

**RÉPONSE DU COMITÉ EXÉCUTIF  
AU RAPPORT DE LA COMMISSION SUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET LA DIVERSITÉ  
MONTRÉALAISE SUR L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DES AUTOBUS DE LA SOCIÉTÉ DE  
TRANSPORT DE MONTRÉAL**

---

**Mise en contexte**

Le 27 septembre 2011, le conseil municipal mandatait la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise afin d'étudier l'accessibilité universelle des autobus dits accessibles (CM11 0773). Après son étude, la commission a déposé son rapport au conseil municipal du 18 juin 2012. Le comité exécutif en fut saisi à sa séance du 1<sup>er</sup> août 2012.

**Commentaires d'ordre général**

Le rapport de la commission fait état de 14 recommandations adressées à la STM.

Dans ce qui suit, le comité exécutif apporte une réponse à chacune des recommandations émises par la commission.

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).*

**Réponse à R-1**

Déjà plus de 75% des 8 743 arrêts sont accessibles pour les autobus munis de rampes arrière et 87% des arrêts pour les autobus munis de rampe avant. La volonté de la STM est de rendre l'ensemble de ses installations accessibles (arrêts, abribus, terminus, stations de métro et véhicules) et des démarches sont déjà entreprises pour aller en ce sens.

**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.*

**Réponse à R-2**

Les procédures de déploiement des rampes arrière et avant sont déjà intégrées dans la formation de base des chauffeurs et font l'objet de mises à jour périodiques. (voir annexe 1, Guide de formation des chauffeurs)

**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.*

**Réponse à R-3**

Actuellement, la STM consacre plus de 1,3 millions de dollars annuellement pour l'entretien régulier des rampes à travers ses plans d'entretien. Malgré les mesures en place, le taux de fiabilité concernant le fonctionnement de la rampe arrière demeure faible étant donné des problèmes de conception. C'est pour cette raison que depuis 2009, la STM met systématiquement en service des bus avec rampe avant qui sont beaucoup plus fiables. Actuellement, 48% du parc de bus est muni d'une rampe avant. (voir annexe 2 pour l'évolution des rampes avant et arrière)

La formation

**R-4**

*Que les employés attirés 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.).*

**Réponse à R-4**

Le projet iBUS, soit un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) en temps réel dont la mise en service est prévue pour le printemps 2014, permettra d'offrir l'information à la clientèle en temps réel et ainsi permettre aux employés du service à la clientèle de donner des informations plus précises afin de mieux orienter la clientèle dans ses déplacements. iBUS permettra également de mieux répondre aux attentes de la clientèle en matière de ponctualité, de régularité et d'information visuelle et sonore, en temps réel, à bord des bus, aux stations de métro ou via Internet, SMS et les téléphones intelligents. (voir annexe 3 sur le projet iBUS).

**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.*

**Réponse à R-5**

Depuis 2011, les chauffeurs, inspecteurs et changeurs reçoivent une formation pour les sensibiliser aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. De plus, les aspects techniques d'opérationnalisation des rampes d'accès et des procédures en cas de panne sont déjà intégrés dans le cadre de la formation de base des chauffeurs d'autobus et des gestionnaires. (voir annexe 1 guide de formation)

## 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.*

### **Réponse à R-6**

Des campagnes de sensibilisation sont réalisées en continu. La campagne « Pour que ça roule pour tout le monde, cédez votre place » est reprise à tous les ans au printemps dans les bus et voitures de métro. Des campagnes et des consignes pour les parents avec poussettes sont également affichées dans les bus. Une section du site internet permet également de s'informer sur comment voyager en sécurité avec des enfants : <http://www.stm.info/info/famille.htm>. Une voussure permanente est installée dans les bus de la STM rappelant aux clients les bons comportements à adopter pour mieux voyager ensemble. (voir annexe 4 exemples d'affiches)

