

Plan de développement  
d'accessibilité  
universelle de la STM  
2012-2015

**UNE VISION 2020  
AVEC ET POUR  
TOUS!**





## Table des matières

Le mot du président	1
L'accessibilité universelle à la Société de transport de Montréal de 1991 à 2011	2
<b>1</b>	
Introduction	4
<b>2</b>	
La STM : des gens, des chiffres	6
<b>3</b>	
L'accessibilité universelle à la STM : une volonté d'entreprise	8
<b>4</b>	
Bilan 2011 et orientations en accessibilité universelle à la STM	10
<b>5</b>	
Le Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015	26
<b>6</b>	
En faveur d'une accessibilité universelle performante	64

## Le mot du président

Il y a déjà plus de 30 ans, la STM inaugurerait son service de transport adapté porte-à-porte pour répondre aux besoins de mobilité de sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Aujourd'hui, c'est plus de 21 000 clients qui effectuent annuellement quelque 2,7 millions de déplacements en transport adapté sur l'île de Montréal et en périphérie.

En plus de son réseau de transport adapté, la STM a débuté en 1991 la mise en œuvre d'un plan d'action visant à favoriser l'accessibilité universelle de son réseau régulier pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ce premier plan d'action a permis notamment l'intégration de nouveaux bus à plancher surbaissé, l'installation de portes papillon et des appuis de type ischiatique dans les stations de métro et la mise en place de sièges réservés aux personnes à mobilité réduite dans les voitures de métro et dans les bus.

Depuis 1991, les mesures visant à favoriser l'accessibilité universelle se sont multipliées et se sont plus de 150 millions de dollars qui ont été investis jusqu'à maintenant dans des projets ou des mesures visant l'accessibilité universelle. À ce jour, l'ensemble des bus sont à plancher surbaissé, 71 % des stations de métro sont munies d'un nouveau système de sonorisation, 32 quais ont été munis de tuiles avertissantes, 85 % des escaliers sont dotés de bandes jaunes et huit stations de métro sont dotées d'ascenseurs. Toutes ces mesures profitent non seulement aux personnes ayant des limitations fonctionnelles mais également aux personnes âgées, aux jeunes familles et aux femmes enceintes.

Avec l'adoption en 2009 de sa politique d'accessibilité universelle, la STM a franchit un nouveau pas en s'engageant 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.

Le *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015* s'inscrit dans la continuité des efforts de la STM pour rendre son réseau toujours plus accessible. Ce plan prévoit notamment de nouvelles voitures de métro MPM-10 universellement accessibles, 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 « rétro aménagement » de cinq stations de métro portant ainsi à 13 le nombre de stations de métro accessibles en 2017. Au total, ce sont plus de 87 millions de dollars qui seront investis dans l'accessibilité universelle de notre réseau.

Étant donné les investissements nécessaires pour maintenir en bon état le réseau du métro et les coûts élevés pour l'installation d'ascenseurs dans les stations de métro existantes, la STM n'a pas, actuellement, les ressources humaines et financières pour installer plus d'un ascenseur en moyenne par année. L'accélération de l'installation d'ascenseurs dans les stations existantes est toutefois possible et souhaitable si la STM obtient un apport financier supplémentaire et dédié de la part du gouvernement du Québec.

Enfin, le conseil d'administration de la STM tient à souligner tous les efforts déployés par la haute direction et les employés pour rendre le transport collectif toujours plus accessible et s'engage à travers ce plan 2012-2015 à poursuivre vers l'accessibilité universelle.



Michel Labrecque,  
président

# L'accessibilité universelle à la STM de 1991 à 2011

## 1991-2006 : VERS DES SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF PLUS ACCESSIBLES

En 1991, le conseil d'administration de la STCUM adoptait le plan d'action *Vers des services de transport collectif plus accessibles*.

Ce plan contenait 32 actions et couvrait trois domaines d'interventions : les réseaux de bus et du métro de même que des mesures spécifiques pour la clientèle à mobilité réduite.

### Le réseau de bus

- Acquisition de bus à planchers surbaissés avec rampes télescopiques arrière à partir de 1997
- Développement d'un contenu de sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées transmis à tous les chauffeurs
- Évaluation et mise en accessibilité de la grande majorité des arrêts de bus pour les bus avec rampe télescopique arrière
- Développement d'outils d'information à la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant
- Diffusion de campagnes de communication pour toute la clientèle
- Organisation de nombreuses démonstrations de bus auprès des personnes en fauteuil roulant dans les centres de réadaptation et lors d'activités associatives
- Implantation de sièges réservés aux personnes à mobilité réduite dans chaque véhicule

### Le réseau du métro

- Implantation du programme de remplacement des portes battantes par des portes papillon
- Installation d'appuis de type ischiatique dans les corridors ciblés
- Programme de sécurisation des espaces non accessibles au public
- Identification des sièges réservés pour les clients à mobilité réduite dans toutes les voitures de métro
- Déploiement d'une carte d'accompagnement pour les personnes ayant une déficience visuelle ou intellectuelle

## 2007-2011 : L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE EST INTÉGRÉE AU PLAN D'AFFAIRES DE LA STM

En juillet 2009, le conseil d'administration adoptait la politique d'accessibilité universelle qui fixe les engagements de la Société.

Le comité accessibilité universelle est alors mis sur pied afin de soutenir et faciliter la mise en œuvre des orientations définies dans la politique d'accessibilité universelle et d'assurer les suivis du plan d'action en accessibilité universelle.

### Communication et services à la clientèle

- Mise en accessibilité des sites Web Mouvement collectif et SIRTÀ (Site de réservation du transport adapté)
- Diffusion de la campagne de sensibilisation annuelle du siège réservé auprès de l'ensemble de la clientèle
- Développement d'une vidéo accessible destinée aux clients ayant une limitation intellectuelle afin d'expliquer le mode d'utilisation des équipements de vente et perception
- Développement des outils d'information à la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant dans le réseau de bus et de métro
- Rendre les séances du conseil d'administration accessibles

### Le réseau de bus

- Achat systématique de bus à planchers surbaissés dont la rampe Flip est située à l'avant à partir de 2009 et amélioration continue de l'aménagement intérieur
- Évaluation de l'accessibilité de l'ensemble des arrêts pour les bus à rampe Flip avant
- Intégrer l'accessibilité universelle au nouvel abribus
- Inclure la sensibilisation à la clientèle ayant des limitations dans la formation continue des chauffeurs (*Sécuribus 2*)
- Former les inspecteurs aux besoins des personnes ayant des limitations

### Le réseau du métro

- Installation des bandes de signalisation jaunes sur les escaliers fixes dans toutes les stations
- Installation des tuiles avertissantes le long des quais de 46% du réseau
- Intégration de plus de 30 mesures d'accessibilité universelle au projet MPM-10
- Modification de l'intérieur des 423 voitures MR-73 avec un emplacement désigné pour les personnes en fauteuil roulant
- Ouverture de trois nouvelles stations du métro à Laval accessibles
- Installation d'ascenseurs dans cinq stations du réseau existant
- Augmentation du nombre de sièges réservés et meilleure identification des barres d'appuis dans les voitures MR-63
- Amélioration de la visibilité des portes papillon dans l'ensemble des stations
- Amélioration de la sonorité de l'ensemble du réseau
- Offre d'un service d'accompagnement aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant dans le métro

## Introduction

### La STM et l'accessibilité universelle

En juillet 2009, le conseil d'administration de la Société de transport de Montréal adoptait la politique d'accessibilité universelle. Aujourd'hui, il est acquis que si la mise en œuvre de la politique est une exigence pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, elle est également une valeur ajoutée pour l'ensemble de la clientèle. 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 déjà en cours au sein de l'entreprise. Ce plan a 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 réglementaire. En juin 2011, la STM a remporté le prix Innovation de l'ACTU qui souligne l'envergure de son action en accessibilité universelle.

### Pourquoi ce plan?

Ce plan répond à l'obligation législative indiquée dans l'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* modifiée le 17 décembre 2004.

Tel qu'indiqué dans le *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des AOT vers l'accessibilité universelle du transport collectif*, l'envergure du plan d'action comprend le réseau de bus et du métro ainsi qu'une brève description des ressources du Transport adapté.

### Le forum «Accessibilité universelle 2020»

Le présent plan est en continuité avec plan d'action 2007-2011. Il est intégré au Plan stratégique 2020 de la STM et tient compte des attentes exprimées par ses partenaires dans le cadre du forum «Accessibilité universelle 2020» organisé par la STM en octobre 2010.

L'objectif de ce forum était de mieux comprendre les attentes des représentants des groupes associatifs montréalais en matière d'accessibilité universelle des transports collectifs pour les intégrer ensuite dans un plan de développement. Une quarantaine d'organismes représentant notamment les femmes, les personnes âgées, et les personnes vivant avec des limitations motrices, visuelles, intellectuelles et auditives ont accepté l'invitation. Les représentants des groupes associatifs ont pu s'exprimer en tables rondes sur les thèmes suivants, en présence des directeurs concernés à la STM : réseau des bus, réseau du métro, communications et service à la clientèle, formation et recrutement.

Des partenaires institutionnels ont également participé au forum : ministère des Transports du Québec, Office des personnes handicapées du Québec, Ville de Montréal. Cette initiative a permis aux groupes associatifs de connaître les contraintes et aussi les possibilités de la STM. La STM a pu alors mieux comprendre les besoins de ses différentes clientèles afin de les intégrer dans ses préoccupations quotidiennes et dans son plan de développement.

Le plan a été déposé, en mars 2012, pour consultation auprès des groupes associatifs montréalais afin qu'il soit amélioré. Puis, la STM souhaite mettre sur pied un comité de travail avec ses partenaires associatifs afin d'assurer régulièrement les suivis et les bonifications du plan.



## La Société de transport de Montréal : des gens, des chiffres

La STM est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens et au développement durable. Elle développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré de bus et de métro, ainsi qu'un service de transport adapté. Elle assure des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables. Ses clients, ses employés, ainsi que ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés car elle est reconnue pour offrir des services de qualité à juste coût.

### Quelques chiffres

14<sup>e</sup> entreprise en importance au Québec

9042 employés permanents en 2011

Budget annuel de 1,164 M\$

Valeur de remplacement des actifs de 14,5 G\$

404,8 millions de déplacements en 2011

### La STM assure

80 % des déplacements en transport collectif dans la région de Montréal

70 % des déplacements en transport collectif au Québec

### Le réseau du métro

Le réseau du métro est demeuré entièrement électrique depuis son inauguration en 1966. Il comporte quatre lignes d'un total de 71 km qui desservent 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, soit 336 MR-63 et 423 MR-73, qui ont parcouru 77,1 millions de km en 2011.

### Le réseau de bus

La STM possède un parc de 1696 bus dont huit hybrides et 202 bus articulés ainsi que 16 minibus urbains. Son réseau couvre l'île de Montréal, soit un territoire de près de 500 km<sup>2</sup> et il compte 213 lignes. Au total, 136 km de voies réservées permettent des déplacements plus rapides. L'offre de service bus a atteint 84,9 millions de km en 2011. La STM offre également dix services de transport collectif par taxis et un service de Navettes Or dédiées aux personnes âgées.

### Le transport adapté

La STM offre un service de transport adapté porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Au 31 décembre 2010, plus de 21 200 clients bénéficiaient du transport adapté, ce qui constitue une augmentation de 48 % depuis 2005. La clientèle âgée de 65 ans et plus s'élève à 61 %.

En 2010, quelque 2,7 millions de déplacements ont été réalisés en transport adapté, ce qui constitue une augmentation de 10 % par rapport à 2009. En 2010, 8 916 déplacements par jour de semaine ont été effectués, en moyenne.

Type de déficience	Clients admis	Déplacements
Intellectuelle	11 %	29 %
Motrice	73 %	60 %
Psychique	10 %	6 %
Visuelle	6 %	5 %

Le service est offert par 18 intermédiaires de taxi et 86 minibus en régie.

### Les centres d'appels, en 2011

appels de réservation.....	506 602
appels pour Info déplacements.....	279 464
appels pour le service à la clientèle.....	31 479

### Profil de la clientèle

Les services de la STM s'adressent à une vaste clientèle dont le profil varie selon l'heure des déplacements.

### Provenance

83,5 % île de Montréal; 17 % rives sud et nord de Montréal.

### Déplacements

Plus d'un million, dont 71 % pour le travail et les études entre 6 h et 18 h 30 en semaine (excluant les retours au domicile).

### Revenu familial

inférieur à 40 000 \$ .....	43 %
80 000 \$ et plus.....	23 %

### Groupes d'âge

5 à 14 ans.....	5,8 %
15 à 24 ans.....	28,8 %
25 à 34 ans.....	20,8 %
35 à 44 ans.....	15,1 %
45 à 54 ans.....	14,1 %
55 à 64 ans.....	8,4 %
65 ans et plus.....	6,9 %

### Sexe

femmes, 55 %; hommes, 45 %.

Source : *Neuvième enquête Origine – Destination menée à l'automne 2008.*

**On estime à environ 181 065 le nombre de personnes déclarant vivre avec au moins une limitation fonctionnelle à Montréal.**

➤ Types de limitation fonctionnelle chez les 15 ans et plus (174 895) à Montréal

Pourcentage des limitations liées...

à la mobilité.....	74 %
à l'agilité.....	69 %
à l'audition.....	29 %
aux activités intellectuelles ou à la santé mentale.....	41 %
à la vision.....	22 %

➤ De ce nombre

- 30 % ont une limitation légère
- 70 % ont une limitation modérée, grave ou très grave

Source : *Office des personnes handicapées du Québec – Estimations EPLA -2006*



## L'accessibilité universelle à la STM : une volonté d'entreprise

### LES MODES DE GOUVERNANCE DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

#### La politique d'accessibilité universelle

Le conseil d'administration adopte en juillet 2009 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 qui encouragent l'accessibilité universelle dans tous les domaines de ses opérations, que ce soit dans ses infrastructures, ses véhicules ou tous autres équipements et installations ainsi que dans l'ensemble de ses services qu'elle offre à la population tout en respectant les ressources dont elle dispose. »

#### Le comité Accessibilité universelle

Le mandat du comité Accessibilité universelle est de soutenir et de faciliter les orientations définies dans la politique d'accessibilité universelle. Le comité élabore et met en œuvre des plans d'action, implante une culture d'accessibilité universelle au sein de la STM, consulte les milieux associatifs. Il planifie, conçoit et réalise en outre toutes les activités reliées à son plan d'action.

Présidé par la représentante des clients du transport adapté du conseil d'administration, le comité Accessibilité universelle est composé des directeurs des différents secteurs de la STM : communications, marketing, transport adapté, bus, planification des réseaux, métro, ressources humaines et ingénierie. Le comité est consultatif, il fait des recommandations au comité Service à la clientèle, qui relève du conseil d'administration.

