POUR QU'ELLES embarquent!

AVIS DU CONSEIL DES MONTRÉALAISES

L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT COLLECTIF
ET SON IMPACT SUR LA QUALITÉ DE VIE
DES MONTRÉALAISES

Novembre 2009

Conseil des Montréalaises
Montréal

RECHERCHE ET RÉDACTION
Véronique Colas

COORDINATION
Guylaine Poirier

COMITÉ DE LECTURE
Ginette Drouin
Rose-Andrée Hubbard
Patricia Rossi
Julie Rousseau
Linda Vallée

RÉVISION LINGUISTIQUE
Louise-Andrée Lauzière

SECRÉTARIAT
Carole Deschênes

CONCEPTION GRAPHIQUE
Rouleau•Paquin design communication

© Conseil des Montréalaises, 2009

DÉPÔT LÉGAL
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN
Version papier : 978-2-7647-0861-3
Version électronique : 978-2-7647-0862-0

Ce document a été adopté par les membres du Conseil des Montréalaises lors de l'assemblée régulière tenue le 16 septembre 2009.

CONSEIL DES MONTRÉALAISES
1550, rue Metcalfe, 14e étage, bureau 1424
Montréal (Québec) H3A 1X6
Téléphone : 514 872-9074
Télécopieur : 514 868-5810
conseildesmontrealaises@ville.montreal.qc.ca
www.ville.montreal.qc.ca/conseildesmontrealaises

Le transport collectif joue un rôle crucial dans le maintien de la mobilité et de la qualité de vie en milieux urbains.

(tiré du rapport *La Vision 2040* de l'Association canadienne du transport urbain, p. 30)

Remerciements

L'élaboration de cet avis a été rendue possible grâce à l'implication soutenue de plusieurs personnes. Le Conseil des Montréalaises tient à souligner leur grande disponibilité et leur réponse rapide dans le contexte de réalisation relativement court de l'étude. Nous les en remercions très chaleureusement.

Nous souhaitons souligner notamment la collaboration très appréciée de Ginette Beaudry, Mireille Hébert et Dorette Mekamdjio, du Centre des femmes de Pointe-aux-Trembles; de Martine Gélinas, du Centre des femmes de Verdun; de Martine Simard, du CARI Saint-Laurent; et de Karine Mateu, du programme Femmes Relais, tout comme leur enthousiasme à l'égard de l'étude.

Soulignons également la participation de la Société de transport de Montréal par l'entremise de Benoît Gendron, Michel Tremblay, Marc Bélanger, Louise Lambre et Mathilde Le Bouëdec, qui ont généreusement répondu à nos questions. Leur collaboration fut fort précieuse.

Nous remercions aussi toutes les personnes des organismes locaux rencontrés qui ont accepté de partager leurs connaissances, leur vision et leur analyse avec nous. De même, nous ne pouvons passer sous silence la participation dynamique des femmes à l'étude lors des groupes de discussion. Par leur contribution, elles ont permis d'obtenir un portrait reflétant la réalité particulière de la situation montréalaise.

Merci enfin à toutes les membres du Conseil des Montréalaises qui ont participé à la réalisation de cet avis.

Présentation du Conseil des Montréalaises

Le Conseil des Montréalaises est né en 2004 de la volonté de l'Administration municipale de répondre aux demandes des groupes de femmes et aux engagements pris lors du Sommet de Montréal en 2002.

Depuis l'automne 2004, trois séries de nomination de membres ont eu lieu. Au nombre de 15, celles-ci représentent bien la diversité sociale et culturelle montréalaise, tant au plan de l'âge, de l'origine ethnique, des secteurs d'activité que de l'origine géographique.

La création du Conseil marque une étape importante dans les actions entreprises par la Ville de Montréal à l'égard de la population féminine et de la collectivité toute entière. À la demande du conseil municipal ou de sa propre initiative, cette instance consultative intervient auprès de l'Administration municipale en ce qui a trait à l'égalité entre les femmes et les hommes et à la condition féminine.

À l'instar d'autres conseils existants, il constitue un précieux outil démocratique et offre un espace privilégié d'expression, dégagé des limitations et des contraintes administratives. Il est à l'affût des idées, des courants de pensée, attentif aux tendances et à l'expression des citoyennes et des citoyens.

Lié à la Ville, le Conseil des Montréalaises conserve toutefois une autonomie qui lui permet de jouer un rôle de vigilance. Pour alimenter ses réflexions et créer des liens de solidarité, il se veut à l'écoute des divers réseaux, particulièrement les groupes de femmes préoccupés par la condition féminine et l'évolution de la société dans une perspective de justice sociale.

Par ailleurs, le Conseil souhaite créer des liens avec les élus municipaux puisque ces personnes sont aussi au cœur des milieux de vie. Il doit également être attentif aux dossiers internes de la Ville susceptibles d'influencer les conditions de vie des femmes.

Le Conseil des Montréalaises veut contribuer au développement de la Ville de Montréal pour qu'elle devienne un lieu réellement inclusif, sécuritaire et où il fait bon vivre pour toutes les femmes, quelles que soient leurs conditions sociale, matérielle, physique, etc.

Ses fonctions, telles que définies dans le règlement de la Ville de Montréal :

> Conseiller et donner des avis au conseil municipal, au comité exécutif et aux conseils d'arrondissement, à la demande de ceux-ci, sur tout dossier pouvant avoir un impact sur les conditions de vie des Montréalaises.

> Fournir, de sa propre initiative ou à la demande du conseil municipal, du comité exécutif ou d'un conseil d'arrondissement, des avis sur toute question relative à l'égalité entre les femmes et les hommes ou à la condition féminine et soumettre ses recommandations.

> Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une politique cadre d'égalité entre les femmes et les hommes à la Ville de Montréal.

> Solliciter des opinions, recevoir et entendre les requêtes et les suggestions de toute personne ou de tout groupe sur les questions relatives à l'égalité entre les femmes et les hommes et à la condition féminine.

> Effectuer ou faire effectuer les études et les recherches qu'il juge utiles ou nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

GLOSSAIRE

Accessibilité universelle : Le concept d'accessibilité universelle utilisé ici : « … *est avant tout un concept d'aménagement qui favorise, pour tous les usagers, une utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts à tous et de pouvoir y vivre les mêmes expériences que tous les usagers… et ce, en même temps et de la même manière* » (Comité du milieu associatif montréalais des personnes handicapées, 2007 : 3). On ne se réfère donc pas ici à la desserte.

AMT : Agence métropolitaine de transport.

Chaîne de l'accessibilité : Aménagement urbain qui permet un accès universel, du domicile au transport, du transport à l'espace public et de l'espace public aux services privés.

CLÉ : Centre de lecture et d'écriture.

CRÉ de Montréal : Conférence régionale des élus de Montréal.

Desserte locale : Lignes d'autobus desservant l'intérieur des quartiers ou arrondissements.

Faible revenu : La notion de faible revenu utilisée ici fait référence au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada.

Motilité : Le concept de motilité utilisé ici « *se compose de l'ensemble des facteurs définissant la potentialité à être mobile dans l'espace* » (Smereka, 2007 : 8).

RUTA : Regroupement des usagers du transport adapté.

STM : Société de transport de Montréal.

TCAÎM : Table de concertation des aînés de l'île de Montréal.

TRCFMML : Table régionale des centres de femmes du Montréal métropolitain-Laval.

TROVEP : Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire de Montréal.

TABLE DES matières

INTRODUCTION 8

1 FAIBLE MOBILITÉ ET PAUVRETÉ 9

1.1 Évolution des sociétés urbaines et des besoins en mobilité des personnes 9

1.2 Aptitude à la mobilité, source de différenciation sociale 10

1.3 Aptitude à la mobilité, source d'appauvrissement et d'exclusion 14

2 ACCESSIBILITÉ DU SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF MONTRÉALAIS 15

2.1 Situation montréalaise en ce qui a trait à la pauvreté et à la mobilité des femmes 15

2.2 Méthodologie appliquée à la cueillette de données 20

2.3 Résultats de l'analyse des groupes de discussion 22

3 POSITIONNEMENT ET INTERVENTIONS DES PRINCIPAUX ACTEURS 41

3.1 En matière de desserte 41

3.2 Concernant la tarification 43

3.3 En ce qui a trait à la qualité du service 44

3.4 Autres 47

4 EXEMPLES D'INITIATIVES CANADIENNES ET ÉTRANGÈRES INSPIRANTES 50

4.1 France et Belgique : initiatives d'aide à la mobilité visant à favoriser la participation des plus démunis à la vie sociale 50

4.2 États-Unis et Royaume-Uni : initiatives d'aide à la mobilité visant essentiellement l'accès à l'emploi des plus démunis 54

4.3 Autres initiatives 56

5 RECOMMANDATIONS 60

CONCLUSION 66

ANNEXE : GUIDE D'ENTRETIEN 67

BIBLIOGRAPHIE 69

Introduction

Dans nos sociétés contemporaines, être mobile s'avère essentiel à l'intégration sociale et économique de tout individu. Aussi, bien qu'on ne lui prête généralement pas le même statut que des éléments tels que le logement, la santé ou la formation, le transport ne demeure pas moins un instrument indispensable de participation économique et sociale puisqu'il constitue le cadre d'organisation de la vie quotidienne. C'est à travers lui qu'il est possible d'accéder aux différentes ressources sociales, qu'il s'agisse de la formation et du travail, des loisirs ou de la sociabilité.

Les groupes de femmes sont particulièrement sensibles à cette réalité, le transport urbain étant ressorti, après le logement, comme dossier prioritaire lors de la consultation réalisée par le Conseil des Montréalaises en 2005. Il fait notamment l'objet de demandes dans la déclaration citoyenne de plusieurs centres de femmes. Pour le Conseil, le transport urbain constitue donc un enjeu important pour l'égalité des chances en matière de qualité de vie. Au vu des particularités de la mobilité féminine, révélées dans son mémoire sur le Plan de transport 2007 de la Ville de Montréal, le Conseil a souhaité se pencher de manière plus approfondie sur la question de l'accès au service de transport collectif montréalais et son impact sur la qualité de vie des Montréalaises.

Les Montréalaises, particulièrement celles qui ont un faible revenu, rencontrent-elles des difficultés d'accès au service de transport collectif? Ceci a-t-il un impact sur leur mobilité et, par conséquent, sur leurs conditions et qualité de vie?

Il s'agit là de questions encore peu documentées, particulièrement en Amérique du Nord, mis à part, peut-être, à l'égard de la mobilité de certains groupes tels que les personnes ayant des incapacités. Elles apparaissent en outre être largement ignorées dans les dispositifs législatifs et les divers documents élaborés au Québec au cours des dernières années visant à orienter l'intervention publique en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale (DSP, 2006 : 90; Smereka, 2007 : 23).

Le présent avis vise donc à apporter un éclairage concernant la situation montréalaise sur ces questions. Le premier chapitre présente ainsi des éléments de référence utiles à la compréhension du sujet qui nous préoccupe, à savoir le lien existant entre une mobilité faible et la pauvreté. Forts de ces repères, les deux chapitres suivants sont dédiés à l'analyse de la situation montréalaise en ce qui a trait à l'accessibilité du service de transport collectif. Celle-ci vérifie notamment si les Montréalaises qui présentent un faible revenu voient leur capacité à utiliser le service de transport en commun – tant du point de vue géographique et financier que du point de vue de l'accessibilité universelle – constituer un obstacle à l'accès aux différentes ressources de la vie sociale. Elle intègre également les positions et interventions des principaux acteurs concernés en la matière. Pour ce faire, des rencontres ont été réalisées auprès d'experts et d'acteurs locaux du transport ainsi qu'auprès de femmes par l'entremise de groupes de discussion. Le quatrième chapitre présente, quant à lui, des initiatives canadiennes et étrangères inspirantes en vue d'une meilleure mobilité des personnes vivant en situation de précarité. Sont finalement formulées, dans un cinquième et dernier chapitre, les recommandations du Conseil des Montréalaises afin d'améliorer l'accès des femmes au service de transport collectif.

1 Faible mobilité et pauvreté

La mobilité est « *une forme élémentaire de la vie quotidienne* » (Le Breton, 2002 : 21). C'est ce à travers quoi il nous est possible d'accomplir les diverses activités composant notre quotidien. Aussi, notre niveau de mobilité participe-t-il directement à notre capacité d'échanger avec la communauté. La mobilité constitue en ce sens un facteur déterminant de notre intégration sociale et économique dans la ville. Elle joue, par conséquent, un rôle dans la différenciation sociale des individus (Le Breton, 2006 : 5) : contrairement à celles et ceux qui présentent une capacité de mobilité élevée, l'accès à l'ensemble des ressources de la vie sociale, suivant le lieu de résidence, peut être particulièrement compromise pour celles et ceux dont l'aptitude à la mobilité est moindre. Les personnes qui éprouvent des difficultés économiques sont en l'occurrence plus à même de connaître une telle situation, car leur choix limité en matière de logement peut les amener à résider dans des secteurs moins bien desservis. Moins mobiles, elles encourent alors davantage de risques d'isolement, de pauvreté économique et relationnelle, de marginalisation et d'exclusion (Orfeuil, 2004 : 17).

Ce premier chapitre explique le lien existant entre mobilité faible et pauvreté et introduit, dans ce contexte, la question qui nous préoccupe, soit celle de l'accessibilité du service de transport collectif montréalais et ses effets sur les conditions de vie des Montréalaises, particulièrement de celles qui ont un faible revenu.

1.1 Évolution des sociétés urbaines et des besoins en mobilité des personnes

Le processus de métropolisation à l'œuvre dans les grandes villes se caractérise entre autres par un double phénomène de fragmentation des territoires de la vie quotidienne et de fragmentation du travail qui implique des besoins accrus en mobilité des personnes (Orfeuil, 2004 : 53).

D'une part, le développement des activités et la pression des circulations – induite par l'accès d'une proportion croissante de la population à l'automobile – sur des territoires restreints ont amené les grandes villes à s'étaler et à complexifier leur morphologie : « *des emplois et des activités se* [sont crées] *hors des centres, la fonction résidentielle* [s'est étalée], *en réponse à une contrainte (se loger correctement à un coût acceptable), mais aussi pour partie à un besoin, celui de se mettre à l'écart des flux* » (Orfeuil, 2004 : 5). En améliorant l'efficacité de leur système routier, les grandes villes ont en outre amélioré l'accessibilité aux lieux, notamment en termes de temps de parcours, au moins pour la partie de la population disposant d'une automobile de façon régulière. Par cette accessibilité croissante et sa composante automobile dominante, le lien entre les lieux de résidence, d'emploi, de consommation et de loisirs s'est distendu. Les stratégies de maillage du territoire et de localisation des grands acteurs de l'urbain (employeurs, grands commerces, etc.) ont en effet intégré ces nouveaux paramètres « *aussi bien à l'échelle métropolitaine (moindre intérêt des localisations centrales) qu'à l'échelle infracommunale (moindre intérêt de la proximité d'une desserte en transport public, intérêt croissant pour la proximité des voies rapides)* » (Orfeuil, 2004 : 27). Dans ces conditions, les distances à parcourir pour accéder aux diverses fonctions urbaines se sont allongées et incombent, depuis, une demande accrue en mobilité des personnes.

D'autre part, l'emploi « classique », c'est-à-dire l'emploi à vie, à temps plein et aux horaires de bureau, a perdu du terrain au profit des emplois atypiques, comme l'emploi à durée déterminée, le travail à temps partiel, en horaires décalés ou encore de nuit et de fin de semaine. De tels emplois tendent à imposer « *des mobilités dispersées et désynchronisées* » (Le Breton, 2005 : 1).

Par ces dynamiques combinées de fragmentation des territoires de la vie quotidienne et de fragmentation du travail, l'aptitude à une mobilité plus complexe est ainsi devenue de plus en plus nécessaire, voire une norme sociale, un prérequis, au même titre que lire, écrire ou compter. « *Dès lors que les lieux sont plus dispersés, que les temps de travail – et donc, par rebond, tous les temps de la vie quotidienne – sont plus éclatés, les individus doivent avoir les aptitudes et les moyens d'opérer des liaisons (plus ou moins)*

dispersées, (plus ou moins) désynchronisées et (plus ou moins) imprévisibles. Ce nouveau cadre de la vie quotidienne est le même pour tous les individus et tous les groupes sociaux. Mais si le contexte est le même pour tous, les capacités des uns et des autres sont inégales, notamment sur le plan des moyens disponibles » (Orfeuil, 2004 : 53).

La *démocratisation* de l'automobile a occulté le fait qu'une part de la population rencontre, à divers degrés et pour diverses raisons, des difficultés pour satisfaire aux exigences de mobilité de la société contemporaine (Orfeuil, 2004 : 5). Les personnes éprouvant des difficultés économiques sont, par exemple, les plus à même de se retrouver, pour se loger, dans des secteurs offrant peu de services. De la même façon, les personnes peu qualifiées sont les plus amenées à travailler dans le cadre d'un emploi précaire, atypique. Ces personnes se doivent d'être très mobiles. Or, ce sont aussi ces personnes qui ont une plus faible aptitude à la mobilité (Le Breton, 2005 : 2). Rien qu'à Montréal, bien que le taux général de motorisation (proportion des ménages qui possèdent au moins une voiture) soit de 71,5 %, l'écart entre les résidants des secteurs les plus riches et ceux des plus pauvres représente plus du double (DSP, 2006 : 94).

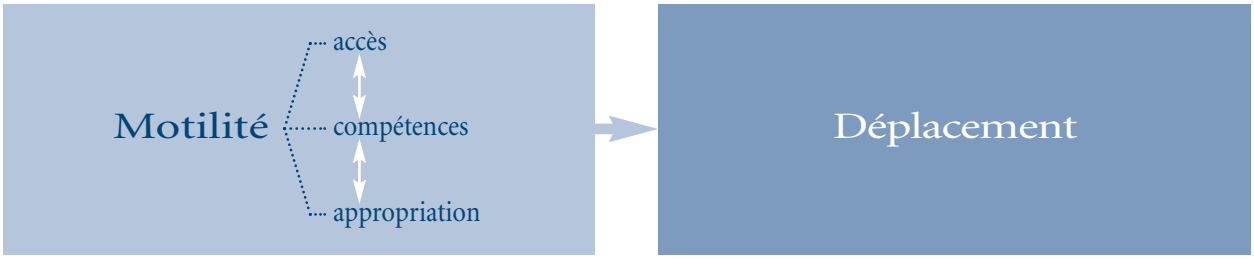
La vie quotidienne des populations déjà désavantagées sur le plan de la formation, du revenu, des conditions de logement ou encore sur le plan de la motricité (nous pensons ici aux personnes à mobilité réduite) s'est ainsi complexifiée. En termes d'aptitude à la mobilité et au-delà des aspects strictement économiques, d'autres facteurs peuvent expliquer les raisons pour lesquelles ces personnes éprouvent des difficultés dans leur vie quotidienne et à participer à la vie sociale.

1.2 Aptitude à la mobilité, source de différenciation sociale

La motilité, c'est-à-dire « *l'ensemble des facteurs définissant la potentialité à être mobile dans l'espace* » (Smereka, 2007 : 8), permet de mieux saisir ce que l'on entend ici par « aptitude à la mobilité ». Celle-ci se compose de facteurs relatifs :

- **à l'accessibilité**, c'est-à-dire aux conditions (en termes de prix, d'horaires par exemple) auxquelles il est possible d'utiliser l'offre de transport au sens large;
- **aux compétences** que nécessite l'usage de cette offre. Cette dimension se réfère notamment aux savoirs acquis et aux capacités organisationnelles, comme la manière de programmer ses activités (recherche d'informations, réaction en cas de panne, etc.);
- **et à l'appropriation**, c'est-à-dire au sens donné à l'accessibilité de l'offre et aux compétences s'y référant. Cette dimension relève « *des stratégies, perceptions et aptitudes, construites notamment par l'intériorisation de normes et de valeurs* » (Smereka, 2007 : 8).

MOBILITÉ



Source : Smereka, 2007, p. 9.

1.2.1 Facteurs relatifs à l'accessibilité

Le facteur le plus évident, en termes d'accessibilité, est la capacité financière de disposer de moyens de déplacement. D'après Le Breton (2006), les disparités sociales sont significatives sur ce point.

Alors que certains individus ont assez d'argent pour disposer d'une, de deux ou de trois voitures, d'autres – les travailleurs pauvres et les personnes bénéficiaires de l'aide sociale par exemple – n'en ont pas les moyens, ou, quand ils ont une voiture, ils usent de stratégies diverses pour pouvoir garder leur véhicule ou rentabiliser leurs déplacements. En s'intéressant à l'accès à l'automobile et à l'usage de celle-ci par les personnes et ménages à faibles ressources, Chevallier (2002) a montré qu'il y avait en effet bien des automobilistes pauvres. Ceux-ci possèdent les voitures les plus anciennes et en mauvais état. L'usage de la voiture est fortement « rationné » en fonction d'un budget limité, géré sur le plan des dépenses fixes (assurance) et courantes (achat de carburant) ne laissant guère de place aux imprévus (pannes, accidents, etc.).

Le transport collectif constitue alors un outil précieux, là où il existe. Mais il arrive qu'au-delà de son coût, la desserte (en termes d'horaires ou de circuits) ne soit pas adaptée aux besoins des populations qui pourtant n'ont que ce mode de déplacement, le rendant de ce fait peu accessible : une personne âgée isolée, résidant dans un quartier peu dense, mal desservi par les transports collectifs, ne peut pas avoir accès sans voiture aux divers services, notamment de santé, dont elle a besoin; une jeune femme se découragera et abandonnera une formation si celle-ci lui impose, sans garantie d'emploi, trois heures quotidiennes de transport comportant de nombreux transferts. Il a, à cet égard, été démontré par Bensasson *et al.* (2001), sur la base d'une étude détaillée, que les populations les plus pauvres sont celles qui subissent le plus les manques et les déficits de l'offre en transport en commun pour l'accès aux ressources de la ville dès lors qu'elles n'ont pas l'accès à la voiture.

En termes d'accessibilité, l'aptitude à la mobilité est ainsi liée à la capacité de disposer de moyens de déplacement, mais elle n'en constitue pas l'unique facteur. Les capacités psychomotrices des personnes sont, par exemple, un autre élément à considérer.

Si certaines populations sont peu mobiles, c'est parce que l'accessibilité aux moyens de mobilité est amoindrie par des problèmes de capacité physique et de handicap (Orfeuil, 2004 : 18). C'est le cas des personnes handicapées, de personnes âgées, mais aussi celui de personnes qui vivent des situations de précarité et de désocialisation qui affectent durement le corps (Le Breton, 2006 : 6) : « *Les fatigues qui durent, les petits handicaps, les gros handicaps, les dépressions diminuent les capacités de mobilité parce que l'on n'est plus capable de marcher longtemps, parce que l'on n'est plus capable de coordonner les gestes pour conduire, parce que l'on a perdu le sens de l'équilibre, etc.* »[1].

Outre ces compétences du corps « *dont dépendent la mobilité et la socialisation* » (Le Breton, 2005 : 8), d'autres compétences entrent en jeu en matière d'aptitude à la mobilité.

1 Citation tirée d'un article d'Éric Le Breton, directeur scientifique du programme Mobilités pour l'Insertion de l'Institut pour la ville en mouvement, intitulé *La mobilité : entre exclusion et inclusion*, consulté le 22 juillet 2009 : http://www.ville-en-mouvement.com/articles/articlelebreton.pdf.

1.2.2 Facteurs relatifs aux compétences

Être mobile – conduire, prendre un bus, circuler à vélo – implique des savoir-faire, suppose « *de savoir lire, écrire,* […] *comprendre la langue, d'être capable de formuler une demande de renseignements, de pouvoir se repérer dans l'espace, de maîtriser des schémas d'organisation de la ville, de savoir lire un plan de ville ou de réseau ou une carte routière. Être mobile suppose de maîtriser des compétences "scolaires" mais aussi d'avoir des capacités cognitives qui sont mises à mal par la désocialisation et l'exclusion* »[2]. Qui plus est, ces compétences apparaissent de plus en plus déterminantes en matière d'aptitude à la mobilité, les territoires de la vie quotidienne étant de plus en plus complexes, et ce, à un tel point que divers systèmes, toujours plus nombreux, sont développés afin que les individus puissent, par exemple, se repérer (plans de ville, GPS dans les voitures, etc.) ou encore accéder aux réseaux de transport (distributeur de titres de transport, etc.). « *Mais l'accès à ces dispositifs* […] *est lui-même discriminant et producteur d'inégalités sociales* » (Le Breton, 2006 : 8) car il suppose de disposer de compétences techniques tout comme sociales qui ne vont pas de soi. Comme le souligne, Le Breton : « *Dans le monde des mobilités, il y a toujours un moment où l'on a besoin de demander un renseignement, une aide, une prestation, une orientation, et cela suppose d'être capable de trouver le bon guichet, de se faire comprendre de la bonne personne* » (Le Breton, 2006 : 11).

Distributeur de titres de transport de la STM
(photo : V. Colas)

L'aptitude à la mobilité est ainsi liée à la capacité d'appréhender l'espace et les différents systèmes et objets de la mobilité. Cela présume également qu'il y ait appropriation des normes qui régissent les systèmes de transport.

