

Montréal 

**Commission permanente
sur le développement social et
la diversité montréalaise**

*Étude
de l'accessibilité universelle des autobus
de la Société de transport de Montréal*

Rapport et recommandations

**Rapport déposé au conseil d'agglomération
le 21 juin 2012**

Direction générale

Direction du greffe

Division des élections et du soutien aux commissions
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

La commission :

Présidente

Mme Maria Calderone
Arrondissement de Rivière-des-Prairies–
Pointe-aux-Trembles

Vice-présidente

Mme Lyn Thériault
Arrondissement de Mercier–Hochelaga-
Maisonneuve

Vice-président

M. Robert Coutu
Ville de Montréal-Est

Membres

M. Mario Battista
Arrondissement de Saint-Léonard

M. Maurice Cohen
Arrondissement de Saint-Laurent

Mme Ana Nunes
Arrondissement d'Outremont

Mme Lise Poulin
Arrondissement de Lachine

Mme Huguette Roy
Arrondissement du Sud-Ouest

M. Aref Salem
Arrondissement de Saint-Laurent

Mme Sophie Thiébaud
Arrondissement du Sud-Ouest

Montréal, le 21 juin 2012

Monsieur Claude Trudel
Président du conseil d'agglomération
Hôtel de ville de Montréal
275, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 1C6

Monsieur le président,

Suite à la résolution du conseil municipal du 5 octobre 2011 qui visait à référer, à la Commission permanente sur le développement social et la diversité montréalaise, le mandat d'étudier la question de l'accessibilité universelle des autobus (CM11 0773), nous avons l'honneur de déposer, au nom de cette commission, les recommandations adoptées à l'unanimité par les membres.

Précisons que la commission a mené ses travaux en collaboration avec la Société de transport de Montréal et la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'Île de Montréal et qu'elle a tenu un total de trois séances de travail à cet effet, les 21 et 28 mars et 18 avril 2012.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

« Original signé »

Maria Calderone
Présidente

« Original signé »

Diane Côté
Secrétaire recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Mise en contexte.....	4
Remerciements.....	6
Conclusion	6
Recommandations.....	7
Annexe 1 Résolution CM11 0773	10
Annexe 2 Recommandations de la Table de concertation	13

INTRODUCTION

Le conseil municipal a été saisi d'une requête, à sa séance du 27 septembre 2011, à propos de la réelle accessibilité universelle des autobus dits accessibles, suite au dépôt d'une motion de l'opposition officielle. Après avoir pris en délibéré la proposition d'amendement, il a été résolu (CM11 0773) de référer ce sujet à la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise pour étude (annexe 1).

À l'instar de la Ville de Montréal qui adopta en juin 2011 sa *Politique municipale d'accessibilité universelle*¹, la Société de transport de Montréal (STM) déploie son propre plan de développement pour rendre ses services de transport collectifs plus accessibles.

MISE EN CONTEXTE

La Commission a invité les représentants de la STM à exposer la situation de l'accessibilité universelle du réseau afin d'étudier l'objet de la motion et de formuler ses recommandations. M. Michel Labrecque, président du conseil d'administration de la STM, M. André Porlier, adjoint au président et Mme Denise Vaillancourt, directrice exécutive planification, marketing et communication étaient présents à la première séance de travail, le 21 mars 2012.

Le transport adapté s'est développé de façon progressive à partir de la fin des années 1970 en support aux divers programmes mis sur pied pour permettre l'intégration des personnes handicapées dans la société. Cette activité fut transférée à la Communauté urbaine de Montréal en 1980. Différentes mesures favorisant l'accessibilité universelle ont été mises de l'avant depuis par la STM, notamment des plans d'action, des programmes, la mise en service d'autobus à plancher surbaissé avec rampe d'accès, etc. L'organisation demeure la première et la seule société de transport accessible. Malgré le fait que le service de transport adapté doit être réservé 24 heures à l'avance, celui-ci est en forte croissance avec un taux d'augmentation naturelle de l'ordre de 6,3 % par année. Les statistiques révèlent que 181 000 personnes (10 % de la population) de la population de l'agglomération de Montréal requièrent des modalités d'aménagement en matière d'accessibilité universelle. L'ensemble de la population peut nécessiter, à un moment ou à un autre de la vie, un type d'aide apportée par ces différents concepts et seulement 300 000 personnes, sur une population montréalaise totale de 1, 8 millions, n'en auraient jamais besoin.

