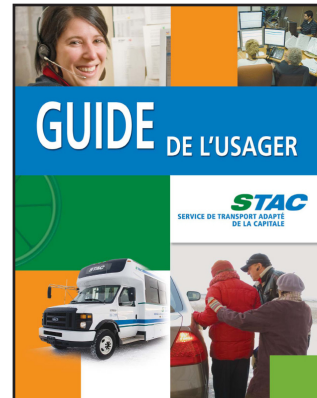


## Consultation Guide usager STAC



Rapport présenté à:

Madame Valérie Racine  
Monsieur Michel de Muraigne  
du Réseau de transport de la Capitale

Monsieur Olivier Collomb d'Eyrames du ROP-03

Par:

Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain  
2101, 1ère Avenue Québec (Québec) G1L 3M6  
Site Internet: [www.mpdaqm.org](http://www.mpdaqm.org)



Québec, le 2 juillet 2009

## Introduction

Le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain est un organisme d'entraide, de promotion et de défense des droits «par et pour» les personnes adultes vivant avec une «déficience intellectuelle». Nous avons pignon sur rue, à Québec, depuis 1983.

D'entrée de jeu nous trouvons intéressant de mentionner que la nouvelle appellation «STAC» est en processus d'intégration chez l'ensemble des participants et que même les utilisateurs du RTC connaissaient le nouveau nom.

Le présent rapport fait suite à une consultation organisée par notre organisme en lien avec le nouveau Guide de l'utilisateur du Service de transport adapté de la Capitale (STAC) qui s'est tenue le jeudi, 18 juin dernier au Centre Marhnad, 2740, 2e Avenue de 19h00 à 21h00 et à laquelle treize (13) personnes (membres) du Mouvement ont participé.

Cette consultation avait pour but premier de recueillir les commentaires des gens par rapport au nouveau Guide de l'utilisateur préparé par le STAC.

De plus, nous avons aussi profité de l'occasion pour valider l'outil audio faisant la lecture intégrale du document papier. Pour ce faire, deux personnes (présentant une limitation visuelle) avaient reçu le mandat d'écouter le CD audio et de commenter par la suite. Le soir même l'ensemble des participants ont pu en écouter des extraits et ainsi donner leurs opinions.

La rencontre a d'abord débuté par la présentation du nouveau Guide de l'utilisateur STAC. Étant donné la composition du groupe (personnes utilisant le STAC et/ou RTC), un parallèle a été établi avec celui disponible pour la clientèle du RTC. L'objectif étant de montrer que ce document n'était pas exclusif aux utilisateurs du STAC.

Pour procéder à cette première étape, les membres ont été invités à exprimer ce qu'est un Guide de l'utilisateur et à quoi il sert. Ensuite nous avons discuté des autres aspects dont vous trouverez les commentaires dans les pages à venir.

Les personnes consultées ont apprécié cette rencontre et étaient très heureuses de pouvoir donner leurs opinions. Elles étaient aussi fières de voir que le Mouvement et le RTC collaborent ensemble, une fois de plus.

En espérant que les prochaines pages puissent apporter un éclairage positif, nous vous souhaitons une bonne lecture.



## Composition du groupe

La représentativité des participants est répartie comme suit: six personnes utilisant exclusivement les services du STAC, trois d'entre elles utilisant à la fois le STAC et le RTC pour tous leurs déplacements (à noter qu'une d'entre elles est inscrite au STAC mais ne l'a pas utilisé depuis un bon moment) et les quatre autres personnes utilisant uniquement le RTC pour tous leurs déplacements.

6: Services STAC
3: Services STAC et RTC
4: Services RTC

À noter qu'une autre personne a aussi participé à cette consultation et nous a transmis ses commentaires au préalable, ne pouvant être présente à la rencontre du 18. Cette dernière utilise également les deux modes de transport pour assurer ses déplacements quotidiens.

Parmi les personnes recevant des services du STAC, deux ne se souvenaient pas avoir reçu et/ou vu le nouveau Guide de l'utilisateur. Pour les autres, elles confirmaient avoir reçu le document et en avoir pris connaissance, en tout ou en partie.

### Guide de l'utilisateur: pourquoi et pour qui?

Étant donné la présence de participants utilisant l'un ou l'autre des modes de transport, une présentation des deux Guides (STAC et RTC) a été faite.

Les participants connaissaient l'existence des deux guides et certains avaient même soit vu ou encore pris la brochure du RTC.

Cet outil d'informations n'était donc pas fait exclusivement pour les gens prenant le transport adapté.

À la question «Pourquoi un guide de l'utilisateur» les réponses recueillies sont:

- . C'est comme un livre qui explique les règlements (réservation transport, plainte, etc.)
- . Ça nous donne des informations sur comment ça marche le transport (STAC/RTC)
- . Ça nous aide à mieux comprendre les services offerts.
- . Ça parle de comment le service doit être donné et comment les chauffeurs doivent s'y prendre.

Les participants trouvent cet outil important car il permet aux personnes de s'approprier les informations et de mieux les comprendre (éviter les insatisfactions, etc.).

À la question «Pour qui un guide de l'utilisateur», les gens ont répondu:

- . Pour les personnes qui utilisent ces modes de transport
- . Pour les gens qui travaillent pour ces services (règles à suivre, etc.)

## **Commentaires généraux**

Pour le Guide à la clientèle du RTC: le format est intéressant mais les gens préféreraient celui retenu par le STAC (caractères plus gros, boudin, etc.). Il y a de la couleur, des images pour aider à comprendre. Les gens savent où se procurer un exemplaire car ils connaissent bien les points de vente notamment celui de la Pharmacie Uniprix, rue de la Couronne.

