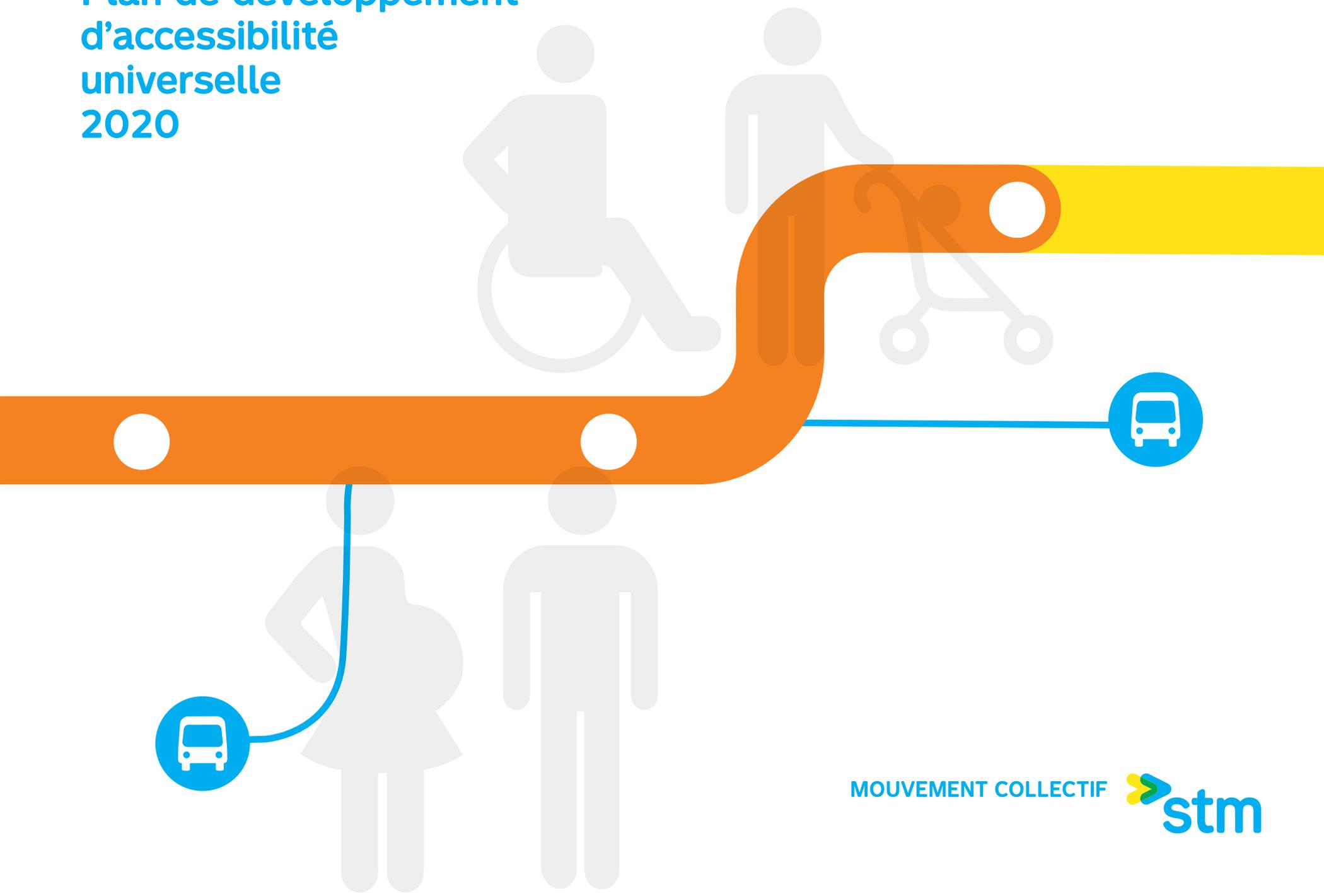


Plan de développement d'accessibilité universelle 2020



L'année 2018 en six documents

Afin d'offrir un portrait complet de l'année 2018 à la STM, nous vous présentons six documents intégrés qui vous permettront de bien connaître les activités de l'entreprise durant la dernière année.

- 1 Le Rapport d'activité 2018, un survol de l'année 2018 à la STM +
- 2 Les Informations financières 2018 +
- 3 Le Rapport 2018 du Plan stratégique organisationnel 2025 +
- 4 Le Rapport 2018 du Plan de développement durable 2025 +
- 5 Le Rapport 2018 du Plan de développement d'accessibilité universelle 2020**
- 6 Le Rapport 2018 du Plan d'accès à l'égalité en emploi 2020 +



À propos de l'Accessibilité universelle (AU)

Loi et historique de l'accessibilité universelle à la STM

Le 17 décembre 2004, la modification de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* est adoptée par le gouvernement du Québec. Chacune des sociétés de transport en commun doit dorénavant « 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'elle dessert ».

Un premier Plan de développement d'accessibilité universelle 2007-2011 de la STM intégré au Plan d'affaires a été approuvé en 2011 par le ministre des Transports du Québec. La STM devenait alors le premier transporteur québécois à avoir répondu à cette obligation réglementaire.

Un second Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 a été approuvé en 2013 par le ministre des Transports du Québec.

Politique d'accessibilité universelle

En juillet 2009, le conseil d'administration de la STM a adopté la politique d'accessibilité universelle qui établit les orientations de l'entreprise : « La STM incorpore dans l'exercice de ses activités quotidiennes les moyens qui favorisent et encouragent l'AU dans tous les domaines de ses opérations, que ce soit dans ses infrastructures, ses véhicules ou tout autres équipements et installations, ainsi que dans l'ensemble des services qu'elle offre à la population, tout en respectant les ressources dont elle dispose ».

Approbation du Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020

Le nouveau [Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020](#) a été adopté par le conseil d'administration de la STM en mars 2017 et approuvé à l'automne 2017 par le ministre des Transports du Québec. Complètement arrimé au Plan stratégique organisationnel 2025 de la STM, il est le fruit d'une réflexion stratégique et de l'implication étroite des partenaires associatifs.

