



Participation sociale  
& ville inclusive  
C I R R I S



UNIVERSITÉ  
LAVAL



# **L'utilisation des connaissances sur l'accessibilité universelle dans les milieux de pratique : une étude transversale au sein du Réseau de transport de la Capitale**

Rapport présenté par :

**Luc Noreau, Ph.D.**

Département de réadaptation, Université Laval & Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS)

**Mathieu Ouimet, Ph.D.**

Département de Science politique, Université Laval

**David Fiset, M.A.**

Coordonnateur de recherche  
Équipe 'participation sociale et villes inclusives'  
Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
(CIRRIS)

**Josée Bouchard, M.ATDR**

Chargée de projets – Accessibilité universelle  
Direction générale  
Réseau de transport de la Capitale

Décembre 2016

## Table des matières

Liste des acronymes.....	2
Mise en contexte.....	3
Objectifs du projet.....	4
Méthodologie.....	4
Population visée.....	4
Procédure d'échantillonnage.....	5
Collecte des données.....	5
Instrument de mesure.....	6
Analyse des données.....	6
Limites méthodologiques.....	7
Présentation des résultats.....	8
Population à l'étude (échantillon).....	8
Thème 1 : Sentiment d'être informé sur les enjeux de l'accessibilité.....	8
Thème 2 : Connaissance des enjeux de l'accessibilité.....	9
Thème 3 : Prise en compte des enjeux de l'accessibilité.....	10
Thème 4 : Types de documents consultés.....	10
Thème 5 : Connaissance de documents de référence.....	11
Thème 6 : Sources d'information utilisées.....	12
Pistes d'action et discussion.....	13
Thème 1 : Sentiment d'être informé sur les enjeux de l'accessibilité.....	13
Thème 2 : Connaissance des enjeux de l'accessibilité.....	14
Thème 3 : Prise en compte des enjeux de l'accessibilité.....	14
Thème 4 : Types de documents consultés.....	15
Thème 5 : Connaissance de documents de référence.....	15
Thème 6 : Sources d'information utilisées.....	16
Conclusion.....	16
Remerciements.....	17
Références.....	18

## Liste des acronymes

<b>AOT</b>	Autorité organisatrice de transport
<b>CÉR</b>	Comité d'éthique de la recherche
<b>CEREMH</b>	Centre de ressources et d'innovation – mobilité et handicap
<b>CÉRUL</b>	Comités d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval
<b>CIRRIS</b>	Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale
<b>CIUSSS-CN/IRDPQ</b>	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, site Institut de réadaptation en déficience physique de Québec
<b>DCM</b>	Direction des communications et du marketing
<b>DG</b>	Direction générale
<b>DOP</b>	Direction des opérations
<b>DP</b>	Direction des projets
<b>DPS</b>	Direction de la planification stratégique
<b>DRH</b>	Direction des ressources humaines
<b>DSA</b>	Direction des services administratifs
<b>MCQ</b>	Musées de la Civilisation
<b>OPHQ</b>	Office des personnes handicapées du Québec
<b>PSVI</b>	Programmation de recherche « Participation sociale et villes inclusives »
<b>RIPPH</b>	Réseau international du processus de production du handicap
<b>ROP03</b>	Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03
<b>RTC</b>	Réseau de transport de la Capitale

## Mise en contexte

Depuis 2012, le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS) a mis de l'avant un partenariat de recherche visant l'amélioration de l'accessibilité universelle dans le milieu urbain, le développement d'outils ainsi que l'expérimentation de solutions innovantes dans un but ultime de faciliter la pleine participation sociale des personnes ayant des incapacités. Le besoin de développement et de diffusion de connaissances à l'égard de la mobilité en milieux urbains relève autant de ce droit à l'exercice de la pleine citoyenneté des personnes ayant des incapacités, dont la prévalence est élevée dans la population québécoise, que du défi démographique qui attend notre société au cours des prochaines décennies. Alors que 33 % des personnes de 15 ans et plus au Québec rapportaient vivre avec une incapacité, ce pourcentage augmente drastiquement pour se situer à plus de 57 % chez les personnes de 65 ans et plus (Fournier et al., 2013) et donc, leur nombre ne cessera d'augmenter avec le vieillissement de la population. Par exemple, la Ville de Québec pourrait compter près de 30 % de personnes ayant 65 ans et plus en 2031. Ces incapacités ne sont pas que motrices, mais peuvent provenir de déficits sur le plan de l'audition, de la vision, du langage ou des fonctions cognitives et intellectuelles.

En 2014, avec ses partenaires initiaux<sup>1</sup>, le CIRRIIS a élargi cette collaboration à d'autres organisations<sup>2</sup>, ce qui a mené à l'obtention d'une importante subvention d'infrastructure de recherche (2014-2018) et à l'établissement de la programmation de recherche « Participation sociale et villes inclusives » (PSVI). Ayant une forte composante sur l'accessibilité universelle, cette programmation avait comme caractéristique une approche de recherche inclusive et participative ancrée dans les préoccupations et la prise en compte des besoins des partenaires. La programmation comprenait, entre autres, un axe portant sur le transfert des connaissances afin de diffuser les connaissances et l'expertise développées par l'équipe de recherche, particulièrement dans les organisations partenaires. Un préalable au développement de moyens de diffusion était d'établir le niveau de connaissances dans les différentes organisations.