1.2.3 Facteurs relatifs à l'appropriation

Être mobile suppose l'apprentissage de normes extraordinairement nombreuses, inscrites dans différents systèmes et objets, qui régissent nos rapports à l'espace. Accéder au réseau de transport collectif requiert, par exemple, de respecter (Le Breton, 2005 : 8) :

> les normes économiques (payer son titre de transport);

> les normes de comportement (respecter les règlements, appliquer les modalités tarifaires, etc.).

D'après Le Breton (2005), les populations précaires ont des problèmes de mobilité parce qu'elles sont en difficulté par rapport aux normes à respecter, particulièrement en ce qui concerne l'économie.

En termes d'appropriation, l'aptitude à la mobilité est ainsi liée à la capacité de se conformer aux normes régissant les divers systèmes de transport. À ces trois composantes de la motilité (accessibilité, compétences, appropriation), certains auteurs ont relevé des difficultés qui touchent particulièrement les femmes sur le plan de l'aptitude à la mobilité.

2 *Ibid.*

1.2.4 Difficultés de mobilité touchant particulièrement les femmes

Deux difficultés particulières ont été relevées. La première a trait à la question de la « conjugaison des temps » au sein des familles, et notamment pour les femmes à la tête de familles monoparentales. Plus que pour d'autres ménages, celles-ci doivent *« arbitrer entre des temps professionnels et des temps consacrés à leurs enfants, dans un contexte où la disposition d'automobile est assez rare »* (Orfeuil, 2004 : 20). Sans grand revenu, sans moyen de mobilité autonome, le maintien d'une activité professionnelle, du moins dans la durée, peut être impossible pour beaucoup d'entre elles. *« Pour ces femmes, les problèmes de mobilité sont* [qui plus est] *amplifiés de façon très disqualifiante par les difficultés à faire garder leurs enfants »* (Le Breton, 2005 : 3).

La seconde difficulté relevée concerne les femmes qui, pour des raisons familiales ou culturelles (nous pensons ici aux femmes qui ne travaillent pas à l'extérieur ou ont grandi dans des cultures qui leur assignent des espaces restreints et sous contrôle), possèdent peu de pratiques de mobilité autonome et une faible familiarité avec l'espace public. Si des changements s'opèrent dans leur parcours de vie, comme un divorce, celles-ci peuvent alors avoir à se former simultanément à l'emploi et à l'espace public. Pour certaines, ceci constitue une *« surcharge d'apprentissage »* qui peut les décourager, voire les empêcher d'accomplir ces démarches (Le Breton, 2005 : 2-3).

Il apparaît donc que l'aptitude à la mobilité renvoie à de nombreux autres facteurs que les seuls moyens de déplacement. Ces facteurs, profondément intériorisés par les individus, relèvent entre autres *« de la socialisation, des appartenances sociales, des apprentissages les plus fondamentaux et des conditions sociales de ces apprentissages »* (Le Breton, 2006 : 11). Et chacun de ces facteurs est source de différenciations sociales fortes : *« tous les individus n'ont pas le même type de cognition de l'espace, tous n'ont pas les mêmes usages des objets de la mobilité, tous n'ont pas le même état de santé. Voilà pourquoi la mobilité est effectivement une source de différenciation sociale, susceptible de produire des effets d'autant plus marqués que notre société est de plus en plus dispersée »* (Le Breton, 2006 : 12). La Ville de Montréal n'a certes pas toutes les compétences pour intervenir sur chacun de ces facteurs. En tenir compte apparaît toutefois important pour la problématique qui nous préoccupe.

Mal armés ou moins bien armés que d'autres, certains individus présentent de plus une aptitude moindre à la mobilité qui peut *« se conjuguer à des difficultés dans d'autres domaines, amener à un appauvrissement des situations économiques et du lien social et conduire à des trajectoires d'exclusion »* (Orfeuil, 2004 : 5).

1.3 Aptitude à la mobilité, source d'appauvrissement et d'exclusion

Pour celles et ceux qui ont une faible aptitude à la mobilité, l'accès aux lieux d'emploi, aux biens et services ainsi que leur participation à la vie sociale se trouvent considérablement restreints. Aussi tendent-ils à se retrouver *« sans possibilité d'améliorer leur situation sociale »* (Orfeuil, 2004 : 49). Cette faible capacité de mobilité peut, par exemple, en amener certains à demeurer bénéficiaire de transferts sociaux, la (re)prise d'une activité professionnelle étant au final plus coûteuse que bénéfique, financièrement, du fait des coûts des déplacements (Orfeuil, 2004 : 108). D'autres tendront à réduire significativement leurs activités sociales, ne pouvant être en mesure de rejoindre leurs parents, amis ou connaissances sur leurs lieux de loisirs, cela les privant par la même occasion des diverses opportunités que de tels contacts peuvent apporter. Ces *« trappes à pauvreté »* apparaissent donc liées, de façon non négligeable, à des problèmes de mobilité (Orfeuil, 2004 : 108).

Elles le sont davantage lorsque, mois après mois, année après année, ces personnes, assignées à des territoires restreints, de l'ordre du quartier – leur mode de déplacement dominant étant la marche – vivent *« un processus de réduction du champ des possibles et en même temps de prise d'habitude de cette limitation »* (Le Breton, 2005 : 4). La ville est alors vue comme *« un lieu de ressources vécues comme étant de moins en moins accessibles »* (Le Breton, 2002 : 2). Longue à se mettre en place, cette limitation sous contrainte des activités quotidiennes est, selon Le Breton (2005), très difficile à faire évoluer une fois mise en place. Il qualifie ces personnes d'insulaires, *« des gens qui vivent un peu comme sur de petites îles dont ils ne peuvent pas sortir »* (Le Breton, 2005 : 5).

La pauvreté implique donc une aptitude moindre à la mobilité, qui tend, à son tour, à accentuer d'autres handicaps : *« plus on est pauvre, plus il est nécessaire de se déplacer, plus il est difficile de le faire, plus cela coûte cher, moins on accède au potentiel de la ville, et plus on risque d'être entraîné dans des spirales qui mènent à la très grande pauvreté, à la marginalité, à l'exclusion »* (Orfeuil, 2004 : 179).

Pouvoir se déplacer facilement, c'est donc avoir la possibilité de profiter pleinement de l'éventail des opportunités de la vie en ville, ce qui favorise l'égalité des chances. Or, comme nous l'avons vu, certains individus, pour des raisons diverses, ne maîtrisent pas totalement leur mobilité et, de ce fait, rencontrent des difficultés à assurer leur qualité de vie en ville. L'offre en transport collectif apparaît constituer – sans être le seul – un enjeu de taille puisqu'elle se présente, dans de nombreux cas, comme étant la seule solution de rechange à l'automobile supposément viable et accessible et permettant un accès élargi à la ville.

Le chapitre suivant tente donc de voir si, dans le cas de Montréal, l'offre actuelle en transport collectif répond favorablement ou non aux besoins en mobilité des Montréalaises, particulièrement de celles qui ont un faible revenu. La question de son accessibilité en constitue l'aspect central et doit être comprise dans un sens plus large que celui se référant à la motilité. En effet, la notion d'accessibilité est également considérée dans le prochain chapitre au travers de la manière dont la Société de transport facilite ou non dans son offre de services l'acquisition des deux autres composantes de la motilité, soit les compétences et l'appropriation.

2 Accessibilité du service de transport collectif montréalais

Les Montréalaises, particulièrement celles qui ont un faible revenu, rencontrent-elles des difficultés d'accès au transport en commun? Ceci a-t-il un impact sur leur mobilité et, par conséquent, sur leurs conditions de vie? Telles sont les questions auxquelles ce second chapitre tente de répondre. Pour ce faire, une analyse de la situation en ce qui a trait à la pauvreté et à la mobilité des femmes est, en premier lieu, présentée. Celle-ci soulève plusieurs questionnements sur la capacité d'utilisation du service de transport en commun et sur la nature des contraintes que ceci peut avoir sur la mobilité et la qualité de vie des Montréalaises. Sur la base de ces constats, des entrevues de groupe ont été menées à partir desquelles une analyse qualitative du matériel produit a été réalisée. La méthodologie appliquée à la cueillette de données et les résultats de cette analyse sont présentés en second lieu. Plusieurs obstacles ou contraintes à l'utilisation du transport en commun sont relevés ainsi que leurs effets sur les conditions de vie des Montréalaises consultées.

2.1 Situation montréalaise en ce qui a trait à la pauvreté et à la mobilité des femmes

2.1.1 Les Montréalaises et la précarité

Les données statistiques énoncées ci-dessous témoignent de la situation de précarité à laquelle font face bon nombre de Montréalaises :

> Le revenu moyen des femmes est, encore aujourd'hui, inférieur à celui des hommes. En 2005, le revenu moyen d'emploi des Montréalais était de 35 761 $ contre 27 195 $ pour les Montréalaises (Statistique Canada, Recensement 2006). Il était de 22 375 $ pour les femmes immigrées en 2001 (Conseil du statut de la femme, 2005 : 69).

> La proportion de personnes vivant sous le seuil de faible revenu[3] en 2005 à Montréal était de 29 %, ce qui représente 3 personnes sur 10 (DSP, 2008 : 3). Les femmes vivent plus souvent que les hommes une situation de faible revenu. La proportion de femmes vivant sous le seuil du faible revenu s'élevait en 2004 à 30,1 % alors qu'elle était de 26,2 % chez les hommes (CRÉ, 2004b : 17).

> En 2001, 29,9 % des familles montréalaises ayant des enfants de moins de 6 ans vivaient sous le seuil de faible revenu (CRÉ, 2008 : 4). Plus de 120 000 familles à faible revenu ont en outre une femme comme cheffe de ménage (Conseil des Montréalaises, 2006 : 29).

> Enfin, Montréal compte dans sa population 15,3 % de personnes âgées de plus de 65 ans dont plus de la moitié (59,7 %) sont des femmes. Celles-ci connaissent en effet une espérance de vie supérieure à celle des hommes (83 ans contre 78 ans[4]). Parmi les 266 070 personnes âgées résidant à Montréal dans leur domicile, 59 % sont en outre des femmes, une proportion grimpant à 69 % chez les 85 ans et plus. En ce qui a trait à la situation économique des aînés montréalais, 28 % d'entre eux vivent sous le seuil de faible revenu (TCAÎM, 2009 : 10). Un grand nombre de femmes aînées vivent dans la précarité. À peu près 80 % des prestataires du Supplément de revenu garanti[5] sont des femmes (CRÉ, 2004b : 25). Il est, par ailleurs, à noter que plus d'une personne aînée sur deux ne conduit pas à Montréal : « *Elle dépend donc de ses proches ou de modes de transport alternatifs à l'automobile pour répondre à ses besoins de déplacement* » (TCAÎM, 2009 : 6).

3 La notion de faible revenu utilisée ici fait référence au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada.

4 Données issues de l'Institut de la statistique du Québec.

5 Pension accordée aux personnes âgées n'ayant pas ou ayant peu de revenu mis à part la sécurité de la vieillesse.

Nombreuses sont donc les Montréalaises qui sont exposées à des situations économiques difficiles. Leur capacité à se déplacer est alors fortement tributaire d'une offre en transport qui leur soit financièrement accessible. On peut, sur ce point, se questionner sur l'accessibilité du service de transport collectif montréalais, compte tenu des augmentations régulières observées de ses tarifs : depuis 2002, le coût de la carte mensuelle a augmenté de plus de 37 % (voir tableau ci-après), le prix d'un ticket à l'unité encore plus vite (CCLP, 2008 : 17).

ÉVOLUTION DES TARIFS À LA STM (CAM)

Année	Tarif	Variation par rapport au tarif précédent	Variation par rapport à 2002
2002	50,00 $	-	-
2003 (1re hausse)	52,00 $	+ 4 %	+ 4 %
2003 (2e hausse)	54,00 $	+ 3,8 %	+ 8 %
2004	59,00 $	+ 9,3 %	+ 18 %
2005	61,00 $	+ 3,4 %	+ 22 %
2006	63,00 $	+ 3,3 %	+ 26 %
2007	65,00 $	+ 3,2 %	+ 30 %
2008	66,25 $	+ 1,9 %	+ 32,5 %
2009	68,50 $	+ 3,4 %	+ 37 %

Source : Société de transport de Montréal (STM).

L'indice des prix associés au transport en commun a notamment augmenté, entre 2000 et 2006, « *plus que deux fois plus rapidement que l'indice général des prix à la consommation au Québec (29,2 % contre 13,6 %)* » (CCLP, 2008 : 17). Qui plus est, les salaires n'ont pas suivi les hausses du coût de la vie. Ainsi, alors qu'en 1980, le coût de la carte mensuelle s'établissait à 12,5 % du revenu d'une semaine de travail (35 h au salaire minimum), en 2006, celui-ci en représentait 24 %[6]. Pour les personnes à faible revenu qui utilisent le transport en commun, les coûts de transport ont en outre augmenté, entre 2004 et 2006, de 18 % (CCLP, 2008 : 17). Il est finalement à souligner qu'il s'agit là d'une augmentation s'ajoutant aux autres pressions sur le budget des ménages : du panier d'épicerie aux hausses de loyer, de l'électricité, du chauffage, etc.

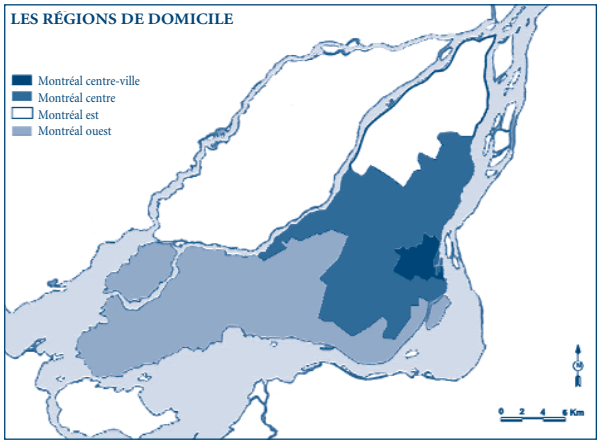
6 Informations issues de documents de sensibilisation de la TROVEP portant sur la tarification du transport en commun.

2.1.2 Les habitudes de déplacement des Montréalaises

En relevant les habitudes de déplacement des Montréalais et Montréalaises, l'enquête Origine-Destination 2003 de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) permet d'en apprendre quelque peu sur l'utilisation du transport en commun par les Montréalaises.

■ Une aire de déplacement généralement locale

Pour chaque région de domicile (Montréal centre-ville, centre, est et ouest) [7], plus de la moitié des déplacements réalisés par les Montréalaises est effectuée à l'intérieur même de leur région d'origine (voir tableau ci-après). Les Montréalais présentent une proportion similaire de déplacements à l'échelle locale, mais celle-ci reste cependant inférieure à celle des Montréalaises, quelle que soit la région de domicile.



Source : V. Colas

DESTINATION DES MONTRÉALAIS

Région de résidence	Région de destination							
	Montréal centre-ville		Montréal centre		Montréal est		Montréal ouest	
	% des déplacements réalisés en 24 h[8]							
	F	H	F	H	F	H	F	H
Montréal centre-ville	**56 %**	**54 %**	31 %	27 %	1,8 %	1,3 %	4,4 %	7,1 %
Montréal centre	18 %	18,5 %	**65 %**	**59 %**	5 %	5 %	7 %	9 %
Montréal est	10 %	8 %	27,5 %	26 %	**53 %**	**49 %**	2,5 %	5,4 %
Montréal ouest	10 %	12 %	16 %	16 %	1 %	1,5 %	**66 %**	**62,5 %**

Source : enquête Origine-Destination 2003 de l'AMT.

7 Les régions de domicile dans l'enquête O-D 2003 sont : **Montréal centre-ville, Montréal centre** (qui regroupe les municipalités et arrondissements Sud-Ouest, Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, Le Plateau-Mont-Royal, Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Ahuntsic-Cartierville, Rosemont–La Petite-Patrie, Sud-Est, Mercier–Hochelaga-Maisonneuve, Mont-Royal, Outremont, Westmount et Hampstead–Côte-Saint-Luc), **Montréal est** (qui regroupe les municipalités et arrondissements Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles, Montréal-Est, Anjou, Saint-Léonard et Montréal-Nord) et **Montréal ouest** (qui regroupe les municipalités et arrondissements Saint-Laurent, Montréal-Ouest, Saint-Pierre, Verdun, LaSalle, Lachine, Dorval–L'île-Dorval, Pointe-Claire, Dollard-des-Ormeaux, Pierrefonds-Roxboro, l'Île-Bizard–Sainte-Geneviève, Kirkland, Beaconsfield, Baie d'Urfé, Sainte-Anne-de-Bellevue et Senneville).

8 La somme des pourcentages n'atteint pas 100 % car une faible proportion de déplacements est également réalisée en destination de régions situées à l'extérieur de l'île de Montréal.

■ Un mode de déplacement davantage tourné vers les modes de transport collectif et actif

Plus de la moitié des déplacements des Montréalaises sont réalisés en automobile (56 %). Ce taux reste néanmoins inférieur à celui des Montréalais, qui s'élève à 62 %. Plus du quart des déplacements des Montréalaises sont par ailleurs effectués en transport en commun (27 %) ce qui est supérieur à la moyenne montréalaise (24 %). Il est à noter que 56 % de la clientèle de la Société de transport de Montréal (STM) sont des femmes (54 % pour le métro et 57 % pour les autobus) (STM, 2006 : 7).

MODE DE TRANSPORT UTILISÉ PAR LES MONTRÉALAIS

Région de résidence	Mode de transport utilisé (déplacements 24 h)					
	Transport en commun (TC)		Automobile		Transport actif (TA)[9]	
	F	H	F	H	F	H
Montréal centre-ville	26,7 %	24,5 %	30,3 %	34,3 %	**43,0 %**	**41,3 %**
Montréal centre	31,8 %	26,3 %	**48,0 %**	**55,2 %**	20,2 %	18,5 %
Montréal est	25,5 %	17,7 %	**61,3 %**	**70,7 %**	13,2 %	11,6 %
Montréal ouest	18,7 %	15,4 %	**71,9 %**	**75,8 %**	9,5 %	8,8 %
TOTAL	**27,1 %**	**22,0 %**	**55,9 %**	**62,2 %**	16,9 %	15,8 %

Source : enquête Origine-Destination 2003 de l'AMT.

On observe certaines particularités selon les régions de domicile. Par exemple, les Montréalaises qui résident dans les régions Montréal centre-ville et Montréal centre se déplacent davantage en modes collectif et actif (respectivement 70 % et 52 % contre 30 % et 48 % en automobile) : pour celles de Montréal centre-ville, les transports actifs prédominent avec 43 % des déplacements tandis que pour celles de Montréal centre, la préférence va plutôt au transport en commun, représentant 32 % des déplacements. Cela est également le cas pour les Montréalais, mais dans une proportion moindre. L'automobile demeure en revanche le mode prédominant pour les déplacements des résidantes de Montréal est et ouest bien que la proportion reste inférieure à celle des hommes.

Mais là encore, des différences apparaissent selon la région de destination des déplacements réalisés.

9 On entend par « modes de transport actif » les modes de déplacement qui nécessitent un effort physique de la part de leur utilisateur.

MODE DE TRANSPORT SELON LA DESTINATION DES MONTRÉALAISES (Tous les déplacements 24 h)												
Région de résidence	**Région de destination**											
	Montréal centre-ville			Montréal centre			Montréal est			Montréal ouest		
	% mode de transport[10]											
	TC	**AUTO**	**TA**	**TC**	**AUTO**	**TA**	**TC**	**AUTO**	**TA**	**TC**	**AUTO**	**TA**
Montréal centre-ville	21,4	13,1	**65,5**	**40,1**	**40,7**	19,6	-	-	-	-	-	-
Montréal centre	**60,7**	32,5	6,7	26	**45,9**	28,1	25,5	**71**	3,6	28,7	**67,6**	3,7
Montréal est	**58,4**	41,2	0,3	34,4	**62,5**	3,1	15,8	**60,8**	23,3	-	-	-
Montréal ouest	**52**	47,5	0,5	29,9	**68,9**	1,1	-	-	-	10,7	**75,3**	14

Source : enquête Origine-Destination 2003 de l'AMT.

Les déplacements à destination de Montréal centre réalisés par les Montréalaises qui résident au centre-ville sont, par exemple, effectués autant en transport en commun qu'en automobile (40 %). Les Montréalais utilisent, pour cette même destination, davantage l'automobile (46 % – voir tableau ci-après). Pour les Montréalaises qui résident dans Montréal centre, le transport en commun est privilégié pour les déplacements à destination du centre-ville (60,7 %). Cela est également le cas pour les Montréalaises qui résident dans les régions Montréal est et ouest (respectivement 58,4 % et 52 %). En revanche, les déplacements en automobile prédominent lorsqu'il s'agit pour elles de se déplacer à l'intérieur de leur région de domicile ou vers Montréal centre. On note à ce sujet une différence importante entre les résidantes et résidants des régions de Montréal est et ouest, car, pour ces derniers, l'usage de la voiture est supérieur aux autres modes, y compris en direction du centre-ville. Aussi, peut-on souligner que quelle que soit leur région de domicile, les Montréalaises sont de plus grandes utilisatrices du transport en commun que les Montréalais.

10 Les régions de destination qui présentaient une part des déplacements inférieure à 5 % au premier tableau n'ont pas été prises en compte dans les calculs relatifs à ce dernier tableau. C'est pourquoi certaines cases sont vides.

MODE DE TRANSPORT SELON LA DESTINATION DES MONTRÉALAIS (Tous les déplacements 24 h)												
Région de résidence	**Région de destination**											
	Montréal centre-ville			Montréal centre			Montréal est			Montréal ouest		
	% mode de transport[11]											
	TC	**AUTO**	**TA**	**TC**	**AUTO**	**TA**	**TC**	**AUTO**	**TA**	**TC**	**AUTO**	**TA**
Montréal centre-ville	17,8	14,8	**67,4**	37,8	**45,6**	16,6	-	-	-	31,4	**66,4**	2,2
Montréal centre	**51**	40	9	22	**50,5**	27,4	21,2	**76,8**	2	21,6	**75,8**	2,6
Montréal est	44,2	**55,3**	0,5	24,5	**73**	2,5	11,9	**65,7**	22,4	13,8	**85,9**	0,2
Montréal ouest	39,5	**59,6**	0,9	23,2	**75,4**	1,5	-	-	-	9,3	**77**	13,8

Source : enquête Origine-Destination 2003 de l'AMT.

Les données issues de l'enquête Origine-Destination 2003 ne permettent toutefois pas de savoir si cette plus grande propension des Montréalaises à l'utilisation du transport en commun signifie que leur besoin en mobilité est satisfait et qu'elle n'implique pas de contraintes, notamment financières, susceptibles d'affecter leur qualité de vie. L'enquête se concentre en effet sur l'observation des comportements des usagers, mais n'en explique pas les raisons. On ne peut donc en connaître les causes ni leurs conséquences.

Les entrevues de groupes présentées ci-après tentent d'apporter à ce propos un certain éclairage.

2.2 Méthodologie appliquée à la cueillette de données

La technique d'entrevue de groupe comme méthode de cueillette de données est apparue pertinente dans le cas qui nous concerne, car elle permettait de produire de nouvelles connaissances en obtenant une description détaillée de la réalité étudiée (Angers, 1992). Il était en l'occurrence possible d'évaluer, par ce biais, des besoins, des attentes, des satisfactions, tout comme de mieux comprendre des motivations ou des comportements.

2.2.1 Objectif

Le principal objectif de l'enquête qualitative était de recueillir le point de vue des Montréalaises, particulièrement de celles qui ont un faible revenu, sur l'accessibilité du service de transport en commun (géographique, financière et universelle[12]). Nous avons ainsi cherché à savoir en particulier :

1. quels étaient les obstacles ou contraintes à l'utilisation du transport en commun pour ces Montréalaises;
2. et si ces obstacles ou contraintes avaient une incidence sur leur vie quotidienne, notamment pour l'accès à l'emploi, aux services de proximité et aux équipements collectifs.

11 Les régions de destination qui présentaient une part des déplacements inférieure à 5 % au premier tableau n'ont pas été prises en compte dans les calculs relatifs à ce dernier tableau. C'est pourquoi certaines cases sont vides.

12 Rappelons que le concept d'accessibilité universelle utilisé ici s'appuie sur la définition suivante : « *le concept d'accessibilité universelle est avant tout un concept d'aménagement qui favorise, pour tous les usagers, une utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts à tous et de pouvoir y vivre les mêmes expériences que tous les usagers… et ce, en même temps et de la même manière* » (Comité du milieu associatif montréalais des personnes handicapées, 2007 : 3).

2.2.2 Population cible

Pour les fins de l'enquête, nous avons cherché à constituer des groupes de discussion composés de Montréalaises :

> présentant un faible revenu;
> de tout âge et de toute origine culturelle;
> et qui résident dans des secteurs où, à distance de marche, l'accès à une diversité de services de proximité et d'équipements collectifs est faible ou relativement faible.

