



# PLAN DE DÉVELOPPEMENT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE 2007-2011

Juin 2010

# 1. Avant-propos

L'évolution sociale et démographique, les nouvelles réglementations, les recommandations du milieu associatif sont autant de facteurs que la Société de transport de Montréal (STM) a pris en compte pour adopter des mesures d'accessibilité universelle et contribuer au développement de nouveaux produits et services toujours plus accessibles pour ses clients.

Ce plan de développement a pour objectif de montrer comment la STM a développé les projets qui ont mené à l'adoption de la politique d'accessibilité universelle et a mis en œuvre le plan d'action en accessibilité universelle pour 2007-2011.

Dès le début des années 1980, la STM a implanté un service de transport adapté pour les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Puis, à partir des années 1990, elle a graduellement développé de nombreux projets d'accessibilité du réseau régulier dans différents secteurs d'activités tels que les programmes, les équipements, les véhicules, la formation et les infrastructures. Ces réalisations ont ainsi mené le conseil d'administration à adopter en juillet 2009 une politique d'accessibilité universelle dans laquelle la Société considère que, si la mise en œuvre de cette politique est une exigence pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, c'est également une valeur ajoutée pour toute la clientèle qui emprunte le transport collectif.

Cette orientation est cohérente avec les engagements du Plan de transport (2008) de la Ville de Montréal. En effet, Montréal s'engage à poursuivre ses efforts afin de favoriser un réseau de transport accessible universellement. La contribution financière de la Ville de Montréal est d'ailleurs significative pour l'amélioration de l'accessibilité universelle du transport collectif.

Au fil des années, la collaboration du milieu associatif montréalais représentant les intérêts des personnes ayant des limitations fonctionnelles, des personnes âgées et des femmes a été cruciale pour que la STM réponde aux besoins de ses clients pour chacun des projets du réseau de bus et métro ou d'amélioration du service de transport adapté.

La STM tient particulièrement à souligner l'engagement et l'apport financier de Transports Québec dans la mise en œuvre de l'accessibilité universelle par le biais de programmes de financement soutenant le transport collectif.

## 2. La Société de transport de Montréal

Treizième entreprise en importance au Québec, la Société de transport de Montréal (STM) assure quelque 1,2 million de déplacements par jour. Elle emploie plus de 8500 personnes, dont la moitié travaillent en contact direct avec la clientèle. En 2010, son budget s'élevait à plus de 1,1 G\$, et la valeur de remplacement de ses actifs était estimée à plus de 14,5 G\$. Depuis plusieurs années, sa gestion rigoureuse est notamment reconnue par la firme Moody's, qui lui accorde la cote de crédit Aa2, la plaçant ainsi dans le peloton de tête des sociétés de transport les mieux gérées en Amérique du Nord.

La STM est un acteur incontournable dans le secteur des transports. En effet, elle assure plus de 80 % des déplacements en transport collectif dans la grande région de Montréal et près des trois quarts de tous ceux effectués au Québec. En 2009, elle a relevé un défi de taille, soit de maintenir le niveau d'achalandage historique de 2008 tout en enregistrant quelque 300 000 déplacements supplémentaires, portant ainsi à 382,8 millions le nombre total de déplacements.

Pour soutenir cet achalandage, la Société possède, administre et développe un service de bus et de métro sur le territoire de l'île de Montréal. Elle fournit également un service de transport adapté aux personnes handicapées par des minibus et des taxis. De plus, elle offre des services de transport collectif par taxi dans certains secteurs où la demande ne justifie pas un service de bus.

Depuis près de 150 ans, la STM est au cœur du développement économique de la région de Montréal. Elle le sera également pour les prochaines décennies et plus particulièrement à titre d'ambassadeur privilégié du développement durable de la métropole, contribuant ainsi à la protection de l'environnement et à la qualité de vie des citoyens en leur assurant des déplacements fiables et sécuritaires.

Les clients, les employés ainsi que les partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'être associés à la STM, car elle est reconnue pour offrir des services de qualité à juste coût. À titre d'exemple, elle compte une quarantaine de partenaires d'envergure – issus notamment des milieux sportifs, culturels et associatifs – avec lesquels elle collabore au succès des grands événements montréalais.

La STM exploite un parc de 1680 bus. Le réseau couvre l'île de Montréal, soit près de 500 km<sup>2</sup>. Il compte 202 lignes, dont 155 sont accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, et 20 sont dédiées au service de nuit et accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. De plus, 17 voies réservées, totalisant 86,1 km, permettent des déplacements plus rapides. En 2010, l'offre de service du réseau des bus se chiffre à 76,1 millions de kilomètres.

Inauguré en 1966, le métro compte quatre lignes, totalisant 71 km de voie, et dessert 68 stations. Le parc de matériel roulant exploite 759 voitures qui ont effectué en 2009 plus de 77 millions de kilomètres. Il y a 282 voitures qui possèdent une place destinée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

Quant au service de transport adapté, il dispose d'un parc de 86 minibus. Il compte aussi sur l'apport de 16 compagnies de taxis, dont 12 effectuent des déplacements avec des véhicules réguliers et 4 avec des véhicules accessibles (160 taxis accessibles). En 2009, le service de transport adapté a effectué plus de 2,4 millions de déplacements, soit environ 7000 déplacements hebdomadaires. En 2010, son budget d'exploitation s'élève à 54,3 millions de dollars, dont 68,2 % est financé par le ministère des Transports du Québec.

Tout en maintenant la qualité élevée de son service à la clientèle, la STM a de grands défis à relever au cours des prochaines années : modernisation des infrastructures du réseau de bus, remplacement des équipements fixes et du matériel roulant du réseau de métro ainsi qu'amélioration du service de transport adapté.

Ces investissements exerceront une forte pression sur le service de la dette et nécessiteront de nouvelles ressources, puisque la hausse des coûts d'exploitation n'est pas entièrement compensée par la hausse des revenus. C'est pourquoi la STM doit pouvoir compter sur de nouvelles sources de financement dédiées, indexées et récurrentes afin de soutenir le développement de ses réseaux pour accroître l'achalandage.

### 3. Le contexte démographique et social à Montréal : un facteur déterminant pour promouvoir l'accessibilité universelle à la STM

Sachant que certaines personnes éprouvent de la difficulté à utiliser le transport en commun tandis que d'autres ne peuvent tout simplement pas l'emprunter, la STM, en tant qu'acteur important du transport, désire favoriser la pleine participation de tous les Montréalais à la communauté. C'est pourquoi, dans sa politique d'accessibilité universelle, elle énonce le principe suivant : « L'accessibilité universelle concerne tous les aspects de la vie urbaine et s'adresse à toute la population. Tous les citoyens sont en droit de pouvoir en bénéficier, en même temps et de la même manière. L'accessibilité universelle favorise pour tous une utilisation similaire des possibilités offertes par les infrastructures et les services publics. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter et de s'y déplacer convenablement ainsi que d'utiliser pleinement l'ensemble des services offerts à la population, le tout appuyé par des outils de communication et d'information appropriés. » <sup>1</sup>

Le vieillissement de la population et l'inclusion sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles modifient le profil de la clientèle de la STM :

- Les personnes de 65 ans et plus représentent un peu plus de 15 % de la population montréalaise
  - Selon les données du dernier recensement, 286 565 personnes de 65 ans et plus résident sur le territoire de l'île de Montréal
  - Malgré qu'un bon nombre de personnes de 65 ans et plus soient autonomes, 101 190 d'entre elles déclarent rencontrer des incapacités pour réaliser leurs activités quotidiennes <sup>2</sup>
  - Dans la région de Montréal-Centre, on estime à 181 065 le nombre de personnes déclarant vivre avec au moins une incapacité <sup>3</sup>
  - Types d'incapacités chez les 15 ans et plus (174 895) de la région Montréal-Centre :
    - 74 % liées à la mobilité
    - 69 % liées à l'agilité
    - 29 % liées à l'audition
    - 41,2 % liées aux activités intellectuelles ou à la santé mentale
    - 22 % liée à la vision
- De ce nombre :
- 30 % ont une incapacité légère
  - 70 % ont une incapacité modérée, grave ou très grave

<sup>1</sup> Politique d'accessibilité universelle STM, 2009

<sup>2</sup> « Les moyens de transport et la mobilité des aînés montréalais : Intervenir face au vieillissement de la population » TCAIM, 2009

<sup>3</sup> Office des Personnes Handicapées du Québec, 2006

## 4. L'accessibilité universelle à la STM : des actions engagées depuis 20 ans

Au cours des 20 dernières années, la mise sur pied de comités et la réalisation de projets ont permis à la STM d'évoluer progressivement vers la prise en compte des besoins spécifiques d'une partie de sa clientèle. Voici un bref aperçu des principaux jalons qui ont mené le conseil d'administration de la STM à adopter une politique d'accessibilité universelle en juillet 2009.

