seraient conçus pour permettre aux voitures de les chevaucher en douceur (accès carrossable), ce qui obligerait les piétons à déambuler sur une structure qui ondule au gré des entrées des résidences, ou encore de circuler sur des pistes cyclables qui sont construites de manière dissociées des voies publiques pour ne pas nuire au trafic. Ainsi, pour ce qui est des infrastructures de la Ville de Québec, l'automobile semble être un élément fort de la représentation des répondants, puisque selon eux, elle serait souvent placée à l'avant plan lors de l'élaboration des projets liés aux voies de circulation, souvent au détriment des autres modes de transport.

La représentation des répondants vis-à-vis les pistes cyclables du territoire de la Ville de Québec varie selon le type d'utilisation qu'ils en font. En effet ceux qui y circulent dans un objectif purement récréatif se considèrent satisfaits à la fois de leur orientation et de l'aménagement. Au contraire, ceux qui utilisent leur vélo pour franchir une distance entre deux points et ce le plus rapidement possible, sont souvent dans l'incapacité de les utiliser puisqu'elles ont été installées dans des zones périphériques aux centres d'activités. Sans ces équipements à proximité, les cyclistes sont donc contraints de circuler sur les voies publiques, contexte plus propice aux accidents.

Pour ce qui est du niveau de satisfaction du milieu de résidence, il semble fortement lié au niveau de liberté de choix du répondant. En effet, les discours positifs étaient

---

<sup>19</sup> Afin de respecter le temps alloué pour effectuer les entrevues avec les groupes de chauffeurs, nous avons dû éliminer cette question.

concentrés chez ceux qui ont bénéficié d'un haut niveau de liberté pour sélectionner leur milieu de vie et au contraire, ils arboraient une connotation négative chez ceux qui avaient été contraints d'effectuer leur choix parmi un inventaire restreint. Ce choix « forcé » est susceptible d'obliger l'individu à vivre dans un milieu qui ne correspond pas à ses standards, ce qui peut l'amener à s'y sentir étranger. L'élément déterminant le « niveau de liberté » d'un individu semble être celui de « l'accès à un capital suffisant », par conséquent au « revenu », et donc à « être en emploi ». Il semble donc y avoir une corrélation positive entre le fait d'être « en emploi » et le niveau de satisfaction de son milieu. Cette relation transparait aussi lorsqu'il est question de la représentation des répondants dans un futur rapproché, puisque la majorité de ceux qui se disent insatisfait de leur milieu de vie, élabore leur réponse en abordant les aspects de croissance économique et de la disponibilité des emplois. Par conséquent, dans leurs représentations, les éléments « liberté de choix » et « accès à l'emploi » semblent liés l'un à l'autre.

### **Le transport en commun collectif**

Dans l'ensemble, l'échantillon se représente le transport collectif régulier de manière positive. Selon eux, au-delà des avantages individuels à utiliser les services du RTC (économique, moins stressant, convivial), ils perçoivent et considèrent aussi les avantages collectifs, ceux situés à un niveau plus macroscopique (écologique, permet de réduire le trafic, atténue la pression sur les structures routières). Même si la majorité de l'échantillon utilise le RTC sur une base régulière et qu'elle affirme apprécier ce mode de transport, elle est toutefois consciente des désavantages liés à l'utilisation des transports collectifs. C'est uniquement au terme d'un calcul comparatif « bénéfices/inconvénients » que le résultat du niveau de satisfaction se manifeste. Chose intéressante, lorsqu'appliqué à eux-mêmes le ratio obtenu est systématiquement élevé (plus de bénéfices que d'inconvénients) alors que le même exercice, mais cette fois mettant en contexte la population en général, procure des résultats nettement plus faibles (plus d'inconvénients que de bénéfices). Ces données démontrent des divergences importantes entre la propre représentation du répondant et celles qu'il attribue à l'ensemble de la population. Selon les portraits dépeints dans les discours, la population ferait davantage preuve d'égoïsme, orientant l'essentiel de ses décisions dans son intérêt personnel. Somme

toute, ce serait le niveau de conscience citoyenne dont fait preuve le répondant qui influencerait l'intensité du ratio « bénéfiques/inconvénients ». Selon cette représentation, alors qu'un facteur pourrait être perçu comme un inconvénient chez la population en général (en autobus ce n'est pas suffisamment rapide), le répondant le considérera d'un point de vue plus avantageux (l'autobus n'est peut-être pas aussi rapide que la voiture, mais il me permet de me détendre durant le trajet).

Pour ce qui est de l'opinion des utilisateurs sur la présence des personnes handicapées dans l'autobus, aucun ne se dit personnellement importuné par cette situation, mais on attribue systématiquement ce point de vue aux autres utilisateurs. Dans leurs représentations, il semble que « l'autre » soit beaucoup moins tolérant que « soi ». Du point de vue des chauffeurs, ce serait la majorité des usagers qui ferait preuve d'un manque d'empathie envers la clientèle handicapée, exprimant de manière apparente leur mécontentement, surtout lors du déploiement de la rampe. Selon le décideur, cette situation s'expliquerait par le caractère « nouveau » de certaines mesures qui n'auraient pas encore été intégrées dans la représentation que se font les usagers d'un usage « régulier » de l'autobus. Jusqu'à ce que cette intégration soit effective, ils considéreront certains éléments comme des irritants et auront tendance à canaliser la frustration ressentie vers l'individu qui a nécessité son utilisation. Au fil du temps, s'exposant continuellement aux mêmes comportements, ces derniers sont susceptibles de s'intégrer à la représentation que l'utilisateur se fait d'une utilisation « habituelle » du RTC et par conséquent, y accorder beaucoup moins d'importance.

Dans un contexte urbain, où les déplacements représentent une composante primordiale, la notion de « rapidité » est un élément partagé par l'ensemble des répondants. Tous s'entendent pour dire que les déplacements faits avec le RTC, pour être avantageux, doivent se faire rapidement et que pour y arriver, l'ensemble des éléments qui gravitent autour doivent collaborer. Par exemple, les chauffeurs ont un rôle primordial à jouer dans le niveau d'efficacité du réseau, puisqu'il est de leur responsabilité, malgré la somme d'opérations qu'ils doivent réaliser, de s'assurer de respecter l'horaire établi. Il y a aussi les personnes à mobilité réduite se déplaçant en fauteuil roulant qui, pour accélérer l'embarcation, ont développé des techniques leur

permettant de diminuer le temps nécessaire pour valider leur laissez-passer. Pourtant, malgré leurs efforts, le temps nécessaire pour lui permettre d'atteindre sa place est perçu comme une pression supplémentaire par certains chauffeurs, ce qui amène ces derniers à se questionner sur la légitimité de les admettre sur le réseau régulier. C'est donc dans leur relation au « temps » qu'une résistance peut naître chez certains chauffeurs, situation qui semble venir de la représentation de la marge de manœuvre qu'ils ont pour effectuer leurs parcours. Les chauffeurs qui abordaient peu les notions de « retard » ou de « pression » étaient aussi ceux dont l'attitude était la plus positive à l'égard de la clientèle handicapée, à l'instar de ceux qui les utilisaient abondamment. Chose intéressante, ce sont aussi ces derniers qui utilisent un vocabulaire exclusivement positif lorsqu'ils évoquent le STAC, ce qui laisse croire qu'ils se représentent le transport adapté comme un système de meilleure qualité que celui du réseau régulier. Cette représentation idyllique du STAC combinée aux difficultés rencontrées sur le réseau régulier est susceptible d'engendrer de l'incompréhension chez certains chauffeurs, concernant la détermination des personnes handicapées à utiliser le RTC régulier.

### **L'environnement**

La Ville de Québec est recouverte d'un manteau blanc pendant quelques mois durant l'année, situation qui est perçue différemment parmi les répondants. Chez les utilisateurs, cette perception est fortement influencée par le type d'incapacité de l'individu. Parce qu'un petit amoncellement de neige peut représenter un obstacle infranchissable pour une personne en fauteuil roulant, celle-ci est davantage sensible à la question du déneigement. Bien qu'ils soient conscients du temps nécessaire aux équipes de déneigement pour débayer les voies de passages suite à une tempête, ils croient tout de même qu'elles font preuve de laxisme dans l'exécution de leur tâche, laissant de petits monticules de manière aléatoire, nuisant (ou même empêchant) leur progression.

