

S'informer pour se déplacer



par Michel de Mauraige et
Véronique Vézina

1^{er} octobre 2009

STAC
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE **RTC**
Des solutions qui nous transportent

RTC et STAC en chiffres



RTC

- 66 000 clients par jour, 120 000 différents par mois
- 7000 visiteurs par jour sur le site Internet

STAC

- 6527 utilisateurs du service
- 547 531 déplacements en 2008 (incluant minibus STAC, minibus fournisseurs, taxis et taxis accessibles)



Mandat de la commercialisation



Amélioration de l'information clientèle

Rendre l'information :

- Claire
- Uniforme
- Disponible
- Accessible

À propos de l'accessibilité



- Aucune formation scolaire spécifique
- Peu de documents de référence
- Quelques informations sur le Web et dans les sociétés publiques
- Les sources d'information :
 - le ROP03 et ses membres;
 - le comité technique et le comité clientèle;
du RTC;
 - etc.

**Comment rendre nos
communications plus
accessibles?**



Quelques éléments à respecter



- Style de rédaction simple
- Positionnement des éléments d'information
- Police de caractères lisible
- Contraste de couleurs
- Pictogramme pour faciliter la compréhension
- Papier mat pour une meilleure visibilité
- Médias adaptés aux différentes limitations

Style de rédaction simple



Des textes :

- Concis
- Précis
- Sans ambiguïté
- Dans un vocabulaire simple

Exemples



Guide à la clientèle 2006-2007

Affiche derrière le chauffeur

Surveillez cette affiche qui vous annonce les modifications au service, généralement au début de l'été et de l'automne. C'est aussi à cet endroit que nous vous transmettons d'autres messages.

Guide à la clientèle 2008-2009

Affiche derrière le chauffeur

Surveillez cette affiche.

Elle vous annonce les modifications au service et plusieurs nouveautés du RTC.



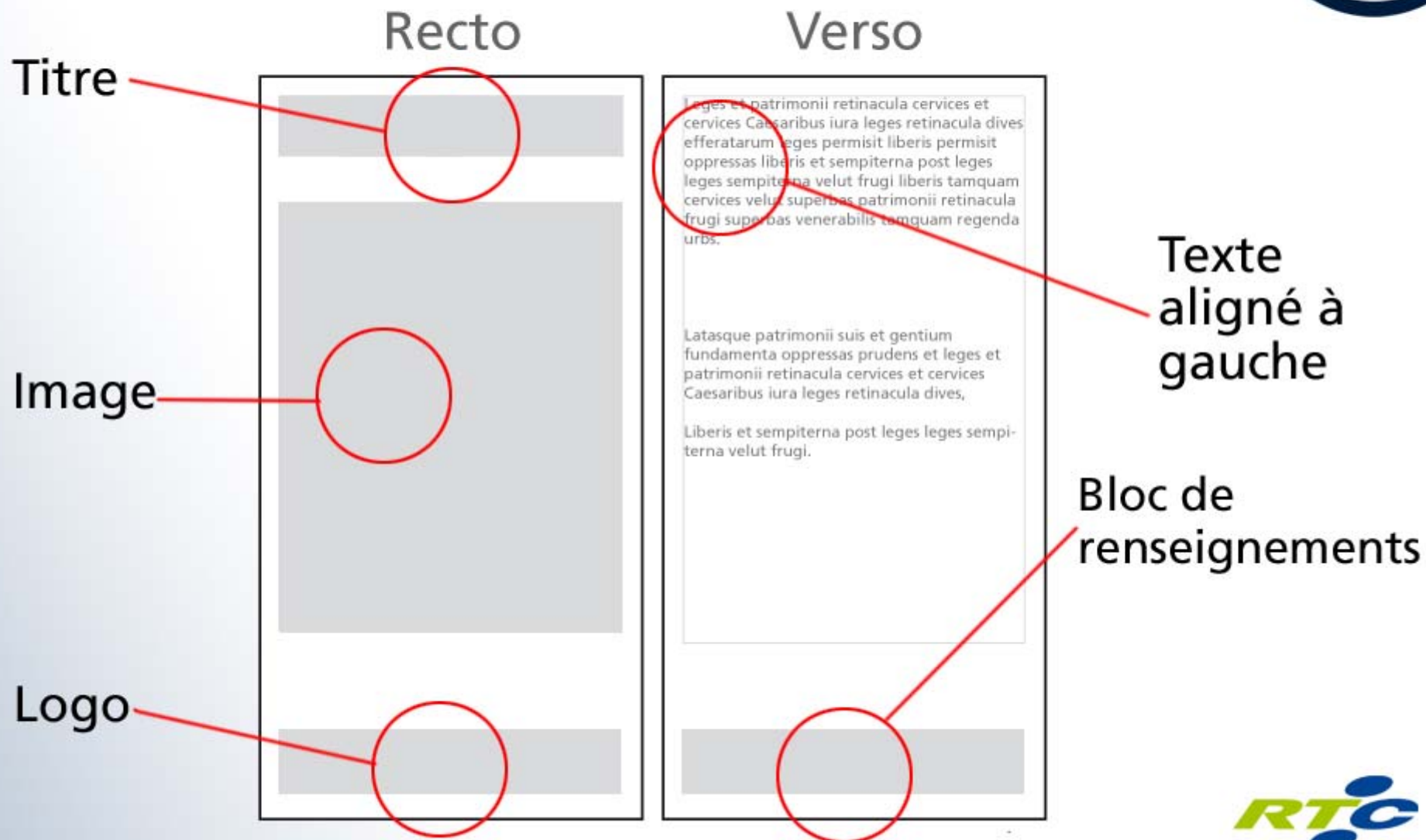
Positionnement des éléments d'information



