

## Recherches sociographiques



# De manière singulière et d'usage inclusif. Représentations sociales, Transport collectif et interrelations entre handicap, territoire et environnement

## In a unique and inclusive way: Social representations, public transport and interrelationships between disability, territory and environment

Normand Boucher, Israël Dumont, Patrick Fougeyrollas, Line Beauregard, Yves Lachapelle, Hubert Gascon et Jacques Caillouette

Volume 60, numéro 1, janvier–avril 2019

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1066157ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1066157ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département de sociologie, Faculté des sciences sociales, Université Laval

ISSN

0034-1282 (imprimé)

1705-6225 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Boucher, N., Dumont, I., Fougeyrollas, P., Beauregard, L., Lachapelle, Y., Gascon, H. & Caillouette, J. (2019). De manière singulière et d'usage inclusif. Représentations sociales, Transport collectif et interrelations entre handicap, territoire et environnement. *Recherches sociographiques*, 60(1), 139–168. <https://doi.org/10.7202/1066157ar>

Résumé de l'article

Cet article explore les représentations sociales à l'égard des usagers ayant des différences, fonctionnelles ou non, de « l'environnement » et du « territoire » des différents acteurs que sont les usagers du transport en commun et les chauffeurs de bus. L'analyse de ce matériau riche et complexe, provenant d'entrevues, lève le voile sur les significations de ces notions pour les participants mais aussi sur l'existence de représentations sociales variant selon différents sous-groupes. Ces résultats vont enfin permettre d'identifier les enjeux qui sont liés au développement d'un transport collectif inclusif sur le territoire de la Ville de Québec.



DE MANIÈRE SINGULIÈRE ET D'USAGE INCLUSIF.  
REPRÉSENTATIONS SOCIALES, TRANSPORT  
COLLECTIF ET INTERRELATIONS  
ENTRE HANDICAP, TERRITOIRE ET  
ENVIRONNEMENT<sup>1</sup>

Normand BOUCHER, Israël DUMONT, Patrick FOUGEYROLLAS  
Line BEAUREGARD, Yves LACHAPELLE, Hubert GASCON et  
Jacques CAILLOUETTE

Cet article explore les représentations sociales à l'égard des usagers ayant des différences, fonctionnelles ou non, de « l'environnement » et du « territoire » des différents acteurs que sont les usagers du transport en commun et les chauffeurs de bus. L'analyse de ce matériau riche et complexe, provenant d'entrevues, lève le voile sur les significations de ces notions pour les participants mais aussi sur l'existence de représentations sociales variant selon différents sous-groupes. Ces résultats vont enfin permettre d'identifier les enjeux qui sont liés au développement d'un transport collectif inclusif sur le territoire de la Ville de Québec.

Mots-clés : handicap, représentations sociales, transport collectif, territorialité, différences fonctionnelles

*« Changer la vie », « changer la société », cela ne veut rien dire s'il n'y a pas de production d'un espace approprié.*

Henri LEFEBVRE

Les déplacements sont au centre de la plupart des activités ordinaires de la très grande majorité des personnes : éducation, travail, loisirs, activités familiales, utilisation des services et des soins de santé. Certains groupes de personnes sont défavorisés sur ce plan, notamment celles qui présentent des incapacités importantes et persistantes, limitant leur participation sociale et le développement de leur capacité d'agir, d'être et d'interagir. Les questions associées

aux modes de déplacement et à l'accès au transport prendront de plus en plus d'importance dans les décennies à venir, avec le vieillissement et l'accroissement du taux d'incapacité dans la population. Des écrits publiés entre 2000 et 2015, portant sur les déplacements des personnes présentant des incapacités et vivant en milieu urbain, et sur leur accès et leur utilisation de différents modes de transport collectif, montrent qu'au Québec, mais aussi ailleurs au Canada et dans les pays occidentaux, il s'agit effectivement d'une préoccupation croissante (AARHAUG et ELVEBAKK, 2015; ASPLUND, WALLIN et JONSSON, 2012; FOLCHER et LOMPRÉ, 2012; BROOME, *et al.*, 2010; BROOME *et al.*, 2009; PENFOLD *et al.*, 2008; O'NEILL et O'MAHONY, 2005).

Cet article aborde la question de la transformation des structures sociales par l'élimination des obstacles sociaux et physiques et la production de nouveaux espaces sociaux en lien avec les modes de déplacement des personnes ayant des incapacités. Notre regard se porte sur la production de ces nouveaux espaces, au sens où l'entend LEFEBVRE (1974), et plus particulièrement sur le processus de mise en accessibilité du réseau de transport collectif de la Ville de Québec pour les personnes à mobilité réduite. Ce regard sociologique est porté sous l'angle singulier de la compréhension des valeurs, des attitudes et des perceptions à l'égard des personnes qui présentent des différences au plan fonctionnel, que ces différences soient d'ordre physique, cognitif, intellectuel ou liées à la santé mentale. L'étude vise également à examiner leur influence dans la transformation du tissu social. Il s'agit de les saisir en tant que représentations sociales de l'expérience de déplacement d'un sujet. La démarche interroge les formes de l'intégration et leurs mutations dans un contexte que l'on veut politiquement de plus en plus inclusif et diversifié tant au plan des besoins que de la population. Interroger cette transformation du social, et plus particulièrement du social urbain, permet de mesurer la qualité de l'accès aux lieux, aux quartiers, aux espaces, à un territoire, aux moyens de déplacement, et à leur utilisation par des personnes ayant des incapacités.

La question du handicap et du mouvement est envisagée ici notamment d'après la manière dont elle s'inscrit dans le cadre du Plan de mobilité durable adopté par la ville après une consultation auprès des citoyens (Ville de Québec, 2009; 2011)<sup>2</sup>. La valeur pivot à partir de laquelle s'articulent ces deux dimensions, le handicap et le mouvement de transformation du tissu urbain est la notion d'accessibilité universelle qui doit caractériser, selon le groupe de travail sur la mobilité durable, toute la chaîne de déplacements, depuis l'accès à l'information jusqu'à l'arrivée à destination. L'interrogation sur les prémisses qui sous-tendent cette conception de l'accessibilité parmi les acteurs concernés révèle rapidement l'existence d'une dominante, celle associée à l'accessibilité physique, surtout pour les personnes ayant des incapacités motrices, laissant complètement de côté une autre dimension liée, entre autres, à l'information. Cette conception est susceptible d'avoir une influence sur le déploiement et la réalisation du projet de transport collectif inclusif de la Ville de Québec.

Il s'agit d'un développement intéressant puisque Québec affiche un certain retard dans ce domaine par rapport aux autres villes canadiennes et nord-américaines (BARRIEAU, 2006). Dans la mesure où le développement d'un système de transport inclusif implique de travailler en priorité sur les obstacles sociaux et physiques, il

s'agit là bel et bien d'un projet politique de transformation de l'usage différencié du territoire. Il vaut la peine de faire appel à la notion de territorialité, définie par RAFFESTIN (1986) comme un système de relations médiatisées, afin de rendre compte de la complexité des rapports sociaux en même temps que spatiaux, des rapports entre un groupe humain et son environnement.

L'origine de ce projet, qui a une dimension politique, réside dans la Loi de 2004 « assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale », et dont l'article 67 prévoit notamment que les sociétés de transport en commun ou autres acteurs responsables doivent soumettre un plan de développement visant à assurer le transport des personnes handicapées sur leur territoire (LRQ, 2004). À cet égard, il faut souligner aussi l'intervention législative du gouvernement français de 2005 qui visait notamment la mise en accessibilité des transports publics sur son territoire. L'intégration implique nécessairement la remise en cause ou, à tout le moins, la transformation des frontières délimitant les espaces sociaux singuliers de déplacement, parallèles aux espaces collectifs généralement acceptés socialement pour les personnes ayant des différences fonctionnelles. Jusqu'alors, les personnes qui se déplaçaient en fauteuil roulant n'avaient pas accès au transport régulier et se voyaient ainsi contraintes de recourir uniquement au transport adapté, qui fonctionne selon des règles différentes, comme la réservation à l'avance, etc. Ces règles laissent peu de place aux sorties improvisées, notamment pour les personnes qui se déplacent en fauteuil motorisé. C'est pourquoi la concrétisation d'un tel projet signifie le passage d'un système marqué par la ségrégation à un système ouvert et inclusif où la notion de choix devient une valeur qui peut désormais s'actualiser. Cet article discute des résultats d'une étude pilote sur l'identification des représentations sociales des différents acteurs (usagers ayant des différences fonctionnelles ou non, des chauffeurs, etc.) qui sont concernés par cette transformation de la configuration du transport collectif dans le territoire de la Ville de Québec. Les auteurs de l'article sont préoccupés par la question du handicap et de son évolution dans le développement social, notamment par rapport au territoire, à son accessibilité et à ce qu'Henri LEFEBVRE appelle « l'habiter » (LEFEBVRE, 1968).

La première partie de cet article aborde et définit les principaux concepts qui sont au cœur de ce projet, soit le handicap, les représentations sociales et le territoire. La deuxième section présente la démarche méthodologique utilisée pour la réalisation de cette étude en lien avec l'élaboration des schémas d'entrevues, le recrutement et l'analyse des données. La troisième présente les principaux résultats qui se dégagent relativement au territoire, au handicap et au transport collectif. Enfin, la quatrième présente une synthèse des résultats en insistant sur les divergences et les convergences dans les représentations sociales entre les différents groupes d'acteurs interviewés, et en cherchant à dégager des pistes d'analyse qui se veulent structurantes au plan de l'analyse et porteuses d'un éclairage relativement neuf à l'égard de cette réalité.