La façon des chauffeurs d'aborder l'utilisation du service de transport régulier par les personnes ayant une incapacité en contexte hivernal est fortement influencée par la représentation qu'ils ont d'eux. Bien que dans l'ensemble la personne ayant une incapacité physique soit majoritairement mise en avant plan dans les propos des chauffeurs, le premier groupe a davantage tendance à y inclure une plus large variété

d'incapacités (intellectuelle et psychiatrique) que le deuxième. Ces données laissent croire que la représentation du premier groupe vis-à-vis le paysage du handicap est plus diversifiée, ce qui leur permet de considérer la question sous différents angles et donc d'adopter une position plus nuancée, alors que le deuxième groupe, qui focalise grandement sur l'incapacité physique et plus précisément sur l'incapacité motrice, adopte une ligne beaucoup plus dure. L'objet qui est mis en relation avec l'incapacité par les chauffeurs a aussi un impact sur leur position adoptée face à leur présence dans le transport en commun régulier en situation hivernale. Alors que le deuxième groupe liait systématiquement l'incapacité à un aspect de l'efficacité du RTC (lente, retardent, nuisent), le premier groupe, pour sa part, avait plutôt tendance à considérer le résultat de l'incapacité sur la personne elle-même (engelure, perdue, pleure). Dans le premier cas (le deuxième groupe), la représentation adoptée mène à croire que l'individu est inapte à utiliser le transport régulier, alors que l'autre groupe adopte une représentation inverse, où c'est plutôt le RTC qui est critiqué, puisque considéré comme inapte à répondre aux besoins de cette clientèle. Il y aurait donc une transposition de la responsabilité selon le point de vue adopté par le groupe de chauffeurs.

### **Les chauffeurs**

Selon les chauffeurs, conduire un autobus consiste à exécuter une multitude de tâches simultanément tout en étant suffisamment versatile pour affronter les situations exceptionnelles. Mais d'après eux, il subsisterait une certaine confusion concernant la définition exacte de leur rôle, créant une zone grise sur la marge de manœuvre dont ils bénéficient pour intervenir avec les usagers. Ils croient que cette situation est la conséquence du déphasage entre le rôle défini par le RTC, qui aurait tendance à réduire leur fonction à celui de « chauffeur d'autobus » et la pratique en contexte réel. Ce doute, peut conduire le chauffeur à se retrouver en situation de dilemme sur le niveau de légitimité des interventions effectuées et ainsi l'exposer aux mesures disciplinaires. De plus, chacun d'eux possédant une représentation spécifique de son rôle, le service offert à la clientèle est susceptible de varier d'un chauffeur à l'autre, situation qui peut être génératrice de frustrations chez la clientèle (certains refusent de valider le laissez-passer

d'un usager, alors que d'autres n'hésitent pas à quitter l'autobus pour secourir une personne en difficulté).

Les chauffeurs possèdent une représentation majoritairement positive du travail de leurs collègues, qu'ils jugent qualifiés autant pour manœuvrer l'autobus que pour offrir un service à la clientèle de qualité. Il faut dire que dans le passé, cette représentation n'a pas été aussi reluisante, mais avec la modification des critères d'embauche du RTC et des formations offertes aux employés, ils se considèrent plus aptes à répondre aux besoins des usagers.

### **La sensibilisation**

La représentation du niveau de sensibilisation de la population à l'égard des personnes ayant des incapacités diffère selon le point de vue adopté. Ceux ayant une incapacité considèrent être la cible d'idées préconçues des citoyens de la ville de Québec, qui auraient tendance à leur accoler automatiquement un ensemble de traits généraux uniformisées (déficience intellectuelle, virginité, enfantin, sans emploi), ce qui aurait pour conséquence d'annihiler leurs compétences spécifiques. De leur côté, les usagers sans incapacité considèrent adopter une attitude adéquate lorsqu'ils cohabitent dans un même milieu avec des personnes ayant une incapacité. Il y a donc une divergence d'opinion entre ceux qui attribuent une interprétation à l'autre (ils pensent ça de moi) et ceux qui font l'exercice pour eux-mêmes (je pense ça de lui). Ces résultats ne nous permettent pas de connaître l'origine de cette situation. Soit, ce sont les usagers sans incapacités qui, inconsciemment, ont une attitude qui laisse transparaître un malaise ou du mépris. Soit, les usagers qui ont une incapacité intériorisent un complexe d'infériorité qu'ils prêtent à tous et chacun. Ou encore, que ce soit le résultat d'un mélange des deux situations.

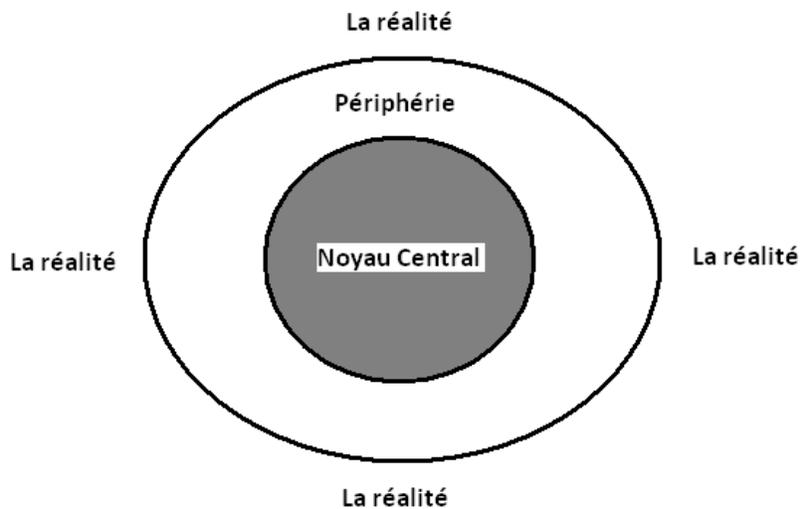
## **11. La théorie du noyau central**

Pour permettre l'opérationnalisation du concept de représentation sociale, la théorie du noyau central est un outil efficace à considérer pour l'élaboration d'un questionnaire permettant de décortiquer les représentations des individus qui utilisent ou contribuent au développement du RTC par rapport aux personnes ayant une incapacité.

### ***Le noyau central***

Selon cette théorie, les représentations sont organisées autour d'un « noyau central » formé de quelques éléments par lequel un individu ou un groupe conçoit le réel auquel il est confronté. Ce noyau remplit deux fonctions générales : il exerce une fonction génératrice en donnant du sens aux autres éléments de la représentation (la périphérie), et il constitue une base commune, collectivement partagée des représentations: « chaque membre du groupe voit les choses à peu près de la même façon, assurant la présence d'une certaine cohésion sociale» (Mamontoff, 2008). Le noyau est un élément stable, cohérent, qui résiste au changement ce qui assure une fonction de continuité et de permanence à la représentation. Malgré cette stabilité, il peut se produire des transformations progressives du noyau lorsqu'il y a des contradictions entre la réalité et les représentations intégrées.

Figure 6 : Schématisation de la théorie du noyau central



Source : Verges, 1985

C'est à l'intérieur de cette structure que se trouvent donc les éléments importants à étudier pour découvrir les représentations partagées par une collectivité. Toutefois, les éléments constitutifs du noyau ne sont pas équivalents et par conséquent, leurs caractéristiques spécifiques influenceront la configuration de la représentation. La

structure des éléments est déterminante dans la signification de la représentation, puisque leurs positions par rapport au noyau central (en son cœur ou en périphérie), influencera la structure globale de la représentation et donc la manière dont la personne percevra son environnement.

### *Les éléments périphériques*

Les éléments périphériques sont des éléments moins centraux de la représentation sociale et s'organisent autour du noyau central. Ils se situent à mi-chemin entre le noyau et le réel. Ils sont associés aux caractéristiques individuelles et au contexte immédiat dans lequel est plongé l'individu (Abric, 2001). Les éléments périphériques sont aussi hiérarchisés et se situent à distance variable du noyau ce qui a un impact sur les représentations. Ils ne sont toutefois pas autonomes puisque c'est le noyau qui en détermine la présence, la valeur et la fonction. À l'intérieur d'une même communauté partageant un noyau central commun, les éléments périphériques permettent aux individus d'apporter une certaine touche personnelle aux représentations sociales. Sa flexibilité et sa souplesse admettent l'intégration dans la représentation des variations individuelles liées à l'histoire propre du sujet. Les éléments périphériques occupent trois fonctions essentielles :

- Fonction de concrétisation : Elles tiennent compte du contexte et ancrent la représentation dans la réalité. Compte tenu de la situation, elles indiquent ce qui est normal de faire ou de dire.
- Fonction de régulation : Étant plus souples que le noyau central, elles permettent l'adaptation des représentations selon la personnalité de la personne. Malgré la stabilité du noyau, elles constituent l'aspect mouvant et évolutif de la représentation.
- Fonction défensive : Elles résistent aux changements des représentations en agissant comme un « pare-chocs » lorsque le noyau central est menacé par une attaque idéologique importante.

