

FORMATION ET FAMILIARISATION À L'UTILISATION DU RÉSEAU RÉGULIER DE TRANSPORT EN COMMUN

Julien Déry, Danna Henriquez, Krista Best et François Routhier

11 mai 2021



Activité organisée par l'initiative *Vers une société québécoise plus inclusive* sous le thème **Transport et inclusion sociale des personnes en situation de handicap**



1

1. État de la situation des besoins et des ressources pour les personnes ayant des incapacités
2. Service d'accompagnement à la mobilité intégrée (SAMI)
3. Évaluation des retombées

3

1. ÉTAT DE LA SITUATION DES BESOINS ET DES RESSOURCES POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS

Julien Déry, M.Sc., erg.
Candidat au doctorat en sc. cliniques et biomédicales
Cirris – Université Laval

4

PROJET DE RECHERCHE FINANÇÉ PAR SI

Phase 1 Sondage réalisé du 15 mai au 28 juin 2019

psvi **société inclusive**

- **Portrait des répondants:**
 - 122 intervenants du CIUSSS-CN
 - Provenant de différents milieux/programmes
 - TES, ergo, TS, spécialistes en orientation et mobilité, infirmières, orthophoniste, psychoéducatrice, TRP.
- **Clientèles visées:** DP, TSA, familles, allophones, personnes âgées, et autres clientèles vulnérables.
- **Formations gratuites, individuelles ou en groupes, théoriques et/ou pratiques, allant de quelques minutes à plusieurs heures.**
- **Contenu des formations:**
 - Globalité du système de transport, utilisation du site web RTC/application, achat de titres, étude de trajets, accompagnement, mises en situations, gestion des imprévus.
- **Thèmes liés aux besoins de la clientèle:**
 - Accessibilité, accompagnement et support, planification du déplacement, compréhension et connaissances, sentiment de sécurité
- **Besoins des intervenants:**
 - Près de 50% souhaitent avoir plus de soutien/connaissances.
 - Plus de 70% croient que le CIUSSS-CN et le RTC devraient développer des ressources en soutien à la formation.

5

PROJET DE RECHERCHE FINANCÉ PAR SI






Phase 2

Entrevues réalisées du 3 juillet au 3 novembre 2020

- Sur les 13 organismes et 8 écoles rejoints,
- **7 entrevues réalisées (5 organismes, 2 écoles):**
 - Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes
 - Accès Transport Viable
 - Dysphasie Québec
 - Centre d'action bénévole de Drummondville
 - Société de transport de Montréal
 - École Louis-Jolliet et des Quatre-Saisons
- **Besoins / éléments enseignés:**
 - Avant le déplacement (ex. achat de billet, planification d'un trajet, horaire)
 - Pendant le déplacement (ex. apprendre à s'orienter et se repérer dans l'environnement)

- **Formations individuelles principalement:**
 - 1-2 séances théoriques (~30 minutes)
 - Pratique dans la communauté (durée variable en fonction du trajet réalisé)
 - Axées sur les besoins de la clientèle
- **Formation sensiblement similaire à celle offerte par le CIUSSS-CN**
- **Consultation des partenaires et/ou la clientèle pour développer le service et assurer l'amélioration au cours du temps**
- **Les répondants se sentent suffisamment outillés.**

6

CONSTATS



Ces consultations avec les intervenants du CIUSSS et les autres organismes nous ont permis de mieux connaître les **besoins des clientèles** en matière de formation-familiarisation à l'utilisation du transport en commun.



Les **formations** offertes dans les différents milieux sont très **variables** et sont souvent orientées en fonction des besoins individuels des clients.



Certaines **similarités** peuvent être remarquées concernant les besoins et les éléments enseignés (ex.: théorie/pratique, planification du déplacement, utiliser les outils sur le web, etc.).



Une formation **standardisée** et **structurée** permettrait de soutenir les intervenants dans les différents milieux et de **bonifier l'offre de formation** soutenant l'accessibilité au transport en commun pour tous.