### QUESTION DE RECHERCHE

En 2012, le Réseau de transport de la Capitale (RTC) adoptait son Plan de développement 2012-2016. Ce plan prévoyait d'améliorer l'accessibilité physique du transport en commun régulier à Québec et de mieux former son personnel à la réalité des personnes handicapées. Ce type d'exercice se rapporte à ce que nous désignons à la suite de LEFEBVRE (1968) comme l'espace conçu, qui constitue en quelque sorte l'autre facette de l'espace vécu. Toutefois, force est de constater que la majorité des efforts déployés dans le cadre de ce plan sont davantage orientés vers les obstacles tangibles, au détriment des obstacles sociaux (attitudes, valeurs et perceptions)<sup>3</sup>.

Notre étude vise à identifier les représentations sociales de différents acteurs qui gravitent dans la sphère du transport collectif, afin de comprendre la manière dont ils perçoivent la personne présentant des incapacités dans son utilisation du système de transport. Étant donné que l'entité du RTC constitue l'un des acteurs ayant le mandat de développement sur un territoire et un environnement particulier, nous avons formulé deux questions de recherche interreliées, à savoir : 1) Est-ce que les représentations sociales de la population structurent les interventions à l'égard du territoire et de l'environnement ? 2) Est-ce qu'elles constituent un facteur d'intégration ou non des personnes ayant des incapacités ? De plus, il faut signaler que notre démarche d'analyse s'inscrit dans un contexte de transformation quasi constante de l'organisation du transport collectif dans le territoire de la Ville de Québec, de telle sorte que les notions de performance du réseau et de diversité des usagers et de leurs besoins deviennent maintenant des enjeux importants pour le transporteur. Dans ce contexte, on peut formuler l'hypothèse que les obstacles physiques – infrastructures publiques, accès à l'information, mobilier urbain et climat – sont bien identifiés, mais que les obstacles sociaux demeurent nettement moins bien compris et documentés au plan scientifique dans le domaine des transports collectifs, notamment ceux relatifs aux attitudes, valeurs et perceptions à l'égard des personnes présentant des différences au plan fonctionnel, que celles-ci soient physiques, cognitives, intellectuelles ou liées à des troubles de santé mentale.

Ce n'est qu'en amalgamant ces différentes dimensions qu'il sera possible de comprendre la relation que le citoyen entretient avec son milieu, ou comme DI MÉO le dit bien, « 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, p. 5). L'enjeu a donc consisté pour nous à identifier la construction de ces notions chez les participants ainsi que l'existence des sous-catégories structurant ces représentations (par les caractéristiques socio-économiques de l'échantillon par exemple). Une fois les représentations sociales identifiées et resituées dans leurs contextes ou

---

3. Il ne faut pas croire que le RTC soit demeuré inactif devant les obstacles « sociaux » présents sur le réseau, puisqu'il a par la suite initié quelques actions : 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. (RTC, 2012).

espaces sociaux, il sera davantage possible de proposer des interventions ciblées pour modifier ou transformer certaines croyances ou comportements (éducation, sensibilisation, etc.).

### *Handicap, représentations sociales et territorialité*

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

Le Modèle de développement humain et du Processus de production du handicap (MDH-PPH) (FOUGEYROLLAS, 2010) est un modèle conceptuel qui permet d'expliquer l'apparition d'une situation de handicap comme étant le résultat de l'interaction entre un individu avec ses caractéristiques personnelles et le contexte dans lequel il évolue. Le MDH-PPH ne considère donc pas la situation de handicap comme une conséquence directe de l'incapacité comme dans une conception biomédicale individuelle, mais implique la prise en compte, dans une perspective sociale et systémique, des facteurs personnels de l'individu (systèmes organiques, aptitudes, facteurs identitaires) et des facteurs environnementaux qui constituent la société dans laquelle il vit (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 – par exemple, les déplacements – et de déterminer si une personne vit ou non une ou des situations de handicap. Cette manière de conceptualiser le handicap offre l'avantage d'orienter les actions, non pas uniquement vers l'individu (développement ou récupération fonctionnelle, changement de comportement), mais aussi vers son environnement (infrastructures collectives, mobilier urbain, édifices, communications, etc.). En référence à l'objet d'étude, la situation de handicap vécue est et découle de l'interaction entre la personne et son contexte de vie en lien avec les activités de déplacement et d'utilisation du territoire, des services qui y sont accessibles, des infrastructures collectives comme les ressources en transport en contexte urbain. Les pratiques d'utilisation de ces ressources peuvent également contribuer à l'émergence de situation de handicap. À juste titre, l'aménagement du territoire sera déterminant pour la qualité des déplacements des personnes présentant des incapacités. À cela s'ajoutent des dimensions environnementales sociales comme les normes, règlements, attitudes et valeurs, compétences, comportements collectifs, dimensions qui vont avoir une influence sur le contexte d'utilisation du transport urbain. Les situations de handicap vécues par les personnes ayant de la difficulté à se déplacer, résultats de la relation individu-environnement, constituent le noyau dur pour RAMADIER (2011), de l'analyse des représentations sociales à l'égard de ces personnes. Elles permettent ainsi d'aborder la dimension tantôt individuelle et tantôt collective des rapports sociaux et spatiaux. On peut les analyser en s'appuyant sur des approches théoriques qui s'intéressent notamment à la compréhension de leur rôle à l'intérieur d'un contexte singulier, en l'occurrence la production d'espaces sociaux de déplacement.

### *De savoirs et d'expériences*

Dans le but de saisir la complexité de la relation individu-environnement, nous nous inspirons de la triangulation disciplinaire formulée par RAMADIER, pour qui la mobilité des individus dans l'espace « dépend d'une configuration à la fois sociale, cognitive et géographique des pratiques spatiales » (RAMADIER, 2011, p. 7). L'articulation de ces différentes dimensions permet de mettre en relation des approches très différentes des représentations sociales, telles que les approches psychosociales (JODELET, 1997), structurales (ABRIC, 2011) ou encore celles qui les considèrent comme le produit des rapports sociaux (DOISE, 1997). Selon JODELET, une représentation sociale est « une forme de savoir pratique reliant un sujet à un objet. [...] C'est une forme de connaissance socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » (JODELET, 1997, p. 39). Les représentations sont donc 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. Pour certains auteurs, elles 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 l'agencement des conduites, des discours, des valeurs et des normes afin de favoriser la préservation des liens sociaux (MICHEL-GUILLOU, 2006). C'est donc à travers des influences à la fois sociales et cognitives, que l'individu interprète, explique le monde et s'y situe, afin de maîtriser son environnement (JODELET, 1997; FARR, 1984; DOISE, 1997; ABRIC, 2001, 2011). Bien qu'elles soient articulées à la configuration des rapports sociaux au sein d'espaces, les représentations agissent aussi comme un filtre orientant la vision de l'individu selon des valeurs particulières. Elles sont davantage que le simple reflet de la réalité et ont pour effet de restructurer la réalité de l'individu selon le système de référence du groupe afin de la rendre plus fonctionnelle.

Cette caractéristique amène ABRIC à considérer les représentations à la façon d'un filtre ou d'une membrane qui 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, 2011, p. 13). Globalement, elles ont ainsi une utilité sociale dans la mesure où elles permettent l'articulation du discours autour de quatre fonctions précises : 1) une fonction cognitive permettant à la personne de comprendre et d'expliquer la réalité; 2) une fonction d'orientation des comportements et des pratiques; 3) une fonction de justification pour soutenir des prises de position et des comportements et 4) une fonction identitaire pour permettre la sauvegarde de la spécificité des groupes, les membres d'un groupe se reconnaissant à travers les mêmes représentations (ABRIC, 2011).

### *De la territorialité et des espaces sociaux*

L'aménagement des infrastructures urbaines (routes, édifices, services) est le résultat de l'activité particulière des citoyens qui y vivent et se fait au rythme des besoins, des luttes, de différents enjeux et des utilisations multiples du territoire

(DI MÉO, 2008). Notre démarche ne s'intéresse pas tant à cette notion de territoire défini comme un espace délimité qui appartient à un individu ou une communauté qu'à la notion plus féconde de territorialité telle que la conçoit RAFFESTIN (1986). Pour ce dernier, plus que d'un concept, il s'agit d'un paradigme qui exprime une relation complexe entre un groupe humain et son environnement, « l'environnement étant ici l'enveloppe spatio-temporelle constituée non seulement par un ensemble de propriétés spatiales, mais aussi temporelles, permettant d'inter-relier des comportements dans leur manière de se dérouler dans un contexte d'espace et de temps » (RAFFESTIN, 1986, p. 94). Le bâti d'une ville est donc l'aboutissement 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 entre eux d'abord, puis avec les espaces géographiques où ils vivent. Il s'agit là non seulement d'un monde perçu, mais d'un monde vécu, actualisé dans des pratiques, ressenti dans des expériences, dans des états d'être. Quant aux rapports spatiaux, ils « définissent une grande variété de "combinaisons spatiales" que nous repérons, identifions et nommons à travers le prisme de nos représentations et dans le mouvement constant et créateur de l'action » (DI MÉO, 2008 p. 2). Ainsi, un même territoire ne revêt pas la même signification pour tous, celle-ci varie selon l'utilisation singulière que chacun en fait, des expériences qui y sont vécues ou des routines qui y sont développées et s'y implantent. Il y a donc un référent à la fois individuel et collectif dans la manière de s'approprier son milieu qui peut être source de tensions lorsque les représentations divergent.

