

Plan de développement de l'accessibilité 2023-2027

Train	Départ	Voie	Information
L-à'Allier	12:09	1	
Cardiac	12:25	2	
Vaudreuil	12:37	2	
L-à'Allier	13:56	1	
L-à'Allier	14:49	1	
Vaudreuil	15:15	1	
St-Herôme	15:20	3	

11:26 Les horaires et tarifs ont changé. Visitez exo.quebec/tarifs.



› Notre mission

**Nous transportons les gens
avec efficacité et convivialité.**

› Notre vision

**Nous visons l'excellence du service
par la proactivité, l'innovation et la flexibilité.**

› Nos valeurs

**Collaboration – Innovation – Excellence –
Engagement – Respect**

Table des matières

Mot de la présidente du CA et du directeur général	5
Carte du territoire	6
Exo en chiffres	7
Génération exo.....	8

Section 1 Contexte de réalisation du Plan de développement de l'accessibilité.....11

L'accessibilité chez exo	12
Services accessibles et réalisations récentes	14
Données de population et données clients	16
Approche utilisée pour la réalisation du plan.....	19
Présentation des principaux éléments de diagnostic.....	20

Section 2 Axes d'intervention du Plan de développement de l'accessibilité 2023-2027.. 23

Axe 1 – Avant le déplacement.....	25
Axe 2 – Pendant le déplacement	26
Axe 3 – Après le déplacement.....	29
Axe 4 – Formation et sensibilisation	30
Axe 5 – Organisation du travail.....	31
Tableaux de synthèse.....	32
Conclusion	36

Liste des acronymes

BDP	Bureau de projets
BDG	Bureau de la direction générale
ECPIIM	Engagement clients, partenaires et innovation en mobilité
EXPLOIT	Exploitation
FTI	Finances, trésorerie et immobilier
TCPO	Talent, culture et performance organisationnelle
TI/STI	Technologies de l'information et systèmes de transport intelligents

L'accessibilité pour tous, un nouvel engagement fort d'exo !

Exo mise encore et toujours sur une expérience de transport collectif efficace et conviviale et l'accessibilité est au cœur de celle-ci. Proposer le meilleur service possible à notre clientèle, peu importe le mode utilisé, est l'essence de notre mission. Malgré les défis découlant de la composition de notre territoire, nous avons le souci de rendre nos services accessibles à l'ensemble de notre clientèle. C'est donc avec enthousiasme et optimisme qu'exo lance son second Plan de développement de l'accessibilité, lequel s'inscrit dans la foulée de notre Plan stratégique organisationnel 2021-2025, **génération exo** et de notre Politique d'accessibilité universelle.

Le Plan de développement de l'accessibilité 2023-2027 renouvelle la volonté d'agir d'exo, il détaille les objectifs poursuivis ainsi que des cibles à atteindre qui amélioreront l'accessibilité de nos services et infrastructures. Notre plan se veut inclusif. De fait, la participation et la consultation du milieu associatif et des groupes d'utilisateurs ayant différentes formes de limitations fonctionnelles fut l'occasion d'identifier, en collaboration avec nos équipes internes, les actions à développer pour améliorer l'ensemble de la chaîne de déplacement. De plus, son élaboration a été l'occasion de repenser nos

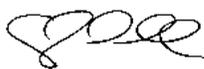
processus internes afin que chacune des équipes prenne part aux défis de l'accessibilité et soit habilitée à mettre en œuvre les actions contenues dans ce Plan.

Nos équipes sont déjà en action! Dès 2023, des actions seront réalisées, telles la plateforme de réservation de transport adapté accessible et la mise en accessibilité d'arrêts d'autobus du secteur de L'Assomption. Qui plus est, nous nous assurerons que tout au long du terme du Plan, la collaboration avec le milieu associatif soit constante et positive pour mener à bien nos engagements.

Le défi des prochaines années est de taille, mais notre Plan est solide et cohérent, nos équipes sont motivées et l'accessibilité est définitivement une de nos priorités. Nous vous invitons à découvrir l'envergure et le détail de nos actions dans les pages qui suivent.

Notre travail se poursuit et nous sommes fiers d'aller de l'avant.

Bonne lecture!



Sylvain Yelle

Directeur général



Josée Bérubé

Présidente du conseil d'administration



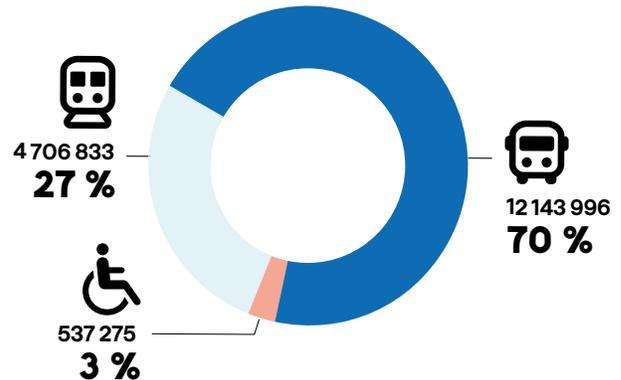
exo en chiffres*

Exo exploite les services de transport collectif par autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud de Montréal, ainsi que le réseau de trains de banlieue de la région métropolitaine de Montréal.

Son réseau se déploie sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et dans quelques secteurs hors territoire.

Déplacements par service en 2022

Exo a assuré près de 17,4 millions de déplacements en 2022.



Trains

- 5 lignes de train
- 52 gares
- 225,7 km de voies ferrées
- 206 voitures
- 41 locomotives



Autobus et taxibus

235 lignes d'autobus

- Couronne nord : 87
- Couronne sud : 148

85 lignes de taxibus

- Couronne nord : 39
- Couronne sud : 46

13 terminus*

- Centre-ville*
- Mansfield*
- Repentigny

- Sainte-Julie
- Saint-Eustache
- Terrebonne
- Chambly
- Châteauguay
- Contrecoeur
- Belœil
- Georges-Gagné
- La Prairie
- Montcalm-Candiac

* Les terminus Mansfield et Centre-ville sont gérés pour l'ARTM



Transport adapté

- Offert sur l'ensemble du territoire
- Service sur réservation



Stationnements incitatifs

- 42 stationnements train
- 15 stationnements bus
- 21 626 places de stationnement
- 168 places de covoiturage
- 38 places avec borne électrique



Transport actif

- 2 788 places pour vélos
- 4 vélostations



Budget 2023

526,6 M\$

Programme des immobilisations 2023-2032

Investissements prévus : 1 951,4 M\$

* Données en date du 31 décembre 2022

génération exo

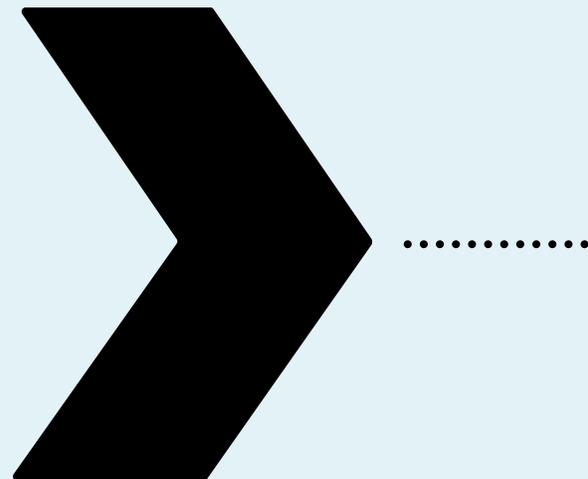
Plan stratégique organisationnel 2021-2025

Approuvé par la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) le 12 août 2021, le Plan stratégique organisationnel 2021-2025 confirme notre intention claire de développer une mobilité nouvelle génération qui profitera à l'ensemble des citoyens.

Baptisée **génération exo**, cette intention stratégique s'appuie sur une volonté de travailler avec nos partenaires et clients pour bâtir une mobilité durable au service du mieux-être de la collectivité.

Fondé sur quatre grandes orientations et onze objectifs, cet ambitieux Plan stratégique tient compte du contexte postpandémie et présente des cibles mesurables, notamment en matière d'achalandage, d'offre de service, d'état des infrastructures et de service aux clients du transport adapté.

Le Plan de développement de l'accessibilité (PDA) 2023-2027 découle directement du Plan stratégique organisationnel (PSO) 2021-2025. Il vient en appui à l'objectif 3.4 *Poursuivre la mise en accessibilité du réseau* du PSO et détaille les engagements d'exo relativement à l'accessibilité pour les cinq prochaines années et ce, en considérant toutes les étapes de la chaîne de déplacement.



enjeux

Une expérience qui répond aux besoins des clients

orientations

Mettre le client au cœur de nos actions

objectifs

- › Comprendre et anticiper les besoins des clients
- › Offrir des services de qualité à chaque étape du parcours client
- › Déployer des solutions client innovantes

Une mobilité durable pour une meilleure qualité de vie

Collaborer au développement pérenne des communautés

- › Être un partenaire clé dans le développement des milieux de vie
- › Réduire notre empreinte environnementale

Offrir des services intégrés et inclusifs

- › Développer une offre de service arrimée aux nouvelles dynamiques de mobilité
- › Renforcer la complémentarité des modes
- › Rehausser l'expérience de transport adapté
- › Poursuivre la mise en accessibilité du réseau

Une équipe fière et engagée au service de la collectivité

Se distinguer comme une organisation humaine, innovante et performante

- › Miser sur notre agilité et renforcer notre performance organisationnelle
- › Propulser une équipe forte et épanouie vers son plein potentiel

- › Le plan d'action de développement durable est en appui à ces objectifs
- › Le plan de développement de l'accessibilité est en appui à cet objectif





Section 1

Contexte de réalisation du Plan de développement de l'accessibilité

- › L'accessibilité chez exo
- › Services accessibles et réalisations récentes
- › Données de population et données clients
- › Approche utilisée pour la réalisation du plan
- › Présentation des principaux éléments de diagnostic

L'accessibilité chez exo



Le PDA 2023-2027 est le deuxième document porté par notre organisation. Il s'inscrit en vertu de l'article 67.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Cinq ans après avoir déposé son premier PDA, exo montre qu'il souhaite non seulement poursuivre sa démarche en accessibilité, mais aussi aller de l'avant et renforcer tous les éléments qui s'inscrivent directement dans ses valeurs. Conformément à sa mission de transporter les gens avec efficacité et convivialité, exo confirme son engagement de réduire les obstacles à l'utilisation des services de transport collectif par tous les usagers, tout en offrant des services de transport collectif et de transport adapté de qualité.