7



2. SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT À LA MOBILITÉ INTÉGRÉE

Dannia Henriquez
coordonnatrice à l'accompagnement des clienteles, RTC

8

LE SAMI SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EN MOBILITÉ INTÉGRÉE



9

QU'EST-CE QUE LE SAMI?



Un service dédié à l'information, à la formation et à l'accompagnement des citoyens, des organisations et des entreprises dans le domaine de la mobilité intégrée.

10

OBJECTIFS



- Augmenter l'utilisation du transport en commun
- Offrir plus d'options et de souplesse
- Augmenter la satisfaction de la clientèle
- Améliorer la compréhension du transport en commun

12

SERVICES ET CLIENTÈLES



Service d'accompagnement

- Personnes handicapées et à mobilité réduite
- Personnes âgées
- Nouveaux arrivants
- Clientèle scolaire

Gestion des déplacements

- Entreprises

13

ÉTUDE DE MARCHÉ



Objectifs

- Connaître le portrait de la formation
- Préciser les besoins de la clientèle et des partenaires

Données récoltées auprès de :

- **122** intervenants du CIUSSS-CN
- **667** membres de la clientèle cible par sondage Web
- **25** utilisateurs du laissez-passer moniteur

14

ÉTUDE DE MARCHÉ - Constats



- **70,5 %** des répondants croient que le CIUSSS-CN et le RTC devraient établir un partenariat
- **95 %** des répondants n'ont jamais reçu de formation ou d'accompagnement concernant le transport en commun
- **Près de 40 %** des répondants souhaitent recevoir de l'accompagnement
- **Près de 30 %** n'ont jamais utilisé le transport en commun
- **Plus de 15 %** des répondants sont des usagers occasionnels ou saisonniers du Service de transport adapté de la Capitale (STAC)

15

ÉLÉMENTS FONCTIONNELS



- Un espace expérience client
- Un bureau de travail
- Un centre d'information, incluant objets trouvés
- Un laboratoire d'essai
- Une salle multifonctionnelle