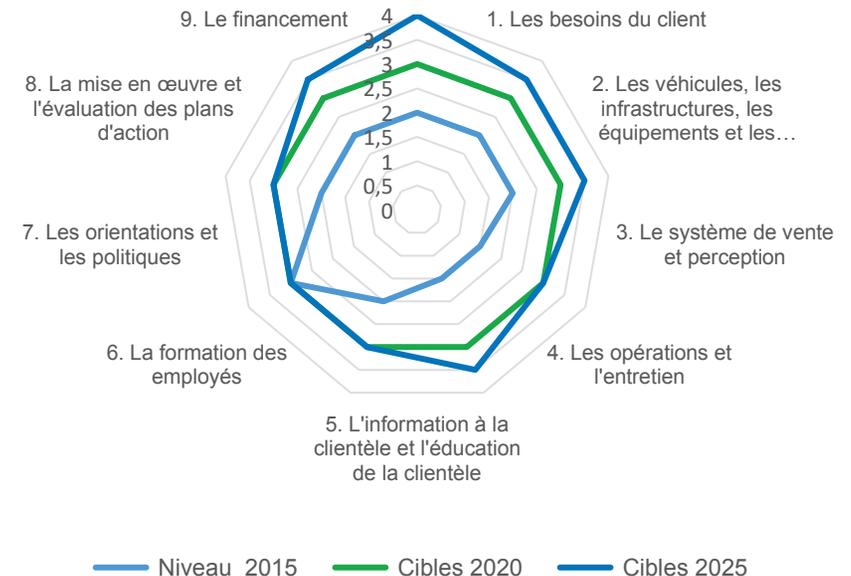
Le Plan est structuré autour de neuf chantiers et il propose des projets couvrant la période 2016-2020. Le présent rapport fait état de l'avancement des neuf chantiers pour 2018.

Le Plan propose aussi une vision pour 2025 : l'excellence en mobilité pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Cette vision est définie selon un niveau de maturité des pratiques à atteindre en AU. En effet, la STM s'est inspirée d'une méthodologie européenne afin d'évaluer le niveau de maturité de ses pratiques en AU. Quatre niveaux de maturité sont définis :

- Le niveau 1 est l'approche par problème;
- Le niveau 2 est l'approche par projet;
- Le niveau 3 est une approche sectorielle;
- Le niveau 4 est une approche intégrée.

Pour évaluer le niveau de maturité des pratiques de la STM, un exercice concerté avec les milieux associatifs s'est déroulé à l'automne 2014.

Un niveau de maturité en AU de 3 ciblé en 2020 et un horizon de 3,5 en 2025



Les neuf chantiers du Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020

Chantier 1



Les besoins du client

Chantier 2



Les véhicules, les infrastructures, les équipements et les correspondances

Chantier 3



Le système de vente et perception

Chantier 4



Les opérations et l'entretien

Chantier 5



L'information et l'éducation à la clientèle

Chantier 6



La formation des employés

Chantier 7



Les orientations et les politiques

Chantier 8 et 9



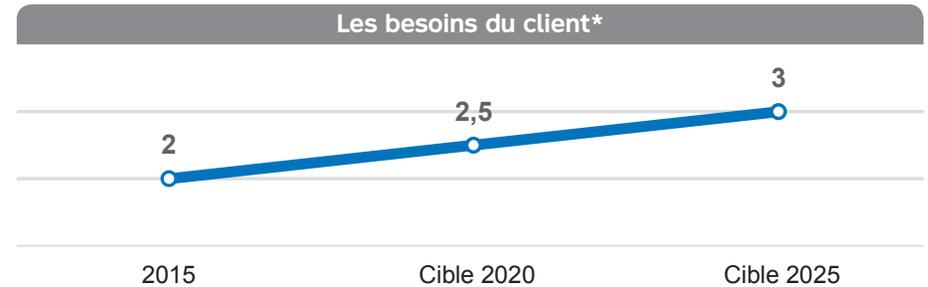
La mise en œuvre, l'évaluation et le financement

Chantier 1

Les besoins du client

Principaux objectifs 2025

- Partage de l'information au comité associatif sur tous les projets et à toutes les étapes des projets de transport collectif;
- Sondages de satisfaction de la clientèle portant sur l'AU et clients mystères recueillant des données sur l'AU;
- Processus de dépôt de plaintes accessible et structurant.



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

La STM vise à travers ce chantier à mieux connaître les habitudes de déplacement, les besoins et le niveau de satisfaction de sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles à l'égard des services bus et métro qui lui sont offerts. En 2018, la STM a poursuivi ses démarches en vue d'approfondir ses connaissances des besoins du client et de sa perception de l'expérience client.

Résultats d'évaluation de l'expérience des clients ayant des limitations fonctionnelles

En 2018, l'expérience client globale pour les clients ayant des limitations fonctionnelles a été de 60 %, en baisse de 4 points par rapport à 2017. Globalement, le contexte de négociation de la convention collective à l'entretien des bus a entraîné une baisse de la qualité de l'expérience en bus chez la clientèle ayant des limitations. Cependant, l'arrivée des trains AZUR et la bonification de l'offre de service métro a eu un impact positif sur l'expérience en métro de la clientèle ayant des limitations. Il est toutefois important de mentionner que la méthodologie du sondage de satisfaction de la STM a changé en 2017. Ainsi, les résultats relatifs à l'expérience client ne peuvent être comparés à ceux des années antérieures. Cette nouvelle approche permet de mieux comprendre l'expérience client puisqu'elle évalue la satisfaction du dernier déplacement réalisé.

	Clients ayant au moins une limitation 2017*	Clients ayant au moins une limitation 2018	Tous 2017*	Tous 2018
Expérience client - globale	64 % (990)	60 % (993)	64 % (10612)	64 % (10 843)
Expérience client - bus	65 % (718)	63 % (716)	64 % (6787)	64 % (6 750)
Expérience client - métro	71 % (687)	74 % (527)	74 % (8095)	76 % (8 508)

* mars à décembre 2017

Normes de qualité de service et clients mystères

Afin d'évaluer de manière objective la qualité de ses services et mieux répondre aux attentes de ses clients, la STM a revu et bonifié en 2018 son programme de suivi de la qualité de service. Auparavant, ce programme visait principalement à évaluer l'accueil et la disponibilité de l'information à la clientèle. Les nouvelles normes vont permettre d'évaluer toutes les dimensions de la chaîne de déplacement des clients (Information, Service à la clientèle, Confort et sécurité, Propreté) et d'identifier les points à améliorer.

De plus, le nouveau programme de qualité de service intègre désormais un volet « accessibilité universelle » qui sera mesuré par des clients mystères ayant des limitations fonctionnelles. Ces normes AU ont été présentées et discutées avec les représentants du milieu associatif et s'appliquent aux secteurs Bus, Métro et Service à la clientèle. Le contrat pour les services de clients mystères a été octroyé à l'automne 2018 et les premières mesures seront effectuées en 2019. Ces résultats permettront d'établir des cibles pour ces nouvelles normes de service.

Analyse des déplacements des clients du transport adapté

La STM a analysé la base de données des clientèles avec limitations fonctionnelles du transport adapté afin de mieux comprendre les différents profils de déplacements. Cette analyse a permis notamment d'identifier les groupes de clientèle qui pourraient potentiellement utiliser les réseaux réguliers des bus et du métro et elle alimentera la stratégie de mobilité inclusive initiée en 2018 par la STM ([voir Chantier 5](#)). Voici quelques faits saillants :

- En 2016, il y avait 24 000 clients admis au transport adapté :
- 62 % des clients étaient des femmes et 38 % des hommes;
- 62 % des clients avaient 65 ans et plus;
- 4 646 clients ayant une déficience motrice avaient fait 218 000 déplacements de moins de 7 km en TA;
- 4 000 clients ayant une déficience intellectuelle avaient fait 230 000 déplacements de moins de 7 km en TA.