### ***Le noyau central comme système global***

Malgré leurs rôles différents, le noyau central et les éléments périphériques fonctionnent conjointement et demeurent interconnectés et dépendants. Cette interaction entre une structure rigide et une autre plus mouvante place le chercheur, qui étudie les représentations sociales, devant des éléments stables et mouvants, rigides et souples, individuels et consensuels (Abric, 2001).

En se basant sur la théorie du noyau central, afin de comprendre la structure de la réflexion qui amène une personne à adopter certaines représentations sociales, le chercheur doit cibler leurs principes organisateurs fondamentaux situés au cœur du noyau, (ceux qui se situent au sommet de la hiérarchie) ceux-là même qui régissent l'ensemble du système. C'est en considérant les thèmes centraux associés à une situation particulière qu'il sera possible de comprendre la position adoptée par un individu autant comme unité individuelle que comme membre d'un groupe.

#### ***11.1 Méthode pour identifier les représentations avec la théorie du noyau central***

L'utilisation de la théorie du noyau central oblige l'emploi de différentes méthodes dont l'objectif est de faire ressortir les éléments constitutifs du noyau central de l'échantillon afin de s'assurer de ne pas avoir affaire uniquement aux couches superficielles (Abric, 2001; Doutre, 2005; Barbery, 2006; Aïssani, 2009; Guillou, 2006). La méthode doit être en mesure « de déjouer » les représentations contenues dans les zones périphériques<sup>20</sup> afin d'atteindre celles qui sont enfouies plus profondément, dans le noyau central, là où se situe la base collectivement partagée.

#### ***Première étape : Entretiens exploratoires***

Dans un premier temps, l'équipe de recherche doit procéder au repérage du vocabulaire contenu dans les entretiens semi-dirigés, afin de constituer une banque de vocabulaire pour chacun des thèmes étudiés (Fraysses, 2000; Aïssani, 1989). Cette banque a pour objectif d'atténuer les biais liés aux différences dans l'éducation et la culture générale des

---

<sup>20</sup> Les zones périphériques sont influencées par le contexte et varient fortement selon les individus. Un de leurs rôles consiste à protéger les représentations contenues dans le noyau central.

répondants. Parce que certains possèdent un vocabulaire limité ou éprouvent des difficultés avec l'écriture, il est probable que ces derniers seraient désavantagés si les questions exigeaient la production d'une liste (dictionnaire). Toutefois, pour éviter de restreindre le répondant dans sa réflexion, ce dictionnaire doit être suffisamment complet pour lui permettre d'exprimer librement son idée. Pour faciliter la construction du questionnaire, le nombre total des mots contenus dans le dictionnaire doit être un multiple de trois (15, 18 ou 21) tout dépendant du volume d'éléments liés à un thème.

### ***Deuxième étape : Construction du questionnaire de caractérisation***

Le questionnaire de caractérisation est l'outil qui servira à repérer les éléments qui composent la représentation sociale de l'ensemble du groupe, mais aussi pour les sous-groupes (décideurs, utilisateurs, chauffeurs, etc.). Il a pour objectif de définir les mots les plus associés (la saillance) à chacun des thèmes (handicap, environnement et territoire) en lien avec le transport collectif, mais aussi de déterminer leur interconnectivité. Pour chacun des énoncés du questionnaire, le répondant doit déterminer, parmi la liste d'items prédéfinis (s'il y en a 12 au total), les 4 items les plus caractéristiques de l'objet étudié<sup>21</sup>. Ensuite, on lui demande de choisir les 4 items les moins caractéristiques. Par conséquent, il restera 4 items non choisis. L'intérêt de cette procédure est qu'elle permet d'identifier les items qui ont une distribution asymétrique ce qui démontre un possible lien avec le noyau central.

### ***Troisième étape : Compilation des données***

Les données obtenues pour chacun des items seront regroupées dans un tableau (Tableau 11) et converties en pourcentage (Tableau 12). De cette manière, il sera facile d'identifier les items qui font consensus dans l'échantillon et ainsi, permettre d'identifier les éléments constitutifs du noyau central. Il restera ensuite à expliquer le rapport existant entre les items. Une section du questionnaire sera réservée à l'identification des répondants (âge, sexe, éducation, statut socio-économique, etc.) et ces données serviront à créer différents groupes afin de voir si certains facteurs contribuent à les ségréger entre eux.

---

<sup>21</sup> Les items seront numérotés et la personne n'aura qu'à écrire le numéro correspondant.

Tableau 11: Exemple de réponses obtenues dans les questionnaires

<b>Répondant 1</b>								
	Les items les plus caractéristiques				Les items les moins caractéristiques			
Question 1	1	2	6	7	3	4	8	9
Question 2	1	4	6	8	2	5	7	9
Question X+1	2	5	6	7	3	4	8	9
<b>Répondant 2</b>								
	Les items les plus caractéristiques				Les items les moins caractéristiques			
Question 1	1	2	5	6	3	4	8	9
Question 2	4	6	7	8	1	3	4	9
Question X+1	1	5	7	3	3	4	8	9
<b>Répondant Y+1</b>								

Tableau 12 : Caractérisation des données (en pourcentage)

<b>Items</b>	<b>Le moins caractéristique</b>	<b>Non choisi</b>	<b>Le plus caractéristique</b>
Item 1	17	23	<b>60</b>
Item 2	15	34	<b>51</b>
Item 3	24	27	<b>49</b>
Item 4	19	<b>47</b>	34
Item 5	21	<b>52</b>	27
Item 6	32	<b>53</b>	15
Item 7	40	<b>46</b>	14
Item 8	<b>47</b>	24	29
Item 9	<b>66</b>	20	14
Item N+1	...	...	...

#### *Quatrième étape : Analyse des résultats*

Dans l'exemple fictif du tableau 11 nous voyons une distribution inégale des réponses pour chacun des items. Il est dès lors possible d'identifier les éléments qui ont une forte probabilité d'appartenir au noyau central de la représentation. Ces éléments (items 1, 2 et

3) sont reconnaissables par une distribution en forme de « J » (voir [Annexe H](#)), et démontre une concentration des opinions dans l'échantillon. Au contraire, une distribution en forme de « U » démontre une division selon deux sous-groupes ce qui va exiger, pour être mieux comprise, de pousser les analyses en observant les données selon chacun des sous-groupes. Une distribution de type « gaussienne » (un « U » inversé: items 4 à 7), indique la présence d'éléments n'ayant qu'un rapport lointain avec l'objet de la représentation (la périphérie).

### ***11.2 Méthode pour identifier les zones muettes***

Les *zones muettes* (Guimelli et Deschamps) aussi appelées *effets de masquage* (Flament, Guimelli, Abric, 2004) sont une série de techniques développées pour permettre d'accéder aux représentations sociales difficilement verbalisable par les personnes interviewées dans certains contextes particuliers, notamment celui de la recherche. Ces auteurs supposent qu'une personne en situation d'entrevue, serait susceptible d'exprimer un point de vue différent de celui qu'elle aurait produit dans un contexte plus familier à cause de la contrainte normative inhabituelle engendrée par ce contexte, ce qui inciterait l'individu à présenter une facette davantage « positive » de la représentation qu'elle ne le ferait en situation normale. Ceci est d'autant plus vrai si le sujet abordé est délicat et que tous points de vues ne sont pas nécessairement verbalisables en toutes circonstances. Par exemple, une personne qui participerait à une entrevue traitant de la question du « racisme », et qui possède un point de vue socialement inacceptable sur la question, pourrait être incitée à modifier ses éléments de réponses afin qu'ils soient conformes aux attentes. Pour éviter de se retrouver dans cette situation, une technique simple permet de dévoiler les zones muettes.

#### ***La consigne***

Les enquêtes (Guimelli, 1998; Guimelli et Deschamps, 2000; Chokier et Moliner, 2006) montrent que la variation de la « consigne »<sup>22</sup> influence la sélection des mots ou

---

<sup>22</sup> La consigne détermine celui ou ceux mis en scène lors de l'entrevue. En consigne « normale » c'est la personne elle-même qui passe l'entrevue qui est le sujet de la recherche (Que pensez-vous de...), alors

expressions que les répondants utilisent. En consigne « normale » les sujets, qui se prononcent en leur nom propre, produisent des discours qui se rapprochent davantage de ce qui est socialement acceptables, et par conséquent opèrent un masquage de certaines zones de leur représentation. En consigne « de substitution » cette fois, parce que l'individu s'exprime à travers une identité plus diffuse qui atténue son implication, cela l'autorise à exprimer des idées socialement peu correctes, qui sont moins enclines à être censurées laissant davantage passer des discours stigmatisants (Flament, Guimelli, Abric; 2006). La réduction de la pression normative autoriserait la présence des éléments contre-normatifs dans le discours et ainsi de démasquer certaines zones de la représentation sociale. Le sujet agirait de la sorte par le besoin de plaire à l'intervieweur et tenterait d'y arriver en se montrant sous son meilleur jour, en s'auto-attribuant les opinions positives et en reléguant les opinions négatives au reste du groupe.