#### Le Plan d'action en matière d'accessibilité universelle

La perspective adoptée pour le plan d'action d'accessibilité universelle de la STM est de s'assurer que les considérations d'accessibilité universelle sont présentes dans tous les projets planifiés et à toutes les étapes du processus décisionnel. C'est pourquoi sa portée est étendue : le plan couvre les activités de la STM à titre de transporteur, d'employeur et d'acteur social.

### LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

La STM veut toujours mieux connaître ses clients, leurs attentes et l'évolution de leurs besoins afin de leur offrir le service de transport collectif auquel ils sont en droit de s'attendre.

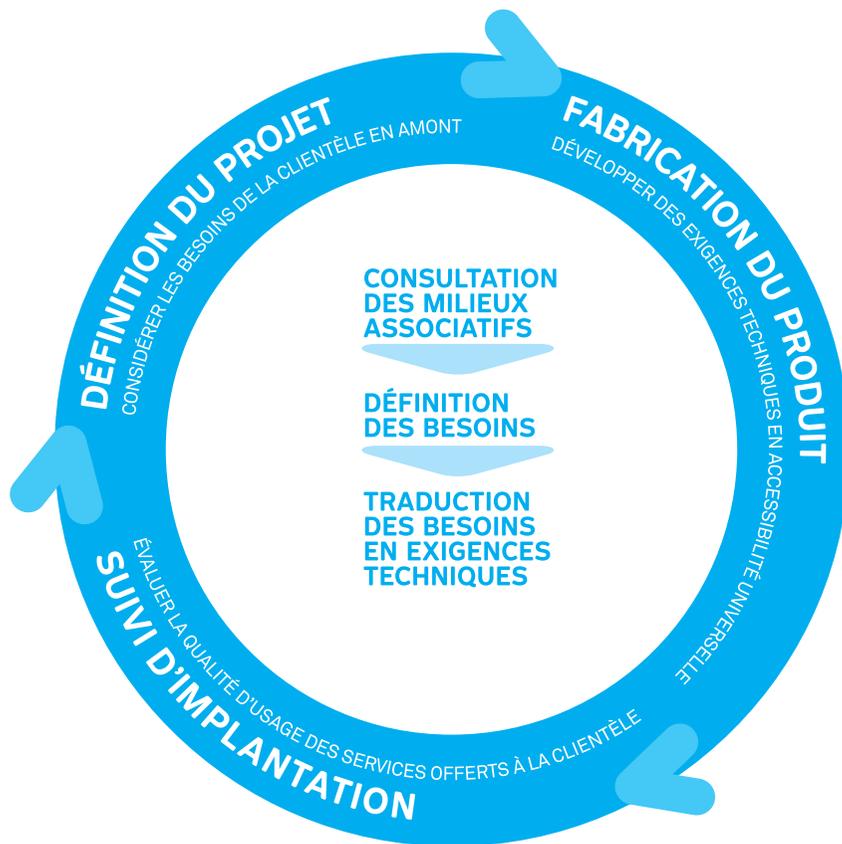
Ainsi, pour s'assurer que le client est au cœur des réflexions et des actions d'amélioration de service, la STM tient des groupes de discussion et procède à des sondages, des évaluations comparatives et des essais auprès de la clientèle pour chacun des projets qu'elle élaborera.

En complément, la considération des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles est formalisée de façon à permettre l'élaboration de solutions de transport collectif qui répondent aux besoins de l'ensemble de la clientèle.

- Comparaison des règlements applicables et des recommandations existantes à travers le monde en matière d'accessibilité
- Consultation des représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles afin que les besoins connus soient exprimés
- Réalisation d'essais auprès de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles afin de valider les stratégies d'utilisation

Les aspects d'accessibilité universelle sont considérés à toutes les étapes d'un processus de projet et l'utilisateur est ainsi placé au centre de la démarche.

Intégrer l'accessibilité universelle au fil des étapes de planification et de réalisation d'un projet



## LES RELATIONS AVEC LES MILIEUX ASSOCIATIFS

Les représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles sont consultés systématiquement en amont de chaque nouveau projet majeur. Pour ce faire, le RUTA de Montréal fait les liens entre la STM et les autres organismes du Milieu associatif.

De plus, le RUTA de Montréal participe activement à l'organisation des essais et des évaluations réalisées auprès de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Les représentants associatifs des personnes ayant des limitations motrices, visuelles, auditives, intellectuelles, et du langage et de la parole sont donc systématiquement inclus afin que les besoins soient exprimés dans chaque projet de développement du transport collectif.

Les travaux du comité sur l'accessibilité des personnes ayant des limitations intellectuelles au réseau de bus et métro se poursuivent depuis 2006. Son objectif est d'identifier des mesures d'adaptation du réseau régulier pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Ce groupe, coordonné par la STM, est composé du milieu associatif (RUTA de Montréal et CRADI), d'un membre du conseil d'administration de la STM et des directions concernées par les sujets traités : la signalisation et l'orientation, la sécurité et les ressources humaines.

La STM participe aussi à de nombreux comités coordonnés par les milieux associatifs, comme par exemple, le comité Études et concept qui relève du Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) et le comité Formation de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal.

Afin de bonifier la collaboration avec les représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles, la STM souhaite mettre sur pied en 2012 un comité associatif en accessibilité universelle.

Le processus d'analyse de l'activité du client permet de déterminer les réponses de la STM à l'expérience du client lors de ses déplacements en transport collectif. Le parcours client est ici abordé sous l'angle de l'accessibilité universelle.

Pour chaque étape du parcours, les besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations fonctionnelles sont issus du *Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun, un outil d'aide à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle* élaboré par le RUTA de Montréal en 2010.

Cette approche est une réponse aux attentes du ministère des Transports énoncées dans le *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transports, vers l'accessibilité universelle du transport collectif* (MTQ, 2010), qui a été présenté par le ministère lors d'une session de formation en 2011.

Tous les projets déjà terminés en accessibilité universelle dans les plans d'action précédents sont traduits en services offerts. Les projets prévus au plan d'action 2012-2015 sont également répertoriés. Enfin, les cibles 2020 de la STM sont inscrites pour chacune des étapes du parcours du client.

- Avant le départ
- Achat et validation
- En attente du bus
- Embarquement et débarquement
- Dans le bus
- Achat de titres en agence
- Service à la clientèle
- Accès à l'édicule du métro
- Achat et validation
- Déplacement en station
- Embarquement et débarquement
- Dans le métro
- À l'arrivée





## AVANT LE DÉPART

### SERVICES DÉJÀ OFFERTS EN 2011

Les outils d'information pour la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant en bus et en métro sont disponibles par Internet, téléphone et en papier

Les sites *Mouvement collectif* et *Sirta* sont accessibles selon les normes internationales d'accessibilité du Web

La disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques en chantier sont indiquées sur le site *stm.info*

### PLAN D'ACTION 2012-2015

Bonifier les plans du métro avec tous les éléments d'accessibilité

Intégrer les normes internationales d'accessibilité au site Internet de la STM

Développer le site Internet de la STM pour qu'il réponde aux besoins des clients ayant une limitation auditive ou intellectuelle

Développer une campagne de promotion à l'utilisation des poussettes dans le réseau de bus

Intégrer l'accessibilité universelle au projet iBUS

Développer des outils d'information destinés aux clients ayant des limitations fonctionnelles utilisant le réseau bus et métro

### CIBLES 2020

Utiliser tous les moyens possibles (sites Internet, téléphone, bornes d'information...) pour informer la clientèle de la disponibilité des ascenseurs, escaliers mécaniques et autres équipements en temps réel

#### BESOINS

Identifier les zones d'arrêt non-accessibles

S'informer grâce au site Internet

S'informer par téléphone

S'informer grâce à des documents imprimés

▲ ▲ ▲ ▲

▲

▲

▲

▲ ▲

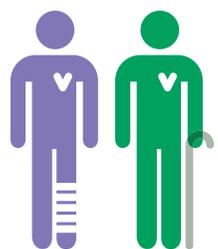
▲

▲

▲ ▲ ▲

▲ ▲ ▲ ▲

▲ ▲ ▲



ESSAIS À L'INTÉRIEUR DE LA MAQUETTE MPM-10 - 2011



### EN ATTENTE DU BUS

	BESOINS											
	Repérer l'arrêt et le bus et la ligne souhaités	Circuler de façon sécuritaire à l'arrêt et dans l'abribus	Attendre le bus et se sentir en sécurité	Consulter l'information disponible à l'arrêt et dans le bus	Utiliser un arrêt déplacé temporairement	Attendre le bus quelles que soient les conditions météo	Repérer aisément le code propre à chaque arrêt afin de téléphoner et obtenir des renseignements	Détenir l'information nécessaire pour s'orienter	Connaître la fréquence des passages des bus	Savoir que le chauffeur immobilisera son bus à chaque arrêt même si l'usager ne sort pas de l'abribus	Repérer l'entrée de l'abribus et y entrer	Utiliser l'abribus de remplacement
<b>SERVICES OFFERTS</b>		▲	▲			▲		▲	▲		▲	
L'accessibilité du parc d'abribus est maintenue lors de l'entretien		▲	▲			▲		▲	▲		▲	
<b>PLAN D'ACTION 2012-2015</b>		▲				▲					▲	
Intégrer l'accessibilité universelle au nouvel abribus		▲				▲					▲	
Augmenter le nombre d'abribus			▲			▲						
Intégrer l'accessibilité universelle au projet iBUS	▲			▲			▲		▲			
S'assurer que les abribus faisant l'objet d'un remplacement demeurent accessibles		▲	▲	▲		▲		▲	▲			▲
Intégrer l'accessibilité universelle dans les normes de réaménagement ou de remplacement de terminus	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲			
Poursuivre l'implantation d'un réseau de bus accessible	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	
Intégrer l'accessibilité universelle aux nouveaux services SRB	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	
Bonifier le panneau d'arrêt et toute l'information à la clientèle	▲			▲			▲	▲				
<b>CIBLES 2020</b>		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Rendre le maximum de sites accessibles (terminus, arrêt de bus...)	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲



## À L'EMBARQUEMENT ET AU DÉBARQUEMENT DU BUS

BESOINS	Entrer par la même porte que tous les autres usagers	Repérer la porte	Comprendre le système pour monter / descendre	Franchir la dénivellation pour monter dans le bus et en descendre	Monter / descendre de façon sécuritaire et se déplacer dans le bus	Avoir le temps de monter/descendre	Payer en entrant dans le bus	Savoir que le paiement s'est effectué correctement et connaître le nombre de passages disponibles sur la carte	Obtenir de l'aide si nécessaire	Repérer les appuis disponibles dans le bus et se tenir	Éviter de se faire bousculer dans le bus	Circuler aisément dans le bus et avec moins d'efforts
<b>SERVICES OFFERTS</b>												
Les bus à plancher surbaissé ayant une rampe télescopique arrière sont systématiquement acquis depuis 1997 et ayant une rampe Flip avant depuis 2009	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲		▲		
Le parc de bus à plancher surbaissé a augmenté graduellement de 0 en 1997 à 93% en 2010	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲		▲		
Les formations de base et continue des chauffeurs incluent un module de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles			▲	▲	▲	▲	▲		▲			
<b>PLAN D'ACTION 2012-2015</b>												
Augmenter le nombre de bus accessibles	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲		▲		
Évaluer la possibilité d'agenouiller le bus à plancher surbaissé à la demande de toute la clientèle				▲								
Développer une campagne de promotion à l'utilisation des poussettes dans le réseau de bus				▲								
Poursuivre la diffusion de la formation continue des chauffeurs lors de la sensibilisation à l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles				▲		▲			▲			▲
Intégrer l'accessibilité universelle à l'électrification du réseau de bus	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲
Former les gestionnaires et les chauffeurs de bus aux attentes de la STM en matière d'accessibilité universelle				▲		▲			▲			▲
Poursuivre l'implantation d'un réseau de bus accessible	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲
<b>CIBLES 2020</b>												
100 % des véhicules auront des rampes d'accès	▲	▲		▲		▲	▲	▲		▲		
100 % des véhicules offriront l'information accessible à une très grande portion de la clientèle												

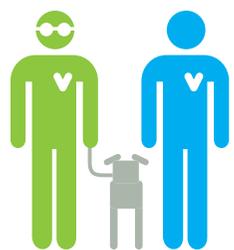
# SECTION 4

## Bilan 2011 et orientations 2020 en accessibilité universelle à la STM



### DANS LE BUS

	BESOINS	S'asseoir	Être averti lorsqu'on est rendu à l'arrêt souhaité	Voir en avant lorsqu'on est assis dans le bus	Être transporté confortablement et en sécurité	S'asseoir et se relever aisément de façon autonome	Détenir une place pour le chien-guide ou d'assistance hors de la circulation	Être assis près de son accompagnateur	Avoir accès à la place réservée aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant	Savoir où on est, être informé de façon sonore et visuelle	Être informé de l'état du réseau et de la situation des changements	Se procurer l'information papier disponible dans le bus	Obtenir l'information du chauffeur
<b>SERVICES OFFERTS</b>													
Des autocollants (emplacements réservés aux clients en fauteuil roulant, poussettes, sièges réservés, pictogrammes, etc.) sont collés dans les bus		▲		▲			▲		▲				
Un deuxième bouton de demande d'arrêt est ajouté à l'emplacement réservé au client en fauteuil roulant									▲				
Un signal sonore est distinct pour l'arrêt demandé par le client en fauteuil roulant													
Un emplacement est réservé en priorité aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant puis aux client se déplaçant avec une poussette		▲							▲				
Les formations de base et continue des chauffeurs incluent un module de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles			▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲			▲
<b>PLAN D'ACTION 2012-2015</b>													
Diffuser une campagne annuelle de sensibilisation pour le siège réservé auprès de l'ensemble de la clientèle		▲		▲			▲						
Intégrer l'accessibilité universelle au projet iBUS					▲					▲	▲	▲	
Intégrer l'accessibilité universelle à l'électrification du réseau de bus		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲					
S'assurer que les aménagements intérieurs des nouveaux véhicules soient davantage accessibles universellement		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲					
<b>CIBLES 2020</b>													
100% des bus offriront l'information à la clientèle en temps réel					▲					▲	▲	▲	
Profiter de chaque acquisition de véhicule pour mieux appliquer l'accessibilité universelle aux aménagements intérieurs		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲					









### ACHAT ET VALIDATION DU TITRE

#### SERVICES OFFERTS

Le contraste des couleurs sur les écrans des distributrices automatiques de titres est amélioré et la typographie et la taille de caractères sont choisies de façon à faciliter la lecture aux personnes ayant une déficience visuelle.