Dans la continuité de la mise en œuvre de mesures favorisant l'accessibilité universelle de ses services, la STM procède, depuis deux ans, à des consultations auprès des milieux associatifs (groupes de discussion, sondages, évaluations comparatives, essais, activités promotionnelles). Les représentants de la STM étaient donc en mesure de faire un état de la situation et des besoins et attentes exprimés par les organismes. La publication du *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015*² dresse le bilan des services offerts et les besoins exprimés par la clientèle au moment des consultations. De même, les grandes orientations et les besoins en exigences techniques sont consignés au plan d'action 2012-2015 de la Société.

¹ Ville de Montréal. *Politique municipale d'accessibilité universelle*. Montréal, juin 2011. 1 p. et *L'accessibilité universelle : Un engagement de la Ville de Montréal ; Des réalisations concrètes*. Montréal, 2010. 16 p.

² Société de transport de Montréal. *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015 [document de consultation] : Une vision 2020 avec et pour tous!* Montréal, mars 2012, 67 pages.

Le réseau d'autobus

Le réseau de surface disponible aux usagers ayant des limitations fonctionnelles est réparti entre sept fournisseurs de services en taxi adapté, 85 minibus de transport adapté, les autobus réguliers (8 000 arrêts) et les taxis adaptés. L'objectif ultime de la STM consiste à permettre à la population d'avoir la liberté de circuler en rendant accessible à 100 % le réseau régulier. Actuellement, le réseau a une fiabilité de 50 %.

Les organismes membres de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'Île de Montréal ont fait des représentations auprès de la STM au moment des consultations. Ayant été mis au fait que la Commission se penchait sur cette question, ils ont demandé de transmettre directement leurs recommandations (voir annexe 2) concernant l'accessibilité des autobus du réseau régulier à la Commission. Les membres ont pris connaissance du document transmis et discuté du contenu aux séances de travail du 28 mars et du 18 avril 2012. Lors de la dernière séance, les membres ont convenu de formuler les recommandations soumises au conseil d'agglomération dans le présent document.

Le principal frein à l'accessibilité universelle du réseau de surface est lié à la défectuosité des rampes d'accès à l'arrière qui sont électriques. Ces rampes sont particulièrement coûteuses à entretenir, à raison de 1, 3M\$ par année, et requièrent une formation continue et intensive des chauffeurs. La solution, mise de l'avant par la STM depuis 2009, consiste à procéder au remplacement, avant terme, des autobus qui en sont munis par un tout autre modèle d'autobus équipé d'une rampe d'accès manuelle à l'avant de type « flip » dont l'efficacité est de 98 à 99 %. Ces remplacements s'échelonneront jusqu'en 2020 et sont rendus possibles par l'accord d'une subvention spéciale du gouvernement du Québec.

Le réseau du métro

Différents éléments se trouvent inclus au plan d'accessibilité universelle 2012-2015 en ce qui concerne le réseau du métro :

- ❖ Stations de métro dotées d'ascenseur (16 % du réseau en 2015);
- ❖ Remplacement des escaliers mécaniques (86 % d'ici 2017);
- ❖ Bandes jaunes sur la première et la dernière marche des escaliers fixes pour augmenter la sécurité (100 % du réseau);
- ❖ Portes-papillon (29% de l'ensemble du réseau);
- ❖ L'installation de barres ischiatiques;
- ❖ Tuiles avertissantes sur les quais (100 % du réseau);
- ❖ Nouvelle sonorisation (100 % du réseau);
- ❖ Nouvelle signalisation pour permettre aux clients de cheminer plus aisément à travers le réseau;
- ❖ L'aménagement des nouvelles voitures de métro (tripode, espace fauteuil et portes plus larges).