### ***Objectif***

Dans le cadre de cette recherche, l'objectif est de découvrir les représentations sociales de la population de la ville de Québec (via un échantillon) sur les thèmes du transport, de la nature et de l'environnement. Sachant que le répondant ne les divulguera pas spontanément et de manière inaltérée, il faut utiliser certaines méthodes afin de les découvrir. Pour y arriver, la modification de la consigne est une avenue intéressante à exploiter. Il serait aussi intéressant d'identifier les situations qui sont les plus favorables à la dissimulation des représentations sociales afin de comprendre lesquelles génèrent le plus d'inconfort et dans quel contexte.

### ***Construction du questionnaire en utilisant les deux méthodes simultanément***

Pour y arriver, nous allons réutiliser certaines questions du questionnaire pour identifier le noyau central, mais en substituant le « sujet » mis en scène dans la question (habituellement le répondant en question) pour un sujet qui est plus global. Par exemple au lieu de demander : « Que pensez-vous de cette situation ... ? » nous allons demander « Que pensez-vous que l'ensemble de la population de la ville de Québec pense de cette

---

qu'en consigne « de substitution », c'est un groupe de personnes auquel appartient la personne qui est le sujet (Que croyez-vous que la population de la Ville de Québec pense de...).

situation ... ? ». Il faut faire attention à modifier uniquement les questions au niveau du « sujet » alors que le reste doit demeurer identique, ceci afin d'éviter que les changements de représentations observées aient une cause autre que la consigne. Tous les répondants (chauffeurs, utilisateurs, décideur, personnes handicapées) recevront le même questionnaire. C'est en procédant à la comparaison des éléments de réponse accumulés, qu'il sera possible de dévoiler les zones muettes.

## 12. Conclusion

La première partie de l'enquête a permis de démontrer la présence de certaines variations des représentations sociales chez les différentes personnes qui gravitent autour de la sphère des transports en commun. Tout dépendant des caractéristiques socio-culturelles du répondant interrogé, du rôle qu'il occupe dans l'organisation, de son milieu de vie, les représentations semblent fluctuer selon une logique constante. Nous avons aussi démontré la présence d'une interrelation entre les représentations du handicap, de l'environnement et du territoire quant à la manière des répondants de se représenter l'individu qui évolue sur le mobilier urbain. Il est intéressant de constater que ces représentations varient effectivement selon les groupes et selon le type d'incapacités pour celles qui ont des incapacités motrices notamment sont perçues comme ayant un impact négatif sur le fonctionnement du transport en raison du temps requis pour se déplacer. Bien que le RTC soit perçue positivement, la majorité des lacunes ont été décelées au niveau social, c'est-à-dire dans la qualité des interactions qui sont vécues dans ce contexte.

Avec la création d'outils spécialisés, conçus à partir des théories du noyau central, l'équipe de recherche va pouvoir procéder à l'étape #2 de la recherche qui consiste à plonger au cœur même des représentations, dans ses plus épaisses profondeurs, afin d'identifier ses composantes, celles-là même qui contrôlent l'ensemble. Ces outils permettront aussi de jeter de la lumière sur leur organisation et ainsi mieux comprendre les processus réflexif qui sous-tendent la perception de l'échantillon vis-à-vis cette réalité sociale. Ces éléments permettront de cibler précisément, par la suite, les zones

défaillantes et ainsi orienter leurs interventions. Cette étape va en fin de permettre de saisir l'étendu de ces représentations à savoir leur caractère partagé au sein d'une population plus large ou leur caractère singulier, spécifique à certains de ces sous-groupes. Il y a fort à parier que ces représentations ne leurs sont pas spécifiques mais elles font davantage parties de représentations collectives de la population québécoise à l'égard du handicap. C'est du moins une hypothèse qui mérite d'être vérifiée.

### 13. Références

- Abric, J.-C. (2001). Les représentations sociales: aspects théoriques. In P. U. d. France (Ed.), *Pratiques sociales et représentations* (pp. 11-36). Paris.
- Abric, J.-C. (2001). Méthodologie de recueil des représentations sociales. In P. U. d. France (Ed.), *Pratiques sociales et représentations* (pp. 59-82). Paris.
- Abric, J.-C. (2001). Pratiques sociales, représentations sociales In P. U. d. France (Ed.), *Pratiques sociales et représentations* (pp. 217-238). Paris.
- Abric, J.-C., Clemence, A., Doise, W., Guimelli, C., Lorenzi-Cioldi, F., Moliner, P., . . . Vignaux, G. (1994). *Structures et transformations des représentations sociales*. Paris.
- Aïssani, Y. (2009). Changement du noyau central et des éléments périphériques d'une représentation sociale sous l'effet d'un essai contre-attitudinal. *Anuario de Psicología*, 4(2), 255-270.
- Aissani, Y., Bonardi, C., & Guelfucci, B. (1990). Représentation sociale et noyau central : problèmes de méthode. *Revue internationale de psychologie sociale*, 3(3), 335-356.
- Alex, G. (2008). Social representations, alternative representations and semantic barriers. *LSE Research online*, 38(4), 375-391.
- Barbery, J., Louche, C., & Moliner, P. (2006). Théorie du noyau central et transformation des cultures organisationnelles à l'occasion d'une fusion. *Psychologie du travail et des organisations*, 12, 201-210.
- Bob, S., John, S., & Glenis, D. (2005). Increases in wheelchair use and perceptions of disablement. *Disability & society*, 20(5), 489-505.
- Bromley, R., Matthews, D., & Thomas, C. (2007). City centre accessibility for wheelchair users: The consumer perspective and the planning implication. *Elsevier*, 24(3), 229-241.
- Canada, S. (2006). Recensement de la population de 2006.
- Chételat, J. (2005). *Éléments méthodologiques de diagnostic paysager utilisant les systèmes d'information géographique*. Doctorat, Université de Fribourg, Fribourg.
- Courtial, J. P. (1999). Analyse dynamique des représentations sociales des chercheurs: le cas de l'autisme. *Textes sur les représentations sociales* 8, 1-22.
- Degenne, A., & Vergès, P. (1973). Introduction à l'analyse de similitude. *Revue française de sociologie*, 14, 471-512.
- DESA. (2009). *Creating an inclusive society: Practical strategies to promote social integration*. Retrieved from <http://www.un.org/esa/socdev/egms/docs/2009/Ghana/inclusive-society.pdf>
- Dickinson, J. E., & Dickinson, J. A. (2006). Local transport and social representations: challenging the assumptions for sustainable tourism. *Journal of sustainable tourism*, 14(2), 192-208.
- Di Méo, G. (2008). Une géographie sociale entre représentations et action. *Montagnes méditerranéennes et développement territorial*, 23, 13-21.

- Doise, W. (1985). Représentations sociales chez des élèves: effets du statut scolaire et de l'origine sociale. *Revue Suisse de Psychologie*, 44(1/2), 67-78.
- Doise, W. (1992). L'ancrage dans les études sur les représentations sociales. *Bulletin de psychologie*, 45(405), 189-195.
- Doise, W., Clemence, A., & Lorenzi-Cioldi, F. (1992). Représentations sociales et analyses de données. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.
- Doise, W., 1997. Attitudes et représentations sociales. In: Jodelet, D. (Ed.), *Les représentations sociales* (5e éd.). PUF, Paris, pp. 240–258.
- Doutre, É. (2005). Développer la formation continue dans le cadre du LMD: un travail sur les représentations. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 34(2), 217-248.
- E, M.-G. (2006). Représentations sociales et pratiques sociales : l'exemple de l'engagement pro-environnemental en agriculture. *Elsevier*, 56(3), 157-165.
- Farr, R.M., 1984. Les représentations sociales. In: Moscovici, S. (Ed.), *Psychologie sociale*. PUF, Paris, pp. 379–389.
- Flament, C. (2001). Structure, dynamique et transformation des représentations sociales. In P. U. d. France (Ed.), *Pratiques sociales et représentations* (pp. 37-58). Paris.
- Fougeyrollas P. (2010). *La funambule, le fil et la toile. Transformations réciproques du sens du handicap*. Québec : Les Presses de l'Université Laval, 315 p.
- Fougeyrollas P, Roy K, Rioux S, Boucher N, St-Onge M, & Noreau L. (2010). Les représentations sociales de professionnels québécois et la construction identitaire de la personne en processus de réadaptation au tournant des années 2000. *La funambule, le fil et la toile: transformations réciproques du sens du handicap*, Presse de l'Université Laval(Québec), 209-264.
- Fougeyrollas, P., & Saillant, F. (2007). L'icône du handicap. *Reliance*, 25(3), 81-87.
- Fraysse, B. (2000). La saisie des représentations pour comprendre la construction des identités *Revue des sciences de l'éducation*, 26(3), 651-676.
- Gleeson, B. J. (1996). *A geography for disabled people?* Blackwell Publishing, 21 (2), 387-396.
- Gleeson, B. (2001). Disability and the open city. *urban studies*, 38(2), 251-265.
- Golledge, R. (1993). Geography and the disabled: a survey with special reference to vision impaired and blind populations. *Transaction of the institute of British geographer*, 18, 63-85.
- Guimelli, C. (1993). Locating the central core of social representations: Towards a method. *European Journal of Social Psychology*, 23, 555-559.
- Guimelli, C. (2001). La fonction d'infirmière *Pratiques et représentations sociales*. In P. U. d. France (Ed.), *Pratiques sociales et représentations* (pp. 83-107). Paris.
- Hall, E. (2004). Social geographies of learning disability: narratives of exclusion and inclusion. *Area*, 36(3), 298-306.
- Imrie, R. (1996). *Disability and the city*. New York: St Martin's Press.
- Imrie, R. (2000). Disability and discourses of mobility and movement. *Environment and planning*, 32, 1641-1656.