Les distributrices de titres sont installées près des changeurs et là où les conditions d'éclairage sont optimales

Les portillons à vantaux sont élargis pour permettre aux clients en fauteuil roulant et aux clients qui se déplacent avec un enfant en poussette d'accéder au métro

Dans chaque station au moins une distributrice adopte les normes d'accès latéral et son écran est placé près du sol pour faciliter la lecture

#### PLAN D'ACTION 2012-2015

Développer le projet Recharge à distance

Implanter la fonction sonorité appliquée aux distributrices automatiques de titres

#### CIBLES 2020

Renforcer l'accessibilité universelle des équipements de billettique (éclairage, emplacement, etc...) dans le cadre du plan d'action OPUS 2020.

#### BESOINS

Trouver la loge où un changeur est en service

Interagir avec le changeur

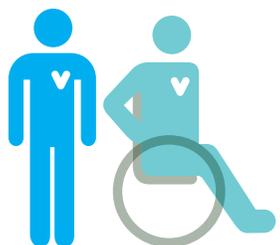
Payer son droit de passage de façon autonome

Savoir que le paiement s'est effectué correctement

Savoir combien de passages il reste sur la carte

Entrer et sortir de la station de façon autonome





ESSAIS À L'INTÉRIEUR DE LA MAQUETTE MPM-10 – 2011



### DÉPLACEMENT EN STATION

	<b>BESOINS</b>												
	Bénéficier d'une alternative à l'escalier fixe et mécanique	Ne pas se faire bousculer et se tenir dans l'escalier	Emprunter l'escalier en produisant un moindre effort	Ne pas tomber dans l'escalier	Repérer aisément les ascenseurs, être à l'aise de les appeler, d'y entrer et d'en sortir	Se sentir en sécurité pendant l'attente et l'usage de l'ascenseur	Se déplacer de façon sécuritaire dans les corridors	S'orienter facilement	Circuler aisément avec moins d'efforts	Trouver un banc pour s'asseoir et s'en relever	Trouver et utiliser les téléphones publics et avec un téléscripteur	Repérer et utiliser les équipements de la niche d'assistance	Trouver la poubelle et le contenant de recyclage
<b>SERVICES OFFERTS</b>													
La sonorisation est améliorée dans 40 stations							▲						
Les bandes jaunes sont installées sur les escaliers fixes dans 85 % des stations du réseau								▲					
Des ascenseurs installés dans huit stations du métro : Montmorency, Cartier, De la Concorde, Henri-Bourassa, Berri-UQAM, Bonaventure, Côte-Vertu, Lionel-Groulx	▲	▲		▲	▲	▲			▲				
<b>PLAN D'ACTION 2012-2015</b>													
Intégrer l'accessibilité universelle dans la réfection Berri-UQAM	▲	▲			▲	▲	▲	▲	▲	▲			
Remplacer 20 escaliers mécaniques dans le réseau		▲	▲										
Diffuser dans la formation des inspecteurs un module de sensibilisation à la clientèle ayant des limitations						▲	▲						
Compléter l'installation des bandes jaunes sur les escaliers fixes dans l'ensemble du réseau													
Compléter l'amélioration de la sonorisation dans les 28 stations restantes							▲						
Développer une signalétique facilitant l'orientation de la clientèle et intégrant l'accessibilité universelle					▲			▲			▲	▲	▲
Poursuivre l'intégration de l'accessibilité universelle aux normes et critères de conception du métro	▲		▲	▲	▲	▲							
Installer des ascenseurs (et équipements connexes) dans trois stations de métro sur les cinq prévues	▲			▲	▲	▲			▲				
Poursuivre le projet pilote de peignes jaune sur les escaliers mécaniques													
<b>CIBLES 2020</b>													
Utiliser le téléphone cellulaire dans le métro						▲							
Finaliser l'implantation d'ascenseurs dans les cinq stations du métro prévues	▲	▲		▲	▲	▲			▲				
Utiliser les moyens disponibles (site Internet, téléphone, borne d'information) pour informer en temps réel la clientèle de la disponibilité des escaliers mécaniques, ascenseurs et autres équipements								▲					



## EMBARQUEMENT ET DÉBARQUEMENT DU MÉTRO

### SERVICE OFFERT

Les tuiles avertissantes sont installées sur 46 % des quais du réseau

### PLAN D'ACTION 2012-2015

Installer des tuiles avertissantes sur 54 % des quais pour compléter l'ensemble du réseau

Intégrer l'accessibilité universelle dans la réfection de Berri-UQAM

Développer une signalétique facilitant l'orientation de la clientèle dans le réseau et intégrant l'accessibilité universelle

Adapter les quais au MPM-10 dans les stations dotées d'ascenseurs et ajuster la signalétique qui s'y rapporte

### CIBLE 2020

Assurer que les clients se déplaçant en fauteuil roulant embarquent de façon autonome dans les voitures aux stations dotées d'ascenseurs

BESOINS								
Circuler et attendre en sécurité sur le quai	▲							
Bénéficier d'un endroit où s'asseoir en attendant le métro								
Savoir qu'une voiture de métro arrive								
Connaître le positionnement des portes au moment de l'arrêt de la voiture de métro								
S'orienter dans le réseau				▲				
Repérer facilement le parcours à suivre pour quitter la station					▲			
Monter dans la prochaine voiture qui se présente							▲	▲
Repérer la porte de la voiture							▲	▲
Monter/descendre sans être bousculé et en toute sécurité							▲	▲



### DANS LE MÉTRO

#### SERVICES OFFERTS

Les sièges réservés pour la clientèle à mobilité réduite sont identifiés et leur nombre est passé de trois à quatre dans chaque voiture MR-63

L'intérieur des 423 voitures MR-73 est modifié avec l'ajout d'un emplacement désigné pour les personnes en fauteuil roulant

Deux afficheurs indiquant les stations et les correspondances avec les bus sont installés dans chaque voiture MR-73

Dans les voitures MR-73 et MR-63, la « prochaine station » est annoncée oralement

La visibilité des barres de préhension est améliorée dans les voitures MR-63

#### PLAN D'ACTION 2012-2015

Intégrer l'accessibilité universelle au projet des nouvelles voitures MPM-10

#### CIBLE 2020

L'accessibilité universelle sera intégrée aux nouvelles voitures MPM-10

BESOINS														
Se déplacer en sécurité														
Repérer les points d'appui et se tenir														
Circuler et se repérer aisément														
Prendre place et s'asseoir dans la voiture de métro				▲	▲									
Repérer les sièges réservés aux personnes à mobilité réduite														
Voyager confortablement														
Avoir une place pour le chien - guide ou d'assistance à l'écart de la circulation														
Avoir accès à des places réservées aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant									▲					
Savoir où on est et avoir accès à l'information sonore et visuelle										▲	▲			
Lire et comprendre facilement et simplement l'information														
Être informé du trajet, de l'état du réseau et de la situation de changement														
Agir en cas d'urgence														
Repérer, atteindre et utiliser l'interphone, l'arrêt d'urgence et l'extincteur														
Savoir quand et comment utiliser les équipements d'urgence														
	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲



Dans la poursuite de son plan d'affaires 2007-2011, le *Plan stratégique 2020* de la STM prévoit que les actions en accessibilité universelle soient encadrées dans la priorité «Améliorer l'expérience client et la mise en marché». Ainsi, l'accessibilité universelle est incorporée en amont de tous les projets de transport collectif. L'accessibilité universelle contribue également aux plans annuels de développement durable de la STM parce que ce concept est considéré comme l'une des dimensions sociales du développement durable. Le plan 2012-2015 d'accessibilité universelle est donc véritablement intégré dans les activités quotidiennes de la STM, comme elle s'y est engagée dans sa politique.

## DIRECTIONS EXÉCUTIVES

-  Exploitation
-  Projets majeurs
-  Vente et perception
-  Planification, marketing et communications
-  Ressources humaines et Services partagés

## LA STM COMME TRANSPORTEUR

### Infrastructures

#### Stations de métro

-  Intégrer l'accessibilité universelle aux normes et critères de conception du métro
-  Intégrer l'accessibilité universelle à la réfection des édicules
-  Intégrer l'accessibilité universelle aux études de prolongement du métro
-  Adapter les quais au MPM-10
-  Intégrer l'accessibilité universelle à la réfection de la station Berri-UQAM
-  Installer des ascenseurs et équipements connexes aux stations Jean-Talon, Champ-de-Mars, Snowdon
-  Installer des tuiles avertissantes sur 54 % des quais de l'ensemble du réseau
-  Remplacement d'escaliers mécaniques pour compléter le réseau

#### Centres de transport et bâtiments de la STM

-  Intégrer l'accessibilité universelle aux normes et critères de conception des bâtiments de surface
-  Intégrer l'accessibilité universelle au centre de transport Stinson
-  Intégrer l'accessibilité universelle au centre de transport Saint-Denis
-  Intégrer l'accessibilité universelle à la modification des ateliers de petite révision (PR) Youville
-  Intégrer l'accessibilité universelle à la reconstruction de l'usine Crémazie

## Lignes et arrêts de bus

- Poursuivre l'implantation du réseau de bus accessible

## Terminus

- Intégrer l'accessibilité universelle aux normes de réaménagement ou de remplacement des terminus

## Véhicules

### Voitures de métro

- Intégrer l'accessibilité universelle au MPM-10

### Bus-minibus-midibus

- Augmenter le parc de bus accessibles
- Évaluer la possibilité d'adapter le bus à plancher surbaissé à la demande de toute la clientèle

## Équipements

### Vente et perception

- Développer la fonction sonorité pour les distributrices automatiques de titres
- Développer le projet *Recharge à distance*

### Abribus

- Intégrer l'accessibilité universelle au nouvel abribus

## Communication et services à la clientèle

### Communications avec le personnel

- Communiquer de l'information au personnel sur les activités d'accessibilité universelle

### Informations clientèle

- Intégrer l'accessibilité universelle au projet iBUS
- Développer une signalétique facilitant l'orientation de la clientèle dans le réseau
- Élaborer des outils d'information destinés aux clients ayant des limitations fonctionnelles
- Bonifier les plans du métro avec tous les éléments d'accessibilité

### Activités publiques et promotionnelles

- Tenir une campagne annuelle de sensibilisation sur les sièges réservés auprès de l'ensemble de la clientèle
- Élaborer une campagne de promotion relative à l'utilisation des poussettes dans le réseau de bus

### Site Internet

- Intégrer les normes internationales d'accessibilité Web au site de la STM
- Élaborer des moyens de répondre aux besoins des clients ayant une limitation auditive et intellectuelle

## LA STM COMME EMPLOYEUR

- Inclure dans la formation des changeurs un module de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et le diffuser auprès des changeurs
- Inclure dans la formation des chauffeurs un module de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et le diffuser auprès des chauffeurs
- Inclure dans la formation des inspecteurs un module de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et le diffuser auprès des inspecteurs
- Inclure dans la formation des agents de service à la clientèle des éléments de sensibilisation à la réalité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et le diffuser auprès des employés concernés
- Diffuser dans le réseau de transport adapté un module de sensibilisation pour la clientèle ayant des difficultés du langage et de la parole

## LA STM COMME PARTENAIRE

- Présenter les activités de la STM en matière d'accessibilité universelle auprès des partenaires et lors d'événements
- Consulter systématiquement les groupes associatifs représentant la clientèle ayant des limitations fonctionnelles, et ce, en amont pour chaque nouveau projet majeur
- Inclure les aspects d'accessibilité dans les partenariats de la STM

## Le Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015

### LES PROJETS

Afin de répondre aux exigences dictées par le ministère des Transports du Québec, chaque projet du plan d'action en matière d'accessibilité universelle est présenté dans une fiche contenant les éléments suivants :

- les besoins exprimés par la clientèle tirés du *Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun, un outil d'aide à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle* élaboré par le RUTA de Montréal en 2010
- une brève description du projet
- l'intervention retenue en matière d'accessibilité universelle pour le projet, les ressources requises
- l'échéancier de réalisation
- les modalités de suivi
- les indicateurs de résultats

Les projets concernent le réseau de bus, le réseau du métro, les communications et les services à la clientèle ainsi que la formation et le recrutement du personnel.

#### Réseau de bus

Abribus  
Arrêts de bus  
Bus  
Normes et critères de conception des bâtiments de surface

#### Réseau du métro

Adaptation des quais  
Ascenseurs  
Bandes jaunes  
Escaliers mécaniques  
Sonorisation des stations  
Fonction sonorité aux distributrices automatiques de titres  
Tuiles avertissantes  
Réfection de la station Berri-UQAM  
Normes et critères de conception du métro

#### Communications et services à la clientèle

Communication avec la clientèle  
IBUS  
Information au personnel  
Signalétique  
Sites Internet  
Recharge à distance

#### Formation et recrutement du personnel

Formation des employés



TEST MAQUETTE MPM-10 AVEC LA CLIENTÈLE - 2010

RÉSEAU DE BUS **ABRIBUS**

## SECTION

**Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations**

Repérer l'entrée de l'abribus, entrer et attendre dans l'abribus, être en sécurité, consulter l'information disponible, attendre dans un environnement propre et salubre, attendre dans l'abribus quelles que soient les conditions météo.

**Description du projet**

L'objectif du projet est d'améliorer la convivialité et le confort aux arrêts par la fabrication et l'installation de 400 nouveaux abribus. Le nouveau modèle d'abribus a été choisi à la suite d'un concours de design respectant un cahier des charges qui intègre les éléments techniques de base et les engagements en matière d'accessibilité universelle et de développement durable.

Le parc d'abribus était constitué de 2730 éléments en 2009. Environ 30% des arrêts de bus sont dotés d'abribus.

**Interventions retenues**

- Les préoccupations d'accessibilité universelle ont été prises en considération tout au long du processus de design, de fabrication et d'évaluation du prototype et il est prévu de les intégrer aux étapes subséquentes
- Les groupes associatifs ont été consultés au moment de l'élaboration du cahier des charges pour connaître leurs attentes. Le choix du lauréat a été guidé notamment en fonction du respect des critères d'accessibilité universelle indiqués dans le cahier des charges
- Une évaluation de deux des prototypes d'abribus a été réalisée auprès de la clientèle ayant des limitations visuelles, intellectuelles et motrices. Les commentaires recueillis à la suite de l'évaluation seront intégrés à l'appel d'offres qui mènera à l'achat des nouveaux abribus

**Ressources requises**

- Consultation des groupes associatifs
- Essais auprès de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles
- Ressources internes au marketing

**Échéancier de réalisation**

L'implantation des 400 nouveaux abribus sera finalisée en 2016.

**Modalités de suivi**

Le suivi est effectué au comité de pilotage Atribus.

**Indicateurs de résultats**

Nombre d'abribus installés par rapport au nombre d'arrêts.



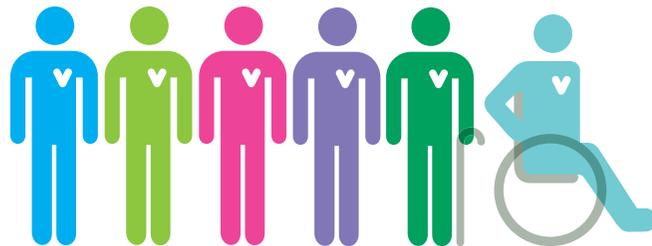
## ARRÊTS DE BUS

### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Pouvoir s'orienter vers l'arrêt de bus, attendre à l'arrêt et accéder à l'information nécessaire.