Le PDA 2023-2027 appuie les principes de la Politique d'accessibilité universelle d'exo (la Politique). Cette dernière, révisée en 2022, intègre dorénavant les notions d'inclusion et de respect de l'autonomie des personnes. En tant qu'organisation socialement responsable, exo est confiant que ce PDA encadrera la mise en œuvre de sa Politique, soutiendra le déploiement du PSO 2021-2025, **génération exo**, et orientera les interventions en matière d'accessibilité pour les prochaines années.

Aux fins du présent document, exo utilise les définitions suivantes à propos de l'accessibilité universelle et des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Personne ayant des limitations fonctionnelles: toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative, persistante ou temporaire, et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'utilisation des services de transport collectif.

Accessibilité universelle: une approche inclusive qui tient compte des besoins de chacun des usagers et favorise, pour tous, une utilisation similaire, simultanée et autonome des services offerts à l'ensemble de la population¹. Exo s'engage à tendre vers les principes de l'accessibilité universelle.

¹ Définition développée en 2011 par Groupe DÉFI Accessibilité (GDA).

Politique d'accessibilité universelle d'exo



Énoncé de la Politique d'exo

Dans un souci d'inclusion et par respect de l'autonomie des personnes, exo s'engage, tout en respectant les ressources dont il dispose, à tendre vers les principes d'accessibilité universelle dans tous les domaines où il intervient, soit les services de train de banlieue et d'autobus, ainsi que les équipements, les infrastructures et les systèmes d'information et de communication qu'il met à la disposition de la population.

La Politique définit six principes directeurs qui guident exo en matière d'accessibilité :

1 Réflexe d'inclusion

Les principes d'inclusion sont promus par exo et les questions d'accessibilité universelle sont considérées dans la prise de décision. La qualité de l'accompagnement des personnes ayant des limitations fonctionnelles est au cœur des préoccupations.

2 Amélioration continue

La mise en accessibilité du réseau de transport collectif et des services existants est réalisée progressivement, suivant les principes d'amélioration continue. Les initiatives à cet effet sont encouragées et font intrinsèquement partie des pratiques de travail.

3 Qualité des interventions

Toute nouvelle intervention d'exo intègre les éléments applicables d'accessibilité et tend vers les principes d'accessibilité universelle.

4 Concertation et collaboration

Exo agit en concertation avec les parties prenantes afin de favoriser et de valoriser l'accessibilité universelle.

5 Formation et sensibilisation

Exo s'assure, par le biais de formations et d'activités de sensibilisation, que l'ensemble des employés partage sa vision quant à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle et y contribue.

6 Respect des ressources disponibles

L'intégration de l'accessibilité universelle se fait en tenant compte des ressources dont exo dispose ainsi que des contraintes opérationnelles et techniques avec lesquelles il doit composer.

Services accessibles et réalisations récentes

Services offerts par exo

Exo exploite les services de transport collectif par autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud de Montréal ainsi que le réseau de train de banlieue de la région métropolitaine.

Réseau d'autobus

Le réseau d'autobus d'exo est issu du regroupement des services des 13 anciens organismes de transport collectif des couronnes nord et sud. En décembre 2022, il comportait 235 lignes d'autobus, 85 lignes de taxibus et plus de 6800 arrêts d'autobus actifs sur rue répartis sur un vaste territoire; 659 véhicules assuraient le service.

Exo se démarque dans la région métropolitaine par un modèle d'impartition de ses services à plusieurs entreprises spécialisées. À titre d'exemple, notre modèle d'exploitation autobus se fonde sur l'impartition de l'ensemble des activités d'opération et d'entretien du matériel roulant à des transporteurs privés. De plus, exo n'est pas propriétaire de son parc d'autobus et de ses garages. En attendant d'acquérir sa propre flotte de véhicules par le biais de son programme exobus, exo a fait en sorte que les considérations en matière d'accessibilité soient intégrées dans son processus d'appel d'offres et dans tout nouveau contrat. En décembre 2022, le réseau d'autobus pouvait compter sur 58 véhicules accessibles (9%); ce nombre devrait augmenter rapidement.

Bien qu'il soit difficile de conserver un décompte exact des arrêts d'autobus accessibles sur le réseau, la plus récente mise à jour du diagnostic montrait que 29% des arrêts de quatre lignes d'autobus du secteur de L'Assomption présentaient

un certain niveau d'accessibilité. Plus de la moitié (66%) des clients du réseau d'autobus accèdent à celui-ci via un arrêt sur rue, les autres le faisant via un terminus ou un stationnement incitatif.

Réseau de train de banlieue

Le réseau de train de banlieue comporte 5 lignes et 52 gares. Il est desservi par 206 voitures et 41 locomotives. Toutes les voitures circulant sur les lignes de train d'exo intègrent déjà des éléments d'accessibilité et de nouvelles voitures accessibles seront mises en service d'ici la fin de 2025.

Dix gares du réseau de train de banlieue (19%) comportent des liens quais-trains facilitant l'embarquement des personnes ayant des limitations fonctionnelles. L'ensemble de ces gares est situé sur la ligne Mascouche. L'ajout de liens quais-trains sur la ligne Saint-Jérôme est en cours d'étude.

Pôles de mobilité

Le réseau d'exo comporte 65 pôles de mobilité, soit 52 gares et 13 terminus d'autobus. Des améliorations sont régulièrement apportées à l'accessibilité de ces sites. Toutefois, seul l'établissement d'un diagnostic complet permettra de déterminer avec précision le niveau d'accessibilité de chacun des pôles.

Réseau de transport adapté

En complément à ses services d'autobus et de train, exo offre aux personnes admissibles un service de transport adapté disponible sur réservation sur l'ensemble de son territoire.

Bilan du Plan de développement de l'accessibilité 2018-2022

Proposé en 2018 et approuvé en début d'année 2019, le Plan de développement de l'accessibilité 2018-2022 était le fruit d'une collaboration avec différents partenaires: municipalités, milieu associatif et ministère des Transports et de la Mobilité durable. Il confirmait la volonté d'exo d'améliorer l'accessibilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles au réseau et de penser la planification de ses équipements dans une logique d'accessibilité, tant pour le réseau existant que pour les nouveaux projets.

Le PDA 2018-2022 comportait 24 actions réparties en quatre volets: communications, infrastructures, matériel roulant et service à la clientèle, ainsi que sensibilisation et formation. Il définissait les projets d'amélioration de l'accessibilité sur lesquels exo se pencherait au cours de ses premières années d'existence. Les équipes se sont mises en action, ce qui a permis d'accomplir de nombreuses réalisations, certaines allant au-delà des engagements initiaux du PDA 2018-2022.

Les principales réalisations en accessibilité sur la période 2018-2022 incluent notamment:

- l'installation de trois ascenseurs au terminus Centre-ville;
- la construction de la gare Mirabel et du terminus Contrecœur suivant les normes d'accessibilité;
- la réfection d'une portion du quai nord de la gare Vendôme et la participation d'exo au projet de tunnel piétonnier reliant le CUSM, la station de métro et la gare Vendôme;
- la construction d'un passage piétonnier souterrain à la gare Vaudreuil;
- la construction des centres de service de la gare Vaudreuil et du terminus Repentigny suivant les normes d'accessibilité;
- l'acquisition de voitures ferroviaires accessibles;
- l'arrivée d'autobus accessibles dans le secteur L'Assomption;
- les améliorations apportées au site web d'exo pour faciliter l'accessibilité des pages et des contenus;
- l'amorce de plusieurs projets visant le rehaussement de l'accessibilité (terminus Châteauguay, gare Centrale, gare Saint-Jérôme, gare Blainville, préparation à la mise en accessibilité des arrêts d'autobus du secteur L'Assomption);
- l'organisation de consultations portant sur l'accessibilité de projets spécifiques, tels le programme exobus;
- l'organisation d'activités de sensibilisation auprès des employés.

Données de population et données clients

Portrait de la population

Le PDA vise à faciliter les déplacements de la population en général, mais en particulier ceux des personnes ayant des limitations fonctionnelles, qu'elles soient permanentes ou temporaires.

Personnes avec des incapacités et limitations

Dans ses documents, l'Office des personnes handicapées du Québec parle d'incapacité² et offre diverses statistiques à ce sujet. En 2017 au Québec, le taux d'incapacité des personnes de 15 à 64 ans était de 14 %; il était de 24,7 % pour les 65 ans et plus. Dans les régions administratives touchant au territoire d'exo, ces taux sont plus élevés que la moyenne québécoise pour les 65 ans et plus. Par exemple, à Montréal et Laval, le taux d'incapacité des personnes de 65 ans et plus est de 31%. Dans les Laurentides ainsi qu'en Montérégie, il dépasse légèrement 25 %.