Baisse du nombre de plaintes

En 2018, la STM a reçu 493 plaintes concernant l'accessibilité du transport collectif, en baisse de 5,5 % par rapport à 2017. Près de 75 % des plaintes concernaient la non-disponibilité des escaliers mécaniques en station. Des difficultés en lien avec le contrat octroyé à l'entrepreneur externe ont ralenti dès 2017 le rythme de remplacement des escaliers mécaniques.

Amélioration du processus de traitement des plaintes

La STM a amorcé en 2018 la révision du processus de gestion des commentaires et plaintes pour améliorer l'expérience client quant aux suivis effectués et aux réponses apportées. En collaboration avec les autres secteurs de la STM, l'équipe AU a participé activement au cours de l'année, à toutes les étapes de cette révision (outils de traitement des plaintes, délais de traitement, responsabilité des suivis, etc.). Le volet accessibilité universelle des plaintes a bénéficié d'une attention particulière : une dizaine de rencontres spécifiques sur ce sujet ont été tenues. Ainsi, un processus interne plus efficace sera mis sur pied dès 2019 afin de suivre l'évolution des commentaires spécifiques à l'AU.



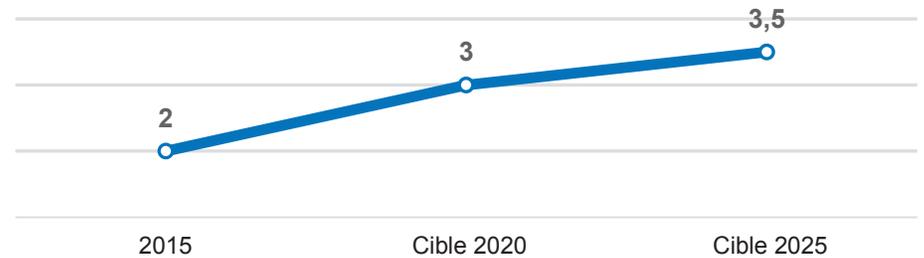
Chantier 2

Les véhicules, les infrastructures, les équipements et les correspondances

Principaux objectifs 2025

- Augmentation de la proportion de bus dotés de rampe avant;
- Augmentation de la proportion de voitures de métro accessibles;
- Des équipements et infrastructures du réseau des bus plus accessibles;
- Plus de stations de métro dotées d'ascenseurs.

Les véhicules, les infrastructures, les équipements et les correspondances*



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

Dans sa politique d'accessibilité universelle, la STM s'est engagée à mettre en place les moyens qui favorisent et encouragent l'accessibilité universelle dans ses infrastructures, ses véhicules et ses équipements. En 2018, la STM a poursuivi ses investissements en vue de rendre les réseaux bus et métro plus accessibles.

Évolution du nombre de bus avec rampe avant

Depuis 2011, tous les bus du parc de la STM ont un plancher surbaissé ainsi qu'une rampe. Ils peuvent s'abaisser à la hauteur du trottoir pour faciliter l'embarquement des clients avec une limitation motrice. Depuis 2009, la STM a décidé de se doter uniquement de bus avec rampe avant,

plus fiables que les rampes arrière. Graduellement, la proportion de bus dotés d'une rampe avant augmente et elle est passée de 59,8 % en 2017 à 67,7 % en 2018. L'objectif est que 100 % du parc soit doté de bus avec rampe avant en 2024.

Stratégie de déploiement des bus avec rampe avant

En 2012, la STM a amélioré l'accès et la prévisibilité du service de bus pour la clientèle en fauteuil roulant en garantissant un passage de bus avec rampe avant aux deux heures sur chaque ligne du réseau. Compte tenu de la progression significative de la proportion de bus avec rampe avant (prévue à 74 % en 2019) et de la volonté des clients se déplaçant en fauteuil roulant d'utiliser davantage le réseau des bus régulier, il est souhaité d'améliorer davantage la prévisibilité et la communication du passage des bus avec rampe.

De concert avec l'équipe de la Planification des réseaux et la direction exécutive Bus, la STM a réalisé en 2018 une analyse des déploiements de rampe avant et arrière afin d'identifier les 20 lignes de bus qui ont eu le plus de déploiements de rampe entre le 1^{er} août 2016 et le 31 décembre 2018. À partir de ces informations, de la répartition des bus avec rampe avant disponibles sur le réseau et des points de correspondance avec les stations de métro accessibles, différents scénarios de bonification de service ont été étudiés et présentés aux représentants des milieux associatifs. La mise en œuvre de cette nouvelle stratégie de bus avec rampe avant est prévue pour 2019.

Deux emplacements pour les clients en fauteuil roulant dans les bus

Depuis plusieurs années, les clients en fauteuil roulant demandent à la STM de modifier l'aménagement intérieur des bus afin que deux personnes en fauteuil roulant puissent voyager ensemble. Cette demande a été entendue et, depuis 2018, tous les nouveaux bus sont aménagés avec deux emplacements pour personne en fauteuil roulant. En 2018, 100 de ces bus ont été intégrés au parc de bus de la STM.

Aménagement intérieur des futurs midibus électriques

Suite à l'acquisition de nouveaux bus électriques en 2018, l'équipe AU a été sollicitée pour y intégrer les besoins d'accessibilité universelle. Ainsi, des véhicules électriques de 10 mètres (30 pieds) à plancher surbaissé et dotés de rampe à bascule seront équipés d'un nouveau système d'ancrage automatisé pour les fauteuils roulants. L'accessibilité du service sera réévaluée par le biais de tests clients en 2019 lors des mises à l'essai (aire de manœuvre, fluidité, positionnement de la clientèle en fauteuil, etc.).

Identification sonore des véhicules hybrides et électriques

Le faible bruit émis par les véhicules électriques à basse vitesse les rend difficilement détectables pour les personnes ayant des limitations visuelles ou auditives. Depuis 2016, la STM a cherché une solution et procédé à des essais de systèmes d'avertissement sonore dans les bus. Ces essais n'ont malheureusement pas permis de trouver de solutions viables. La STM a également réalisé un balisage auprès du Collège Imperial de Londres afin d'identifier une solution à cet enjeu.

Bien que la solution ne soit pas connue, la STM a néanmoins procédé au lancement d'appels d'offres pour l'acquisition de bus hybrides et électriques en 2017. La STM a alors exigé de ses fournisseurs la mise en place d'un système d'avertissement sonore sur ces nouveaux véhicules. Les premiers tests sont prévus en 2019.