### Description du projet

En 2011, le réseau des arrêts de bus de la STM est composé de 8743 arrêts dont 75% assurent l'accessibilité des clients en fauteuil roulant aux bus dotés de rampe arrière télescopique. 87% des arrêts permettent l'accessibilité des clients en fauteuil roulant aux bus dotés de rampe Flip avant. Élaborer un plan d'intervention sur le terrain, et informer la clientèle sur l'accessibilité des parcours permettra d'assurer et d'améliorer l'accessibilité des arrêts de bus.



### Interventions retenues

- Un inventaire des arrêts portant sur l'accessibilité par la porte avant et par la porte arrière des bus, pour déterminer le type d'intervention à faire (réalisé en 2009)
- Les paramètres qualifiant l'accessibilité d'une ligne de bus doivent être prédéfinis
- Un plan d'intervention doit être établi, en collaboration avec les partenaires de la STM, pour augmenter le nombre d'arrêts accessibles et mieux en informer la clientèle
- L'accessibilité des arrêts doit être améliorée, en établissant une plus grande flexibilité opérationnelle et informer la clientèle de cette accessibilité améliorée

### Ressources requises

Ressources internes à la gestion des réseaux, à la prestation du service, aux communications et au marketing.

### Échéancier de réalisation

Le plan d'intervention sera complété en 2015.

### Modalités de suivi

Bilans mensuels du projet.

### Indicateurs de résultats

- Taux d'accessibilité des arrêts
- Taux d'accessibilité des lignes

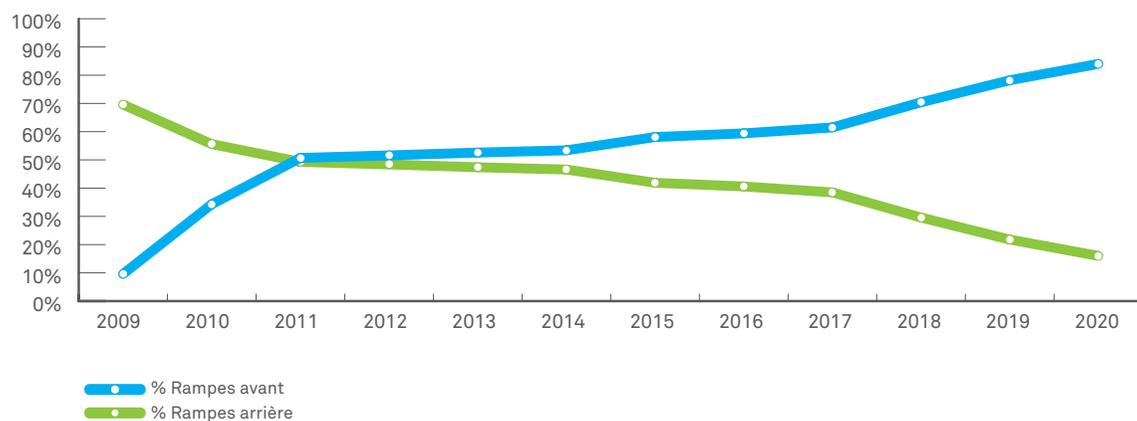
### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Monter/descendre, payer, circuler, prendre place, s'asseoir et être informé à l'intérieur du bus.

### Description du projet

Le parc de bus accessibles est actuellement composé de véhicules dont la rampe d'accès est soit en avant (Flip, 46 %), soit en arrière (télescopique, 54 %). Les bus à planchers bas avec une rampe arrière ont été mis en service à compter de 1997, et compte tenu du niveau de fiabilité des rampes, la STM met, depuis janvier 2009, systématiquement en service des bus avec une rampe avant.

Les bus Classic à plancher surélevé sont complètement retirés du service, car ils ont atteint leur fin de vie utile (16 ans). Plusieurs éléments d'accessibilité sont intégrés depuis 2009 à l'aménagement intérieur des véhicules à plancher bas avec rampe avant.



### Interventions retenues

- Repositionnement du bouton de demande de rampe au centre du strapontin situé dans la zone réservée aux personnes en fauteuil roulant
- Installation d'un deuxième bouton de demande de rampe sur la barre de préhension vis-à-vis de la zone réservée aux personnes en fauteuil roulant
- Installation d'une bande rayée jaune et noire de 30 pouces de haut et de deux (2) pouces de large sur le bord de la porte 1/3
- Aménagement d'une zone réservée en face des portes arrière pour les personnes voyageant avec une poussette
- Installation d'un autocollant désignant la zone réservée aux personnes voyageant avec une poussette
- Installation de poteaux jaunes à la hauteur des portes de sortie centrale et arrière et dans l'articulation du bus articulé, ainsi que d'un autocollant jaune sur la barre d'appui en face de la boîte de perception (porte d'entrée)

### Ressources requises

**Internes:** équipes Ingénierie Bus et Marketing. **Externes:** commentaires des clients et des représentants associatifs.

### Échéancier de réalisation

- En septembre 2011, 47 % du parc de bus est composé de véhicule avec rampe avant, 49 % de véhicule avec rampe arrière et 4 % des véhicules sont des Classics sans rampe. Il est prévu qu'en 2012, 52 % des véhicules aient une rampe avant et que 48 % des véhicules aient une rampe arrière
- En 2015, 58 % des véhicules seront dotés d'une rampe avant et 42 % des véhicules auront une rampe arrière
- C'est en 2024 qu'il est prévu que l'ensemble du parc de bus soit doté d'une rampe avant

### Indicateurs de résultats

Pourcentage (%) du parc de bus à plancher surbaissé doté d'une rampe Flip avant.



CLIENTE SE POSITIONNANT À L'EMPLACEMENT RÉSERVÉ

### Description du projet

Document de référence décrivant l'ensemble des matériaux, des produits, des équipements, des systèmes, des procédures et des manières de faire que la firme externe (ainsi que la STM) doit utiliser et/ou suivre dans l'élaboration des plans, des devis et de tout autre document contractuel sous sa responsabilité.

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les normes de l'entreprise et l'expérience acquise au cours de nombreuses années d'exploitation. Elles servent à respecter le patrimoine architectural et à harmoniser les nouvelles installations avec les installations existantes, permettant ainsi une gestion plus efficace des installations et des équipements par le personnel d'entretien de la STM. De plus, elles permettent de limiter le parc d'équipements ou de pièces de rechange et à minimiser les besoins de formation du personnel de la STM. Une section Accessibilité universelle est ajoutée depuis 2010 aux Normes et critères de conception des bâtiments de surface.

### Intervention retenue

Certains éléments des bâtiments de surface appartenant à la STM intègrent les exigences techniques applicables à l'accessibilité universelle :

- aires administratives
- aires extérieures aménagées
- entrées et sorties d'urgence
- circulation et aires de plancher aux aires de plancher et aux étages
- installations
- signalisation

Les garages et les ateliers ne seront pas soumis aux exigences techniques d'accessibilité universelle.

### Ressources requises

**Internes:** équipes Architecture et Marketing. **Externes:** bureau d'architecte spécialisé en accessibilité.

### Échéancier de réalisation

- Centre de transport Stinson – automne 2013
- Centre de transport Saint-Denis, à l'étude
- Réaménagement des ateliers de petite révision Youville, à l'étude
- Reconstruction du bâtiment Crémazie, à l'étude
- Reconfiguration des terminus Newman/Lafleur, Elmhurst, Fairview, 2015

### Modalités de suivi

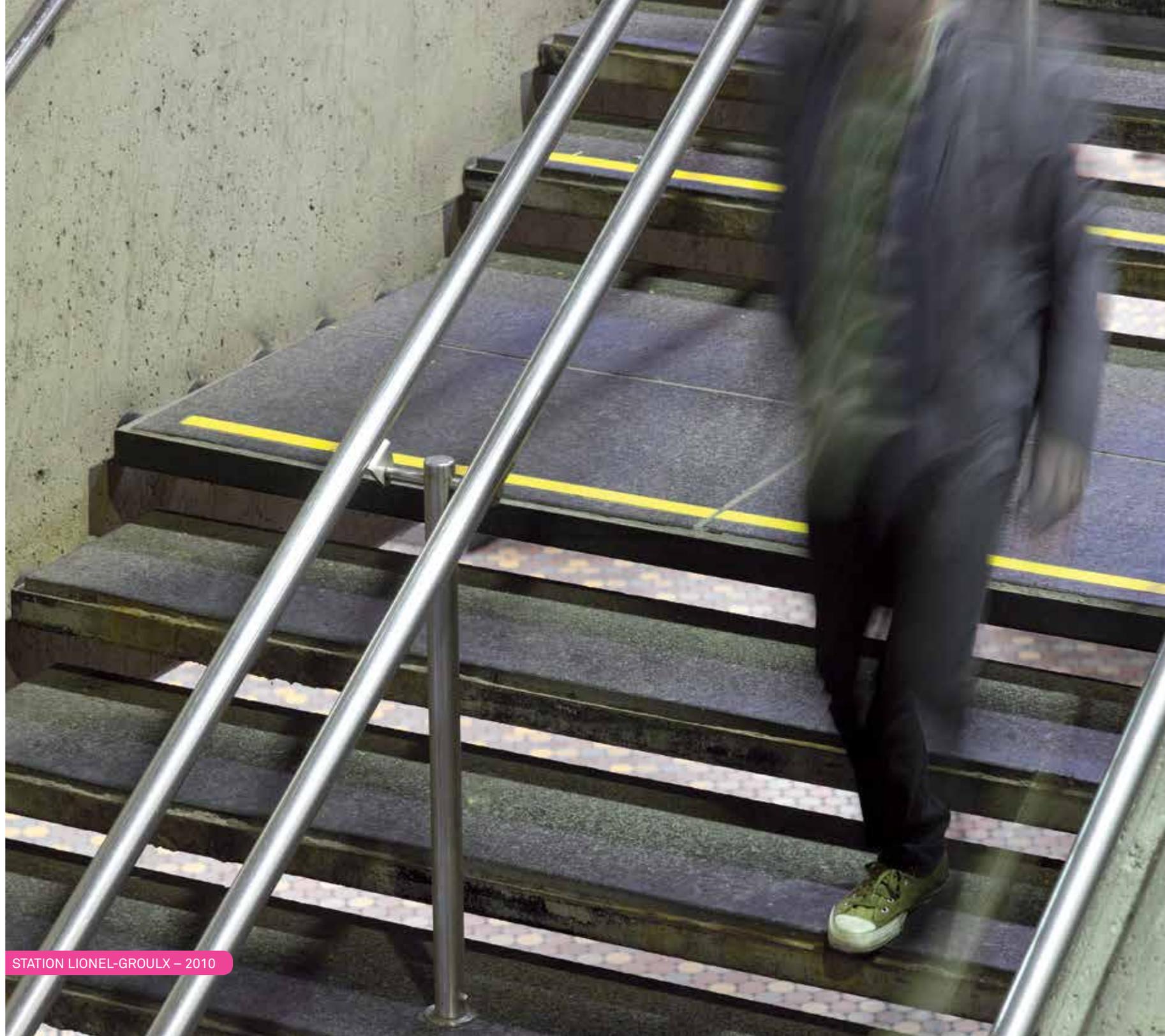
Suivis effectués à l'interne à 30% – 60% – 90% de la réalisation des plans et devis des bâtiments de surface.

### Indicateurs de résultats

Nombre de bâtiments de surface respectant les normes STM d'accessibilité universelle.

### Échéancier d'ajustement et de révision

Révision annuelle du Cahier des normes et critères des bâtiments de surface.



STATION LIONEL-GROULX - 2010

### Obstacles

Actuellement, les clients se déplaçant avec une aide à la mobilité peuvent ne pas être en mesure de franchir de façon autonome l'espace entre le quai et la voiture de métro. Les variations de hauteur et de largeur sont telles selon les stations qu'elles peuvent rendre difficile, voire impossible, le déplacement des personnes en fauteuil roulant.

### Description du projet

La spécification technique pour l'acquisition du nouveau matériel roulant MPM-10 renferme de nombreuses exigences spécifiques facilitant l'accessibilité universelle. Une de ces exigences est le maintien automatique de la hauteur des voitures par rapport à la surface de roulement, peu importe le nombre de passagers.

Toutefois, les variations en hauteur des pierres de quais de chacune des stations sont suffisamment importantes pour nécessiter des modifications aux quais des stations. Réduire l'écart vertical permettra un accès facile et sécuritaire à la porte centrale de la première voiture. Le projet comprend une étude de pré faisabilité et une étude de faisabilité.

### Objectifs de l'étude de pré faisabilité

- Déterminer les emplacements et définir l'envergure des modifications requises pour tous les quais du réseau, selon les spécifications techniques du MPM-10
- S'assurer de l'exploitation sécuritaire du matériel roulant MR-63 et MR-73 à la suite des modifications aux quais
- Inventorier et regrouper tous les systèmes existants sur les quais se trouvant sur les surfaces à être modifiées
- Élaborer des solutions de rechange à la solution étudiée

### Objectifs de l'étude de faisabilité

- Réaliser des essais et confirmer que les rehaussements de quais proposés permettront l'accès indépendant et aisé à la voiture MPM-10 pour l'ensemble des clients ayant diverses limitations motrices
- Réaliser un rehaussement de quai (prototype) à la station Snowdon, ligne 2, voie 2
- Estimer les coûts des rehaussements pour l'ensemble des quais du réseau

### Interventions retenues

- Consultation des groupes associatifs et d'un expert externe en accessibilité architecturale
- Détermination des solutions et des paramètres
- Validation des solutions et des paramètres par essais avec maquettes
- Réalisation d'un prototype de quai rehaussé
- Rehaussement des quais des stations accessibles (ayant déjà des ascenseurs)
- Rehaussement des quais jumelés au projet d'installation d'ascenseurs (à venir)

### Ressources requises

- Participants se déplaçant avec des aides à la mobilité pour la détermination des paramètres et pour la validation des concepts au moyen de maquettes
- Consultants externes en architecture
- Ressources internes: Architecture et bureau de projet MPM-10

### Échéancier de réalisation

- Consultation des groupes associatifs (2006-2012)
- Détermination des paramètres et des solutions (2008-2010)
- Étude de préfaisabilité (2009-2010)
- Étude de faisabilité (2010-2012)
- Rehaussement des quais des stations accessibles (2012-2013)

### Indicateurs de résultats

Nombre de stations accessibles aux clients en fauteuil roulant.



### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Pouvoir utiliser l'ascenseur aisément, le repérer, s'y rendre et l'appeler, y entrer, en sortir et s'y sentir en sécurité en tout temps, commander le déplacement de l'ascenseur et avoir accès à l'information sur les stations accessibles.