De multiples initiatives et actions ont été et seront déployées pour poursuivre la mise en œuvre du plan d'accessibilité au métro. Actuellement, toute nouvelle station est édiflée avec un ascenseur. Toutefois, l'aménagement d'ascenseurs dans les stations de métro existantes est un problème majeur à cause des coûts élevés du type d'aménagement demandé et aux détails reliés à leur planification. Malgré ce constat, la STM désire

accélérer l'implantation des ascenseurs dans le réseau du métro dans les 10 prochaines années.

Les communications, la sensibilisation et la formation

Les questions des communications et du service à la clientèle, de la sensibilisation des employés, des usagers et des citoyens en général en regard des utilisateurs ayant des limitations fonctionnelles ont été abordées. Signalétique, développement d'outils d'information, diffusion de celles-ci sur le site Web, communication avec la clientèle en temps réel (iBUS) demeurent des objectifs à réaliser en lien avec le plan de développement en accessibilité universelle. Aussi, la formation des employés, chauffeurs, changeurs et inspecteurs en cette matière est assurée par la STM et doit se poursuivre.

La mise en œuvre et le suivi de la politique adoptée en 2009

Rendre les services de transport collectifs plus accessibles est une volonté d'entreprise. Il apparaît très clairement que la mise en œuvre de la politique d'accessibilité universelle va de l'avant à la STM, quotidiennement, dans tous les domaines de ses opérations et dans la limite des ressources dont elle dispose.

Un suivi du plan d'action est effectué par le comité d'accessibilité universelle mis sur pied en 2007.

REMERCIEMENTS

Au nom de tous les membres, la présidente de la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise, Mme Maria Calderone, tient à remercier les représentants de la STM qui ont exposé à ceux-ci l'évolution de leurs travaux en matière d'accessibilité universelle. La STM a également fait suivre d'autres documents d'information aux membres. Elle transmet aussi ses remerciements aux représentants du milieu associatif qui ont tenu à soumettre leurs recommandations à la Commission afin de permettre les échanges constructifs particulièrement au sujet de l'accessibilité du réseau régulier d'autobus de la STM et de son déploiement.

CONCLUSION

Dans le respect du mandat qui lui a été confié, la Commission a choisi de formuler des recommandations visant à encourager la mise en œuvre de la *Politique municipale d'accessibilité universelle* tant pour la Ville de Montréal que pour la STM et soumet, ci-après, celles-ci à l'intention du conseil d'agglomération.

RECOMMANDATIONS

La Commission sur le développement social et la diversité montréalaise s'est réunie en séance de travail à trois reprises, les 21 et 28 mars et le 18 avril 2012 relativement au plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 de la Société de transport de Montréal (STM).

Les recommandations qui suivent font état du partage d'information et des discussions qui découlent de ces séances de travail.

ATTENDU QUE la Ville de Montréal a adopté sa *Politique municipale en accessibilité universelle* en 2011 ;

ATTENDU QUE la Société de transport de Montréal (STM) a mis en œuvre, depuis 1991, un plan d'action visant à favoriser l'accessibilité de son réseau, qu'elle a adopté sa *Politique en accessibilité universelle* en 2009 et que, dans la poursuite de ses efforts, elle propose un plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 présentement en cours de consultation ;

ATTENDU QUE la demande de transport adapté aux besoins spécifiques de la clientèle est croissante et que celle-ci nécessite une diversification des modes de transport - actuellement 181 000 personnes déclarent vivre avec au moins une limitation fonctionnelle ;

ATTENDU QUE la STM travaille à rendre ce service toujours plus efficace et de meilleure qualité par la formation de ses employés, la sensibilisation du public (discussions, sondages, essais, évaluation comparative, consultation des milieux associatifs, activités promotionnelles), l'information diffusée ou l'utilisation de tous les moyens disponibles dans ses opérations en respectant les ressources dont elle dispose ;

ATTENDU QUE des modifications importantes doivent être apportées à la structure des autobus pour le remplacement des rampes d'accès arrières et du coût de cette opération, la STM remplacera, avant terme, les autobus qui en sont munis par un autre modèle d'autobus équipé d'une rampe à l'avant manuelle d'ici 2020 ;

ATTENDU QUE la formation des employés et la sensibilisation de la clientèle aux besoins des personnes ayant certaines limitations fonctionnelles sont des enjeux importants pour la STM et pour la Ville de Montréal ;