### 4.1. 1991 : le premier plan d'action d'accessibilité à la STM est développé

Dès 1991, le comité chargé de l'amélioration de l'accessibilité du réseau régulier de la STCUM proposait au conseil d'administration un plan d'action pour améliorer l'accessibilité et faciliter l'utilisation du réseau régulier pour les personnes âgées ou à mobilité réduite. Le rapport *Vers des services plus accessibles aux personnes à mobilité réduite*<sup>4</sup> préconisait 32 recommandations telles que :

- L'adoption d'une politique de sièges réservés en priorité pour les personnes à mobilité réduite dans les véhicules de surface et de métro
- L'accompagnement gratuit sur le réseau régulier pour tout usager inscrit au transport adapté
- L'installation d'un banc deux places dans tous les abribus
- Le remplacement des portes standard par des portes papillon dans les stations du réseau de métro

Au fil des ans, ce plan d'action réalisé en étroite collaboration avec le milieu associatif a permis d'intervenir à trois niveaux : l'aménagement des véhicules, la mise en place d'infrastructures et l'adoption de mesures spécifiques destinées à la clientèle ayant des limitations.

### 4.2. 1995 : le comité Études et concept est mis en place

Dès 1995, le comité Études et concept, qui relève du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM), est mis sur pied. Le comité est composé de représentants du RAAMM, de l'Institut Nazareth et Louis-Braille, du Centre de réadaptation MAB-Mackay (CRMM) et de la STM. Les membres du comité se réunissent environ quatre fois par année. Créé à l'origine pour régler la problématique des espaces entre les voitures du métro, le comité s'est ensuite penché sur la question des tuiles avertissantes le long des quais du métro, puis a graduellement élargi son mandat. Le comité travaille aujourd'hui sur des mesures d'amélioration des déplacements des personnes ayant une déficience visuelle pour l'ensemble du réseau de métro.

### 4.3. 1996 : le programme Entre-deux arrêts favorise le sentiment de sécurité

Mis sur pied en 1996 par la STM, en collaboration avec le Comité d'action Femmes et sécurité urbaine (CAFSU), ce programme vise à favoriser le sentiment de sécurité des femmes qui voyagent seules le soir (après le coucher du soleil) sur l'ensemble du réseau de bus. À la demande de la cliente, le chauffeur peut la laisser descendre entre deux arrêts, s'il lui est possible d'arrêter son véhicule en toute sécurité à l'endroit désiré.

---

<sup>4</sup> « Vers des services plus accessibles aux personnes à mobilité réduite »  
Rapport sur l'amélioration de l'accessibilité du réseau régulier de la STCUM, STCUM, Mars 1991

#### 4.4. 1997 : premiers bus à plancher surbaissé avec rampe pour les personnes en fauteuil roulant

Un des éléments majeurs du plan d'action de 1991 a été d'inciter les fabricants à développer des bus dont le design permettrait d'accueillir les personnes en fauteuil roulant. Dès 1997, la STM amorce le remplacement graduel de son parc de véhicules avec l'acquisition de bus à plancher surbaissé Nova LFS équipés d'une rampe d'accès télescopique installée sous la porte arrière. La STM devient ainsi la première, et demeure encore la seule, société de transport du Québec à offrir le service aux personnes en fauteuil roulant à bord de son réseau de bus. Afin d'assurer l'implantation efficace de ce nouveau service, de nombreuses activités ont été réalisées en collaboration avec le milieu associatif, de la formation des chauffeurs à la sensibilisation des clients. Depuis 2009, la STM achète dorénavant des bus à plancher surbaissé dotés d'une rampe Flip à l'avant du véhicule. Ces bus sont de plus en plus appréciés par la clientèle et leur fiabilité ne cesse de s'améliorer.

#### 4.5. 1999 : la carte d'accompagnement est offerte aux clients ayant une déficience visuelle ou intellectuelle

Dès 1999, en collaboration avec le milieu associatif, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre et les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et visuelle de l'île de Montréal, la STM offre la possibilité d'obtenir gratuitement une carte d'accompagnement. Cette carte est destinée aux personnes vivant avec une déficience visuelle ou intellectuelle qui doivent être accompagnées quand elles empruntent le réseau de bus ou de métro. Elle permet un accès gratuit au réseau de bus et de métro aux personnes qui les accompagnent tandis que les détenteurs de la carte doivent acquitter leur passage. De plus, la carte d'identité du transport adapté permet au client du transport adapté de se prévaloir de ce service sur le réseau bus et métro. Enfin, un accès gratuit est offert aux formateurs de chiens guides. Cette dernière initiative permet aux chiens de découvrir l'univers du transport collectif et de se familiariser avec les installations.

#### 4.6. 2002 : le comité Accessibilité du métro de Transports Québec est mis sur pied

En 2002, le ministère des Transports du Québec (MTQ) met sur pied le comité Accessibilité du métro afin de déposer à son ministre des recommandations sur la rétro-installation d'ascenseurs dans le métro. Ce comité est composé de la STM, de l'AMT<sup>5</sup>, du MTQ<sup>6</sup> et de représentants associatifs : l'ARUTAQ<sup>7</sup>, Kéroul, la TCAIM<sup>8</sup> et le RUTA de Montréal<sup>8</sup>. Ensuite, le ministre entérine le rapport qui recommande que toute nouvelle station soit accessible par ascenseur et que cinq stations existantes soient rendues accessibles à court terme. Puis, le comité s'engage à rendre le reste du réseau progressivement accessible. Ainsi, les trois nouvelles stations à Laval sont dotées d'ascenseurs et, d'ici fin 2011, les stations Henri-Bourassa, Berri-UQAM, Bonaventure, Lionel-Groulx et Côte-Vertu le seront également. Une deuxième phase d'installation d'ascenseurs est prévue dans plusieurs stations de la ligne de métro Orange (ligne 2). L'apport des associations représentant les personnes ayant des limitations est significatif pour identifier les critères permettant de choisir les stations accessibles.

#### 4.7. 2003 : le comité Vente et perception est créé

De 2003 à 2007, ce comité composé de membres de la STM et de représentants d'associations de personnes ayant des limitations visuelles, auditives et motrices (RAAMM, Ex æquo, ADSMQ<sup>9</sup>, RUTA de Montréal) se réunit plusieurs fois par année afin de développer des mesures d'accessibilité pour les nouveaux équipements de vente et perception. En voici quelques exemples :

- Le contraste des couleurs sur les écrans est amélioré, et la typographie et la taille des caractères sont choisies de façon à faciliter la lecture aux personnes ayant une déficience visuelle

<sup>5</sup> Agence métropolitaine de transport

<sup>6</sup> Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec

<sup>7</sup> Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

<sup>8</sup> Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal

<sup>9</sup> Association des devenus sourds et malentendants du Québec

- Après une étude approfondie, les distributrices de titres sont installées là où les conditions d'éclairage sont optimales et rapprochées des changeurs
- Les portillons à vantaux sont élargis pour permettre aux clients en fauteuil roulant et aux clients qui se déplacent avec une poussette d'accéder au métro
- Dans chaque station, au moins une distributrice automatique de titres adopte les normes d'accès latéral, et l'écran est placé à 1,1 m du sol pour faciliter la lecture

#### **4.8. 2006 : l'avant-projet MR-08 intègre l'accessibilité universelle**

Dès 2006, la STM intègre l'accessibilité universelle au projet d'achat de nouvelles voitures de métro MR-08 et collabore avec les représentants d'associations de personnes ayant des limitations fonctionnelles. Voici les étapes franchies jusqu'à présent :

- Présentation du projet et remise, par le milieu associatif, d'un rapport contenant les recommandations sur l'aménagement intérieur des voitures, l'identification des portes, etc.
- Tests avec des personnes en fauteuil roulant pour évaluer l'écart acceptable entre les quais et les voitures de métro
- Recommandations spécifiques des représentants des personnes ayant une déficience visuelle et intellectuelle pour le choix des couleurs de l'intérieur des voitures

Les recommandations du milieu associatif sont intégrées dans le projet de voitures de métro.