### Description du projet

Ce projet consiste à installer des ascenseurs qui mènent de la surface au quai en passant par le niveau des changeurs. L'orientation actuelle est de privilégier la ligne orange pour rendre les stations accessibles par ascenseurs. Dans le cadre de la phase 3 du Programme Réno-Systèmes, il est prévu de doter d'ascenseurs quatre nouvelles stations dont Jean-Talon, Champ-de-Mars et Snowdon. Il est également envisagé que la station Vendôme soit dotée d'ascenseurs si le financement nécessaire aux travaux de raccordements est accordé (voir carte en page 39).

### Principaux critères de sélection des stations

- Stations desservies par les voitures AZUR
- Prolongement Laval (Montmorency, De la Concorde et Cartier)
- Achalandage
- Répartition équitable sur la couverture du réseau
- Stations de correspondance
- CHUM et CUSM
- Lien avec la ligne bleue via stations Jean-Talon et Snowdon dans le cas du prolongement prioritaire

### Intervention retenue

La complexité des travaux de rétro-installation d'ascenseurs est un défi de taille. Outre les coûts d'installation et le matériel relié aux ascenseurs, il faut également réaliser les études d'ingénierie et d'architecture pour chacune des stations, ainsi que prévoir les impacts sur l'exploitation des stations (fermeture d'accès provisoire, déroutage des circuits de bus, construction d'accès temporaires, réaménagement des stations pour les adapter aux nouveaux modes d'exploitation, etc...).

Des terrains doivent être dézonés puis acquis par la STM. Des excavations importantes, souvent dans le roc, doivent être réalisées pour agrandir les stations et loger des nouveaux ascenseurs. La construction de nouveaux locaux techniques, la modification des structures existantes, l'achat et l'installation d'une panoplie d'équipements font aussi partie du projet. Les autorisations de modifications architecturales doivent être obtenues dans les arrondissements concernés.

La Direction de l'ingénierie, division études techniques, a complété une caractérisation de l'ensemble des stations de métro en fonction du niveau de complexité. Cette étude a permis de constater que 15 stations sont problématiques puisque l'intégration des ascenseurs dans ces stations ne respecte pas la politique d'accessibilité universelle de la STM et qu'il n'y a pas de solution technique évidente (voir carte en page 40).

Parmi les équipements devant être intégrés à ce projet, on retrouve les ascenseurs, les portes papillons motorisées, les caméras de surveillance, les niches d'assistance, les postes téléphoniques mains libres, les équipements de sonorisation, la signalétique en station, les équipements de vente et de perception, ainsi que les divers raccordements à la commande centralisée permettant la supervision et l'exploitation à partir du centre de contrôle du métro.

### Ressources requises

Le projet est réalisé dans le cadre de la phase 3 du Programme Réno-Systèmes. Ce programme de travaux vise le remplacement des systèmes fixes du métro (électricité, ventilation, etc.).

### Échéancier de réalisation

Les travaux se dérouleront de 2012 à 2017.

### Modalités de suivi

Une reddition de compte mensuelle est réalisée dans le cadre du Programme Réno-Systèmes.



### CARACTÉRISATION DES STATIONS EN FONCTION DU DEGRÉ DE COMPLEXITÉ TECHNIQUE POUR L'IMPLANTATION D'ASCENSEURS



Station Bonaventure, accessibilité partielle, doit être complétée par l'AMT  
 Station Berri-UQAM, accessible sur la ligne orange

\*Évaluation préliminaire des coûts des stations en fonction des dollars 2012

### Indicateurs de résultats

Pourcentage de stations de la ligne orange dotées d'ascenseurs.

Pourcentage de stations du réseau dotées d'ascenseurs.

### Bilan 2011 de l'implantation d'ascenseurs dans le réseau du métro

Les trois stations du prolongement à Laval ont été rendues accessibles par ascenseur au moment de leur construction.

De plus, cinq stations du réseau de métro existant ont été dotées d'ascenseurs : Berri-UQAM, Henri-Bourassa, Bonaventure, Côte-Vertu et Lionel-Groulx. La finalisation de la station Bonaventure sera réalisée par l'AMT dans le cadre des travaux du comité Accessibilité du métro du MTQ (i.e. : installation d'ascenseurs aux niveaux des changeurs et de la rue).

Les travaux de rétro-installation d'ascenseurs dans le réseau du métro ont commencé à l'automne 2007 dans la phase 2 du Programme Réno-systèmes et se sont terminés fin 2010. L'ouverture des équipements à la clientèle s'est échelonnée de septembre 2009 à janvier 2011. Au total, 26 % des stations de la ligne orange sont équipées d'ascenseurs.

Une campagne de communication a été déployée auprès des partenaires et de la clientèle à chaque fois qu'un nouvel ascenseur était mis en service.

Depuis avril 2011, la clientèle peut s'informer de l'état du service des ascenseurs en temps réel sur le site Internet de la STM, au même titre que l'état de service du métro.



**Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations**

Ne pas se faire bousculer dans l'escalier, se tenir dans l'escalier, emprunter l'escalier en produisant le moindre effort, ne pas tomber dans l'escalier.

**Description du projet**

Installer des bandes de signalisation jaunes sur la première et la dernière marche de chacune des volées d'escaliers fixes en station sur l'ensemble du réseau.

**Interventions retenues**

- Lignes 1–verte, 2–orange et 4–jaune  
26 stations terminées  
Travaux réalisés par les équipes de la STM.
- Lignes 1–verte et 2–orange  
29 stations terminées  
Travaux réalisés dans le cadre du Programme Réno-Stations phase 2.
- Prolongement à Laval  
3 stations terminées  
  
Installations réalisées lors de la construction des trois stations. À noter que les stations Snowdon et Jean-Talon sont déjà faites au complet.

**Ressources requises**

Le projet est réalisé dans le cadre de la phase 1 du Programme Réno-Infrastructures.

**Échéancier de réalisation**

Toutes les stations des lignes 1, 2 et 4 ont été terminées en 2011. Les dix stations de la ligne 5 seront terminées d'ici 2015 par le Programme Réno-Infrastructures phase 1 (2012-2017).

**Modalités de suivi**

Une reddition de compte mensuelle est effectuée dans le cadre du Programme Réno-Infrastructures.

**Indicateurs de résultats**

Nombres de stations dont les escaliers fixes sont dotés de ces bandes jaunes.



## ESCALIERS MÉCANIQUES

### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Ne pas se faire bousculer dans l'escalier mécanique, emprunter l'escalier en produisant un moindre effort, ne pas tomber dans l'escalier mécanique, ne pas utiliser un tapis roulant.

### Description du projet

Le parc global d'escaliers mécaniques de la STM est composé de 298 escaliers de divers modèles et générations datant habituellement de l'origine de la station. L'objectif de ce projet est de maintenir l'ensemble des escaliers mécaniques fonctionnels dans le réseau du métro.

Entre 1996 et 2011, la STM a remplacé 225 escaliers. Cinq escaliers ont été installés dans les années 1990 lors de raccordements de riverains au métro et six ont été installés lors du prolongement de la ligne 2 à Laval. Une vingtaine d'escaliers sur les 62 restants seront remplacés dans le cadre du Programme Réno-Système phase 3.

### Intervention retenue

Leur remplacement implique le démantèlement des escaliers existants, la récupération des composants retirés s'il y a lieu, la réparation de l'infrastructure supportant l'escalier mécanique ainsi que l'introduction par section du nouvel escalier et son installation.

De plus, ces escaliers mécaniques seront reliés à la commande centralisée permettant ainsi de les superviser à partir du centre de contrôle du métro afin d'améliorer le temps de réponse pour leur dépannage. À l'occasion du remplacement de ces escaliers, la STM en profite notamment pour ajouter une panoplie de dispositifs de sécurité dont la réduction de la vitesse de fonctionnement pour faciliter l'embarquement et le débarquement, ainsi que l'ajout d'un système assurant un freinage en douceur lors d'incidents.

Des 62 escaliers restants à remplacer à la fin de la phase 2 du Programme Réno-Systèmes, 20 le seront au cours de la phase 3. Les autres escaliers O&K et Hitachi devront être remplacés lors de phases ultérieures du programme.

### Ressources requises

La phase 3 du Programme Réno-Systèmes a déjà mobilisé une équipe de projet qui a pris en charge le remplacement des escaliers mécaniques. Un nouvel appel d'offres sera lancé. Le personnel d'entretien de la STM sera mis à contribution pour le démantèlement et le recyclage de chacun des escaliers mécaniques devant être remplacés.

### Échéancier de réalisation

Le remplacement des 20 escaliers mécaniques O&K sera effectué entre 2013 et 2014.

### Modalités de suivi

Une reddition de compte mensuelle est réalisée dans le cadre du Programme Réno-Systèmes.

### Indicateurs de résultats

Pourcentage d'escaliers mécaniques remplacés.

## RÉSEAU DU MÉTRO SONORISATION DANS LES STATIONS DU MÉTRO

### SECTION



### Description du projet

Le projet vise à remplacer le système de sonorisation des 20 stations restantes du réseau ayant toujours leur système de sonorisation d'origine. Le projet permet d'accroître la couverture et la granularité (sonorisation par zone), ainsi que l'intelligibilité de la sonorisation en station.

### Interventions retenues

Les interventions prévues dans le cadre du projet consistent à installer de nouveaux conduits, câblages et haut-parleurs dans les aires publiques et les locaux où du personnel d'exploitation travaille en permanence. De plus, des capteurs de bruit ambiant sont ajoutés dans les stations afin de capter le niveau sonore ambiant, de permettre de moduler automatiquement l'intensité sonore des messages et, au besoin, de retarder l'émission des messages le temps que le bruit ambiant revienne à un niveau acceptable.

### Ressources requises

Ce projet se déroule dans le cadre de la phase 3 du Programme Réno-Systèmes.

### Échéancier de réalisation

Il est prévu de remplacer le système de sonorisation dans 20 stations entre 2013 et 2015.

### Modalités de suivi

Une reddition de compte mensuelle est réalisée dans le cadre du Programme Réno-Systèmes.

### Indicateurs de résultats

Nombre de stations où l'installation est terminée.

## TUILES AVERTISSANTES

### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Les abords des quais doivent être visibles ou être bien signalés afin que les clients ne tombent pas dans les fosses (sur les voies) où circulent les voitures de métro.

### Description du projet

Les tuiles avertissantes sur les quais sont un système d'avertissement efficace et reconnu de la proximité de la fosse, et permettent d'améliorer la sécurité de la clientèle dans le métro. Ces carreaux possèdent un relief détectable par les pieds et avec la canne. Leur couleur jaune «Safety-Yellow» permet aux personnes n'ayant qu'un résidu visuel de bien les détecter, grâce à leur contraste avec l'environnement.

### Intervention retenue

La phase 2 de Réno-Stations a permis, de septembre 2008 à mars 2010, l'installation des tuiles avertissantes dans 29 stations des lignes 1-verte et 2-orange. Ainsi, en incluant les trois stations à Laval, le travail est complété dans 32 des 68 stations.

Le travail sur les deux quais de la station Longueuil (réseau initial) s'est terminé en 2011 et a été effectué par la direction de l'ingénierie de la STM.

Les 11 stations de la ligne bleue, incluant Snowdon et les 25 autres stations du réseau seront réalisées via le Programme Réno-Infrastructures phase 1.

### Ressources requises

Le projet sera réalisé lors de la phase 1 du Programme Réno-Infrastructures.

### Échéancier de réalisation

Il est prévu de compléter l'installation des tuiles avertissantes d'ici 2017.

### Modalités de suivi

Une reddition de compte mensuelle est effectuée dans le cadre du Programme Réno-Stations.

### Indicateurs de résultats

Nombre de stations dotées de carreaux avertisseurs.

#### Description du projet

Le projet consiste à élaborer et à implanter une solution sonore qui permettra aux personnes ayant une déficience visuelle d'utiliser les distributeurs automatiques de titres en toute autonomie.

#### Intervention retenue

La fonction sonorité de la distributrice automatique de titres ne sera pas indépendante de la fonction visuelle. La sonorité offrira un guidage auditif allant de pair avec les choix et les instructions affichés sur les écrans de toutes les distributeurs automatiques de titres.

#### Ressources requises

Un groupe de travail formé de représentants de l'AMT et de la STM, ainsi que du fabricant de la distributrice automatique de titres a été mis sur pied en novembre 2010 pour définir l'envergure du projet, l'architecture et les contenus sonores, valider la solution retenue auprès de la clientèle et définir un échéancier d'implantation.

Des spécialistes externes en orientation visuelle accompagnent la STM tout au long du projet. Ainsi, les grandes orientations de l'architecture sonore ont été validées de manière à garantir qu'elles répondent bien aux besoins des utilisateurs.

Il est prévu que des spécialistes externes soient sollicités pour valider les contenus sonores intégrés et que des validations avec la clientèle ayant des limitations visuelles soient réalisées avant l'implantation du projet.

#### Échéancier de réalisation

- 2011 Conception et réalisation de la solution
- 2012 Essais, phase de pilotage et déploiement finalisé

#### Indicateurs de résultats

Pourcentage (%) des distributeurs automatiques de titres équipées de la fonction sonore.



### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Monter dans la prochaine voiture de métro sans se faire bousculer et en toute sécurité, repérer la porte de la voiture, se déplacer en sécurité dans la voiture, repérer les points d'appuis et se tenir, circuler et se repérer aisément, s'asseoir, repérer les sièges destinés aux personnes à mobilité réduite, voyager confortablement, s'asseoir et se relever aisément, avoir une place pour le chien-guide et le chien d'assistance hors de la circulation, avoir accès à des places réservées aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

### Description du projet

En novembre 2010, un contrat pour la fourniture de 468 voitures de métro a été octroyé au consortium Bombardier/Alstom. Les nouvelles voitures remplaceront les voitures MR-63 qui ont atteint leur fin de vie utile. La technologie des systèmes actuels est obsolète et l'approvisionnement des pièces est rendu difficile. De plus, la disponibilité des trains diminuera au cours des prochaines années, ce qui nuira à la prestation du service. Le parc actuel de voitures est insuffisant pour absorber la croissance de l'achalandage prévue.

L'intégration des nouvelles voitures technologiquement plus avancées requiert l'implantation de nouveaux systèmes et l'introduction de nouvelles interfaces avec le sol. De plus, la configuration des trains et le taux d'immobilisation fixé à 10% engendrent notamment des modifications aux infrastructures existantes. Le respect de l'accessibilité universelle était un préalable intégré dès l'initiation du projet et la conception des nouvelles voitures en respectera les principes.