ATTENDU QUE plusieurs moyens de communication sont développés et utilisés par la STM pour rejoindre sa clientèle dont spécifiquement les personnes à mobilité réduite et ayant des limitations fonctionnelles ;

ATTENDU QUE la Commission soutient la Ville de Montréal et les démarches de la STM dans l'application du programme d'accessibilité universelle et qu'elle encourage la poursuite de programmes mis en place ;

ATTENDU QUE la Ville de Montréal, la STM et le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA) ont formulé une demande conjointe au gouvernement du Québec concernant l'obtention d'un fonds dédié en accessibilité universelle du métro de 25 millions de dollars par année ;

La Commission sur le développement social et la diversité montréalaise recommande :

Les rampes d'accès du réseau d'autobus

R-1

Que la Ville, la STM et les partenaires collaborent avec les arrondissements et les autres municipalités de l'agglomération pour rendre le transport collectif davantage accessible aux usagers (fauteuils roulants, poussettes ou autres limitations fonctionnelles).

R-2

Que les rampes d'accès pour les personnes en fauteuil roulant soient déployées dans des endroits efficaces et accessibles, tels que les coins de rue et près des abribus, et ceci, en toute saison, pour permettre une manœuvrabilité des rampes des anciens et des nouveaux autobus.

R-3

Qu'un suivi du fonctionnement des rampes d'accès soit effectué de manière continue par la STM jusqu'à ce que les nouveaux équipements rentrent en fonction ou jusqu'au remplacement complet par de nouveaux autobus tel qu'indiqué à son plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015.

La formation

R-4

Que les employés attitrés au service téléphonique soient en mesure de proposer le moyen de transport optimal correspondant aux besoins de la clientèle grâce à des outils d'information mis à jour en temps réel (modification de trajet, conditions d'utilisation, etc.).

R-5

Que la formation sur l'accessibilité universelle soit dispensée aux chauffeurs, aux inspecteurs et aux changeurs afin que ces personnes s'approprient les principes de l'accessibilité universelle. Plus précisément, que soient intégrés dans la formation de base des chauffeurs d'autobus, d'ici 2014, les aspects techniques d'opérationnalisation des différents types de rampe d'accès et les procédures en cas de panne de ces rampes en vue d'assurer la satisfaction des usagers.

Les communications et la sensibilisation

R-6

Que la STM, dans sa philosophie de gestion et ses campagnes de sensibilisation, poursuive l'appel à la courtoisie et à la civilité, à l'intérieur d'une société où l'on s'éduque les uns les autres.

R-7

Que la STM s'assure de faire connaître les outils développés aux milieux spécialisés et aux professionnels qui accompagnent les personnes à mobilité réduite ainsi que pour les personnes qui les aident à se déplacer.

R-8

Que la STM intègre dans ses nouvelles applications technologiques et son plan de communication un moyen de rejoindre les personnes ayant des limitations fonctionnelles et qu'elle informe la clientèle, en utilisant tous ses moyens de communication, du passage des autobus munis d'une rampe avant.

R-9

Qu'une enquête sur l'accessibilité des lignes d'autobus soit produite et les résultats communiqués.

L'entretien

R-10

Que la STM maintienne et améliore ses équipements par un programme d'entretien préventif efficace et efficient, là où applicable, et en fonction des ressources disponibles jusqu'à idéalement 2024 ou jusqu'au remplacement complet de la flotte d'autobus.

R-11

Que les budgets dédiés à la STM soient utilisés de façon la plus optimale possible, particulièrement dans la recherche d'autres solutions en ce qui a trait à l'installation d'ascenseurs dans les stations de métro, excepté aux endroits où il s'est avéré raisonnable de le faire.

Recommandations générales

R-12

Que la STM poursuive ses revendications dans la mise en place d'un fonds dédié récurrent et s'assure du support de ces partenaires dans les négociations avec le gouvernement du Québec afin de rendre universellement accessible son réseau du métro et ceci, sans compromettre le maintien en bon état de ses équipements collectifs.

R-13

Que la STM réalise un inventaire des meilleures pratiques développées au Canada vers l'accessibilité universelle et qu'elle accroisse, améliore et étende tous ses moyens de transport et ses services dans cette optique et dans la mesure de ses capacités financières.