Ainsi, le RTC, la Ville de Québec et les MCQ s'intéressaient à déterminer la capacité de leur personnel à utiliser et appliquer les connaissances en matière d'accessibilité universelle dans le but de faciliter le développement et l'application de leurs plans annuels d'accessibilité universelle. Ces plans sont une obligation légale pour tous les ministères et organismes publics ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants en vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale<sup>3</sup>. Les autorités organisatrices de transport (AOT) sont également assujetties à cette loi en vertu de l'article 67. C'est donc dans ce contexte et en raison de ces

---

<sup>1</sup> La Ville de Québec et le site IRDPQ du CIUSSS-CN

<sup>2</sup> L'OPHQ, les MCQ, le ROP03, le RIPPH, le CEREMH et le RTC

<sup>3</sup> <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/E-20.1>

besoins qu'une étude, sous la forme d'une enquête, sur l'utilisation des connaissances en matière d'accessibilité universelle a été développée.

Globalement, le projet visait à soutenir les organisations partenaires dans l'amélioration de leurs plans d'accessibilité universelle et, d'autre part, à contribuer à une meilleure utilisation des données probantes dans le domaine de l'accessibilité universelle. Le présent rapport est le premier à être diffusé et porte sur les résultats de l'enquête auprès du personnel du RTC. En effet, le RTC est actif depuis plusieurs années dans l'amélioration de l'accessibilité du réseau de transport en commun régulier aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Le plan de développement 2012-2016 sera bientôt à l'heure du bilan et rendre les services du RTC plus accessibles interpelle toute l'organisation, commande de nouveaux apprentissages et des nouvelles façons de faire. Ce projet est l'un des moyens permettant d'évaluer le niveau de connaissance, d'appropriation et d'utilisation par le personnel du RTC de plusieurs concepts et notions liés à l'accessibilité universelle.

## **Objectifs du projet**

Les objectifs du projet consistaient à :

1. Évaluer les connaissances du personnel du RTC à l'égard des enjeux d'accessibilité universelle;
2. Évaluer l'utilisation par le personnel du RTC des connaissances en accessibilité universelle dans leur travail;
3. Documenter la nature et la fréquence de consultation des sources de connaissances par le personnel;
4. Déterminer le caractère complémentaire (ou concurrentiel) des différentes sources de connaissances consultées par le personnel;
5. Soutenir l'identification et l'application des mesures à réaliser au plan d'accessibilité universelle du RTC.

## **Méthodologie**

### **Population visée**

Le RTC compte près de 1600 employés, dont 925 chauffeurs, 325 membres du personnel d'entretien et 342 membres du personnel administratif et de soutien<sup>4</sup>. La population visée par cette étude était constituée de membres du personnel administratif et de soutien (gestionnaires, professionnels, techniciens, agents de bureau) pour qui l'organisation avait des attentes de compréhension ou d'action en lien avec l'accessibilité et qui étaient donc susceptibles d'utiliser, dans le cadre de leur travail, les données issues de la recherche dans le domaine de l'accessibilité ou

---

<sup>4</sup>Informations issues du Rapport d'activités 2015 du RTC.

encore de consulter les guides et outils produits afin d'améliorer l'accessibilité des infrastructures urbaines et des services.

### Procédure d'échantillonnage

Le comité de direction du RTC a été sollicité afin d'identifier les personnes à sonder en fonction des directions, du type d'emploi et donc, de leur probabilité à être en lien avec l'application des mesures d'accessibilité universelle (voir tableau 1). Un questionnaire Web a été transmis aux 114 personnes ainsi sélectionnées. Par souci de confidentialité, l'équipe de recherche n'a pas réalisé de sollicitation directe auprès du personnel identifié. Le questionnaire a été transmis à l'interne par la Direction générale. L'anonymat fut respecté et aucun nom n'a été demandé dans le questionnaire.

**Tableau 1 : Description des directions sollicitées**

<b>Direction</b>	<b>Responsabilités en lien avec l'accessibilité<sup>5</sup></b>	<b>Nombre</b>
Direction générale (DG)	Services juridiques, développement durable, accessibilité universelle	7
Direction des ressources humaines (DRH)	Recrutement et formation, développement des personnes, développement organisationnel	4
Direction des services administratifs (DSA)	Vente et perception, développement informatique, exploitation des technologies de l'information	11
Direction des projets (DP)	Gestion de projets, patrimoine immobilier, approvisionnement	16
Direction de la planification stratégique (DPS)	Planification des services et du réseau, planification et aménagement des infrastructures réseau, mobilité durable	24
Direction des opérations (DOP)	Livraison quotidienne du service, gestion du personnel chauffeur, maintenance des véhicules et des infrastructures, entretien des immeubles et du réseau,	33
Direction des communications et du marketing (DCM)	Communications internes, information à la clientèle, centre d'appels, centres de services, traitement des plaintes	19