Une participation de 6 à 12 femmes était visée pour chaque groupe de discussion, et ce, sur une base volontaire[13].

Pour ce faire, nous avons d'abord procédé à l'identification des quartiers ou secteurs montréalais susceptibles de répondre à nos critères. Ceci a notamment été effectué à partir du recoupement de données issues des recherches suivantes :

> *L'accessibilité aux services de proximité dans les espaces de pauvreté sur l'île de Montréal*, de Philippe Apparicio, de l'INRS Centre – Urbanisation Culture Société, 2008;
> *Les disparités dans l'accès à des aliments santé à Montréal*, de Lise Bertrand, de la Direction de santé publique de Montréal, 2006.

Il s'agit essentiellement d'espaces de forte concentration de pauvreté urbaine où il a été observé peu de services de proximité et d'équipements collectifs diversifiés accessibles à pied. Ils présentent également des différences notables en matière de desserte en transport en commun. Il s'agit des quartiers et secteurs suivants :

> quartier Saint-Michel;
> extrémité nord-est et secteur nord-ouest de l'arrondissement de Saint-Laurent;
> extrémité sud-est de l'arrondissement de Verdun;
> quartier Sainte-Marie;
> quartier Pointe-aux-Trembles.

Ensuite, le recrutement des participantes a été mené au travers d'organismes présents dans ces quartiers en vue de rejoindre plus aisément notre population cible.

Quatre groupes de discussion ont ainsi pu être formés. Afin de favoriser l'expression la plus libre possible, sans contraintes ni craintes, la tenue des groupes de discussion s'est effectuée dans un lieu connu des femmes participantes, soit au sein des organismes sollicités lors du recrutement. Ces groupes de discussion, composés de 9 à 11 femmes, se sont tenus au courant des mois de mai et juin 2009 dans les endroits suivants :

> au Centre des femmes de Pointe-aux-Trembles;
> au Centre des femmes de Verdun;
> au CARI Saint-Laurent;

et avec les participantes du programme Femmes Relais du quartier Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension.

13 Seul le coût de déplacement en transport en commun était défrayé.

2.2.3 Animation des groupes et traitement des données

Les entrevues de groupe ont été menées de façon semi-directive, à partir du guide d'entretien réalisé à cet effet. Celui-ci portait essentiellement sur des récits de pratiques de mobilité et sur des évaluations de l'offre en transport collectif (notamment tarifaire)[14]. Chaque groupe de discussion a donné lieu à une analyse de contenu thématique. Une analyse des convergences et divergences entre les groupes est venue compléter l'étape de traitement des données. À la lumière des résultats obtenus, se révélant en concordance avec les discours des principaux acteurs du milieu montréalais sensibles à cette problématique[15], il est permis d'affirmer que la représentativité des groupes de discussion ainsi formés a été assurée.

2.3 Résultats de l'analyse des groupes de discussion

Sont présentés les différents obstacles ou contraintes à l'utilisation du service de transport en commun soulevés par les participantes aux groupes de discussion, leur impact sur la vie quotidienne des participantes ainsi que les suggestions d'amélioration apportées par celles-ci. Ces obstacles ou contraintes font en outre référence aux trois composantes de la motilité vues dans le chapitre précédent, soit l'accessibilité, les compétences et l'appropriation. Les trois premières sections présentent les obstacles ayant trait au service de transport en commun en tant que tel, soit ceux concernant la desserte, la tarification et la qualité du service. La dernière section traite d'autres obstacles soulevés par les participantes qui ne concernent pas directement le service de transport en commun proprement dit, mais qui y sont néanmoins fortement associés, à savoir les déficiences constatées dans la chaîne de l'accessibilité[16] et le manque de civisme de certains usagers du transport en commun.

2.3.1 Obstacles soulevés en matière de desserte

Comparée aux banlieues de Montréal (Longueuil, Laval) ou à d'autres villes canadiennes et américaines, Montréal possède somme toute une bonne desserte en transport en commun, au dire de plusieurs participantes. Deux grands obstacles à l'utilisation du transport en commun ont toutefois été soulevés dans les groupes de discussion : l'inefficience de la desserte locale[17] et une relative desserte du centre-ville ou des lieux d'emploi et centres hospitaliers.

■ Desserte locale déficiente

L'inefficience de la desserte locale, selon des particularités propres à chacun des secteurs où se sont réalisés les groupes de discussion, a unanimement été relevée par les participantes de chacun de ces groupes.

Dans le cas de Pointe-aux-Trembles et de Saint-Laurent, les participantes ont souligné la quasi-inexistence de desserte nord-sud, pour le premier, entre les quartiers Pointe-aux-Trembles et Rivière-des-Prairies, et, pour le second, du quartier Chamerand, situé à l'extrémité nord-est de l'arrondissement de Saint-Laurent.

> *« Moi, je suis mère de trois enfants dont un qui est très sportif… J'ai dernièrement pensé justement à me départir d'une auto […], finalement, quand j'ai regardé ce que j'avais à faire, les trajets, j'me suis dit que c'était impossible… Moi, j'réside à Pointe-aux-Trembles, mon garçon est à Rivière-des-Prairies, à l'école, et à la garderie. De Pointe-aux-Trembles à Rivière-des-Prairies, c'est pas facile, vraiment pas… »*
>
> – une participante de Pointe-aux-Trembles

14 Voir le guide d'entretien en annexe.

15 À noter que le chapitre 3 de l'avis y est consacré.

16 La « chaîne de l'accessibilité » consiste en un aménagement urbain qui permet un accès universel, du domicile au transport, du transport à l'espace public, et de l'espace public aux services privés (Comité du milieu associatif montréalais des personnes handicapées, 2007 : 9).

17 On entend ici par « desserte locale » les lignes d'autobus desservant l'intérieur des quartiers ou arrondissements.

Lorsqu'une telle desserte existe, la faible fréquence des lignes d'autobus, particulièrement en dehors des heures de pointe, le non-respect des horaires ou encore l'inadéquation des circuits aux besoins de déplacement la rendent peu attrayante pour les participantes.

Dans le cas de Pointe-aux-Trembles et de Saint-Michel, la desserte est-ouest a particulièrement été pointée du doigt.

> *« Ça arrivait souvent cet hiver… Que t'attendais l'autobus qu'était censé passer à 8 h 41, là, a passait pas… Ça faisait 40 minutes à te geler là… au grand vent… Cet hiver, j'ai trouvé ça tellement épouvantable… »*
>
> – une participante de Pointe-aux-Trembles

Au dire des participantes de Verdun et de Saint-Michel, l'inefficience de la desserte locale tend, qui plus est, à isoler davantage certains secteurs de leur arrondissement respectif du fait des problèmes de connexion au sein du réseau d'autobus.

> *« Là je ne vais rien vous cacher, pour venir ici, aujourd'hui, je suis venue à pied, de chez moi… J'habite entre Deville et Saint-Michel… Et tellement j'ai pensé comment je vais prendre le bus et le temps d'attente aux arrêts, je vais arriver en retard… Donc, je suis sortie de chez moi et je suis venue à pied jusqu'ici… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

Il est à préciser, dans ce dernier cas, la particularité du secteur considéré, soit le nord du quartier Saint-Michel, qui est morcelé par la présence de deux carrières – la carrière Miron et la carrière Saint-Michel –, ce qui ne facilite en rien les déplacements, quel que soit le mode de transport utilisé. Il apparaît toutefois que l'organisation actuelle du réseau de transport en commun dans ce secteur n'atténue en rien ce phénomène d'enclavement (Vivre Saint-Michel en santé, 2007 : 5).

■ Desserte relative du centre-ville et des lieux d'emploi et centres hospitaliers

Bien que l'organisation actuelle du réseau de transport en commun privilégie un accès rapide au centre-ville ainsi qu'aux principaux lieux générateurs de déplacement que sont notamment les secteurs d'emploi et les centres hospitaliers, les participantes aux groupes de discussion ont soulevé certaines faiblesses pouvant avoir des conséquences non négligeables sur leurs conditions et qualité de vie.

Selon les participantes, certaines lignes d'autobus connaissent un achalandage important aux heures de pointe, sont surchargées ou subissent les aléas du trafic automobile, ce qui entraîne indéniablement des retards.

> *« Le jour,* [l'autobus] *est aux 1/2 heures… à partir de 16 h 30, c'est aux 10 minutes mais encore là, s'il y a un accident ou quoi que ce soit, ben, il faut attendre… Toujours attendre, on sait jamais à quel moment on va avoir un autobus qui va nous arriver là… Ce qui fait que c'est toujours… C'est pour ça que je vous dis qu'il faut en avoir du temps! »*
>
> – une participante de Verdun

Pour certaines participantes ayant des horaires de travail atypiques (quart de travail soir-nuit par exemple), il arrive fréquemment que l'horaire des autobus ne soit aucunement synchronisé avec leur horaire de travail et que la fréquence de leur passage soit très faible.

Autobus à l'heure de pointe
(photo : V. Colas)

> *« Moi, j'ai cinq enfants, je suis mère monoparentale, et j'ai beaucoup, beaucoup de problèmes avec le transport en commun… J'avais mon emploi à côté du métro Crémazie […] pis, il me fallait presque 2 h pour arriver jusque là-bas… Le soir, c'était pire, ça veut dire que le transport en commun est plus facile quand on travaille le quart de jour, mais pour les autres quarts, c'est très, très difficile… […] Le soir, quand j'arrivais à Honoré-Beaugrand, je voyais le derrière des autobus, ça veut dire, les autobus partaient sans attendre le train du métro… C'était très frustrant après une journée de travail d'attendre encore 40 minutes… »*
>
> – une participante de Pointe-aux-Trembles

Des participantes ont également souligné des déficiences concernant la desserte des grands centres hospitaliers.

> *« Moi, cet hiver, j'étais mal pris, mon mari travaillait, pis j'ai été obligée de me rendre en autobus puis en métro au centre de cardiologie de Montréal, fait que c'est loin, c'est sur Bélanger et Viau… Le métro, ça s'fait bien, j'ai trouvé que ça s'est bien fait, mais attendre debout durant 35 minutes pour m'rendre en autobus jusqu'à l'hôpital là, je ne sais pas si vous savez mais le cardiologue, il pensait que je venais de faire une autre crise cardiaque, t'sais… »*
>
> – une participante de Verdun

Pour les participantes, cette relative desserte du centre-ville, des lieux d'emploi et centres hospitaliers et l'inefficience de la desserte locale peuvent impliquer un impact important sur leur vie quotidienne, particulièrement pour celles qui n'ont pas les moyens d'utiliser d'autres modes de transport que le transport en commun.

■ Répercussions

La longue durée de déplacement due aux retards, aux détours ou aux délais d'attente importants, à l'obligation de parcourir des distances importantes à pied lorsque le temps d'attente devient exagéré, a notamment pour effet :

> > de créer une incertitude quant à la possibilité d'arriver à l'heure souhaitée à partir de ce mode de transport;

> *« Je l'ai préparé et j'étais sûre que j'arriverais à telle heure… Pas comme je vais prendre le bus, je vais rester, je perdrais mon temps, et toujours en attente et stressée bien sûr parce que, quand tu es en attente, c'est le stress… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

> de se sentir, de ce fait, captive de ce mode par son incidence sur l'organisation de la vie quotidienne;

« Une fois, j'ai annulé un rendez-vous à Immigration… À Immigration, c'est grave hein!... Déjà qu'on attend beaucoup!... Ça m'est arrivé pareil que [une autre participante] *et il est passé 10 minutes avant, 10 minutes! »*

– une participante de Saint-Michel

> de limiter l'accès à certains services et équipements collectifs ainsi qu'à l'emploi.

« Moi, ce que j'vois de mes besoins actuels à moi, autant quand j'me cherche un emploi, autant que je vois les gens autour de moi, comme [une participante l'a mentionné], *les quarts de travail, les mères que j'ai côtoyées avec des enfants, c'est pas évident de se trouver un emploi à des heures qui vont fiter avec le transport en commun, qui va pouvoir fiter aussi avec, sur le trajet, les garderies et tout ça… »*

– une participante de Pointe-aux-Trembles

Les résidantes de Pointe-aux-Trembles apparaissent particulièrement limitées en termes d'accès à l'emploi par cette problématique, car les faibles opportunités d'emploi que leur offre l'arrondissement les obligent à chercher ailleurs. Or, l'étendue du territoire combinée à l'actuelle desserte au centre-ville leur impose, comme le dit si bien une participante, un temps « handicap » pour accéder aux emplois de l'ensemble du territoire montréalais.

« Il y a des emplois auxquels je ne peux pas postuler, comme les emplois qui sont complètement dans l'ouest, dans Ville Saint-Laurent… Dernièrement, il y a une amie qui m'a forcée à lui apporter mon CV parce qu'elle voulait présenter ça à son patron pour me donner du travail… Je suis partie, c'était encore pendant l'hiver, je suis partie à l'aéroport, elle travaille à l'aéroport, je suis partie, l'aller et le retour, ça m'a pris 3 h de temps… l'aller 3 h et le retour 3 h de temps, de 5 à 6 h, c'est qui qui est capable de le faire!... C'est ça… On décline beaucoup d'offres du côté de Ville Saint-Laurent parce qu'on n'est pas vraiment capables, avec les attentes, les trajets aussi… »

– une participante de Pointe-aux-Trembles

Plusieurs suggestions ont été faites par les participantes en vue de pallier ces problèmes.

■ Améliorations suggérées

Il a notamment été suggéré :

> d'augmenter la fréquence des lignes d'autobus locales ou du moins de favoriser une meilleure connexion entre les lignes d'autobus;

« C'est pas si compliqué de les faire concorder… Surtout comme l'Île-des-Sœurs, tu t'dis, c'est pas compliqué, y en a pas une qui sort de là… »

– une participante de Verdun

> d'adapter le service aux besoins locaux de déplacement;

« Pourquoi y a pas des fois des minibus aussi qui desservent des quartiers où y a pas beaucoup de… où les gens ont presque tous des voitures mais, par contre, s'il y avait un minibus, au lieu de passer toutes les 1/2 heures, passerait aux 1/4 d'heure, il y aurait probablement plus de gens qui utiliseraient le transport en commun… »

– une participante de Saint-Laurent

> d'augmenter la fréquence des lignes d'autobus à fort achalandage ou du moins de mettre en place des autobus articulés (soit des autobus de plus grande capacité);

« Les autobus bondés, ben, les autobus doubles… accordéon, là, je sais que la STM va en mettre… sur Pie-IX entre autres… mais ce serait bien aussi pour l'est de Montréal… […] *Ce serait soit ça ou mettre deux autobus plus rapprochés, mais je sais que les chauffeurs, ils sont en pénurie de chauffeurs, fait que la double serait bienvenue j'pense… »*

– une participante de Pointe-aux-Trembles

> d'implanter davantage de lignes express sur les trajets à fort achalandage;

« J'ai vu dans certains arrondissements ici, à Montréal… Y a des autobus supplémentaires pendant les heures de pointe… Ici, y en a pas beaucoup… Moi, dans les arrondissements que j'ai fréquentés auparavant, j'ai trouvé que c'était bien, pourquoi? Parce qu'aux heures de pointe, où il y en avait, ils passaient rapidement, il y en avait souvent, donc ça faisait pas un encombrement aux arrêts d'autobus, ça faisait pas des autobus chargés… »

– une participante de Saint-Laurent

> concernant le secteur nord du quartier Saint-Michel, de mettre en place une navette qui partirait du métro Saint-Michel et desservirait adéquatement ce secteur ou encore de prolonger le métro de manière à mieux le desservir;

Exemple de ligne express
(photo : G. Poirier)

« Comme il [le quartier] *est mal fait là, d'adapter, de trouver quelque chose pour adapter ou faire circuler… Ça pourrait être une navette qui part du métro Saint-Michel et qui se rende de ce côté-ci… Pour s'en venir sur Pie-IX rapidement ou faire le U rapidement… »*

– une participante de Saint-Michel

> concernant Pointe-aux-Trembles, d'implanter des navettes fluviales à destination du centre-ville, un train de banlieue dans la voie ferrée du CN ou encore de prolonger le métro jusqu'au boulevard de la Rousselière.

« Moi, je vous le dis, la solution, c'est des navettes fluviales… En plus du train, mais pas en le faisant passer par le nord, on a trop de problèmes comme ça… Le faire passer par ici là… Dans la voie ferrée du CN… On arriverait au métro Bonaventure dans un temps record! Et la navette fluviale, ça c'est hiver comme été, sur la glace comme sur l'eau, 20 minutes au centre-ville! »

– une participante de Pointe-aux-Trembles

En matière de desserte, une suggestion plus globale a également été faite :

> effectuer une analyse des besoins particuliers des femmes, surtout des mères monoparentales qui ont un faible revenu, pour mieux adapter le service de transport en commun, notamment par rapport aux motifs (travail, garderie, etc.) et aux heures de déplacement;

« Pointe-aux-Trembles et Rivière-des-Prairies, c'est spécial, on est un secteur industriel… […] *Les femmes, c'est plus dans… les services, dans ça, mais on est pognées à Pointe-aux-Trembles, on peut pas… Il faudrait qu'on ait un statut auprès de la STM, quand ils font leurs trajets particuliers… Faire un genre de projet-pilote* […] *Parce que là, j'ai l'impression qu'ils ont fait en sorte de couvrir tout le secteur sans savoir c'est où est-ce qu'on a besoin d'aller et à quelle heure… »*

– une participante de Pointe-aux-Trembles

2.3.2 Obstacles soulevés concernant la tarification

Comparé au coût de l'achat et de l'entretien d'un véhicule, le coût du transport en commun à Montréal apparaît somme toute raisonnable aux yeux de plusieurs participantes aux groupes de discussion. Il n'en demeure pas moins un obstacle à l'utilisation de ce service public pour les plus démunies et, en conséquence, à la capacité de déplacement de celles-ci au sein de la métropole. Deux grands obstacles ont été soulevés concernant la tarification, soit les hausses élevées des tarifs et leur fréquence importante ainsi que la capacité restreinte d'utilisation du titre individuel (avec ou sans carte Opus).

■ Hausses élevées des tarifs et leur fréquence importante

Les hausses élevées des tarifs et la fréquence importante de ces hausses ont été soulignées de façon unanime au sein des quatre groupes de discussion.

« Je trouve moi aussi que les tarifs ont beaucoup augmenté, bon je sais qu'il y a le coût de l'essence et tout ça, mais j'pense que c'est une question de projet de société... »

– une participante de Saint-Laurent

Plusieurs participantes de Saint-Laurent et de Verdun ont en outre déploré les coûts supplémentaires d'un déplacement à Laval, qui implique pour le trajet en métro de Laval vers Montréal un coût plus élevé que dans l'autre sens.

> *« Pis, j'trouve aussi que c'est vraiment cher pour Laval… T'sais, on peut se rendre à Laval, de Montréal à Laval, ça va… Mais quand tu te rends de Laval à Montréal, j'trouve ça, c'est plus cher… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

■ Capacité d'utilisation du titre individuel (avec ou sans carte Opus) restreinte

L'impossibilité de faire, sur une même ligne d'autobus, un aller-retour à l'intérieur de la durée de validité d'un ticket, ou un aller-arrêt-aller en deçà d'une période prédéfinie visant à limiter les fraudes, a été relevée comme un obstacle à la mobilité quotidienne pour plusieurs participantes. Cet obstacle a en l'occurrence été mentionné dans trois groupes de discussion, soit ceux de Pointe-aux-Trembles, de Verdun et de Saint-Michel.

> *« Pour moi, l'unique difficulté, c'est la carte Opus parce que c'est difficile de l'utiliser… Je dois descendre Bélanger pour laisser ma fille à la garderie et je dois attendre une autre fois l'autobus pour aller à l'école, je ne peux pas faire ça… Parce qu'on doit attendre 25 minutes pour passer le temps pour utiliser une autre fois la carte Opus… Sur la même direction… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

Pour les participantes, cette capacité restreinte d'utilisation du ticket individuel tout comme l'importante hausse du coût du transport en commun peuvent avoir plusieurs répercussions sur la vie quotidienne, particulièrement pour celles qui n'ont pas les moyens d'utiliser d'autres modes que le transport en commun.

■ Répercussions

Les revenus n'ayant pas suivi les hausses successives des tarifs, la tarification actuelle du transport en commun limite, au dire des participantes, la capacité d'achat pour les plus démunies des cartes de transport Zone 3, mensuelles (ordinaires ou réduites) ou hebdomadaires. Aussi, induit-elle à moyen terme, pour les personnes les moins aptes à l'assumer, un surcoût pour leurs déplacements. Il en est de même des modalités tarifaires susmentionnées.

> *« Je trouve aussi, parce que je suis à faible revenu, alors il y a des semaines où je ne suis pas capable d'acheter ma passe… Si je veux aller faire mes commissions, faire autre chose, ça me coûte 5,50 $ pour aller acheter parce que je n'ai pas eu le 20 $ pour acheter ma passe de la semaine… »*
>
> – une participante de Pointe-aux-Trembles

Pour les familles avec enfants, l'obligation, dès l'âge de 6 ans, d'acheter à chaque enfant une carte Opus et la disparition des lisières de tickets à tarif réduit « papier » impliquent également un surcoût pour leurs déplacements.

> *« Nous, avec quatre enfants, une femme seule avec quatre enfants, moi, je dois travailler… Quatre personnes, c'est difficile, tout l'argent, la carte Opus… À chaque mois, les enfants, c'est difficile… Et tout… Le pain, le lait, en haut, en haut, l'autobus, en haut… Et on travaille pour le même montant toujours… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

Outre la pression que ce coût ou ces surcoûts impliquent sur le budget des ménages qui ont un faible revenu, ceux-ci ont également pour effet :

> de limiter les déplacements de ces personnes;

« Moi, je travaille plus, parce que j'ai de la misère à me déplacer avec mes jambes, pis, je l'achète plus la passe d'autobus… Mais ça me manque beaucoup, parce que, avec ma passe d'autobus, je pouvais faire 2-3 places… Fait que j'trouve ça ben dur… […] C'est trop cher, ç'a pas d'allure… Fait que je me limite, toujours dans la même p'tite maudite partie tout le temps… »

– une participante de Verdun

> de limiter l'accès à l'emploi et à l'éducation.

« Moi ici là, je vis seule, et je prends beaucoup le transport en commun mais je regarde seulement par rapport au prix… Pour nous, les chercheurs d'emploi, c'est pas facile, parce que, il faut avoir la passe pour pouvoir aller partout et ce qui est regrettable, c'est que la passe ne te permet pas d'aller à Longueuil, d'aller à Laval et c'est là que tu vois les offres d'emploi!... Et j'avoue que depuis un an que je suis ici, j'connais pas Longueuil, j'connais pas Laval parce que je peux pas aller, parce que j'ai déjà fait des efforts pour payer ma passe. »

– une participante de Saint-Laurent

Plusieurs suggestions ont été faites par les participantes en vue de pallier ces problèmes.

■ Améliorations suggérées

Il a notamment été suggéré :

> d'arrêter les hausses et de voir à une autre forme de financement que celle reposant sur les usagers;

> de développer un véritable tarif familial;

« L'école, l'autobus scolaire, c'est bon… Mais l'autre autobus, ils doivent pas faire des tarifs pour les enfants, surtout avec deux enfants, trois enfants, quatre enfants, c'est dur un petit peu, comment tu vas payer à chaque mois!... Il faudrait des tarifs familiaux spéciaux… »

– une participante de Saint-Laurent

> d'instaurer un tarif étudiant sans limite d'âge;

« Pis que les étudiants, que ce ne soit pas fixé à un âge… Que dès qu'tu prouves que tu es étudiant, ben, qu't'as le rabais… »

– une participante de Verdun

> d'émettre un titre permettant un déplacement de 2 h sur la même ligne d'autobus.

« Qu'ils fassent aussi des tickets qui permettent un déplacement de 2 h avec le même autobus… Durant ces 2 h, ça permet aux gens de faire tout ce qu'ils veulent… »

– une participante de Pointe-aux-Trembles

En référence aux deux composantes de la motilité que sont les compétences et l'appropriation, il est finalement à noter les nombreux questionnements des participantes (surtout de celles n'utilisant pas de façon régulière le transport en commun) sur l'utilisation de la nouvelle carte Opus et les changements qu'elle entraîne.

Carte Opus
(photo : STM)

> *« Ça me pose un peu de souci parce que moi, on est motorisé, mais pas tout le temps, je suis avec mon mari rien que les week-ends, alors pendant la semaine, moi, je fais des sorties et tout, je prends l'autobus mais là… Ça me fait peur avec la carte… »*
> – une participante de Saint-Laurent

2.3.3 Obstacles soulevés en lien avec la qualité du service

Plusieurs obstacles à l'utilisation du transport en commun soulevés par les participantes aux groupes de discussion se rapportent à la qualité du service. Ces obstacles ont été regroupés, aux fins de la présente analyse, sous quatre grands thèmes :

- l'accessibilité universelle du réseau régulier de transport en commun;
- la sécurité;
- le confort;
- et l'information.

■ En termes d'accessibilité universelle

Les difficultés d'utilisation du service pour les personnes avec poussette ainsi que pour celles présentant une déficience visuelle ont constitué les principaux sujets de récrimination des participantes concernant l'accessibilité universelle du réseau régulier de transport en commun.