Cette notion phare de la géographie sociale doit s'appréhender dans son caractère pluriel dans la mesure où elle est le produit d'une double dynamique des rapports sociaux et des rapports spatiaux. Dans notre contexte, cette territorialité se caractérise par l'urbanité; elle est urbaine, pour emprunter le terme du sociologue français Henri LEFEBVRE qui en fait l'élément clé de sa sociologie urbaine présentée notamment dans son fameux *Droit à la ville* publié en 1968, quelque temps avant les événements charnières de mai 68 en France. Cette sociologie urbaine s'articule autour de certains facteurs structurants qui permettent de saisir la territorialité comme étant constituée d'espaces sociaux produits et transformés par les rapports sociaux, la praxis, les usages quotidiens des groupes et individus et de leurs représentations sociales, mais aussi politiquement (LEFEBVRE, 1968; 1974). L'un des apports importants du philosophe et sociologue réside dans la distinction qu'il établit dans ce processus de production entre l'espace vécu et l'espace conçu.

Ainsi, il y a :

[...] les espaces de représentations, c'est-à-dire l'espace vécu à travers les images et les symboles qui l'accompagnent, donc espace « des habitants », « des usagers », mais aussi de certains artistes et peut-être ceux qui décrivent et croient seulement décrire : les écrivains, les philosophes. C'est l'espace dominé, donc subi, que tente de modifier et d'approprier l'imagination [...]



[Et] les représentations de l'espace, c'est-à-dire l'espace conçu, des savants, des planificateurs, des urbanistes, des technocrates « découpeurs » et « agenceurs », de certains artistes proches de la scientificité, identifiant le vécu et le perçu au conçu » (LEFEBVRE, 1974, p. 48-49).

Il est possible d'ajouter à cette liste les différents groupes d'intérêt dont les actions et les rôles contribuent à la conception de cet espace. Lorsque les intérêts d'un groupe particulier prédominent, les besoins de certains sous-groupes (pauvres, personnes ayant des incapacités, étrangers, etc.) peuvent être ignorés, les rendant inadaptés à leur milieu de vie et exacerbant ainsi leur marginalisation. Parce que les représentations de l'environnement ou du territoire perçues par une communauté diffèrent d'un individu à l'autre, l'équipe de recherche doit, pour comprendre le rapport de l'individu à son environnement, questionner la représentation qu'ils en ont (DI MÉO, 2008). Pour Lefebvre, cette transformation relève de l'ordre de l'utopie concrète ou « positive et agissante », non parce qu'elle relèverait du télos grec, d'une vision téléologique du changement, mais plutôt parce qu'elle est ancrée dans la réalité et en explore les potentialités à l'intérieur d'une perspective de changement possible (BUSQUET, 2012 p. 7; LEFEBVRE, 1970).

#### *Une société inclusive, « utopie concrète et agissante »?*

La démarche inclusive 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 (DESA, 2009). Le rapprochement avec « l'utopie concrète » telle qu'exposée par Lefebvre s'appuie sur le fait que la démarche inclusive se base sur une praxis (pratiques sociales et leurs transformations), rejoignant ainsi une certaine forme de matérialité par opposition à une pratique axée uniquement sur la poïésis, qui découle du savoir. 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, et ce, sans égard aux différences entre les individus, autant d'un point de vue personnel (incapacité, sexe, âge, ethnie, histoire de vie), culturel (religion, langue, habitudes de vie), que social (statut socio-économique). Pour atteindre ce but, les obstacles sociaux et physiques qui empêchent certaines personnes de participer activement à la vie sociale doivent être éliminés ou du moins atténués. Pour s'appliquer entièrement, l'inclusivité 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. Or, la configuration changeante des rapports sociaux repose sur des enjeux qui sont plutôt fragmentés, voire en opposition plutôt qu'unifiés. Ce dernier point vient illustrer les tensions, voire même les contradictions qui animent ce projet idéologique et politique de la ville inclusive. Le processus qui l'anime ne peut donc pas apparaître extérieur à ces dynamiques sociales et politiques, mais en est plutôt profondément traversé.

## LA VILLE DE QUÉBEC, UN CONTEXTE DÉMOGRAPHIQUE PAS SI PARTICULIER

La distribution des âges de la population de la Ville de Québec a changé au cours des dernières décennies, pour passer de la forme d'une pyramide à celle d'une poire, phénomène qui s'explique essentiellement par le vieillissement des « baby-boomers » et le faible taux de natalité (Statistique Canada, recensement de 2011). La population s'élevait, en 2011, à un peu plus de 516 000 habitants, soit une variation de 5 % par rapport à 2006 (Statistique Canada, 2012a). En 2011, le pourcentage de la population âgée de 65 ans et plus à Québec était de 18,2 %, alors que la moyenne nationale était de 14,8 % (Statistique Canada, 2012b). Selon les données disponibles concernant les personnes ayant des incapacités, en 2011, sur une population totale âgée de 15 ans et plus de 614 565 dans le territoire de la Capitale nationale, le taux d'incapacité se situait à 33 % (OPHQ, 2015)<sup>4</sup>. Ce qu'il importe de retenir ici c'est que ce taux croît avec l'âge. En effet, les chiffres illustrent bien ce phénomène de croissance du taux d'incapacité avec l'âge, puisqu'il atteint plus de 57 % chez les 65 ans et plus (OPHQ, 2015). La France vit elle aussi un phénomène similaire où les personnes âgées de 65 ans et plus, qui étaient au nombre de 12,8 millions en 2013, verront leur poids démographique augmenter jusqu'en 2035 pour atteindre 20,9 millions, soit une personne sur trois. De plus, l'allongement persistant de la durée de vie au fil du temps ne fait qu'accentuer son ampleur. De ce fait, les personnes du troisième âge (entre 75 et 85 ans) et du grand âge (plus de 85 ans) représentent une part toujours plus importante de la population (Scot/AudaB, 2013).

Ces données montrent que la Ville de Québec vivra incessamment un phénomène d'une ampleur inédite quant à la proportion de personnes vivant avec une incapacité sur son territoire; ce qui, du même coup, transforme le profil des utilisateurs réseau de transport et sans doute de leurs besoins en matière de déplacements.

### *Le transport collectif et les incapacités*

Sans faire l'historique du rôle des différents acteurs et entités qui ont été responsables du transport collectif depuis le milieu du 19<sup>e</sup> siècle, il faut insister ici sur les développements les plus récents en matière de déplacement et de mobilité dans le territoire de la Ville de Québec, voire de l'agglomération. Le réseau de transport de la Capitale, désignée ci-après par l'acronyme RTC, a été instituée en 2001, tout comme huit autres sociétés ayant « pour mission d'assurer, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes dans son territoire » (LRQ, 2001). Les membres du conseil d'administration sont nommés par la Ville de Québec par l'intermédiaire du conseil d'agglomération. Ils sont choisis parmi les conseillers municipaux sauf pour les deux représentants des usagers, dont l'un représente les personnes handicapées. Parmi ses prérogatives, le RTC peut offrir des services

---

4. Il faut demeurer prudent dans l'interprétation de ces données, surtout au niveau régional, en raison du faible échantillon.

spécialisés adaptés, par exemple, aux besoins des personnes à mobilité réduite, par l'intermédiaire du Service de transport adapté de la Capitale (STAC). Le RTC a la responsabilité des services de transport collectifs dans le territoire, des trajets, des parcours, des types de services, des tarifs, etc. Il utilise les voies de circulation existantes en collaboration avec les autorités municipales responsables de leur aménagement et de leur entretien. La planification des développements est généralement réalisée en collaboration avec les autorités municipales, notamment celles de la direction des transports. L'entretien des arrêts ET abribus, incluant les 20 nouvelles stations tempérées, et des terminus relève du RTC. Concrètement, le RTC compte, en 2016, plus de 1500 employés, dont 900 chauffeurs, 325 employés d'entretien, et une flotte de près de 600 autobus. Depuis près de quinze ans, le RTC a investi dans le transport collectif inclusif et s'est engagé à modifier certains de ses équipements pour permettre à un nombre toujours plus élevé d'usagers d'utiliser son service régulier (parents avec poussettes, personnes ayant une incapacité motrice, cognitive, visuelle, etc.). Malgré les transformations apportées au réseau de transport collectif régulier, certaines personnes ne sont toujours pas en mesure de l'utiliser. Elles peuvent toutefois bénéficier du STAC, qui offre l'opportunité, au moyen de minibus adaptés et de taxis réguliers ou adaptés, d'effectuer des liaisons de type « porte-à-porte ». Pour utiliser ce service, une réservation doit être effectuée avant 18h00 le jour précédant le déplacement, ce qui rend son utilisation nettement moins flexible et spontanée. Pour cette raison, il est souvent intéressant pour les personnes concernées de pouvoir bénéficier également de l'accès au transport collectif régulier.