### Collecte des données

Les membres du personnel identifiés pour participer à l'enquête ont reçu, à l'été 2015, un lien Internet via le système de messagerie interne du RTC. Ce lien permettait de se diriger automatiquement vers le site Internet où était hébergé le questionnaire. Le participant pouvait le remplir directement sur cette plateforme. Grâce à une fonction de traçabilité, le participant pouvait remplir le questionnaire en plusieurs temps, jusqu'à ce que le questionnaire soit complété. Le logiciel de

<sup>5</sup> Responsabilités au moment de l'enquête.

sondage en ligne LimeSurvey a été utilisé pour recueillir les données. L'utilisation de ce logiciel a été approuvée par le comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (CÉRUL), car il avait l'avantage d'héberger les données sur les serveurs locaux du CIRRIIS et non sur ceux de l'entreprise qui le distribuait. La propriété des données était donc sécurisée. Après une période de cinq années, les données seront supprimées de leur emplacement sur le serveur du CIRRIIS.

### **Instrument de mesure**

L'outil de collecte de données était un questionnaire quantitatif à choix de réponses qui a été élaboré par l'équipe de recherche pour permettre de mesurer les variables pertinentes à la réalisation de l'étude. Ce questionnaire était une adaptation d'un questionnaire développé, validé et utilisé par l'équipe du professeur Mathieu Ouimet (Département de science politique, Université Laval) dans une étude semblable réalisée en 2010 et portant sur l'utilisation des connaissances scientifiques et le niveau de préoccupation des différents ministères quant à l'impact des politiques publiques sur la santé de la population québécoise (Ouimet et al., 2010). Le contenu de la version adaptée de l'outil a été validé par l'équipe de recherche et la chargée de projet du RTC (Josée Bouchard), suivi d'un prétest auprès de trois employés. Ce dernier a permis de mesurer le temps requis pour remplir le questionnaire, de valider la clarté des énoncés et la prise en compte du contexte organisationnel ainsi que de vérifier la fiabilité du logiciel.

À la suite du prétest, l'équipe de développement de marché et des enquêtes du RTC a révisé le questionnaire et proposé quelques modifications permettant de réduire le temps de saisie et d'optimiser l'intelligibilité du contenu. Dans la version finale, le questionnaire contenait 54 questions et le temps moyen indiqué par l'équipe de recherche pour le remplir était d'environ 15-20 minutes. Après les explications relatives à l'enquête sur la page initiale (objectif de la recherche, consignes pour les participants, aspects de confidentialité), le questionnaire se présentait en quatre sections :

1. Secteur d'emploi du répondant;
2. Problématiques et enjeux relatifs à l'accessibilité aux services et infrastructures du RTC par les personnes ayant des incapacités;
3. Consultation de documents de référence et identification des producteurs de connaissance les plus utiles à vos activités professionnelles;
4. Profil socioprofessionnel.

### **Analyse des données**

Dans un premier temps, l'analyse des données a été effectuée par tableaux de fréquences à partir des réponses aux sections 2 et 3 de l'enquête. Par la suite, une analyse plus approfondie a été réalisée à l'aide de tableaux croisés permettant de différencier les réponses selon les secteurs d'emploi et les profils socioprofessionnels des répondants. Cette analyse a permis de déterminer que les différences les plus pertinentes à étudier étaient le type d'emploi et la direction

d'appartenance. Considérant le nombre de participants à l'enquête en fonction de leur dispersion dans plusieurs directions (n= 7) et types d'emploi (n= 5), des regroupements de catégories ont été réalisés afin de densifier la répartition des données (nombre de données par cellule) et ainsi augmenter la force d'association entre les variables. D'une part, les catégories se rapportant aux directions et aux types d'emploi ont été regroupées (voir le tableau 2). D'autres parts, les variables d'intérêt (questions #4, 5, 7 et 8) dont les choix de réponse comportaient 4 catégories : (1) totalement en désaccord; (2) plutôt en désaccord; (3) plutôt en accord; (4) totalement en accord) ont été regroupées en 2 catégories : (1) plutôt ou totalement en désaccord et (2) plutôt ou totalement en accord.

Des analyses statistiques ont été produites à l'aide du test du Chi-carré ( $\chi^2$ ) pour déterminer si les différences observées étaient statistiquement significatives. Pour plusieurs analyses, le paramètre habituel de signification statistique a été utilisé ( $p < 0,05$ ) suggérant que les différences significatives pour ces analyses seraient observées 19 fois sur 20. Cependant, certaines analyses ont été considérées et présentées sur la base d'un niveau de différence statistique plus faible ( $p < 0,15$ ) puisque les résultats présentaient des tendances importantes à prendre en compte dans l'interprétation des données. Le lecteur est donc invité à interpréter ces tendances avec prudence en tenant compte des limites méthodologiques de l'enquête et du contexte organisationnel du terrain d'étude.