R-14

Que la STM, à travers son programme d'accès à l'égalité et à l'emploi, fasse la promotion et assure une représentation des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans son programme d'embauche d'employés.

Ces recommandations ont été adoptées à l'unanimité, le 18 avril 2012, en séance de travail.



Extrait authentique du procès-verbal d'une assemblée du conseil municipal

Assemblée ordinaire du lundi 26 septembre 2011 Séance tenue le 27 septembre 2011	Résolution: CM11 0773
---	-----------------------

Motion de l'opposition officielle pour une réelle accessibilité des autobus dits accessibles

Attendu que la Société de transport de Montréal (STM) a graduellement implanté 150 lignes de trajets accessibles avec des autobus à plancher surbaissé, soit 72 % de son réseau;

Attendu que malgré l'étendue formelle de ce transport collectif accessible, plusieurs lignes d'autobus ne sont pas, dans les faits, accessibles pour les usagers ayant des limitations fonctionnelles;

Attendu que plusieurs autobus dits accessibles ne sont pas accessibles parce que les rampes d'accès ne sont pas fonctionnelles, soit parce qu'elles ne se déploient pas ou qu'elles sont compliquées à utiliser;

Attendu que plusieurs autobus dits accessibles sont difficilement accessibles parce que les chauffeurs ne sont pas adéquatement sensibilisés et formés aux besoins des usagers ayant des limitations fonctionnelles, rendant l'expérience désagréable et décourageante;

Attendu que plusieurs autobus dits accessibles ne sont pas munis d'un système audio permettant d'annoncer les arrêts à venir de manière à rendre le trajet fiable et utile;

Attendu que la Ville de Montréal a adopté sa Politique municipale d'accessibilité universelle qui vise à instaurer une approche d'inclusion qui permette à toute personne, quelles que soient ses capacités, l'utilisation identique ou similaire, autonome et simultanée des services offerts à l'ensemble de la population;

Attendu que la Politique municipale d'accessibilité universelle de la Ville de Montréal lie également la STM;

Attendu que la Ville de Montréal est tenue de veiller à la cohérence et à la complémentarité de l'ensemble des interventions en matière d'accessibilité universelle;

Attendu que parmi les modes de transport collectifs de la STM (autobus, métro, minibus, train de banlieue, taxi, covoiturage, autopartage et taxi-bus), seul le réseau d'autobus représente un mode de transport régulier pouvant être facilement adapté aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles;

Attendu que l'accessibilité réelle des 150 lignes d'autobus dits accessibles renforcerait l'autonomie et par extension, l'inclusion des Montréalaises et Montréalais ayant des limitations fonctionnelles, et leur participation à la vie active comme des usagers à part entière;

Il est proposé par Mme Lyn Thériault

appuyé par Mme Véronique Fournier

que la Ville de Montréal veille activement à ce que la Société de transport de Montréal (STM) :

- 1- enquête sur l'accessibilité réelle de ses 150 lignes d'autobus dites accessibles;
- 2- procède à l'entretien régulier de tous les autobus munis d'une rampe d'accès avant ou arrière, et s'assure de leur bon fonctionnement; et
- 3- sensibilise et forme ses chauffeurs de manière continue aux besoins des usagers ayant des limitations fonctionnelles.

Un débat s'engage.

Il est proposé par M. Marvin Rotrand

appuyé par Mme Jocelyn-Ann Campbell

d'amender la motion sous étude par la suivante :

« Motion pour l'accessibilité au transport collectif

Attendu que la Société de transport de Montréal a mis en place un service de transport adapté qui a desservi en 2010 plus de 21 000 clients, effectué 2,7 millions de déplacements et obtenu un taux de satisfaction clientèle de 94%;

Attendu que 96 % des 1680 autobus de la STM sont des véhicules à plancher surbaissé;

Attendu qu'en 1996, la STM a débuté l'installation sur ses autobus de rampes pour personnes en fauteuil roulant;

Attendu que les premières générations de rampes arrière avaient une faible fiabilité et un coût d'entretien très élevé et qu'il a été décidé en 2009 d'acheter un nouveau modèle de rampe à bascule à la porte avant (rampe flip) beaucoup plus fiable et facile d'entretien;