✔ Difficulté d'utilisation du service avec une poussette

La présence importante d'escaliers dans les métros, l'ergonomie inadéquate des autobus pour l'accueil d'usagers avec poussette (marches, portes arrière qui se ferment très vite, etc.) ont particulièrement été pointées du doigt par les participantes. Le fait que les chauffeurs d'autobus n'arrêtent pas toujours lorsqu'ils voient une poussette a également été mentionné à plusieurs reprises.

> *« Je suis maman de deux enfants, j'utilise toujours l'autobus et le métro… Pour moi, ça va, mais pour les enfants, il y a beaucoup de difficultés, surtout avec une poussette… […] Et tu payes, tu as ta carte, tu as tous tes droits… Mais quand on n'a pas d'enfant, c'est facile… C'est ça le problème, surtout avec les enfants… »*
> – une participante de Saint-Laurent

✔ Difficulté d'utilisation du service pour une personne malvoyante

La présence inégale, dans les stations de métro, de bandes jaunes au niveau de la première et de la dernière marches des escaliers (roulants ou non), tout comme d'un éclairage adéquat, ainsi que la visibilité relative de l'information, des horaires d'autobus par exemple, rend particulièrement difficile l'utilisation du service pour une personne malvoyante, selon plusieurs participantes des groupes de discussion de Verdun et de Saint-Laurent.

> *« C'est que, pour une personne qui est malvoyante, le gros problème, c'est la première marche et la dernière marche… Il faut absolument que la première et la dernière marches soient bien identifiées par un corridor jaune par exemple. Les autres, ça peut toujours aller parce qu'on se tient, mais la première et la dernière marches, pis c'est pas dans tous les métros, pis aussi, parfois, c'est très mal éclairé, il y a des stations où c'est bien éclairé, mais il y a des stations où moi, je vois pratiquement rien… »*
>
> – une participante de Verdun

Pour les participantes, ces contraintes peuvent entraîner plusieurs conséquences sur leur vie quotidienne, particulièrement pour celles qui n'ont pas les moyens de se déplacer autrement que par le transport en commun.

✔ Répercussions

L'inconfort important et l'insécurité liée au risque d'accident qu'une telle situation génère, tout comme le sentiment d'être ostracisé dans le cas des usagers munis d'une poussette, ont notamment pour effet :

- de limiter leurs déplacements en transport en commun;
- de limiter, de ce fait, l'accès à certains services et équipements collectifs.

> *« Pour les mamans qui veulent aller chercher de la nourriture dans les supermarchés, ça, y a des problèmes parce que, on a déjà un bébé à porter et je me vois avec un bus qui vient avec trois marches, ils se poursuivent l'un après l'autre… C'est-à-dire, ils me laissent pas un répit, là, avec un qui est plat et l'autre avec les marches, non… Et on se retrouve 2-3 carrosses dans le bus, ce qui gêne en général la circulation à l'intérieur… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

Plusieurs suggestions ont été faites par les participantes en vue de pallier ces problèmes.

✔ Améliorations suggérées

Il a notamment été suggéré :

- d'éliminer les escaliers dans les autobus, de mettre des portes arrière similaires à celles situées en avant et d'améliorer le système d'ouverture des portes;
- de développer des autobus à deux étages dont le premier niveau serait exclusivement réservé aux personnes à mobilité réduite;

> *« Est-ce qu'on n'a pas réfléchi de faire des autobus à deux étages comme ça se fait en Angleterre?...*
> *Ça aide beaucoup, les mamans en poussette au 1er… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

> de mettre en évidence systématiquement les escaliers du métro par une bande jaune et un éclairage adéquat;

« L'accès, dès qu'il y a un accès à un escalier, que ce soit bien identifié… Que ce soit bien clair et bien éclairé aussi… »

– une participante de Verdun

> de fournir l'information en caractère plus gros et contrasté.

« Pis, il faut que ça soit contrasté aussi, comme blanc-noir-blanc… Contrasté et plus gros… »

– une participante de Verdun

Par ailleurs, il est à souligner la très bonne réception des participantes à l'égard des récentes initiatives de la STM visant à améliorer l'accessibilité universelle de son réseau régulier (ascenseurs dans les stations de métro, places réservées aux poussettes dans les nouveaux autobus à plancher bas). À ce propos, une participante de Saint-Michel a émis le souhait que le renouvellement de la flotte d'autobus par des autobus à plancher bas puisse se faire intelligemment, notamment en implantant prioritairement les nouveaux autobus dans les secteurs ou horaires où se concentrent, par exemple, les jeunes familles.

Ascenseur en construction à la station Berri-UQÀM
(photo : V. Colas)

■ En termes de sécurité

Les participantes aux groupes de discussion ont évoqué la fréquentation et l'aménagement de certaines stations de métro et de certains arrêts d'autobus comme principale préoccupation ayant trait à la sécurité et ayant un impact sur leur utilisation du transport en commun.

✔ Fréquentation et aménagement de stations de métro et abords d'arrêts d'autobus jugés non sécuritaires

Pour plusieurs participantes de Pointe-aux-Trembles, de Verdun et de Saint-Laurent, certains arrêts d'autobus, tout comme les recoins et les corridors que l'on retrouve dans certaines stations de métro, ne sont pas sécuritaires, particulièrement en soirée. La présence ou la probabilité de rencontrer des individus peu avenants, l'absence apparente de possibilité de recours ou encore le fait d'avoir déjà été victime d'un délit ou d'un crime dans ces lieux tend à exacerber ce sentiment.

Corridor de métro
(photo : http://www.metrodemontreal.com/green/frontenac/archmain-f.html*)*

« Mais quand même, c'est très, très dangereux, moi, le soir, j'sors pas… J'attends pas l'autobus nulle part, moi, j'sors pas, pis, si j'sors, j'vais sortir avec quelqu'un pis j'emmène pas d'sacoche… »

– une participante de Pointe-aux-Trembles

✔ Répercussions

Pour ces participantes, le sentiment d'insécurité ressenti en certains points du réseau de transport en commun a notamment pour effet d'imposer des détours, allongeant de ce fait le temps de déplacement, ou encore de limiter leurs déplacements en soirée.

✔ Amélioration suggérée

Il a à cet égard été suggéré :

> d'améliorer l'éclairage des lieux identifiés comme non sécuritaires et d'y affecter plus de surveillance, par exemple, par le biais d'un système de caméras;

> *« Dans les abribus, il devrait y avoir un système de lumières… S'il y avait un système de caméras aussi… »*
>
> – une participante de Pointe-aux-Trembles

En outre, il est à souligner la méconnaissance des participantes du service Entre deux arrêts. Ceci révèle une intervention insuffisante de la part de la Société de transport en vue de faciliter l'appropriation de ce service.

■ En termes de confort

Les participantes aux groupes de discussion ont relevé plusieurs éléments constituant un inconfort qui, sur une base quotidienne, se révèlent être, à leurs yeux, un obstacle supplémentaire à l'utilisation du transport en commun.

✔ Absence d'abribus ou de bancs

L'absence d'abribus ou de bancs à certains arrêts d'autobus a été mentionnée à plusieurs reprises par les participantes de Verdun, de Saint-Laurent et de Saint-Michel comme constituant un inconfort important, surtout en hiver.

> *« L'hiver, le fait qu'il n'y avait pas d'abribus aux endroits où j'habitais, je luttais… Les personnes qui étaient aux mêmes arrêts d'autobus, c'étaient des personnes âgées, dans les gros froids, là, elles devaient se déplacer pour aller au CLSC, elles avaient pas d'argent pour le taxi, c'était compliqué…*
>
> – une participante de Verdun

■ Impolitesse ou impatience des chauffeurs d'autobus envers les usagers

L'impolitesse ou l'impatience de certains chauffeurs d'autobus envers les usagers, notamment envers les personnes avec de jeunes enfants et les personnes âgées, ont été évoquées par plusieurs participantes de Verdun, de Saint-Laurent et de Saint-Michel.

> *« Il y a aussi l'attitude du côté des chauffeurs qui, des fois, ne sont pas très patients avec nos enfants et avec nos personnes âgées… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

✔ Répercussions

Outre l'inconfort ressenti, l'attitude des chauffeurs d'autobus envers les usagers peut également, selon les participantes, créer de la contrariété, de l'irritabilité ou encore de l'insécurité chez les usagers.

> *« Moi j'ai entendu un jeune homme qui était justement en avant pis le chauffeur avait dit : "Reculez, allez plus loin dans l'autobus"… Fait que là, le monsieur, pour X raisons, il était resté en avant, fait qu'il s'est retourné : "Ben voyons, t'as pas compris? Es-tu sourd, là? T'as pas compris? J't'ai dit d'avancer!" Pis il commence à l'engueuler, et moi, j'ai eu vraiment peur, j'me suis dit : "Ça y est, s'il est agressif, il va lui sauter dessus!" Et heureusement, le monsieur était pas agressif, heureusement que ce n'était pas un agressif, il l'engueulait comme du poisson pourri, pis l'autobus était rempli là… J'ai eu vraiment peur… »*
>
> – une participante de Verdun

✔ Amélioration suggérée

Il a été suggéré notamment :

> d'implanter davantage d'abribus, particulièrement dans les espaces dégagés (soit des espaces sujets au vent);

> *« Juste penser dans le manque d'abribus… Si on pouvait avoir… C'est l'hiver plutôt qui est difficile…* […] *Je trouve que les abribus devraient surtout être à des places dans des coins où c'est ouvert, là, où c'est vraiment ouvert… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

> d'équiper les abribus de panneaux solaires pour les chauffer en hiver;

> *« Est-ce que ça serait si compliqué de mettre un panneau solaire pour chauffer l'abribus?… Il me semble que ça pourrait donner du confort l'hiver, et un panneau solaire, ça coûte pas excessivement cher et pis ça chaufferait les abribus… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

> de travailler à développer une meilleure attitude des deux côtés, chauffeurs et usagers, ou encore de permettre aux chauffeurs d'émettre leur préférence concernant les lignes d'autobus à servir;

> *« Qu'est-ce que nous, comme usagers, on devrait faire pour avoir une attitude plus plaisante devant un chauffeur d'autobus et puis qu'est-ce que le chauffeur d'autobus, aussi, il doit faire? Est-ce que les chauffeurs ont droit de peut-être avoir un transfert? Il y a des chauffeurs qui ne tolèrent pas certaines choses… Est-ce qu'ils ont droit de dire : " Bon, dans cette route, je veux pas, là, est-ce que tu peux me transférer dans une route qui est plus tranquille ou dans des heures qui sont plus tranquilles, j'ai de la misère avec les immigrants ou avec les enfants ou avec les vieux…", il faut être aussi franc!... Si on a de la misère à tolérer certaines choses, est-ce qu'ils ont aussi une porte de sortie?... Est-ce qu'on a ça dans les ressources humaines? À voir!... Parce que j'trouve, moi, c'est des deux côtés qu'il faut travailler là-dedans… »*
>
> – une participante de Saint-Michel

> d'offrir aux chauffeurs d'autobus des stages de sensibilisation, par exemple une formation interculturelle pour ceux qui travaillent sur des lignes particulièrement utilisées par les nouveaux arrivants, comme celles desservant des centres d'adultes.

« Des stages pour les chauffeurs d'autobus, c'est-à-dire périodiques, comment se comporter avec les citoyens… »

– une participante de Saint-Michel

En termes de confort, soulignons finalement l'inquiétude exprimée par plusieurs participantes de Verdun concernant l'aménagement des nouveaux wagons de métro et celui des autobus articulés. Selon elles, la STM vise une optimisation de l'espace de ces équipements en vue d'accueillir le maximum d'usagers possible, soit un espace offrant moins de places assises alors que la population est vieillissante.

« Ils disaient que les nouvelles rames de métro, elles vont être faites en conséquence pour avoir le plus de monde possible debout, fait que là, il va y avoir moins de sièges… Moins de sièges, parce qu'il y a plus de monde qui prend le métro, fait que là, ils sont faits pour ça là… On va voyager debout! »

– une participante de Verdun

■ En termes d'information

Les participantes aux groupes de discussion ont relevé un certain nombre de faiblesses en matière d'information à la clientèle qui constituent, à leurs yeux, un obstacle supplémentaire à l'utilisation du transport en commun. Ce point révèle notamment une faible implication de la Société de transport dans l'aide à l'acquisition des compétences nécessaires à l'utilisation de son service ainsi qu'à son appropriation.

✔ Information déficiente en cours de trajet, particulièrement sur le réseau d'autobus

L'impossibilité d'être assurée d'être adéquatement informée, en cours de trajet, sur l'itinéraire, sur l'arrêt auquel on souhaite descendre ou encore sur les connexions possibles, a particulièrement été soulignée par les participantes.

« Il y a aussi autre chose, parce qu'on est quand même nouvelles, il y a des endroits qu'on ne connaît pas… Quand je dis au chauffeur : "S'il vous plaît, montrez-moi quand j'arrive, vous me le dites", eh bien, ils le font pas… Plusieurs fois, ça m'est arrivé alors ça m'a perturbée, j'étais perdue… On ne sait plus où l'on est… »

– une participante de Saint-Michel

Une participante malvoyante du groupe de discussion de Verdun a en outre fait part du problème, dans le métro, de l'annonce non systématique du nom de la prochaine station, ou sur certaines lignes seulement.

« Moi, je suis malvoyante pis j'ai plusieurs problèmes… Dans le métro, j'y suis allée à deux reprises il y a à peu près un mois, pis à 2 h de l'après-midi, on ne nommait pas les stations, pis moi, si on ne les nomme pas, j'peux pas les voir, pas du tout… Fait que ça, c'est un gros problème… »

– une participante de Verdun

✔ Information absente en cas d'arrêt de service du métro

L'absence d'information, en cas d'arrêt de service du métro, sur les possibilités de déplacement alternatif a également été relevée par des participantes aux groupes de discussion de Pointe-aux-Trembles, de Verdun et de Saint-Laurent.

> *« Pis, une fois, je suis restée parce que je prenais le métro jusqu'à Berri-UQAM, après ça jusqu'à Honoré-Beaugrand… Mais à Berri-UQAM, après que j'aie attendu 2 heures dans la station, on nous a dit : "La station ferme"… J'ai dû payer 60 $ en taxi pour arriver à la maison… »*
>
> – une participante de Pointe-aux-Trembles

✔ Répercussions

Pour les participantes, ce manque d'information peut impliquer un stress lors du déplacement et occasionner du retard ou des coûts supplémentaires de déplacement, si ce n'est induire une incapacité à se rendre à destination.

> *« Mettons que vous voulez aller à Rivière-des-Prairies… Il n'y en a pas tout le temps des autobus qui vont à Rivière-des-Prairies, […] pis il s'rend juste à une place à Rivière-des-Prairies… Fait que toi, […] tu veux t'en aller ailleurs, là, il t'faut un autobus qui va là, mais tu sais, tu connais pas ça beaucoup là, moi, en tout cas… Une fois, j'l'ai fait, j'ai pris la 86 pour m'rendre chez ma fille, ça m'a pris 2 h parce que… J'ai demandé au monsieur à quelle place il fallait que je débarque pour prendre l'autre autobus, lui, il était pas trop sûr, il m'a dit le mauvais côté de la rue… alors, je me suis en allée ailleurs… J'avais pas de téléphone cellulaire, ma fille était inquiète… De chez nous à aller jusqu'à chez elle, c'est pas plus de 10 minutes… Imagine-toi, ça faisait 2 h que j'étais partie! »*
>
> – une participante de Pointe-aux-Trembles

✔ Améliorations suggérées

Il a à cet égard été suggéré :

- d'implanter un système permettant de nommer l'intersection à proximité de chaque arrêt d'autobus;
- d'annoncer aux usagers les différents choix de déplacement possible lors d'arrêts de service du métro;

> *« Ce qu'on souhaiterait, pas qu'il n'y ait pas de pannes, bien sûr, c'est vieux, il y a des accidents, mais au moins quand il n'y a pas de métro, le relais… Au moins, annoncer des possibilités… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

En termes d'information, il est finalement à souligner :

- la bonne réception des participantes à l'égard des écrans d'information récemment installés dans certaines stations de métro, qui indiquent notamment le temps d'attente entre deux passages du métro. Une telle technologie devrait, à leurs yeux, être installée sur tous les quais d'embarquement du métro ainsi qu'aux arrêts d'autobus;

> *« Une autre chose que je trouve intéressante, c'est dans certaines stations de métro, c'est pas partout encore, c'est quand il y a les tableaux visuels et qu'il y a le minutage… Ça, ça permet de prendre patience et ça devrait être installé dans tous les métros ça… […] Pis si c'était pour les autobus aussi, ce serait intéressant… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

> la frustration de certaines participantes face au manque d'information sur les consignes que les chauffeurs d'autobus doivent normalement respecter et face à la méconnaissance de certains chauffeurs des nouveaux programmes de la STM, comme Sorties en famille (qui permet à un adulte muni d'un titre de transport valide de voyager avec jusqu'à 5 enfants de moins de 12 ans, les samedis, dimanches et jours fériés);

« C'est pas connu parce que j'ai des enfants de moins de 12 ans et je paye quand ils sortent avec moi… Et il y a aucun chauffeur qui m'a donné cette information… »

– une participante de Saint-Michel

> n'ayant pas forcément accès aux médias utilisés par la STM, la méconnaissance de certaines participantes des outils d'information disponibles pour organiser leurs déplacements ainsi que des nouveaux programmes et services de la STM (programme *Sorties en famille*, service Navette Or).

« Une autre chose, c'est… Je sais pas si c'est vrai que toutes les fins de semaine, les enfants de moins de 12 ans rentrent à l'autobus gratuitement… »

– une participante de Saint-Michel

2.3.4 Autres obstacles soulevés

Outre les obstacles soulevés pour le service de transport en commun en tant que tel, deux autres grands obstacles à l'utilisation du service ont été mentionnés par les participantes aux groupes de discussion, soit les déficiences constatées dans la chaîne de l'accessibilité ainsi que le manque de civisme de certains usagers du transport en commun.

■ Déficiences dans la chaîne de l'accessibilité

Des participantes ont fait part de certains manques rendant l'accès au service de transport en commun difficile.

✔ Trottoirs et abords des arrêts d'autobus non déblayés ou déglacés en hiver

Des participantes de Pointe-aux-Trembles et de Saint-Laurent ont fortement déploré le fait que les trottoirs et les abords des arrêts d'autobus ne soient pas systématiquement déblayés ou déglacés en hiver.

« Pis l'hiver, c'est dangereux parce que souvent, c'est pas déblayé… Ils nous arrêtent dans un banc de neige ou glace… Tu fais comme "Oh la la, qu'est-ce que j'vais faire!", pis ça pousse, pis l'autobus est plein, envoye!, t'sais… Donc, j'trouve pas ça évident… Moi, même à mon âge, j'imagine avec des enfants, les personnes âgées… C'est pas évident… »

– une participante de Saint-Laurent

✔ Répercussions

Pour ces participantes, ce contexte constitue un important inconfort dans l'utilisation du transport en commun, voire un fort élément dissuasif à se déplacer par ce mode en hiver, particulièrement pour les personnes âgées et celles ayant des difficultés à marcher ainsi que pour les personnes avec une poussette ou une charge.

✔ Amélioration suggérée

Il a à cet égard été suggéré :

> de déneiger et de déglacer prioritairement les trottoirs et les abords des arrêts d'autobus.

> *« Quand tu descends de l'autobus, il faut que ce soit déglacé et déneigé, c'est très important… Mais déneiger pas seulement les portes avant… Pour les portes arrière surtout aussi… Il faut vraiment que ce soit une priorité comme ils déneigent les artères principales… Les arrêts d'autobus, c'est prioritaire… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

■ Manque de civisme d'usagers du transport en commun

Des participantes aux groupes de discussion ont fait part de manque de civisme de la part d'usagers constituant un inconfort qui, sur une base quotidienne, se révèle pour elles un obstacle supplémentaire à l'utilisation du transport en commun.

✔ Irrespect des places réservées

Le manque de respect des usagers à l'égard des places réservées a été mentionné par plusieurs participantes de Pointe-aux-Trembles, de Verdun et de Saint-Laurent.

> *« Ensuite, il y a la question de céder sa place… Dans les places réservées, ça se fait pas souvent, c'est pas souvent respecté… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

✔ Négligence à l'égard des autres usagers

Des participantes aux groupes de discussion de Verdun, de Saint-Laurent et de Saint-Michel ont particulièrement déploré la négligence dont font preuve certains usagers quant à l'application de règles de civisme toutes simples comme céder sa place à une personne pouvant en avoir plus besoin, contribuer à la propreté du lieu, laisser le passage libre en avant de l'autobus quand il y a de la place en arrière, s'assurer que son sac à dos ou ses sacs d'épicerie ne gênent personne, ne pas fumer à l'intérieur des abribus, etc.

> *« Aussi, il y a toute la question d'aller en arrière […] il y a beaucoup de gens qui rentrent dans l'autobus et ils restent en avant pis ça coince là, t'sais, des fois, il y a plein de places en arrière, là, les chauffeurs d'autobus, ils le voient pas, ils font : "Ah, mon autobus est plein", donc ils passent, ils passent à l'arrêt mais là tu vois, toi, que l'arrière d'autobus est vide! »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

> *« Une fois, j'étais dans un abri et… Il me semble qu'on n'a pas le droit de fumer à l'intérieur… […] J'étais dans un abri avec mes enfants… […] Et un monsieur est entré et a commencé à fumer!... S'il tombe de la pluie, ou l'hiver, il fait froid, on est à l'intérieur et le monsieur, il vient et il fume et nous, on doit sortir dehors? »*
>
> – une participante de Saint-Michel

✔ Intolérance envers les personnes avec poussette

Des participantes aux groupes de discussion de Saint-Laurent et de Saint-Michel ont également souligné l'intolérance dont font preuve certains usagers envers les personnes avec poussette.

> *« Et les gens nous regardent d'un air… C'est comme si le bus, il est pour eux et pas les autres… C'est comme si on n'est pas créatives nous aussi, le fait de s'occuper d'un bébé aussi, c'est un job! »*
>
> – une participante de Saint-Michel

✔ Répercussions

Outre l'inconfort, de tels comportements peuvent, selon des participantes, créer de la gêne, de l'insécurité, de la contrariété, de l'irritabilité ou encore le sentiment d'être ostracisés dans le cas des usagers munis d'une poussette.

> *« Des fois, le matin, j'arrive et j'me dis : "Mais pourquoi, y a pas d'monde dans l'fond d'l'autobus!" (rires)… Tout le monde est pris en avant, on gèle dehors, […] ça fait 10 minutes que j'attends, pis c'est vide au fond…*
>
> *Une fois le chauffeur y disait : "Y a des biscuits et du volley sur la terrasse en haut, allez-y!" (rires)… Ben là, le monde y riait pis y allait! »*
>
> – une participante de Verdun

> *« Parfois aussi, on est un peu gêné au fait qu'il y a un bus plein, au fait qu'on se déplace avec la poussette et qu'on bouscule les gens et tout… Oui, nous aussi, on se sent comme un peu de la honte et tout… »*
>
> – une participante de Saint-Laurent

✔ Améliorations suggérées

Il a à cet égard été suggéré :

> > que les usagers auxquels les places réservées sont dédiées possèdent une carte similaire aux cartes « handicapé » pour véhicule;

> *« Je sais pas, à un moment donné, tant qu'à faire des cartes pour les personnes âgées, là, ils devraient faire, mentionner quelque chose là… Moi, j'ai une carte pour handicapé quand j'avais mon véhicule, là… Ils pourraient peut-être faire finalement une même chose… Tu rentres dans l'autobus, tu as besoin de ce siège-là, t'sais… »*
>
> – une participante de Verdun

> > de donner l'exemple;

> *« Moi, j'vois des gens, pis moi j'le fais le matin des fois… Dans le wagon, j'ramasse des journaux à terre, le monde me regarde, ils doivent dire : " Elle est folle!", ou ils doivent peut-être se dire : "Ah, bah, c'est pas fou ce qu'elle fait!", t'sais, j'me dis ça, si j'en influençais un… »*
>
> – une participante de Verdun

> de transmettre des messages positifs;

« Moi, j'pense, c'est des messages positifs qu'on devrait donner… "Tenons nos espaces verts, nos espaces propres"… »

– une participante de Verdun

> d'instaurer une « brigade d'harmonie »;

« S'il y avait quelqu'un qui est un peu… […] *Ça a l'air niaiseux mais quand les gens, y ont pas de savoir-vivre, là, ça prend quelqu'un qui… Quelqu'un qui aurait vraiment de bonnes capacités de relations humaines vraiment, pour pas choquer les gens non plus, parce que… Et avoir une façon de leur dire : "Ben regarde, vous pourriez céder votre place… Avancez vers l'arrière"… s'il arrive quelque chose, il serait là pour… Une brigade d'harmonie, quelque chose comme ça… »*

– une participante de Saint-Laurent

> de faire davantage de campagnes de sensibilisation;

« Des campagnes de publicité aussi… sur la courtoisie… »

– une participante de Saint-Laurent

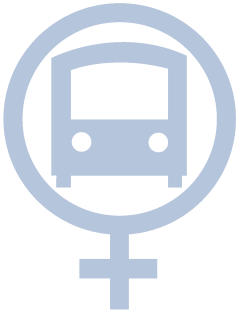
> d'apposer dans tous les abribus le logo « Interdiction de fumer ».