Le type d'incapacité influence la mobilité des personnes. Sur les 10 types d'incapacité identifiés par l'Office des personnes handicapées du Québec³, les déficiences motrices (comme la mobilité, l'agilité et la douleur) sont celles qui entraînent le plus de contraintes dans les déplacements et elles étaient les plus répandues au Québec en 2017. Les personnes avec ce type d'incapacité peuvent nécessiter une aide à la mobilité comme un fauteuil roulant, un quadriporteur, une canne ou un banc pour se reposer en cours de déplacement. Un parcours sans obstacle se révèle une condition essentielle pour assurer le déplacement de ces personnes. Les personnes ayant des limitations visuelles ou auditives auront quant à elles besoin, en plus, d'une signalisation adaptée et/ou d'un accompagnement pour cheminer dans le réseau. Enfin, les personnes ayant des limitations liées à l'apprentissage, au développement, à la santé mentale ou à la mémoire auront également des besoins particuliers. Bref, les besoins en mobilité varient selon le type d'incapacité et exo est appelé à y répondre tout au long de la chaîne de déplacement.

Le vieillissement de la population

Le portrait du vieillissement de la population vivant sur le territoire d'exo permet d'anticiper les besoins à venir. En plus d'entraîner une hausse de la demande pour le transport adapté, les personnes âgées sont plus susceptibles de vivre avec des limitations physiques et de bénéficier de la mise en accessibilité du réseau régulier. À l'instar des tendances provinciales, le vieillissement de la population se poursuit sur le territoire de la région métropolitaine et la tendance est plus prononcée en périphérie. En 2021, la part de la population âgée de 65 ans et plus était de 18 %, et on prévoit qu'elle atteindra 23 % en 2041. Cette part pourrait atteindre 25 % sur la couronne nord et 24 % sur la couronne sud⁴.

L'accessibilité pour tous

L'accessibilité de notre réseau profite également à d'autres types de clientèle. En effet, on peut penser aux familles ayant à se déplacer avec une poussette, aux gens qui voyagent avec des bagages encombrants, aux personnes qui subissent une blessure causant une limitation temporaire, etc. La poursuite de la mise en accessibilité du réseau régulier de transport collectif d'exo permettra de faciliter les déplacements et d'améliorer la qualité de vie pour tous les types de clientèle.

Portrait de la clientèle vivant sur notre territoire

En 2022, exo a assuré près de 17,4 millions de déplacements (Tableau Nombre de déplacements selon le mode de transport, 2022). Depuis 2020, l'achalandage subit l'impact de la crise sanitaire reliée à la pandémie de COVID-19. Les consignes sanitaires instaurées par le gouvernement, comme le télétravail obligatoire durant certaines périodes, ont fait chuter le nombre d'usagers dans les transports collectifs. Depuis la fin des mesures obligatoires, l'achalandage à bord des services d'exo connaît une croissance graduelle. Ainsi, le taux d'achalandage 2022 de tous les services représente 53 % de l'achalandage de 2019 (pré-pandémie).

Nombre de déplacements selon le mode de transport, 2022

Mode de transport	Nombre de déplacements
Autobus	12 143 996
Train	4 706 833
Transport régulier total	16 850 829
Transport adapté	524 418 ⁵
Total	17 375 247

² Une personne avec incapacité est définie comme suit : personne ayant indiqué être « parfois », « souvent » ou « toujours » limitée dans ses activités quotidiennes en raison d'une condition ou d'un problème de santé à long terme ainsi que personne ayant indiqué être « rarement » limitée, mais étant incapable d'effectuer certaines tâches ou pouvant seulement les accomplir avec beaucoup de difficulté. Office des personnes handicapées du Québec <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques/personnes-handicapees-au-quebec-en-chiffres/taux-dincapacite-au-quebec-et-dans-les-regions-administratives.html>

³ Les dix types d'incapacité sont : vision, audition, mobilité, flexibilité, dextérité, douleur, apprentissage, développement, santé mentale et mémoire.

⁴ Institut de la statistique du Québec, 2021.

⁵ Nombre de déplacements sans inclure les accompagnateurs, 537 275 déplacements avec ceux-ci.

La clientèle du transport régulier diffère selon qu'elle se déplace en autobus ou en train. Les clients du réseau d'autobus sont plus jeunes et se déplacent davantage pour le motif études, alors que les clients du réseau de train sont surtout des adultes âgés entre 25 à 64 ans qui se déplacent pour le travail (Tableaux - Répartition des clients par groupe d'âge

selon le mode et Motifs de déplacement selon le mode, 2022). Les personnes âgées de 65 ans et plus représentent sensiblement la même proportion des clients de l'autobus et du train, soit 7% pour le réseau d'autobus et 6% pour le train. (Tableau Catégories d'âge clients transport adapté, 2022).

Répartition des clients par groupe d'âge selon le mode, 2022

Groupe d'âge	Autobus		Train	
	%	Nombre	%	Nombre
Moins de 18 ans	14%	6192	4%	639
18-24 ans	33%	14 178	18%	329
25-44 ans	25%	10 653	32%	5848
45-64 ans	21%	8969	40%	7306
65 ans et plus	7%	3028	6%	1143

Motifs de déplacement selon le mode, 2022

Motifs de déplacement	Autobus		Train	
	%	Nombre	%	Nombre
Études	47%	20 016	21%	3853
Travail	39%	16 694	64%	11 671
Autres	15%	6310	15%	2703

Portrait de la clientèle du transport adapté

En 2022, exo a réalisé 524 418 déplacements⁶ en transport adapté, soit près de 142 000 de moins qu'en 2019, avant la pandémie. Le nombre de clients admissibles au transport adapté a en revanche augmenté entre 2019 et 2022, passant de 9944 à 12 625 clients. Cette augmentation s'explique principalement par l'intégration des opérations de quatre organismes à but non lucratif (OBNL) de transport adapté des couronnes nord

et sud de Montréal durant cette période. Cette intégration, prévue depuis la création d'exo en 2017, a fait que les usagers des OBNL sont devenus des clients d'exo.

Environ 60% de la clientèle du transport adapté est constituée d'ainés de 65 ans et plus, alors que 4430 clients, soit 35% des clients, sont âgés entre 21 et 64 ans. (Tableau Répartition des clients du transport adapté par groupe d'âge, 2022).

Répartition des clients du transport adapté par groupe d'âge, 2022

Groupe d'âge	Nombre	Proportion
0-5	11	0%
6-20	581	5%
21-64	4430	35%
65-79	3518	28%
80+	4085	32%
Total	12 625	100%

L'admissibilité au transport adapté est conditionnée par certaines exigences établies par le ministère des Transports et de la Mobilité durable en vertu de sa Politique d'admissibilité au transport adapté 1998. Près de 60% des clients du transport adapté ont une limitation motrice ou organique et

33% ont une limitation intellectuelle, psychique ou cognitive (Tableau Répartition des clients et des déplacements du transport adapté selon le type de limitation, 2022). Par ailleurs, 55% des déplacements en transport adapté se font pour transporter des personnes ayant des limitations intellectuelles.

⁶ Nombre de déplacements sans inclure les accompagnateurs, 537 275 déplacements avec ceux-ci.

Répartition des clients et des déplacements du transport adapté selon le type de limitation, 2022

Type de limitation	Nombre de clients	Proportion clients	Nombre de déplacements	Proportion déplacements
Intellectuelle	2592	21%	287 307	55%
Motrice ou organique	7290	58%	121 634	23%
Psychique ou cognitive	1527	12%	27 646	5%
Visuelle	591	5%	s.o.	s.o.
Autres	621	5%	30 946	6%
Non disponible	s.o.	s.o.	56 885	11%
Total	12 621	100%	524 418	100%

On peut observer une plus grande diversité dans les motifs de déplacement des clients du transport adapté. En effet, sur le territoire d'exo, les motifs travail et service (ex. aller à l'épicerie, à la banque, etc.) sont les principaux avec une part respective des déplacements de 21% et 22%. Les motifs études, loisirs et raisons médicales sont les autres principaux motifs de déplacements, avec des parts qui varient de 10% à 16%. (Tableau

Répartition des motifs de déplacement du transport adapté, 2022). Près de 36% des déplacements se font le matin entre 6 h et 10 h, tandis que l'heure de pointe de l'après-midi (16 h à 19 h) est plus tranquille, avec 13% des déplacements. C'est au début de l'après-midi qu'une autre part significative des déplacements se réalise, soit 27% entre 14 h et 16 h.

Répartition des motifs de déplacement du transport adapté, 2022

Motifs de déplacement	Nombre	Proportion
Service	116 588	22%
Travail	110 115	21%
Autres	85 859	16%
Études ⁷	81 720	16%
Loisirs	77 614	15%
Raisons médicales	52 522	10%
Total	524 418	100%

Analyses

Les données présentées ci-dessus permettent d'avoir un portrait de la clientèle d'exo susceptible de bénéficier de l'accessibilité de son réseau. En somme, la clientèle cible est composée des clients existants : aînés, personnes avec des limitations fonctionnelles permanentes ou temporaires, jeunes familles, personnes transportant des objets encombrants, etc. Dans le futur, cette clientèle connaîtra possiblement une augmentation, notamment en raison du vieillissement de la population. Il importe donc de considérer les besoins de tous ces types de clientèle.

⁷ Le motif études inclut les déplacements en transport adapté vers les cégeps, universités et écoles pour adultes. Le transport scolaire des enfants des niveaux primaire et secondaire se trouve sous la responsabilité des centres de services scolaires ou autres entités responsables.

Approche utilisée pour la réalisation du plan



Les principales étapes de réalisation

La démarche d'élaboration du PDA 2023-2027 a été initiée au printemps 2022. À l'été 2022, un diagnostic complet de la situation a été dressé : état des lieux, analyse de maturité, tenue de groupes de discussion avec des usagers. En octobre 2022, une rencontre avec le milieu associatif est venue clore cette phase de diagnostic. Les différentes associations rencontrées ont alors eu l'occasion de réagir au diagnostic présenté et d'exprimer leurs attentes envers le prochain plan de développement de l'accessibilité.