- Imrie, R., & Kumar, M. (1998). Focusing on disability and access in the built environment. *Disability & society*, 13(3), 1998.
- Jodelet, D. (1984). Représentations sociales: phénomènes, concept et théorie. In PUF (Ed.), *Psychologie sociale*. Paris.
- Jodelet, D. (1997). Représentations sociales: un domaine en expansion. In PUF (Ed.), *Les représentations sociales* (Vol. 5ième édition, pp. 47-78). Paris.
- Kerneur, L., & Courtial, J.-P. (1997). La méthode des mots associés, outil d'analyse du changement social. *Histoire et mesure*, 12(3-4), 251-270.
- Kitchin, R., & Law, R. (2001). The social-spatial construction of (In)accessible public toilets. *Urban studies*, 38(2), 287-298.
- Larrue, J., Bonardi, C., & Roussiau, N. (2000). Étude des liens entre plusieurs objets de représentations sociales. *Anuario de Psicologia*, 31(3), 19-37.
- Mamontoff, A.-M. (2008). Dynamique de la fonction identitaire des représentations sociales dans le cas d'une rencontre entre deux cultures. *Anuario de Psicologia*, 39(2), 249-268.
- Mamontoff, A.-M. (2010). *Tsiganes & Représentations sociales, méthodes de recherche et problématisation*. Bruxelles: E.M.E.
- Méo, G. D. (2008). Une géographie sociale entre représentations et action. *Montagnes méditerranéennes et développement territorial*, 23, 13-21.
- Michel-Guillou, E., 2006, « Représentations sociales et pratiques sociales: l'exemple de l'engagement pro-environnemental en agriculture », *Revue européenne de psychologie appliquée*, 56: 157-165.
- Moliner, P. (1995). A two-dimensional model of social representations. *European Journal of Social Psychology*, 25, 27-40.
- Negura, L. (2004). L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales. *Bulletin de psychologie*, 57(3), 471-491.
- Noël, N. (2003). *Formes urbaines, aménagements routiers et usages de la bicyclette*. Université Laval.
- OPHQ. (2009). *Statistiques sur la situation des personnes handicapées et sur leur participation sociale*.
- Phalet, K., & Swyngedouw, M. (2001). Les représentations sociales de la citoyenneté et de la nationalité: une comparaison entre immigrés Turcs et Marocains et Belges peu scolarisés à Bruxelles. *Revue internationale de politique comparée*, 8(1), 109-133.
- Quenza, C. J. P. (2005). On the structural approach to social representations. *Theory & Psychology*, 15(1), 77-100.
- Rizkallah, É. (2003). Le modèle bi-dimensionnel des RS: une critique théorique. 1. Retrieved from [http://geirso.uqam.ca/jirso/Vol1\\_Sept03/RizkallahE.pdf](http://geirso.uqam.ca/jirso/Vol1_Sept03/RizkallahE.pdf)
- Rob, I. (1999). The role of access groups in facilitating accessible environments for disabled people. *Disability & society*, 14(4), 463-483.

- Rosa, E. (2011). Rôle du processus de catégorisation dans le fonctionnement des représentations sociales: une application dans le champ du marketing. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 3(91), 253-281.
- Roussiau, N., Jmel, S., & Pierre, J. S. (1997). Apport des modèles graphiques Gaussiens en analyse de similitude. *Maison de la recherche*, 6(1), 59-71.
- Saillant, S., Fougeyrollas, P. (2007) L'icône du handicap, *Reliance*, 3 (25), 80-87
- Salesses, L. (2005). Effet d'attitude dans le processus de structuration d'une représentation sociale. *Psychologie française*, 50, 471-485.
- Sauvezon, C. (2000). Culture d'entreprise, appartenances psychosociales et représentations sociales. Doctorat, Université Montpellier III.
- Steinfeld, E. (2010), La conception universelle, *International encyclopedia of rehabilitation*, University at Buffalo,  
<http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/fr/article/107/>
- Susan, G., & Susan, P. (2004). Pressage of a paradigm shift? Beyond the social model of disability toward resistance theories of disability. *Carfax Publishing*, 19(16), 585-600.
- Trognon, A., & Larrue, J. (1988). Les représentations sociales dans la conversation. *Connexions*, 51(1), 51-70.
- Valence, A. (2003). Études des liens entre plusieurs représentations sociales. Université de Nantes, Nantes.
- Valence, A., & Roussiau, N. (2005). Étude de la transformation de représentations sociales en réseau (idéologie, droits de l'homme et institution). *Cahiers psychologie politique*, 7.
- Vergès, P. (1985). Interprétation au premier degré: l'analyse au plus près des propriétés mathématiques. *Informatique et Sciences Humaines*, 15(67), 27-40.
- Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent: Une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de psychologie*, 45(405), 203-209.
- Vergès, P. (2001). L'analyse des représentations sociales par questionnaires. *Revue française de sociologie*, 42(3), 537-561.
- Vergès, P., & Bouriche, B. (2001). L'analyse des données par les graphes de similitude. *Sciences Humaines*.
- Vergès, P., & Bouriche, B. (2001). L'analyse des données par les graphes de similitude. *Sciences Humaines*. Retrieved from  
<http://www.scienceshumaines.com/textesInedits/Bouriche.pdf>
- Vergès, P., & Degenne, A. (1973). Introduction à l'analyse de similitude. *Revue française de sociologie*, 14(4), 471-512.
- Vignaux, G. (1992). Du cognitif au discursif: l'analyse des représentations sociales Vol. 76. L. d. p. sociale (Ed.) Séminaire sur la représentation
- Ville de Québec. (2011). Plan de mobilité durable: pour vivre et se déplacer autrement. 1-166

Ville de Québec (2010) Vers une ville inclusive. Cadre de référence pour la Ville de Québec en matière d'intégration des personnes vivant des situations de handicap.

## Annexe A

[\(Retour au texte\)](#)

### ➤ La déficience auditive

La déficience auditive est une incapacité à entendre de manière significative et persistante. Les personnes sourdes, (environ le quart des personnes avec déficience auditive) ont une absence totale de perception des sons, alors que les personnes malentendante connaissent une surdité partielle ou une difficulté à entendre en conservent un résidu auditif. Avec des moyens techniques (la prothèse auditive) ils peuvent percevoir les sons produits par la parole ou par l'environnement sans toutefois redonner parfaitement les capacités auditives. Ces appareils, amplifient tous les bruits sans discrimination, ce qui peut rendre la compréhension difficile. La majorité d'entre eux communiquent principalement par la parole et la lecture labiale, alors qu'une minorité des personnes sourdes utilisent le langage gestuel (le langage des signes).

### ➤ La déficience intellectuelle

La déficience intellectuelle se traduit par une capacité limitée d'apprendre et de comprendre à la fois les concepts abstraits (calcul, le temps, l'orientation), les relations sociales (les règlements, les consignes, les relations interpersonnelles) et les habiletés pratiques (compétences domestiques). La déficience intellectuelle peut être plus ou moins sévère (de légère à profonde) et par conséquent leur capacité d'apprendre et de comprendre varie. Parce que cette incapacité n'est pas directement apparente, il n'est pas toujours aisé de les identifier ce qui n'encourage pas l'interlocuteur à adapter son vocabulaire ou à utiliser des consignes concrètes.