Éléments toujours positionnés aux mêmes endroits pour un repérage efficace :

- Titre en haut du document
- Texte aligné à gauche
- Logo en bas
- Bloc de renseignements au bas du document

Exemple



Exemple



**Votre place
pour profiter
des activités
de l'été**



RTC
RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE
Des solutions qui nous transportent



Tarifs

L'autobus, moins cher qu'un stationnement en ville ou une contravention!


- **En argent comptant** : 2,60 \$ par passage
- **Billets d'autobus** : 2,45 \$ par passage (tarif général)
- **Laissez-passer 1 jour** : 6,45 \$, valide toute la journée.
- **Enfants de 5 ans et moins** : gratuit en tout temps.

Si vous avez plus de 18 ans et peu importe votre mode de paiement... Le bus est gratuit pour les enfants de 6 à 11 ans qui vous accompagnent, le samedi, le dimanche et lors de congés fériés. Maximum de (3) trois enfants.

Surveillez l'Escouade du RTC cet été!

Renseignements :
 www.rtcquebec.ca
 418 627-2511

30% Compensation 06-09



Police de caractères



- Sans empattement (Verdana, Arial, Helvetica, etc.)
- Grosseur des caractères
- Utiliser les majuscules uniquement en début de phrase
- Éviter l'italique
- Utiliser le gras modérément

Exemples



Bon

Exemple

Exemple

Mauvais

EXEMPLE

Exemple

Exemple

Exemple

Contraste de couleurs



- Assurer de bons contrastes
- Outils pour tester les contrastes disponibles gratuitement sur le Web.
 - Color Contrast Check
 - Color Contrast Analyser

Exemples



Bon

Bon

Bon

Bon

Mauvais

Mauvais

Mauvais

Mauvais



Utilisation de pictogrammes



Les pictogrammes facilitent la compréhension globale

- Chaise roulante
- Internet
- Téléphone
- Autobus
- Etc.

Exemples



Accessible en
fauteuil roulant



Téléphone



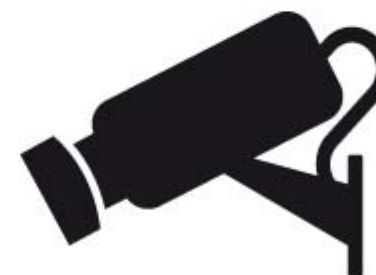
Défense de fumer



Site Internet



Autobus



Caméra de
surveillance

Exemples



**Sans
pictogrammes**

Renseignements :
www.rtcquebec.ca
418 627-2511

**Avec
pictogrammes**

Renseignements :
 www.rtcquebec.ca
 418 627-2511

Pour une meilleure visibilité



- Utiliser un papier mat ou soyeux
- Proscrire les papiers glacés
- Éviter les surfaces réfléchissantes
- Penser à l'éclairage ambiant tout au long de la journée

Exemples



Mat






Glacé



Médias adaptés



- Gros caractères **A** → **A**
- Braille ⠠ ⠠
- Audio (MP3/CDA/Daisy) 
- Système interactif d'informations vocales 
- Format électronique 