Les mois de novembre 2022 à février 2023 ont été consacrés à l'identification des actions et indicateurs inscrits au PDA 2023-2027. Le résultat de ces travaux a été partagé avec le milieu associatif en mars 2023 afin de recueillir ses commentaires et d'en tenir compte lors de la rédaction finale du plan.

La collaboration avec le milieu associatif

Exo souhaitant être un réel partenaire de son milieu, la démarche d'élaboration du PDA 2023-2027 retenue laissait place aux discussions et à la rétroaction des milieux associatifs à trois moments clés de la démarche, soit au démarrage, à la clôture de la phase de diagnostic et à la clôture de la phase d'identification des actions. C'est ce qui a permis, notamment, d'inclure dans le document certaines définitions ainsi que plusieurs précisions touchant le déploiement des liens quais-trains à différentes gares de la ligne Saint-Jérôme, les outils de perception à bord des véhicules ou encore les standards d'accessibilité des outils numériques.

Afin de maintenir cet engagement, exo s'engage par ce plan à augmenter la fréquence des rencontres avec le milieu associatif.

La gouvernance

L'élaboration et le suivi du Plan stratégique organisationnel 2021-2025, du Plan de développement durable 2025 et du Plan de développement de l'accessibilité 2023-2027 sont des responsabilités qui relèvent du Bureau de la direction générale d'exo. En vue de son adoption finale par le conseil d'administration le 13 juin 2023, le PDA 2023-2027 a d'abord été soumis au comité de direction et au comité qualité du conseil d'administration.

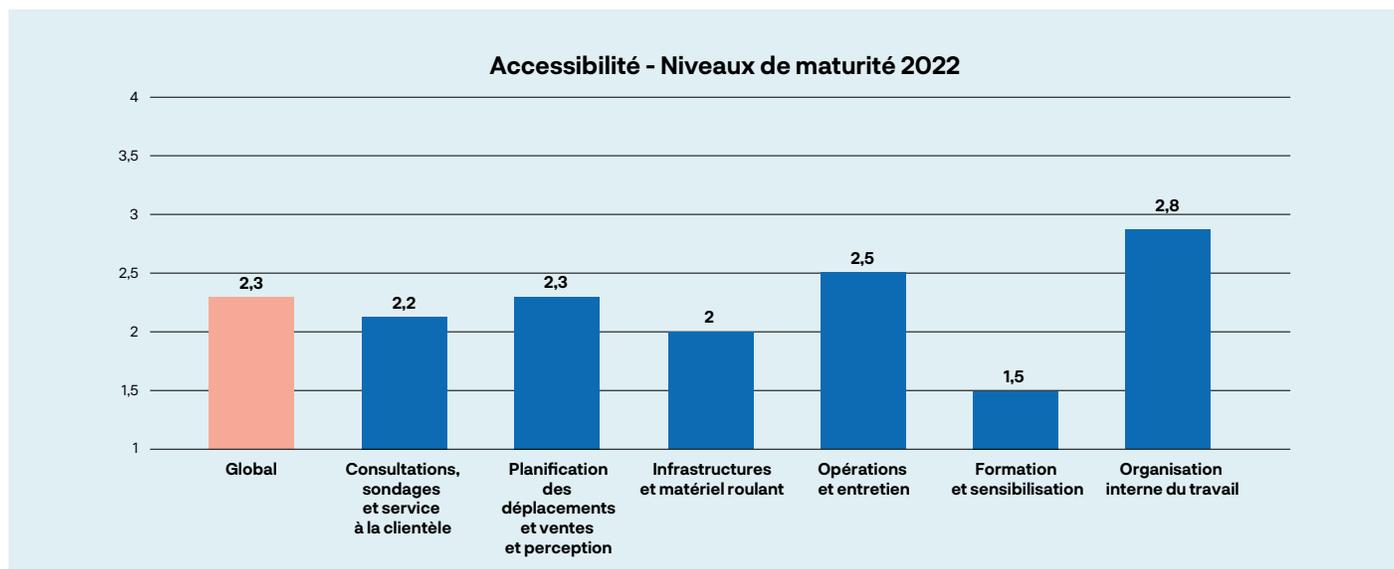
Dans le cadre de l'élaboration du PDA 2023-2027, deux principaux comités ont été formés : un groupe de travail interne formé d'experts œuvrant au sein des différentes unités d'affaires d'exo et un groupe consultatif externe composé de représentants du milieu associatif.

Présentation des principaux éléments de diagnostic

Résultats de l'analyse de maturité

Exo a réalisé une analyse de maturité à l'été 2022 afin de déterminer l'état de ses pratiques en matière d'accessibilité. L'analyse est calquée sur l'outil développé par la Société de transport de Montréal (STM) lors de l'élaboration de son plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020, en dupliquant la question portant sur l'accessibilité des véhicules de transport collectif pour bien distinguer le secteur autobus du secteur train, pour lesquels les réalités peuvent différer.

Pour chacun des 21 éléments sondés, les experts d'exo ont déterminé le niveau présenté par nos services. Le niveau de maturité global d'exo est de 2,3 sur une échelle de 1 à 4, 4 représentant le niveau de maturité le plus élevé. Le niveau de maturité varie toutefois en fonction de l'élément sondé. Il est généralement plus élevé pour l'organisation interne du travail, comme le financement et les politiques, que pour la formation des employés ou les infrastructures.



Résultats des groupes de discussion

En parallèle à l'analyse de maturité réalisée, des groupes de discussion ont été organisés afin que des usagers ayant des limitations fonctionnelles puissent exprimer leur point de vue. Vingt-trois usagers, ou leurs représentants, ont ainsi été rencontrés dans une série de quatre groupes de discussion virtuels et de six entrevues individuelles. Les personnes rencontrées avaient des limitations motrices, visuelles, auditives ou intellectuelles.

Afin de déterminer les points forts et les points d'amélioration potentiels de l'accessibilité des services, les différentes étapes de la chaîne de déplacement étaient tour à tour passées en revue. De façon générale, les participants ont tenu à souligner la bienveillance générale des chauffeurs d'autobus et des employés de première ligne, mais ont également exprimé plusieurs souhaits. Les éléments suivants se distinguaient par l'importance qui leur était accordée ou la fréquence à laquelle ils étaient mentionnés :

- › l'importance de la formation des employés de première ligne ;
- › l'accessibilité du service d'autobus ;
- › la disponibilité des liens quais-trains et des ascenseurs du réseau de train ;

- › le respect par la clientèle des places réservées à bord des véhicules ;
- › la présence de bancs et d'abris aux arrêts, aux terminus et aux gares ;
- › l'importance d'annonces sonores en fonction en tout temps à bord des véhicules, et ce à un volume adéquat ;
- › les possibilités d'amélioration du processus d'achat de titres de transport ;
- › la standardisation des valideurs et boîtes de perception à bord des autobus ainsi que la standardisation de leur emplacement ;
- › l'accessibilité des différents outils numériques ;
- › pour les clients ayant des limitations visuelles, la possibilité de faciliter le repérage des arrêts d'autobus et la possibilité d'effectuer des annonces vocales à l'extérieur des véhicules ;
- › la possibilité de descendre entre deux arrêts en tout temps pour les clients ayant des limitations fonctionnelles.

Notons que certains des points soulevés ne relèvent pas de la responsabilité d'exo, tels le système tarifaire et certains outils numériques comme Chrono Mobile, qui sont sous la responsabilité de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM).

Obstacles priorités

Les principaux enseignements tirés du diagnostic ont permis de cibler les domaines d'intervention prioritaires. Ainsi, au haut de la liste, on retrouve la formation des employés, l'accessibilité du réseau et de ses infrastructures et l'accessibilité des outils numériques, qui se voient attribuer une place de choix au sein du PDA 2023-2027. Les autres facettes de l'accessibilité ne sont toutefois pas en reste, le plan couvrant l'ensemble des étapes de la chaîne de déplacement. Ainsi, tant les questions d'exploitation et d'entretien que les questions de sondages et de consultations ou encore les questions de pratiques internes sont abordées dans le plan.

Seuls les éléments qui ne sont pas sous la responsabilité directe d'exo (programme de mobilité inclusive, développement de la nouvelle génération de distributrices automatiques de titres, développement de l'application Chrono Mobile) ont volontairement été exclus de la portée du plan. Exo apporte toutefois sa pleine contribution aux initiatives régionales allant en ce sens.

À la lumière du diagnostic, de l'analyse de maturité, des rencontres avec le milieu, des groupes de discussion ainsi que des obstacles priorités, le plan de développement de l'accessibilité a été découpé en cinq axes d'intervention basés sur l'ensemble de la chaîne de déplacement. De ces axes d'intervention découlent 37 actions sur lesquelles exo compte travailler d'ici 2027. Cette manière de présenter les actions rappelle l'importance d'assurer l'accessibilité à chaque étape d'un déplacement: avant, pendant et après. En soutien à ces trois axes s'ajoutent celui sur la formation et la sensibilisation ainsi que celui sur l'organisation du travail. Ces deux derniers axes viennent établir les conditions essentielles à la réalisation des actions.

Les axes d'intervention et les actions sont présentés en détail dans la section suivante. Des indicateurs, cibles et critères de succès sont également rattachés à chacun des axes. Ceux-ci visent à permettre l'atteinte d'une maturité de 3,0 à l'horizon 2027.