*La ville et les incapacités : la dictature du corps parfait?*

La ville est un espace socialement produit par de nombreux acteurs (architectes, gestionnaires, planificateurs, ouvriers, urbanistes, citoyens, groupes d'intérêt, etc.), 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 dans leurs singularités (IMRIE 1996; BROMLEY, MATTHEWS ET THOMAS, 2007; GLEESON, 2001). Pour les tenants du modèle social du handicap en géographie, le citoyen est habituellement pensé comme exempt de lésion particulière du corps (ambulant, voyant, habile, parlant et valorisé socialement) ou du cerveau (capacités intellectuelles normales, aucun trouble cognitif) (GLEESON, 2001), et ayant les mensurations d'un adulte. On remarque également que le caractère hégémonique du processus de catégorisation dans le système de développement urbain actuel persiste et renforce une séparation entre les utilisateurs mobiles et les « autres » (PRINCE, 2008). 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 présentant des incapacités, ce qui contribue à reproduire et entretenir une forme de discrimination. Il s'agit ici de la manifestation d'un déni social et politique de toute autre forme de corporéité qui s'appuie symboliquement sur des centres

stables, alors que la réalité se caractérise davantage par des centralités mouvantes et diversifiées. Il faut plutôt y voir une conséquence du processus d'aménagement et de transformation du territoire que d'un dessein savamment ourdi par l'aménageur. Ce courant donne ainsi forme à une certaine représentation de l'espace conçu axée sur les rapports sociaux. Il est à noter que ce n'est pas l'environnement construit en lui-même qui oppresse les personnes vivant des situations de handicap, et cela même si c'est souvent l'impression qu'elles en ont. Il est le reflet d'une structure sociopolitique plus large qui nourrit cette discrimination (IMRIE, 1996; BROMLEY, MATTHEWS et THOMAS, 2007; GLEESON, 2001). C'est donc au plan social et politique que des transformations profondes doivent être réalisées afin de changer les manières de procéder et de penser en matière de conception urbaine, et d'intégrer une considération plus globale du citoyen. Un discours qui polarise cette relation entrave les actions collaboratives qui pourraient être dirigées vers une société inclusive et limite une participation citoyenne active (HASTING et THOMAS, 2005; voir aussi BACCHI et BEASLEY, 2002). 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 certaines incapacités.

### APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

La méthode utilisée pour recueillir les témoignages des différentes personnes qui gravitent dans la sphère des transports en commun visait à faire ressortir trois composantes essentielles : le contenu du discours, son organisation et sa structure interne. Pour y arriver, l'équipe a procédé à des entrevues semi-dirigées et des entrevues de groupe auprès d'usagers du transport en commun, ayant ou n'ayant pas d'incapacités, et de chauffeurs du Réseau de transport. L'étude comporte une seconde étape qui a consisté à élaborer à partir des résultats de l'étape qualitative un questionnaire visant à identifier l'existence dans ces témoignages de ce qu'ABRIC (2011) appelle un noyau central. Les résultats présentés dans cet article ne portent que sur les entrevues individuelles et de groupe, alors que ceux obtenus à la seconde étape feront l'objet d'une publication ultérieure. 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. Deux schémas ont été élaborés 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 mentionnées précédemment : l'environnement, le territoire, le handicap. Les deux schémas ont fait l'objet d'une validation au sein de l'équipe, qui comprenait également des partenaires, notamment le RTC et le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03. Un prétest a été effectué auprès de personnes correspondant aux critères d'inclusion, ce qui a permis de valider la compréhension des questions ainsi que la durée des entretiens qui ont été enregistrés et retranscrits.

### *Le recrutement*

La méthode utilisée pour collecter les témoignages combine deux techniques d'enquête : l'entrevue semi-dirigée et le questionnaire. Comme les différents groupes considérés entretiennent une relation particulière avec le RTC, soit comme usagers soit comme acteurs concernés, une attention a dû être apportée au questionnaire afin de tenir compte de leurs réalités distinctes. Les participants ont été recrutés soit par les groupes de défense des personnes qui présentent une incapacité, soit par le RTC (les chauffeurs), soit par l'équipe de recherche. Pour être sélectionné dans l'échantillon, un membre du personnel du RTC devait occuper son emploi depuis au moins 6 mois et ne pas être présent dans la banque de noms des participants volontaires au RTC<sup>5</sup>. Du côté des utilisateurs, ceux-ci devaient utiliser le transport en commun régulier au moins une fois par semaine, et ce, depuis au moins 6 mois. Comme les participants demeuraient tous sur le territoire de la Ville de Québec, chaque entrevue s'est déroulée en face à face. Toutefois, certaines restrictions imposées par le RTC nous ont contraints à procéder à des entrevues de groupe avec deux vagues de chauffeurs, contrairement aux autres participants qui ont reçu des entrevues individuelles.

### *L'analyse*

Une fois les entrevues terminées et après les avoir transcrites, une analyse des données a été réalisée à l'aide du logiciel NVivo (version 9) afin d'identifier les interrelations entre les différentes composantes. Pour s'assurer d'obtenir un portrait complet de l'objet étudié, une triangulation des données a été employée. L'analyse de contenu des entrevues semi-dirigées s'est effectuée à partir des 6 grandes catégories (l'occupation du territoire, les aménagements, les services, l'environnement, les mentalités et la courtoisie, les personnes handicapées), ce qui a permis de comparer les variations de discours à l'intérieur d'une même fonction (les chauffeurs, par exemple), mais aussi entre les différentes fonctions (par exemple, chauffeurs et décideurs).

## LES RÉSULTATS

### *Les participants<sup>6</sup>*

Dans le cadre de cette recherche<sup>7</sup>, nous avons procédé à 13 entrevues qui ont permis d'interroger 23 personnes (pour ce qui est des chauffeurs, nous avons procédé à deux entrevues de groupe rassemblant 6 personnes chacune) jouant un rôle particulier dans la sphère du transport en commun régulier du RTC.

- 
5. Pour que le processus de sélection des candidats n'influence pas 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 avaient accepté d'emblée de participer à ce type d'enquête. La raison étant que ces candidats partagent souvent un point de vue similaire.
  6. Les résultats ne portent que sur les chauffeurs et les usagers.
  7. Il s'agit de l'expérimentation d'une méthode qui pourra, dans le futur, être appliquée à une plus grande échelle.

TABLEAU 1

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

Groupes d'âge	Total de la population	Total avec incapacité	Taux en %
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	7,5
65 à 74 ans	55 015	11 040	20,1
75 ans et plus	48 330	19 790	40,9
<b>Total</b>	<b>661 050</b>	<b>64 730</b>	<b>100</b>

Source : OPHQ, 2009

Les hommes sont surreprésentés dans l'échantillon (73 %) et la moyenne d'âge est de 45 ans. Pour ce qui est du niveau d'éducation, près de la moitié possèdent un diplôme universitaire (48 %). 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).

### *Une ville inclusive : les aménagements*

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 des besoins. L'analyse des représentations des aménagements de la Ville de Québec par les participants 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*

Lorsque l'on demande aux répondants s'ils croient que les infrastructures collectives de la Ville de Québec aident les personnes ayant des incapacités à vivre comme le reste de la population, 100 % répondent par l'affirmative. Une différence distingue toutefois les réponses des personnes ayant une incapacité motrice de celles des autres, la présence du « mais », qui génère un recadrage.

Oui, mais seulement si elles [les infrastructures] sont bien aménagées. 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).

Le concept de ville inclusive est relativement bien connu des participants. Le vocabulaire utilisé est généralement « positif » et prône l'égalité des chances, l'accessibilité de l'ensemble du territoire, la participation de la population. Il y aurait toutefois certaines résistances liées aux mentalités des citoyens qui empêcheraient la ville de devenir pleinement inclusive. Chose intéressante, la majorité des critiques négatives sont orientées vers l'attitude des gens plutôt que vers les structures physiques de la ville, puisque les répondants considèrent l'aménagement des infrastructures urbaines comme l'aboutissement de décisions politiques (municipales ou gouvernementales).

Les répondants sont enthousiastes lorsqu'ils abordent la question du développement de la Ville de Québec en lien avec l'administration municipale actuelle, dont les discours tournent autour des thèmes de la croissance (économique ou populationnelle) et de la modernité. Lorsqu'il est question des éléments qui devraient être modifiés, la plupart des réponses se situent à un niveau microscopique et ciblent des éléments bien particuliers des infrastructures collectives. 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 plus macroscopique et proposent des transformations en profondeur. D'avoir vu et fait l'expérience de l'accessibilité dans un autre lieu leur a fait prendre conscience du large éventail des possibilités qui s'offrent à eux et à la communauté, et qui constitue, dorénavant, le point de référence pour critiquer leur propre environnement.

Pour ce qui est de la croissance de la population, l'ensemble des répondants croient qu'elle aura un impact positif sur l'offre de service tout en étant conscients qu'elle exercera, du même coup, une forte pression sur certaines structures comme le réseau autoroutier. Face à cette situation, ils sont d'avis que les citoyens doivent reconsidérer certaines habitudes personnelles néfastes, comme l'utilisation d'un moyen de transport individuel, ou encore le fait d'habiter en périphérie de la ville. Selon eux, ce n'est pas le déplacement en lui-même qui est le problème, mais plutôt le mode de déplacement qu'on utilise. Pour l'ensemble des participants le terme « vieillissement » coïncide bien souvent avec l'apparition de « l'incapacité motrice », et nombreux sont les discours qui s'orientent alors spontanément vers le thème de l'aménagement accessible. 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.