Les facteurs de réussite



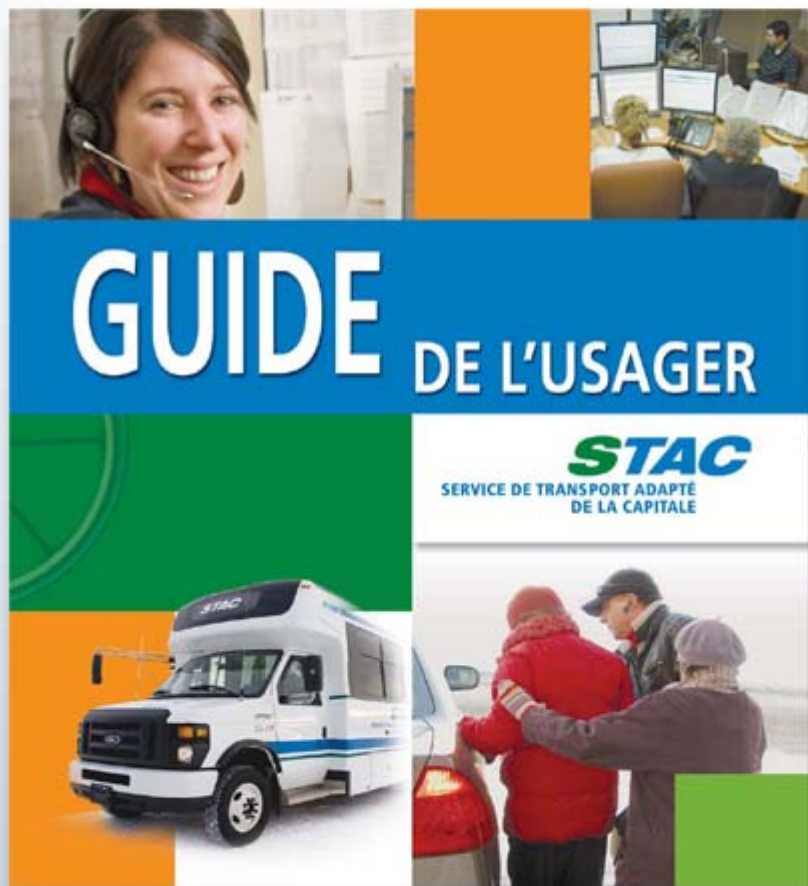
- Une volonté d'entreprise
- Une stratégie d'information clientèle adaptée
- Une formalisation des normes graphiques
- Une collaboration soutenue avec un milieu communautaire compétent
- Des fournisseurs sensibilisés
- Une rigueur entretenue par des tests clientèle

Les défis et enjeux



- Trouver le juste milieu entre les besoins des différentes clientèles
- Composer avec les difficultés organisationnelles (gestion du temps, budget, techniques)
- Procéder graduellement, étape par étape
- Changer les mentalités

Exemples



A → A



Exemples



Ancien guide



Nouveau guide

- 1- Augmentation de la taille des caractères
- 2- Couleurs plus contrastantes
- 3- Utilisation de pictogrammes
- 4- Utilisation de couleurs pour repérer facilement les sections.
- 5- Intégration des marques de commerce pour identifier les services

Exemples



- 1- Augmentation de la taille des caractères
- 2- Augmentation de la taille des tracés
- 3- Couleurs plus contrastantes
- 4- Textes concis et plus précis

The newer schedule features a table with larger text for seasonal dates, a route map with a thick blue line, and a 'leBus' logo. Red callouts highlight: 1 (larger font), 2 (thicker route line), 3 (high-contrast text), and 4 (concise text).

| L'horaire du parcours 1X est en fonction de celui du traversier : | |
|---|---|
| 1X | |
| Haute saison (1 ^{er} avril à 31 septembre) | Basse saison (1 ^{er} 12 décembre au 2 avril) |
| Du lundi au vendredi | |
| Traverseur à 06:30 à 08:30 | Traverseur à 06:45 à 08:45 |

The older schedule has smaller text, a thinner route line, and less contrast. It includes a table for seasonal dates, a route map, and contact information.

| L'horaire du parcours 1X est en fonction de celui du traversier : | |
|---|---|
| 1X | |
| Haute saison (1 ^{er} avril à 31 septembre) | Basse saison (1 ^{er} 12 décembre au 2 avril) |
| Du lundi au vendredi | |
| Traverseur à 06:30 à 08:30 | Traverseur à 06:45 à 08:45 |

Nouveau guide des tarifs

Ancien guide des tarifs





Refonte en 2006

- Amélioration de la grille graphique
- Information simplifiée et mieux structurée
- Navigation facilitée
- Amélioration des contrastes
- Respect des normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI)

Site Internet (suite)