#### **4.9. 2006 : le comité Accessibilité universelle de la STM est mis sur pied**

À la fin de l'année 2006, le comité Service à la clientèle relevant du conseil d'administration de la STM met sur pied le comité Accessibilité universelle. Présidé par la représentante des clients du transport adapté du conseil d'administration, le comité Accessibilité universelle est composé de directeurs issus de différents secteurs de la STM : communications, marketing, transport adapté, autobus, planification des réseaux, métro, ressources humaines, ingénierie. Le Comité a deux mandats : produire une politique d'accessibilité universelle et identifier des mesures facilitant l'accessibilité du réseau régulier pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Depuis 2009, ce comité développe et suit les plans d'action reliés aux orientations de la politique d'accessibilité universelle.

#### **4.10. 2006 : un groupe de travail d'accessibilité au réseau de bus et métro des personnes ayant des limitations intellectuelles est mis sur pied**

Pour répondre au mandat du comité Accessibilité universelle, un groupe de travail est mis sur pied afin d'identifier des mesures d'adaptation du réseau régulier pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Ce groupe de travail est composé de représentants du milieu associatif (RUTA de Montréal<sup>10</sup>, CRADI<sup>11</sup>), d'un membre du conseil d'administration et des directions suivantes : communications, marketing, infrastructures, ressources humaines et ingénierie. Le groupe commande une étude<sup>12</sup> visant à identifier les obstacles et les besoins des personnes qui présentent des incapacités intellectuelles en terme de sécurité et signalisation lors de leurs déplacements en métro et en bus. Trois grands thèmes sont identifiés : la signalisation et l'orientation, la sécurité ainsi que les ressources humaines. Le comité de travail poursuit présentement ses travaux sur ces questions.

<sup>10</sup> Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal

<sup>11</sup> Coalition régionale des associations pour la déficience intellectuelle

<sup>12</sup> « Recherche exploratoire sur la signalisation pour la sécurité et l'orientation des personnes qui ont des incapacités intellectuelles dans le réseau de la Société de transport de Montréal », Groupe Défi apprentissage, Faculté des sciences de l'éducation de l'Université de Montréal, Novembre 2007.

## 5. Les associations représentant les clientèles ayant des besoins spécifiques : parties prenantes incontournables dans la mise en œuvre de l'accessibilité universelle

L'implication des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leurs représentants a également largement contribué à ce que la STM prenne en compte leurs besoins dans son offre de service et adopte une politique d'accessibilité universelle. Ainsi, au fil des ans, la Société a graduellement développé le réflexe de les consulter. Cette collaboration a d'abord été établie pour les questions du transport adapté, puis s'est étendue aux projets du réseau régulier. La STM s'assure d'intégrer systématiquement l'ensemble des besoins des personnes ayant des déficiences motrices, visuelles, auditives, intellectuelles, du langage et de la parole.

À Montréal, les associations représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont regroupées au sein d'une table de concertation sur le transport des personnes handicapées du ROPMM et du CRADI<sup>13</sup> dont l'objectif est de promouvoir le transport des personnes handicapées et de faire des recommandations concertées auprès des transporteurs montréalais. Le RUTA de Montréal<sup>14</sup> coordonne cette table de concertation ainsi que tous les travaux qui en découlent et établit généralement les ponts entre la STM et les autres associations pour de nombreux dossiers.

En 2009, plus de 20 consultations ou tests sont organisés pour qu'une douzaine de projets intègrent les besoins des personnes ayant des limitations dans tous les secteurs de l'accessibilité universelle : opérations, infrastructures, véhicules, équipements, communications, service à la clientèle, formation et sensibilisation, etc.

Cette étape de consultation, généralement menée dès la planification des projets, a l'avantage d'intégrer des solutions qui améliorent la qualité d'usage du transport collectif pour l'ensemble de la population.

À la STM, il y a plusieurs façons de prendre en compte les besoins des clients :

- Rencontres statutaires avec les milieux associatifs
- Rencontres par projet avec les milieux associatifs
- Représentations au conseil d'administration
- Consultations publiques
- Plaintes et commentaires
- Représentant des usagers du transport adapté nommé au conseil d'administration

<sup>13</sup> ROPMM : Regroupement des organismes pour le Montréal métropolitain

CRADI : Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle

<sup>14</sup> Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal

## 6. La planification 2007-2011 de l'accessibilité universelle à la STM : au-delà de l'obligation réglementaire

L'évolution législative en faveur de l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles a constitué un levier pour que la STM intègre les besoins particuliers de cette clientèle dans ses projets de développement du transport collectif. Cependant, plutôt que de s'en tenir à un plan de transport concernant spécifiquement les personnes ayant des limitations fonctionnelles, la STM a choisi d'aller au-delà de l'exigence réglementaire et de produire un plan d'action en accessibilité universelle qui vise l'amélioration de la qualité du service de transport collectif pour l'ensemble de la clientèle. La position de la STM devient ainsi cohérente avec celle de la Ville de Montréal, qui, depuis 2002, reconnaît l'accessibilité universelle comme une priorité. Poursuivant cette orientation dans son Plan de transport en 2008, la Ville de Montréal « s'engage à poursuivre ses efforts afin de favoriser un réseau de transport accessible universellement ».<sup>15</sup>

### 6.1. 2001 : la Loi sur les sociétés de transport en commun

Depuis 2001, en conformité avec la Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., chapitre S-30.01), la STM nomme à son conseil d'administration un représentant des services de transport adapté. Cette représentation est l'occasion de sensibiliser les administrateurs de la Société aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles tant pour le transport adapté que pour l'accessibilité universelle du réseau régulier.

### 6.2. 2004 : la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées

Par ailleurs, le 17 décembre 2004, l'Assemblée nationale du Québec a adopté la Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Les sociétés de transport en commun doivent alors développer de nouvelles mesures afin de rendre accessibles les différents réseaux réguliers de transport et ainsi faciliter les déplacements des personnes handicapées (L.R.Q., chapitre E-20.1, article 67) : « Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (chapitre C-60.1), de la Loi sur les cités et villes (chapitre C-19) ou du Code municipal du Québec (chapitre C-27.1), doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. »

### 6.3. 2007 : le plan d'affaires 2007-2011 de la STM intègre un plan d'action en accessibilité universelle

En 2007, la STM adopte son nouveau plan d'affaires 2007-2011. Celui-ci s'appuie sur la politique québécoise du transport collectif déposée en juin 2006 et est élaboré grâce à l'implication des gestionnaires de l'ensemble des secteurs de la Société, en collaboration avec les membres du conseil d'administration. Le plan d'affaires s'articule autour de 6 priorités, lesquelles se déclinent en 13 stratégies et 33 actions durables, et place les clients, les employés et les collectivités au centre de ses actions. L'accessibilité universelle figure au nombre des priorités, puisque la STM se veut attentive « aux attentes et à l'évolution des besoins de sa clientèle afin de lui offrir un service de transport en commun auquel elle est en droit de s'attendre »<sup>16</sup>. Un plan d'action en accessibilité universelle est donc intégré au plan d'affaires 2007-2011 de la STM.