### **Limites méthodologiques**

La méthodologie présentée comportait certaines limites à prendre en compte dans l'interprétation des résultats. Tout d'abord, le caractère transversal de cette étude permettait d'identifier de manière ponctuelle le niveau de connaissances du personnel à l'égard de l'accessibilité universelle, mais ne permettait pas d'observer des changements pouvant faciliter une meilleure appropriation des connaissances. L'outil de collecte de données, un formulaire Web à questions fermées, pouvait également contenir des limites puisqu'il ne permettait pas de documenter en détail les réponses des répondants de la même manière que les formulaires à questions ouvertes ou semi-ouvertes et que les entrevues. De plus, la méthode de recrutement des participants pouvait amener un biais de sélection puisque les répondants n'ont pas été choisis au hasard, mais ont plutôt été sollicités par l'employeur, ce qui pouvait entraîner une forme de biais de désirabilité face à ce dernier (ex. : minimiser les situations problématiques qui seraient moins valorisées par l'organisation). Afin de diminuer ce biais, les participants ont été assurés de l'anonymat du processus de collecte de données et de la dénominalisation des données et ils ont été encouragés à donner leur perception réelle sur leur utilisation des connaissances. Enfin, il est important de mentionner que les résultats présentés dans cette étude ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble des membres du personnel du RTC, car certains types d'emploi n'ont pas participé à l'enquête (chauffeurs et du personnel d'entretien notamment).



## Présentation des résultats

### Population à l'étude (échantillon)

Le processus de recrutement a permis à 76 membres du personnel de participer à l'enquête, soit un taux de réponse de 67 %. Tel qu'expliqué antérieurement, des regroupements ont été réalisés pour les directions et les types d'emploi (tableau 2). Cette répartition a été réalisée sur la base du nombre et de la nature des responsabilités associées à chaque direction et type d'emploi afin de répartir le personnel de manière équilibrée et de permettre des comparaisons de réponses pertinentes en lien avec l'accessibilité universelle.

**Tableau 2 : Description des participants à l'étude (n = 76)**

Identifiant	Direction	Nombre	%
DG-DRH-DSA	Générale (7), Ressources humaines (4) et Services administratifs (8)	19	25,0
DP-DPS	Projets (10) et Planification stratégique (16)	26	34,2
DOP	Opérations (22)	22	28,9
DCM	Communication et marketing (9)	9	11,8
Types d'emploi			
Personnel cadre	Directeur (5) et Gestionnaire (31)	36	47,4
Personnel professionnel	Professionnel (23)	23	30,2
Personnel technique et administratif	Technicien (11) et Agent de bureau (6)	17	22,4

Pour faciliter la présentation des résultats, un résumé des principaux constats est décrit dans la présente section pour chacun des six thèmes de l'étude. Les tableaux complets des données (et les statistiques correspondantes) ont été placés en annexe.

### Thème 1 : Sentiment d'être informé sur les enjeux de l'accessibilité

À titre d'introduction, la première section de l'enquête portait sur la connaissance des enjeux relatifs à l'accessibilité. Un bref descriptif de la notion d'accessibilité était présenté, incluant des exemples d'obstacles environnementaux qui pouvaient rendre les installations et services du RTC moins accessibles et donc réduire la participation sociale des personnes ayant des incapacités. À la question à savoir s'ils

étaient informés des principales problématiques d'accessibilité et de participation sociale, 57 % des répondants affirmaient être bien ou très bien informés. Cette proportion augmentait à 61 % et à 68 % respectivement chez le personnel cadre et professionnel et diminuait à environ 35 % chez le personnel technique et administratif.

## **Thème 2 : Connaissance des enjeux de l'accessibilité**

Pour ce thème (question 5), les répondants devaient indiquer leur niveau d'accord à six énoncés portant sur :

- a) l'accessibilité des services et infrastructures du RTC;
- b) la connaissance des obstacles environnementaux à la participation sociale;
- c) leur prise en compte et d) leur utilisation dans l'élaboration de services, normes ou règlements;
- e) l'utilité de nouveaux documents (guides, normes, politiques);
- f) la responsabilité des organisations à l'égard de la diminution des obstacles à la participation sociale des personnes ayant des incapacités.

Voici les principaux constats :

- C'est une forte majorité de répondants (plus de 74 % d'entre eux) qui collectivement donnait leur accord à savoir que les services et les infrastructures du RTC étaient facilement accessibles et facilitaient la participation sociale des personnes ayant des incapacités. L'analyse par type d'emploi montre qu'une très forte majorité du personnel cadre, technique et administratif (plus de 80 %) sont d'accord avec cet énoncé, mais que seulement 52 % du personnel professionnel était du même avis.
- Une forte majorité de participants était en accord à l'effet que les connaissances sur les obstacles environnementaux ont influencé l'élaboration des services et des normes (91 %) et que les concepts relatifs à l'accessibilité de l'environnement (60 %) étaient suffisamment connus pour être utilisés dans le domaine du transport en commun. Paradoxalement, une majorité de participants étaient d'accord (84 %) que des nouveaux documents officiels encadrant les enjeux de l'accessibilité seraient utiles pour diminuer les obstacles environnementaux, mais ils considéraient de façon majoritaire (87 %) que certaines considérations plus importantes influencent significativement l'élaboration de services, normes, règlements, ou projets.
- Plus de la moitié des répondants (56 %) estiment que le Gouvernement du Québec et la Ville de Québec sont davantage responsables du développement et de l'élaboration des mesures visant la réduction des obstacles environnementaux à la participation sociale.