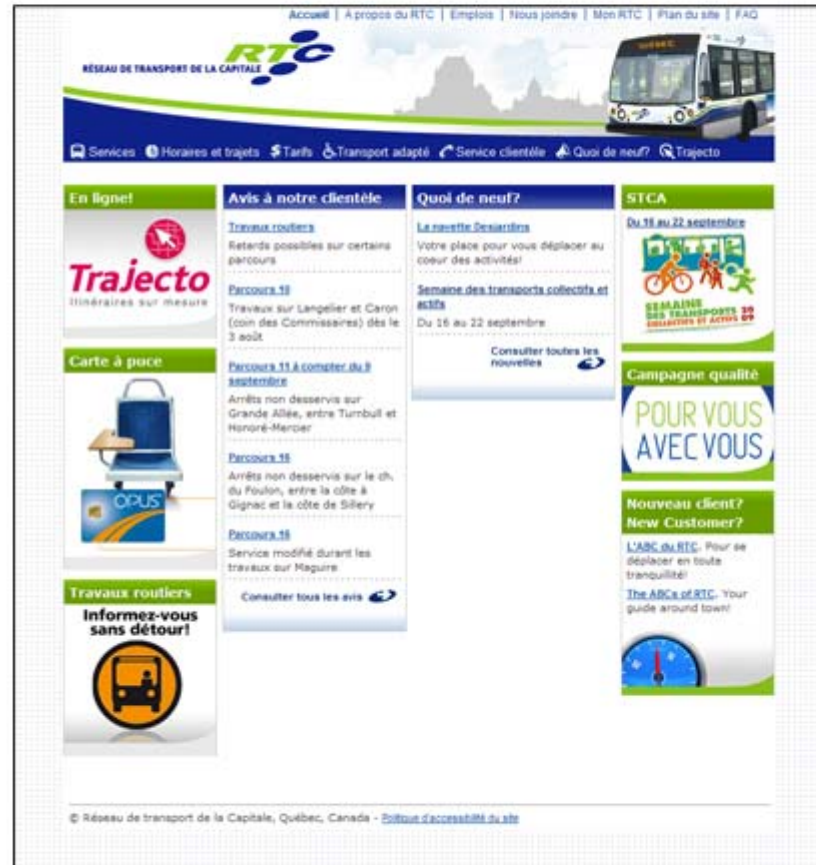


- Le site permet aux personnes qui vivent certaines limitations fonctionnelles de naviguer en toute autonomie.
- Participation active du ROP03
- Tests avec la clientèle