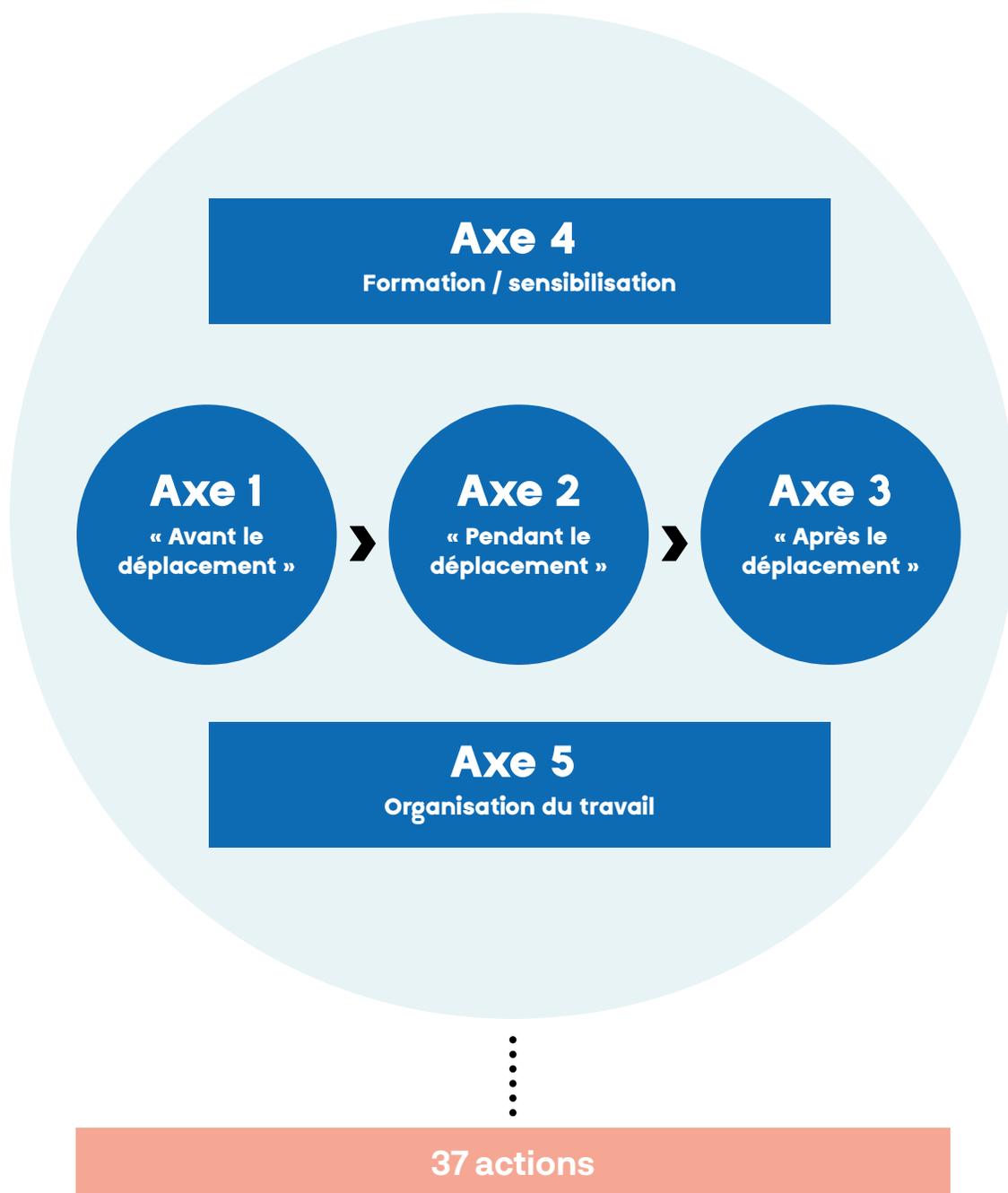


Section 2

Axes d'intervention du Plan de développement de l'accessibilité 2023-2027

- ASO 2
- › Axe 1 – Avant le déplacement
 - › Axe 2 – Pendant le déplacement
 - › Axe 3 – Après le déplacement
 - › Axe 4 – Formation et sensibilisation
 - › Axe 5 – Organisation du travail

Axes d'intervention du plan de développement de l'accessibilité 2023-2027



L'axe « Avant le déplacement » regroupe les actions posées en lien avec la planification des déplacements. Il est divisé en trois volets : ventes et perception, site web et outils numériques et disponibilité des horaires. Par cet axe, exo souhaite poser des gestes concrets afin de rehausser l'expérience des personnes ayant des limitations fonctionnelles, particulièrement dans le domaine du numérique.

Ventes et perception

Il existe 139 points de vente ou points de vente et service sur le territoire d'exo. De ce nombre, 7 points de vente et service sont sous la responsabilité d'exo, alors que 10 points de vente et service et 122 points de vente sont sous la responsabilité de détaillants autorisés. Présentement, il n'existe pas de portrait de l'accessibilité de ces différents emplacements. Le plan propose donc d'effectuer un diagnostic complet afin de pouvoir fournir aux clients l'information sur leur niveau d'accessibilité. Par ailleurs, tous les nouveaux points de vente et service sous la responsabilité d'exo seront accessibles.

Site web et outils numériques

Au cours des dernières années, des efforts ont été investis dans l'amélioration de l'accessibilité du site web actuel, en attente d'un tout nouveau site web. Le fruit de ce travail de fond se concrétisera au cours des prochaines années avec le déploiement d'un nouveau site web répondant aux normes d'accessibilité en vigueur. De plus, dès 2023, la plateforme de réservation du transport adapté et la plateforme de réservation du transport à la demande seront déployées suivant ces standards.

Lors des groupes de discussion de l'automne 2022, plusieurs clients ayant des limitations fonctionnelles ont exprimé le souhait qu'un outil permettant de suivre le déplacement des autobus et des trains en temps réel soit disponible. L'outil Chrono Mobile de l'ARTM assure déjà cette fonction sur le territoire couvert par exo, mais semblait peu connu de la clientèle. Exo compte donc participer à la promotion de cet outil sur son territoire, notamment par le biais des milieux associatifs.

Disponibilité des horaires

En vue de réduire son empreinte environnementale, les horaires d'exo sont désormais principalement disponibles en format électronique. Des horaires sous forme de dépliants ne sont plus automatiquement distribués. Conscient que ce choix peut affecter une partie de la clientèle, exo s'assurera que des horaires papier soient toujours disponibles sur demande.

Actions	Porteurs	Horizons	Critères de succès
Ventes et perception			
Effectuer le diagnostic des points de vente et service actuels et s'assurer que les nouveaux points de vente d'exo soient accessibles	ECPIM	2024-2027	Diagnostic complété et recommandation émise
Site web et outils numériques			
Déployer la plateforme de réservation de transport adapté accessible	TI/STI	2023	Plateforme déployée
Déployer la plateforme de réservation de transport à la demande accessible	ECPIM	2023	Plateforme déployée
Déployer le nouveau site web accessible	ECPIM	2023-2025	Site web déployé
Effectuer la promotion de Chrono Mobile pour la diffusion en temps réel auprès de la clientèle cible	ECPIM	2026-2027	Outils de promotion partagés avec le milieu associatif
Horaires			
Fournir un accès aux horaires à tous les types de clientèle	ECPIM	2023-2025	Employés concernés informés et formés pour l'impression des horaires
Indicateur		Réel 2022	Cible 2027
Accessibilité des points de vente et service sous la responsabilité d'exo		À venir suite au diagnostic	

L'axe « Pendant le déplacement » est vaste et regroupe l'ensemble des éléments rencontrés par les usagers au cours de leurs déplacements. Il touche autant l'accessibilité des infrastructures et des services de transport en commun que la fiabilité des équipements, la perception à bord des véhicules et l'information sonore et visuelle. Cet axe d'intervention touche le cœur même de la mission d'exo. Il est divisé en six volets.

Réseau de train

Toutes les voitures de train circulant sur le réseau intègrent des éléments d'accessibilité. Toutefois, afin de rehausser l'expérience client, les nouvelles voitures de train commandées présenteront une accessibilité améliorée, notamment pour les personnes se déplaçant en quadriporteurs. Les toutes premières voitures commandées ont été livrées en 2022 et les essais débuteront en 2023. Par la suite, les voitures seront progressivement mises en service sur la ligne Saint-Jérôme.

Parallèlement, le projet d'aménagement de liens quais-trains aux gares de la ligne Saint-Jérôme suit son cours. Dans le cadre de l'installation de liens quais-trains à la gare Blainville, la première gare visée sur la ligne, des consultations auront lieu en 2023 sur la solution technique à implanter. Par la suite, la solution retenue sera déployée à 9 des 14 gares de la ligne Saint-Jérôme au cours de la période 2023-2027, incluant la gare Blainville. De plus, l'installation de liens quais-trains à une dizaine de gares additionnelles du réseau au cours de la période suivante, soit la période 2028-2032, sera planifiée. Cette planification devrait viser les dernières gares de la ligne Saint-Jérôme et le début du déploiement des liens quais-trains sur les lignes Vaudreuil-Hudson, Candiac et Mont-Saint-Hilaire.

Réseau d'autobus

En attendant qu'exo acquière sa propre flotte de véhicules par le biais de son programme exobus, la flotte d'autobus opérée par les transporteurs se transformera graduellement au cours des prochaines années. Lors des renouvellements de contrats avec les transporteurs, exo inclut désormais des exigences relatives à l'accessibilité des véhicules. Il est donc estimé que la proportion d'autobus accessibles passera de 9 % à 65 % au cours de la période 2023-2027.