Installation d'ascenseurs dans le métro

La STM veut rendre accessible par ascenseur l'ensemble de son métro afin d'en permettre l'accès aux clients ayant des limitations motrices. Ces ascenseurs facilitent également l'utilisation du métro pour les parents avec des enfants en poussette, des aînés et des voyageurs.

Jusqu'en 2016, deux programmes destinés au maintien des actifs du métro, Réno-Infrastructures et Réno-Systèmes, ont permis de débiter l'installation d'ascenseurs dans les stations de métro existantes. En 2017, la STM, avec la contribution financière des gouvernements du Québec et du Canada, a mis en place le programme Accessibilité du métro. Doté d'un budget de 213 M\$, le programme vise à rendre universellement accessibles 14 stations supplémentaires de 2017 à 2022.

Voici les faits saillants de 2018 :

- Stations complétées en 2018 : Honoré-Beaugrand et du Collège;
- Stations dont les chantiers ont été amorcés en 2018 : Mont-Royal, Berri-UQAM (ligne verte), Jean-Talon (ligne bleue), Jean-Drapeau;
- Station dont le chantier s'est poursuivi en 2018 : Vendôme.

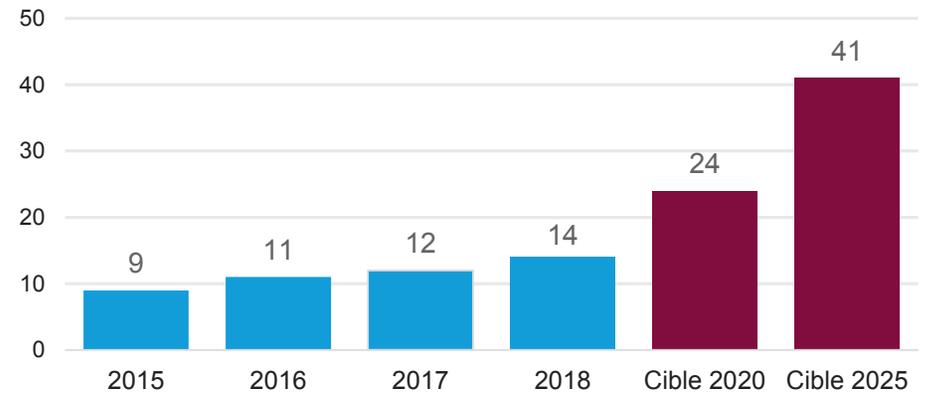
Le nombre de stations accessibles par ascenseurs est passé de 12 à 14 en 2018. Au total, 21 stations étaient à différents stades de réalisation en 2018.

Un appel d'offres groupé pour les stations Place-des-Arts, Jolicoeur et Angrignon a été lancé en novembre 2018 mais doit être repris au début de 2019. Ce report de l'appel d'offres va engendrer des délais pour la mise en service des ascenseurs à ces stations prévue à partir de 2021.

Compte tenu de ces reports, la STM prévoit avoir 17 stations accessibles en 2020 et 25 stations en 2021. Les plans et devis détaillés se poursuivent pour les autres stations contenues dans l'envergure du programme Accessibilité.



Nombre de stations de métro accessibles par ascenseurs



SRB Pie-IX

Un SRB est un Système rapide de bus qui est opéré en site propre, c'est-à-dire que les véhicules circulent sur des voies exclusivement réservées aux bus. Ce projet a été délégué par l'ARTM à la STM en 2018. Le SRB Pie-IX sera composé de 11 km de voies réservées dans l'axe Pie-IX, entre le boulevard Saint-Martin à Laval et l'avenue Pierre-De Coubertin (station de métro Pie-IX). Il comptera 17 stations (2 à Laval et 15 à Montréal). La mise en service de ce nouveau SRB est prévue pour 2022. La STM s'est engagée à ce que cette nouvelle infrastructure de transport collectif soit universellement accessible. Se basant sur la grille des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles élaborée en 2016, l'équipe AU a poursuivi en 2018 le travail d'analyse des plans et d'accompagnement. L'objectif est d'intégrer l'accessibilité universelle aux points de traverse, aux stations du SRB ainsi qu'aux points de correspondance avec la ligne verte et la future ligne bleue du métro.

Accessibilité universelle du REM

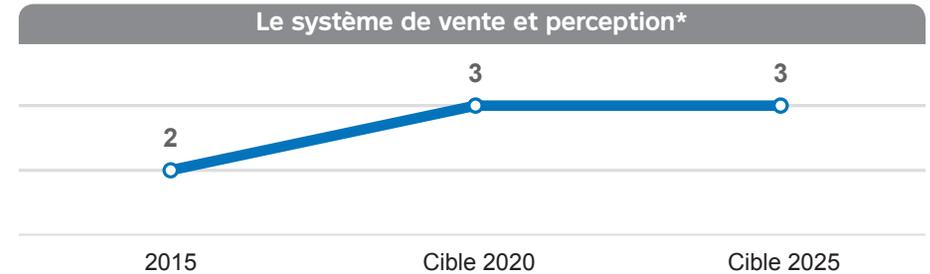
Le Réseau express métropolitain (REM) est un train léger qui traversera la grande région de Montréal sur 67 km et qui comptera 26 stations. Ce projet sera réalisé par CPDQ Infra. Le REM sera connecté à trois stations du métro : Édouard-Montpetit (ligne bleue), McGill (ligne verte) et Bonaventure (ligne orange). Il sera également desservi par le réseau des bus et les véhicules de transport adapté de la STM. À ce titre, l'équipe AU a contribué depuis l'automne 2018 à analyser les plans et commenter les propositions d'aménagements extérieurs autour des stations du REM en lien avec les cheminements sans obstacle des clients provenant du métro, des bus et des véhicules de transport adapté de la STM.

Chantier 3

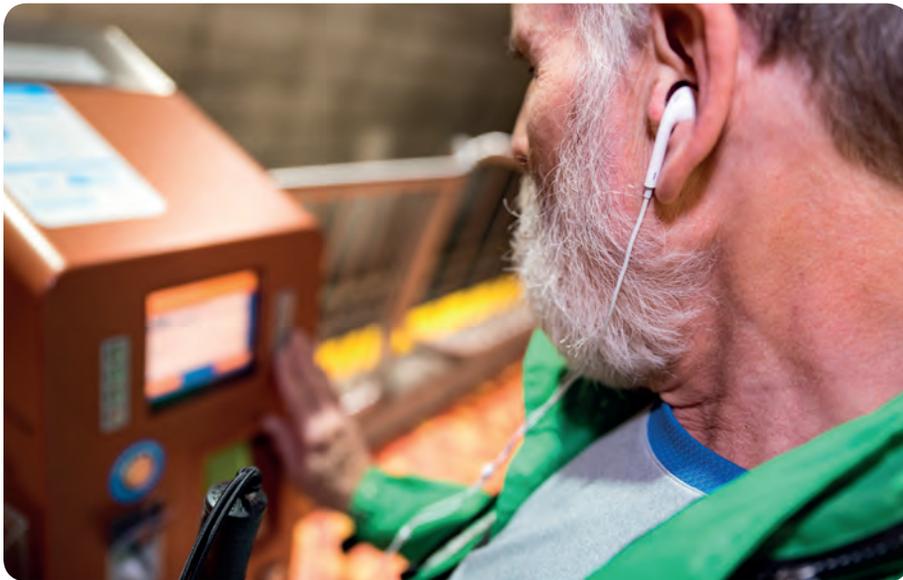
Le système de vente et perception

Principaux objectifs 2025

- L'information sur les agences accessibles de vente de titres régulièrement mise à jour;
- Des équipements de vente et perception plus accessibles;
- Des modalités d'achat de titres plus diversifiées.