<sup>15</sup> Plan de transport « Réinventer Montréal », Ville de Montréal, 2008

<sup>16</sup> Plan d'affaires 2007-2011 « Des actions durables », 2007, STM

## 6.4. 2009 : l'accessibilité universelle devient une action durable

En 2009, la parution du premier rapport de développement durable de la STM concrétise les orientations fixées dans le plan d'affaires 2007-2011 et place les mesures d'accessibilité universelle comme une contribution à la mobilité durable. Ce document est un jalon supplémentaire dans la prise en compte de l'accessibilité universelle.

## 6.5. 2009 : la politique d'accessibilité universelle de la STM est adoptée

Au printemps 2009, le comité Accessibilité universelle remet ses recommandations au conseil d'administration. Puis, en juillet 2009, le conseil d'administration adopte la politique d'accessibilité universelle qui fixe les orientations de l'entreprise : « La STM incorpore, dans l'exercice de ses activités quotidiennes, les moyens qui favorisent et qui encouragent l'accessibilité universelle dans tous les domaines de ses opérations, que ce soit dans ses infrastructures, ses véhicules ou tous autres équipements et installations, ainsi que dans l'ensemble des services qu'elle offre à la population, tout en respectant les ressources dont elle dispose. »<sup>17</sup>

## 6.6. Résumé des principales étapes de planification depuis 2007

- Janvier 2007 : plan d'action d'accessibilité universelle intégré au plan d'affaires 2007-2011
- Novembre 2008 : ressource à temps plein dont les deux mandats sont la planification et la coordination des activités reliées à l'accessibilité universelle à la STM et les relations avec les partenaires associatifs de la STM
- Mars 2009 : production d'un portrait de toutes les actions réalisées en matière d'accessibilité à la STM
- Juillet 2009 : adoption de la politique d'accessibilité universelle par le conseil d'administration
- Août 2009 : identification de tous les projets en cours de planification et intégration des aspects d'accessibilité universelle à ces projets
- Décembre 2009 : mise à jour du plan d'action 2010-2011 d'accessibilité universelle

## 6.7. Les grands dossiers à venir d'ici fin 2011

- Développement de normes et d'exigences techniques en accessibilité universelle applicable à tous les secteurs de la STM
- Réalisation d'une étude de marché sur la clientèle bénéficiant particulièrement des mesures d'accessibilité universelle en transport collectif et du potentiel d'augmentation d'achalandage
- Développement d'un plan d'action décennal en accessibilité universelle intégré au Plan stratégique 2020 en collaboration avec le milieu associatif

---

<sup>17</sup> Politique d'accessibilité universelle, 2009, STM

## 7. Le plan d'action 2007-2011 d'accessibilité universelle : tous les secteurs de la STM sont concernés

Le plan d'action d'accessibilité a été intégré au plan d'affaires 2007-2011 de la STM. Il concerne trois grands rôles de la Société : transporteur, employeur et partenaire. Pour le secteur transport, le plan vise le réseau métro (stations et voitures), le transport adapté, le réseau de bus (véhicules, lignes et arrêts, abribus, terminus, centres de transport et bâtiments, navettes Or), les communications et le service à la clientèle. Pour le secteur employeur, le plan vise les processus de recrutement et de formation. Enfin, pour le secteur partenaire, le plan d'action met de l'avant le concept d'accessibilité universelle dans ces liens avec les instances publiques et avec les partenaires environnementaux, culturels et sportifs.

Pour chaque secteur, 3 éléments sont présentés :

- Une brève description du secteur
- Les projets réalisés avant 2007
- Le plan d'action 2007-2011

### 7.1. La STM comme transporteur

#### 7.1.1. Le réseau du métro

##### 7.1.1.1. Les stations du métro

Les 3 premières stations accessibles ont été inaugurées en 2007. D'ici fin 2010, 5 stations existantes seront dotées d'ascenseurs : Henri-Bourassa, Berri-UQAM, Bonaventure, Lionel-Groulx et Côte-Vertu. L'amélioration de la luminosité, l'installation de bancs ischiatiques, la sécurisation des stations sont autant d'éléments favorisant l'accessibilité pour tous.

#### Activités réalisées avant 2007

Trois stations de métro à Laval

- Installer les portes papillon automatisées
- Installer des ascenseurs
- Installer des téléphones d'information
- Permettre d'utiliser la rampe amovible avec un accompagnateur STM

Mesures pour l'ensemble des stations du réseau

- Réaliser le programme de remplacement de portes à battants par des portes papillon
- Installer des bancs et des d'appuis ischiatiques dans des stations et corridors ciblés
- Réviser l'éclairage à 250 lux
- Réaliser le programme de sécurisation des espaces non accessibles au public

## Plan 2007-2011

Mesures pour l'ensemble des stations du réseau

- Installer des bandes de signalisation jaunes sur la première et la dernière marche de chaque volée d'escaliers fixes dans 85 % du réseau (finalisé en 2010)
- Installer des tuiles avertissantes sur les quais des 29 stations des lignes 1 et 2 et dans 50 % du réseau initial et de la ligne 5 (finalisé en 2010)

Mesures pour quelques stations du réseau

- Installer des équipements (ascenseurs, signalisation, portes papillon, téléphonie, vidéos et sonorisation) dans 5 stations afin de rendre le transport par métro accessible pour tous (finalisé en 2011)
- Intégrer l'accessibilité universelle au projet de réfection des infrastructures de la station Berri-UQAM (débuté en 2009 et finalisé en 2011)
- Finaliser l'étude pour uniformiser les quais des stations du métro qui recevront les MR08 (prévu en 2010-2011)
- Installer des niches d'assistances accessibles dans certaines stations du métro (prévu en 2011)
- Analyser la faisabilité d'installer des peignes jaunes sur les escaliers mécaniques (réalisé en 2010)
- Réaliser un projet pilote qui vise à améliorer la visibilité des portes papillon dans les stations de métro grâce à l'ajout de bandes jaunes indiquant la direction d'ouverture (débuté en 2009 et finalisé en 2010)

### 7.1.1.2. Les voitures de métro

En vue de l'inauguration des stations de métro de Laval, la STM a dû augmenter la capacité d'accueil de ses voitures de métro MR-73. Ainsi, des espaces ont été aménagés à l'intérieur de ces voitures afin d'accueillir les clients en fauteuil roulant. Il est prévu que les voitures MR-63 soient réaménagées afin de maximiser le nombre de places et permettre une meilleure circulation pour entrer et sortir. Le souci d'accessibilité fait partie intégrante de ce projet : amélioration du repérage des barres de préhension, augmentation du nombre de sièges réservés, etc. Par ailleurs, le parc des voitures de métro sera renouvelé d'ici les prochaines années. Les portes d'embarquement/débarquement, les aménagements intérieurs et l'intercirculation entre les voitures seront autant d'éléments qui viseront l'accessibilité universelle.

#### Activités réalisées avant 2007

- Identifier les sièges réservés pour la clientèle à mobilité réduite
- Modifier l'intérieur des 423 voitures MR-73 avec un emplacement désigné pour les personnes en fauteuil roulant
- Installer 2 afficheurs dans chaque voiture MR-73 indiquant les stations et les connexions aux autobus
- Annoncer oralement les stations dans les voitures MR-73 et MR-63

## Plan 2007-2011

- Intégrer l'accessibilité universelle lors de la modification intérieure des MR-63 (initié en 2010)
- Intégrer l'accessibilité universelle au projet des MR-08 (en continu depuis 2007)

## 7.1.2. Le réseau de bus

### 7.1.2.1. Les bus

Depuis 1997, la STM est la première, et demeure encore la seule société de transport au Québec à offrir un service de bus accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Le parc de bus accessibles est actuellement composé de véhicules dont la rampe d'accès est soit en avant (Flip), soit en arrière (télescopique).