La mise en accessibilité du réseau d'autobus implique aussi d'agir sur les différents arrêts du réseau de sorte qu'un nombre critique d'entre eux présente un certain niveau d'accessibilité. Des critères permettant de déterminer le niveau d'accessibilité en milieu urbain ont été développés, mais le réseau compte également un bon nombre d'arrêts en milieu rural pour lesquels des critères d'accessibilité devront être définis. Le portrait global de l'accessibilité des arrêts du réseau sera mis à jour et sera accompagné de diagnostics plus détaillés dans les secteurs où exo prendra action prochainement.

À cet effet, exo réserve une enveloppe de 5 M\$ au cours de la période 2023-2027 à investir dans la mise en accessibilité d'arrêts sur rue. Cette enveloppe est en sus des sommes déjà prévues dans le cadre du projet de mise en accessibilité d'arrêts du secteur L'Assomption. Pour les arrêts qui ne seraient pas touchés par ces interventions, exo compte collaborer avec les municipalités pour qu'elles puissent intégrer certains éléments à leur propre planification, notamment en partageant avec elles les différents éléments de diagnostic pertinents ainsi que les requis d'accessibilité.

Enfin, notons que le réseau comporte un certain nombre de lignes terminus à terminus ne comptant aucun arrêt sur rue. La mise en accessibilité de ces lignes sera effectuée en y dédiant, notamment, des véhicules accessibles.

Pôles de mobilité

Exo compte 65 pôles de mobilité, soit 52 gares et 13 terminus d'autobus. Alors que l'accessibilité des gares du réseau de train est suivie de près via le projet d'installation de liens quais-trains aux différentes gares, la situation est un peu différente du côté des terminus d'autobus. La première action envisagée dans ce volet consiste donc à réaliser un diagnostic complet de l'accessibilité des terminus d'autobus. La mise en accessibilité de deux terminus existants, soit les terminus Repentigny et Châteauguay, est déjà prévue et la mise en accessibilité d'un troisième terminus pourrait être envisagée selon les résultats du diagnostic.

Exo revoit graduellement ses normes d'aménagement et a déjà effectué la révision de ses guides d'aménagement relatifs aux terminus, aux stationnements, aux aménagements paysagers et à l'éclairage en y intégrant des exigences en matière d'accessibilité. Exo s'engage à inclure ces requis dans tous les guides qui seront développés au cours de la période 2023-2027, incluant le guide d'aménagement des gares, qui est déjà en cours d'élaboration.

Signalons qu'une enveloppe additionnelle de 2,5 M\$ sera réservée au cours de la période 2023-2027 pour des interventions ponctuelles aux terminus d'autobus existants ou aux gares du réseau de train.

Actions – infrastructures	Porteurs	Horizons	Critères de succès
Réseau de train			
Mettre en service les nouvelles voitures accessibles	BDP	2023-2025	Voitures mises en service
Procéder à l'installation de liens quais-trains à 9 gares de la ligne Saint-Jérôme	BDP	2023-2027	Plateformes quais-trains installées aux 9 gares
Planifier l'installation de liens quais-trains à une dizaine de gares pour la période 2028-2032	BDP	2023-2027	Planification de la période 2028-2032 complétée
Réseau d'autobus			
Poursuivre la mise en service des autobus accessibles	EXPLOIT	2023-2027	Requis d'accessibilité inclus dans les nouveaux contrats
Déterminer les critères d'accessibilité des arrêts en milieu rural	BDP	2023	Critères déterminés
Mettre à jour le portrait global de l'accessibilité des arrêts d'autobus	BDP	2023-2027	Portrait global complété et réalisation de diagnostics détaillés dans certains secteurs
Procéder à la mise en accessibilité d'un certain nombre d'arrêts sur rue	EXPLOIT	2023-2027	Investissement additionnel de 5 M\$ sur la période
Collaborer avec les municipalités pour la mise en accessibilité des autres arrêts d'autobus	ECPIM	2023-2027	Informations partagées avec les municipalités
Procéder à la mise en accessibilité des lignes terminus à terminus	EXPLOIT	2024-2027	Toutes les lignes terminus à terminus sont accessibles
Pôles de mobilité			
Réaliser le diagnostic d'accessibilité des terminus d'autobus	BDP	2023	Diagnostic complété
Inclure les requis d'accessibilité dans les normes d'aménagement	BDP	2023-2027	Tous les guides d'aménagement développés intègrent les notions d'accessibilité
Mise en accessibilité de 2 ou 3 terminus d'autobus existants	BDP	2023-2027	2 ou 3 terminus d'autobus mis en accessibilité
Réaliser des interventions ponctuelles en accessibilité	BDP	2023-2027	Investissements de 2,5 M\$ sur la période

Diffusion vocale et visuelle

Les groupes de discussion tenus à l'automne 2022 ont permis de mettre en lumière certaines problématiques en lien avec la diffusion vocale et visuelle dans les gares et terminus ainsi qu'à bord des véhicules. Des améliorations ont déjà été apportées au système de diffusion vocale à bord des véhicules notamment, et exo continuera de suivre la situation de près afin d'effectuer les ajustements requis. Différentes options visant l'amélioration de la diffusion vocale et visuelle pourraient ainsi être évaluées au cours des prochaines années.

Fiabilité des équipements

L'arrivée d'autobus accessibles sur le réseau entraînera nécessairement un changement des façons de faire. Les transporteurs devront, par exemple, mettre en œuvre un protocole de maintenance pour les rampes d'accès aux autobus et exo souhaite donc, au cours des prochaines années, les préparer à cette nouvelle réalité.

La disponibilité de certains équipements, tels les ascenseurs, peut avoir une incidence sur le niveau d'accessibilité d'un pôle de mobilité. Les différents contrats d'entretien seront

donc graduellement révisés afin de limiter les interventions en période de grande affluence sur le réseau. Par ailleurs, un état de situation des différents médiums utilisés pour signaler qu'un équipement est hors service sera réalisé. Suivant les résultats, de nouveaux canaux de communication pourraient être développés avec la clientèle.

Perception des titres de transport à bord des véhicules

Il existe présentement huit combinaisons différentes de valideurs et de boîtes de perception dans les autobus d'exo. Cette situation s'avère problématique pour les personnes ayant des limitations visuelles ou intellectuelles, qui peuvent être confrontées à plusieurs configurations lors d'un même déplacement. Dans les prochaines années, un standard unique sera défini pour les autobus d'exo et son déploiement débutera. Les standards utilisés par les autres opérateurs de transport collectif de la région seront analysés dans ce cadre.

Actions – autres équipements	Porteurs	Horizons	Critères de succès
Diffusion vocale et visuelle			
Tester différentes options pour améliorer l'affichage et la diffusion sonore	ECPIM	2023-2027	Solutions innovantes identifiées et testées
Fiabilité des équipements			
Mettre en œuvre un protocole de maintenance (rampes d'accès aux autobus)	EXPLOIT	2023-2027	Transporteurs sensibilisés et mode de suivi implanté
Réaliser un état de situation sur les médiums disponibles pour les alertes de perturbation et en développer de nouveaux au besoin	ECPIM	2024-2027	Diagnostic réalisé et nouveaux médiums implantés au besoin
Réviser les différents contrats d'entretien afin d'optimiser la disponibilité des équipements	EXPLOIT	2023-2025	Exigence inscrite aux documents d'appels d'offres
Perception des titres de transport à bord des véhicules			
Établir le nouveau standard pour les boîtes de perception et valideurs, en tenant compte de l'accessibilité, et commencer le déploiement	TI/STI	2023-2027	Nouveau standard défini et déploiement commencé
Indicateurs		Réels 2022	Cibles 2027
Proportion d'autobus accessibles		9%	65%
Proportion de gares où un lien quai-train est disponible		19%	37%
Proportion de terminus d'autobus accessibles		À venir suite au diagnostic	

Axe 3

Après le déplacement

L'axe «Après le déplacement» inclut les actions faisant référence à la rétroaction avec les clients. Exo souhaite mieux connaître les besoins des clients en matière d'accessibilité et mieux intervenir sur les problématiques ou les obstacles rencontrés sur le réseau. Les sondages et l'amélioration du processus de traitement des demandes et des plaintes ont été identifiés comme les principaux champs d'intervention de cet axe.

Sondages

Afin d'obtenir le pouls des clients sur l'accessibilité de ses services, exo s'engage à réaliser un sondage spécifique sur l'accessibilité, incluant une mesure de satisfaction, une fois par année. Les résultats de ces sondages permettront d'avoir une meilleure perception des irritants en matière d'accessibilité par type de service et par secteur ou par ligne de train.

Un programme de clients mystère incluant un volet accessibilité sera également mis en place dans les prochaines années. L'information recueillie servira notamment à améliorer la qualité du service offert aux clients ayant des limitations fonctionnelles.

Traitement des demandes et des plaintes

Lorsqu'une demande ou une plainte est formulée, il peut être complexe pour les agents du Centre de relations clients (CRC) de bien examiner si des éléments de la demande ou de la plainte sont en lien avec l'accessibilité du réseau. Exo souhaite former les agents du CRC pour qu'ils soient en mesure d'identifier clairement et rapidement la présence ou non d'enjeux d'accessibilité dans le but d'assurer une réponse, un traitement et un suivi adéquats des demandes et des plaintes liées à ces enjeux.

Actions	Porteurs	Horizons	Critères de succès
Sondages			
Mettre sur pied un programme de clients mystère incluant un volet accessibilité	ECPIM	2024-2027	Programme déployé
Réaliser un sondage annuel sur l'accessibilité, incluant une mesure de satisfaction	ECPIM	2023	Sondage déployé
Traitement des demandes et des plaintes			
Renforcer le processus de traitement des demandes et des plaintes en lien avec l'accessibilité	ECPIM	2025-2026	Intégration de notions propres au traitement des demandes et des plaintes liées à l'accessibilité dans le parcours d'intégration des agents
Indicateur	Réel 2022	Cible 2027	
Satisfaction globale envers l'accessibilité		À venir à la suite du premier sondage	

Axe 4

Formation et sensibilisation

L'axe « Formation et sensibilisation » comprend deux volets. D'abord, le volet externe par lequel exo souhaite accompagner la clientèle. Puis, le volet interne, qui concerne principalement la formation des employés.