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

L'achat et la validation des titres de transport font partie intégrante de la chaîne de déplacement de la clientèle. La STM s'est engagée, en fonction des ressources disponibles, à mettre en place des équipements facilement utilisables pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.

OPUS en ligne

Depuis 2015, la STM offre à sa clientèle la possibilité d'acheter des titres de transport à partir d'un ordinateur personnel via le système OPUS en ligne. L'équipe AU a réalisé un audit d'accessibilité numérique du site OPUS en ligne en 2018 afin d'identifier des pistes d'améliorations et de le rendre compatible avec un lecteur écran. Ces pistes d'amélioration seront intégrées dans la mise à jour du site web OPUS en ligne prévue pour 2019.

Nouvelle sonorisation sur les DAT

Les distributrices automatiques de titres (DAT) et les bornes de rechargement (BR) disponibles dans les stations de métro sont dotées d'une fonction sonore permettant aux personnes ayant une déficience visuelle ou des difficultés de lecture d'acheter des titres de transport en toute autonomie. En 2017, la STM a entrepris le remplacement des claviers bancaires afin de répondre aux nouvelles normes bancaires. Ce remplacement a nécessité le retrait temporaire, au printemps 2018, de la fonction sonore. Une nouvelle solution sonore a été validée par les spécialistes en déficience visuelle de l'Institut Nazareth et Louis-Braille et du RAAMM. La fonction sonore a donc été réactivée sur les BR à l'été 2018 pour le paiement comptant et à l'automne 2018 pour le paiement par carte bancaire. La réactivation sera complétée sur les DAT en début 2019. Le matériel servant à expliquer le fonctionnement de la sonorité aux personnes aveugles a été mis à jour et son mode de diffusion (document Word accessible via le site web de la STM et CD format Daisy) a été révisé.

Nouvelles boîtes de perception dans les bus

Des nouveaux valideurs seront installés dans les bus afin d'augmenter la performance des équipements et de permettre l'embarquement toutes portes. Ce projet a permis de revoir et améliorer l'accessibilité des équipements pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.

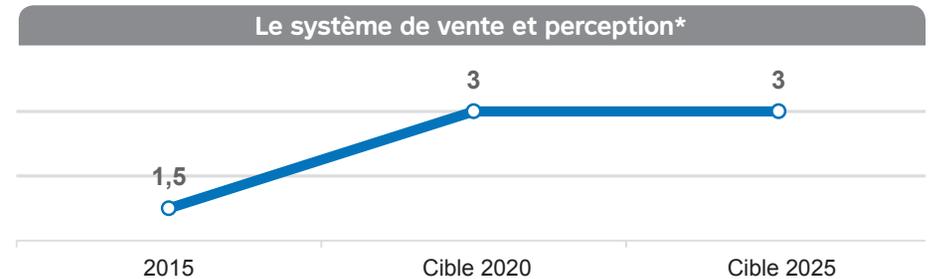
En 2018, l'équipe AU a contribué aux choix du modèle de valideur et de son interface visuelle et sonore en fonction des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Ces travaux ont également permis de déterminer l'emplacement optimal du valideur dans chacun des aménagements de bus existants ainsi qu'aux trois portes des bus articulés.

Chantier 4

Les opérations et l'entretien

Principaux objectifs 2025

- Des véhicules, des infrastructures et des équipements de bus et de métro plus fiables et disponibles;
- Des zones de travaux mieux sécurisées;
- De l'information client concordant avec le service réellement livré;
- Des peignes jaunes dans les escaliers mécaniques.



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

En plus d'accélérer ses investissements pour faciliter l'accessibilité universelle de ses équipements, infrastructures et véhicules, la STM doit s'assurer d'intégrer dans ses opérations et ses travaux toutes les mesures nécessaires afin d'offrir un cheminement sans obstacle pour sa clientèle.

Entretien des rampes des bus

Compte tenu de l'importance pour la clientèle de pouvoir compter sur la disponibilité des rampes des bus, la STM a souhaité développer deux indicateurs de fiabilité des bus munis d'une rampe avant.

- Le taux de rampes avant fonctionnelles en service : les rampes des bus présents dans les centres de transport sont testées à la fin de chaque mois;
- La fiabilité du service : nombre d'ouvertures de rampe non-réussies en service.

Ces indicateurs permettront dès 2019 de déterminer le taux de disponibilité et fiabilité des rampes.

Réparation et entretien des escaliers mécaniques

La STM a un parc de 296 escaliers mécaniques et deux trottoirs roulants. Il était prévu en 2018 de remplacer 24 escaliers mécaniques qui ont dépassé leur durée de vie utile, mais des difficultés en lien avec l'entrepreneur externe nous ont obligés à n'en remplacer que huit. En parallèle des travaux de remplacement, la STM a complété les travaux de réparation majeurs de cinq escaliers en 2018 et poursuivi les travaux pour en réparer 39 autres d'ici 2022.

Sécurisation des travaux aux abords des chantiers et information clientèle

L'équipe AU a poursuivi l'accompagnement individuel des équipes en charge de la mise en œuvre des travaux afin de s'assurer du respect des mesures de sécurité pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles aux abords des chantiers (ex : Jean-Talon, Place-des-Arts, Jean-Drapeau). Fait nouveau en 2018, les secteurs de l'exploitation du métro, qui réalisent des travaux ponctuels à l'intérieur ou autour des stations, ont aussi été accompagnés dans la recherche de solutions pour sécuriser les aires de travaux. Lors de tous ces projets, la STM informe les clients ayant des limitations fonctionnelles des impacts potentiels des travaux sur leur cheminement à proximité du réseau du métro. De plus, des communications spécifiques à la clientèle ayant une déficience visuelle sont faites, en collaboration avec leurs représentants, pour suggérer le cheminement à suivre. Ces communications sont transmises au RUTA de Montréal et au RAAMM. Il est aussi prévu de mettre l'information en ligne sur le site web de la STM lorsque sa mise en accessibilité sera complétée.