« J'aimerais ça que [l'interdiction de fumer] *soit indiquée partout… Parce que, comme ça, on pourra dire aux personnes, leur dire qu'ils doivent sortir dehors… »*

– une participante de Saint-Michel

La norme d'accès de la STM voulant que toute résidence, tout commerce, lieu d'emploi et institution soit situé à moins de 500 mètres d'un arrêt d'autobus, masque quelque peu l'expérience quotidienne des utilisatrices du transport collectif, particulièrement de celles ayant un faible revenu. La présente analyse révèle, en effet, un ensemble d'obstacles ou de contraintes à l'utilisation du transport en commun qui interviennent tout autant sinon plus sur la notion d'accessibilité et, par extension, sur celle de la motilité. L'analyse montre en outre que certains de ces obstacles ont une incidence certaine sur les possibilités de participation à la vie sociale des Montréalaises, notamment en matière d'emploi. Plusieurs autres empêchements soulevés apparaissent, lorsqu'ils sont vécus sur une base quotidienne, accentuer cette situation.

Comme le souligne Le Breton, « *personne n'est actuellement en mesure de dire quelle est l'importance numérique de la population dont l'intégration sociale est gênée par des empêchements de mobilité* » (Le Breton, 2005 : 5). Pourtant, il s'agit bien là d'une réalité, qui, à Montréal, préoccupe plusieurs acteurs locaux, et ce, depuis un certain nombre d'années.



3 Positionnement et interventions des principaux acteurs

Un certain nombre de groupes du milieu montréalais tout comme régionaux et nationaux se sont penchés sur la problématique qui nous préoccupe, principalement en réaction à la récurrence des problèmes de mobilité relevés par les « groupes de vie » avec qui ils travaillent, c'est-à-dire ceux ayant un contact direct avec les citoyens. Le mandat de ces groupes n'a pas trait, pour la majorité, au transport. Il ne demeure pas moins qu'ils ont été amenés à se positionner et à intervenir sur la question. Il s'agit, par exemple, de groupes comme la Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire de Montréal (TROVEP), la Table régionale des centres de femmes du Montréal métropolitain-Laval (TRCFMML), le Centre 1, 2, 3 Go!, la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM), le Centre de lecture et d'écriture (CLÉ), la Conférence régionale des élus de Montréal (CRÉ) ou encore le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP).

Ce troisième chapitre présente les positions et demandes de ces groupes, ainsi que ceux des deux organismes montréalais voués à la défense des intérêts des usagers du transport collectif, c'est-à-dire Transport 2000 et le Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA). Comme ces positions et demandes portent essentiellement sur les mêmes aspects relevés dans le cadre de l'analyse des groupes de discussion (desserte, tarification et qualité du service), elles sont présentées selon ce même découpage. À ces positions et demandes, sont par ailleurs exposées les réponses apportées ou envisagées par la STM ainsi que, là où cela était pertinent, par la Ville de Montréal.

3.1 En matière de desserte

Plusieurs organismes susmentionnés se sont prononcés sur cette question, la plupart en ce qui a trait à la desserte du service régulier de transport en commun. Concernant celle du service de transport adapté, le RUTA s'y est penché en particulier.

3.1.1 Service régulier de transport en commun

Les revendications concernent essentiellement la desserte locale du service régulier de transport en commun. Ces revendications reposent sur le constat que les trajets et horaires des autobus desservant les quartiers (non centraux) sont parfois peu cohérents avec les activités domestiques et les établissements de services de ces quartiers : ceci implique souvent d'effectuer plusieurs correspondances de circuit et d'attendre de longues périodes aux arrêts (particulièrement en dehors des heures de pointe). Dans certains secteurs plus centraux, la présence de coupures dans le tissu urbain (carrières, voies ferrées) complexifie également les trajets à l'échelle des quartiers.

Pour ces organismes, il serait judicieux que les circuits et les horaires des lignes d'autobus permettent de faciliter davantage les déplacements intra et interquartiers de façon à favoriser l'accès aux commerces – en particulier aux marchés d'alimentation de qualité – et services qui s'y trouvent. L'adaptation du service aux secteurs de plus faible densité apparaît en outre à la CRÉ de Montréal constituer « *un incontournable au regard de l'équité dans l'accès au transport en commun* » (CRÉ, 2007 : 7). En matière d'adaptation de l'offre de transport, la TCAÎM reconnaît néanmoins les efforts déployés par la STM en vue de répondre aux besoins de desserte locale des personnes âgées en implantant le nouveau service Navette Or. Elle souligne toutefois « *que les services rejoindront principalement les personnes âgées vivant en résidence, donc regroupées, et pas nécessairement toutes les personnes âgées vivant à domicile* » (TCAÎM, 2009 : 42). Aussi, une offre de transport locale, mieux adaptée dans son ensemble, demeure-t-elle pertinente. Par ailleurs, le service Navette Or est, pour l'instant,

limité à deux ou trois jours par semaine, selon les secteurs. Il serait donc opportun, selon la TCAÎM, *« d'évaluer la possibilité d'accroître l'offre de services des Navettes Or tous les jours de la semaine et les fins de semaine »* (TCAÎM, 2009 : 77).

À cela, la STM reconnaît qu'il existe en effet peu de circuits de desserte locale sur le réseau régulier actuel. Ses efforts se concentrent présentement à l'amélioration de la desserte du centre-ville et de sa périphérie, des axes à fort achalandage ainsi que des secteurs en développement (Ville de Montréal, 2009 : 14-15). Celle-ci projette toutefois prochainement une réflexion sur la desserte intra-arrondissement et intraquartier. Cependant, il s'agirait de travailler sur certains secteurs et non à l'échelle de Montréal. Concernant le service Navette Or, trois secteurs sont actuellement desservis, soit Montréal-Nord, Rosemont et Saint-Michel. Quatre autres secteurs vont être développés en 2009 : Hochelaga-Maisonneuve, Pointe-aux-Trembles, Rivière-des-Prairies et LaSalle. Il semblerait que ce service soit encore peu utilisé par les usagers[18]. On peut donc s'attendre à ce qu'il n'y ait pas, à court terme, une augmentation importante de la fréquence de ce service là où il existe. Autre clientèle ciblée par la STM : les étudiants. Des interventions ont entre autres été réalisées en vue de bonifier la desserte des institutions postsecondaires (Ville de Montréal, 2009 : 16).

Service Navette Or dans le quartier Rosemont
(photo : G. Poirier)

3.1.2 Service de transport adapté

En étant un service de porte à porte, l'efficacité du transport adapté n'est pas remise en question, d'autant que des améliorations ont été apportées depuis quelques années quant à son accessibilité et sa fiabilité. Pour le RUTA, l'offre de services apparaît toutefois déficiente pour les liaisons interrives. Aussi souhaiterait-il qu'une entente puisse être mise en place entre les sociétés de transport de la région de Montréal pour un meilleur accès interrives du service de transport adapté[19].

Bien que la STM soit le répondant de première ligne pour ce service, il semblerait que celle-ci n'ait pas réellement d'emprise sur l'offre de services relative aux déplacements interrives. En effet, le budget dédié à ces déplacements lui est octroyé par l'Agence métropolitaine de transport. Or, la STM reconnaît qu'actuellement, l'évaluation du budget ne reflète pas la réalité des coûts pour de tels déplacements, ce qui expliquerait les déficiences observées[20].

18 Propos recueillis auprès de MM. Benoît Gendron, Michel Tremblay et Marc Bélanger, de la STM, le 25 mai 2009.

19 Propos recueillis auprès de M^me^ Larouche, du RUTA, le 11 mai 2009.

20 Propos recueillis auprès de MM. Benoît Gendron, Michel Tremblay et Marc Bélanger, de la STM, le 25 mai 2009.

3.2 Concernant la tarification

La plupart des organismes cités en introduction sont particulièrement préoccupés par l'évolution tarifaire du service de transport en commun. En effet, pour ces organismes, la hausse élevée des tarifs observée s'ajoute aux autres pressions sur le budget des ménages qui ont un faible revenu et son impact apparaît d'autant plus important qu'il peut être difficilement compressible : *« Alors qu'il est possible de couper sur le budget vestimentaire ou alimentaire, par exemple, le coût du transport peut difficilement être évité, voire même réduit pour les personnes utilisant le transport en commun à Montréal* […], *puisque aucune alternative réaliste n'existe »* (CRA-Cogem, 2007 : 6). Pour certaines personnes et certains ménages, le coût mensuel pour bénéficier du service est inabordable, particulièrement si la dépense doit être faite en une seule fois. Selon la TRCFMML, les femmes seraient davantage affectées par cette situation puisqu'elles représentent un groupe particulièrement touché par la pauvreté et que, bien souvent, elles n'ont pas accès à une voiture et ont en charge les diverses tâches familiales qui nécessitent des déplacements importants[21].

Face à cette question tarifaire, la position de ces organismes diffère quelque peu. Certains, comme la TROVEP, la TRCFMML et le CCLP considèrent nécessaire que les tarifs soient réduits. Le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale recommande notamment, dans son avis sur les répercussions des hausses tarifaires sur les conditions de vie des personnes à faible revenu, que *« les divers paliers de gouvernement mettent en place, selon leurs responsabilités et leur capacité fiscale, des mesures visant à diminuer progressivement, d'ici dix ans, le prix du laissez-passer mensuel de transport en commun de 50 % dans les municipalités du Québec »* (CCLP, 2008 : 27). D'autres sont plus portés à demander que la participation globale des usagers du transport en commun n'augmente pas plus que l'inflation. Cela est le cas, par exemple, de Transport 2000, du Centre 1, 2, 3 Go! et de la CRÉ de Montréal. De même, alors que certains revendiquent une tarification abordable pour tous les citoyens, comme le RUTA, d'autres sollicitent, comme la TROVEP et la TRCFMML, l'établissement d'une tarification sociale pour les personnes qui ont un faible revenu. Des demandes précises sont également avancées par certains organismes qui représentent un groupe particulier de la population. Le Centre 1, 2, 3 Go!, par exemple, souhaite qu'un titre de transport « famille » soit instauré de façon à *« offrir, entre autres commodités, la gratuité à partir du 3e enfant, la présente gratuité accordée aux enfants de moins de six ans s'avérant malheureusement insuffisante »* (Centre 1, 2, 3 Go!, 2007 : 20). Le CLÉ, quant à lui, revendique un tarif alpha pour les étudiants en alphabétisation au même titre que le tarif étudiant actuel. Tous s'accordent toutefois sur le rôle particulier que joue la question tarifaire dans l'accès à un ensemble d'autres droits dans la mesure où se déplacer dans la ville est nécessaire pour accéder au droit au logement, au droit au travail, au droit à la santé, au droit à l'éducation, au droit à la citoyenneté, etc.

La STM considère, pour sa part, qu'elle a effectivement un rôle social à jouer. Et elle s'y emploie par des tarifs sociaux dédiés aux étudiants et aux aînés ainsi que, plus récemment, par le programme *Sorties en famille*. Depuis l'introduction de la carte Opus, de nouvelles mesures ont aussi été prises ou sont explorées en vue, d'une part, d'éviter des coûts supplémentaires pour les parents et les commissions scolaires dans le cadre des sorties scolaires et, d'autre part, de réduire les coûts de transport collectif pour les étudiants. La STM entend en effet continuer à *« offrir aux écoles du primaire et à divers organismes des billets sur carte magnétique et des lisières de tickets d'autobus et de métro, afin d'empêcher l'augmentation des coûts des sorties scolaires pour les enfants du primaire »*[22]. Un projet-pilote est également en cours afin de fournir aux étudiants de l'Université de Montréal des titres de transport *« payés à même une cotisation obligatoire à leur association étudiante pour les sessions automne 2009 et printemps 2010 »*, de façon à réduire leurs frais en la matière (Ville de Montréal, 2009 : 19).

21 Propos recueillis auprès de Mme Cloutier, de la TRCFMML, le 17 juin 2009.

22 Information issue de l'article de Bruno Brisson dans *La Presse* du 17 août 2009 intitulé : « La STM accordera le tarif réduit aux écoles ».

Toutefois, il apparaît difficile à la STM de proposer des tarifs par catégorie de revenu. Selon les interlocuteurs rencontrés, il en va de la viabilité de l'entreprise. La Ville de Montréal ou les gouvernements provincial et fédéral seraient, selon eux, plus à même de pouvoir prendre une telle initiative. Avec l'arrivée de la carte Opus, la STM possède cependant plus de flexibilité en matière de tarification. Par ce biais, elle s'intéresse présentement à étaler l'heure de pointe qui, actuellement, coûte cher, du fait du nombre de véhicules déployés, etc. Elle regarde notamment la possibilité d'introduire une offre tarifaire spéciale juste avant et après l'heure de pointe qui pourrait, par exemple, prendre la forme d'un système de points qui, en étant accumulés, permettraient aux usagers prenant le transport en commun avant ou après l'heure de pointe d'avoir des rabais sur les tarifs STM. La Société de transport se dit en outre ouverte à toute proposition de modulation des tarifs, notamment par rapport à un type de clientèle ou à des besoins particuliers en déplacement, du moment que cela ne touche pas l'heure de pointe[23].

3.3 En ce qui a trait à la qualité du service

Plusieurs organismes cités en introduction se sont prononcés sur cette question, particulièrement sur l'accessibilité universelle, la sécurité et l'information à la clientèle.

3.3.1 En termes d'accessibilité universelle

Les revendications concernent essentiellement la poursuite des efforts déjà déployés par la STM en vue de permettre une accessibilité universelle à son réseau régulier de transport en commun. Ces revendications reposent notamment sur les constats suivants :

- les autobus à plancher surbaissé ne sont pas encore généralisés à l'échelle du réseau et l'ergonomie des véhicules s'avère toujours inadéquate pour les familles avec de jeunes enfants;
- concernant les stations de métro, l'ouverture des portes des édicules est particulièrement difficile en certains endroits, tout comme l'accès au quai d'embarquement, du fait de la présence importante d'escaliers;
- le service demeure également déficient en ce qui a trait à l'orientation des personnes sourdes ou ayant des limitations visuelles au sein du réseau.

Escalier donnant accès à un quai d'embarquement du métro *(photo : G. Goyette)*

Pour ces organismes, il est surtout important que la STM continue de garder à l'esprit les principes d'accessibilité universelle dans l'amélioration de son offre de services. Le RUTA considère à cet effet que la STM fait preuve de bonne volonté. Ce dernier souhaiterait voir en particulier la généralisation à terme des nouveaux autobus à plancher surbaissé ainsi qu'une amélioration et un accroissement des médias substituts pour les personnes sourdes ou ayant des limitations visuelles[24]. Le Centre 1, 2, 3 Go! souhaiterait, pour sa part, voir les améliorations recommandées par les parents quant à l'équipement, l'ergonomie et l'espace réservé aux familles prises en compte par la STM dans

23 Propos recueillis auprès de MM. Benoît Gendron, Michel Tremblay et Marc Bélanger, de la STM, le 25 mai 2009

24 Propos recueillis auprès de M^me^ Larouche, du RUTA, le 11 mai 2009.

ses projets d'amélioration et de développement du service. En outre, il serait, selon lui, particulièrement judicieux « *que la STM s'inspire du programme Bébé Bus mis de l'avant par le Réseau de transport de Longueuil (RTL) de façon à jeter les bases d'une éventuelle norme "ISO Famille" pour les transports en commun* » (Centre 1, 2, 3 Go!, 2007 : 17)[25]. Il est finalement à noter que, parallèlement à ces demandes, le RUTA, en collaboration avec le Centre 1, 2, 3 Go!, agit actuellement en la matière, en élaborant un guide sur l'accessibilité universelle (en matière d'installation, de communication, de service à la clientèle, d'autobus/métro, etc.) dont la portée se veut autant provinciale que municipale.

La STM semble répondre en partie aux demandes susmentionnées en poursuivant ses efforts d'amélioration de son offre de services[26] :

- Pour ce qui est des autobus :
  - > implantation progressive de nouveaux véhicules avec rampes flip-flop (qui se déplient) à l'avant plutôt qu'à l'arrière, le taux de fiabilité étant plus élevé. Ces nouveaux véhicules présentent également un aménagement intérieur intégrant un espace réservé pour les fauteuils roulants et les poussettes ouvertes. Il s'agit du même emplacement qu'antérieurement mais, au lieu des trois sièges que l'on rabat d'un seul tenant, il y a des strapontins (sièges individuels qui se relèvent). Ainsi, une mère, par exemple, peut s'asseoir à côté de son enfant en poussette.

Zone réservée aux personnes à mobilité réduite ou munies d'une poussette
(photo : G. Poirier)

- Pour ce qui est du métro :
  - > implantation progressive d'ascenseurs dans les stations de métro. Pour les nouvelles stations, ceci devrait se faire systématiquement à l'exemple des nouvelles stations à Laval;
  - > ajout progressif de places dédiées aux personnes circulant en fauteuil roulant ou avec une aide à la mobilité motorisée dans les wagons de métro;
  - > implantation progressive de tuiles sur les quais d'embarquement des stations de métro de manière à faciliter le repérage de la limite du quai pour les personnes ayant des limitations visuelles;
  - > accès à des plans tactiles des 68 stations du métro de Montréal, illustrant le trajet pour se rendre jusqu'au quai d'embarquement, pour les usagers ayant des limitations visuelles[27].

Tuiles sur un quai d'embarquement du métro
(photo : G. Poirier)

Qui plus est, la Société de transport a adopté une politique en accessibilité universelle lors de son conseil d'administration de juillet dernier. Celle-ci a été élaborée en collaboration avec le milieu associatif montréalais des personnes handicapées[28].

25 Le programme Bébé Bus du RTL consiste à offrir « *aux jeunes parents l'accès aux poussettes ouvertes dans les autobus équipés de plancher surbaissé. Pour encore plus de sécurité, des coussins d'appui ont aussi été installés dans la section accueillant les poussettes et le mécanisme d'ouverture et de fermeture des portes de l'autobus a été modifié afin de laisser le temps nécessaire à un parent pour monter ou descendre des véhicules* » (Centre 1, 2, 3 Go!, 2007 : 17).

26 Propos recueillis auprès de MM. Benoît Gendron, Michel Tremblay et Marc Bélanger, de la STM, le 25 mai 2009.

27 Information issue de l'article *La carte du métro au bout des doigts*, diffusé le 2 septembre 2009 sur le site Web de Radio-Canada.

28 Propos recueillis auprès de M[me] Mathilde Le Bouëdec, de la STM, le 2 septembre 2009.

3.3.2 En termes de sécurité

Les revendications à cet égard s'appuient sur le constat que de nombreux usagers, certains groupes d'usagers en particulier (les femmes, les personnes âgées), vivent de l'insécurité sur le réseau de transport en commun, du fait, notamment :

> de la présence d'individus peu avenants dans ou aux abords du réseau de transport en commun;
> ou de l'aménagement du réseau de transport en commun et ses abords.

Les organismes qui se sont prononcés sur le sujet considèrent avant tout qu'il est primordial que les principes de l'aménagement sécuritaire soient pris en compte de façon systématique par la STM et la Ville de Montréal. Le service Entre deux arrêts apparaît par ailleurs constituer, pour certains d'entre eux, une mesure fort pertinente qui mériterait d'être davantage promue et éventuellement élargie à d'autres groupes. La TCAÎM souhaiterait en l'occurrence voir ce service étendu à l'ensemble des usagers aînés (TCAÎM, 2009 : 77) tandis que le Centre 1, 2, 3 Go! désirerait qu'il soit élargi aux parents qui se déplacent avec leurs enfants (Centre 1, 2, 3 Go!, 2007 : 12).

La STM et la Ville de Montréal apparaissent, pour leur part, conscientes et sensibles à cette réalité. La Ville entend, par exemple, ajouter dans ce sens des dispositifs de sécurité à certaines stations de métro (TCAÎM, 2009 : 45) et collabore – sans en assumer pour autant le leadership – à la nouvelle Table de concertation sur la sécurité des femmes, créée en octobre 2008 par le milieu communautaire (CjM, 2009 : 9). La STM, quant à elle, continue de se doter, dans le cadre du programme fédéral de subvention Sûreté-Transit, d'équipements servant à la prévention d'actes criminels. Elle peut également compter sur le soutien, depuis peu, de l'unité métro du Service de police de la Ville de Montréal (STM, 2008a : 16). En revanche, le service Entre deux arrêts serait plus utilisé s'il était mieux publicisé et partout. De plus, rien n'indique que la STM soit ouverte à étendre ce service à un public plus large.

Logo du service Entre deux arrêts
(image : STM)

3.3.3 En termes d'information

Un des organismes cités en introduction a constaté des déficiences dans l'information à la clientèle et s'est positionné sur la question. Il s'agit de la TCAÎM, dont les revendications portent notamment sur un meilleur accès à l'information en cours de trajet, particulièrement sur le réseau d'autobus. Elle souhaiterait en l'occurrence pouvoir *« travailler en collaboration avec la STM afin d'évaluer la possibilité d'améliorer les mécanismes d'information à la clientèle »* (TCAÎM, 2009 : 77).

Sur ce point, la STM entend améliorer la qualité de l'information à la clientèle sur son réseau en s'appuyant sur la définition de normes précises en la matière ainsi que sur de nouvelles technologies, telles que l'information clientèle en temps réel (STM, 2008a : 15). Est notamment envisagée la mise en place d'un système intégré d'exploitation (SIE), qui permettrait, en temps réel, l'annonce vocale et l'affichage visuel des arrêts dans les autobus ainsi que l'affichage visuel des prochains passages dans les abribus des arrêts les plus achalandés (TCAÎM, 2009 : 45).

3.4 Autres

Finalement, plusieurs organismes consultés se sont prononcés sur deux autres éléments ayant un impact sur l'accessibilité du service de transport collectif montréalais, soit la chaîne de l'accessibilité et le civisme dans les transports en commun. La question de l'adéquation de l'offre en transport adapté au vieillissement de la population est également soulevée par deux organismes, la TCAÎM et la CRÉ de Montréal.

3.4.1 Chaîne de l'accessibilité

Les revendications à cet égard concernent essentiellement l'amélioration de l'aménagement et de l'entretien des liens piétons vers les points d'accès au transport en commun. Ces revendications reposent notamment sur les constats suivants :

- le mode d'implantation du mobilier urbain dans les espaces publics peut être inadéquat pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- le temps alloué à la traversée des intersections est parfois court pour les personnes âgées, par exemple;
- les trottoirs enneigés ou glacés en hiver rendent difficile l'accès au réseau de transport en commun.

Pour ces organismes, il est important que la Ville de Montréal et la STM renforcent les liens piétons vers les points d'accès au transport en commun par un aménagement et des mesures d'entretien accommodant le plus grand nombre de personnes. Selon le Comité du milieu associatif montréalais des personnes handicapées, dont le RUTA fait partie, une importance toute particulière devrait être donnée « *à l'emplacement et à la configuration du mobilier urbain, à la largeur des trottoirs, à la réduction de terrasses sur les trottoirs et à l'installation de signaux sonores, etc.* » (Comité du milieu associatif montréalais des personnes handicapées, 2007 : 9). L'Office des personnes handicapées du Québec préconise également le déneigement prioritaire des arrêts d'autobus (OPHQ, 2007b : 8). La TCAÎM, quant à elle, souhaiterait que « *soient procurés au piéton âgé des repères autres que les informations fournies par ses perceptions sensorielles* » aux intersections, compte tenu des modifications induites par le processus normal de vieillissement sur la perception de la profondeur et du mouvement (TCAÎM, 2009 : 49).

La Ville de Montréal intervient actuellement sur ces questions en procédant, notamment, à :

- l'ajustement du temps alloué aux piétons pour traverser la chaussée à une norme plus conservatrice;
- l'implantation de feux piétons à décompte numérique munis de dispositifs sonores intégrés;
- la révision des pratiques de déneigement, en collaboration avec la STM[29]. À ce propos, il est à mentionner que les abords des arrêts d'autobus constituent des zones prioritaires de déneigement et de déglaçage depuis deux ans pour les artères principales du réseau[30].

La Ville a par ailleurs convié les arrondissements à produire des plans locaux de déplacement (PLD) dans un délai de trois ans suivant l'adoption du Plan de transport (adopté en juin 2008). Deux arrondissements ont complété jusqu'à présent leur PLD, soit l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal ainsi que celui de Saint-Laurent (Ville de Montréal, 2009 : 49). Elle a de plus invité les différents arrondissements à produire des plans d'action prioritaires en matière de sécurité des déplacements et d'aménagements piétonniers (Ville de Montréal, 2008).

29 À noter qu'au moment de la mise en page du présent avis, le processus d'adoption du plan d'action déneigement 2009-2010 de la Ville était en cours, les recommandations de la Commission municipale sur les services aux citoyens ayant été adoptées publiquement le 2 septembre 2009.