16

ACCOMPAGNEMENT



- Accompagnement théorique
- Accompagnement pratique

17

DEVANT D'AUTOBUS



18

PORTE AVANT



19

ESPACE MOBILITÉ RÉDUITE



20

PORTE ARRIÈRE



21



23



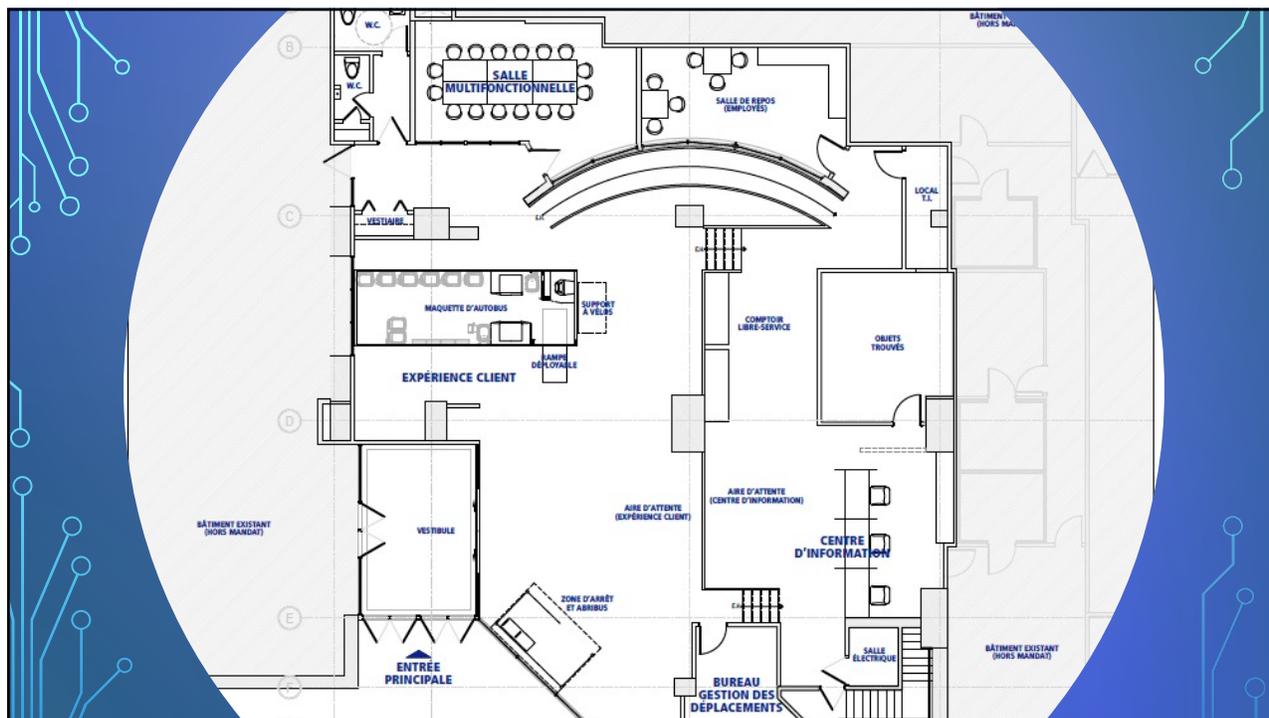
24

Le Local



The image displays the interior of a dining area, likely a restaurant or cafe. The space is bright and modern, featuring large windows that offer a view of the outdoors. The floor is made of light-colored wood. There are several tables and chairs, some of which are red. A central bar area is visible, equipped with a counter and stools. The overall atmosphere is clean and contemporary.

25



26

LA SUITE



- Aménagement du local et achat de l'équipement
- Développement des contenus et des formations des formateurs
- Confirmation d'un partenariat avec Mobili-T
- Stratégie commerciale et information clientèle/partenaires
- Ouverture officielle