### *Les déplacements en ville*

En général, les répondants pour lesquels l'autobus et la marche représentent les moyens privilégiés de se déplacer ne jugent pas problématiques leurs déplacements dans la Ville de Québec (Tableau 2). Dans l'ensemble, l'échantillon a une opinion négative du réseau routier de la Ville de Québec en raison de son état (nids de poule, zones de construction) et de son manque de fluidité. Pour pallier l'accroissement du trafic, deux solutions générales sont envisagées : limiter les

investissements destinés au parc automobile, et améliorer le service de transport en commun dans le but de rendre l'autobus plus attrayant pour la population. L'incitation est donc un élément important puisqu'aucun des répondants ne croit que, dans son état actuel, le service offert soit en mesure d'attirer un plus grand nombre d'usagers.

**TABLEAU 2**

*Répartition des participants*

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

De son côté, le réseau cyclable fait l'objet de critiques qui varient selon le type de pratique (récréatif ou utilitaire). Ceux qui enfourchent leur bicyclette les fins de semaine uniquement, par plaisir, formulent des commentaires majoritairement positifs, alors que ceux qui perçoivent leur vélo comme un moyen de transport critiquent ouvertement l'orientation des pistes cyclables. La cohabitation semble aussi difficile entre les personnes en fauteuil roulant et les 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 ressortent de leur propos concernent la conception des trottoirs (éléments de démarcation, accessibilité physique).

### *Le besoin de se reconnecter sur le monde*

La majorité des répondants sont des utilisateurs fréquents de transport en commun qui ont une perception positive de ce moyen de transport et des orientations adoptées par le RTC. 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.). Les répondants sont conscients des désagréments liés à l'utilisation



de l'autobus, mais après un calcul inconvénients/bénéfices, ils disent en retirer un gain en regard de leurs attentes et, sans doute, de leurs valeurs. Toujours selon eux, la population en général ne serait pas en mesure de percevoir les avantages inhérents à l'utilisation du transport en commun, soit par habitude soit par individualisme, ce qui expliquerait leur faible présence dans les transports en commun.

Pour les utilisateurs présentant une incapacité motrice, voyager en autobus est plus qu'une simple question de déplacement, c'est aussi s'intégrer au reste de la population, se reconnecter sur le monde, découvrir et sentir la mixité. Selon eux, leur présence permet aussi de sensibiliser les usagers sans incapacité à la question du handicap. L'autonomie de l'utilisateur est un critère préalable à l'utilisation de l'autobus régulier. Notons à cet égard que des répondants ayant une incapacité motrice affectant leurs membres supérieurs ont conçu des outils « maison » pour leur permettre de valider, par eux-mêmes, leur laissez-passer et d'améliorer ainsi l'efficacité de leur embarquement. D'autres, qui ont des difficultés à s'exprimer, utilisent une carte pour communiquer avec le chauffeur.

Un réseau d'autobus est efficace et performant lorsque l'ensemble de ses parcours est coordonné de manière telle que l'utilisateur puisse accomplir ses déplacements dans les temps prévus sans manquer ses correspondances. Dans ces conditions, pour le chauffeur, conduire un autobus c'est se conformer à un horaire strict malgré certaines contraintes (trafic, variation du nombre de passagers, etc.). Ainsi, l'admission des personnes en fauteuil roulant dans certains circuits réguliers ou encore l'augmentation de la proportion de personnes âgées – dans la ville, et de surcroît – dans l'autobus peuvent devenir problématiques.

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).

C'est donc dans leur rapport au « temps » que les personnes présentant une incapacité motrice (considérées comme « lentes ») dérangent certains chauffeurs. Dans un contexte où les contraintes temporelles sont élevées, cette pression supplémentaire dans la gestion du temps n'est pas bien perçue. Dans des circonstances plus souples, il est probable que l'admission des usagers présentant des incapacités motrices représenterait moins un inconvénient. Pour pallier ces difficultés, certains chauffeurs suggèrent de confiner les clientèles les plus lentes (essentiellement celles qui présentent une incapacité motrice) au STAC.

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 (Chauffeur, groupe 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... (Chauffeur, groupe 2).

Le vocabulaire utilisé par ces derniers pour décrire le STAC le présente comme un moyen de transport idéal, presque privilégié, avec un siège réservé, par rapport aux autobus du RTC régulier dans lesquels les usagers se font parfois bousculer. Pour leur part, les utilisateurs du STAC emploient un vocabulaire tout autre, évoquant de longs parcours, peu flexibles et des retards fréquents. Ce décalage dans la façon dont certains chauffeurs se représentent le STAC est susceptible de se heurter aux démarches d'adaptation du réseau régulier et d'occasionner de l'incompréhension.

Il semble que les représentations des chauffeurs à l'égard de la clientèle présentant une incapacité aient été façonnées à l'extérieur du cadre de l'organisation du réseau de transport, au cours d'expériences antérieures. En effet, plusieurs d'entre eux ont décrit des relations entretenues avec des personnes ayant des incapacités (travail, famille, ami), et ont démontré de quelle façon cela avait modifié positivement leur attitude.

En général, les usagers ne se sentent pas dérangés par la présence des personnes handicapées dans l'autobus ni par la récente mise en accessibilité de certains autobus. De leur côté, les personnes qui ont une incapacité disent se sentir comme des utilisateurs à part entière, et par conséquent, comme des citoyens à part entière. Il est intéressant de remarquer qu'aucun des participants ne se dit personnellement contrarié par la présence dans l'autobus de personnes ayant des incapacités, et que ce sentiment est plutôt attribué aux autres utilisateurs. Les chauffeurs, eux, affirment que de nombreux utilisateurs montrent des signes d'impatience lorsque la rampe doit être déployée. Il semble toutefois que son déploiement nécessite peu de temps et que ce serait plutôt « l'effet de nouveauté » qui expliquerait, en partie, cette réaction. Certains sont d'avis qu'au fil du temps, en assistant fréquemment à l'utilisation de la rampe, les usagers vont progressivement intégrer cette opération à leur représentation d'une utilisation « habituelle » d'un autobus régulier du réseau et ainsi dédramatiser l'emploi de cet équipement.

Bien que le problème du déploiement de la rampe manifeste de façon aiguë les difficultés de déplacement de certains usagers, il n'apparaît cependant pas comme le plus difficile à gérer du point de vue des chauffeurs. Par contre, selon eux, la clientèle qui serait la plus susceptible de créer des conflits serait celle qui présente des troubles de santé mentale.

Quand une personne qui a une déficience intellectuelle a perdu son sac à lunch et qu[elle] 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 (Chauffeur, groupe 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 (Chauffeur, groupe 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 passagers de l'autobus. Les problèmes de santé mentale demeurent difficiles à identifier et leurs manifestations varieraient souvent en fonction du respect ou non de la prise de médicaments.

### *Les conditions hivernales*

Lorsqu'il est question de l'hiver, les propos se radicalisent, surtout en ce qui a trait à la qualité du déneigement des voies publiques. Afin d'éviter d'être confrontés à des situations problématiques, lors des tempêtes et au cours des journées qui suivent, les répondants en fauteuil roulant sortent peu ou utilisent le transport adapté de peur de demeurer coincés dans un amoncellement de neige. Pour des usagers qui ont des difficultés d'orientation en raison d'une déficience intellectuelle, tout changement d'horaire, ou simplement le fait de manquer l'autobus, peut entraîner des situations parfois périlleuses, comme l'illustre cet extrait.

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 degrés. Ils n'ont jamais pensé d'entrer dans un commerce (Chauffeur, groupe 1).

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

### *Le chauffeur : un rôle à mieux définir*

Le conducteur d'autobus a pour tâche 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, à cause de la diversité des individus qui utilisent le service, les chauffeurs sont obligés d'assumer un rôle beaucoup plus étendu que celui du simple « pilote de véhicule ».

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. (Chauffeur, groupe 1)

La variété des situations auxquelles ils sont confrontés les oblige 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 répondre aux besoins particuliers de la clientèle. Les chauffeurs critiquent toutefois le décalage qui existe entre la description de tâche définie par le RTC et la pratique en contexte réel, qui générerait certains flous. Ce manque de cohérence dans un contexte de travail variable les contraint à s'adapter à une variété de cas de figure possibles, susceptibles de les placer en position de dilemme. Pour certains, l'imprécision de la définition de tâche fournie 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. Cette situation peut aussi avoir un impact sur le niveau de satisfaction de la clientèle, qui a affaire à des chauffeurs dont le service varie selon leur conception de leur rôle.

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 (Chauffeur, groupe 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 arrêtaît là, que ma limite d'intervention est là (Chauffeur, groupe 1).