### Interventions retenues

- Consultation des représentants des différents groupes associatifs de personnes ayant des limitations fonctionnelles en 2007 afin de connaître les besoins de cette clientèle
- Évaluation comparative (benchmarking) internationale en 2008 des normes et des règlements relatifs à l'accessibilité des matériels roulants de type ferroviaire
- Présentation en 2008 des paramètres d'accessibilité retenus pour le concept directeur d'aménagement des MPM-10
- Collecte des commentaires des représentants associatifs en 2009 sur les propositions de coloration de la livrée intérieure
- Essais en maquette grandeur nature en 2010 avec les personnes ayant des limitations afin de valider l'espace de manœuvre des personnes en fauteuil roulant à partir du quai jusque dans la voiture et vice-versa
- Validation en maquette grandeur nature en 2011 de l'aménagement de l'espace dédié aux personnes en fauteuil roulant
- Collecte des commentaires sur l'ergonomie de l'interface personne-machine des dispositifs de communication destinés aux voyageurs en cas d'urgence, incluant la compréhensibilité de la signalétique connexe (à venir)

### Ressources requises

- **Internes :** bureau de projet MPM-10 et marketing
- **Externes :** firme spécialisée en accessibilité universelle
- Consultations et essais avec les représentants associatifs à chaque étape du projet

### Échéancier de réalisation

La mise en service des nouvelles voitures de métro va graduellement débuter à partir de 2014 :

- 63 voitures (6 trains) .....en 2014
- 108 voitures (12 trains) .....en 2015
- 108 voitures (12 trains) .....en 2016
- 108 voitures (12 trains) .....en 2017
- 81 voitures (9 trains) .....en 2018

### Modalités de suivi

Reddition de compte mensuelle sur le projet.

### Indicateurs de résultats

Niveau de conformité des voitures aux paramètres d'accessibilité retenus pour le concept directeur d'aménagement des MPM-10.

### Bilan 2011 du degré d'accessibilité du parc des voitures de métro

- Modification de l'intérieur des 423 voitures MR-73 avec trois emplacements désignés pour les personnes en fauteuil roulant par train
- Installation de deux afficheurs dans chaque voiture MR-73 indiquant les prochaines stations et les correspondance avec les bus
- Annonce orale des prochaines stations dans les voitures MR-73 et MR-63
- Intégration d'éléments d'accessibilité universelle dans la modification intérieure des MR-63 : ➤ augmentation du nombre de sièges réservés de trois à quatre et positionnement systématique à gauche des portes de façon que les sièges réservés soient toujours situés aux mêmes endroits dans toutes les voitures; ➤ modification de la signalétique des sièges réservés; ➤ identification en jaune des barres d'appui de l'intérieur des voitures



### Description du projet

Document de référence décrivant l'ensemble des matériaux, des produits, des équipements, des systèmes, des procédures et des manières de faire que le Consultant (ainsi que la STM) doit utiliser et/ou suivre dans l'élaboration des plans, des devis et de tout autre document contractuel sous sa responsabilité. Les informations contenues dans ce document sont basées sur les normes de l'entreprise et l'expérience acquise au cours de nombreuses années d'exploitation. Elles servent à respecter le patrimoine architectural et à harmoniser les nouvelles installations avec les installations existantes, permettant ainsi une gestion plus efficace des installations et des équipements par le personnel d'entretien de la STM. De plus, elles permettent de limiter le parc d'équipements ou de pièces de rechange, et de minimiser les besoins de formation du personnel de la STM.

Une section Accessibilité universelle est ajoutée depuis 2010 au Cahier des normes et critères de conception du métro.

### Intervention retenue

Certains éléments des stations du métro intègrent les exigences techniques applicables en matière d'accessibilité universelle.

- Édicules
- Stations (quais, mezzanines, corridors...)
- Aires extérieures aménagées
- Intégration des projets immobiliers aux installations du métro

Les locaux techniques, les postes de ventilation, les postes d'épuisement, et les postes de redressement et de district ne seront pas soumis aux exigences techniques d'accessibilité universelle.

### Ressources requises

- Participation des équipes internes Architecture et Marketing
- Services professionnels externes - Bureau d'architecte spécialisé en accessibilité

### Échéancier de réalisation

Les nouvelles normes seront appliquées aux travaux ci-dessous.

- Réfection des nouveaux édicules
- Prolongement du métro
- Adaptation des quais
- Réfection de la station Berri-UQAM, à l'étude
- Ascenseurs dans les stations existantes

### Indicateurs de résultats

Nombre de stations de métro respectant les normes STM d'accessibilité universelle.

### Échéancier d'ajustement et de révision

Révision annuelle du Cahier des normes et critères de conception du métro.

## RÉFECTION DE LA STATION BERRI-UQAM

### Description du projet

Des travaux de réfection majeure des infrastructures sont actuellement en cours de réalisation à la station Berri-UQAM. Dans le cadre de ces travaux, la STM désire intégrer à la station certains éléments d'amélioration pour la clientèle et les employés, qui contribueront à la performance du transport collectif.

### Interventions retenues

- Consulter des groupes associatifs pour connaître les besoins exprimés par les clients ayant des limitations fonctionnelles (automne 2009)
- Produire un rapport sur les obstacles à l'accessibilité universelle dans la station Berri-UQAM et les pistes de solution, réalisé par une firme externe (été 2010)
- Analyser tous les obstacles en groupe de travail (automne 2010)
- Analyser et évaluer la pertinence des solutions proposées afin que certaines d'entre elles soient intégrées à la prochaine version des normes et des critères de conception du métro (à venir)
- Prendre position sur les orientations de conception en matière d'accessibilité universelle spécifiques à la station Berri-UQAM
- Intégrer les solutions retenues au Cahier des normes et critères de conception du métro

### Ressources requises

**Internes :** Projet Majeur, Études techniques, Architecture, Marketing.  
**Externes :** groupes associatifs et consultant spécialisé en accessibilité universelle.

### Échéancier de réalisation

Compléter l'identification des mesures d'accessibilité universelle retenues et la recherche du financement nécessaire.

### Modalités de suivi

Participer à la revue de conception du plan d'aménagement proposé par les architectes afin de valider l'intégration des éléments d'accessibilité universelle retenus dans le cadre de l'étude.

### Indicateurs de résultats

Conformité des travaux aux exigences énoncées dans le Cahier des normes et critères de conception du métro.

## COMMUNICATION ET SERVICES À LA CLIENTÈLE

**Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations**

Avant d'effectuer un déplacement, l'utilisateur planifie son trajet en fonction de son point de départ et de son point d'arrivée, en tenant compte des difficultés connues sur son parcours et de sa familiarité avec le trajet en question. Il cherche un déplacement facile, efficace et sécuritaire. Pour ce faire, il doit avoir accès à l'information nécessaire pour planifier son trajet avant son départ.

**Description du projet**

Des guides, des vidéos, des lettres d'information aux clients du transport adapté, des signets en format papier, informatique, audio ou en médias substituts sont autant de moyens à la disposition de la direction des communications et du service à la clientèle pour permettre à la clientèle ayant des limitations fonctionnelles d'obtenir l'information nécessaire à ses déplacements dans le réseau de bus et du métro.

**Intervention retenue**

Dans les cas de changements majeurs au réseau (modification au service, rénovation des stations, changement tarifaire, etc.), il convient de communiquer avec les différentes associations et de voir à développer au besoin des communications ciblées pour les différents groupes clients comme, par exemple, une carte de métro avec tous les éléments d'accessibilité universelle.

Dans le cas d'addition de service (ajout d'arrêts accessibles, nouveaux ascenseurs, etc.) des communications spécifiques seront développées pour les différentes catégories de clientèles visées.

## COMMUNICATIONS À LA CLIENTÈLE

**Ressources requises**

- Ressources externes: rédacteur formé pour les communications en langage simplifié et conseiller en matière de médias substituts (braille, audio, etc.)
- Consultation des différentes associations
- Rédaction du texte de base et graphisme réalisés à l'interne

**Échéancier de réalisation**

En continu.

**Modalités de suivis**

Audit bi-annuel avec les associations représentant les personnes ayant des limitations.

**Indicateurs de résultats**

Résultats des audits.

**Exemples d'interventions réalisées**

- Vidéo d'explication à l'utilisation du système de vente et perception pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
- Guide du client en fauteuil roulant pour utiliser le réseau de bus et le réseau du métro (version imprimée et électronique)
- 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
- 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)

## SITE INTERNET

### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Naviguer de façon intuitive et ergonomique, naviguer sur un site qui réponde aux normes d'accessibilité reconnues, consulter un plan détaillé du site avec des mots-clés pour les usagers, accéder régulièrement à du nouveau contenu, consulter une section « Accessibilité » où l'on peut retrouver rapidement toutes les informations pertinentes, accéder à l'information et à la documentation sous toutes ses formes, lire et comprendre l'information.

### Description du projet

Le projet a pour objectif de remplacer le site Internet de la STM, créé en 1997 et dont la technologie est aujourd'hui désuète. En 2008, une intervention cosmétique a permis de rafraîchir l'apparence de la page d'accueil sans pour autant modifier la technologie. Malgré tout, le site demeure un incontournable pour les clients qui souhaitent avoir de l'information sur la STM. Environ 1,2 million de visites par mois sont enregistrées et ce nombre est en croissance constante.

Les objectifs de ce projet sont d'améliorer le service à la clientèle, la performance et l'image de marque. Par exemple, l'accès à des sections du site Internet les plus souvent fréquentées (horaires, trajets, etc.) sera permis avec des téléphones intelligents.

### Intervention retenue

Le respect des normes internationales d'accessibilité du Web permettant, par exemple, d'ajuster la taille des caractères, est un objectif visé par le projet. Des mesures particulières seront également élaborées afin de répondre aux besoins des personnes ayant des limitations auditives et intellectuelles par l'ajout de capsules en Langue des Signes du Québec (LSQ) et d'information en langage simplifié.

### Ressources requises

- Consultation des représentants associatifs et de la clientèle ayant de la difficulté de lecture
- Services professionnels externes
- Ressources internes: Communications électroniques, Marketing et Technologies de l'information (TI)

### Échéancier de réalisation

Mise en ligne du site Internet en 2014.

### Modalités de suivi

Suivis mensuels du projet.

### Indicateurs de résultats

- Certificat de conformité aux normes internationales d'accessibilité du Web
- Implantation d'une version Accès simple du site Internet
- Capsules en LSQ

## COMMUNICATION ET SERVICES À LA CLIENTÈLE

**Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations**

Pour être informées grâce au système d'information destiné aux voyageurs, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent repérer et utiliser le système, comprendre les annonces et obtenir l'information nécessaire.

**Description du projet**

iBUS est un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) qui vise à 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. Il permettra à la STM et à sa clientèle de savoir en temps réel où se trouvent les bus.

- Sécurité accrue des chauffeurs et de la clientèle
- Information sur les retards causés par la congestion routière, les travaux de voirie ou des événements tels que bris de canalisations, incendies, etc

Le projet iBUS permettra également d'améliorer l'accessibilité, l'exactitude et la cohérence de l'information à la clientèle avant et pendant ses déplacements.

**PROJET IBUS****Interventions retenues**

- Des consultations auprès des groupes associatifs et des essais avec la clientèle ont été réalisés en 2008 et 2009 pour connaître les attentes des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière d'information en temps réel
- Les exigences techniques en accessibilité universelle ont été élaborées au printemps 2011 en lien avec les besoins exprimés par les groupes associatifs : tonalité sonore et délai du signal sonore, vitesse de déroulement de l'information et intensité lumineuse, typographie, espace entre les picots et ratio idéal hauteur-largeur
- Des suivis de conception seront effectués auprès du fabricant par un spécialiste en accessibilité de la STM
- Des essais avec les représentants associatifs seront réalisés lors des suivis d'implantation du système iBUS

**Ressources requises**

Ressources internes: Marketing et Communications électroniques.

**Échéancier de réalisation**

L'implantation du système est prévue à partir de 2014 et s'échelonne sur l'ensemble du parc de bus d'ici la fin de 2015.

**Modalités de suivi**

Reddition de compte mensuelle sur le projet.

**Indicateurs de résultats**

Nombre d'arrêts et de bus dotés du système iBUS.

## SIGNALÉTIQUE

### Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations

Pour s'orienter grâce à la signalisation, les personnes ayant des limitations fonctionnelles doivent pouvoir identifier les installations du transporteur et s'orienter, consulter et comprendre la signalisation affichée, et obtenir l'information nécessaire.

### Description du projet

Afin d'améliorer l'information à la clientèle, une nouvelle vision de la signalétique du réseau de transport collectif (bus et métro) doit être élaborée de façon à intégrer la nouvelle image de marque et les exigences d'accessibilité universelle, et ce, tant au plan de la lisibilité et compréhensibilité des messages que du contraste des couleurs de la typographie.

### Interventions retenues

- Recherche sur les normes et les critères existants en signalétique
- Consultations avec les groupes associatifs
- Essais avec la clientèle ayant des limitations fonctionnelles

### Ressources requises

Ressources internes en Marketing et ressources externes.

### Échéancier de réalisation

- En 2011-2012, réaliser un plan directeur de signalétique
- À partir de 2013, implanter des éléments de signalétique dans tout le réseau en fonction des autorisations et des budgets obtenus

### Modalités de suivi

Suivis mensuels du projet.

### Indicateurs de résultats

Réalisation du plan de directeur de signalétique.

Nombre de stations dotées de la nouvelle signalétique.





## RECHARGE À DISTANCE

### Description du projet

Le projet de recharge à distance a pour objectif d'améliorer l'expérience client en offrant l'accès à un site Internet permettant la lecture du contenu de leur carte OPUS, de faire l'achat de titres de transport, de recevoir un reçu pour ces achats, et ce, au moment désiré dans le confort du foyer.

De plus, un espace client permettra d'effectuer certaines opérations personnalisées (par exemple : déclaration de carte perdue ou volée, personnalisation d'une carte OPUS, etc). Afin d'accéder au site et d'effectuer ces opérations, la clientèle devra se munir d'un lecteur de carte à puce approuvé par la STM lui permettant de lire la carte OPUS et d'écrire sur cette dernière pour les achats de titres par le biais du site Internet de Recharge à distance.

### Intervention retenue

Le site Internet devra répondre aux normes internationales d'accessibilité du Web.

### Ressources requises

Ressources externes pour accompagner la mise en accessibilité du site Internet et ressources internes en Marketing.

### Échéancier de réalisation

La mise en œuvre du projet est à l'étude.

### Modalités de suivi

Reddition de compte mensuelle sur le projet.

### Indicateurs de résultats

Certification du site pour la conformité aux normes internationales d'accessibilité du Web.

## INFORMATION AU PERSONNEL

### Obstacles

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont besoin que les employés du transporteur comprennent l'approche générale d'accessibilité universelle souhaitée et soient informés de la réalité des différentes clientèles.

### Description du projet

Diverses publications d'entreprise de nature informative ou opérationnelle sont distribuées aux employés de la STM. Quatre outils de communication internes paraissent régulièrement: *Correspondance* est une publication destinée aux chauffeurs de bus, *En commun* s'adresse à tous les employés et retraités de la STM, *InfoStation* aux changeurs dans le métro, tandis que *Accès•Cible* est destiné aux employés du Transport adapté.