### **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.*

### **Réponse à R-7**

La STM fait connaître aux milieux spécialisés les outils développés dont la carte d'accompagnement et le guide du client en fauteuil roulant. Parmi les outils mis à la disposition des groupes, mentionnons un guide du client en fauteuil roulant pour utiliser le réseau de bus et le réseau du métro (version imprimée et électronique) et des signets pour l'emplacement réservé aux personnes en fauteuil roulant dans le bus et pour le siège réservé aux personnes à mobilité réduite dans le métro. D'autre part, la STM effectue des mises à jour fréquentes avec les associations dans le cadre des travaux majeurs effectués en station pour informer la clientèle ayant des limitations de l'évolution du service (ex.: Rénovations de la station Berri-UQAM). La STM compte également bonifier le guide du client en fauteuil roulant en fonction des nouvelles mesures d'accessibilité au réseau bus. Enfin, le site web fait l'objet d'une mise à jour et la nouvelle version vise les normes d'accessibilité universelle WCAG 2.0. Un guide concernant le renouvellement des cartes OPUS atteignant leur date d'expiration a été adapté en langage simplifié et une vidéo explicative à l'utilisation du système de vente et perception pour les personnes ayant une déficience intellectuelle sera transmise aux associations œuvrant dans ce domaine.

### **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.*

### **Réponse à R-8**

La STM intégrera dès 2013 dans l'ensemble de ses outils d'information à la clientèle, les informations concernant les passages des bus munis d'une rampe avant. Rappelons également que le projet iBUS contribuera à mieux répondre aux attentes de la clientèle en matière d'information visuelle et sonore, en temps réel, à bord des bus, aux stations de métro ou via Internet, SMS et via les téléphones intelligents. Il est également prévu de développer d'autres outils de concert avec le milieu associatif.

### **R-9**

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

### **Réponse à R-9**

Au printemps 2013, suite aux recommandations émises par le milieu associatif dans le cadre d'une consultation, la STM mettra en place une série de mesures pour augmenter l'accessibilité de son réseau de bus : identification du service accessible aux arrêts dans les outils d'information clientèle, mise à jour dynamique qui permettra à la clientèle de connaître les passages avec bus *rampe avant* avec les outils d'information à la clientèle (site internet, ligne téléphonique, applications mobiles, SMS), développement d'un nouvel outil informatique pour l'assignation des véhicules permettant de réduire la marge d'erreur, amélioration du nombre d'arrêts accessibles et augmentation du nombre de lignes accessibles. La STM fera une enquête sur l'accessibilité de ses lignes de bus suite à l'implantation de l'ensemble de ces mesures.

### 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.*

### **Réponse à R-10**

Le parc de bus accessibles est actuellement composé de véhicules dont la rampe d'accès est soit en avant (Flip, 48 %), soit en arrière (télescopique, 52 %). Les bus à planchers bas avec une rampe arrière ont été mis en service à compter de 1997, et compte tenu du faible niveau de fiabilité des rampes, la STM met, depuis janvier 2009, systématiquement en service des bus avec une rampe avant. Compte tenu 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 avant, la STM maintiendra ses plans d'entretien déjà en place jusqu'à leur remplacement complet en 2024. (voir annexe 2 sur l'évolution des rampes avant et arrière)

**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 est raisonnable de le faire.*

**Réponse à R-11**

Dans le cadre du principe de l'accessibilité universelle, la seule solution qui permet à une station de métro d'être universellement accessible est par l'installation d'ascenseurs. Contrairement aux escaliers mécaniques et monte-personnes, l'ascenseur est la seule solution accessible pour l'ensemble de la clientèle (personnes à mobilité réduite, parents avec poussette, personnes âgées, personnes transportant des valises, etc.). (voir annexe 5 sur l'évolution des ascenseurs accessibles dans le métro)

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.*

**Réponse à R-12**

La STM a déposé le 4 mai 2012 auprès du Gouvernement du Québec une demande conjointe avec la Ville de Montréal et le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de Montréal (RUTA de Montréal) pour un fonds dédié de 25M\$ par année pour 10 ans afin de rendre son réseau de métro accessible universellement. Une copie de la demande a également été adressée le 3 juillet 2012 à madame Pauline Marois, monsieur Amir Khadir et monsieur François Legault. Une relance sera adressée par la STM compte tenu du changement de gouvernement suite aux élections du 4 septembre dernier. (voir annexe 6 Demande conjointe pour un fonds dédié)

**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.*

**Réponse à R-13**

Un balisage a été réalisé à travers le monde et ce dernier a servi dans l'élaboration du Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 de la STM. La STM entend maintenir une veille sur les meilleures pratiques en accessibilité universelle et pour ce faire est membre actif de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), de l'American Public transportation Association (APTA) et de l'Union internationale des transports publics (UITP).