Critères d'accessibilité universelle et affichage publicitaire

En 2018, l'équipe AU et Transgesco, la filiale commerciale de la STM, ont élaboré des balises communes afin de trouver un juste équilibre entre les revenus commerciaux et le maintien de l'accessibilité universelle des installations bus et métro. A titre d'exemple, les trompes-l'œil représentant des crevasses ou du feu dans une station de métro peuvent générer un sentiment de panique ou de confusion pour les clients avec une limitation intellectuelle ou une limitation visuelle. C'est pourquoi la STM a adopté des règles pour assurer la sécurité, l'orientation et la compréhension des clients. L'objectif était également d'améliorer le processus d'approbation pour les demandes d'affichage publicitaire en station. Les principes qui ont guidé le choix des balises sont les suivants :

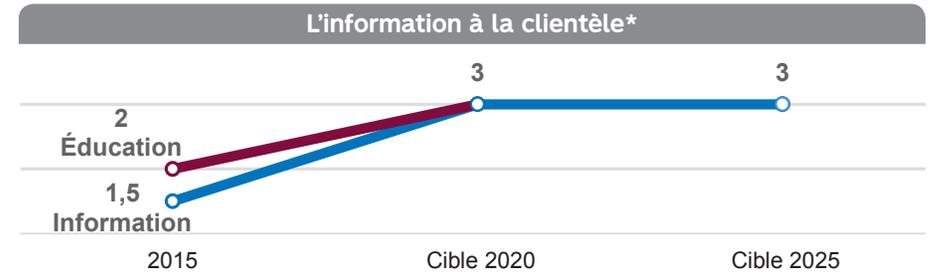
- L'affichage et la signalétique doivent assurer la sécurité, l'orientation et la compréhension des clients de l'environnement dans lequel ils se situent et se déplacent;
- Le client doit rapidement détecter les instructions relatives à l'exploitation, à la sécurité et à l'assistance dans ses déplacements;
- Le client doit pouvoir se repérer facilement et de façon sécuritaire près des lieux de prise de décision.

Chantier 5

L'information et l'éducation clientèle

Principaux objectifs 2025 et niveaux de maturité pour l'information à la clientèle

- L'information disponible en temps réel sur plusieurs plateformes pour chaque moment-clé des déplacements;
- L'information simple et cohérente pour l'ensemble des clients;
- L'information sur l'état de fonctionnement des escaliers mécaniques, portes papillon motorisées, ascenseurs et sur les agences accessibles à tous;
- Sensibiliser la clientèle sur les mesures d'AU, sur les besoins de la clientèle ayant des limitations et sur les comportements à adopter;
- Mettre sur pied et diffuser des outils, ateliers et ressources d'éducation clientèle portant sur l'utilisation, la réglementation et les comportements sécuritaires dans le réseau régulier.



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

La STM investit pour fournir à toute sa clientèle de multiples outils, y compris des outils numériques afin de lui permettre de planifier ses déplacements et notamment rester informée en temps réel sur l'état du service et l'état des équipements. De plus, des contenus d'apprentissage sont développés pour favoriser l'utilisation des réseaux de bus et de métro par la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.

Stratégie accessibilité du numérique

En 2018, un spécialiste en accessibilité numérique s'est joint à l'équipe STM. Celui-ci a développé un plan d'action 2019-2020 en accessibilité du numérique. Ce plan d'action vise à sensibiliser, former et accompagner les différentes équipes concernées en vue de développer les compétences en accessibilité du numérique des équipes internes et de les rendre autonomes. Le plan offre des outils pour développer des contenus numériques universellement accessibles, et il intègre des audits de plateformes numériques existantes.

Plan de communication en accessibilité universelle

Environ une communication par mois a été diffusée tout au long de l'année via la page Info STM du journal Métro afin de faire connaître les mesures d'accessibilité universelle en place sur le réseau des bus et du métro. Ces articles visent aussi la sensibilisation de l'ensemble des clients à la réalité et aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Voici quelques exemples de thèmes abordés en 2018 :

- Abaissement du bus au niveau du trottoir;
- Déploiement de la rampe;
- Maintien du service offert en hiver;
- Incitation à l'ensemble de la clientèle à adopter des comportements qui facilitent l'embarquement et le débarquement des clients en fauteuil roulant dans le bus et le métro.

La STM travaille également à améliorer l'accessibilité universelle de son site web et à intégrer de nouveaux contenus en lien avec l'expérience client et les projets pour la clientèle avec limitation fonctionnelle.

Évolution du projet de signalétique

À ce jour, 13 stations sont dotées entièrement de la nouvelle signalétique accessible. Cinq d'entre elles ont été finalisées en 2018 : Angrignon, Préfontaine, Jolicoeur, Lionel-Groulx et Honoré-Beaugrand. De plus, quatre stations ont été dotées partiellement de la nouvelle signalétique en 2018 : Fabre, Côte-des-Neiges, Édouard-Montpetit et Joliette, portant à sept le nombre de stations ayant amorcé la mise en place de la nouvelle signalétique. À la fin 2018, ce sont donc 20 stations qui sont couvertes par le programme de mise à jour de la signalétique.

Poursuite de la stratégie mobilité inclusive

La stratégie mobilité inclusive vise à offrir une alternative supplémentaire de transport collectif aux clients ayant des limitations fonctionnelles, tout en maintenant le service de transport adapté pour la clientèle admise. En 2017, la STM a lancé une démarche en vue de développer un programme de formation de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles à l'utilisation des réseaux réguliers bus et métro.

Au cours de 2018, l'équipe AU, accompagnée d'un comité de pilotage interne et d'un comité de partenaires du milieu associatif, a complété l'analyse des clientèles potentielles et identifié les deux catégories de clientèles prioritaires pour la première phase de ce programme. Il s'agit de la clientèle ayant une déficience motrice et celle ayant une déficience intellectuelle légère à moyenne.

Le second livrable de cette démarche a été d'identifier la formule de formation. Pour ce faire, la STM a réalisé un balisage des bonnes pratiques en Amérique du Nord; il a été possible de déterminer le parcours de l'apprenant, les composantes de services d'apprentissage et les contenus du programme de formation destinés à la clientèle ayant une déficience motrice. De nombreux partenaires issus du milieu scolaire, du milieu de la recherche, des groupes associatifs ou encore du secteur de la santé ont également contribué à déterminer le programme de formation et son contenu. Ces formations pour la clientèle ayant une déficience motrice et une déficience intellectuelle seront testées en projet pilote en 2019 et 2020.

Finalement, l'équipe AU a complété une analyse des modèles organisationnels pour mettre en place la stratégie mobilité inclusive.