Externe

Dans le cadre de son programme exobus, l'organisation souhaite implanter des espaces dédiés à la formation des clients dans ses deux principaux garages, soit un garage sur la couronne sud et un garage sur la couronne nord. Ces endroits permettront de reproduire un environnement contrôlé, avec des gabarits d'arrêts et de véhicules accessibles, où les clients pourront se familiariser avec l'utilisation du réseau de transport collectif. La mise en service de ces deux principaux garages n'est pas prévue avant quelques années. Toutefois, leur développement sera planifié et les besoins en espaces de formation client seront spécifiés aux devis.

Par ailleurs, exo souhaite développer des outils d'information pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et intégrer des éléments d'accessibilité dans ses campagnes de sensibilisation grand public. Des éléments de sensibilisation seront identifiés et communiqués afin de promouvoir de bons comportements. Ils pourraient inclure, à titre indicatif, l'importance de céder les sièges réservés aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Interne

Exo souhaite mettre en place des formations dédiées aux intervenants de première ligne portant sur la qualité du service et incluant les notions relatives à l'accessibilité. Ces formations viseraient autant les employés de première ligne d'exo

(employés du centre de relations clients, inspecteurs, etc.) que les employés des transporteurs, tels les chauffeurs d'autobus. L'objectif est de sensibiliser ces différentes catégories d'intervenants aux réalités des personnes ayant des limitations fonctionnelles et ainsi améliorer leur expérience.

Du côté du personnel d'exo*, une formation spécifique sur l'accessibilité sera développée afin de s'assurer que tous possèdent des notions de base en accessibilité et connaissent les différents engagements d'exo en cette matière. Des activités de sensibilisation seront de plus déployées tout au long de l'année.

Exo participe activement au programme mobilité inclusive issu d'une collaboration entre les partenaires de transport collectif de la région métropolitaine (ARTM, RTL, STM et STL). Ce programme de formation vise à faciliter l'utilisation des réseaux réguliers de transport collectif par la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.

Ce programme n'étant pas sous la responsabilité directe d'exo, il n'est pas formellement inscrit dans les actions du PDA 2023-2027. Toutefois, l'objectif est de former un total de 324 futurs clients sur 3 ans, à partir de l'automne 2023.

Actions	Porteurs	Horizons	Critères de succès
Externe			
Prévoir des espaces pour la formation client dans les deux principaux garages d'exo	EXPLOIT	2026-2027	Exigences précisées incluant les espaces de formation client
Développer des outils d'information et de sensibilisation pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et la clientèle régulière	ECPIM	2023-2025	Identification des sujets à mettre en lumière et déploiement des premiers éléments
Interne			
Mettre en place des formations pour les intervenants de première ligne, incluant les notions de service personnalisé	ECPIM	2023-2025	Formations développées et déployées
Développer un programme de formation pour le personnel d'exo	BDG	2024-2025	Formations développées et déployées
Déployer des activités de sensibilisation internes tout au long de l'année	TCPO	2023-2027	Calendrier de communication élaboré et déployé chaque année
Indicateurs		Réels 2022	Cibles 2027
Proportion d'intervenants de première ligne formés ¹		s.o.	100 %
Proportion du personnel exo formé* ²		s.o.	100 %

* Par personnel d'exo, on entend tous les employés qui ne seraient pas déjà ciblés par la formation prévue pour les intervenants de première ligne.

¹ Nouveaux intervenants formés dans un délai de six mois suivant le début de leur service pour exo.

² Seuls les employés ayant plus d'un an de service sont considérés dans le calcul.

Axe 5

Organisation du travail

L'axe « Organisation du travail » vise l'implantation de pratiques sous-tendant les façons de faire à l'interne et renforce la mise en œuvre des principes directeurs de la Politique d'accessibilité universelle. Les principales actions identifiées ici touchent la mise en place d'outils de travail et des éléments en lien avec les consultations du milieu.

Outils

Pour faire suite à l'adoption de la Politique d'accessibilité universelle adoptée en 2022, exo souhaite développer une directive interne pour préciser la mise en œuvre de certains éléments contenus dans la Politique. À titre d'exemple, la liste des normes applicables en matière d'accessibilité pourrait faire partie de cette directive.

Depuis quelques années, des ambassadeurs en accessibilité ont été identifiés dans différentes équipes de l'organisation. Cependant, leur rôle mérite d'être précisé, davantage reconnu et valorisé, et il faudrait que toutes les équipes aient le leur.

Certains projets d'exo visent spécifiquement la mise en accessibilité d'un élément du réseau, alors que, dans d'autres, l'accessibilité est une composante parmi plusieurs. Dans de tels projets, il peut être difficile d'identifier les sommes exactes investies en accessibilité. Afin d'effectuer un meilleur suivi des montants consacrés à l'accessibilité, exo souhaite se doter de règles claires permettant d'estimer les montants investis dans chacun des projets.

Collaboration

Exo consulte présentement les parties prenantes en accessibilité dans le cadre de certains projets en cours ou à venir. Souhaitant valoriser l'apport des clients et du milieu associatif, exo veut préciser le processus de consultation entourant les projets d'accessibilité. Le type de projet devant faire l'objet d'une consultation, le moment de la consultation et les personnes devant être consultées seront notamment identifiés dans ce cadre.

En plus des consultations effectuées dans le cadre de projets spécifiques, exo réalise actuellement une consultation par année auprès des milieux associatifs pour présenter le bilan en accessibilité de l'année précédente. Exo s'engage à augmenter la fréquence de ces consultations pour laisser davantage d'espace aux discussions et, du coup, répondre à une demande du milieu associatif.

Actions	Porteurs	Horizons	Critères de succès
Outils			
Renforcer le rôle des ambassadeurs internes	BDG	2023-2025	Ambassadeurs identifiés, rôles définis et communiqués
Se doter d'une directive interne venant préciser la mise en œuvre de certains éléments contenus dans la Politique d'accessibilité universelle d'exo	BDG	2024-2025	Directive adoptée
Se doter d'un processus pour mesurer les efforts consentis en accessibilité	FTI	2024-2025	Règles permettant d'estimer les montants investis en accessibilité développées
Collaboration			
Définir le processus de consultation entourant les projets en accessibilité	ECPIM	2023	Règles de consultation définies
Augmenter la fréquence des consultations auprès du milieu associatif	BDG	2023	Tenue de deux rencontres par année
Indicateur		Réel 2022	Cible 2027
Proportion de projets ciblés soumis pour consultation		s.o.	100%

Tableaux de synthèse

Axe 1. Avant le déplacement		
Actions	Horizons	Critères de succès
Ventes et perception		
Effectuer le diagnostic des points de vente et service actuels et s'assurer que les nouveaux points de vente d'exo soient accessibles	2024-2027	Diagnostic complété et recommandation émise
Site web et outils numériques		
Déployer la plateforme de réservation de transport adapté accessible	2023	Plateforme déployée
Déployer la plateforme de réservation de transport à la demande accessible	2023	Plateforme déployée
Déployer le nouveau site web accessible	2023-2025	Site web déployé
Effectuer la promotion de Chrono Mobile pour la diffusion en temps réel auprès de la clientèle cible	2026-2027	Outils de promotion partagés avec le milieu associatif
Horaires		
Fournir un accès aux horaires à tous les types de clientèle	2023-2025	Employés concernés informés et formés pour l'impression des horaires

Axe 2. Pendant le déplacement		
Actions	Horizons	Critères de succès
Réseau de train		
Mettre en service les nouvelles voitures accessibles	2023-2025	Voitures mises en service
Procéder à l'installation de liens quais-trains à 9 gares de la ligne Saint-Jérôme	2023-2027	Plateformes quais-trains installées aux 9 gares
Planifier l'installation de liens quais-trains à une dizaine de gares pour la période 2028-2032	2023-2027	Planification de la période 2028-2032 complétée
Réseau d'autobus		
Poursuivre la mise en service des autobus accessibles	2023-2027	Requis d'accessibilité inclus dans les nouveaux contrats
Déterminer les critères d'accessibilité des arrêts en milieu rural	2023	Critères déterminés
Mettre à jour le portrait global de l'accessibilité des arrêts d'autobus	2023-2027	Portrait global complété et réalisation de diagnostics détaillés dans certains secteurs
Procéder à la mise en accessibilité d'un certain nombre d'arrêts sur rue	2023-2027	Investissement additionnel de 5 M\$ sur la période
Collaborer avec les municipalités pour la mise en accessibilité des autres arrêts d'autobus	2023-2027	Informations partagées avec les municipalités
Procéder à la mise en accessibilité des lignes terminus à terminus	2024-2027	Toutes les lignes terminus à terminus sont accessibles
Pôles de mobilité		
Réaliser le diagnostic d'accessibilité des terminus d'autobus	2023	Diagnostic complété
Inclure les requis d'accessibilité dans les normes d'aménagement	2023-2027	Tous les guides d'aménagement développés intègrent les notions d'accessibilité
Mise en accessibilité de 2 ou 3 terminus d'autobus existants	2023-2027	2 ou 3 terminus d'autobus mis en accessibilité