Attendu que 782 autobus, soit 47 % de la flotte de la STM, sont déjà équipés de rampes à bascule à la porte avant (rampe flip) et que tous les nouveaux autobus seront équipés de cette technologie;

Attendu que le remplacement des rampes arrière par des rampes avant sur les véhicules en service est presque impossible, notamment à cause des modifications importantes qui doivent être apportées à la structure de l'autobus et l'élargissement de la porte. De plus, ces travaux auraient un impact majeur sur la disponibilité des véhicules pour le service à notre clientèle;

Attendu que la STM consacre plus de 1,3 millions de dollars annuellement pour l'entretien régulier des rampes;

Attendu que les chauffeurs reçoivent une formation et des mises à niveau périodiques concernant l'utilisation des différents types de rampe d'accès;

Que la Ville de Montréal veille à ce que la Société de transport de Montréal (STM) remplace à la fin de leur vie utile les autobus à plancher surbaissé munis de rampes arrière par des autobus munis de rampes à bascule à la porte avant

et qu'elle poursuive les efforts d'entretien des rampes ainsi que la formation des chauffeurs à leur utilisation.

Après avoir pris en délibéré la proposition d'amendement du leader de la majorité et de la conseillère Campbell, le président du conseil la juge irrecevable.

Il est proposé par M. Marvin Rotrand

appuyé par M. Dominic Perri

de référer l'étude de l'article 65.05 à la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise, conformément à l'article 80 du *Règlement sur la procédure et les règles de régie interne du conseil municipal (06-051)*.

Cette proposition est agréée et le président du conseil déclare qu'il est

RÉSOLU

en conséquence.

65.05
/lc

Gérald TREMBLAY

Maire

Colette FRASER

Greffière adjointe

(certifié conforme)

Colette FRASER
Greffière adjointe

Signée électroniquement le 5 octobre 2011

Montréal, le 13 février 2012

À l'attention de : Le groupe de travail sur l'accessibilité du réseau des autobus

Objet : Recommandations du milieu associatif concernant l'accessibilité du réseau régulier d'autobus de la STM

Les difficultés rencontrées lors de l'utilisation des rampes d'accès arrière dans les autobus du réseau régulier de la STM étant récurrentes et préoccupantes, la *Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal* a décidé de mettre sur pied un comité chargé de travailler sur la question de l'accessibilité du réseau régulier d'autobus.

Les pages qui suivent contiennent les besoins et recommandations qui ont été élaborés par le comité au sujet de l'accessibilité du réseau régulier d'autobus de la STM.

Le comité tient à souligner que, malgré la demande de la STM de nous concentrer sur nos besoins concernant les rampes d'accès, le comité a décidé d'élargir ses besoins et recommandations à d'autres axes fondamentaux qui sont intrinsèquement liés à l'expérience globale des usagers dans leur chaîne de déplacement en autobus. Le comité est d'avis que tous ces aspects ne peuvent être pris séparément lorsqu'il est question d'accessibilité universelle dans le réseau d'autobus de la STM.

Ce document étant appelé à évoluer et à être bonifié au fil du temps, le comité propose que le milieu associatif et la STM se rencontrent afin d'entendre le point de vue de cette dernière et d'avoir des échanges constructifs sur tous les aspects entourant l'accessibilité des autobus du réseau régulier.

Christelle Labrecque-Dupuis

Agente de concertation et de projets, RUTA de Montréal

Pour la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal

Besoins, attentes et recommandations du milieu associatif concernant l'accessibilité du réseau régulier d'autobus de la STM aux personnes en fauteuil roulant

Axe autobus

Besoins

Que le client en fauteuil roulant puisse entrer et sortir de l'autobus de façon sécuritaire.

Qu'une annonce visuelle et sonore indique le prochain arrêt. Que le système mis en place puisse s'adapter en temps réel à tout changement dans le trajet habituel de l'autobus.

Que l'ensemble des autobus de la STM soit accessible en fauteuil roulant, peu importe le type de rampe en place.