### Intervention retenue

Des articles présentant un intérêt particulier sont diffusés auprès des employés pour souligner un événement, attirer l'attention sur une amélioration apportée au service accessible ou communiquer une information opérationnelle afin de les sensibiliser aux questions d'accessibilité universelle ainsi qu'aux besoins des diverses clientèles du transport collectif.

### Ressources requises

Ressources internes Communications et Marketing.

### Échéancier de réalisation

En continu.

### Indicateurs de résultats

Nombre d'articles relatifs à l'accessibilité universelle dans *Correspondance*, *En commun*, *InfoStation* et *Accès•Cible*.

## FORMATION ET RECRUTEMENT DU PERSONNEL

**Besoins exprimés par la clientèle ayant des limitations**

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles souhaitent être acceptées et traitées comme des usagers à part entière, être respectées et traitées avec civisme et courtoisie, être informées du fonctionnement du transport collectif, être avisées lors d'un détour, de travaux, d'interruption de service ou d'urgence, avoir de l'aide si nécessaire. Les besoins exprimés sont de deux ordres : ceux qui sont liés à la communication linguistique et culturelle permettant de demander, d'obtenir et de comprendre l'information, et ceux qui sont liés aux attitudes et aux façons de faire dans la prestation du service.

**Description du projet**

La division Formation des ressources humaines a pour mission d'offrir de la formation aux employés de la STM. Le rôle de la division est de soutenir les gestionnaires dans la détermination et l'analyse des besoins de formation, de proposer des stratégies de formation, d'élaborer et de maintenir des programmes et des contenus de formation, de diffuser les cours et d'accompagner l'employé en milieu de travail. La division doit tenir compte des besoins spécifiques des différents secteurs et adapter les contenus en conséquence; elle doit également définir le degré de compétence à atteindre pour chaque groupe d'employés.

## FORMATION DU PERSONNEL

**Intervention retenue**

► **Formation des agents de surveillance** — Les agents de surveillance ont pour tâche de protéger les recettes, de patrouiller le réseau de bus et de métro, d'appliquer les règlements et d'aider à la gestion des foules lors des grands événements. Une formation d'une durée de 14 semaines destinée aux nouvelles recrues a été conçue en 2010 par l'École nationale de police.

Une demi-journée de formation est consacrée à la sensibilisation aux besoins des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Les contenus ont été élaborés conjointement par les représentants associatifs des personnes handicapées, l'ENPQ et la STM. Des contenus théoriques, des exercices de simulation, des témoignages et trois scénarios de mise en situation ont été élaborés.

Il est prévu que tous les nouveaux employés suivent cette formation et qu'une formule de formation pour les agents de surveillance déjà à l'emploi soit évaluée. Il est également prévu qu'un guide soit élaboré par les groupes associatifs représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles en vue de sa remise aux agents de surveillance au cours de la formation.

Quarante-quatre agents ont été embauchés et formés en 2011. Tous les agents nouvellement embauchés recevront dorénavant cette formation particulière. On prévoit l'embauche et la formation de deux cohortes additionnelles de 25 agents pour 2012, et peut-être de trois cohortes par année à compter de 2013.

► **Formation des chauffeurs de bus** — Sécuribus est un comité né de la collaboration entre la STM et le Syndicat des chauffeurs et son but est d'améliorer la sécurité des chauffeurs. Un premier programme de formation avait été lancé par Sécuribus avec le cours *Comment désamorcer les situations difficiles*. Tous les chauffeurs ont pu recevoir une formation continue sur la manipulation de la rampe avant et ont été sensibilisés aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Fort du succès du premier cours, Sécuribus poursuit son mandat avec une deuxième phase de formation : *Sécuribus 2*. Son objectif est d'aider les chauffeurs à maintenir leur santé tout en développant des habiletés de relations interpersonnelles, notamment en comprenant mieux les enjeux liés à la diversité. Un outil intitulé *Être mieux outillé pour mieux aider* a été élaboré par l'Association paritaire en santé et sécurité – Secteur affaires municipales en partie avec la collaboration des groupes associatifs représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Deux cent treize chauffeurs ont reçu la formation en 2011. Trois formations sont maintenant offertes en continu aux chauffeurs : *Sécuribus 1*, *Sécuribus 2* et *Conduite préventive*. Chaque formation est d'une durée d'une journée. Chaque chauffeur doit recevoir au moins une journée de formation continue par année à son choix. Les deux principaux programmes actuels étant *Sécuribus 2* et *Conduite préventive*, tous les chauffeurs actuellement en poste pourraient avoir suivi la formation *Sécuribus 2* d'ici environ trois ans.

➤ **Formation des changeurs** — Une formation Service à la clientèle-changeurs comprenant les volets *Prévenir les situations difficiles*, *Pour améliorer nos relations et nos communications clients*, *Reconnaître les besoins et les attentes des clients*, *Appliquer les standards qualité* et *Servir les clients ayant des limitations selon leurs besoins* est maintenant donnée à tous les changeurs de la STM. Quelque 440 changeurs ont été formés en 2011. La formation est maintenant offerte environ deux mois après l'entrée en poste des nouveaux changeurs.

En collaboration avec les groupes associatifs représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, un guide intitulé *Guide de référence aux changeurs – Mieux communiquer avec les personnes ayant une ou des limitations fonctionnelles* et une vidéo de sensibilisation ont été préparés. Ce guide est remis dans le cadre d'une formation continue sur le service à la clientèle.

## Ressources requises

- Comité de consultation ad hoc avec les représentants des groupes associatifs, services professionnels externes
- Ressource interne : formation, Marketing, Surveillance, Opérations métro et Livraison du service bus

## Échéancier de réalisation

- Élaborer une nouvelle formation à l'intention des inspecteurs (réalisé)
- Élaborer la formation *Sécuribus 2* (réalisé)
- Élaborer et diffuser la formation *Service à la clientèle aux changeurs* (réalisé)
- Établir une formule de formation continue sur la surveillance (à l'étude)
- Établir un guide adapté aux besoins du poste d'inspecteur (2012 ou 2013)
- Diffuser la formation *Sécuribus 2* aux chauffeurs actuels (2011 à 2014)
- Élaborer une formule de formation pour les employés du service à la clientèle et la diffuser (2012-2014)

## Modalité de suivi

Consignation des formations suivies.

## Indicateur de résultats

Nombre d'employés formés.

## Échéancier d'ajustement et de révision

Suivi quadrimestriel du plan d'affaires.

## BILAN SYNTHÈSE MÉTRO

INFRASTRUCTURE				
	Description du projet	Nombre en 2011	Cible en 2015	Indicateurs
Adaptation des quais	Permettre l'accès aux voitures de métro de façon autonome aux clients se déplaçant avec une aide à la mobilité	Aucun	Projet en élaboration	Nombre de stations ayant un ascenseur dotées de quais adaptés
Ascenseurs	Faciliter les déplacements verticaux en station de la clientèle. L'orientation actuelle est de privilégier la ligne orange pour rendre les stations accessibles par ascenseurs	8 stations sont équipées de 21 ascenseurs : Montmorency, De la concorde, Cartier, Henri-Bourrassa, Berri-UQAM, Bonaventure, Lionel-Groulx, Côte-Vertu (11,7 % de l'ensemble du réseau)	11 stations équipées d'ascenseurs en 2015  De 2015 à 2017, installation d'ascenseurs dans deux nouvelles stations	% de stations du réseau dotées d'ascenseurs
Appuis de type ischiatique	Augmenter la possibilité d'assise dans les stations sans entraver la circulation	30 appuis sont installés dans 20 stations	Pas de cible identifiée	Nombre d'appuis ischiatiques installés dans le réseau
Bandes jaunes sur les escaliers fixes	Améliorer la sécurité de l'ensemble de la clientèle en posant des bandes jaunes identifiant la première et la dernière marche de chacune des volées d'escaliers fixes dans l'ensemble des stations du métro	58 stations sont complétées (85 %)	68 stations seront complétées (100 %)	% des stations dotées de bandes jaunes sur les escaliers fixes
Escaliers mécaniques	Remplacer le parc d'escaliers mécaniques dans les stations afin de faciliter les déplacements verticaux de la clientèle	236 des 298 escaliers mécaniques ont été remplacés (80 % de l'ensemble du parc des escaliers mécaniques)	256 des 298 escaliers mécaniques seront remplacés d'ici 2017 (86 % de l'ensemble du parc)	Nombre d'escaliers mécaniques remplacés
Sonorisation	Améliorer l'audibilité de l'information sonore à la clientèle en station	48 stations sont dotées d'un nouveau système sonore (70,5 %)	68 stations seront complétées en 2014 (100 %)	Nombre de stations dotées d'un nouveau système sonore
Portes papillons motorisées	Installer des portes papillons motorisées	8 portes papillons motorisées sur 161 (5 %)	12 portes papillons ajoutées d'ici 2017 (13,6 % de l'ensemble des portes papillons)	% de portes papillons motorisées
Tuiles avertissantes	Améliorer la sécurité de la clientèle ayant une déficience visuelle en posant des tuiles jaunes podotactile le long des quais	32 stations sont complétées (47 %)	68 stations seront complétées en 2017 (100 %)	% des stations dotées de tuiles avertissantes

## VOITURES DE MÉTRO

	Description du projet	Nombre en 2011	Cible en 2015	Indicateurs
MR-73	Aménager un emplacement réservé aux personnes en fauteuil roulant et déterminer l'emplacement des sièges pour les personnes à mobilité réduite	Le projet est complété pour l'ensemble des voitures MR-73	Complété	Nombre de voitures ayant un emplacement réservé aux personnes en fauteuil roulant
MR-63	Améliorer le contraste des barres de préhension avec leur environnement et augmenter le nombre de sièges réservés aux personnes à mobilité réduite	Le projet est complété pour l'ensemble des voitures MR-63	Un retrait progressif des MR-63 est prévu au fil de l'entrée en service des MPM-10	Nombre de voitures avec des barres de préhension contrastantes et de sièges réservés aux personnes à mobilité réduite
MPM-10	Intégrer les aspects d'accessibilité universelle à l'ensemble des véhicule et aménager des emplacements réservés aux personnes en fauteuil roulant à certains endroits	Aucun	171 voitures (22,5 % du parc des voitures de métro)	Nombre de voitures mises en service

**BILAN SYNTHÈSE****BUS**

<b>VÉHICULES</b>				
	<b>Description du projet</b>	<b>Nombre en 2011</b>	<b>Cible en 2015</b>	<b>Indicateurs</b>
APS avec rampe arrière télescopique	Permettre l'accès à l'ensemble de la clientèle y compris celle vivant avec des limitations	645 bus sur 1680 sont dotés de rampe arrière (40 %)	42 % de l'ensemble du parc de bus	Nombre de bus avec une rampe arrière
APS avec rampe avant Flip	Permettre l'accès à l'ensemble de la clientèle y compris celle vivant avec des limitations	902 bus sur 1680 sont dotés de rampe avant (56 %)	58 % de l'ensemble du parc de bus	Nombre de bus avec une rampe avant
<b>ARRÊTS, ABRIBUS ET TERMINUS</b>				
	<b>Description du projet</b>	<b>Nombre en 2011</b>	<b>Cible en 2015</b>	<b>Indicateurs</b>
Arrêts accessibles avec une rampe arrière	Permettre aux clients se déplaçant en fauteuil roulant de manoeuvrer dans la zone d'arrêt pour accéder aux bus	6 557 arrêts sur 8 743 sont accessibles avec les bus dotés de rampe avant (75 %)	Projet en élaboration	Nombre d'arrêts accessibles avec les bus dotés de rampe avant
Arrêts accessibles avec une rampe avant	Permettre aux clients se déplaçant en fauteuil roulant d'accéder aux bus par la rampe avant	7 377 arrêts sur 8 743 sont accessibles avec les bus dotés de rampe avant (87 %)	Projet en élaboration	Nombre d'arrêts accessibles avec les bus dotés de rampe avant
Abribus accessibles	Permettre aux clients ayant des limitations fonctionnelles d'accéder aux abribus	2 675 abribus sur 2 730 sont estimés accessibles (98 %)	En continu	% du parc d'abribus accessible
Terminus accessibles	Permettre aux clients ayant des limitations fonctionnelles d'accéder aux terminus	Il y a 24 terminus	Projet en élaboration	Nombre de terminus accessibles

## BILAN SYNTHÈSE COMMUNICATIONS

### AVEC LE PERSONNEL

	Description du projet	État d'avancement en 2011	Cible en 2015	Indicateurs
Correspondance	Publication destinée aux chauffeurs de bus	Trois parutions donnent des informations opérationnelles sur l'accessibilité du réseau de bus en 2011	En continu	Nombre d'articles portant sur l'accessibilité universelle
En commun	Publication destinée à tous les employés et retraités de la STM	Cinq parutions donnent des informations sur les projets d'accessibilité universelle	En continu	Nombre d'articles portant sur l'accessibilité universelle
Accès•Cible	Publication destinée aux employés du transport adapté	Deux parutions donnent des informations sur les projets d'accessibilité universelle	En continu	Nombre d'articles portant sur l'accessibilité universelle
InfoStation	publication destinée aux changeurs dans le métro	Trois parutions donnent des informations sur les projets d'accessibilité universelle	En continu	Nombre d'articles portant sur l'accessibilité universelle

### AVEC LA CLIENTÈLE

	Description du projet	État d'avancement en 2011	Cible en 2015	Indicateurs
iBUS	Intégrer les éléments d'accessibilité universelle lors du développement du projet d'information en temps réel iBUS	Rédaction de l'appel d'offre (en attente de la subvention du MTQ)	Implantation dans l'ensemble du réseau de bus	État d'avancement du projet
Sites Web accessibles	Rendre accessibles les sites Web de la STM (Mouvement collectif, SIRTA, stm.info) selon les normes internationales d'accessibilité du Web	Mouvement collectif et Sirta conformes aux Normes internationales d'accessibilité du Web	Rendre le site Internet de la STM conforme aux normes lors de la refonte du site	Nombre de sites Web de la STM accessibles
Signalétique	Développer une nouvelle signalétique du réseau du métro qui répond aux requis d'accessibilité universelle	Tests et projets pilotes en cours de réalisation	Implantation dans le réseau de métro	État d'avancement du projet
Outils d'information destinés à la clientèle ayant des limitations	Permettre à la clientèle ayant des limitations fonctionnelles de connaître les services de transport collectif accessibles	Vidéo, guides et signets	Développer des outils au besoin	Audit annuel