Poursuite du programme Entraînement au transport du CFM

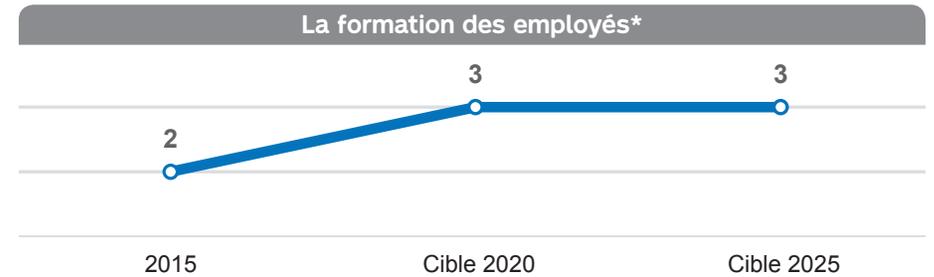
Pour une seconde année consécutive, la STM a accompagné le Centre François-Michelle (CFM) dans la diffusion du programme Entraînement au transport. Le CFM est une école privée mixte recevant des jeunes de 4 à 21 ans ayant une déficience intellectuelle. Les inspecteurs de l'équipe Sûreté et contrôle de la STM ont animé des rallyes avec tous les élèves inscrits en secondaire 1er cycle. L'objectif de ces rallyes était de permettre aux jeunes de mettre en pratique leurs apprentissages théoriques sur l'utilisation du réseau des bus et du métro et de se familiariser avec ces deux réseaux.

Chantier 6

La formation des employés

Principaux objectifs 2025

- Des employés en contact avec la clientèle qui appliquent les procédures et les bonnes pratiques en accessibilité universelle et qui sont formés pour répondre de façon personnalisée aux clients ayant des limitations fonctionnelles;
- Des contenus de sensibilisation et des formations techniques disponibles à l'ensemble du personnel.



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

Les employés en contact avec la clientèle ayant des limitations fonctionnelles doivent être en mesure de comprendre et répondre à leurs besoins. La STM déploie beaucoup d'efforts afin de sensibiliser et former son personnel en accessibilité universelle.

Information aux employés STM sur l'accessibilité universelle

En 2018, une vingtaine de communications ont été réalisées auprès des employés. L'objectif était de leur rappeler les différentes procédures en lien avec les équipements et services offerts aux clients ayant des limitations fonctionnelles (ex : abaissement du bus au niveau du trottoir, déploiement de la rampe, maintien du service offert en hiver, etc.), de les sensibiliser sur les besoins de cette clientèle qui utilise le réseau des bus et du métro et de les informer sur l'état d'avancement des projets du Plan de développement AU 2016-2020.

Formation accessibilité universelle en architecture

En début d'année 2018, la STM a organisé et réalisé avec l'organisme Société Logique une formation d'une journée en accessibilité universelle dédiée aux professionnels de l'équipe du programme Accessibilité du métro. Cette formation a permis de leur faire connaître et comprendre les normes et critères de conception relatifs à l'accessibilité universelle des stations de métro (visant l'accès aux aires de planchers, les équipements, les installations temporaires pour travaux, les installations destinées aux employés, l'éclairage...).

Formation des conseillers en communication

L'équipe AU a accompagné les conseillers en communication pour les aider à produire des documents numériques accessibles. Cet exercice a permis de cibler les opportunités d'amélioration dans le processus de production d'un document numérique accessible ([voir chantier 5](#)).

Accueil en accessibilité universelle des nouveaux inspecteurs Sûreté et contrôle

En 2018, l'équipe AU a rencontré la vingtaine de nouveaux inspecteurs Sûreté et contrôle pour les informer des engagements de la STM en matière d'accessibilité universelle, les sensibiliser à la réalité des clients ayant des limitations fonctionnelles et présenter les comportements à adopter pour soutenir cette clientèle dans son utilisation des réseaux réguliers de bus et de métro.

Formation pour la sécurisation des abords de chantier

En lien avec le projet de sécurisation des chantiers ([voir chantier 4](#)), un guide sur les mesures à mettre en place a été produit au début de l'année 2018 par l'équipe AU. À partir du printemps 2018, de nombreux ateliers ont alors été offerts aux équipes de la STM dont les travaux ont un impact sur les cheminements des clients. L'objectif de cet atelier est de présenter le guide et les critères AU à considérer pour la sécurisation des chantiers à l'intérieur et à l'extérieur des stations de métro. Cette formation devrait également contribuer à rendre plus autonomes les équipes de projets en matière de sécurisation des chantiers de construction. Au total, 160 employés travaillant dans les bureaux de projets ainsi qu'aux opérations du métro ont participé à cet atelier en 2018.

Kiosques de sensibilisation dans les centres de transport

Huit kiosques ont été tenus dans chacun des centres de transport en octobre et novembre 2018. L'objectif était de sensibiliser les chauffeurs à la réalité des clients en fauteuil roulant dans leur utilisation du réseau des bus et faire un rappel des procédures à suivre afin d'offrir un service à la clientèle de qualité. L'équipe AU et celle de la Livraison du service bus ont collaboré avec quatre clients en fauteuil roulant pour animer ces huit kiosques.

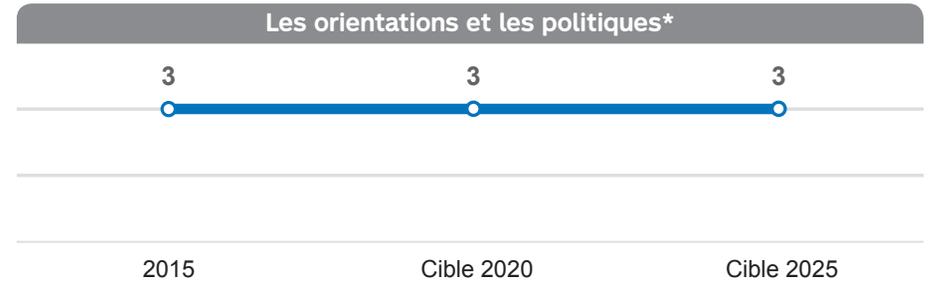


Chantier 7

Les orientations et les politiques

Principaux objectifs 2025

- Arrimage complet entre le PSO 2025 et le Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020;
- La direction de la STM considère l'AU comme faisant partie de l'ADN de l'entreprise.



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

L'accessibilité universelle fait partie des priorités stratégiques de l'entreprise. C'est pourquoi la STM a mis en place une gouvernance et des processus décisionnels lui permettant de s'assurer de l'intégration de l'accessibilité universelle dans ses opérations et ses projets.

Comité Service à la clientèle et accessibilité universelle

En 2018, le sous-comité du conseil d'administration en accessibilité universelle a été fusionné avec le comité Service à la clientèle du conseil d'administration. Le nouveau comité Service à la clientèle et accessibilité universelle a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de :

- Service de transport collectif offert par la STM à sa clientèle;
- Amélioration des relations avec les clientèles provenant des communautés ethnoculturelles et des minorités visibles
- Accessibilité universelle.