### **Thème 3 : Prise en compte des enjeux de l'accessibilité**

Pour ce thème (question 6), les répondants devaient indiquer si dans le cadre de leurs fonctions, ils ont à prendre en compte certains enjeux liés à :

- a) la personne ayant des incapacités;
- b) l'accessibilité de l'environnement;
- c) de la conception universelle;
- d) de l'accessibilité et intelligibilité de l'information;
- e) de la pauvreté et l'exclusion sociale et
- f) du développement durable.

Voici les principaux constats :

- Une forte majorité de répondants affirmaient devoir tenir compte dans leurs fonctions des enjeux liés à la personne ayant des incapacités et du développement durable (75 %) et, dans une moindre mesure, de l'accessibilité de l'environnement (65 %) et de la conception universelle (60%). Près de 3 répondants sur 4 (74 %) ne tenaient pas compte des enjeux liés à la pauvreté et l'exclusion sociale dans leurs fonctions.
- Plusieurs différences ont été observées sur ce thème entre les directions du RTC. Majoritairement, les répondants des directions DP-DPS et DOP affirmaient devoir prendre en compte la personne ayant des incapacités (80-100 %) et l'accessibilité de l'environnement (65-80 %) dans le cadre de leurs fonctions. Les répondants des directions DG-DRH-DSA (90 %) ainsi que DOP et DP-DPS (70-75 %) étaient ceux qui devaient le plus tenir compte des enjeux du développement durable. À l'égard de la conception universelle, ce sont les répondants des directions DG-DRH-DSA (35 %) qui étaient les moins sollicités en comparaison aux autres directions (60-80 %).
- Des différences significatives étaient également observées selon le type d'emploi. En effet, le personnel cadre et professionnel étaient également plus susceptible de devoir tenir compte des enjeux liés à l'accessibilité de l'environnement (66 %-78 %) et du développement durable (80 %) en comparaison au personnel technique et administratif (47 % et 53 %).

### **Thème 4 : Types de documents consultés**

Pour ce thème (question 7), les répondants devaient indiquer s'ils avaient consulté dans le cadre de leur travail (au cours des 12 derniers mois) des documents sur l'accessibilité de l'environnement (politiques, programmes ou autre document)

produits par le RTC ou de la documentation produite par les divers paliers de gouvernements et d'autres types d'organisations (sociétés de transport, associations, organismes communautaires, etc.). Ces documents pouvaient être une veille informationnelle, un site Internet, une note de service, un mémoire, un rapport de recherche ou un article de revue professionnelle. Enfin, il a été demandé au répondant s'il avait eu à rédiger un document ayant trait à l'accessibilité de l'environnement.

- Outre les documents internes sur l'accessibilité produits par le RTC (consultés par près de 70 % des répondants), une faible proportion (14 % à 41 %) des répondants affirmaient avoir consulté de la documentation au sujet de l'accessibilité de l'environnement. Cette proportion se situait à près de 20 % pour un bulletin de veille informationnelle et des documents d'un organisme de transport, et à près de 15 % pour un mémoire, un article de revue professionnelle ou un rapport de recherche. Globalement, moins de 15 % des répondants avaient eu à rédiger un document portant sur l'accessibilité.
- Cependant, le personnel de la DCM était celui qui avait davantage consulté un site Internet contenant des informations sur l'accessibilité de l'environnement (63 %) ou une veille informationnelle (50 %).
- Lorsqu'analysés par type de poste, les professionnels étaient ceux qui dans le cadre de leurs fonctions avaient davantage consulté un site Internet contenant des informations sur l'accessibilité de l'environnement (50 %), un bulletin de veille informationnelle (43 %), un article de revue professionnelle (29 %), un rapport de recherche (29 %) ou un document d'un organisme de transport (32 %). Ces proportions représentaient généralement plus du double de ceux des autres types de postes.
- D'ailleurs, les professionnels (32 %) étaient ceux qui avaient davantage, dans le cadre de leurs fonctions, à rédiger un ou plusieurs documents portant sur l'accessibilité de l'environnement en comparaison des gestionnaires (7 %). Les techniciens et agents de bureau n'avaient pas eu à rédiger de tels documents.

### **Thème 5 : Connaissance de documents de référence**

Pour ce thème (question 8), les répondants devaient indiquer parmi une série de documents de référence (exemples : plans d'action, lois, politiques ou guides sur l'accessibilité), ceux qu'ils connaissaient. Une seconde question cherchait à déterminer s'il y avait des documents nationaux ou internationaux d'autres documents (non mentionnés) qu'ils consultaient dans le cadre de leurs fonctions.

- À l'exception du plan d'accessibilité universelle du RTC et du Guide pratique d'accessibilité universelle produit par la Ville de Québec (connus respectivement par 80 % et 35 % des répondants), environ 15 % à 20 % des

répondants connaissaient certains documents de références tels que la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et la politique 'À part entière' (adoptés par le Gouvernement du Québec) et la Convention relative aux droits des personnes handicapées (adoptée par l'Organisation des Nations Unies).