## BILAN SYNTHÈSE PARTENARIATS

AVEC LES GROUPES ASSOCIATIFS				
	Description du projet	État d'avancement en 2011	Cible en 2015	Indicateurs
Consultations	Consulter les représentants associatifs des personnes ayant des limitations pour connaître les besoins de la clientèle en amont des projets	5 consultations/ comité de travail	En continu	Nombre de consultations chaque année
Tests	Tester avec des clients ayant des limitations les différents scénarios, prototypes, produits ou services en transport collectif	4 tests	En continu	Nombre de tests chaque année
Activités promotionnelles	Assurer une présence active de la STM lors des diverses activités du milieu associatif	4 activités promotionnelles	En continu	Nombre d'activités promotionnelles chaque année
<i>InfoStation</i>	publication destinée aux changeurs dans le métro	À venir	En continu au besoin	Nombre d'articles portant sur l'accessibilité universelle

## BILAN SYNTHÈSE FORMATION

### FORMATION DES EMPLOYÉS EN LIEN AVEC LA CLIENTÈLE

	Description du projet	État d'avancement en 2011	Cible en 2015	Indicateurs
Chauffeurs	Sensibiliser les chauffeurs aux besoins des personnes ayant des limitations en formation continue et de base	213 chauffeurs ont reçu la formation <i>Sécuribus 2</i> en 2011	Tous les chauffeurs seront formés	Nombre de chauffeurs ayant reçu la formation <i>Sécuribus 2</i>
Changeurs	Sensibiliser les changeurs aux besoins des personnes ayant des limitations en formation continue	440 changeurs ont été formés en 2011 au service à la clientèle ayant des limitations	En continu	Nombre de changeurs formés
Inspecteurs	Sensibiliser les inspecteurs aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en formation de base et continue	44 inspecteurs ont été formés	Tous les inspecteurs seront formés	Nombre d'inspecteurs formés

## En faveur d'une accessibilité universelle performante

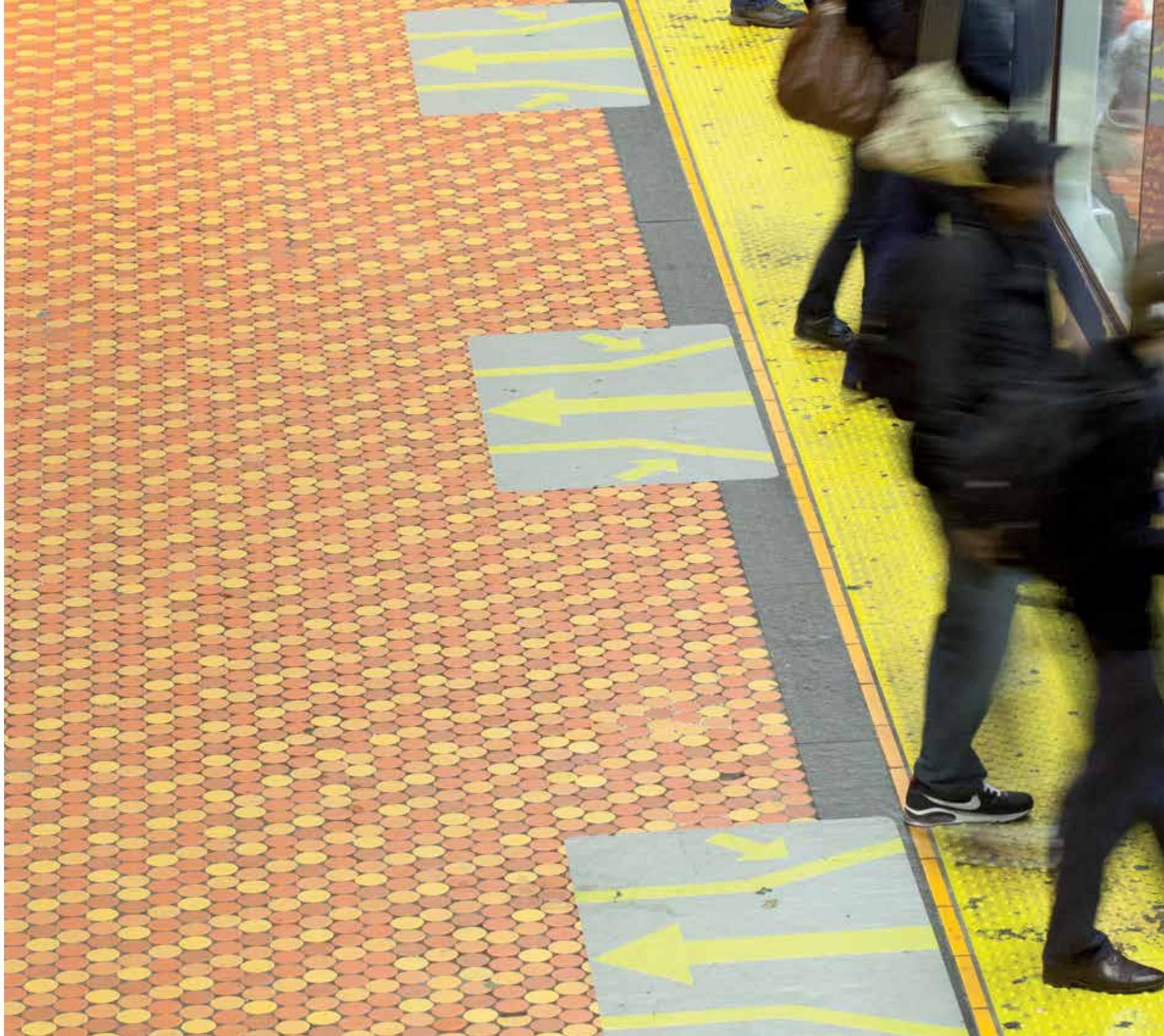
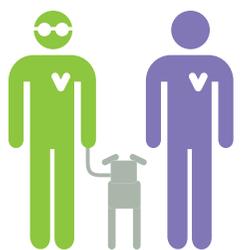
La mise en œuvre de la politique d'accessibilité universelle va donc bon train à la STM: les considérations d'accessibilité universelle sont dorénavant incorporées systématiquement dans l'exercice des activités quotidiennes et présentes à toutes les étapes de prise de décision. L'ensemble du parc de bus est à planchers surbaissé et d'ici 2015, on prévoit que 58 % d'entre eux seront dotés d'une rampe Flip avant. De plus, les outils d'information à la clientèle auront un niveau d'accessibilité tout à fait performant: les déplacements de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles y compris celle qui se déplace en fauteuil roulant seront de qualité.

Le nombre estimé de déplacements en transport adapté passera de 2,4 millions en 2009 à 4,34 millions en 2020, représentant ainsi une croissance de plus de 80 % des déplacements.

Il faut considérer qu'à Montréal, sur une population totale de 1,9 million d'habitants, 286 560 personnes ont 65 ans et plus soit 15 % de la population montréalaise. D'ici 2026, on prévoit que ce ration sera de plus d'une personne sur cinq (21 %) selon les chiffres fournis par la direction de la santé publique, 2008.

Bien que les aînés privilégient généralement la voiture pour leurs déplacements, un aîné montréalais sur deux ne possède pas de permis de conduire (Enquête OD, 2008). Le transport collectif est donc un moyen essentiel au maintien des aînés dans la communauté.

Accélérer la mise en accessibilité du réseau de transport collectif devient alors un moyen d'augmentation de l'achalandage. Un réseau de transport collectif accessible permettrait notamment aux personnes âgées de retarder le moment de leur admission au transport adapté ou encore à d'autres clients déjà admis au transport adapté d'effectuer une partie de leurs déplacements en bus ou en métro.



## UN PROGRAMME D'AIDE DÉDIÉ À LA MISE EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DU RÉSEAU DE MÉTRO : UNE OCCASION À SAISIR

Le métro constitue la moëlle épinière du transport collectif de la grande région de Montréal. C'est pourquoi l'ampleur des mesures prévues à la mise en accessibilité universelle du métro est significative. La STM prévoit implanter des ascenseurs dans cinq stations du réseau d'ici 2017 : Champ-de-Mars, Jean-Talon, Snowdon, Vendôme et Mont-Royal, finaliser l'implantation des tuiles avertissantes le long des quais, compléter le remplacement des escaliers mécaniques et intégrer l'accessibilité universelle à la réfection de la station Berri-UQAM et aux études de prolongement du réseau du métro.

Cependant, la STM est consciente que ces mesures seront insuffisantes pour permettre à l'ensemble de sa clientèle âgée ou qui vit avec des limitations fonctionnelles de se déplacer aisément dans le réseau du métro. C'est pourquoi la STM entend intensifier les investissements pour accélérer la mise en accessibilité de son réseau d'ici 2020.

Le gouvernement du Québec est déjà partie prenante dans l'amélioration de l'accessibilité universelle du réseau de métro. Ses programmes d'aide aux immobilisations permettent, en effet, le financement d'équipements favorisant l'accessibilité, comme les ascenseurs ou les tuiles avertissantes. Afin d'accélérer la mise en accessibilité de son réseau, la STM aura toutefois besoin d'un support accru de son partenaire : la Société ne pourra assumer seule l'ampleur des investissements requis. À ce chapitre, la création d'un programme d'aide dédié à l'accessibilité pourrait s'avérer très porteuse. Afin d'assurer une plus grande portée, ce programme d'aide devrait idéalement être indépendant du programme de subvention au transport adapté : la mise en accessibilité universelle du réseau régulier et le développement du transport adapté ne seraient ainsi pas mis en concurrence. Les consultations entourant le renouvellement de la Politique québécoise du transport collectif constituent une excellente occasion de réfléchir à cette avenue.

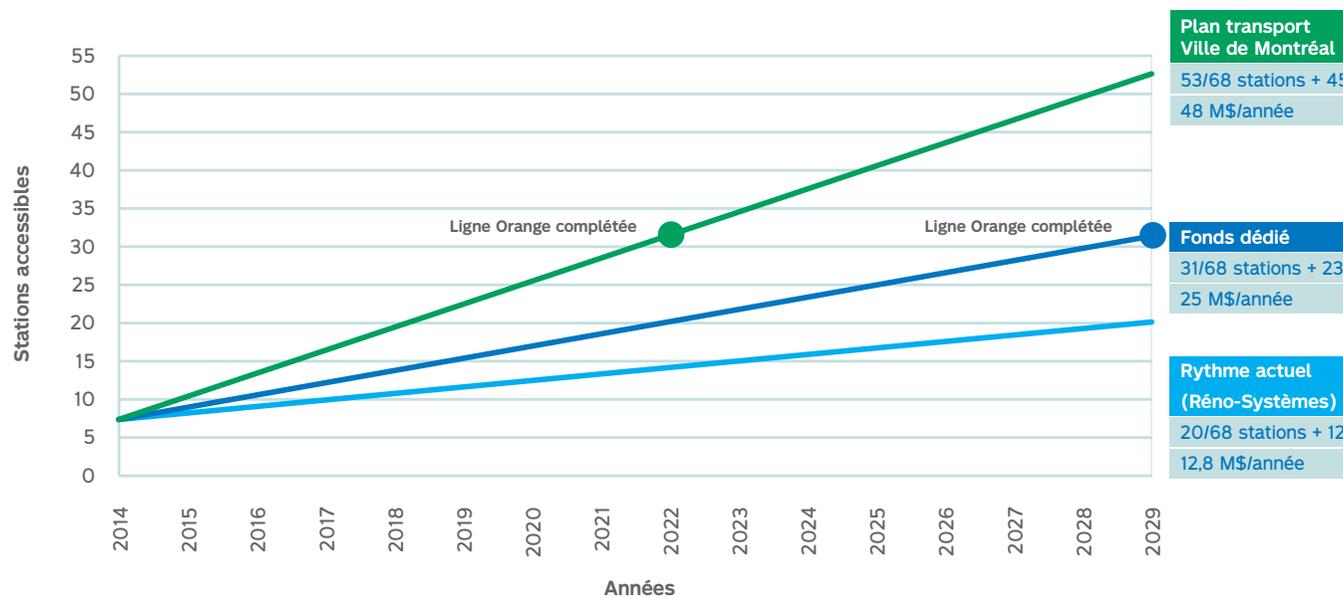
Une évaluation sommaire des investissements requis indique qu'une enveloppe d'environ 900 \$ millions sur 10 ans serait nécessaire pour que l'accessibilité universelle des infrastructures et équipements du métro soit optimale. Concrètement, il est anticipé qu'une telle enveloppe permettrait l'implantation d'ascenseurs dans chaque station et l'élimination de tous les obstacles rencontrés dans le réseau par les personnes ayant des limitations (aplanissement des pentes dans les corridors, augmentation des possibilités de s'asseoir, facilité à ouvrir les portes des édicules, etc.). Cependant, considérant le contexte budgétaire actuel ainsi que la capacité de la Société à réaliser ces travaux sur un horizon de 10 ans, la STM est d'avis qu'une enveloppe dédiée de l'ordre de 250 M\$ répartie sur 10 ans à raison de 25 M\$ par année permettrait des avancées très intéressantes.

Cette enveloppe permettrait d'implanter des ascenseurs dans une quinzaine de stations du métro supplémentaires ce qui porterait à 40% le nombre de stations accessibles par ascenseurs. De plus, cela permettrait d'éliminer les obstacles les plus irritants rencontrés par la majorité des personnes déclarant vivre avec des limitations fonctionnelles. Les travaux à effectuer pourraient être priorisés en collaboration avec les représentants associatifs. Voici des exemples de ce qui pourrait être réalisé :

- installation d'une porte papillon motorisée à chaque édicule à la grandeur du réseau
- installation de signaux tactiles au sol à la hauteur des portes des voitures de métro, sur les quais et en haut des escaliers à la grandeur du réseau
- installation de mains courantes à deux hauteurs dans les escaliers fixes
- élimination des plans inclinés et les pentes des corridors
- amélioration de l'assise à la grandeur du réseau
- installation de niches d'assistance accessibles à la grandeur du réseau

- amélioration de la luminosité à la grandeur du réseau
- réalisation des menus travaux: poignées de porte, marquage des escaliers d'urgence, supports à horaires, sécurisation des espaces, etc.
- développement d'une signalétique directionnelle tactile et en braille dans le métro
- implantation d'au moins un télescripteur avec un téléphone public par station
- élaboration de solutions pour certains besoins spécifiques. Par exemple: donner l'information d'urgence à la clientèle vivant avec une limitation auditive ou ne sachant pas lire

Afin d'accélérer la mise en accessibilité universelle du réseau du métro, la STM et le gouvernement du Québec devront travailler en étroite collaboration. Dans les conditions actuelles, la STM prévoit d'implanter des ascenseurs dans cinq stations du réseau d'ici 2017. Les sommes sont prises à même le budget du maintien des actifs et d'entretien des systèmes essentiels au fonctionnement et à la sécurité du métro. Avec un appui supplémentaire du gouvernement, le plan de développement d'accessibilité universelle de la STM serait plus ambitieux.



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.







Publié par la  
Société de Transport de Montréal

Direction exécutive Planification,  
marketing et communications

MARS 2012