Que l'accessibilité du réseau régulier d'autobus soit assurée sur l'ensemble du territoire et non seulement sur certaines sections ciblées.

Que le réseau accessible inclue également les navettes d'autobus, et ce, dans le cadre d'ententes de partenariat de la STM.

Recommandations

Que les usagers utilisant une aide à la mobilité puissent entrer en premier dans l'autobus afin de leur faciliter l'accès à l'espace désigné.

Qu'une annonce visuelle et sonore soit intégrée au système iBUS invitant les clients à laisser passer le client en fauteuil roulant lors du déploiement de la rampe d'accès à l'entrée et à la sortie de l'autobus.

Que le bouton d'appel pour les personnes à mobilité réduite ait un son davantage distinct du bouton d'appel régulier afin de s'assurer que le chauffeur ait pris connaissance de la demande d'arrêt.

Axe arrêt d'autobus

Besoins

Que la STM rende disponible aux usagers l'ensemble des informations concernant l'accessibilité des arrêts : ceux qui sont accessibles aux rampes avant et arrière, ceux qui sont accessibles seulement pour l'une ou l'autre et ceux qui ne sont pas accessibles. Que les usagers puissent prendre connaissance de ces informations avant le début de leur parcours.

Que la STM trouve des moyens de rendre accessibles tous les arrêts d'autobus qui ne le sont pas, et ce, autant pour les rampes avant que les rampes arrière.

Que les abribus soient accessibles.

Que les outils d'information à la clientèle (iBUS, planibus, etc.) soient accessibles et qu'ils soient installés à des endroits accessibles.

Que les usagers utilisant des aides à la mobilité aient l'espace nécessaire pour faire les manœuvres requises de façon sécuritaire pour entrer et sortir de l'autobus.

Axe communications

Besoins

Que la clientèle soit informée sur les conditions d'utilisation du réseau régulier d'autobus.

Que les usagers du réseau régulier d'autobus soient informés des modifications de trajet et des arrêts accessibles sur le trajet modifié.

Que la communication sur l'accessibilité des services au réseau régulier d'autobus lors des tempêtes de neige soit améliorée.

Recommandations

Que la STM fasse la promotion du service d'autobus accessibles.

Que la STM fasse la promotion du réseau régulier d'autobus auprès de la clientèle ayant un fauteuil roulant.

Que la STM informe les ergothérapeutes, les intervenants concernés du réseau de la santé et les usagers des dimensions acceptées des aides à la mobilité dans les autobus.

Axe formation

Besoin

Que les personnes concernées soient outillées afin de bien desservir les clients ayant des limitations fonctionnelles.

Recommandations

Que les employés du service A-U-T-O-B-U-S reçoivent une formation adéquate sur l'accueil des personnes avec limitations fonctionnelles et qu'ils soient également en mesure de répondre aux questions liées au service d'autobus accessibles.

Que le volet de formation des chauffeurs sur l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles soit mis à jour.

Que les aspects d'opérationnalisation de la rampe d'accès et les procédures en cas de panne de la rampe d'accès soient intégrés dans la formation de base des chauffeurs d'autobus.

Axe gestion des perturbations

Besoins

Que la disponibilité du service sur le réseau régulier d'autobus soit améliorée en cas de perturbation. (ex. : interruption du service lors des tempêtes de neige et reprise seulement lorsque tous les arrêts sont déneigés par les arrondissements)

Que les procédures en cas de perturbation de service soient connues de la clientèle.

Recommandations

Que la STM formule des procédures claires et efficaces en cas de difficultés ou de non fonctionnement de la rampe d'accès en s'assurant qu'elles soient connues et appliquées systématiquement par les employés concernés.

Que ces procédures répondent à différentes situations possibles.

Que la STM s'assure de faire une vérification quotidienne du bon fonctionnement des rampes et de l'entretien régulier de ces dernières.

Que la STM mette à la disposition de ses chauffeurs un dispositif leur permettant de faire entrer ou sortir de l'autobus un usager en cas de défectuosité de la rampe. (ex : rampe d'appoint amovible ou autre procédure de déploiement manuel)

Que l'option de pouvoir appeler un véhicule du transport adapté en cas de panne de la rampe d'accès de l'autobus soit conservée.