### **L'AUTRE, SOI : ESPACES CONÇUS, CONTRAINTS, VÉCUS, NORMÉS**

En synthèse, notons que dans l'ensemble, les répondants (n=23) de notre étude se considèrent eux-mêmes satisfaits des infrastructures de la Ville de Québec. Mais lorsqu'ils abordent cette même question, en faisant référence aux personnes ayant des incapacités, les discours sont spontanément orientés vers la personne présentant une incapacité motrice (à plus forte raison celle qui se déplace en fauteuil roulant). Il faut garder à l'esprit que les propos ont été produits dans un contexte où le thème du « déplacement » était central, élément susceptible de mieux correspondre aux représentations associées à certains types de déficience. Cette forte sensibilité pour les personnes présentant une incapacité motrice dans le contexte de la recherche s'observe aussi dans l'analyse du vocabulaire utilisé pour désigner cette catégorie d'utilisateur, qui révèle qu'elle accapare en moyenne 60 % du discours. Ces indications nous permettent de croire qu'elle est une composante importante de la représentation des répondants sans incapacité. Nous avons été en mesure de constater que ce sont les usagers ayant des troubles de santé mentale qui sont perçus

comme étant les plus complexes à gérer lorsqu'ils présentent une problématique singulière caractérisée notamment par une désorganisation mentale.

Pour l'ensemble des répondants, la Ville de Québec est perçue comme un milieu en pleine effervescence, résultat du dynamisme de l'administration en place et de la hausse constante de la population. Les dimensions que l'ensemble des répondants jugent problématiques reflètent pour ainsi dire leur niveau de connaissance de leur environnement et de la ville relativement à son territoire. Il semblerait que des expériences vécues, comme les voyages ou les études, modifient le rapport entretenu par le citoyen avec son propre environnement grâce à l'élargissement qu'elles suscitent, dans son imaginaire, « du champ des possibles » et qui l'amènerait à effectuer un processus comparatif de son milieu avec d'autres, susceptible de faire croître certaines frustrations. Les représentations de son espace de vie se transforment au gré des expériences. Il est intéressant de revenir ici sur certaines représentations, notamment concernant le territoire, en lien avec les distinctions exposées plus tôt par LEFEBVRE (1970; 1974) entre espaces conçus et vécus. On note que les représentations et les expériences des différents participants à l'égard de la mise en accessibilité de certains trajets du réseau de transport en commun régulier varient en fonction de la position qu'ils occupent. Cette mise en accessibilité insiste sur une certaine correspondance aux normes<sup>8</sup> en lien notamment avec la définition de critères d'accessibilité tant des arrêts que des autobus. Les interactions entre les différents acteurs révèlent des pratiques singulières d'appropriation de cet espace vécu, comme cet usager ayant de la difficulté à s'exprimer qui a recours à une carte pour signifier au chauffeur qu'il n'a pas à lui demander où il va descendre parce qu'il va sonner lui-même le bouton d'arrêt lorsqu'il sera rendu à destination.

Les répondants croient que c'est uniquement dans les termes de l'équation « Contrainte-Solution » qu'on peut envisager l'amélioration de l'offre de service. Aucun ne considère l'équation inverse, celle où une solution préventive serait privilégiée pour faire face à un problème futur (Solution préventive-Problème éventuel). En effet, il semble bien que les répondants aient intégré la croyance selon laquelle le changement au RTC doit nécessairement procéder des contraintes pesant sur le bon fonctionnement du réseau (trop de trafic, par exemple) pour produire tôt ou tard une amélioration du service (solution). La dynamique inverse semble peu envisageable. Cette logique démontre le caractère négatif des représentations d'une partie des participants pour qui la Ville de Québec évoluerait essentiellement en mode de « rattrapage » et qui pensent que des investissements massifs ne seront injectés dans le réseau de transport collectif que lorsque les infrastructures routières seront engorgées. Les répondants considèrent aussi que la Ville de Québec est assujettie à la domination de l'automobile, ce qui aurait un impact sur l'ensemble des infrastructures. Pour en donner un exemple, l'accès carrossable des trottoirs, conçus pour permettre aux autos de les franchir en douceur, contraint le piéton à déambuler sur une structure qui ondule au gré des entrées des résidences. L'analyse

---

8. On reconnaît ici le projet moderne de l'intégration normative, qui traduit une certaine forme de violence et surtout l'intériorisation des normes dominantes (SCHANAPPER, 2007; Benjamin DARLING, 2013; GRENIER *et al.*, 2015).

montre que l'automobile est un élément fort de la représentation des répondants, puisqu'elle occupe une place centrale dans leurs propos concernant les projets liés aux voies de circulation. On voit aussi se dessiner une configuration singulière de la territorialité – qui, rappelons-le, caractérise la relation entre un groupement humain et son environnement – au sein de laquelle la dynamique espace-temps influence les comportements de certains usagers en matière de déplacements.

Dans l'ensemble, les participants se représentent le transport collectif régulier de manière positive. 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 affirme apprécier ce mode de transport, ils sont toutefois conscients des désavantages liés à son utilisation. C'est uniquement au terme d'un calcul comparatif « bénéfiques/inconvénients » que le niveau de satisfaction se manifeste. Il semble que les usagers se réfèrent ici à une logique de type économique qui leur permet de dégager in fine plus d'avantages que d'inconvénients dans l'utilisation du transport collectif. On peut voir ici une illustration de ce que DUBET (2016) définit comme l'expérience sociale des déplacements, dont la logique d'action est axée sur une stratégie de la négociation et du marché. Chose intéressante, le ratio bénéfiques/inconvénients s'inverse si l'on considère la population en général (plus d'inconvénients que de bénéfices). Ces données démontrent des divergences importantes entre les représentations des répondants et celles qu'ils attribuent à l'ensemble de la population, qui ferait quant à elle davantage preuve d'égoïsme. Pour ce qui est de la représentation que les utilisateurs se font de la présence des personnes ayant des incapacités dans l'autobus, la même logique opère. Aucun des répondants ne se dit personnellement importuné par leur présence, mais ils attribuent systématiquement ce point de vue aux autres utilisateurs. Ce type de situation correspond à ce que CHOKIER et MOLINER (2006) identifient comme des zones muettes, c'est-à-dire des représentations sociales que les acteurs n'énoncent pas en leur nom propre mais en les prêtant à autrui : « La "zone muette" serait, donc, constituée "d'éléments contre-normatifs" et un contexte de substitution permettrait de "réduire la pression normative" (ABRIC, 2001 et 2011, p. 75), ce qui aurait pour effet d'autoriser l'expression d'opinions socialement non désirables » (CHOKIER et MOLINER, 2006, p. 281). Ce phénomène est tout particulièrement présent dans les propos des répondants de cette étude, propos qui sont davantage, comme le suggère Doise, l'expression d'une pression normative que d'une comparaison sociale (DOISE, 1990, cité dans CHOKIER et MOLINER, 2006, p. 282). Les fonctions qu'attribue ABRIC (2011) aux représentations sociales (cognitive, d'orientation, de justification et identitaire) (*supra*) peuvent permettre de rendre compte de la manière dont les représentations des répondants servent ici à justifier certains comportements et perceptions qu'ont les utilisateurs ou les travailleurs du transport.

Dans ces représentations, il semble donc que « l'autre » soit beaucoup moins tolérant que « soi ». Une situation qui 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. Certains éléments que ces derniers considèrent comme des inconvénients vont s'intégrer, au fil du temps,

à leur représentation d'une utilisation « habituelle » du RTC et ils vont par conséquent y accorder beaucoup moins d'importance. La prise en compte du contexte et du discours social (ANGENOT, 2006) peut permettre de saisir l'influence de ces représentations sociales et leur portée. D'une part, la problématique de l'intégration à l'infrastructure régulière de transport en commun prend place dans un contexte marqué par une double exigence, à la fois législative et d'efficacité. Une exigence qui provient certes de l'organisation et des bailleurs de fonds, mais aussi des usagers eux-mêmes. D'autre part, dans la foulée de l'adoption de la Loi de 2004 déjà mentionnée et de la politique *À part entière* en 2009 par le Gouvernement du Québec, le discours social<sup>9</sup> est profondément marqué depuis le milieu des années 2000 par l'intégration sociale et l'exercice des droits humains dans le champ du handicap. Ce discours social est notamment fondé sur le droit à l'égalité tel que prôné par la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée en 2006 par les Nations Unies. La mise en accessibilité du réseau de transport en commun régulier découle directement d'une mesure législative visant l'élimination des obstacles à l'exercice effectif des droits humains par les personnes handicapées au même titre que par les autres citoyens.

La notion de « rapidité » est un élément commun du discours des répondants, qui considèrent que les déplacements effectués avec le RTC, pour être avantageux, doivent se faire rapidement et que chacun doit assumer ses responsabilités pour optimiser cette rapidité. Par exemple, les personnes interviewées présentant des incapacités ont développé des techniques leur permettant de monter à bord de l'autobus promptement. Malgré tout, le temps qui leur est nécessaire pour atteindre leur place n'est pas suffisamment court aux yeux de certains chauffeurs, ce qui amène ces derniers à se questionner sur l'opportunité d'admettre ces personnes sur le réseau régulier. Il faut ouvrir ici une parenthèse concernant la variable temps, qui est une composante environnementale du modèle MDH-PPH qui fait basculer la relation entre l'individu et l'environnement du côté de la situation de handicap. C'est dans leur relation au « temps » (temps alloué par le RTC pour effectuer un parcours par opposition au temps nécessaire dans un contexte réel) que naissent les résistances, parfois les craintes quant à l'utilisation du réseau régulier, lesquelles amènent l'utilisateur à préférer le transport adapté<sup>10</sup>.