D'autres éléments d'accessibilité sont prévus pour l'aménagement intérieur des bus :

- Ajouts de bandes jaunes sur les portes avant pour les clients ayant une déficience visuelle
- Pictogrammes et information à bord des bus
- Ajouts d'un bouton de demande d'arrêt à l'emplacement réservé au client en fauteuil roulant
- Signal sonore distinct pour l'arrêt demandé par le client en fauteuil roulant

D'ici 2012 l'ensemble du parc de bus de la STM sera à plancher surbaissé.

#### Activités réalisées avant 2007

- Acquérir des bus à plancher surbaissé avec rampe télescopique arrière
- En collaboration avec le milieu associatif, développer un contenu de sensibilisation à l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles et le transmettre à tous les chauffeurs de la STM
- Former tous les chauffeurs à l'utilisation de la rampe télescopique
- Réévaluer et rendre accessibles tous les arrêts de bus
- Développer des outils d'information pour la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant
- Diffuser une campagne de communication pour toute la clientèle
- Dans les centres de réadaptation et lors d'activités des associations, organiser plusieurs démonstrations de bus pour des personnes en fauteuil roulant
- Identifier les places réservées à l'avant du bus pour la clientèle à mobilité réduite

#### Plan 2007-2011

- Acquérir des bus à plancher surbaissé avec rampe Flip en avant (en continu depuis 2009)
- Développer le programme Sécuribus (en continu)
- Permettre l'utilisation de l'emplacement réservé en priorité aux personnes en fauteuil roulant, puis aux clients se déplaçant avec une poussette dans les bus à plancher surbaissé (réalisé en 2009)
- Augmenter le parc de bus accessibles (en continu depuis 1997)
- Développer des moyens pour connaître le nombre d'utilisation de la rampe Flip avant et de la rampe télescopique arrière dans les prochains bus (prévu en 2011)
- Installer des autocollants (emplacements réservés aux clients en fauteuil roulant, poussettes, sièges réservés, pictogrammes, etc.) aux endroits identifiés dans les bus (réalisé en 2009)
- Évaluer la possibilité d'abaisser les bus à plancher surbaissé à la demande de toute la clientèle (prévu en 2010-2011)

### 7.1.2.2. Les lignes et arrêts de bus

Plus de 90 % des lignes du réseau de bus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant grâce à des interventions et à des aménagements réalisés avec la collaboration des arrondissements et des villes du territoire desservi par la STM. En 2010, le réseau dénombre 8875 arrêts sur le territoire de l'île de Montréal. Les zones d'arrêt de bus doivent au moins permettre une insertion fluide pour que les véhicules assurent les manœuvres sécuritaires lors de l'embarquement et du débarquement des passagers. La sécurité des clients et la facilité d'accès sont des critères pour déterminer l'emplacement et la configuration des zones d'arrêt.

#### Activités réalisées avant 2007

- Appliquer les normes de hauteur des outils d'information afin de faciliter l'entretien du mobilier urbain (en continu depuis 1997)
- Rendre accessible des zones d'arrêt pour les rampes arrières télescopiques sur les lignes de bus accessibles

#### Plan 2007-2011

- Évaluer l'accessibilité des arrêts pour les bus à plancher surbaissé avec rampe Flip avant pour les centres de transport Saint-Denis et LaSalle (réalisé en 2009)
- Rendre accessible les zones d'arrêt pour les nouvelles rampes Flip en lien avec la livraison des bus (en continu depuis 2009)
- En lien avec le plan de déploiement des bus, identifier les zones d'arrêt qui sont accessibles avec aide seulement (pas de trottoir, pentes, etc.) et celles qui ne sont pas accessibles aux quadriporteurs (en continu depuis 1997)
- Évaluer le développement des circuits accessibles pour 2009-2011

### 7.1.2.3. Les abribus

Le parc d'abribus est développé et entretenu par la STM et par son partenaire commercial CBS Affichage. Il totalise 2756 abribus. De ce nombre, 960 sont installés et entretenus par la STM, alors que 1790 sont sous la responsabilité de CBS Affichage. De plus, 229 abribus sont de propriété municipale et 7 appartiennent à des propriétaires privés (ex. : Air Canada). En 2009, le bureau Design Montréal en collaboration avec la STM a lancé un concours de design pour un nouveau modèle d'abribus. Des prototypes seront fabriqués en 2010 et évalués par tous les clients (incluant les personnes ayant une déficience). Ce nouveau modèle respectera les exigences d'accessibilité universelle.

#### Plan 2007-2011

- Rendre accessible tout le parc abribus STM
- Intégrer l'accessibilité universelle au concours de design autobus (réalisé en 2010)
- Identifier les abribus qui ne seront accessibles qu'avec aide seulement (configuration particulière du terrain, abribus avec seuil, etc.) (prévu en 2010-2011)
- S'assurer que tous les abribus faisant l'objet d'un remplacement ou d'un déplacement demeurent accessibles (en continu)

#### 7.1.2.4. Les terminus

Il y a plus de 26 terminus sur le territoire desservi par la STM. Certains d'entre eux nécessitent des réfections majeures (ex. : Elmhurst et Fairview) ou des déplacements (ex. : Monette/Lafleur). Les principes d'accessibilité universelle seront pris en compte : aires de circulation pour les personnes en fauteuil roulant, abris accessibles et sécuritaires, entrées facilement repérables, éclairage sécuritaire, outil d'information à la clientèle, etc.

##### Plan 2007-2011

- Intégrer l'accessibilité universelle aux nouveaux terminus d'autobus et aux terminus qui seront rénovés (prévu en 2011)

#### 7.1.2.5. Les navettes Or

Les navettes Or sont des circuits de minibus qui fonctionnent comme des lignes régulières de bus, au même tarif que le reste du réseau de transport en commun. Elles circulent en dehors des heures de pointe sur des parcours fixes dans certains quartiers. Les navettes desservent les principales résidences pour personnes âgées des secteurs ciblés ainsi que différents lieux, tels les établissements de santé, de loisirs, de magasinage et d'initiative communautaire. Les services de navettes Or poursuivent deux objectifs. Tout d'abord, ils favorisent la mobilité des personnes âgées, lesquelles ont parfois de la difficulté à utiliser le réseau de transport en commun régulier. Ensuite, ils favorisent la participation à la vie collective et associative du quartier afin, entre autres, de lutter contre l'exclusion sociale et l'isolement des personnes âgées.

Par le biais du PASTEC<sup>18</sup>, 7 circuits de navette Or sont maintenant en service :

- Montréal-Nord
- Saint-Michel
- Rosemont
- LaSalle
- Rivière-des-Prairies
- Hochelaga-Maisonneuve
- Mercier-Ouest

Les 7 circuits actuellement en service ont été développés en collaboration avec les diverses parties prenantes locales : les élus des différents secteurs, le milieu associatif et les aînés, qui ont participé à des rencontres afin de mieux cerner les besoins locaux, de faciliter le travail d'analyse et de valider diverses propositions de tracés. Plus précisément, l'identification des pôles de résidence et des générateurs de chaque secteur a été effectuée, de même qu'un exercice de consultation et de sondage pour les aînés concernés. Les élus et le milieu communautaire de chaque secteur étaient présents durant les processus d'analyse et de proposition de chacun des tracés de la navette Or. En 2009, une tournée de l'ensemble des villes et des arrondissements situés sur l'île de Montréal ne disposant pas de navettes a été organisée. Cette tournée et l'étude d'opportunité projetée en 2010 visent à prioriser les secteurs propices à la création de nouvelles navettes Or au cours des prochaines années.

---

<sup>18</sup>Programme d'amélioration continue des services de transport en commun

### 7.1.2.6. Les centres de transport et bâtiments de la STM

Dès 1995, la STM a respecté les exigences requises en matière d'accessibilité dans la section 3.8 du Code de construction du Québec en vigueur au moment de la construction de ses bâtiments de surface. Depuis 1995, elle a construit 2 centres de transport et 1 centre de carrosserie. Des mesures d'adaptation ponctuelles ont également été réalisées dans 3 bâtiments de la STM pour accommoder des employés ayant des limitations (installation d'une rampe extérieure, d'ouvre-portes automatiques, de salles de toilette).