**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.*

**Réponse à R-14**

Le taux d'embauche de personnes handicapées à la STM est de 2,08% alors que la moyenne de l'industrie se situe à 1,6%. La STM travaille actuellement à bonifier les mesures existantes pour favoriser l'embauche et le maintien en emploi des personnes handicapées dans le cadre de son programme d'accès à l'égalité en l'emploi.

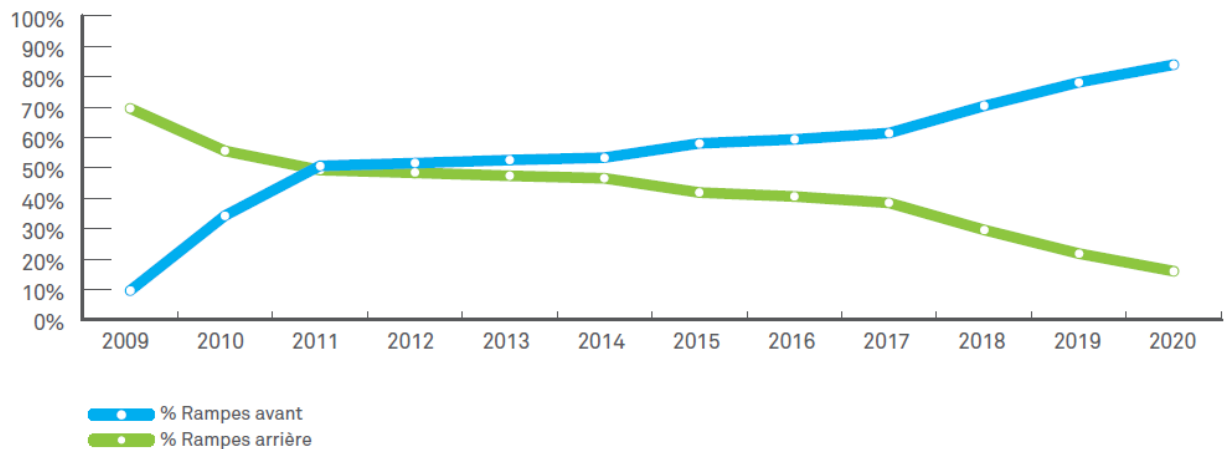
Le comité exécutif remercie les membres de la Commission permanente sur le développement social et la diversité montréalaise pour la qualité du rapport produit sur l'accessibilité universelle des autobus de la STM et pour la pertinence des recommandations découlant de leurs travaux.

## Annexe 1 : guide de formation des chauffeurs



MOUVEMENT COLLECTIF 

## Annexe 2 : Évolution des bus équipés de rampes arrière et avant



## Annexe 3 : Projet IBUS



Une analyse du Collège impérial de Londres, réalisée en 2007, notait que des améliorations significatives devaient être apportées notamment en matière d'information en temps réel à la clientèle.

La STM vise à acquérir et à mettre en service un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) pour l'ensemble du parc de bus et certains véhicules de service. Composé de trois volets, le projet représente un investissement de 200 M\$ sur 5 ans\*.

### VOLET 1

#### Radlocommunication

##### À REMPLACER

Le système actuel, obsolète, est à la fin de sa vie utile et il doit être remplacé.

Très important en termes de sécurité :

- Sécurité de la clientèle et des employés;
- Information aux chauffeurs

Équipements : combiné et haut parleur.