30 Propos recueillis auprès de M^me^ Lambre, de la STM, le 6 juillet 2009.

3.4.2 Civisme

Face au manque de civisme constaté à l'égard des personnes plus vulnérables – les personnes âgées, à mobilité réduite ou encore les familles avec de jeunes enfants –, notamment concernant le respect des places réservées, certains organismes sollicitent un renforcement des campagnes de sensibilisation au civisme et à la courtoisie sur le réseau de transport en commun. Parmi eux, le Centre 1, 2, 3 Go! encourage la STM à intéresser « *le grand public aux réalités des familles par des campagnes de marketing social* » (Centre 1, 2, 3 Go!, 2007 : 9).

Sur ce point, la STM effectue régulièrement des campagnes de rappel, comme celles sur la propreté, par exemple[31]. Rien n'indique toutefois qu'elle envisage à court terme la réalisation de campagnes de sensibilisation à l'égard de groupes particuliers d'usagers.

3.4.3 Vieillissement attendu de la population et offre en transport adapté

De plus, avec le vieillissement de la population, la CRÉ de Montréal et la TCAÎM se disent préoccupées par l'adéquation de l'offre en transport adapté. En 2007, la part des personnes ayant une incapacité au sein de la population totale dans la région sociosanitaire de Montréal-centre était estimée à 9,5 % – 57,2 % étaient des femmes (OPHQ, 2007b : 5). Avec le vieillissement de la population, il apparaît peu probable que ce pourcentage diminue, bien au contraire (Comité du milieu associatif montréalais des personnes handicapées, 2007 : 3). Or, pour ces deux organismes, une insuffisance de l'offre en transport adapté est à prévoir, à laquelle les solutions existantes (comme le service d'accompagnement-transport bénévole) ne pourront faire face puisqu'elles connaissent déjà des difficultés à répondre à la demande.

La CRÉ de Montréal considère que « *la solution proposée dans le plan de transport de la Ville de Montréal qui consiste à hausser le nombre de permis pour les taxis accessibles est un pas dans la bonne direction* » (CRÉ, 2007 : 28). Elle préconise toutefois l'exploration d'autres avenues, en collaboration avec les organismes représentatifs du milieu des aînés, de façon à répondre au mieux aux besoins particuliers de ce groupe. La TCAÎM émet à ce propos plusieurs demandes particulières relatives au transport des aînés pour des motifs médicaux (TCAÎM, 2009 : 67) :

- Que la TCAÎM, le réseau de la santé et des services sociaux, l'industrie du taxi et le réseau communautaire offrant des services d'accompagnement-transport bénévole travaillent de concert pour une réflexion approfondie sur un partage des responsabilités, une révision de l'offre et une consolidation des services pour des motifs médicaux afin d'assurer le transport requis aux aînés les plus vulnérables;
- Que différentes initiatives visant à répondre aux besoins de transport pour des motifs médicaux nécessitant un accompagnement soient analysées plus attentivement, notamment en évaluant :
  - > la possibilité d'étendre le type de services développé à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont. Issu d'un partenariat entre l'hôpital et un intermédiaire en service de taxi, ce service consiste à escorter les usagers du taxi à la porte de l'hôpital, à s'assurer qu'un bénévole de l'hôpital les prend en charge puis, lors du retour, à accompagner ces personnes jusqu'à la porte de leur domicile. Ce partenariat existe depuis octobre 2003 (TCAÎM, 2009 : 54);
  - > la faisabilité de développer, sur le territoire de l'île de Montréal, une entreprise d'économie sociale comme le Service d'accompagnement médical intensif (SAMI). Cette entreprise, propriétaire d'un permis de taxi pour besoin particulier, coordonne et offre un transport par taxi de type « porte à porte et d'accompagnement » sur le territoire de Longueuil auprès d'une clientèle restreinte de personnes devant recevoir des traitements médicaux (TCAÎM, 2009 : 71).

31 Propos recueillis auprès de MM. Benoît Gendron, Michel Tremblay et Marc Bélanger, de la STM, le 25 mai 2009.

Sur cette question, la STM poursuit, pour sa part, et essaye d'optimiser ses partenariats avec l'industrie du taxi de façon à maintenir et améliorer la disponibilité des véhicules ainsi que la qualité du service offert aux usagers. Il est à noter que les déplacements en taxi régulier et taxi accessible représentent déjà 80 % des déplacements effectués en transport adapté (TCAÎM, 2009 : 59).

À la lumière des demandes faites par les organismes considérés et des réponses apportées par la STM et la Ville de Montréal, celles-ci apparaissent sensibles à la problématique qui nous préoccupe. De bonnes perspectives d'amélioration sont notamment à relever quant à l'accessibilité universelle et à la chaîne de l'accessibilité. Pour d'autres aspects, comme la tarification ou le civisme, de telles perspectives apparaissent plus restreintes, notamment parce qu'elles semblent requérir l'implication d'autres acteurs. Cela s'avère particulièrement le cas de la question tarifaire et pour l'offre en transport adapté face au vieillissement de la population. À cela, s'ajoutent des vues différentes quant à la manière de procéder afin que la tarification du transport en commun ne constitue plus un obstacle à la mobilité des citoyens.

Comme le souligne Damon (2004), « *Faut-il un droit spécifique pour les plus pauvres, ou bien des aménagements dans le système des droits génériques (ceux qui concernent tout le monde) afin que tout le monde puisse accéder à un niveau minimal – ou mieux, souhaitable – de mobilité?* […] *Concrètement ou techniquement, il faut* [d'après lui] *savoir si l'on souhaite développer puis systématiser les expériences locales de modes de transport et/ou de tarification adaptées, ou bien si l'on souhaite revoir le système général de tarification, pour ce qui concerne les services publics, en le rapprochant des problèmes sociaux contemporains qui sont attachés à la pauvreté* » (Orfeuil, 2004 : 110).

Les initiatives canadiennes et étrangères présentées dans le prochain chapitre apportent, à ce propos, un certain éclairage sur les choix faits ailleurs en la matière.

4 Exemples d'initiatives canadiennes et étrangères inspirantes

Sans prétendre être exhaustif, ce quatrième chapitre présente des initiatives canadiennes et étrangères inspirantes au regard de la problématique qui nous préoccupe. D'une part, deux grandes approches étrangères en matière d'aide à la mobilité des plus démunis sont exposées. La première, que l'on retrouve notamment en France et en Belgique, vise à favoriser la participation à la vie sociale dans son ensemble. La deuxième privilégie, quant à elle, l'accès à l'emploi, comme cela est le cas aux États-Unis et au Royaume-Uni. Bien que les moyens mis en place dans cette dernière approche se limitent à des objectifs d'accès à l'emploi, ceux présentés ici peuvent également servir à d'autres fins. Aussi, nous apparaissent-ils pertinents. D'autre part, des initiatives canadiennes et étrangères viennent compléter cet horizon succinct des diverses actions menées en faveur d'une meilleure mobilité des personnes vivant en situation de précarité.

4.1 France et Belgique : initiatives d'aide à la mobilité visant à favoriser la participation des plus démunis à la vie sociale

France

En matière d'aide à la mobilité, l'approche française s'inscrit dans une philosophie orientée sur la « vie quotidienne », en ciblant l'amélioration de l'accès à la ville et ses opportunités pour les populations modestes. Deux grands modes d'intervention sont privilégiés : les politiques tarifaires et le maillage des réseaux de transport collectifs (Orfeuil, 2004 : 119).

Relevant de la compétence exclusive des collectivités locales organisatrices de transport, des politiques tarifaires ont progressivement été développées dans un esprit « *de "réparation" des inégalités entre les citadins qui n'ont pas tous les moyens financiers de la voiture individuelle* » (Orfeuil, 2004 : 119). Ces politiques vont enregistrer trois évolutions au cours des années 1990 :

> Auparavant propres à chaque municipalité, ces politiques vont d'abord être fondues en des politiques d'agglomération.

> Les catégories d'ayants droit ont, par la suite, été redéfinies. Après avoir longtemps été réservées aux personnes âgées et aux clientèles scolaires, les tarifications sociales ont peu à peu été élargies aux demandeurs d'emploi et à d'autres populations définies sur la base du revenu.

> La dernière évolution concerne enfin le niveau d'exonération : « *la gratuité totale est rarement pratiquée. Les opérateurs craignent qu'elle ne déresponsabilise le bénéficiaire à l'égard des personnels* [sic] *ou des matériels de transport* » (Orfeuil, 2004 : 119). Des tarifs sociaux dédiés à des populations précises sont plutôt créés correspondant à une réduction pouvant aller jusqu'à 75 % du tarif normal, et plus[32].

Outre ces politiques tarifaires, un ensemble de mesures d'aide à la mobilité a été engagé par l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE – aujourd'hui intégré au Pôle emploi) et l'Unédic[33] depuis 2001. Ces mesures se veulent aussi un levier de retour vers l'emploi des personnes bénéficiaires de l'aide sociale, notamment. Elles peuvent ainsi solliciter une aide « *pour les déplacements liés à la recherche d'un emploi, les déplacements quotidiens, la double résidence et même le financement d'un déménagement* » (Orfeuil, 2004 : 125). Par ailleurs, il est envisagé que ces mesures soient étendues « *en direction des créateurs d'entreprises, des personnes à la recherche d'un emploi à temps partiel, ou inscrites dans des formations débouchant directement sur l'emploi* » (Orfeuil, 2004 : 127).

Le deuxième mode d'intervention privilégié par les pouvoirs publics consiste à desservir toujours mieux les quartiers les plus modestes. Pour ce faire, les initiatives développées visent, pour une grande part, à adapter le service de transport en commun existant :

32 Un exemple de politique tarifaire est présenté dans la section suivante. Il s'agit de celui de la Ville de Dunkerque.

33 L'Unédic est l'association chargée de la gestion de l'assurance chômage.

MESURES D'AIDE À LA MOBILITÉ (2002)			
	Type d'aide	**Conditions d'attribution**	**Montant**[34]
Aide pour la recherche d'emploi	Aide ponctuelle	Pour se rendre à un entretien de recrutement pour un emploi de plus de 2 mois	0,10 € (0,16 $) par km
	Aide forfaitaire	Accessible aux personnes faisant l'objet d'une mesure d'accompagnement renforcé vers l'emploi	45 € (70,75 $) par mois
Aide à la reprise d'emploi	Aide aux déplacements quotidiens	Ces mesures s'appliquent pour des emplois de 6 mois et plus	152 € (239 $)
	Aide à la double résidence		912 € (1 434,25 $)
	Aide au déménagement		760 € (1 195,36 $)

Source : Orfeuil, 2004, p.127.

> en prolongeant des lignes, en modifiant leurs horaires ou encore en créant de nouvelles lignes visant à accroître l'accès des quartiers défavorisés. En banlieue parisienne, par exemple, trois services de bus ont été mis au point par l'autorité de transport public de la région parisienne, la RATP, dans les municipalités de Colombes, Gennevilliers et Nanterre. Une large consultation réunissant, de diverses manières, les acteurs locaux et les populations locales (ateliers, enquêtes, groupes de travail, etc.) a d'abord permis à la RATP d'identifier la nature exacte des besoins. Il s'est avéré qu'il y avait un besoin pour des services plus flexibles, plutôt que l'habituel itinéraire fixe des services d'autobus. Trois services ont ainsi été créés et totalement intégrés au réseau RATP (European Commission, 2007 : 78) :

- La ligne *Colomb'Bus* relie un quartier isolé de Colombes (Fossés-Jean) avec un autre quartier (Île-Marante), via le centre-ville et les installations sportives. L'objectif était notamment d'ouvrir le centre-ville de Colombes avec ses services et installations sportives et culturelles aux résidants de ces quartiers;
- Le P'tit Bus de Nanterre, une variante d'un service d'autobus, a, quant à lui, pour objectif d'ouvrir le quartier du P'tit Nanterre en le reliant à la gare (RER A), donc au centre de Paris. Pour répondre à la demande de mobilité, un service modulaire a été fourni : par exemple, du lundi au samedi, le bus va au centre-ville, à l'hôtel de ville et au mont Valérien, donnant ainsi aux gens la possibilité de magasiner, d'aller à des bâtiments administratifs et d'accéder à des activités de loisirs. Dans la soirée, le service donne également accès au centre-ville, à ses activités de loisirs et spectacles;
- Le Bus du Port de Gennevilliers assure, pour sa part, des liens vers l'un des principaux sites d'emploi de la région (le Port Autonome de Paris). Le bus alterne entre un service à itinéraire fixe de façon à coïncider avec les heures de changement d'équipes de travail et un service à la demande au cours de la journée.

Les trois services fonctionnent avec des véhicules plus petits que la flotte normale de la RATP, mais les tarifs sont les mêmes que pour le reste de Paris, avec des

34 Selon le taux du marché moyen en date du 3 septembre 2009, 1 € = 1,57176 $ CAD.

réductions pour les personnes qui ont un faible revenu. Ces trois services sont financés par des subventions publiques – nationales, régionales et européennes (European Commission, 2007 : 79);

> en créant des lignes en relation avec de grands employeurs excentrés, comme la plate-forme aéroportuaire de Roissy, située en banlieue parisienne. Afin de faciliter l'accès aux emplois de la plate-forme, dont une part significative consiste en des postes de faible qualification et en horaires décalés, le service de transport à la demande Allobus a été créé. Celui-ci est assuré « *par des minibus de 17 à 32 places qui offrent une possibilité de déplacement 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (y compris la nuit de Noël)* » (Orfeuil, 2004 : 131). La création d'un tel service a été rendue possible grâce à la collaboration du Conseil général du Val d'Oise, de la société Aéroports de Paris et du Syndicat des transports d'Île-de-France. Avec un budget annuel de l'ordre de 3 millions d'euros (environ 4,7 millions de dollars canadiens), le coût global du service est assuré à 30 % par les recettes de trafic (Orfeuil, 2004 : 131).

Bien que ces initiatives « *cernent par plusieurs bords les empêchements de mobilité des catégories sociales défavorisées* » (Orfeuil, 2004 : 126), il est apparu que des personnes en situation précaire échappaient aux mailles de celles-ci pour plusieurs raisons. La plupart de ces mesures d'aide requièrent des démarches administratives pouvant être rebutantes pour ces personnes. Ce constat a amené certaines structures, notamment des entreprises d'insertion par l'économique, des associations d'insertion, des programmes locaux pour l'emploi – c'est-à-dire des structures dont la culture n'est pas le transport dans la plupart des cas – à concevoir et mettre en œuvre leurs propres systèmes d'aide (Orfeuil, 2004 : 128). Pour la majorité d'entre elles, ces systèmes d'aide ont été initiés « *sous la pression du terrain, en réponse aux difficultés quotidiennes identifiées par les travailleurs sociaux* » (Orfeuil, 2004 : 133). Il s'agit, de ce fait, d'initiatives très personnalisées et donc peu généralisables à de grands effectifs. Les exemples suivants illustrent toutefois toute leur pertinence et leur caractère innovant puisqu'elles interviennent sur les trois composantes de la motilité (accessibilité, compétences et appropriation). On peut citer, entre autres :

> la mise en place d'initiatives d'aide à la reconstruction de soi ou encore à la réintégration de normes (respecter les horaires, etc.);

> la réalisation d'ateliers de mobilité. À Saint-Nazaire, par exemple, la Fédération des Maisons de Quartier offre des séances de formation dont le contenu se résume ainsi (Orfeuil, 2004 : 118) :

  - Séance 1 : repérage dans l'espace (être piéton, la circulation en ville, les règles de priorité, les points cardinaux, le plan de ville, etc.);
  - Séance 2 : la découverte de la ville (l'organisation d'une ville, les éléments de repérage dans la ville, etc.);
  - Séance 3 : l'utilisation des transports en commun (les différents moyens de transport et leurs particularités; la signalétique associée au transport en commun; la lecture des plans, des horaires; les lieux de vente des titres de transport et les lieux d'information; l'élaboration d'un trajet, etc.);

> la distribution de bons de transport en commun;

> la mise en place de petites flottes de vans ou de minibus pouvant servir à des sorties collectives et utilisables en transport à la demande. Un tel service a, par exemple, été développé par l'association intermédiaire Abeille Aide et Entraide (AAE). Celle-ci intervient en grande banlieue de l'agglomération parisienne et sa principale mission consiste à faciliter la réinsertion des chômeurs en leur trouvant des petits travaux. Constatant que les difficultés de mobilité contrarient les démarches d'insertion, AAE a souhaité intervenir sur cette problématique en se dotant d'un service de transport à la demande. Pour ce faire, elle s'est entourée de plusieurs partenaires, dont les deux transporteurs privés desservant le territoire. Le service « *fonctionne aux "heures de bureau" des jours de semaine. Il est entièrement gratuit pour les intervenants d'AAE, qui s'acquittent simplement d'une cotisation annuelle symbolique de 5 € (7,80 $) et auxquels il est strictement réservé. La prise et la dépose des intervenants ne se font pas de domicile à domicile mais en des lieux particuliers définis par avance. Les réservations se font par téléphone et en face à face, aux guichets des bureaux de l'association.* […] *L'activité des minibus est liée pour*

80 % des trajets aux missions des intervenants et pour 20 % à l'ensemble des autres motifs de formation et de démarches diverses [administratives, de santé, de recherche d'un logement, etc.] » (Orfeuil, 2004 : 138). Le budget d'opération pour la première année de fonctionnement s'est élevé à 97 500 € environ (153 310,64 $), correspondant aux frais de personnel, de fonctionnement et d'achat du logiciel spécialisé; l'achat, l'entreposage et l'entretien des minibus n'y étant pas inclus. Les minibus ont en effet été offerts par un mécène et les transporteurs privés assurent gratuitement l'entreposage et l'entretien des minibus. Les deux tiers de ce budget étaient couverts par des subventions diverses (Orfeuil, 2004 : 138). Il s'agit là d'une initiative appliquée certes en grande banlieue, mais qui peut avoir toute sa pertinence dans un contexte plus urbain, comme cela est le cas, par exemple, dans le quartier Saint-Michel à Montréal. Les organismes du quartier, particulièrement ceux du secteur nord-est, bénéficient en effet d'un service similaire, le *Transbus*, pour leurs activités et sorties[35].

Belgique

Tout comme en France, les initiatives d'aide à la mobilité en Belgique se veulent des outils favorisant la participation à la vie sociale et, par extension, des moyens de prévention de l'exclusion sociale. Comme vu précédemment, ces initiatives agissent principalement sur le prix du transport et sur la création d'une offre de transport collectif adaptée.

En matière de tarification, « *bien que les décisions soient prises de façon autonome par les régions et par le gouvernement central, les groupes cibles des politiques de réduction tarifaire et de gratuité sont assez semblables* » (Orfeuil, 2004 : 159) :

> Les enfants âgés de 6 ans ou moins, les personnes handicapées ainsi que les personnes âgées bénéficient de la gratuité.

> Des réductions tarifaires sont offertes aux chômeurs et aux allocataires sociaux.

En Flandre, il est également offert, en complément, « *la vente groupée d'abonnements à tarif réduit à des entreprises ou collectivités, aboutissant à une formule de "tiers payant"* » (Orfeuil, 2004 : 159).

En ce qui concerne la création d'une offre de transport collectif adaptée, la Flandre a également introduit le concept de mobilité de base, c'est-à-dire « *une offre de transports réguliers garantie dans toutes les zones d'habitation* » (Orfeuil, 2004 : 162). Ce concept entend remplir deux fonctions principales :

> une fonction sociale, en offrant un service de mobilité à ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser d'automobile, « *pour qu'ils puissent participer à la vie sociale, c'est-à-dire avoir accès à l'enseignement, à l'emploi et à la vie culturelle. Sont mentionnés explicitement comme groupes cibles les jeunes et les personnes âgées* » (Orfeuil, 2004 : 157);

> et une fonction sociétale, en offrant une solution de rechange à l'automobile, contribuant ainsi à résoudre les problèmes économiques et environnementaux s'y rattachant.

Pour ce faire, des critères spatiotemporels ont été établis à partir desquels l'offre en transport collectif est ajustée là où le réseau existant n'est pas satisfaisant. Pour satisfaire à ces critères, la société régionale de transports publics De Lijn[36] bénéficie de budgets d'exploitation supplémentaires (Orfeuil, 2004 : 158).

Bien que cela ait permis l'augmentation de la participation sociale de certaines catégories de la population (jeunes et personnes âgées surtout), les principes et la démarche apparaissent toutefois fonctionner assez mal pour les déplacements vers le travail et l'accès à l'emploi : « *comme la mobilité de base concerne uniquement les zones d'habitation, la desserte des zones industrielles n'est généralement pas garantie* » (Orfeuil, 2004 : 158). Des projets de moins grande envergure, locaux et bien ciblés, sont donc venus compléter cette offre générale (Orfeuil, 2004 : 162).

35 Propos recueillis auprès de M. Yves Lévesque, de Vivre Saint-Michel en santé, le 3 juillet 2009.

36 En Belgique, chaque région gère sa propre société de transports publics, soit De Lijn en Flandre.

À titre d'exemple, on peut mentionner l'aide offerte par l'Office de l'emploi flamand (VDAB) aux demandeurs d'emploi qui ont des difficultés à rejoindre un employeur ou une formation professionnelle. Ceux-ci peuvent bénéficier, par exemple, d'un abonnement à des réseaux spéciaux de la société régionale de transports publics De Lijn (Jobpas) à 12,40 € (19,50 $) par an ou encore utiliser le train au tarif unique de 1 € (1,60 $) par déplacement. Le VDAB met aussi à leur disposition une base de données de covoiturage. Pour ceux qui ont trouvé un emploi mais qui connaissent des difficultés pour se déplacer, le VDAB offre également une prime de mobilité (accordée une fois) de 743 €, ou 1 167,80 $ (Orfeuil, 2004 : 159). À Ostende, l'association sans but lucratif SEO (économie sociale Ostende) a mis sur pied, en collaboration avec le secteur intérimaire, un service de minibus qui amène les travailleurs intérimaires à leur lieu de travail et permet de créer en même temps de l'emploi en formant des chauffeurs. Ce service est offert à un tarif de 22,50 € (35,40 $) par heure de service (Orfeuil, 2004 : 159).

L'approche adoptée par les États-Unis et le Royaume-Uni diffère quelque peu de celle décrite ci-haut puisqu'elle s'attache essentiellement à favoriser l'accès à l'emploi. Toutefois, les initiatives mises en place apparaissent tout aussi aptes à répondre à des objectifs de portée plus large, ce qui en fait des exemples également inspirants.

4.2 États-Unis et Royaume-Uni : initiatives d'aide à la mobilité visant essentiellement l'accès à l'emploi des plus démunis

États-Unis

Les initiatives d'aide à la mobilité aux États-Unis s'inscrivent essentiellement dans une logique de réduction des barrières en vue d'un retour à l'emploi. Elles ont en fait été fortement développées dans le cadre du programme gouvernemental Welfare-to-work.

Ces initiatives consistent, pour une grande part, à adapter le service de transport en commun existant :

> en prolongeant des lignes, en adaptant leurs horaires ou encore en créant de nouvelles lignes reliant des quartiers à fort taux de chômage et des zones de création d'emploi, par le biais de systèmes d'information géographique (SIG) très fins. À Los Angeles, par exemple, la ligne 422 a été créée dans cet esprit. Celle-ci dessert, à partir de quelques arrêts ciblés, la banlieue de Los Angeles (Orfeuil, 2004 : 167);

> en créant des lignes Reverse Commuting avec la participation des employeurs. Ces lignes, dites aussi « trajets inverses », desservent des zones centrales (où résident beaucoup de personnes qui ont un faible revenu) vers des zones d'emploi périphériques, souvent non desservies par les transports publics. Dans le comté de San Diego, en Californie, quatre services à itinéraires fixes reliant des quartiers pauvres à des zones d'emploi ont été développés de cette façon (Orfeuil, 2004 : 163).

D'autres mesures peuvent s'y ajouter telles que des formations pour les professionnels de l'emploi à la connaissance des offres en transport en commun ou encore une aide à l'« urgence » par des bons de taxi, etc.

Un dernier exemple d'initiatives particulières à l'approche états-unienne est celle visant à faciliter l'insertion professionnelle en répondant aux besoins de mobilité reliés aux enfants. Outre la création de lieux de garde sur les pôles d'échange, des programmes de transport personnalisés et à options multiples ont notamment été développés à certains endroits. Cela est le cas, par exemple, du comté de Santa Cruz, en Californie. Un service de navette de minibus « porte à porte », les Connection Shuttles, a été

créé en vue de soutenir notamment les familles monoparentales ayant des problèmes de garde ou d'accompagnement des enfants et ainsi contribuer à ce que les mères élevant seules leurs enfants puissent se présenter sur le marché du travail (Orfeuil, 2004 : 164). Ce service, dédié aux bénéficiaires de CalWORKS (California Work Opportunity and Responsabilities to Kids) habitant dans des zones excentrées, leur permet d'effectuer leurs principaux déplacements sur appel, dont ceux vers des lieux de garde, des établissements scolaires ou parascolaires. Financé par des subventions du Welfare-to-work et par des fonds provenant du comté, ce service relie non seulement les personnes défavorisées à l'emploi, mais est également créateur d'emplois puisqu'il permet à des bénéficiaires de CalWORKS d'acquérir une expérience professionnelle comme chauffeur de minibus (Orfeuil, 2004 : 169). Ce service est toutefois considéré comme une solution de dernier recours, car son coût est élevé (22 $ par voyage). D'après Cervero (2004), « *bien que cette approche "à la carte" soit coûteuse, sa capacité à s'adapter avec pertinence et souplesse aux besoins individuels des usagers lui confère des avantages appréciables* » (Orfeuil, 2004 : 176).