Ce comité est composé de sept membres du conseil d'administration, de la haute direction et d'un expert externe.

Comité associatif en accessibilité universelle

Le Comité associatif en accessibilité universelle (CAAU) est composé de représentants associatifs de différentes limitations ainsi que d'un représentant du RUTA de Montréal et de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Le rôle de ses membres est de partager l'avancement des projets du Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020 auprès des autres associations. De plus, certains représentants sont sollicités pour contribuer à différents niveaux à des projets ciblés. Quatre rencontres se sont tenues en 2018.

Comité AU de l'ATUQ

La STM a participé en 2018 à la création du nouveau Comité de travail en accessibilité universelle de l'Association du transport urbain du Québec. Le comité a pour mandat d'échanger de l'information et des idées, d'identifier des enjeux, de suivre les projets liés à l'aménagement du territoire ou tout autre élément pouvant influencer le déploiement de réseaux universellement accessibles des sociétés de transport au Québec. Ce comité s'est réuni à deux reprises en 2018.

Comité consultatif en accessibilité universelle de la Ville de Montréal

L'accès aux installations et services de la STM implique que la clientèle puisse y accéder par le biais de la trame urbaine environnante. C'est pourquoi l'équipe AU de la STM participe au Comité consultatif en accessibilité universelle (CCAU) de la Ville de Montréal. Ce comité, dont le mandat est de soutenir l'implantation de l'AU dans les projets de la Ville de Montréal, est formé de représentants du milieu associatif, d'experts du réseau de la santé et des services sociaux, de la STM et de professionnels aménagistes et ingénieurs de la Ville de Montréal.



Chantiers 8 et 9

La mise en œuvre, l'évaluation et le financement

Principaux objectifs 2025

- Des séances de sensibilisation et des formations techniques offertes aux employés pour bonifier leurs compétences en conception universelle;
- Une évaluation des bénéficiaires escomptés en AU pour une majorité de projets;
- Budgets supplémentaires consacrés à l'amélioration de l'accessibilité des travaux majeurs d'infrastructures;
- Des crédits substantiels consacrés à l'installation d'ascenseurs et à la mise en accessibilité du réseau du métro.



* Selon les niveaux de maturité (page 2)



Introduction

L'accessibilité universelle est un secteur de la STM à part entière. À ce titre, les processus décisionnels, les mécanismes de reddition de comptes et les considérations financières sont des activités qui contribuent à la mise en œuvre efficace de l'AU.

Intégration de l'AU dans les processus décisionnels : gestion de portefeuille de projets (GPP), normes et critères de conception (NCC) et recommandations CA et DG

Afin de s'assurer de la mise en œuvre de l'accessibilité universelle dans les opérations et les projets, la STM a intégré les considérations d'accessibilité universelle dans ses processus décisionnels à trois niveaux :

- La gestion de portefeuille de projets (GPP);
- Les normes et critères de conception (NCC);
- Les recommandations au CA et au DG.

Pour être accepté, un projet doit donc faire la démonstration que les considérations AU ont été prises en compte.

1. Accessibilité universelle dans la gestion de portefeuille de projets (GPP)

La STM utilise une approche de gestion de portefeuille de projets afin d'encadrer la priorisation de ses projets de plus d'un million de dollars. Cette priorisation est faite notamment en fonction de la contribution des projets au Plan stratégique organisationnel 2025. Le processus de gestion de portefeuille de projets (GPP) est composé de cinq étapes :

- Étape 1 : Identification du besoin;
- Étape 2 : Définition de la solution;
- Étape 3 : Préparation de la mise en œuvre du projet;
- Étape 4 : Mise en œuvre et mise en service du projet;
- Étape 5 : Fermeture du projet.

Pour faciliter l'intégration de l'accessibilité universelle, l'équipe Planification stratégique, développement durable et accessibilité universelle a développé un aide-mémoire permettant d'identifier les impacts potentiels d'un projet sur l'accessibilité universelle de nos services et installations. Cet aide-mémoire permet aux responsables de projet de bien identifier leurs enjeux dès l'identification du besoin et d'en tenir compte lors de la définition de la solution et des étapes subséquentes.

2. Normes et critères de conception métro (NCC)

Les équipes internes et les consultants utilisent les normes et critères de conception (NCC) de la STM comme document de référence pour diriger la conception et le choix des systèmes des projets et opérations. Les NCC sont rédigées à titre de complément aux codes, normes et règlements en vigueur afin de traiter les spécificités propres à la STM.

Au cours des dernières années, la STM a intégré aux NCC de nombreux critères en accessibilité universelle des bâtiments et infrastructures. En 2018, l'équipe AU a contribué à la mise à jour des NCC pour le prolongement de ligne bleue du métro de Montréal.

3. Recommandations au CA et au DG

Depuis 2018, toutes les recommandations soumises au conseil d'administration et au directeur général de la STM font l'objet d'une analyse en accessibilité universelle. Ces analyses ont pour objectif de démontrer la contribution du projet ou de l'acquisition de biens et services au Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020.

Le Rapport 2018 du Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020

Fidèle à son engagement, la STM dépose son deuxième rapport 2018 en accessibilité universelle. Disponible en format numérique accessible, il est conforme aux exigences du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

Équipe dédiée en AU

Depuis 2008, la STM a mis en place une équipe dédiée à l'accessibilité universelle. En 2018, un conseiller s'est ajouté à cette équipe qui est maintenant composée de quatre professionnels ainsi que d'un gestionnaire.

Le financement

1. En 2018, le programme Accessibilité a investi 17 000 000 \$ sur une enveloppe prévue de 210 000 000 \$. Mis sur pied en 2017 avec l'aide financière des gouvernements du Québec et du Canada, le programme Accessibilité vise à doter 14 stations de métro existantes d'ascenseurs d'ici 2022.
2. Plusieurs partenaires ont été sollicités pour contribuer à la première phase de développement de la stratégie mobilité inclusive :
 - Le MTEMDT a confirmé en 2018 l'octroi d'un montant de 157 500 \$ à la STM;
 - Société Inclusive a octroyé 25 000 \$ pour évaluer l'impact du programme d'apprentissage au transport collectif auprès d'une douzaine de personnes ayant des limitations motrices.
3. En 2018, les mandats d'accompagnement interne pour l'équipe d'accessibilité universelle ont totalisé des engagements de plus de 165 000 \$. Il s'agit de mandat d'accompagnement visant l'intégration de l'accessibilité universelle dans différents projets (programme Accessibilité, nouveaux valideurs, NCC prolongement ligne bleue...) en lien avec l'expérience des clients avec limitation fonctionnelle.

Publié par la Société de transport de Montréal

800, rue De La Gauchetière Ouest

Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Commentaires ou suggestions

stm.info