### VOLET 2

#### Système d'aide à l'exploitation

##### NOUVEAU

- Permet de mieux gérer le parc de bus en temps réel, de savoir en tout temps où se trouvent les bus et s'ils sont à l'heure ou pas;
- Favorise une adhérence à l'horaire planifié grâce à une assistance informatisée à la régulation;
- Permet d'ajuster l'horaire en tenant compte d'événements aussi complexes que les tempêtes de neige, les congestions et les accidents routiers ainsi que les travaux de construction;
- Les mesures prioritaires pour bus (SRB, les voies réservées et les feux chandelles) seront optimisées et permettront ainsi d'augmenter leur vitesse moyenne.

Équipements : véhicules équipés de GPS, logiciel de régulation, pupitres de chauffeurs.



### VOLET 3

#### Information à la clientèle en temps réel

##### NOUVEAU

- Communiquer à la clientèle de l'information en temps réel par des annonces visuelles et sonores à bord des bus, affichage à certains arrêts et édicules de métro, mais également par de multiples plateformes (messages téléphoniques, courriels, messages textes, téléphones intelligents, cellulaires et Internet);
- Augmenter la qualité du service réelle et perçue;
- Influencer sur l'augmentation de l'achalandage;
- Faciliter la prise de décision de prendre le bus;
- Informer la clientèle qui a des limitations visuelles ou auditives.

Équipements : afficheurs à bord des bus, bornes dans certains édicules de métro et aribus.



### Échéancier :



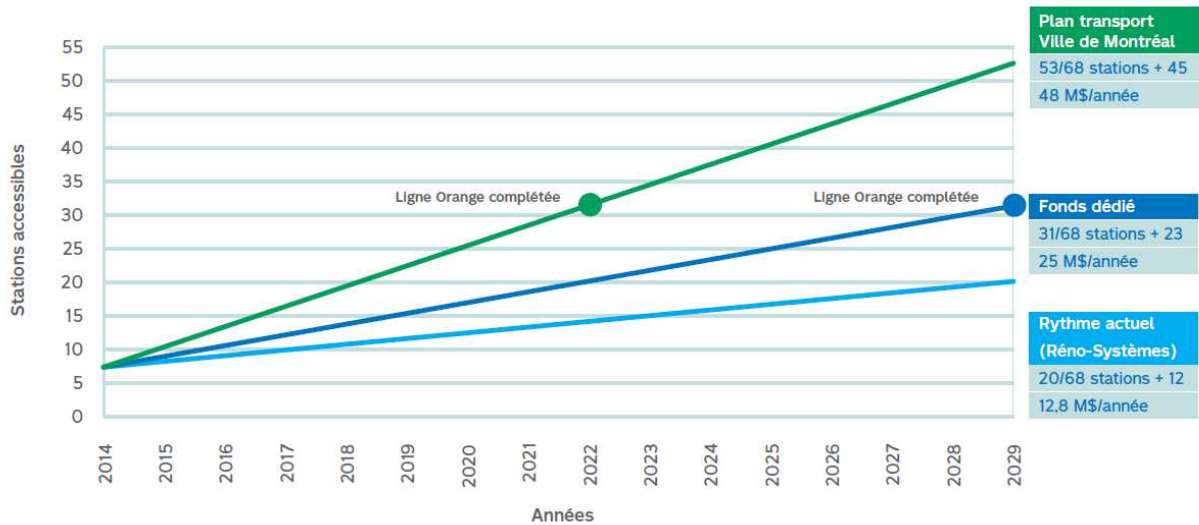
\* Ce montant inclut les frais de financement, les contingences et la maintenance durant les 5 premières années.



## Annexe 4 : affiche sur la campagne de sensibilisation



## Annexe 5: évolution des ascenseurs accessibles dans le métro



Basé sur un coût moyen de 16 M\$ par station, historique de Réno-systèmes.  
Actuellement, un exercice est mené pour raffiner ce coût en fonction de la complexité des stations.

## Annexe 6 : demande de Fonds dédié en accessibilité



**La Société de transport de Montréal (STM), la ville de Montréal et le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA) unissent leur voix pour demander au gouvernement du Québec de mettre en place un nouveau programme d'aide dédié à l'accessibilité universelle au réseau régulier de transport collectif de Montréal.**

Le 15 décembre 2004, l'Assemblée nationale du Québec adoptait la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. L'article 67 de cette Loi stipule que les sociétés de transport du Québec doivent faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert.