- Le faible échantillon ne permettait pas d'observer de différence significative entre les directions, mais en regard des types d'emploi, ce sont les professionnels qui ont déclaré avoir consulté le plus les documents nationaux ou internationaux concernant les normes et bonnes pratiques d'accessibilité en vigueur dans d'autres juridictions (50 %) et la section « Conception sans obstacle » du code de construction du Québec (35 %). D'ailleurs, ils étaient également plus nombreux (23 %) à affirmer connaître la « Convention relative aux droits des personnes handicapées ».

### **Thème 6 : Sources d'information utilisées**

Pour le dernier thème, les répondants devaient identifier parmi cinq (5) sources d'information celles qui leur semblaient les plus utiles (question 9) et parmi huit (8) modes de consultation pour s'approprier de nouvelles connaissances, ceux qui leur semblaient les plus utiles.

- Les professionnels et gestionnaires du secteur public ont été le 1<sup>er</sup> (42 %) ou le 2<sup>e</sup> choix (34 %) des répondants comme la source jugée la plus utile en regard de leurs activités de travail. Ils étaient suivis par les représentants du milieu associatif (1<sup>er</sup> choix : 30 %; 2<sup>e</sup> choix : 27 %), les professeurs/chercheurs du milieu universitaire (1<sup>er</sup> choix : 10 %; 2<sup>e</sup> choix : 22 %) et par les consultants privés (1<sup>er</sup> choix : 12 %; 2<sup>e</sup> choix : 15 %).
- À la question sur les modes de consultations pour s'approprier de nouvelles connaissances, la consultation d'un site Internet crédible (1<sup>er</sup> choix : 30 %; 2<sup>e</sup> choix : 15 %), la participation à une présentation, un atelier ou un colloque (1<sup>er</sup> choix : 21 %; 2<sup>e</sup> choix : 19 %) ou une formation (1<sup>er</sup> choix : 18 %; 2<sup>e</sup> choix : 20 %) étaient les activités jugées les plus pertinentes par les répondants. À noter que les articles et les rapports d'études scientifiques étaient les 1<sup>er</sup> choix et 2<sup>e</sup> choix privilégiés par moins de 3 % et 12 % des répondants.
- La consultation de sites Internet était davantage privilégiée par les directions DG-DRH-DSA et la DCM alors que les directions DP-DPS et DOP privilégiaient davantage la participation à une activité de type présentation, atelier ou colloque.

## Pistes d'action et discussion

Ce rapport a permis de porter un premier regard sur la connaissance des enjeux de l'accessibilité universelle chez des membres du personnel du RTC et sur l'utilisation d'informations pertinentes dans le cadre de leur fonction. Des propositions à la lumière de ces résultats sont suggérées afin de permettre à la direction du RTC d'établir, si cela est jugé pertinent, des lignes directrices pour poursuivre le développement d'une culture organisationnelle visant l'amélioration continue de l'accessibilité des services. Notons enfin que les résultats exposés dans ce rapport ne permettent aucunement de juger de la performance de l'organisation dans le domaine de l'utilisation des connaissances en accessibilité universelle, car aucun critère d'évaluation ou objectif à atteindre n'avait été établi avant l'étude.

### Thème 1 : Sentiment d'être informé sur les enjeux de l'accessibilité

Tout d'abord, sur le plan de l'information, les données suggèrent qu'une majorité des membres du personnel consultés (57 %) se considère informée sur les questions relatives à l'accessibilité et à la participation sociale des personnes ayant des incapacités bien que certains types d'emploi (techniciens/agents de bureau) semblent moins informés sur ces sujets. Il s'agit de perceptions qui ont été exprimées par les répondants, et cette approche peut être biaisée par une désirabilité à l'égard de l'organisation<sup>6</sup> et il est probable que la connaissance réelle sur ces sujets soit plus faible.

Cependant, l'écart observé entre les types d'emploi permet certaines réflexions au sujet de la connaissance des enjeux d'accessibilité :

- 1) Tous les secteurs d'emploi ne sont pas en lien direct avec la clientèle, mais il apparaît utile sur le plan du développement d'une culture organisationnelle que l'ensemble des employés puisse partager une compréhension commune et une vision partagée d'enjeux qui touchent une proportion importante de la clientèle;
- 2) Il serait pertinent d'informer davantage certains secteurs d'emploi sur les problématiques d'accessibilité, ce qui pourrait contribuer ultimement à des services plus accessibles.

Le principe en jeu est de favoriser l'innovation par une approche ascendante (dite « bottom-up ») en améliorant les connaissances en accessibilité des employés sur le terrain, lesquelles connaissances de ces enjeux peuvent favoriser l'innovation dans l'application de mesures d'accessibilité.

---

<sup>6</sup> Biais qui consiste à vouloir se présenter sous un jour favorable à ses interlocuteurs ou à une organisation.

## Thème 2 : Connaissance des enjeux de l'accessibilité

Sur le plan de l'accessibilité des services et infrastructures du RTC, une forte majorité des répondants les percevait comme facilement accessibles, mais il y a lieu de s'interroger sur la proportion plus faible de professionnels (50 %) qui partage cette opinion. Au-delà d'une certaine forme de désirabilité sociale chez certains types d'emploi, on peut émettre l'hypothèse que le fort taux d'accord soit en lien avec une certaine méconnaissance des réels obstacles à l'accessibilité et des enjeux dans leurs responsabilités individuelles. Cela pourrait être corroboré s'il s'avérait que les tâches dédiées au personnel professionnel l'amènent à un constat plus juste des réels enjeux de l'accessibilité.