Pour le Guide de l'utilisateur STAC: deux personnes ont mentionné qu'elles préféreraient l'expression «clientèle» au terme «usager» qui leur est plus positive.

Les gens ont dit que de beaux efforts avaient été faits dans ce nouveau guide: couleurs vivantes, beaucoup d'images pour aider à la compréhension, donne le goût de regarder le document, c'est dynamique.

Le format est parfait: pas trop grand ni trop petit. Le boudin c'est une bonne idée ça permet de tourner les pages et de ne pas briser le livre.

Une participante a émis le commentaire suivant: «C'est bien parce qu'astheur, on connaît nos heures de transport tout de suite alors on n'a pas besoin de rappeler.»

Quelqu'un d'autre a eu recours à sa machine de lecture pour prendre connaissance du document.

La table des matières permet aux gens de savoir où aller pour avoir telle ou telle information (pas besoin de regarder toutes les pages pour trouver).

C'est une bonne idée de monter les photos réelles.

Des fois y a des mots plus compliqués à comprendre par exemple efficient; on a pas toujours un dictionnaire sous la main.

Pour les médias substitués on ne dit pas si c'est gratuit ou s'il y a un coût. Les gens souhaitent que ce service soit offert gratuitement.

Les gens savent maintenant que les plaintes faites pour le STAC sont traitées par le RTC. Ils sont satisfaits et ils ont l'impression d'être pris plus au sérieux lorsqu'ils portent plainte.



Les gens se demandaient s'il était possible d'inscrire 00h30 plutôt que 24h30 car ils sont plus familiers avec cette façon de lire ou reconnaître l'heure.

Très intéressant et bien pensé de mettre les noms et les postes des stations de radio en cas de tempête ou de conditions climatiques difficiles car comme ça pas besoin de chercher, on les a sous les yeux.

Un participant a exprimé sa satisfaction pour le travail fait et les améliorations apportées par rapport à l'ancien guide de TAQM.

### **Médias substitués: CD audio**

Tel qu'indiqué en introduction, deux personnes avaient le mandat d'écouter le CD audio et de nous faire part de leurs commentaires. Elles avaient été retenues pour faire cet exercice car toutes deux présentent une limitation visuelle et par conséquent peuvent être plus susceptibles d'en faire la demande. C'est aussi une façon permettant aux personnes d'augmenter leur autonomie en n'ayant pas besoin de se référer à un tiers.

Sur place, nous avons écouté quelques extraits du CD audio de manière à donner un meilleur aperçu de son contenu et de vérifier ce qu'en pensent les gens.

Une chose est certaine et faisait l'unanimité: le CD est une excellente idée et plusieurs raisons ont été exprimées par rapport à cela. Ce choix devrait toujours être offert. Est-ce aussi possible pour le Guide clientèle du RTC?

. Pour les non-voyants et les personnes qui ont de la difficulté avec la lecture c'est un gros plus: on peut écouter à notre rythme et le CD permet de mieux suivre le document. Comme ça c'est plus facile de comprendre les informations.

. La personne lit très bien, sa voix est agréable et la vitesse pour parler est juste correcte (pas trop vite, ni trop lent). On n'entend pas quand les pages tournent et ça c'est bien!

. Par contre le commentaire à l'effet que la personne faisant la lecture devrait dire les pages pour nous aider à mieux suivre est revenu à plusieurs reprises. Aussi faire la lecture de la «Table des matières» au début.

. Tous les participants n'étaient pas très familiers avec l'option, sur le système de son, qui permet de «sauter» des pistes et ainsi ne pas avoir besoin d'écouter le document dans sa totalité alors qu'un sujet plus précis nous intéresse.

. Il a aussi été demandé à quelques reprises s'il était possible d'alterner l'abréviation STAC et le nom au complet parce que ça fait «sec et robot» à la longue.

Une des personnes non-voyantes demandait s'il était possible d'avoir un point sonore qui offre, aux personnes ayant une limitation visuelle, la possibilité de se repérer plus facilement au moment de réécouter le CD audio.

## Conclusion

Comme vous avez pu le constater la démarche de consultation s'est faite avec sérieux et professionnalisme. Les participants ont émis des opinions et des suggestions en vue de bonifier la nouvelle édition du Guide de l'utilisateur STAC.

La mise à jour de ce Guide était nécessaire. Soyez assurés que les efforts investis dans sa réalisation et le souci de rendre l'information la plus accessible possible n'ont pas été faits en vain. Les gens ayant participé à la consultation sont, dans l'ensemble, satisfaits du travail accompli et de voir qu'il leur sera possible de demander le CD audio pour les aider. Ils sont conscients que des améliorations pourraient être éventuellement apportées suite aux autres groupes membres du ROP-03 qui émettront des avis.

En espérant que les commentaires, opinions et suggestions contenus dans ce rapport soient interprétés de manière constructive car c'est dans cet esprit que notre démarche de consultation s'est déroulée.

Nous vous remercions d'avoir sollicité notre participation à cette étape. Travailler en concertation avec les personnes vivant des limitations fonctionnelles et les groupes communautaires du milieu est, selon nous, la formule gagnante pour assurer un processus démocratique et transparent. En effet, qui de mieux placés que ces derniers pour partager leur savoir-faire et leur expertise sur tous les aspects les concernant.

Pour toutes informations complémentaires, nous vous invitons à contacter madame Michelle Robitaille-Rousseau, personne-ressource par téléphone: 418-524-2404 ou par courriel: [mrousseau.mpdaqm@videotron.ca](mailto:mrousseau.mpdaqm@videotron.ca).