#### Plan 2007-2011

- Intégrer les aspects d'accessibilité universelle au cahier des normes et critères des bâtiments de surface (réalisé en 2010)
- Intégrer l'accessibilité universelle dans tous les nouveaux projets de construction ou de modification de bâtiments de surface de la STM (en continu)

### 7.1.3. Le transport adapté

Dès 1980, par le biais de son service de transport adapté, la STM a assuré les déplacements en transport collectif des personnes handicapées résidant sur le territoire de l'île de Montréal. Ce service de transport en commun porte à porte fonctionne sur réservation. Seuls les clients déjà admis selon les critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté du MTQ et, s'il y a lieu, leurs accompagnateurs peuvent l'utiliser.

Parmi les services offerts, le client peut réserver sa place 7 jours sur 7, jusqu'à 21 h 30. Il peut également planifier ses déplacements par l'entremise d'un centre de réservation multicanaux (téléphonie, système interactif, Internet, courriel et télécopie). Dans un contexte de croissance de la demande, la STM continue de concentrer ses efforts sur l'amélioration de la qualité de ses services.

Au 31 décembre 2009, près de 20 000 clients sont admis au transport adapté. Leurs incapacités se répartissent de la façon suivante :

TYPE DE DÉFICIENCE	% DES CLIENTS ADMIS	% DE DÉPLACEMENT
Déficiência physique	71 %	59 %
Déficiência intellectuelle	14 %	30 %
Déficiência psychique	9 %	6 %
Déficiência visuelle	6 %	5 %

En 2009, plus de 2,4 millions de déplacements ont été effectués, soit une moyenne de plus de 7000 déplacements hebdomadaires.

- 35 % des déplacements sont effectués en minibus ou taxis accessibles
- 65 % des déplacements sont effectués en taxis réguliers
- 1,1 % des déplacements sont métropolitains

### Résultats des centres d'appels :

- 1589 appels traités par jour en 2008
- Traitement rapide des demandes de la clientèle : 2 : 06 min pour la réservation et 1 : 33 min pour l'info-déplacements
- Moyenne de 1,54 plainte pour 1000 déplacements

### Ressources humaines :

- 128 chauffeurs de minibus
- 11 employés de bureau et service à la clientèle
- 22 employés d'entretien
- 60 commis divisionnaires
- 23 cadres et gestionnaires

Grâce à l'engagement financier de Transports Québec par le biais du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté des personnes handicapées, le transport adapté à Montréal a connu de grandes améliorations depuis plusieurs années et répond à l'augmentation de la demande. Ainsi, l'implantation d'ACCÈS 5, le système informatique de planification des déplacements, et le déploiement d'un parc de taxis accessibles ont notamment permis d'assurer, depuis 2004, une augmentation annuelle moyenne de 10 % de déplacements. Depuis 2007, le « refus zéro » est assuré pour toute demande de transport, même celle effectuée la veille du déplacement.

Lors des rencontres régulières du comité Usagers-transporteur, les représentants associatifs du transport adapté contribuent également à l'amélioration continue de la qualité du service. De plus, des comités ponctuels composés des représentants associatifs et du transport adapté permettent de régler, sur un mode de collaboration, des problématiques ponctuelles : tempêtes de neige, implantation d'OPUS au transport adapté, etc.

Un diagnostic du transport adapté a été réalisé en 2009 afin d'identifier les forces et les faiblesses de ce service pour élaborer un plan d'action dont les orientations seront intégrées au plan stratégique 2020 de la STM.

### 7.1.4. Communications et service à la clientèle

Les communications destinées à la clientèle de la STM pour faire connaître un produit, un service, un nouvel outil ou déjà existant font l'objet de campagnes de promotion, de sensibilisation ou d'information. Les groupes associatifs sont généralement informés des campagnes qui touchent les travaux, l'offre de service ou la sécurité. Des messages d'appoint et des activités spécifiques pour renforcer la notoriété de certains outils ou services pour une clientèle ciblée peuvent s'ajouter aux outils de base. Enfin, ces actions de communications sont appuyées par des activités de relations avec les médias.

#### Plan 2007-2011

- Offrir les outils d'information à la clientèle du transport adapté en médias substituts (guide de l'utilisateur, répertoire d'adresses publiques, etc.) (débuté en 2010)
- Évaluer les besoins d'accessibilité universelle pour le concept Information Voyageur dans le cadre du projet ligne Express 467 (débuté en 2010)
- Définir les orientations de l'accessibilité universelle à la partie Information Voyageur du projet iBus (débuté en 2009)

- Développer des orientations graphiques en accessibilité universelle (débuté en 2009)
- Développer un concept de signalisation intégrant l'accessibilité universelle (prévu en 2010-2011)
- Développer une vidéo accessible destinée aux clients ayant des limitations afin d'expliquer l'utilisation des équipements de vente et perception (prévu en 2010)
- Rendre accessibles les sites Mouvement collectif et SIRTA selon la norme internationale d'accessibilité du Web (terminé en 2009)
- Rendre accessible le site Internet de la STM selon la norme internationale d'accessibilité du Web (prévu en 2010-2011)
- Développer des moyens pour que les personnes ayant des limitations intellectuelles et auditives puissent accéder aux sites Internet de la STM (prévu en 2011)
- Campagne annuelle de sensibilisation pour le siège réservé dans les bus et le métro pour l'ensemble de la clientèle (en continu)
- Développer une campagne de sensibilisation et de promotion à l'utilisation de la poussette sur le réseau régulier (réalisé en 2009 et en continu)
- Présenter les activités STM en accessibilité universelle aux partenaires et lors de différents événements (en continu)

## 7.2. La STM comme employeur

### 7.2.1. Le processus de recrutement

Depuis 1987, la STM poursuit les objectifs de son Plan d'accès à l'égalité en emploi. Depuis 2006, les personnes handicapées constituent un nouveau groupe cible. En 2009, la STM reçoit de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse des objectifs quantitatifs d'embauche pour les personnes handicapées. En 2010, ces objectifs quantitatifs sont accompagnés de nouvelles mesures d'accommodation pour permettre l'embauche et le cheminement de ces personnes dans l'entreprise (promotions, mutations, etc.).

#### Activités réalisées avant 2007

- Développer et entretenir un partenariat avec les organismes œuvrant à l'intégration et au maintien à l'emploi des personnes handicapées
- Assurer la représentativité de la STM au sein des regroupements d'entreprises sur l'accès à l'égalité
- Mettre en place des mécanismes pour répondre aux objectifs d'embauche du Plan d'accès à l'égalité

#### Plan 2007-2011

- Participer aux forums de discussion entre les entreprises et les organismes communautaires CAMO (en continu)
- Participer aux Journées carrières et aux Journées CAPHIT (en continu)
- Participer aux forums de discussion entre les entreprises et organismes publics assujettis au Plan d'accès à l'égalité (en continu)
- Définir des orientations en matière de recrutement d'employés handicapés pour atteindre les objectifs quantitatifs d'embauche dans le cadre du Plan d'accès à l'égalité (débuté en 2010)

## 7.2.2. Le processus de formation

Depuis 1996, 3007 chauffeurs de bus ont reçu une formation sur l'utilisation et la manipulation de la rampe arrière et sur les procédures d'embarquement de la clientèle en fauteuil roulant. Un volet du cours Service à la clientèle a été bonifié d'un module sur la clientèle avec des besoins spécifiques. Ce module, intégré dans le programme de formation des nouveaux chauffeurs, émane de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de Montréal. En 2008-2009, 1237 chauffeurs ont reçu une formation sur la manipulation de la nouvelle rampe Flip avant et, d'ici la fin 2010, 2540 seront formés (sur une possibilité de 3309). Toutefois, il est à noter que ceux qui n'ont pas été formés n'utilisent pas les nouveaux bus. Un module de formation plus élaboré sera intégré à la formation de base et éventuellement à la formation continue. Des démarches sont en cours avec l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) pour ce projet. Les gestionnaires et les lieutenants du service de surveillance du métro ont reçu une formation pour faciliter le déplacement des personnes en fauteuil roulant désirant être accompagnées lors de leurs déplacements. Cette formation comporte aussi le volet Clientèle avec des besoins spécifiques qui a été intégré aux manuels de formation.