### ➤ Les troubles envahissants du développement

Les troubles envahissants du développement (TED) (le plus connu est l'autisme) peuvent engendrer : des troubles de communication, de la difficulté à comprendre des situations sociales et les attentes de l'entourage, générer des comportements répétitifs ou stéréotypés. Les personnes vivant avec un TED forment un groupe très hétérogène tant par le degré de ces manifestations que par la présence ou l'absence de troubles associés,

comme la déficience intellectuelle ou physique et les troubles plus ou moins graves du comportement.

➤ La déficience du langage ou de la parole

Cette déficience se traduit par une difficulté du langage ou de la parole. Chez les personnes atteintes, ces troubles peuvent se manifester de diverses façons, autant au niveau de la compréhension qu'à celui de l'expression, et génère des problèmes pour parler ou prononcer certains mots et de la difficulté à donner du sens à une phrase.

➤ La déficience motrice

La déficience motrice se caractérise par la mobilité réduite d'un ou de plusieurs membres, et n'est pas uniquement associée à l'image de la personne en fauteuil roulant, mais regroupe aussi plusieurs types de limitations : ceux qui ont des difficultés de préhension, des difficultés à la station debout, des personnes de petite taille, ou encore des personnes pathologiquement obèses. Certaines personnes ayant une déficience motrice peuvent se déplacer sans aucune aide technique et sans assistance ; d'autres doivent utiliser une canne, un fauteuil roulant manuel ou motorisé, un quadriporteur ou parfois, faire appel à une autre personne.

➤ Les troubles graves de maladie mentale

La santé mentale d'une personne se reconnaît par sa capacité à utiliser ses émotions de façon appropriée dans les actions qu'elle pose, à établir des raisonnements qui permettent d'adapter ses gestes aux circonstances et à composer manifestement avec son environnement. La déficience du psychisme ou le trouble grave de santé mentale est une incapacité significative au niveau affectif, cognitif ou relationnel.

➤ La déficience visuelle

La déficience visuelle compte différents degrés d'incapacité visuelle : la cécité qui est l'absence totale de la vue, aux personnes semi-voyantes pour désigner celles ayant une vision affaiblie. Les personnes connaissant une déficience visuelle sont privées, totalement ou partiellement, de stimulus visuelle ce qui entraîne des conséquences au

niveau de l'accès à l'information, de son utilisation, et de l'autonomie dans les déplacements. Les personnes ayant une déficience visuelle doivent apprendre à utiliser leurs autres sens, à utiliser des outils (cane blanche, chien guide) à trouver des repères et à construire des images mentales afin d'évoluer à leur guise dans l'espace.

## **Annexe B**

Les sept principes de la conception universelle ([Retour au texte](#))

### **PREMIER PRINCIPE:** Utilisation équitable

La conception est utile et commercialisable auprès des personnes ayant différentes capacités.

- Fournir à tous les utilisateurs les mêmes moyens d'utilisation
- Éviter de mettre à part ou de dévaloriser les utilisateurs.
- Rendre la conception attrayante pour tous les utilisateurs.

### **DEUXIÈME PRINCIPE:** Flexibilité d'utilisation

La conception peut être conciliée à une vaste gamme de préférences et de capacités individuelles.

- Donner un choix de méthodes.
- Fournir une capacité d'adaptation au rythme de l'utilisateur.

### **TROISIÈME PRINCIPE:** Utilisation simple et intuitive

L'utilisation de la conception est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou du niveau de concentration au moment de son utilisation.

- Éliminer la complexité inutile.
- Tenir compte d'un vaste éventail de capacités de lecture et d'écriture et de capacités linguistiques.
- Disposer l'information en ordre d'importance.

### **QUATRIÈME PRINCIPE:** Information perceptible

La conception communique efficacement à l'utilisateur l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.

- Utiliser différents modes (illustré, verbal, tactile) pour la présentation redondante de l'information essentielle.

- Fournir un contraste satisfaisant pour l'information essentielle

**CINQUIÈME PRINCIPE:** Tolérance à l'erreur

La conception minimise les dangers et les conséquences négatives de gestes accidentels ou involontaires.

- Disposer les éléments de manière à minimiser les dangers et les erreurs
- Dissuader les gestes inconscients dans des tâches exigeant de la vigilance.

**SIXIÈME PRINCIPE:** Faible niveau d'effort physique

La conception permet une utilisation efficace et confortable, générant une fatigue minimale.

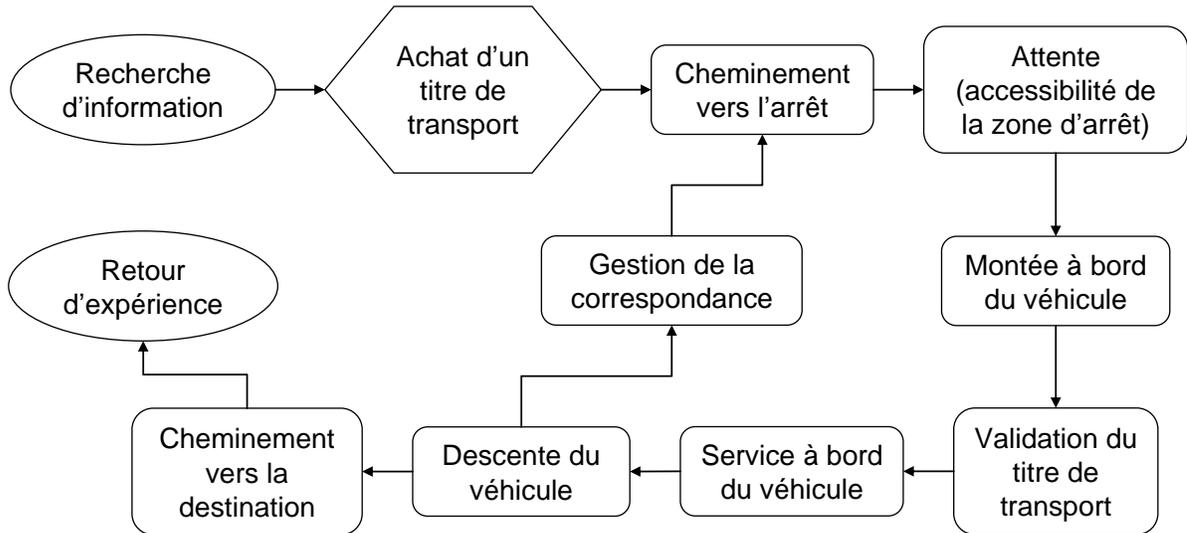
- Permettre aux utilisateurs d'adopter une position du corps neutre.
- Minimiser l'effort physique soutenu.

**SEPTIÈME PRINCIPE:** Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation La conception prévoit une taille et un espace adéquats au moment de s'approcher, de saisir, de manipuler et d'utiliser, quelles que soient les contraintes de taille, de posture ou de mobilité de l'utilisateur.

- Offrir une portée optique sans obstacle pour les éléments importants pour les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout.
- Faire en sorte que les utilisateurs, qu'ils soient assis ou debout, puissent joindre en tout confort toutes les composantes.

## Annexe C

La chaîne de déplacement en transport collectif ([Retour au texte](#))



Source : MTQ, 2010

## Annexe D

Caractéristiques des répondants ([Retour au texte](#))

Rôle au RTC		Numéro	Sexe	Âge (en année)	Scolarité	Nombre d'années au RTC
Décideur		1	Homme	59 et +	Université	
Utilisateur	Sans incapacité	1	Femme	50 à 59	Université	
		2	Homme	18 à 29	Université	
		3	Homme	18 à 29	Université	
		3	Homme	18 à 29	Université	
	Avec une incapacité visuelle	1	Homme	30 à 39	Collégial	
		2	Homme	59 et +	Université	
		3	Homme	40 à 49	Secondaire	
	Avec une incapacité physique	1	Femme	30 à 39	Collégial	
		2	Homme	50 à 59	Universitaire	
	Avec une incapacité intellectuelle	1	Femme	40 à 49	Primaire	
Chauffeur	Groupe #1	1	Homme	50 à 59	Secondaire	8 et +
		2	Homme	40 à 49	Secondaire	4 à 6
		3	Homme	40 à 49	Universitaire	6 à 8
		4	Femme	30 à 39	Universitaire	8 et +
		5	Homme	18 à 29	Secondaire	2 à 4
	Groupe #2	6	Femme	40 à 49	Collégial	8 et +
		7	Homme	40 à 49	Universitaire	8 et +
		8	Homme	40 à 49	Universitaire	8 et +
		9	Homme	50 à 59	Secondaire	8 et +
		10	Femme	40 à 49	Secondaire	8 et +
		11	Homme	40 à 49	Universitaire	4 à 6

## Annexe E

Questionnaire ([Retour au texte](#))

### **Questions spécifiques aux chauffeurs**

1. Décrivez vos fonctions au RTC
2. Depuis quand occupez-vous ce poste?
3. Quels genres de formations avez-vous reçues au RTC?
4. Que pensez-vous du développement du transport?
5. Quels sont vos parcours?