Royaume-Uni

Les initiatives d'aide à la mobilité au Royaume-Uni s'inscrivent aussi majoritairement dans une approche d'aide à l'insertion professionnelle. Les secteurs de pauvreté où le taux de motorisation est faible sont en outre particulièrement ciblés.

Ces initiatives consistent également, pour une grande part, à adapter le service de transport en commun existant en prolongeant des lignes, en modifiant leurs horaires ou encore en créant de nouvelles lignes reliant des quartiers à fort taux de chômage et des zones de création d'emploi.

Un service combinant itinéraires fixes et transport à la demande a, par exemple, été développé à Liverpool. Le service Job Link relie des zones résidentielles à des zones stratégiques d'emploi : « *des services de bus desservent des itinéraires fixes et leurs horaires sont établis en fonction des heures d'embauche* [sic] *et de sortie du travail. Le reste de la journée, les véhicules sont disponibles sur la base d'un service à la demande, et répondent aux besoins des personnes qui y sont dirigées par les agences d'emploi, les Action teams ou autres organismes, entreprises ou centres de formation* » (Orfeuil, 2004 : 153). Subventionné en partie par les partenaires du programme de régénération urbaine dans lequel s'inscrivent les zones stratégiques d'emploi ciblées, le service Job Link représente un investissement de 6,7 millions d'euros (10,5 millions de dollars canadiens) (Orfeuil, 2004 : 154).

Le service Crosslink, développé à Sheffield, est un autre exemple d'adaptation du service de transport en commun existant pour favoriser la mobilité des plus démunis. Sa particularité réside toutefois dans le fait qu'il relie non seulement des quartiers défavorisés à des aires d'emploi, mais aussi à divers autres lieux comme des écoles, commerces et hôpitaux. Ce service circulaire, exploité par la société de transport de Sheffield, est offert au prix fixe de 0,73 € (1,15 $) environ. Sa flotte comprend uniquement des minibus entièrement accessibles. Le service est financé par le UK Department for Transport's Urban Bus Challenge, la Ville de Sheffield et le South Yorkshire Passenger Transport Executive (SYPTE) (European Commission, 2007 : 55).

À la lumière des initiatives issues de ces deux grandes approches en matière d'aide à la mobilité, il apparaît que, quelle que soit l'instance à l'origine de ces initiatives (gouvernementale, régionale ou locale), la collaboration de multiples acteurs, notamment pour en assurer le financement, semble nécessaire ou du moins être la voie par laquelle la majeure partie de ces initiatives ont pu trouver leur viabilité.

4.3 Autres initiatives

4.3.1 Concernant la desserte

Gênes (Italie)

Parallèlement à son réseau régulier de transport en commun, la municipalité de Gênes offre un service de transport à la demande *(demand responsive service)* qui opère dans des zones où la densité des habitations et la demande sont faibles (European Commission, 2007 : 75). Coordonné par l'Agence de services flexibles (Agency for flexible services)[37], le service Drin Bus dessert ces zones du lundi au samedi, de 6 h à 20 h. Pour l'utiliser, les usagers doivent réserver par téléphone (le numéro est gratuit) au moins 30 minutes avant leur départ, bien qu'il soit possible d'utiliser le service sur son trajet sans avoir réservé. Les trajets et les horaires sont complètement flexibles à l'intérieur d'un réseau d'arrêts fixes dans les secteurs définis et aux heures d'exploitation. Le service est assuré par des véhicules de petite taille équipés de 8 à 13 places, avec air conditionné et mode de propulsion écologique (méthane). Il est également doté de technologies de pointe telles que le GPS-SIG pour l'intégration et le contrôle de la flotte, le GSM pour la communication entre le centre d'expédition et de véhicules. Les prix offerts sur le Drin Bus sont semblables à d'autres services de transport en commun (European Commission, 2007 : 75).

Les deux premiers services Drin Bus ont d'abord été introduits en complément du service de transport public et leurs zones d'opération ont ensuite été augmentées. Le troisième service a, quant à lui, remplacé deux lignes de transport public fixes (European Commission, 2007 : 75).

Remplacer des liaisons fixes traditionnelles par ce service a entraîné, pour les mêmes coûts de fonctionnement, une augmentation du nombre de passagers et de recettes (European Commission, 2007 : 76). Le centre d'appel, l'envoi et le service d'autobus sont exploités par la compagnie de transport public local de Gênes. Les fonds pour le service sont couverts pour 15 % par les billets et pour 85 % par la contribution publique en ce qui concerne le contrat de service entre la compagnie de transport public et la municipalité de Gênes (European Commission, 2007 : 76).

Véhicule du service Drin Bus à Gênes, en Italie
(photo : European Commission, 2007, p. 76)

Dunkerque (France)

La Ville de Dunkerque offre un service spécial d'autobus, Taxibus, qui circule tous les jours entre 22 h et minuit et entre 4 h et 6 h du matin. Le transport s'effectue d'arrêt de bus à arrêt de bus. Pour l'utiliser, les usagers doivent s'inscrire et réserver leur trajet (arrêt de bus et heure de départ et arrêt d'arrivée). Seuls les tickets Taxibus sont acceptés et vendus à bord. Le tarif est de 1,30 € (2 $) par trajet lorsque l'usager a un abonnement au service de transport collectif régulier, de 2,60 € (4 $) lorsqu'il ne l'a pas[38].

37 L'Agence est un centre de coordination capable de concevoir et de développer la gestion intégrée et flexible de services et de systèmes en utilisant plusieurs opérateurs de transport. L'Agence fait partie de l'AMI, une société entièrement détenue par la municipalité de Gênes, établie en 2004, afin de développer les secteurs innovants de la mobilité urbaine (European Commission, 2007 : 75).

38 Cette information est issue du site Web des transports urbains de l'agglomération Dunkerquoise (consulté le 3 août 2009) : http://www.dkbus.com/presentation/index.asp?rub_code=8&thm_id=47&gpl_id=.

Boston (États-Unis)

Outre un service d'autobus et de métro, la Massachusetts Bay Transportation Authority offre un service de navettes fluviales venant compléter l'offre en transport collectif de la Ville de Boston. Celui-ci dessert divers secteurs de l'agglomération, dont l'Aéroport international Logan, aux mêmes tarifs que son réseau d'autobus et de métro [39].

4.3.2 Concernant la tarification sociale

Calgary (Canada)

La Ville de Calgary en Alberta présente une politique de réduction tarifaire qui cible les usagers qui ont un faible revenu, entre autres. En effet, outre la gratuité pour les enfants âgés de 6 ans ou moins et des tarifs réduits pour les personnes âgées de plus de 65 ans ainsi que pour les jeunes âgés de 6 à 14 ans – ou fréquentant l'école, jusqu'à la 12e année –, un tarif social est offert pour les usagers qui ont un faible revenu. Le coût de la passe mensuelle s'élève, pour ce groupe cible, à 41,50 $, le tarif régulier étant de 83 $. Les résidants de Calgary âgés de 18 ans ou plus ayant un revenu familial inférieur à 75 % du seuil du faible revenu *(Low Income Cut Off)* fixé par le gouvernement fédéral peuvent se prévaloir de ce tarif. La passe leur permet de circuler sur tout le réseau régulier de Calgary et est également valable pour le service de transport adapté [40].

REVENUS ADMISSIBLES	
Taille de la famille [41]	**Total des revenus avant impôt (brut) devant être inférieurs à :**
1 personne	16 628,25 $
2 personnes	20 700,75 $
3 personnes	25 449,75 $
4 personnes	30 898,50 $
5 personnes	35 045,25 $
6 personnes	39 524,25 $
7 personnes ou plus	44 004,75 $

Source : http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/75f0002m2008004-eng.pdf

Par ailleurs, plusieurs établissements d'enseignement postsecondaire ont conclu une entente contractuelle avec la société de transport de Calgary, communément nommée le système U-Pass (laissez-passer universel de transport en commun). Celui-ci permet l'accès gratuit et illimité des étudiants de ces établissements au réseau de transport en commun. Pour ce faire, l'établissement verse une somme annuelle (déterminée dans le contrat) à la société de transport. Comme les coûts engendrés sont répartis à l'ensemble de la population étudiante, ceci a pour effet de faire baisser le prix par étudiant. Ainsi, le montant par étudiant que l'établissement d'enseignement paie est de beaucoup inférieur à ce que cela coûterait à l'étudiant pour se procurer 12 passes mensuelles (Toor et Spenser, 2004 : 99). L'Université de Calgary, le Southern Alberta Institute of Technology, le Collège de Bow Valley, le Nazarene University et l'Alberta College of Art and Design font partie des établissements d'enseignement postsecondaire de Calgary qui ont adopté ce système.

39 Cette information est issue du site Web de la Massachusetts Bay Transportation Authority (consulté le 4 septembre 2009) : http://www.mbta.com.

40 Cette information est issue du site Web de la société de transport de Calgary (consulté le 3 août 2009) : http://www.calgarytransit.com/html/fares.html.

41 L'unité familiale inclut tous les occupants à une adresse qui sont apparentés par le sang, le mariage ou l'adoption. Cela comprend également les couples qui vivent ensemble en union libre.

Dunkerque (France)

La Communauté Urbaine de Dunkerque applique depuis 1996 une tarification ajustant le prix du titre de transport aux ressources de l'usager. Cette tarification établit différents pourcentages de réduction (10, 25, 50 et 75 %) selon le quotient familial (ressources divisées par le nombre de personnes du ménage), l'âge et les horaires de déplacement. Voyager uniquement en heures creuses (en semaine : avant 7 h 15, 8 h-12 h, 12 h 30-13 h 15, 14 h-17 h, après 18 h 30; toute la journée le dimanche et les jours fériés) permet, par exemple, de bénéficier de réductions plus importantes. Cette tarification sociale est ouverte à toute personne dont le quotient familial est inférieur à 540 € (848,75 $) et s'applique à l'ensemble du réseau de la société de transport Dk'Bus de Dunkerque, quelle que soit la formule d'abonnement choisie. La durée de validité des droits peut s'étendre jusqu'à un an. Le fonctionnement de ce mode tarifaire repose essentiellement sur le partenariat établi avec les caisses d'allocations familiales (CAF), les centres communaux d'action sociale (CCAS) ou les missions locales qui attestent du quotient familial, lui-même calculé en fonction du revenu mensuel du foyer (Observatoire Social de Lyon, 2000 : 7).

TABLEAU DES TARIFS **En % du tarif de base, restant à la charge de l'utilisateur (tarif de base = carte Marine mensuelle à 34,40 €, soit 54 $)**

Quotient familial	Adultes de 25 à 65 ans		Jeunes de 18 à 25 ans		Scolaires	Scolaires
	Uniquement heures creuses	Sans restrictions horaires	Uniquement heures creuses	Sans restrictions horaires	Non subventionnés	subventionnés
Moins de 380 € (597,30 $ / mois)	**10 %** 3,44 € (5,40 $ / mois)	**25 %** 8,60 € (13,50 $ / mois)	**10 %** 3,44 € (5,40 $ / mois)	**25 %** 8,60 € (13,50 $ / mois)	**25 %** 8,60 € (13,50 $ / mois)	**10 %** 3,44 € (5,40 $ / mois)
De 380 € (597,30 $) à 460 € (723 $ / mois)	**25 %** 8,60 € (13,50 $ / mois)	**50 %** 17,20 € (27 $ / mois)	**25 %** 8,60 € (13,50 $ / mois)	**50 %** 17,20 € (27 $ / mois)	**50 %** 17,20 € (27 $ / mois)	**25 %** 8,60 € (13,50 $ / mois)
De 460 € (723 $) à 540 € (848,75 $ / mois)	**50 %** 17,20 € (27 $ / mois)	**75 %** 25,80 € (40,55 $ / mois)	**50 %** 17,20 € (27 $ / mois)	**75 %** 25,80 € (40,55 $ / mois)	**75 %** 25,80 € (40,55 $ / mois)	**25 %** 8,60 € (13,50 $ / mois)

Source : Observatoire Social de Lyon, 2000, p.7.

Ce système s'avère particulièrement généreux (Observatoire Social de Lyon, 2000 : 61) :

> « *envers les populations à très faible revenu, le coût du transport devenant en effet très faible pour ces dernières;*

> « *envers les familles, ce qui permet en particulier de toucher les jeunes, souvent écartés des dispositifs catégoriels traditionnels* ».

Il apparaît avoir en outre contribué à l'augmentation de la mobilité de ces groupes pour des déplacements non reliés à des obligations professionnelles, par exemple, et des destinations plus éloignées du domicile (Observatoire Social de Lyon, 2000 : 62). De plus, la durée de validité des droits permet un usage original de la tarification sociale. Permettre aux bénéficiaires de posséder une carte valable jusqu'à un an au plus les autorise à un usage de la tarification sociale « à la carte »: il leur est en effet possible d'acheter de manière discontinue leur passe suivant leurs besoins en mobilité au cours de l'année. « *Cet usage d'opportunité constitue un aspect intéressant de la tarification sociale, car il témoigne :*

> *de la logique de calcul mise en œuvre par les bénéficiaires;*

> *des fortes contraintes économiques qui pèsent sur les bénéficiaires, certaines personnes étant amenées à économiser sur un tarif déjà très faible;*

> *et enfin, du mode de vie des personnes en difficulté, marqué par la précarité, les changements fréquents de situation et les alternances de périodes actives et inactives (renvoyant à des besoins de transport variables).*

À ce niveau, le système de tarification sociale est une réussite, puisqu'il correspond bien au style de vie et aux besoins des personnes en difficulté » (Observatoire Social de Lyon, 2000 : 63).

4.3.3 Concernant la qualité du service

Sécurité

Halifax (Canada)

Le Metro Transit Safe Ride Committee de Halifax, en Nouvelle-Écosse, a initié un service similaire à celui Entre deux arrêts de Montréal. Nommé Request Stop, il s'adresse toutefois à un public plus large puisqu'il est offert aux personnes non accompagnées, en particulier les femmes, les enfants et les personnes âgées, utilisant le réseau régulier de transport en commun après 18 h. La démarche demeure cependant la même : les personnes souhaitant débarquer à un endroit autre que l'un des arrêts de bus le long de la ligne l'indiquent au chauffeur au moins un arrêt avant l'endroit souhaité. Le chauffeur a le droit de refuser la demande et de choisir un autre point d'arrêt s'il juge l'endroit demandé non sécuritaire[42].

Région de la Flandre (Belgique)

La société de transport public de Lijn, en Flandre, s'est dotée en 1999 d'une première équipe de *lijnspotters*. Les *lijnspotters*, identifiables dans le réseau par leur uniforme pourpre, ont pour mandat de prévenir toute forme d'agression dans les autobus, les tramways et les échangeurs. Ils sont aussi là pour aider les clients et informer les exploitants du réseau de transport public de tout problème technique. Leur présence a apparemment eu un impact évident sur le nombre d'incidents dans les transports publics. Les *lijnspotters* sont issus d'un projet d'insertion au marché de l'emploi et seuls des groupes cibles ont accès à ces postes (European Commission, 2007 : 110).

Information

Trondheim (Norvège)

À Trondheim, différentes mesures ont été mises en place de façon à améliorer l'information des usagers aveugles, malvoyants ou atteints de déficience auditive (European Commission, 2007 : 102). En voici quelques-unes :

> annonce automatique des arrêts;

> horaires de la Trondheim Traffic Company (TT) en grand format et gros caractères;

> sites Web spécialement conçus pour les malentendants, les malvoyants et les aveugles.

Le matériel pour l'annonce automatique des arrêts d'autobus a été installé sur les bus des lignes comprenant une part relativement importante de passagers âgés, aveugles et sourds. Le service comprend une voix numérique annonçant le prochain arrêt et un affichage indiquant le nom de l'arrêt. Chaque fois que le bus s'arrête et que la porte avant est ouverte, le numéro de la ligne et la destination sont annoncés par haut-parleur à l'extérieur du véhicule. Le système est contrôlé par ordinateur, ce qui permet de suivre les heures de départ, la distance entre les arrêts et la longueur totale de la ligne. Le prochain arrêt est annoncé 300 mètres à l'avance. Le bus est également équipé d'un émetteur GPS, qui, lorsque le système sera complètement mis en place, sera utile dans les situations où les travaux d'entretien routier occasionnent des détours, par exemple (European Commission, 2007 : 103).

Ces initiatives canadiennes et étrangères ne s'appliquent certes pas toutes littéralement au contexte montréalais. Elles apparaissent toutefois fort inspirantes du fait des adaptations apportées au système de transport collectif local dans un objectif d'aide à la mobilité des plus démunis. Elles démontrent qui plus est la faisabilité de telles adaptations.

42 Cette information est issue du site Web de la municipalité de Halifax (consulté le 3 août 2009) : http://www.halifax.ca/metrotransit/passenger_safety.html.

5 Recommandations

En étant moins mobile, tout individu, particulièrement s'il connaît des difficultés socioéconomiques, risque de ne pouvoir profiter pleinement des ressources sociales qui lui assureraient des conditions de vie convenables. Le présent avis a révélé que, dans le cas des Montréalaises, il s'agit là d'une réalité à laquelle l'offre actuelle en transport collectif n'est pas étrangère. Pour le Conseil des Montréalaises, une telle offre doit permettre un niveau de mobilité assurant l'égalité des chances pour toutes et tous en matière de qualité de vie. Aussi, lui apparaît-il primordial que des améliorations soient portées à cet égard. Comme l'aptitude à la mobilité s'appréhende par la motilité[43], les recommandations suivantes sont présentées selon ses trois composantes : l'accessibilité, les compétences et l'appropriation. Elles s'appuient en outre sur les constats livrés par les Montréalaises et les intervenants consultés.

Accessibilité

Bien que la Société de transport de Montréal s'efforce d'améliorer constamment la desserte de son réseau régulier de transport en commun, les Montréalaises et les intervenants consultés ont fait part des répercussions qu'entraîne une desserte locale inefficiente, voire absente, en termes d'organisation de la vie quotidienne et, par conséquent, d'accès aux diverses ressources urbaines. Par exemple, des Montréalaises accèdent difficilement à certains lieux de travail du fait des temps de déplacement exagérément long imposés par une desserte locale peu efficiente. Le Conseil recommande donc à ce propos :

■ Desserte du service régulier de transport en commun

R1 Que la desserte soit également examinée, dans la planification du développement du réseau régulier de transport en commun, sous l'angle des besoins locaux, en tenant compte de la mobilité particulière des femmes (c'est-à-dire une aire de déplacement généralement locale, avec des parcours brisés et un mode de déplacement davantage tourné vers les modes de transport collectif et actif).

R2 Que le service soit davantage adapté aux secteurs enclavés ou présentant une faible densité, à l'exemple de la Ville de Gênes où un service de transport à la demande est venu compléter et, à certains endroits, remplacer des lignes existantes dans des zones où la densité des habitations et la demande étaient faibles[44]. Ce type d'initiatives apparaît moins onéreux et plus efficace que de nouvelles extensions de lignes régulières.

R3 Afin d'améliorer, à court terme, la desserte intraquartier et intra-arrondissement, que la STM porte une attention toute particulière à la ponctualité pour l'ensemble des arrêts sur les lignes où la fréquence de passage d'autobus est faible, et évalue la possibilité d'optimiser des connexions entre ces lignes en des points stratégiques.

Pour ce faire, le Conseil des Montréalaises encourage fortement la STM à poursuivre ses efforts de consultation du milieu, en s'appuyant sur le point de vue des usagères et des usagers, comme ce fut le cas pour l'implantation du service Navette Or. Le Conseil tient à exprimer son appui à cette initiative dont il espère voir l'implantation se poursuivre. Il souhaite également exprimer sa satisfaction à l'égard des récentes initiatives prises en vue d'améliorer l'efficacité du service régulier de transport en commun, comme l'implantation de voies réservées ou encore d'autobus articulés sur les lignes à fort achalandage. Il s'agit là d'initiatives pouvant, aux yeux des Montréalaises consultées, bonifier véritablement leurs conditions de déplacement et, par conséquent, faciliter leur accès aux ressources urbaines.

43 Le concept de motilité utilisé ici s'appuie sur la définition suivante : « la motilité se compose de l'ensemble des facteurs définissant la potentialité à être mobile dans l'espace » (Smereka, 2007 : 8).

44 Pour de plus amples informations, voir chapitre 4, point 4.3.1.

Outre la question de la desserte locale, la tarification du service de transport en commun est apparue, pour les Montréalaises et les intervenants consultés, un facteur significatif en ce qui concerne la capacité d'utilisation du transport collectif. Son impact semble d'autant plus important qu'en plus de limiter l'accès aux ressources urbaines, la tarification actuelle impose aux ménages qui ont un faible revenu des pressions certaines sur leur budget. Pour le Conseil des Montréalaises, la question tarifaire ne doit pas seulement être considérée au regard de l'évolution des tarifs, mais aussi par rapport à la capacité et aux besoins des usagères et des usagers, une vision que l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) partage d'ailleurs dans son rapport *La Vision 2040*. Aussi, le Conseil recommande :

■ Tarification du service de transport collectif

R4 Que les tarifs du transport en commun n'augmentent pas plus que l'indice général des prix à la consommation.

R5 Qu'une tarification pour les ménages qui vivent sous le seuil de faible revenu (selon Statistique Canada) soit établie dans une perspective de lutte à la pauvreté. Les tarifications sociales mises en place à Calgary et à Dunkerque sont, à cet égard, particulièrement inspirantes : le prix du titre de transport est en effet ajusté aux ressources de l'usager[45].

R6 Que les nouvelles modalités tarifaires destinées aux familles montréalaises par le programme Sorties en famille – que le Conseil appuie – répondent davantage à leurs besoins, par exemple :

> en étendant le programme Sorties en famille aux jours de semaine, en dehors des heures de pointe;

> en instaurant la gratuité à partir du 3e enfant.

R7 Qu'un tarif à la journée, dont le coût serait inférieur à 4 $, soit établi pour permettre un nombre illimité de passages en dehors des heures de pointe (de 9 h à 16 h et de 19 h à 6 h).

Le Conseil souhaite ajouter à cela deux recommandations. L'une porte sur les conditions d'utilisation du billet individuel, qui, au regard des besoins de déplacement des Montréalaises consultées, contribuerait grandement à rendre plus accessible le service de transport en commun :

R8 Qu'au cours de la durée de validité d'un billet individuel, il soit permis d'utiliser la même ligne d'autobus, aussi bien dans les deux sens que dans la même direction.

L'autre recommandation a trait aux conditions d'accès aux tarifs réduits. Pour obtenir une carte Opus à tarif réduit, il est nécessaire de se déplacer au seul point de service habilité à l'abonnement au système Opus – au métro McGill – pour se faire photographier, remplir des formulaires et payer les frais de 3 $ par carte. Ceci constitue, pour certaines, un obstacle supplémentaire en termes d'accès au service de transport en commun. Aussi, le Conseil recommande :

R9 Que le nombre de points de service habilités à l'abonnement au système Opus soit augmenté.

45 Pour de plus amples informations, voir chapitre 4, point 4.3.2.

On ne peut par ailleurs passer sous silence la question de l'accessibilité universelle du service de transport collectif. Le Conseil des Montréalaises reconnaît les efforts continus déployés par la STM en vue de rendre son réseau régulier de transport collectif accessible aux personnes à mobilité réduite. Il appuie en outre la démarche de la STM visant à se doter d'une politique d'accessibilité universelle et l'encourage à cet égard à poursuivre le dialogue avec le milieu. Le Conseil recommande à ce propos :

■ Accessibilité universelle du service régulier de transport en commun

R10 Si cette politique, nouvellement adoptée, est suivie d'un plan d'action, que celui-ci soit réalisé en partenariat avec les groupes concernés et tienne compte des personnes se déplaçant avec une poussette.

R11 Que les nouveaux autobus à plancher surbaissé soient implantés en considérant la démographie, c'est-à-dire en privilégiant en priorité les secteurs ou horaires où se concentrent, par exemple, les jeunes familles, les personnes âgées, etc.

Si l'on considère finalement l'accessibilité de l'offre en transport adapté, la CRÉ de Montréal et la TCAÎM ont émis des préoccupations quant aux capacités du service à répondre, dans un futur proche, aux besoins de déplacement de ses usagères et usagers compte tenu du vieillissement attendu de la population. On peut voir là un impact certain, et sous peu, sur leurs possibilités d'accès aux diverses ressources urbaines et de participation à la vie sociale. Le Conseil des Montréalaises recommande donc :

■ Offre en transport adapté

R12 Que la Ville de Montréal fasse preuve de leadership en travaillant de concert avec l'ensemble des organismes et des instances publiques concernés par cette problématique, de façon à trouver de nouvelles avenues pour combler les besoins, en sus du partenariat actuel de la STM avec l'industrie du taxi.