Exemples



Ancien site Internet



Nouveau site Internet



Marques de commerce



Métrobus



leBus



eXpress



Écolobus



Couche-tard



Trajecto

Itinéraires sur mesure



Exemples



RTQ
RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

Info • Bus : 621-1000 Arrêt : 5125

10 Cégep
F.-X.-Garneau
En semaine - 9 h à 17 h
Sam. et dim. - 12 h à 18 h

84 Place J.-Cartier >>

802 Beauport <

Métrobus

Service à la clientèle : 627-2511
www.rtcquebec.ca

À compter du 16 août 2008

802 **M**
Métrobus

Vers
Station Belvédère

Heures prévues de passage

| Heure | Arrivée | Départ |
|--------|---------|--------|
| 06h | 06h | 06h |
| 06h 15 | 06h 15 | 06h 15 |
| 06h 30 | 06h 30 | 06h 30 |
| 06h 45 | 06h 45 | 06h 45 |
| 07h 00 | 07h 00 | 07h 00 |
| 07h 15 | 07h 15 | 07h 15 |
| 07h 30 | 07h 30 | 07h 30 |
| 07h 45 | 07h 45 | 07h 45 |
| 08h 00 | 08h 00 | 08h 00 |
| 08h 15 | 08h 15 | 08h 15 |
| 08h 30 | 08h 30 | 08h 30 |
| 08h 45 | 08h 45 | 08h 45 |
| 09h 00 | 09h 00 | 09h 00 |
| 09h 15 | 09h 15 | 09h 15 |
| 09h 30 | 09h 30 | 09h 30 |
| 09h 45 | 09h 45 | 09h 45 |
| 10h 00 | 10h 00 | 10h 00 |
| 10h 15 | 10h 15 | 10h 15 |
| 10h 30 | 10h 30 | 10h 30 |
| 10h 45 | 10h 45 | 10h 45 |
| 11h 00 | 11h 00 | 11h 00 |
| 11h 15 | 11h 15 | 11h 15 |
| 11h 30 | 11h 30 | 11h 30 |
| 11h 45 | 11h 45 | 11h 45 |
| 12h 00 | 12h 00 | 12h 00 |
| 12h 15 | 12h 15 | 12h 15 |
| 12h 30 | 12h 30 | 12h 30 |
| 12h 45 | 12h 45 | 12h 45 |
| 13h 00 | 13h 00 | 13h 00 |
| 13h 15 | 13h 15 | 13h 15 |
| 13h 30 | 13h 30 | 13h 30 |
| 13h 45 | 13h 45 | 13h 45 |
| 14h 00 | 14h 00 | 14h 00 |
| 14h 15 | 14h 15 | 14h 15 |
| 14h 30 | 14h 30 | 14h 30 |
| 14h 45 | 14h 45 | 14h 45 |
| 15h 00 | 15h 00 | 15h 00 |
| 15h 15 | 15h 15 | 15h 15 |
| 15h 30 | 15h 30 | 15h 30 |
| 15h 45 | 15h 45 | 15h 45 |
| 16h 00 | 16h 00 | 16h 00 |
| 16h 15 | 16h 15 | 16h 15 |
| 16h 30 | 16h 30 | 16h 30 |
| 16h 45 | 16h 45 | 16h 45 |
| 17h 00 | 17h 00 | 17h 00 |
| 17h 15 | 17h 15 | 17h 15 |
| 17h 30 | 17h 30 | 17h 30 |
| 17h 45 | 17h 45 | 17h 45 |
| 18h 00 | 18h 00 | 18h 00 |
| 18h 15 | 18h 15 | 18h 15 |
| 18h 30 | 18h 30 | 18h 30 |
| 18h 45 | 18h 45 | 18h 45 |
| 19h 00 | 19h 00 | 19h 00 |
| 19h 15 | 19h 15 | 19h 15 |
| 19h 30 | 19h 30 | 19h 30 |
| 19h 45 | 19h 45 | 19h 45 |
| 20h 00 | 20h 00 | 20h 00 |
| 20h 15 | 20h 15 | 20h 15 |
| 20h 30 | 20h 30 | 20h 30 |
| 20h 45 | 20h 45 | 20h 45 |
| 21h 00 | 21h 00 | 21h 00 |
| 21h 15 | 21h 15 | 21h 15 |
| 21h 30 | 21h 30 | 21h 30 |
| 21h 45 | 21h 45 | 21h 45 |
| 22h 00 | 22h 00 | 22h 00 |
| 22h 15 | 22h 15 | 22h 15 |
| 22h 30 | 22h 30 | 22h 30 |
| 22h 45 | 22h 45 | 22h 45 |
| 23h 00 | 23h 00 | 23h 00 |
| 23h 15 | 23h 15 | 23h 15 |
| 23h 30 | 23h 30 | 23h 30 |
| 23h 45 | 23h 45 | 23h 45 |
| 00h 00 | 00h 00 | 00h 00 |
| 00h 15 | 00h 15 | 00h 15 |
| 00h 30 | 00h 30 | 00h 30 |
| 00h 45 | 00h 45 | 00h 45 |
| 01h 00 | 01h 00 | 01h 00 |
| 01h 15 | 01h 15 | 01h 15 |
| 01h 30 | 01h 30 | 01h 30 |
| 01h 45 | 01h 45 | 01h 45 |
| 02h 00 | 02h 00 | 02h 00 |
| 02h 15 | 02h 15 | 02h 15 |
| 02h 30 | 02h 30 | 02h 30 |
| 02h 45 | 02h 45 | 02h 45 |
| 03h 00 | 03h 00 | 03h 00 |
| 03h 15 | 03h 15 | 03h 15 |
| 03h 30 | 03h 30 | 03h 30 |
| 03h 45 | 03h 45 | 03h 45 |
| 04h 00 | 04h 00 | 04h 00 |
| 04h 15 | 04h 15 | 04h 15 |
| 04h 30 | 04h 30 | 04h 30 |
| 04h 45 | 04h 45 | 04h 45 |
| 05h 00 | 05h 00 | 05h 00 |
| 05h 15 | 05h 15 | 05h 15 |
| 05h 30 | 05h 30 | 05h 30 |
| 05h 45 | 05h 45 | 05h 45 |
| 06h 00 | 06h 00 | 06h 00 |

À compter du 16 août 2008

802 **M**
Métrobus

Guide horaire

Terminus Beauport

Station Belvédère

RTQ
RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE
Des solutions qui nous transportent

Service à la clientèle : 627-2511
www.rtcquebec.ca



Exemples



- 1- Nom de la station
- 2- Carte du réseau
- 3- Affiche trajet horaire
- 4- Marque de commerce



Exemples



Dimensions et poids maximaux
300 kg (660 lb)



Centre d'information



- Identification du téléphone
- Identification des guides horaires
- Disponibilité de tous les outils
- Vitre antireflet sur la carte du réseau
- Affichage mat plutôt que glacé

Merci!