Axe 2. Pendant le déplacement		
Réaliser des interventions ponctuelles en accessibilité	2023-2027	Investissements de 2,5 M\$ sur la période
Diffusion vocale et visuelle		
Tester différentes options pour améliorer l'affichage et la diffusion sonore	2023-2027	Solutions innovantes identifiées et testées
Fiabilité des équipements		
Mettre en œuvre un protocole de maintenance (rampes d'accès aux autobus)	2023-2027	Transporteurs sensibilisés et mode de suivi implanté
Réaliser un état de situation sur les médiums disponibles pour les alertes de perturbation et en développer de nouveaux au besoin	2024-2027	Diagnostic réalisé et nouveaux médiums implantés au besoin
Réviser les différents contrats d'entretien afin d'optimiser la disponibilité des équipements	2023-2025	Exigence inscrite aux documents d'appels d'offres
Perception des titres de transport à bord des véhicules		
Établir le nouveau standard pour les boîtes de perception et valideurs, en tenant compte de l'accessibilité, et commencer le déploiement	2023-2027	Nouveau standard défini et déploiement commencé

Axe 3. Après le déplacement		
Actions	Horizons	Critères de succès
Sondages		
Mettre sur pied un programme de clients mystère incluant un volet accessibilité	2024-2027	Programme déployé
Réaliser un sondage annuel sur l'accessibilité, incluant une mesure de satisfaction	2023	Sondage déployé
Traitement des demandes et des plaintes		
Renforcer le processus de traitement des demandes et des plaintes en lien avec l'accessibilité	2025-2026	Intégration de notions propres au traitement des demandes et des plaintes liées à l'accessibilité dans le parcours d'intégration des agents

Axe 4. Formation et sensibilisation		
Actions	Horizons	Critères de succès
Externe		
Prévoir des espaces pour la formation client dans les deux principaux garages d'exo	2026-2027	Exigences précisées incluant les espaces de formation client
Développer des outils d'information et de sensibilisation pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et la clientèle régulière	2023-2025	Identification des sujets à mettre en lumière et déploiement des premiers éléments
Interne		
Mettre en place des formations pour les intervenants de première ligne, incluant les notions de service personnalisé	2023-2025	Formations développées et déployées
Développer un programme de formation pour le personnel d'exo	2024-2025	Formations développées et déployées
Déployer des activités de sensibilisation internes tout au long de l'année	2023-2027	Calendrier de communication élaboré et déployé chaque année

Axe 5. Organisation du travail

Actions	Horizons	Critères de succès
Outils		
Renforcer le rôle des ambassadeurs internes	2023-2025	Ambassadeurs identifiés, rôles définis et communiqués
Se doter d'une directive interne venant préciser la mise en œuvre de certains éléments contenus dans la Politique d'accessibilité universelle d'exo	2024-2025	Directive adoptée
Se doter d'un processus pour mesurer les efforts consentis en accessibilité	2024-2025	Règles permettant d'estimer les montants investis en accessibilité développées
Collaboration		
Définir le processus de consultation entourant les projets en accessibilité	2023	Règles de consultation définies
Augmenter la fréquence des consultations auprès du milieu associatif	2023	Tenue de deux rencontres par année

Tableaux des indicateurs

Indicateur global		
Indicateur	Réel 2022	Cible 2027
Niveau de maturité en accessibilité	2,3	3,0

Axe 1. Avant le déplacement		
Indicateur	Réel 2022	Cible 2027
Accessibilité des points de vente et service sous la responsabilité d'exo	À venir suite au diagnostic	

Axe 2. Pendant le déplacement		
Indicateurs	Réels 2022	Cibles 2027
Proportion d'autobus accessibles	9%	65%
Proportion de gares où un lien quai-train est disponible	19%	37%
Proportion de terminus d'autobus accessibles	À venir suite au diagnostic	

Axe 3. Après le déplacement		
Indicateur	Réel 2022	Cible 2027
Satisfaction globale envers l'accessibilité	À venir à la suite du premier sondage	

Axe 4. Formation et sensibilisation		
Indicateurs	Réels 2022	Cibles 2027
Proportion d'intervenants de première ligne formés ¹	s.o.	100%
Proportion du personnel exo formé ²	s.o.	100%

Axe 5. Organisation du travail		
Indicateur	Réel 2022	Cible 2027
Proportion de projets ciblés soumis pour consultation	s.o.	100%

¹ Nouveaux intervenants formés dans un délai de six mois suivant le début de leur service pour exo.

² Seuls les employés ayant plus d'un an de service sont considérés dans le calcul.

Des équipes en mode action

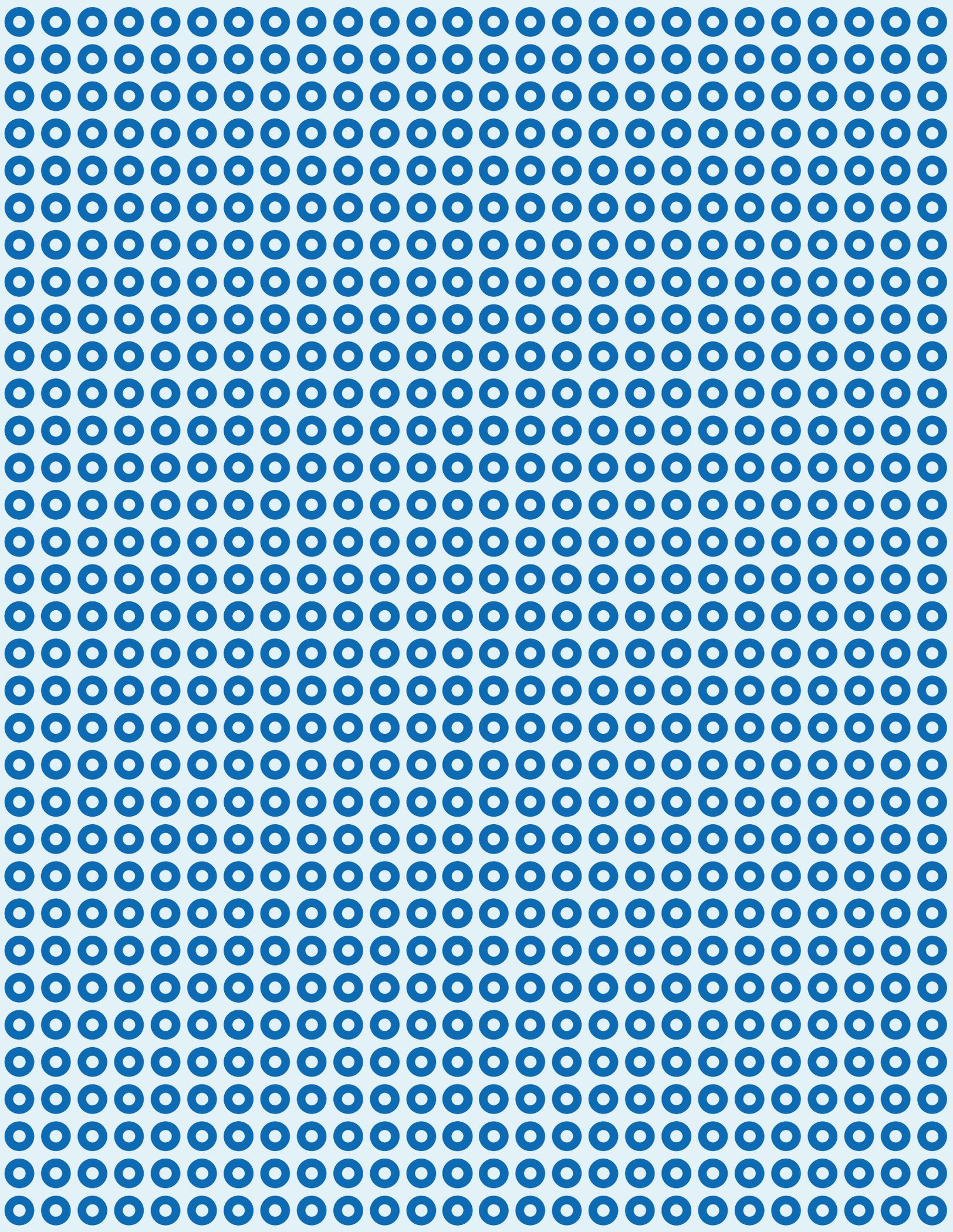
Le tout premier Plan de développement de l'accessibilité d'exo, soit le plan 2018-2022, comportait 24 actions réparties en quatre volets. Il définissait les projets d'amélioration de l'accessibilité sur lesquels exo devait se pencher au cours de ses premières années d'existence et a permis à l'organisation d'accomplir de nombreuses réalisations en ce sens, certaines allant au-delà des engagements initiaux.

Exo est engagé à poursuivre ses efforts en accessibilité dans tous les domaines où il intervient. Sa démarche, alignée sur sa planification stratégique, se concrétise par le Plan de développement de l'accessibilité 2023-2027, qui comprend 37 actions réparties en cinq axes d'intervention. Celui-ci vise globalement à hausser le niveau de maturité d'exo de 2,3 en 2023 à 3,0 en 2027.

L'équipe est déjà en mode action pour faire du Plan de développement de l'accessibilité 2023-2027 une réalité. Des résultats tangibles devraient être atteints dès la première année de sa mise en oeuvre. Pensons notamment au déploiement de la plateforme de réservation de transport adapté et de celle de réservation de transport à la demande. Pensons également au premier sondage annuel sur l'accessibilité, à l'arrivée de nouveaux autobus accessibles et à la mise en accessibilité d'arrêts du secteur de L'Assomption.

Avec son second plan de développement de l'accessibilité, exo circonscrit donc ses actions en la matière et se met à pied d'oeuvre pour contribuer aux efforts collectifs. Les indicateurs, cibles et critères de succès présentés ici permettront de mieux suivre l'évolution du Plan tout au long de sa réalisation.





exo

700, rue De La Gauchetière Ouest, 26^e étage
Montréal (Québec) H3B 5M2
exo.quebec