Une majorité de répondants (87 %) admet que des considérations autres que les obstacles environnementaux, et jugées plus importantes, peuvent influencer l'élaboration de services, projets ou d'autres activités. On peut ici suggérer que des éléments reliés à d'autres priorités organisationnelles, aux coûts de l'accessibilité et à des échéanciers de réalisation de projets peuvent limiter le développement de services plus accessibles. L'accessibilité est un enjeu certain pour les employés sondés, notamment dans le contexte des exigences de la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, mais il n'est pas nécessairement priorisé par le RTC par rapport à d'autres enjeux organisationnels. Il serait souhaitable de creuser davantage ce constat puisqu'il peut s'agir là d'un important frein au changement et à l'innovation. D'autres freins potentiels au changement peuvent être soulevés en considérant l'accord : 1) d'une majorité de répondants (84 %) sur l'utilité de nouveaux documents officiels pour diminuer les obstacles environnementaux, et 2) de plus de la moitié des répondants (56 %) à l'effet que l'élaboration et l'application de mesures visant à diminuer les obstacles environnementaux relèvent de la responsabilité du gouvernement du Québec ou de la Ville de Québec.

De manière à sensibiliser davantage et approfondir le niveau de connaissances et de solutions (voire accroître les compétences en accessibilité) du personnel, il serait pertinent de réaliser des ateliers d'idéation dans différents services du RTC, exposant ainsi les principaux défis (obstacles) d'un service et faisant participer des employés de divers secteurs (ou des gens de l'externe) à l'identification et/ou à la conception de solutions possibles qui pourraient rendre certains services plus accessibles.

## Thème 3 : Prise en compte des enjeux de l'accessibilité

Cependant, lorsque l'on questionne le personnel sur la nécessité de prendre en compte certains enjeux dans le cadre de leur fonction, les résultats suggèrent une forte propension à considérer la personne ayant des incapacités et l'accessibilité de l'environnement. Il ne faut pas se surprendre que dans le cadre de leur fonction, ce sont davantage les directions DP-DPS, DO et DCM qui indiquent tenir compte de ces enjeux en comparaison aux directions DG-DRH-DSA qui indiquent majoritairement prendre en compte le développement durable. Lorsque l'on analyse ces résultats par type d'emploi, il ressort que majoritairement le personnel cadre et professionnel

affirment tenir compte de l'accessibilité de l'environnement et cela davantage que le personnel technique et de bureau.

Ces résultats sur la prise en compte d'enjeux majeurs sont intéressants dans la mesure où ils indiquent une préoccupation à l'égard des besoins en accessibilité malgré des contraintes provenant d'autres enjeux que l'accessibilité ou d'un manque d'information sur le sujet. On peut émettre l'hypothèse qu'une meilleure compréhension des enjeux par le personnel technique favoriserait une plus grande prise en compte des besoins en accessibilité puisque ce sont eux qui réalisent les tâches sur le terrain.

#### **Thème 4 : Types de documents consultés**

La consultation de l'information sur les thèmes de l'accessibilité de l'environnement est certainement un moyen de développer ou de maintenir à jour des connaissances sur le sujet. À cet égard, le niveau de consultation de l'information selon les directions et les types d'emploi des répondants est apparu très variable. Tout d'abord, la consultation de documents semble s'être concentrée davantage sur ceux produits à l'interne par le RTC, car 70 % des répondants indiquaient les avoir consultés. Le développement d'une culture organisationnelle sur la compréhension commune des enjeux de l'accessibilité devrait donc débiter par la possibilité de consultation de documents du RTC sur cet enjeu. Spécifiquement, il serait pertinent de produire quelques documents (fiches d'accessibilité, infolettres sur la thématique, clauses d'impact comme dans les ministères, etc.) et de les diffuser à l'interne.

La consultation d'autres documents en lien avec l'accessibilité a été très faible chez les répondants, mais on peut faire l'hypothèse que cela n'est pas un phénomène spécifique à ce sujet, mais davantage à des besoins relatifs aux tâches de travail. Il n'est donc pas étonnant que les professionnels soient ceux qui consultent le plus la documentation disponible puisque cela fait généralement partie de leur rôle (analyse et recommandation), ce qui se confirme par le fait qu'ils ont été presque les seuls à rédiger des documents sur l'accessibilité de l'environnement. Sur le plan des directions, la consultation électronique (site Internet, veille informationnelle) semble par ailleurs être un outil d'information utile, particulièrement dans la DCM. Comme moyen de conscientisation ou de développement de la culture organisationnelle en accessibilité, il serait pertinent de produire une veille informationnelle sur l'accessibilité dans le domaine des transports et de donner accès à cette veille à l'ensemble du personnel de l'organisation.

