

L'accessibilité universelle des réseaux de bus et de métro à la STM : vers une alternative de transport collectif qui fait consensus

En 2019, la Société de transport de Montréal est le 3^e Société de transport en Amérique du Nord. Son métro est composé de 68 stations, 4 lignes de métro et 94 trains. Son réseau de bus est composé de 222 lignes de bus dont 23 lignes de nuit, ainsi que d'une flotte de 1823 bus. Au total, 1,4M de déplacements sont faits tous les jours en transport collectif.

Le transport adapté est un service de transport collectif porte à porte fonctionnant sur réservation seulement. Il est destiné aux personnes admises vivant avec une déficience significative et persistante et qui sont limitées dans l'accomplissement de leurs activités normales. En 2018, 31640 clients ont faits plus de 4,3M de déplacements en transport adapté. Pratiquement 14000 déplacements en transport adapté sont faits chaque jour grâce à 86 minibus et 14 compagnies de taxis.

En parallèle, la STM accélère depuis le début des années 2000 ses activités pour rendre ses réseaux de bus et de métro plus accessibles à la clientèle ayant des limitations. À la STM, l'accessibilité universelle c'est vouloir que l'ensemble de la population, y compris celle qui a des limitations fonctionnelles motrices, visuelles, auditives, intellectuelles, organiques et langagières, puisse utiliser en même temps et de la même manière les réseaux de bus et de métro. C'est pourquoi, le conseil d'administration de la STM a adopté en 2009 sa politique d'accessibilité universelle dans laquelle elle s'engage à favoriser l'accessibilité universelle dans tous les domaines de ses opérations, infrastructures, véhicules, équipements, installations, communications.

De plus, conformément à l'article 67 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la STM a adopté en 2017 son 3^e plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020 et celui-ci été approuvé par le Ministre des transports du Québec en 2018.

Ce plan s'articule autour d'une « vision 2025 en accessibilité universelle » : la qualité de l'expérience de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles en transport collectif devient l'objectif principal de tous les projets de la STM en accessibilité universelle. Autrement dit, la planification de la mise en accessibilité universelle des réseaux de bus et de métro de la STM est centrée autour des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et non plus seulement structurée à partir des opportunités de projets en transport collectif qui pourraient se présenter.

De nombreuses activités ont jalonné la réalisation du plan de développement : ateliers avec la clientèle, consultations internes des porteurs de dossiers, évaluation de la maturité en accessibilité universelle avec les partenaires associatifs, consultations externes, participation de la haute direction et du conseil d'administration. Au final, 9 chantiers englobent la mise en œuvre de l'accessibilité universelle à la STM et ils vont impacter à la fois l'organisation, les services et la connaissance des besoins de la clientèle.

Bien que la planification ait été rigoureuse, elle demeure ouverte : le plan est ajusté chaque année pour intégrer les nouvelles opportunités de projet mais aussi pour envisager la réponse à de nouveaux besoins émis par la clientèle ou ses représentants associatifs. Faisant l'objet d'un consensus, sa réalisation s'en trouve ainsi facilitée; la négociation avec les parties prenantes n'est plus à faire systématiquement pour chaque projet.

En termes de service accessible, voici quelques exemples de ce que la STM offrira à sa clientèle en 2025 :

Au niveau du réseau de bus, 100% de la flotte sera dotée de bus rampe avant. Dorénavant, tous les nouveaux bus seront achetés avec 2 emplacements pour les clients en fauteuil roulant. La formation et la sensibilisation des chauffeurs de bus seront révisées et améliorées. Les procédures opérationnelles seront mises à jour et communiquées régulièrement. L'information en temps réel du prochain passage des bus sera disponible sur une panoplie d'outils

Pour le réseau du métro, il est prévu que 41 stations sur 68 le soient en 2025 grâce à un fond dédié pour la mise en accessibilité des stations. Les nouveaux trains Azur sont accessibles et les quais sont rehaussés pour permettre l'accès aux clients en fauteuil roulant. Tous les quais sont dotés de tuiles avertissantes podotactiles qui favorisent la sécurité de tous, les distributeurs automatiques de titres sont accessibles aux personnes ayant des limitations visuelles et motrices.

La stratégie des communications numériques accessibles sera mise en œuvre et l'ensemble de la clientèle aura accès aux informations requises pour se déplacer. De plus, la stratégie de mobilité inclusive, permettra aux personnes ayant des limitations qui le souhaitent d'apprendre à utiliser le transport collectif.

Mathilde Le Bouëdec
Conseillère corporative –Milieux associatifs
Société de transport de Montréal