En 2009, le gouvernement du Québec a adopté une nouvelle politique intitulée *À part entière*. Cette politique exprime clairement sa volonté d'améliorer l'accessibilité des infrastructures de transport dans le but de devenir une société véritablement inclusive. Or, l'accessibilité des modes réguliers de transport est un enjeu important, surtout dans un contexte de vieillissement de la population. Par cette politique, le gouvernement exprime le souhait que des progrès soient enregistrés pour rendre accessibles les véhicules de transport collectif, de même que les liens intermodaux.

Bien qu'ayant débuté les mesures d'accessibilité universelle à son réseau régulier en 1992, la STM a franchi un pas de plus, en juillet 2009, alors que son conseil d'administration adoptait sa propre politique d'accessibilité universelle visant «à favoriser et à encourager l'accessibilité universelle dans tous les domaines de ses opérations et ce, dans la limite des ressources dont elle dispose». En 2010, le Plan d'action en matière d'accessibilité universelle 2007-2011 de la STM a été consolidé de manière à permettre l'intégration des multiples initiatives en cours. Ce plan a d'ailleurs été approuvé par le ministre des Transports du Québec en 2011. La STM devenait alors le seul transporteur québécois à avoir répondu à cette obligation législative.

Le Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 s'inscrit dans la continuité des efforts du gouvernement du Québec, de la ville de Montréal et de la STM pour rendre son réseau toujours plus accessible. Ce plan prévoit notamment de nouvelles voitures de métro universellement accessibles, l'amélioration de l'accessibilité du réseau des bus, une meilleure sonorisation dans l'ensemble des stations, de nouveaux abribus accessibles, l'installation de tuiles avertissantes le long de tous les quais, et le rétroaménagement d'ascenseurs dans quatre stations de métro, ce qui portera à 12 le nombre de stations accessibles en 2017. Au total, ce sont plus de 87 millions de dollars qui seront investis dans l'accessibilité universelle de notre réseau. Les sommes seront prises à même le budget du maintien des actifs et d'entretien des systèmes essentiels au fonctionnement et à la sécurité du métro.

Considérant les investissements nécessaires pour maintenir en bon état le réseau du métro et les coûts élevés pour l'installation d'ascenseurs dans les stations existantes, la STM n'a pas, actuellement, les ressources humaines et financières pour installer un ascenseur en moyenne par année. Elle reconnaît que la complexité, les défis architecturaux et de génie civil associés qui sont associés à ces travaux, sont beaucoup plus importants que prévus. C'est pourquoi, il lui est impossible de respecter l'objectif d'aménager trois stations accessibles par année, tel qu'indiqué dans le Plan de transport de Montréal. Cela étant dit, l'accélération de l'installation d'ascenseurs dans les stations existantes est possible et souhaitable si la STM obtient en plus des 87 millions de dollars qu'elle prévoit investir en accessibilité universelle d'ici 2017, un apport financier supplémentaire et dédié de la part du gouvernement du Québec.

**C'est pourquoi, nous demandons au gouvernement du Québec la mise en place d'un fonds dédié de 25 millions de dollars par année pour rendre universellement accessible le réseau de métro. Ce fonds permettrait d'implanter des ascenseurs et équipements connexes dans une quinzaine de stations du métro supplémentaires, ce qui porterait à 40 % le nombre de stations accessibles par ascenseurs sur une période de dix ans.**

Ce fonds permettrait d'accélérer l'accessibilité au réseau régulier de transport collectif tel que souhaité par la politique *À part entière* du gouvernement du Québec et ce, sans compromettre les efforts de la STM et des autres sociétés de transport dans le maintien en bon état de leurs actifs et équipements.

Ont signé, le 4 mai 2012

**Gérald Tremblay**  
Maire de Montréal

**Michel Labrecque**  
Président du conseil d'administration de la STM

**Jean-Marie Grenier**  
Président du RUTA