27



3. ÉVALUATION DES RETOMBÉES

Krista Best, PhD
Cirris – Université Laval

28

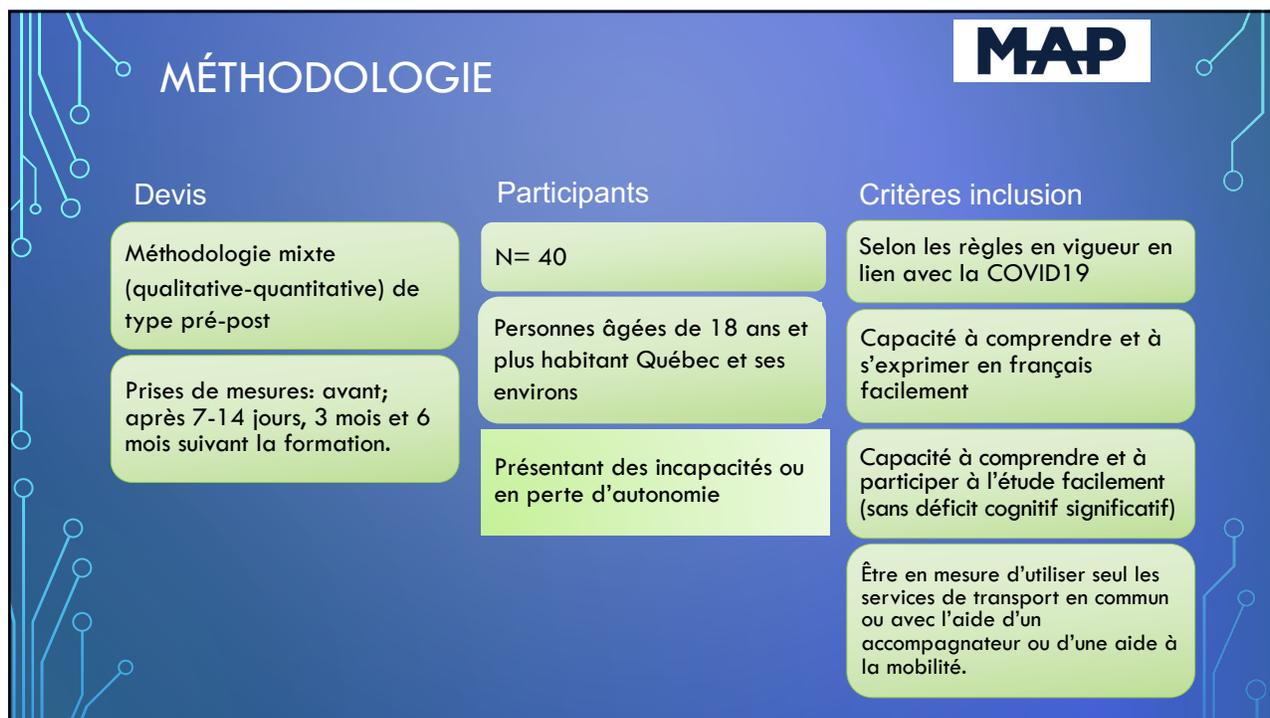
MÉTHODOLOGIE – Objectifs



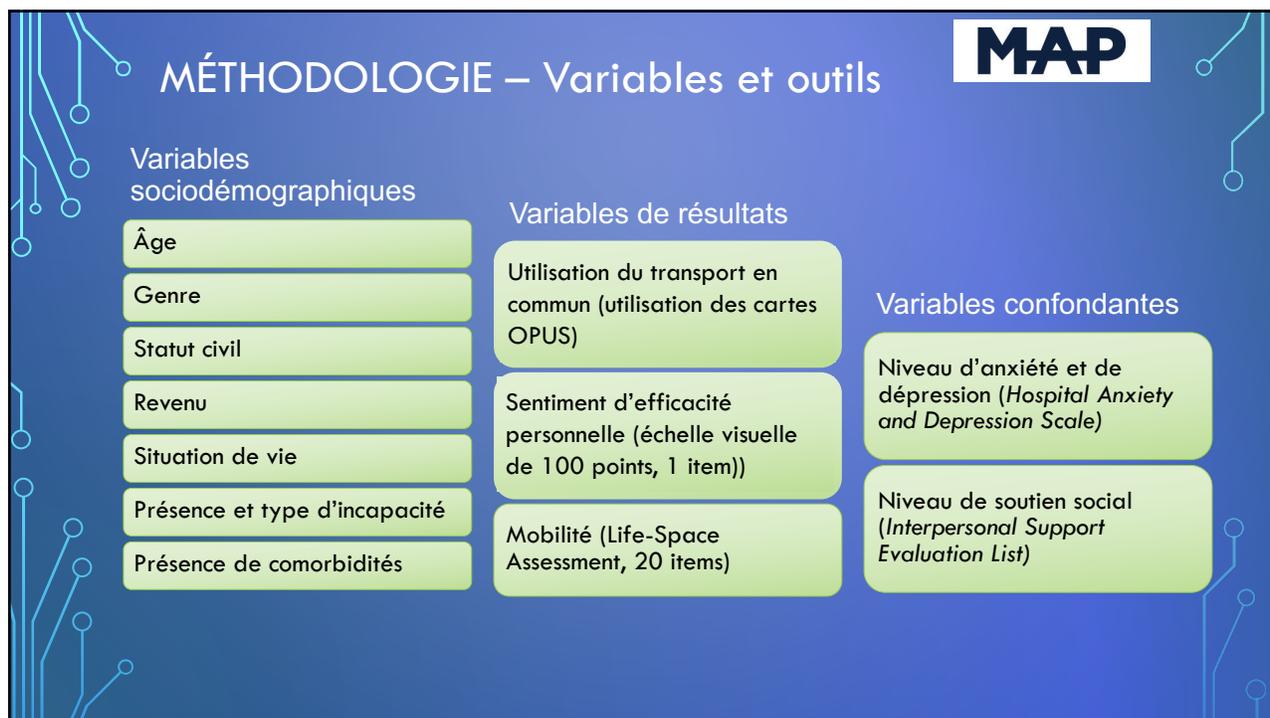
L'équipe *Mobilité, accès et participation* (MAP) propose de documenter les effets du service d'accompagnement sur les personnes ayant des incapacités et en perte d'autonomie (PAIPA) ayant utilisé ce service.