### **Questions spécifiques au décideur**

6. Quelles sont vos fonctions à l'intérieur de votre organisation?
7. Depuis combien de temps occupez-vous ces fonctions?
8. Quels sont les éléments pris en compte lors du processus de prise de décision dans le cas du transport collectif?
9. Dans le cadre de vos fonctions, suivez-vous des formations sur les différents enjeux concernant vos projets (environnement, accessibilité, etc.)?
10. De quelle manière pouvez-vous influencer le développement du réseau régulier du RTC?
11. Dans le cadre d'un projet de développement, comment procéder vous pour définir la meilleure décision à prendre? Utilisez-vous un guide pour vous assister dans ce processus?
12. Lors de l'élaboration de vos plans, quelle place accordez-vous aux personnes handicapées? Quels sont les critères (ou les outils théoriques) que vous utilisez pour vous guider durant la phase de création jusqu'à l'exécution des travaux?

### **Occupation du territoire**

13. Depuis combien de temps demeurez-vous dans la région de la Capitale Nationale?
14. Avez-vous développé un sentiment d'appartenance à cette ville au fil des années?  
Quels sont les éléments qui sont générateurs de ce sentiment?
15. Dans quel secteur demeurez-vous? Quels éléments justifient ce choix?

16. Demeurez-vous habituellement dans la Ville de Québec les fins de semaine?
17. Que faites-vous dans la vie? Où sont situés vos bureaux? Devez-vous parcourir une longue distance pour vous y rendre?

### Aménagements

18. Vous sentez-vous concerné par le développement de la Ville de Québec? Est-ce que vous vous impliquez?
19. Croyez-vous que les aménagements de la Ville de Québec soient un facteur qui améliore la qualité de vie des citoyens? Croyez-vous que ce soit aussi le cas pour les personnes handicapées? Expliquez vos réponses.
20. Selon vous, quelles sont les principales caractéristiques d'une ville inclusive? [La ville inclusive est celle qui lutte contre la pauvreté et pour l'intégration (ou inclusion) de tous ses habitants.] Croyez-vous que les aménagements de la Ville de Québec répondent à ces critères?
21. Quels sont les moyens de transport que vous utilisez habituellement pour vous déplacer?
22. Est-ce que vos déplacements sont problématiques dans la Ville de Québec? Pourquoi?
23. Que pensez-vous du réseau routier de la Ville de Québec (état, capacité, efficacité)? Est-il adapté pour faire face à l'augmentation constante du trafic? Y-a-t-il des axes problématiques?
24. Que pensez-vous du réseau cyclable de la Ville de Québec?
25. Que pensez-vous de l'état du réseau piétonnier de la Ville de Québec? (obstacles sur les trottoirs, etc...)
26. Que pensez-vous des liens (routier, cyclable, piétonnier) qui permettent d'effectuer la liaison Basse-Ville/Haute-Ville à Québec? Sont-ils problématiques?
27. Selon vous quel sera l'impact de la croissance de la population de la Ville de Québec? Quels aménagements ou services dans la ville devraient être créés ou modifiés pour faire face à cette situation? Avez-vous une opinion sur le projet de densification proposé par les autorités politique et administrative de la ville?

28. Que pensez-vous de vieillissement de la population dans la Ville de Québec?  
Quels aménagements ou services dans la ville devraient être créés ou modifiés pour faire face à cette situation?
29. Comment voyez-vous la Ville de Québec dans un futur rapproché?
30. Connaissez-vous des éléments de la Ville de Québec qui peuvent affecter la vie des personnes handicapées? Lesquels? Les manquements (autant physique que la sensibilisation)
31. Selon vous, quels seraient les éléments à considérer lors d'un nouveau projet, pour que l'ensemble des personnes qui ont des incapacités puisse y accéder? Pouvez-vous m'en nommer? Les autorités font-elles suffisamment d'efforts pour intégrer l'ensemble de la population?
32. Selon vous, est-ce à la personne handicapée à s'adapter à la société ou à la société à s'adapter à la personne handicapée? Croyez-vous que la société en fait suffisamment?
33. Croyez-vous que la population de la Ville de Québec est suffisamment sensibilisée aux personnes qui ont une incapacité? Que pourraient faire les autorités?
34. Si vous aviez tous les pouvoirs, que feriez-vous pour rendre la ville plus accessible? Croyez-vous que la population nécessite davantage de sensibilisation?

#### Services

35. Croyez-vous que les services offerts par la Ville de Québec contribuent à la qualité de vie des citoyens? (physique/relationnel)
36. Croyez-vous que les personnes handicapées peuvent avoir accès à l'ensemble des services offerts par la Ville de Québec?
37. Que pensez-vous du transport en commun dans la Ville de Québec? En quoi peut-il contribuer à notre société? Comment croyez-vous que la population en général perçoit le transport en commun?
38. Que pensez-vous de son développement actuel?

39. Utilisez-vous les services du RTC? Dans quel cadre? Quels parcours utilisez-vous principalement? En général, est-ce que vous vous sentez le bienvenue dans le RTC?
40. Selon vous, quel service de transport est le plus adéquat pour les personnes handicapées : le transport adapté (STAC) ou le transport régulier (RTC)? Quels sont les avantages de chacun?
41. Croyez-vous que le territoire de la Ville de Québec soit propice pour développer davantage le réseau de transport collectif? Quelle(s) orientation(s) ce développement devrait-il prendre?
42. Éprouvez-vous certaines difficultés à utiliser le service du RTC? Que pensez-vous des mesures qui sont actuellement mises en place par le RTC pour faciliter le transport des personnes handicapées? Est-ce qu'il y a aurait des choses à améliorer, à prioriser?
43. Que pensez-vous de la présence des personnes handicapées dans l'autobus? Croyez-vous qu'elles retardent le transport?
44. Croyez-vous que certains types de handicap auraient plus de difficulté que d'autres à utiliser l'autobus régulier? Y'a-t-il des moments plus problématiques (festivals, heures de pointes)?
45. Est-il facile de vous orienter sur le réseau? Les documents (papier/électronique) sont-ils suffisamment faciles à consulter?
46. Que pensez-vous du tarif exigé par le RTC? Peut-il représenter un frein à l'utilisation de ce service? Croyez-vous que les personnes handicapées bénéficient d'un tarif avantageux?

***L'environnement (climat, saisons, les cours d'eau, les mentalités, etc.)***

47. Lorsque vous pensez à l'environnement de la Ville de Québec, quels sont les mots qui vous viennent en tête spontanément? (une dizaine)

**Environnement**

48. Que pensez-vous de la place accordée à la nature dans la Ville de Québec? (Quels espaces utilisez-vous?) Y en a-t-il suffisamment?

### Climat et saisons

49. Est-ce que les changements saisonniers affectent votre utilisation du transport en commun?
50. Croyez-vous être en mesure d'utiliser facilement et de manière autonome, l'ensemble des services offerts par la Ville de Québec, hiver comme été (neige, glace)? Croyez-vous que ce soit la même chose pour les personnes handicapées?
51. Croyez-vous que le climat de la Ville de Québec soit propice au développement du réseau de transport collectif inclusif?
52. Que pensez-vous du déneigement dans la Ville de Québec?

### Mentalités et courtoisie

53. Croyez-vous que la population est déterminée à participer au projet de société inclusive? Comment les inclure?
54. Pensez-vous que les citoyens de la Ville de Québec comprennent bien la réalité des personnes handicapées? Croyez-vous que certains préjugés négatifs subsistent? Que seraient-ils? Comment les briser?
55. Croyez-vous que la présence des personnes handicapées dans l'autobus dérange les autres utilisateurs? Considérez-vous qu'il y ait eu suffisamment de sensibilisation faite par le RTC? Croyez-vous que ce soit au RTC de le faire? Avez-vous déjà été témoin d'une situation d'exclusion dans l'autobus?
56. Selon vous, de quelle manière se déroulent les relations entre les usagers et ceux qui ont un handicap dans les autobus du RTC? Sont-ils courtois? Qu'en est-il des chauffeurs?

### ***Les personnes handicapées***

57. Lorsque vous pensez aux personnes handicapées qui demeurent dans la Ville de Québec, quels sont les mots qui vous viennent en tête spontanément? (une dizaine)

### Identification de la personne handicapée

58. Pour vous, qu'est-ce qu'une personne handicapée? Pouvez-vous nommer différents types de handicap?

#### Intégration sociale

59. Croyez-vous que les personnes handicapées participent activement à la construction de la société (travaillent, loisir, implication sociale)? De quelle manière? Y'a-t-il des types de handicaps défavorisés par rapport aux autres?