#### **Thème 5 : Connaissance de documents de référence**

Comme les répondants avaient indiqué en grande majorité avoir consulté des documents internes du RTC sur l'accessibilité, il était attendu que ceux-ci indiquent dans une proportion élevée (80 %) connaître le plan de développement en accessibilité universelle 2012-2016 de l'organisation, ce qui déjà est un document



de référence important pour la conscientisation du personnel sur le plan de l'accessibilité.

Considérant la proximité entre le RTC et la Ville de Québec, une meilleure connaissance de documents tels que le « Guide pratique d'accessibilité universelle » produit par la Ville de Québec et son « Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle » serait de nature à mieux faire connaître les actions de la Ville en matière d'accessibilité, en parallèle à celles du RTC.

Il en est de même de la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et de la politique « À part entière » qui toutes les deux font référence au transport collectif comme condition essentielle à la participation sociale des personnes ayant des incapacités. Dans un contexte de vision partagée dans l'ensemble de l'organisation, il serait pertinent de développer des formations de base sur les éléments ayant trait à l'accessibilité au transport collectif et son cadre légal (particulièrement au niveau du personnel cadre) pour assurer une connaissance suffisante des lois et politiques auxquelles le RTC est soumis.

### **Thème 6 : Sources d'information utilisées**

Plusieurs sources d'information peuvent être utilisées pour s'approprier de nouvelles connaissances, mais les répondants semblent privilégier le secteur public (le personnel professionnel et de gestion) comme celui qui produit l'information la plus utile, suivi du milieu associatif et universitaire. De même, sur le plan des moyens les plus efficaces de s'approprier des connaissances, la consultation de sites Internet, suivi d'activités plus formelles (ateliers, colloques, formation) étaient jugées les plus pertinentes par les répondants. Ces informations procurent des avenues de solution qui peuvent conduire à l'utilisation de divers moyens de transfert et d'appropriation des connaissances dans l'organisation.

### **Conclusion**

Cette étude visait à porter un premier regard sur les connaissances du personnel du RTC dans le domaine de l'accessibilité universelle et de ses principaux enjeux reliés aux services dispensés par l'organisation. Il était également souhaité que les constats et recommandations de l'étude permettent l'identification et l'application des mesures afin de poursuivre l'actualisation du plan d'accessibilité universelle du RTC.

Dans son ensemble, le personnel consulté (n = 76, 67 % des personnes sollicitées) a une perception positive de l'accessibilité des services du RTC bien que cette perception est influencée par le type d'emploi des répondants, notamment chez le personnel professionnel. Il en est de même pour le sentiment d'être informé sur l'accessibilité universelle, lequel varie grandement en fonction du type d'emploi, mais outre les documents produits par le RTC, le personnel consulte peu de documents sur l'accessibilité ou la conception universelle.

Ces constats ont amené l'équipe de recherche à proposer diverses pistes d'action dont le développement d'outils d'information permettant la formation du personnel de certains secteurs qui peuvent faciliter l'application de mesure facilitant une plus grande accessibilité des services du RTC. Toute action visant le développement de connaissances est susceptible de promouvoir une culture organisationnelle en accessibilité universelle et de poursuivre l'actualisation du plan d'action de l'organisation.

Malgré des limites méthodologiques inhérentes à toute étude de ce genre faisant appel à des questionnaires fermés, à des biais potentiels de désirabilité à l'égard de l'organisation consultée et à des secteurs d'emplois qui n'ont pu être consultés, l'équipe de recherche « Participation sociale et ville inclusive » est confiante qu'elle a permis un regard critique et objectif qui saura soutenir le RTC dans son développement et permettra de fournir aux usagers un service de transport collectif toujours plus inclusif. À partir de l'entente partenariale qui lie le RTC et l'équipe de recherche, cette dernière souhaite apporter son concours à l'actualisation de certaines pistes d'action et notamment au soutien au développement d'outils de transfert de connaissances. Des actions plus ciblées à moyen et long terme pourraient être élaborées lors du renouvellement de la subvention d'infrastructure de l'équipe pour la période 2018-2022, pour laquelle période une poursuite du partenariat est tout à fait envisageable.

## **Remerciements**

L'équipe de recherche souhaite remercier M. Israël Dumont et M. Frédéric Dumont, professionnels de recherche au CIRRIIS, pour la qualité de leur contribution à la collecte et l'analyse des données. L'équipe remercie également la direction du RTC d'avoir dégagé les ressources nécessaires à la réalisation de cette étude. Enfin, des remerciements sont adressés à Mme Geneviève Dupuis pour la révision du questionnaire et du rapport, à Mme Nicole Baribeau, pour l'optimisation du questionnaire, ainsi que tous les employés du RTC qui ont pris de leur temps pour remplir le questionnaire.

## Références

Fournier, C., et al., « Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 ». Vol. 2. 2013, Québec : Institut de la statistique du Québec.

Ouimet M, Bédard P, Turgeon J, Lavis J, Géliveau F, Gagnon F, Dallaire C. (2010). « Correlates of Consulting Research Evidence among Policy Analysts in Government Ministries: A Cross-Sectional Survey », *Evidence & Policy: A Journal of Research, Debate and Practice* Vol.6, No.4, pages 433-60.