### Activités réalisées avant 2007

- Intégrer un volet sur l'accueil des clients ayant des besoins particuliers dans la formation de base des chauffeurs
- Former les gestionnaires métro de premier niveau à la manipulation des fauteuils roulants

### Plan 2007-2011

- Intégrer des éléments de sensibilisation aux besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles dans la formation continue des chauffeurs pour l'utilisation de la nouvelle rampe Flip (réalisé en 2008)
- Inclure dans la formation des changeurs des éléments de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles (contenu réalisé en 2008, diffusion prévue en 2010-2011)
- Réviser le module de sensibilisation pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles dans la formation des chauffeurs (prévu en 2010-2011)
- Inclure dans la formation des inspecteurs des éléments de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles (prévu en 2010-2011)
- Inclure dans la formation des agents de service à la clientèle des éléments de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles (prévu en 2011)
- Développer et diffuser, au réseau de transport adapté et aux agents des centres d'appel, un module de sensibilisation pour la clientèle ayant des difficultés du langage et de la parole (contenu réalisé en 2010, diffusion prévue en 2010-2011)

## 7.3. La STM comme partenaire

### 7.3.1. Les relations avec les instances publiques

Au cours des dernières années, la STM a développé des relations privilégiées avec les différents conseils d'arrondissement et de villes. L'objectif est d'établir une plateforme de discussion sur différents aspects touchant les transports collectifs. La STM a en outre sensibilisé les décideurs politiques aux contraintes de développement et aux projets qu'elle entend implanter dans les prochaines années pour améliorer ses services à la clientèle. D'autre part, chaque fois que la STM en a l'occasion, elle assure une vigie avec différents promoteurs publics ou privés afin que tous les projets prennent en considération le transport collectif, le développement durable et l'accessibilité universelle.

## Plan 2007-2011

- Participer aux projets suivants : trains de l'Est, CUSM en lien avec la station Vendôme, développement immobilier à proximité du terminus Elmhurst dans l'arrondissement Montréal-Ouest (en continu)
- Rappeler l'importance de l'accessibilité universelle aux initiateurs de projets immobiliers et d'infrastructures : villes, promoteurs, concepteurs, etc. (en continu)

### 7.3.2. Les relations avec les partenaires

La STM est depuis de nombreuses années une alliée essentielle des grandes manifestations culturelles et sportives montréalaises puisqu'elle assure les déplacements de milliers de personnes vers les sites des événements. Les partenariats visent à positionner la STM comme un leader en environnement. La présence de la STM lors des événements permet d'être plus visible auprès de clients actuels et potentiels et de favoriser l'utilisation du transport collectif lors des grandes manifestations sportives et culturelles montréalaises.

## Plan 2007-2011

- Encourager les différents partenaires environnementaux, sportifs et culturels de la STM à inclure les préoccupations d'accessibilité universelle dans l'organisation des grands événements montréalais (en continu)

## 8. La vision décennale de la STM en matière d'accessibilité universelle : des investissements à prévoir

Comme le démontrent le portrait des activités réalisées depuis 1991 et le plan d'action 2007-2011, grâce à l'engagement financier de Transports Québec et de la Ville de Montréal, une série d'efforts ont permis à la STM d'améliorer l'accessibilité des services offerts à la population, notamment aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Durant les 10 prochaines années, la STM entend poursuivre ses efforts pour demeurer un transporteur québécois d'avant-garde en matière d'accessibilité universelle et permettre à toute la population de bénéficier d'un service de transport collectif efficace. Conformément aux engagements de sa politique, la STM s'engage à intégrer systématiquement l'accessibilité universelle dans tous ses nouveaux projets et à développer des mesures spécifiques d'adaptation à titre de transporteur, d'employeur et d'acteur social. De plus, dans le plan stratégique 2020 de la STM, l'accessibilité universelle fait partie intégrante du développement durable.

Parmi ces nombreux projets, l'accessibilité du métro de Montréal est cruciale en termes de financement. En effet, « d'ici 20 ans, au rythme de 3 stations par année, la STM compte doter l'ensemble de son réseau de métro du niveau d'accessibilité qu'on retrouve dans les trois nouvelles stations de la ligne 2 (Orange) à Laval »<sup>19</sup>. Il faudra donc intensifier les investissements dans les prochaines années pour continuer dans cette voie et demeurer cohérent avec les orientations de la Ville de Montréal et de la réglementation provinciale.

La STM entend également maintenir et développer la collaboration avec ses partenaires associatifs afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, il est prévu que le milieu associatif montréalais participe à l'élaboration du plan d'action 2012-2020 en accessibilité universelle.

<sup>19</sup> Plan de transport « Réinventer Montréal », Ville de Montréal, 2008

# ANNEXE

## Politique d'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle concerne tous les aspects de la vie urbaine et s'adresse à toute la population. Tous les citoyens sont en droit de pouvoir en bénéficier, en même temps et de la même manière. L'accessibilité universelle favorise une utilisation similaire pour tous des possibilités offertes par les infrastructures et les services publics. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter et de s'y déplacer convenablement ainsi que d'utiliser pleinement l'ensemble des services offerts à la population, le tout appuyé par des outils de communication et d'information appropriés.

### Énoncé

Dans l'exercice de ses activités quotidiennes, la STM incorpore les moyens qui favorisent et qui encouragent l'accessibilité universelle dans tous ses domaines d'opérations, que ce soit dans ses infrastructures, ses véhicules ou autres équipements et installations, ainsi que dans l'ensemble des services qu'elle offre à la population, tout en respectant les ressources dont elle dispose.

### Principes directeurs

Afin de s'assurer que les considérations d'accessibilité universelle sont présentes à toutes les étapes de prise de décision, la STM adopte les principes suivants :

- Planifier, concevoir et réaliser l'ensemble de ses activités et diffuser ses programmes et ses services en se préoccupant d'intégrer aux processus les éléments applicables de l'accessibilité universelle, et ce, selon des plans de réalisation qui respectent les ressources qui lui sont confiées
- S'assurer que l'accessibilité universelle est une préoccupation collective et partagée par les employés
- Favoriser et valoriser toute initiative en matière d'accessibilité universelle
- Être proactif dans le domaine et assurer un leadership en impliquant ses partenaires dans le développement de l'accessibilité universelle en lien avec son rôle et sa mission

## En résumé

# LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE 2007-2011

Le conseil d'administration de la STM s'est engagé en 2009 à incorporer, dans l'exercice de ses activités quotidiennes, les moyens qui favorisent et qui encouragent l'accessibilité universelle dans tous les domaines de ses opérations, que ce soit dans ses infrastructures, ses véhicules ou tous autres équipements et installations ainsi que dans l'ensemble de ses services qu'elle offre à la population tout en respectant les ressources dont elle dispose.

## Les modes de gouvernance de l'accessibilité universelle à la STM

Un comité Accessibilité universelle a pour mandat de développer et suivre les plans d'action en accessibilité universelle. Ce comité est composé d'un représentant du conseil d'administration et des différentes directions impliquées : communications, marketing, transport adapté, autobus, planification des réseaux, métro, ressources humaines, ingénierie.

## Les liens de la STM avec les représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles

La STM consulte systématiquement les représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles pour les projets qui touchent tous les secteurs de l'accessibilité universelle : opérations, infrastructures, véhicules, équipements, communications, service à la clientèle, formation et sensibilisation, etc. L'objectif de ces consultations est de comprendre les besoins, de s'assurer que la réponse aux besoins des uns ne contredit pas la réponse aux besoins des autres, et de développer finalement des solutions qui bénéficient à l'ensemble de la population.