60. Croyez-vous que le handicap d'une personne peut affecter ses activités au quotidien (trouver du travail, aller à l'école, conduire, voter, développer un réseau social)? De quelle manière?

61. Avez-vous certaines idées préconçues des personnes handicapées? Pouvez-vous nous les décrire?

#### Relation

62. Comment doit-on interagir avec une personne handicapée? Y'a-t-il une tendance à l'infantilisation?

63. Vous arrive-t-il de discuter avec les autres utilisateurs du RTC?

64. Avez-vous déjà porté assistance à une personne en difficulté dans le RTC? Avez-vous hésité à le faire?

65. Est-ce qu'il vous arrive de vous asseoir à côté des personnes handicapées? Est-ce que cette situation vous dérange?

66. Côté-toyez-vous fréquemment d'autres personnes handicapées lors de vos activités quotidiennes?

## **Annexe F**

Définition de la grille d'analyse pour NVivo ([Retour au texte](#))

### **1 Occupation du territoire**

- Éléments générateurs du sentiment d'appartenance
- Éléments justificateurs du lieu de résidence
- Fins de semaine

### **2 Aménagements**

- Implication dans le développement de la Ville
- Aménagements et amélioration de la qualité de vie
- Ville inclusive
- Moyens de transport utilisés habituellement
- Déplacements dans la Ville
- Types de voies dans la Ville
  - Réseau routier
  - Réseau cyclable
  - Réseau piétonnier
  - Liens pour effectuer la liaison Basse-Ville et Haute-Ville
- Croissance de la population
- Vieillesse de la population
- La Ville dans un futur rapproché
- Éléments urbains affectant la vie des personnes handicapées
- Éléments à considérer lors d'un nouveau projet pour être accessible
- C'est personne handicapée à s'adapter à la société ou le contraire
- Niveau de sensibilité de la population à l'égard de la personne handicapée
- Le pouvoir, l'argent et l'accessibilité

### **3 Services**

- Services offerts par la Ville et qualité de vie des citoyens
- L'accès aux services pour les personnes handicapées
- Transport en commun et la Ville
  - Son développement
  - La perception de la population
  - Sa contribution
- Accueil lors de l'utilisation des services du RTC
- Service de transport idéal pour la personne handicapée
- Développement au RTC
- Présence des personnes handicapées dans le RTC
- Difficulté dans le RTC et types de handicap
- Orientation sur le réseau
- Le tarif du RTC
- Représentation générale du RTC
- Recherche d'informations

- STAC et-ou RTC
- Accessibilité physique de l'autobus
- Fréquence d'utilisation du RTC

#### **4 L'environnement**

- Saisons et utilisation du RTC
- Les services de la Ville et du RTC et les saisons
- Le climat de la Ville et le développement du RTC
- Le déneigement dans la Ville
- La nature

#### **5 Mentalités et courtoisie**

- Participation de la population au projet de société inclusive
- Sensibilité des personnes handicapées par la population
- Présence des personnes handicapées dans le RTC
- Relations usagers-handicapés dans le RTC
- Relations chauffeurs-handicapés dans le RTC
- Sensibilisation faite par le RTC
- Préjugés

#### **6 Les personnes handicapées**

- Les types de personnes handicapées
- Place de la personne handicapée dans la société
- Activités et handicap
- Interaction avec une personne handicapée
- Interaction avec les utilisateurs du RTC
- Assistance à une personne dans le RTC
- Activités quotidiennes et personnes handicapées
- Définition de la personne handicapée

#### **7 Questions générales**

- Tâches à accomplir dans votre travail
- Exigence pour accomplir le travail
- Formation de l'employeur
- Rôle

## Annexe G

### Présentation du RTC

Le Réseau de transport de la Capitale a pour mission de permettre aux citoyens de mieux vivre la ville par un transport collectif de qualité, au meilleur coût pour la collectivité. Ce faisant, le RTC contribue à un environnement sain et à un aménagement urbain de qualité, tout en soutenant le développement économique, social et culturel de la région. Aujourd'hui, c'est une entreprise qui emploie plus de 1500 personnes, qui bénéficie d'un budget de près de 50 millions annuellement et qui opère 622 autobus sur un réseau de 878 kilomètres.<sup>23</sup>

Depuis la création du réseau après la deuxième moitié du 19<sup>ième</sup> siècle le RTC s'emploie à développer son réseau, à augmenter les fréquences de passage des autobus, à améliorer l'efficacité des parcours, à assurer le confort des usagers, à diminuer l'empreinte écologique de ses équipements, à former son personnel, à élargir les modes de paiement du laissez-passer, à faciliter la recherche d'informations, à éduquer les étudiants, à sensibiliser la population, à développer de nouveaux modes de transports, à créer des alliances avec les services des autres villes, à ajuster les tarifs pour certaines clientèles, à rendre ses équipements universellement accessibles. Afin de démocratiser l'accès aux autobus, le transporteur a accordé une attention particulière aux obstacles potentiels sur son réseau qui compromettent une utilisation intégrale de ses services par les personnes ayant une incapacité. Dans cette perspective que les transformations suivantes ont contribué au développement et à l'utilisation du Réseau de transport par ses usagers.

- La publication du premier guide complet du réseau (1984)
- Création de la Corporation Transport adapté Québec métro (TQAM) (1981)
- La création du premier site internet (2001)
- Amélioration de l'information à la clientèle (2005)
- Mise en ligne d'un nouveau site internet avec carte interactive (2006)
- TAQM devient le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) (2007).
- Mise en accessibilité des Métrobus 800 et 801 (2011)

---

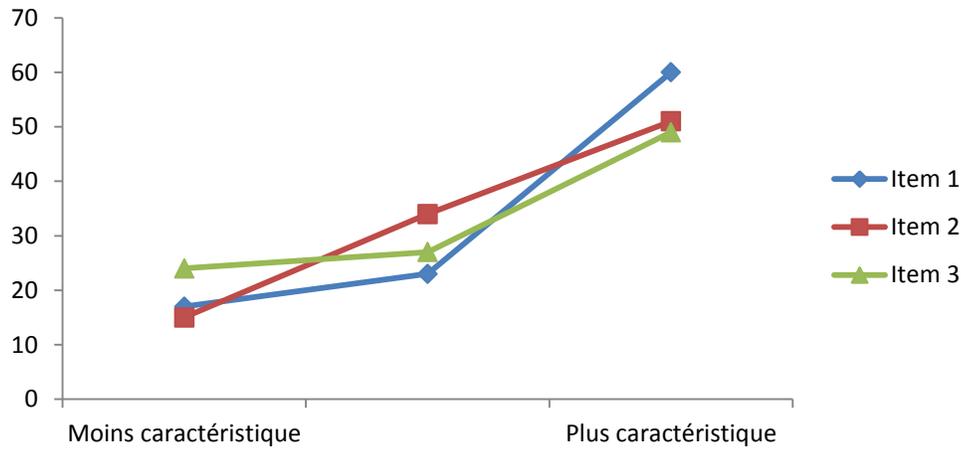
<sup>23</sup> Selon les données du site internet du RTC, décembre 2013 et mise à jour Juin 2014

- Mise en place du transport adapté métropolitain (2011)
- Dévoilement de l'outil RTC nomade (2011)
- Instauration d'une politique d'accessibilité universelle (2012)

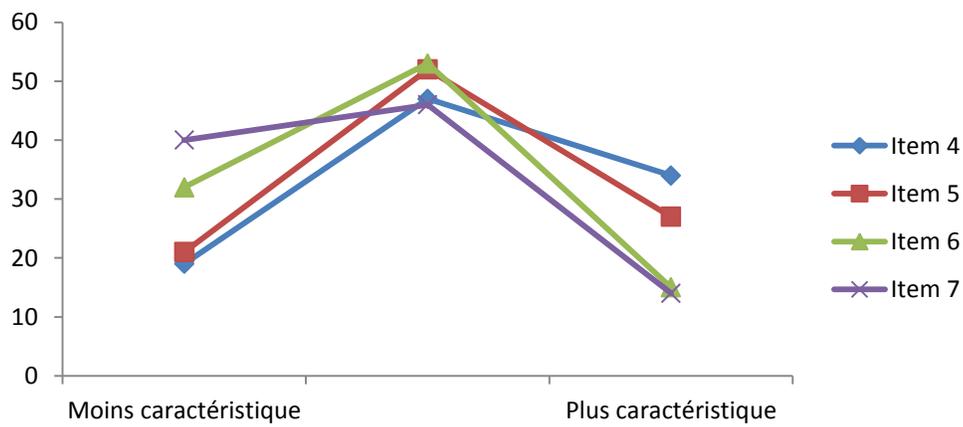
## Annexe H

[\(Retour au texte\)](#)

Courbe en « J »



Courbe de type « Gaussienne »



Courbe en « U »