---

9. La théorie du discours social, dont Angenot est une figure connue, est très développée dans le champ de la littérature, où elle s'exprime notamment à travers des analyses sémantiques.

10. Ce problème a fait l'objet des préoccupations du RTC et l'a conduit à développer un projet de recherche, qui n'a pas été financé. Cette situation est aussi observée dans d'autres villes comme Bordeaux, où la mise en accessibilité des transports collectifs pose problème notamment avec la présence d'un tramway. L'élimination des obstacles dans les déplacements ne se traduit pas nécessairement par une plus grande utilisation du service régulier. Outre les dimensions « objectives » liées à la sécurité, en particulier aux heures de grande fréquentation, les raisons sont sans doute aussi à chercher du côté de la socialisation. Le processus d'intériorisation d'un certain rôle social de la « personne handicapée » pourrait fournir une piste de réflexion intéressante. On peut déjà en détecter des signes dans les propos des répondants lors des entrevues.



Les chauffeurs qui faisaient peu référence au « temps » dans leurs propos étaient aussi ceux dont l'attitude était la plus positive à l'égard de la clientèle ayant des incapacités, à la différence de ceux qui y faisaient abondamment référence. Chose intéressante, ce sont les mêmes qui utilisent un vocabulaire exclusivement positif lorsqu'ils évoquent le STAC, ce qui laisse croire qu'ils entretiennent une représentation idyllique du transport adapté, susceptible d'engendrer elle-même une incompréhension quant au désir des personnes ayant des incapacités d'utiliser le réseau de transport en commun régulier.

Cette référence au temps est omniprésente dans l'utilisation précisément du réseau régulier où se manifeste fréquemment les références aux retards, aux délais et à la durée du trajet tant chez les usagers que les chauffeurs. La mise en accessibilité du réseau fait émerger certaines appréhensions quant au risque d'augmentation des durées de déplacement. On peut renvoyer ici à ELIAS (1997), pour qui l'homme et la nature ne sont pas deux entités distinctes. C'est plutôt l'homme dans la nature qui forme le socle solide pour comprendre le temps. Il en va de même avec l'individu ayant des incapacités au sein des transports. Il faut le saisir dans ses déplacements, qui mettent en scène un ensemble d'interactions tantôt sociales tantôt environnementales. Cette notion de temps devient alors structurante de l'expérience sociale des déplacements en forgeant des habitus d'utilisation du réseau régulier de transport qui diffèrent de ceux du transport adapté. Une utilisation qui demeure, du reste, difficile si l'on se réfère aux propos de certains chauffeurs.

Ce que disent les chauffeurs quant à l'utilisation du service de transport régulier par les personnes présentant une incapacité en contexte hivernal est fortement influencé par la représentation qu'ils ont à leur égard. Bien que la personne ayant une incapacité physique soit surreprésentée dans la majorité des propos, le premier groupe de chauffeurs a davantage tendance à évoquer une plus grande variété d'incapacités (intellectuelles et liées à la santé mentale) que le deuxième. Ces données laissent croire que la représentation des premiers est plus diversifiée, ce qui leur permet de considérer la question du handicap sous des angles multiples et d'adopter ainsi une position plus nuancée. Conséquemment, ce groupe ne dirige pas ses critiques vers l'utilisateur, mais cible plutôt certains aspects du mode de fonctionnement du réseau de transport qu'il considère comme incompatibles avec la réalité des personnes ayant des incapacités. Le deuxième groupe, pour sa part, se focalise essentiellement sur l'incapacité physique, et plus précisément sur l'incapacité motrice, et tend à rendre les personnes responsables de leurs difficultés. On peut donc constater un déplacement de la responsabilité pour les difficultés rencontrées par les personnes vivant des situations de handicap dans l'utilisation du transport en commun régulier, qui va de pair avec la représentation adoptée.

### *Interrelations entre handicap, représentations et territorialité*

En guise de conclusion, procédons d'abord à un rappel des questions de recherche, et de l'hypothèse qui en découle. La ligne structurante de cette étude s'articule autour d'une interrogation concernant les effets des représentations sociales sur l'utilisation du transport régulier dans le territoire de la Ville de Québec par



les personnes ayant des incapacités. Partant du constat que les obstacles physiques sont plus documentés que les obstacles sociaux (valeurs, attitudes, perceptions, etc.), cette étude cherchait à ouvrir une brèche et à dégager une nouvelle direction. Elle a permis de jeter un coup de sonde dans l'épaisseur du tissu social et, littéralement, de relever les représentations sociales associées à l'utilisation des transports. L'exercice est périlleux et difficile à réaliser, et laisse nécessairement des zones d'ombre. Celles-ci peuvent s'expliquer par l'existence d'une doxa composée d'un ensemble de croyances et d'idées généralement partagées par les individus dans un champ donné, ici celui du transport et du handicap, et constituant un vecteur important du lien social à l'œuvre dans l'exercice des droits humains par les personnes ayant des incapacités. En cerner les effets tantôt positifs et tantôt négatifs n'est pas de notre propos dans cet article. Il demeure que les effets des obstacles physiques sont assez bien connus et confirmés, et l'argumentaire des acteurs réticents à la mise en accessibilité du transport s'en nourrit habilement en invoquant notamment les rigueurs du climat ou la nécessité de l'aménagement des voies de circulation.

Bien qu'elle ait un caractère exploratoire, cette étude est portée par l'ambition d'articuler de façon précise les concepts de handicap, de représentations sociales et de territorialité. Cette articulation est mise en évidence par l'analyse de la situation vécue du handicap comme résultat d'une interaction entre l'individu et son environnement. Les représentations sociales viennent alors médiatiser les pratiques différenciées en matière de déplacement, et sont chargées de significations et de symboles forts du discours social comme l'égalité citoyenne et l'inclusion.

Notre étude a mis au jour la présence de certaines variations des représentations sociales chez les différents acteurs qui gravitent dans la sphère des transports en commun, variations dont les effets restent encore difficiles à cerner. Quand les caractéristiques socioculturelles du répondant, son milieu de vie et le rôle qu'il occupe dans l'organisation sont semblables, les représentations semblent se composer de manière similaire. L'interrelation entre les représentations du handicap, de l'environnement et du territoire quant à la manière qu'ont les participants de se représenter l'individu qui y évolue, et qui surtout utilise les infrastructures collectives, mérite d'être davantage explorée en raison de sa complexité et de la diversité des angles d'approche disciplinaires. Alors que le réseau de transport en commun régulier est perçu positivement, la majorité des lacunes qu'on y décèle se situent au plan social, dans la qualité des interactions vécues dans le champ. Ce point prend tout son sens lorsque l'on observe que la mise en accessibilité ne participe pas dès le départ d'un processus de conception inclusive, mais résulte plutôt d'un processus adaptatif qui est en quelque sorte imposé par une mesure législative, comme l'illustre la situation décrite ici. Ce processus est alors davantage perçu comme une contrainte supplémentaire pour certains que comme une amélioration de l'accès au territoire.

Normand BOUCHER

*Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec  
normand.boucher@cirris.ulaval.ca*

Israël DUMONT

Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
 Institut de réadaptation en déficience physique de Québec  
 israel.dumont@ulaval.ca

Patrick FOUGEYROLLAS

Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
 Institut de réadaptation en déficience physique de Québec  
 patrick.fougeyrollas@cirris.ulaval.ca

Line BEAUREGARD

Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale  
 Institut de réadaptation en déficience physique de Québec  
 line.beauregard@me.com

Yves LACHAPELLE

Département de Psychoéducation  
 Université du Québec à Trois-Rivières  
 yves.lachapelle@uqtr.ca

Hubert GASCON

Département des sciences de l'éducation  
 Université du Québec à Rimouski  
 hubert\_gascon@uqar.ca

Jacques CAILLOUETTE

École de travail social  
 Université de Sherbrooke  
 jacques.caillouette@usherbrooke.ca

## BIBLIOGRAPHIE

- AARHAUG, Jorgen ET Beate ELVEBAKK  
 2015 « The impact of Universally accessible public transport-a before and after study », *Transport Policy*, 44 : 143-150.
- ABRIC, Jean-Claude  
 2001 « Méthodologie de recueil des représentations sociales », dans : J.-C. Abric (dir.), *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF, p. 59-82.
- 2011 *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF.
- AÏSSANI, Youcef  
 2009 « Changement du noyau central et des éléments périphériques d'une représentation sociale sous l'effet d'un essai contre-attitudinal », *Anuario de Psicologia*, 40, 2: 255-270.

ANGENOT, Marc

- 2006 « Théorie du discours social. Notions de topographie des discours et de coupures cognitives », *Contextes*, 1 : 1-26.

ASPLUND, Kjell, Sari WALLIN et Frederik JONSSON

- 2012 « Use of public transport by stroke survivors with persistent disability », *Scandinavian Journal of Disability Research*, 14, 4 : 289-299.

BARBERY, Julie, Claude LOUCHE et Pascal MOLINER

- 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.

BACCHI, Carol Lee et Chris BEASLEY

- 2002 « Citizen bodies: is embodied citizenship a contradiction in terms? », *Critical Social Policy*, 22, 2 : 324-352.