## Le plan d'action 2007-2011 d'accessibilité universelle : tous les secteurs de la STM sont concernés

### LA STM COMME TRANSPORTEUR

#### Le réseau du métro

##### STATIONS DU MÉTRO

Activités réalisées avant 2007

Stations de métro à Laval

- Intégrer l'accessibilité aux 3 stations à Laval
- Permettre d'utiliser la rampe amovible avec un accompagnateur STM

Mesures pour l'ensemble du réseau

- Réaliser le programme de remplacement de portes à battants par des portes papillon
- Installer des bancs et des d'appuis ischiatiques dans des stations et corridors ciblés
- Réaliser le programme de sécurisation des espaces non accessibles au public et réviser l'éclairage à 250 Lux

Plan 2007-2011

Mesures pour l'ensemble des stations du réseau

- Installer des bandes de signalisation jaune sur la première et la dernière marche de chaque volée d'escaliers fixes pour 85% du réseau – Finalisé en 2010
- Installer des tuiles avertissantes sur les quais des 29 stations des lignes 1 et 2 et pour 50 % du réseau initial et de la ligne 5 – Finalisé en 2010

Mesures pour quelques stations du métro

- Installer des équipements (ascenseurs, signalisation, portes-papillons, téléphonie, vidéos et sonorisation, niches d'assistance) dans 5 stations – Finalisé en 2011
- Intégrer l'accessibilité universelle au projet de réfection des infrastructures de la station Berri-UQAM – Initié en 2009 et finalisé en 2011
- Finaliser l'étude pour uniformiser les quais des stations du métro qui recevront les MR08- Prévu en 2010-2011
- Analyser la faisabilité d'installer des peignes jaunes sur les escaliers mécaniques – Réalisé en 2010
- Réaliser un projet pilote d'ajout de bandes jaunes sur les portes-papillon- Initié en 2009 et finalisé en 2010

##### VOITURES DU MÉTRO

Activités réalisées avant 2007

- Identifier les sièges réservés à la clientèle à mobilité réduite
- Modifier l'intérieur des 423 voitures MR-73 avec un emplacement désigné pour les personnes en fauteuil roulant
- Installer 2 afficheurs visuels dans chaque voiture MR-73 indiquant les stations et les connexions aux autobus
- Annoncer vocalement les stations dans les voitures MR-73 et MR-63

Plan 2007-2011

- Intégrer l'accessibilité universelle lors de la modification intérieure des MR63 – Finalisé en 2010
- Intégrer l'accessibilité universelle au projet des MR-08 – En continu depuis 2007

### LA STM COMME ACTEUR SOCIAL

#### Les relations avec les instances publiques

Plan 2007-2011

- Rappeler l'importance de l'accessibilité universelle aux initiateurs de projets immobiliers et d'infrastructures (villes, promoteurs, concepteurs...) – En continu

#### Les relations avec les partenaires

Plan 2007-2011

- Encourager les différents partenaires environnementaux, sportifs et culturels de la STM à inclure les préoccupations d'accessibilité universelle dans l'organisation des événements montréalais – En continu

#### Le réseau des bus

##### BUS

Activités réalisées avant 2007

- Acquérir des bus à planchers surbaissés avec rampe télescopique arrière
- Développer un contenu de sensibilisation à l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles pour tous les chauffeurs de la STM
- Former tous les chauffeurs à l'utilisation de la rampe télescopique
- Réviser et mettre en accessibilité tous les arrêts de bus
- Développer des outils d'information à la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant
- Diffuser une campagne de communication auprès de toute la clientèle
- Nombreuses démonstrations des bus auprès des personnes en fauteuil roulant dans les centres de réadaptation et lors d'activités des associations
- Identifier les places réservées à l'avant du bus

Plan 2007-2011

- Acquérir des bus à plancher surbaissé avec rampe Flip en avant – En continu depuis 2009
- Programme Sécuribus – En continu
- Permettre l'utilisation de l'emplacement réservé par les clients se déplaçant en fauteuil roulant ou avec poussette en deuxième dans les bus – Réalisé en 2009
- Augmenter le parc de bus accessible – En continu depuis 1997
- Installer des autocollants (poussettes, emplacements réservés aux clients en fauteuil roulant, sièges réservés, picto...) dans les bus – Réalisé en 2009
- Évaluer la possibilité d'agenouiller l'autobus à plancher surbaissé à la demande de toute la clientèle- Prévu en 2010-2011

##### LIGNES ET ARRÊTS DE BUS

Activités réalisées avant 2007

- Appliquer les normes de hauteur lors de l'entretien du mobilier urbain pour les outils d'information – En continu depuis 1997

Plan 2007-2011

- Évaluer l'accessibilité des arrêts pour les bus à plancher surbaissé avec rampe Flip avant pour les centres de transport St-Denis et Lasalle – Réalisé en 2009
- Rendre accessible les zones d'arrêt avec l'introduction des nouvelles rampes Flip – En continu depuis 2009
- Évaluer le développement des circuits accessibles pour les années 2009-2011

##### ABRIBUS

Plan 2007-2011

- Rendre accessible tout le parc aribus STM
- Intégrer l'accessibilité universelle au concours de design autobus – Réalisé en 2010
- Identifier les aribus qui ne seront pas accessibles (configuration particulière du terrain, aribus avec seuil...) – Prévu en 2010-2011
- S'assurer que tous les aribus faisant l'objet d'un remplacement ou d'un déplacement demeurent accessibles – En continu

##### CENTRES DE TRANSPORTS ET BÂTIMENTS

Plan 2007-2011

- Intégrer les aspects d'accessibilité universelle au cahier des normes et critères des bâtiments de surface – Réalisé en 2010

#### Communications et services à la clientèle

Plan 2007-2011

- Offrir les outils d'information clientèle au transport adapté en médias substitués (guide de l'utilisateur, répertoire d'adresses publiques...) – Initié en 2010
- Évaluer les besoins en matière d'accessibilité universelle pour l'information voyageur dans le cadre du projet ligne Express 467 – Initié en 2010
- Définir les orientations de l'accessibilité universelle à la partie Information Voyageur du projet iBus – Initié en 2009
- Développer des orientations graphiques en accessibilité universelle – Initié en 2009
- Développer un concept de signalisation intégrant l'accessibilité universelle – Prévu en 2010-2011
- Développer une vidéo accessible destinée aux clients ayant des limitations pour expliquer l'utilisation des équipements de vente et de perception – Prévus en 2010
- Rendre accessible les sites Internet de la STM, Mouvement collectif et SIRTA – Initié en 2009
- Diffuser une campagne annuelle de sensibilisation pour le siège réservé dans les bus et le métro auprès de l'ensemble de la clientèle- En continu
- Développer une campagne de sensibilisation et de promotion à l'utilisation de la poussette au réseau régulier – Printemps 2011
- Présenter les activités STM en accessibilité universelle auprès des partenaires et lors de différents événements – En continu

### LA STM COMME EMPLOYEUR

#### Le processus de recrutement

Plan 2007-2011

- Participer aux forums de discussions entre les entreprises et les organismes communautaires CAMO, aux Journées carrières et CAPHIT – En continu
- Participer aux forums de discussion entre les entreprises et organismes publics assujettis au Plan d'accès à l'égalité – En continu
- Définir des orientations en matière de recrutement d'employés handicapés dans le cadre du Plan d'accès à l'égalité – Initié en 2010

#### Le processus de formation

Activités réalisées avant 2007

- Intégrer un volet sur l'accueil des clients ayant des besoins particuliers dans la formation de base des chauffeurs
- Former les gestionnaires métro de premier niveau pour la manipulation des fauteuils roulants

Plan 2007-2011

- Intégrer une sensibilisation aux besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles dans la formation continue des chauffeurs – Réalisé en 2008
- Inclure dans la formation des changeurs des éléments de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des besoins spécifiques – Diffusion prévue en 2010-2011
- Réviser le module de sensibilisation pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles dans la formation des chauffeurs, des inspecteurs, des agents de service à la clientèle – Prévus en 2010-2011