- 1- Documenter la compréhension qu'ont les PAIPA du transport en commun régulier à toutes les étapes du parcours client, et ce, avant et après le recours au service de formation et de familiarisation du SAMI;
- 2- Explorer les expériences et les perceptions des PAIPA en rapport au service de formation et de familiarisation du SAMI;
- 3- Documenter l'influence du service de formation et de familiarisation du SAMI sur l'utilisation du transport en commun régulier;
- 4- Explorer en quoi et comment le service de formation et de familiarisation du SAMI a influencé l'expérience d'utilisation du transport en commun régulier par les PAIPA;
- 5- Fournir au RTC les pistes d'amélioration de son offre de formation et d'accompagnement.

31



32



33

MÉTHODOLOGIE – Variables et outils

MAP

Entrevues semi-structurées

- Expérience et satisfaction d'utilisation du transport en commun
- Raisons d'une telle utilisation
- Obstacles et facteurs facilitant l'utilisation du transport en commun
- Défis associés au sentiment d'efficacité personnelle
- Influence de la formation/familiarisation du SAMI sur l'utilisation du transport en commun (en quoi et comment)
- Influence de la formation/familiarisation du SAMI sur la participation sociale (en quoi et comment)
- Réponse aux besoins des participants (en quoi et comment)

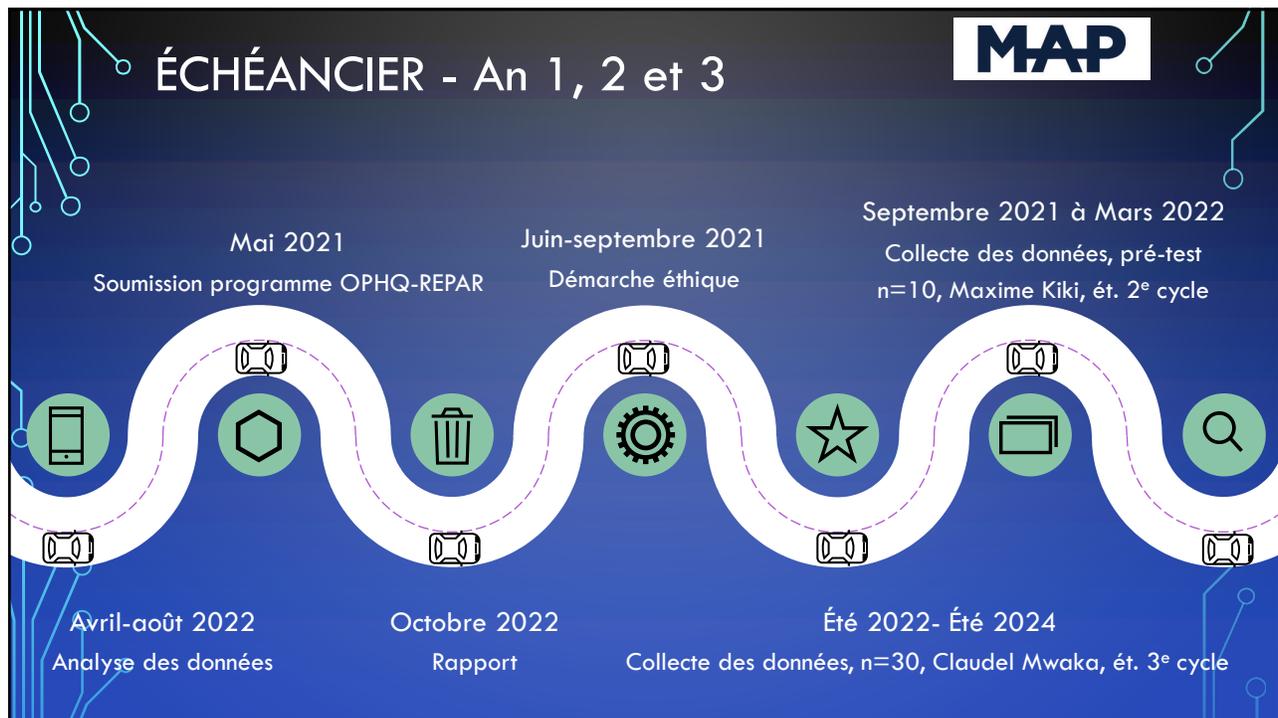
34

MÉTHODOLOGIE – Prise de mesures

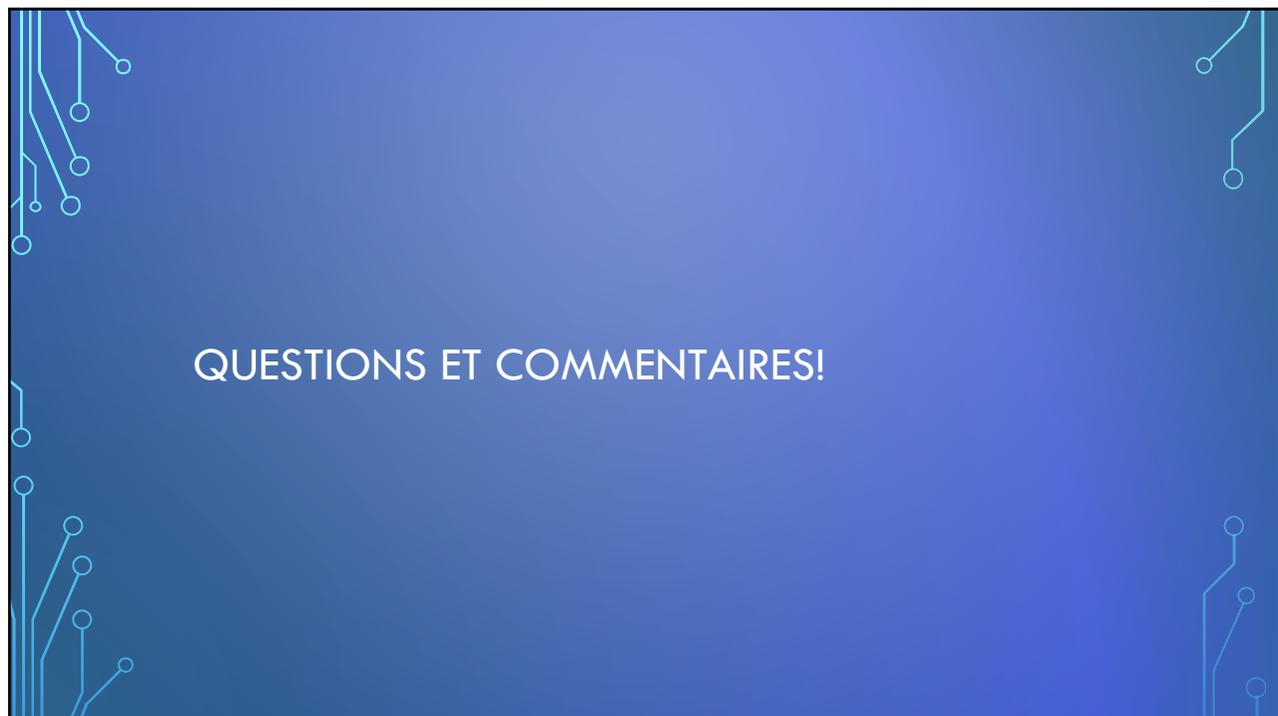
MAP

Avant	Pendant	Après
Informations sociodémographiques	Formation	Questionnaires
Questionnaires	Remise d'une carte OPUS	Entrevue individuelle (30-45 mins)
Par téléphone ou visioconférence	Utilisation du transport en commun et perfectionnement des nouvelles compétences	Par téléphone ou vidéoconférence
		Suivis: 7-14 jours, 3 mois, 6 mois

35



37



38