L'accessibilité du transport collectif est certes primordiale en matière de mobilité urbaine, tout particulièrement pour les plus démunis, mais, comme nous l'avons vu, l'usage du transport en commun nécessite également des compétences ainsi que l'appropriation de ce mode de déplacement par les citoyennes et les citoyens. Aussi, pour le Conseil des Montréalaises, il apparaît important que la STM et la Ville de Montréal interviennent, dans leurs efforts d'amélioration du service, sur ces deux autres composantes de la motilité, bien qu'elles ne puissent totalement y répondre.

Compétences

Par ses différents outils de communication et d'aide à la planification des trajets, la STM intervient déjà sur cette composante de la motilité. Il demeure qu'une partie des usagères et des usagers n'ont pas accès à de tels outils et informations – comme ceux présents sur son site Web – ou encore n'ont pas les aptitudes pour les appréhender et les utiliser. Le Conseil a d'ailleurs pu constater, lors des groupes de discussion, les nombreux questionnements des participantes (surtout de celles

n'utilisant pas de façon régulière le transport en commun) sur l'utilisation de la nouvelle carte Opus et les changements qu'elle entraîne. La STM a pourtant déployé plusieurs mesures à cet effet. Le Conseil des Montréalaises recommande donc :

R13 Que les efforts d'information de la clientèle et de formation soient poursuivis et renforcés de façon à faciliter l'acquisition des compétences utiles à l'usage du transport collectif, particulièrement auprès des personnes nouvellement arrivées à Montréal et des personnes âgées. Il s'agirait notamment d'intervenir en faveur d'une meilleure connaissance :

- du mode d'emploi des objets de la mobilité particuliers au service de transport collectif, comme le fonctionnement de la carte Opus, des distributeurs automatiques de billets et de cartes, etc. Concernant la carte Opus, le Conseil estime notamment qu'il serait fort souhaitable de rendre son utilisation plus conviviale, par exemple, en donnant davantage la possibilité aux usagères et aux usagers de prendre connaissance du nombre de billets restant sur leur carte;
- des programmes comme Sorties en famille et Entre deux arrêts, pour lesquels le Conseil juge opportun d'apporter une promotion plus diversifiée, notamment dans les autobus et les abribus;
- des règlements;
- des consignes données aux chauffeurs d'autobus en termes d'interventions auprès de la clientèle (c'est-à-dire ce que les chauffeurs peuvent ou ne peuvent pas faire). Le Conseil considère également important que les gens à l'emploi de la STM soient sensibilisés à la réalité des personnes âgées et des personnes avec enfant en poussette et que les politiques internes soient, à cet égard, réajustées, en collaboration avec les syndicats, pour rendre le transport en commun plus convivial pour ces personnes en tout temps;
- ou encore des modalités d'orientation au sein du réseau.

Pour ce faire, la STM, en collaboration avec la Ville de Montréal, pourrait s'associer à des organismes locaux (organismes communautaires, centres locaux d'emploi, etc.) pour développer, par exemple, des projets comme les ateliers de mobilité offerts à Saint-Nazaire par la Fédération des Maisons de Quartier[46]. Ceci permettrait de rejoindre plus aisément les usagères et les usagers susceptibles d'avoir besoin d'un tel soutien pour leur usage du service de transport collectif.

Le Conseil tient par ailleurs à exprimer son appui aux initiatives récentes et envisagées par la STM visant à informer sa clientèle en temps réel. Il recommande toutefois :

R14 Que les systèmes d'information développés conviennent aux personnes présentant des déficiences visuelles ou auditives, à l'exemple de la ville de Trondheim[47].

R15 Que les systèmes d'information développés renseignent sur les solutions de rechange possibles lors d'un arrêt prolongé du métro.

Parallèlement à ces outils et mesures facilitant l'acquisition des compétences utiles à l'usage du transport collectif, la STM, en collaboration avec la Ville de Montréal, peut contribuer à une réelle appropriation du service par les usagères et les usagers en apportant une aide à l'apprentissage de ces outils et mesures.

46 Pour de plus amples informations, voir chapitre 4, point 4.1.

47 Pour de plus amples informations, voir chapitre 4, point 4.3.3.

Appropriation

En développant des initiatives facilitant l'apprentissage des outils nécessaires à l'utilisation du service de transport collectif, la STM ne peut que favoriser l'appropriation de son service par les usagères et les usagers et, donc, contribuer à améliorer leur mobilité avec ce mode de transport. Le Conseil des Montréalaises recommande donc à cet effet :

R16 Que des campagnes régulières de communication soient instaurées – par exemple à chaque saison – dans l'ensemble du réseau de transport collectif, particulièrement dans les autobus. À l'exemple des *lijnspotters* en Flandre[48], ces campagnes seraient assurées par des équipes de personnes formées pour intervenir auprès des usagères et des usagers, soit en termes d'information et de respect des règles de civisme, soit en apportant une aide à l'apprentissage des éléments nécessaires à l'utilisation du service et un accompagnement aux personnes ayant plus de difficulté.

En intervenant sur les composantes *compétences* et *appropriation* de la motilité, la STM et la Ville de Montréal agiraient, qui plus est, sur plusieurs autres problèmes soulevés par les Montréalaises consultées en lien avec la qualité du service, essentiellement le confort et la sécurité. Le Conseil des Montréalaises souhaite toutefois émettre des recommandations complémentaires sur ces deux derniers éléments.

Recommandations complémentaires

Malgré les initiatives déployées par la STM et la Ville de Montréal en matière de sécurité, les Montréalaises et les intervenants consultés ont fait part de l'insécurité vécue en certains points du réseau de transport en commun et de ses conséquences. Le Conseil des Montréalaises recommande à cet effet :

■ Sécurité

R17 Que la STM et la Ville de Montréal s'assurent que les principes du *Guide d'aménagement pour un environnement urbain sécuritaire* soient appliqués de façon systématique aux abords et à l'intérieur des stations de métro et de train de banlieue, aux abords des points d'embarquement majeurs du réseau de transport en commun ainsi qu'aux liens piétons donnant accès au réseau.

Pour ce faire, le Conseil des Montréalaises encourage fortement l'organisation de marches exploratoires avec des usagères et des employées de la STM en vue d'identifier les mesures à mettre en œuvre pour augmenter le sentiment de sécurité des personnes dans ces lieux.

R18 Que le programme Entre deux arrêts soit élargi à d'autres groupes (personnes âgées, personnes avec poussette), à l'exemple du service Request Stop de la Ville de Halifax[49].

48 *Ibid.*

49 *Ibid.*

Les Montréalaises consultées ont également relevé plusieurs éléments d'inconfort se rapportant aux abribus qui, sur une base quotidienne, se révèleraient un obstacle supplémentaire à l'utilisation du service de transport en commun. Aussi le Conseil des Montréalaises recommande :

■ Confort

R19 Que la STM et la Ville de Montréal poursuivent l'implantation d'abribus, particulièrement dans les espaces dégagés (sujets au vent).

R20 Que la STM et la Ville de Montréal s'assurent d'équiper l'ensemble des abribus :

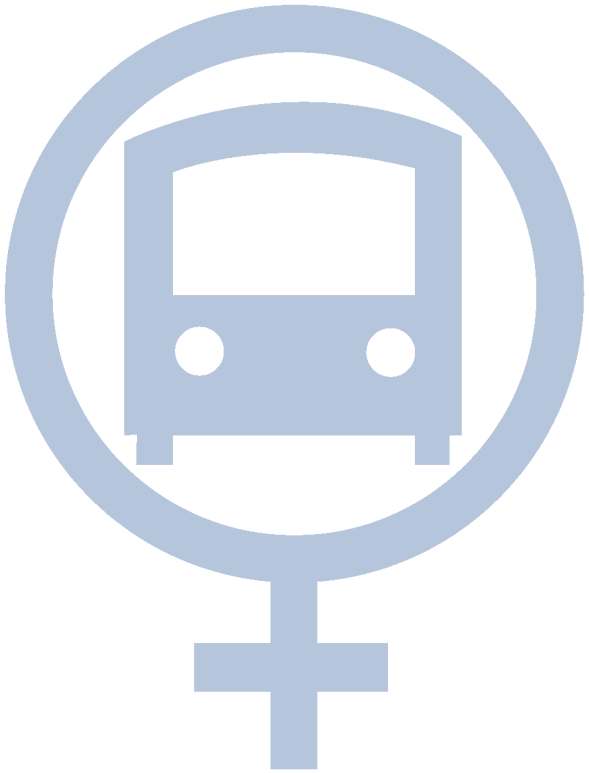
> de poubelles;

> d'un éclairage adéquat, par l'entremise d'un lampadaire situé à proximité ou encore de panneaux solaires;

> d'un avis « Espace non fumeurs »;

> et qu'elles envisagent de les doter également d'un système de chauffage alimenté par des panneaux solaires.

Finalement, le Conseil des Montréalaises tient à exprimer son appui aux démarches entreprises par la Ville de Montréal afin de bénéficier de nouvelles sources de financement pour le développement de son service de transport collectif. Il encourage à ce propos la Ville à faire valoir les économies et les bénéfices connexes qu'une offre en transport collectif de qualité peut induire, ne serait-ce que par sa participation à la lutte à la pauvreté.



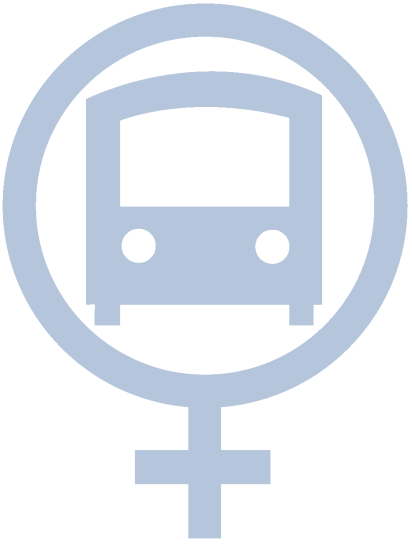
Conclusion

Dans nos sociétés modernes et « mobiles », le transport constitue un facteur essentiel de participation à la vie sociale. En étant la seule solution de rechange à l'automobile supposément viable, abordable et permettant un accès élargi à la ville, l'offre en transport collectif doit donc permettre un niveau de mobilité assurant l'égalité des chances pour toutes et tous en matière de qualité de vie. Si la Ville et la Société de transport de Montréal veulent réellement s'inscrire dans une perspective de développement durable, il apparaît important que cette dimension soit considérée.

Le présent avis révèle l'existence de plusieurs obstacles à l'utilisation du transport collectif montréalais impliquant pour certaines Montréalaises – particulièrement celles vivant en situation de précarité – une moindre aptitude à la mobilité. Qu'ils aient trait à la desserte, à la tarification ou à la qualité du service, ces obstacles contribuent à limiter l'accès aux diverses ressources urbaines, réduisant ainsi les chances, pour ces Montréalaises, de développer leur plein potentiel.

Les membres du Conseil des Montréalaises espèrent donc que les recommandations formulées dans cet avis seront étudiées avec soin par la Ville et la Société de transport de Montréal afin que l'offre en transport collectif puisse contribuer à une « meilleure justice sociale » eu égard aux besoins actuels de mobilité. Outre les améliorations proposées en termes d'accessibilité du service, les membres du Conseil considèrent que la Ville et la STM ont un rôle à jouer dans l'acquisition des compétences nécessaires à l'utilisation du service ainsi qu'à son appropriation. En intervenant sur les trois composantes de la motilité – accessibilité, compétences et appropriation –, elles agissent favorablement sur l'ensemble des facteurs qui concourent à la mise en mobilité des personnes.

De telles améliorations du transport collectif seraient non seulement bénéfiques pour les Montréalaises concernées, mais aussi pour la ville. En effet, assurer une pleine participation des Montréalaises à la vie sociale favorise leur acquisition de meilleurs outils pour améliorer leur situation. Par ce mode complémentaire de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale, Montréal pourrait bénéficier, quant à elle, de retombées substantielles en termes de dynamisme, d'attractivité et de compétitivité.



Annexe

GUIDE D'ENTRETIEN

1. **Introduction (présentation de l'objet de la recherche et de l'objectif de la rencontre, participation attendue, temps alloué, caractère anonyme des discussions, enregistrement des discussions et son utilité, etc.)**

2. **Phase de présentation**

   Décrivez-nous, chacune à votre tour, votre utilisation du transport en commun dans votre vie de tous les jours, par exemple, pour accéder aux services et équipements que vous utilisez régulièrement (services de santé, école, parc, centre de loisirs municipal ou communautaire, banque, supermarché, etc.).

   ➜ Tour de table : les participantes se présentent à travers la description de leur utilisation quotidienne du transport en commun.

   Questions complémentaires :

   > Votre utilisation du transport en commun est-elle différente selon la période de l'année?

   > ***Pour celles qui l'utilisent pas ou peu :*** quel(s) autre(s) mode(s) de transport utilisez-vous alors? Quelle(s) raison(s) vous amène(nt) à utiliser ces modes plutôt que le transport en commun?

   > ***Pour celles qui l'utilisent régulièrement ou tout le temps :*** si vous aviez d'autres choix de transport, vous déplaceriez-vous autrement? Si oui, pour quelle(s) raison(s)?

   ➜ Recueillir l'ensemble des points de vue.

3. **Phase d'échanges sur les obstacles ou contraintes à l'utilisation du transport en commun**

   3a. Proposer aux participantes de définir ensemble les principaux obstacles ou contraintes à l'utilisation du service de transport en commun dans leur vie quotidienne.

   À partir des témoignages apportés, l'animatrice amorcera la discussion en suggérant un découpage thématique des obstacles et contraintes soulevés, soit :

   > la desserte (circuits, arrêts, connexion, fréquence, horaire, longueur du trajet – temps et distance);

   > le prix (coût, type de tarification, modalités de paiement);

   > la qualité du service (accès universel, confort, sécurité, image).

   ➜ Transcrire les résultats de la discussion sur de grandes feuilles.

4. **Phase d'échanges sur l'incidence de ces obstacles ou contraintes à l'utilisation du transport en commun sur la vie quotidienne des participantes**

   4a. Si ces obstacles ou contraintes n'existaient pas, qu'est-ce que cela changerait pour vous?

   Question complémentaire :

   > Pourriez-vous utiliser des services et équipements collectifs qui, à l'heure actuelle, ne vous sont pas ou peu accessibles?

   ➜ Recueillir l'ensemble des points de vue.

   4b. Proposer aux participantes de définir ensemble les principaux changements que cela apporterait dans leur vie quotidienne et à leur qualité de vie.

   ➜ Transcrire les résultats de la discussion sur de grandes feuilles.

   Lors de la transcription, l'animatrice veillera à mettre en évidence, s'il y a lieu, les liens existants entre les principaux changements avancés par les participantes et les obstacles et contraintes soulevés précédemment.

5. **Phase d'échanges sur ce qui serait à renforcer, à poursuivre, à changer ou à améliorer prioritairement dans le service de transport en commun**

   5a. Quelle(s) mesure(s) d'accessibilité, appliquée(s) récemment par la STM, permette(nt) de mieux répondre à vos besoins et préoccupations ou, au contraire, génère(nt), à vos yeux, davantage d'obstacles ou de contraintes?

   5b. Quelle(s) mesure(s) d'accessibilité améliorerai(en)t grandement votre quotidien et, en ce sens, souhaiteriez-vous voir prioritairement renforcer ou mettre en place par la STM?

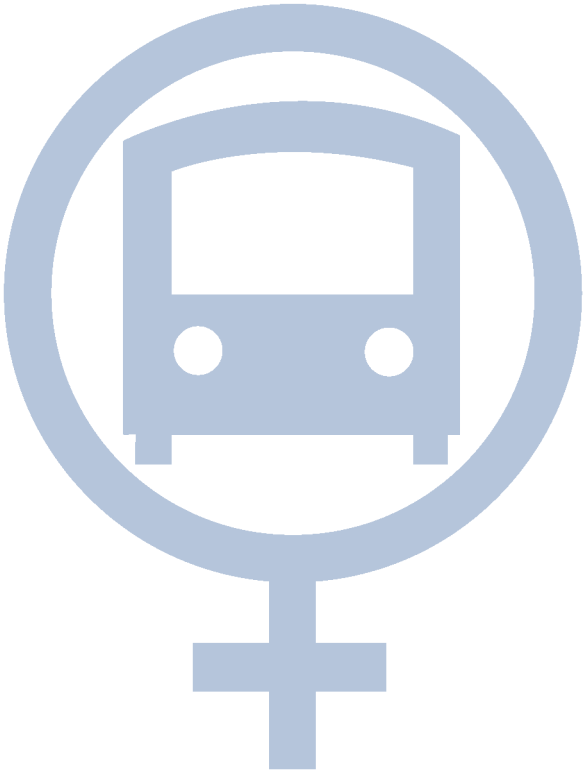
   ➜ Recueillir l'ensemble des points de vue.

   5c. Proposer aux participantes de relever les principales mesures qui font consensus au sein du groupe.

   ➜ Transcrire les résultats de la discussion sur de grandes feuilles.

6. **Conclusion (demander si, à leurs yeux, il faudrait poser une autre question qui aurait été pertinente, la poser, demander s'il y a des questions/commentaires, remerciement et invitation au lancement de l'avis, etc.)**

   Recueillir les coordonnées des participantes pour pouvoir leur envoyer une lettre de remerciement (courriel ou adresse) et les aviser du lancement de l'avis.



Bibliographie

ANGERS, M. (1992). *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines,* Montréal, Les Éditions de la Chenelière inc., 365 p.

APPARICIO, P., et A-M. SÉGUIN (2008). « L'accessibilité aux services de proximité dans les espaces de pauvreté sur l'île de Montréal », dans *Information géographique et dynamiques urbaines 2, accessibilité, environnement, paysage et valeur foncière,* sous la direction de Marius Thériault et François Des Rosiers, Paris, Lavoisier, p. 69-89.

ASSOCIATION CANADIENNE DU TRANSPORT URBAIN (2009). *La Vision 2040,* Toronto, 70 p.

BENSASSON, S., J. PILLEMONT et M. TEULE. (2001). *La ligne 96 à Marseille, 2 ou 3 choses qu'il faudrait savoir d'elle,* Marseille : CERFISE, PREDIT-PUCA, 95 p.

BERTRAND, L. (2006). *Les disparités dans l'accès à des aliments santé à Montréal,* Montréal, Direction de santé publique, Montréal, 13 p.

CENTRE 1, 2, 3 GO! (2007). *Mémoire du Centre 1, 2, 3 Go! sur le Plan de transport 2007 de la Ville de Montréal,* Montréal, 25 p.

CHEVALLIER, M. (2002). *L'usage et l'accès à l'automobile : une liberté sous contraintes pour les personnes et ménages à faibles ressources,* rapport de recherche, Lyon, PREDIT-PUCA, 103 p.

COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE (2008). *Des tarifs qui excluent… des solutions qui rassemblent,* avis sur les répercussions des hausses tarifaires sur les conditions de vie des personnes à faible revenu, Québec, 32 p.

COMITÉ DU MILIEU ASSOCIATIF MONTRÉALAIS DES PERSONNES HANDICAPÉES (2007). *Avis du Comité du milieu associatif des personnes handicapées sur le Plan de transport de la Ville de Montréal,* Montréal, 12 p.

CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ÉLUS DE MONTRÉAL (2008). *Chiffres clés sur la pauvreté à Montréal, 2001, Caractéristiques des familles à faible revenu, Île de Montréal,* fiche produite par le Forum régional sur le développement social, Montréal, 4 p.

CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ÉLUS DE MONTRÉAL (2007). *Mémoire de la CRÉ de Montréal sur le Plan de transport 2007 de la Ville de Montréal,* Montréal, 32 p.

CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ÉLUS DE MONTRÉAL, COMITÉ FEMMES ET DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL (2004a). *Des différences, des similitudes. Un portrait socioéconomique des femmes et des hommes de l'île de Montréal en 2001,* Montréal, 49 p.

CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ÉLUS DE MONTRÉAL, FORUM RÉGIONAL SUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE L'ÎLE DE MONTRÉAL (2004b). *Rapport sur la pauvreté à Montréal,* Montréal, 64 p.

CONSEIL DES MONTRÉALAISES (2006). *Les femmes et le logement à Montréal : portrait de la situation,* Montréal, 55 p.

CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME (2005). *Des nouvelles d'elles. Les femmes immigrées du Québec,* Québec, 104 p.

CONSEIL JEUNESSE DE MONTRÉAL (2009). *Mettons la sécurité à sa place! Avis sur le sentiment de sécurité et les jeunes Montréalais dans l'espace public,* Montréal, 97 p.

CRA-COGEM (2007). *Rapport d'analyse au Comité consultatif portant sur des groupes de discussion sur les impacts des hausses tarifaires sur la situation des personnes à faible revenu,* Québec, 31 p.

DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL (2008). *Le revenu à Montréal sous observation, Coup d'œil sur les plus récentes données sur le revenu dans les territoires sociosanitaires de l'Île,* Recensement 2006, secteur Surveillance de l'état de santé à Montréal (SÉSAM), Montréal, 4 p.

DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL (2006). *Le transport urbain, une question de santé, Rapport annuel 2006 sur la santé de la population montréalaise,* Montréal, 132 p.

Bibliographie (suite)

EUROPEAN COMMISSION – EMPLOYMENT, SOCIAL AFFAIRS AND EQUAL OPPORTUNITIES DG (2007). *ECLIPSE (European Cooperation and Learning to Implement Transport Solutions to Combat Exclusion), European Good Practice Review,* 121 p.

LAOUSSE, D. (8 décembre 2005). *Mobilité urbaine et innovation,* présentation PowerPoint lors des Ateliers Régionaux de la Ville n° 8 « Transports, déplacements et mobilités : Du droit aux transports au droit à la mobilité » organisé par le Centre de ressources pour la Politique de la Ville – PACA, Salon de Provence, 22 diapositives.

LE BRETON, E. (7 janvier 2006). *Mobilité et inégalités sociales,* communication lors de la 603e conférence de l'Université de tous les savoirs, Paris, 12 p.

LE BRETON, E. (6-7 octobre 2005). *La mobilité, un cadre de socialisation,* Communication au forum Mobilités pour l'insertion de Saint-Nazaire, Saint-Nazaire, 9 p.

LE BRETON, E. (2002). *La mobilité quotidienne dans la vie précaire,* note de recherche pour l'Institut pour la ville en mouvement – PSA Peugeot-Citroën et Abeille Aide et Entraide, Paris, 28 p.

OBSERVATOIRE SOCIAL DE LYON (2000). *Évolution et adaptation de la tarification sociale dans les transports publics de la Communauté Urbaine de Dunkerque,* Lyon, 74 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2007a). *Estimations régionales du nombre de personnes avec une incapacité dans la région sociosanitaire de Montréal-Centre en 2007,* Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, Drummondville, 29 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2007b). *Plan de transport 2007, Réinventer Montréal, Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec,* Drummondville, 10 p.

ORFEUIL, J.-P. (2005). *La mobilité nécessaire, quelles réponses en France et à l'étranger?,* présentation PowerPoint, Paris, 43 diapositives.

ORFEUIL, J.-P. (dir.) (2004). *Transports, pauvretés, exclusions, Pouvoir bouger pour s'en sortir,* Paris, Éd. de l'Aube, 181 p.

SMEREKA, M. (22 novembre 2007). *L'exclusion sociale reliée au transport des personnes au cœur du développement durable,* communication dans le cadre de la table ronde sur l'accessibilité du transport en commun et le droit à la mobilité organisée par le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Montréal, 30 p.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2008a). *Plan d'affaires 2007-2011, des actions durables,* Montréal, 27 p.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2008b). *La STM en 2008, Rapport de développement durable,* Montréal, 45 p.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2006). *Rapport annuel 2005,* Montréal, 65 p.

TABLE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL (2009). *Les moyens de transport et la mobilité des aînés : intervenir face au vieillissement de la population,* Montréal, 99 p.

TOOR, W., et SPENSER, H. (2004). *Transportation & Sustainable Campus Communities,* Washington: Island Press, 264 p.

TRANSPORT 2000 QUÉBEC (2007). *Sept chantiers pour redresser un réseau de transport en perte de vitesse,* mémoire relatif au Plan de transport de la Ville de Montréal, Montréal, 34 p.

VILLE DE MONTRÉAL (2009). *Bilan 2008-2009, Mise en œuvre du Plan de transport,* Montréal, 67 p.

VILLE DE MONTRÉAL (2008). *Plan de transport 2008, Réinventer Montréal,* Montréal, 221 p.

VILLE DE MONTRÉAL (2004). *Les arrondissements de Montréal, répertoire socio-démographique et classement par variables. Coûts d'habitation,* Montréal, 4 p.

VIVRE SAINT-MICHEL EN SANTÉ (2007). *Le transport et la mobilité dans le quartier Saint-Michel : Des enjeux locaux en lien avec le plan de transport de Montréal,* mémoire présenté à la commission du conseil municipal sur la mise en valeur du territoire, l'aménagement urbain et le transport collectif, Montréal, 18 p.