BARRIEAU, Pierre

- 2006 « L'accessibilité des transports collectifs montréalais : constats et comparaison », Communication au 41<sup>e</sup> Congrès annuel, Groupe de recherches sur les transports au Canada/Canadian Transportation Research Forum, Au Coeur des transports.

BENJAMIN DARLING, Rosalyn

- 2013 *Disability and Identity. Negotiating Self in a Changing Society*, Colorado, Rienner.

BROMLEY, Rosemary, David MATTHEWS et Colin THOMAS

- 2007 « City centre accessibility for wheelchair users: The consumer perspective and the planning implication », *Cities. The International Journal of Urban Policy and Planning*, 24, 3 : 229-241.

BROOME, Kerian, Linda WORRALL, Kryss McKENNA et Duncan BOLDY

- 2010 « Priorities for an age-friendly bus system », *Canadian Journal on Aging*, 29,3 : 435-444.

BROOME, Kieran, Kryss McKDENNA, Jennifer FLEMING et Linda WORRALL

- 2009 « Bus use and older people: A literature review applying the Person Environment Occupation model in macro practice », *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 16 : 3-12.

BUSQUET, Gregory

- 2012 « L'espace politique chez Henri Lefebvre : l'idéologie et l'utopie », *Utopies et justice spatiale*, 5, décembre. [<http://www.jssj.org>], consulté le 25 juin 2017.

CHOKIER, Nathalie et Pascal MOLINER

- 2006 « La zone muette des représentations sociales, pression normative et/ou comparaison sociale? », *Bulletin de psychologie*, 3 : 281-286.

Department of Economic and Social Affairs (DESA)

2009 Creating an inclusive society: Practical strategies to promote social integration. [<http://www.un.org/esa/socdev/egms/docs/2009/Ghana/inclusive-society.pdf>], consulté le 20 juin 2017.

DI MÉO, Guy

2008 « Une géographie sociale entre représentations et action », *Montagnes méditerranéennes et développement territorial, Institut de géographie alpine*, 23 : 13-21.

DOISE, Willem

1997 « Attitudes et représentations sociales », dans : D. JODELET (dir.), *Les représentations sociales* (5e éd.), Paris, PUF, p. 240-258.

DOUTRE, Élisabeth

2005 « Développer la formation continue dans le cadre du LMD : un travail sur les représentations », *L'orientation scolaire et professionnelle*, 34, 2 : 217-248.

DUBET, François

2016 *Sociologie de l'expérience*, Paris, Seuil.

ELIAS, Norbert

1997 *Du temps*, Paris, Fayard.

FARR, Robert

1984 « Les représentations sociales », dans : S. MOSCOVICI (dir.), *Psychologie sociale*, PUF, Paris, p. 379-389.

FLAMENT, Claude, Christian GUIMELLI et Jean-Claude ABRIC

2006 « Effets de masquage dans l'expression d'une représentation sociale », *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 69, 1 : 15-31.

FOLCHER, Viviane et Nicole LOMPRÉ

2012 « Accessibilité pour et dans l'usage : concevoir des situations d'activité adaptées à tous et à chacun », *Le travail humain*, 75, 1 : 89-120.

FOUGEYROLLAS, Patrick

2010 *La funambule, le fil et la toile. Transformations réciproques du sens du handicap*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.

FOUGEYROLLAS, Patrick et Francine SAILLANT

2007 « L'icône du handicap », *Reliance*, 25, 3 : 81-87.

GLEESON, Brendan

2001 « Disability and the open city », *Urban Studies*, 38, 2 : 251-265.

Gouvernement du Québec

2001 « Loi sur les sociétés de transport en commun », Chapitre S-30.01, Éditeur officiel, Gouvernement du Québec.

- 2004 « Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale », Chapitre E-20.1, Éditeur officiel, Gouvernement du Québec.
- GRENIER, Yan, Normand BOUCHER, Patrick FOUGEYROLLAS, Pascale VINCENT et Damien HAZARD
- 2015 « Participation des personnes en situation de handicap à la gouvernance locale : Comment mesurer l'impact des stratégies de développement local inclusif? Recension des concepts utiles », *Développement humain, handicap et changement social*, Numéro spécial : 29-65.
- GUIMELLI, Christian et Jean-Claude DESCHAMPS
- 2000 « Effets de contexte sur la production d'associations verbales. Le cas des représentations sociales des Gitans », *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 47-48 : 44-54.
- HALL, Edward
- 2004 « Social geographies of learning disability : narratives of exclusion and inclusion », *Area*, 36, 3 : 298-306.
- HASTING, Jillian et H. THOMAS
- 2005 « Accessing the Nation : Disability, Political Inclusion and Built Form », *Urban Studies*, 42, 3 : 527-544.
- IMRIE, Rob
- 1996 *Disability and the city*, New York, St Martin's Press.
- Institut de la statistique du Québec
- 2011 « Enquête québécoise sur l'expérience de soins 2010-2011. Méthodologie et description de la population visée », Volume 1, Québec, Institut de la statistique du Québec, 58 p.
- JODELET, Denise
- 1997 « Représentations sociales : un domaine en expansion », dans D. JODELET (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, PUF, p. 47-78.
- LEFEBVRE Henri
- 1968 *Le droit à la Ville*, Paris, Éditions Anthropos.
- 1970 *Du Rural à l'urbain*, Paris, Éditions Anthropos.
- 1974 *La production de l'espace*, 4e éd., Paris, Economica.
- MICHEL-GUILLOU, Elisabeth
- 2006 « Représentations sociales et pratiques sociales : l'exemple de l'engagement pro-environnemental en agriculture », *Revue européenne de psychologie appliquée*, 56 : 157-165.
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- 2009 « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité », Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.

- <https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-a-part-entiere.html>, consulté le 24 octobre 2017.
- 2015 *Estimations de population avec incapacité en 2011 : région sociosanitaire de la Capitale-Nationale*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office 93 p.
- O'NEILL, Yvette et Margaret O'MAHONY
- 2005 « Travel Behavior and Transportation Needs of People with Disabilities. Case Study of Some Categories of Disability in Dublin, Ireland », *Journal of the Transportation Research Board*. vol. 1924 : 1-8. <https://doi.org/10.3141/1924-01>.
- Organisation des Nations Unies (ONU)
- 2006 *Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées et protocole facultatif*. [<http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>], consulté le 12 juin 2017.
- PENFOLD, Clarissa, Nicky CLEGHORN, Christ CREEGAN, Hayley NEIL et Stephen WEBSTER
- 2008 *Travel behaviour, experiences and aspirations of disabled people : commissioned by the Department for Transport, United Kindom*, 47 pages. [<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20091003125932/http://www.dft.gov.uk/pgr/scienceresearch/social/travelbehaviours>], consulté le 23 janvier 2016.
- PRINCE, Michael J.
- 2008 « Inclusive City Life : Persons with Disabilities and the Politics of Difference », *Disability Studies Quarterly*, 28-1 : 1-15.
- RAFFESTIN, Claude
- 1986 « Territorialité : concept ou paradigme de la géographie sociale? », *Geographica Helvetica*, 2 : 91-96.
- RAMADIER, Thierry
- 2011 « L'accessibilité socio-cognitive », Communication au 11ème colloque du groupe de travail Mobilité Spatiale et Fluidité Sociale, « Mobilité spatiale et ressources métropolitaines : l'accessibilité en questions », Grenoble. [<https://halshs.archivesouvertes.fr/file/index/docid/626536/filename/Ramadier-MS-FS2011.pdf>], consulté le 11 juin 2017.
- Réseau de Transport de la Capitale (RTC)
- 2012 *Améliorer l'accessibilité du transport en commun régulier à Québec*, Plan de développement 2012-2016, Collaboration du Centre Interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS), Québec, Direction de la planification et du marketing.
- SCHANAPPER, Dominique
- 2007 *Qu'est-ce que l'intégration sociale?* Paris, Gallimard.
- Syndicat Mixte du Schéma de cohérence territoriale (SCOT)/ Agence d'urbanisme de l'agglomération (AUDA)
- 2013 *Le vieillissement de la population*. Diagnostic et Enjeux. Cahier thématique. [<http://audab.org/wp-content/uploads/2014/07/SCoT-Vieillesse.pdf>], consulté le 23 octobre 2017.

## Statistique Canada

- 2012 a Québec, Québec (Code 2423027) et Québec, Québec (Code 2423) (tableau). Profil du recensement, Recensement de 2011, produit n° 98-316-XWF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Diffusé le 24 octobre 2012.  
[<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>], consulté le 23 août 2016.
- 2012 b Série « Perspective géographique », Recensement de 2011. Produit n° 98-310-XWF2011004 au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, Ontario, Produits analytiques, Recensement de 2011, Version mise à jour le 24 octobre 2012. [<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-pr-fra.cfm?Lang=fr&GK=PR&GC=24>], consulté le 23 août 2016.

## Ville de Québec

- 2009 *Plan de mobilité durable : Vivre et se déplacer à Québec*, Consultation préliminaire du groupe de travail sur la mobilité durable, Rapport final, Services des communications, équipe consultations et sondages, 166 p.
- 2011 *Plan de mobilité durable: pour vivre et se déplacer autrement*, Service des communications, Ville de Québec, 166 p.