



RENCONTRE DE PRESSE

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE : BILAN 2012-2015 ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2016-2020

PHILIPPE SCHNOBB,
Président, STM

LUC TREMBLAY, CPA, CA
Directeur général, STM

LINDA LEBRUN, CPA, CA
Directrice exécutive - Planification, Finances
et Contrôle, STM

7 mars 2017

L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE À LA STM

- 2006 : Mise sur pied du sous-comité Accessibilité universelle (AU) de la STM.
- 2007 : **Démarrage du plan de développement 2007-2011 en AU** dans le cadre du plan d'affaires 2007-2011 de la STM.
- 2009 : Adoption de la politique AU par le conseil d'administration de la STM.
- 2010 : Tenue du forum « Accessibilité universelle 2020 » : consultation de toutes les parties prenantes intéressées.
- **2012 : Adoption du plan de développement 2012-2015 en AU en lien avec le plan stratégique 2020.**
- 2012 : Mise sur pied du comité associatif en accessibilité universelle.
- 2013 : Démarrage d'une planification stratégique en accessibilité universelle.
- 2013 : Journée d'évaluation concertée en accessibilité universelle



GOVERNANCE

- **Le sous-comité accessibilité universelle** : il conseille le comité service à la clientèle (qui relève du conseil d'administration) sur les orientations générales à adopter en accessibilité universelle.
- **Le comité associatif en accessibilité universelle** : il informe les représentants du milieu associatif du suivi et de l'avancement des projets inscrits au plan de développement et il planifie les interactions entre la STM et le milieu associatif.
- **Consultations du milieu associatif** : les représentants du Milieu associatif sont maintenant systématiquement impliqués dans tous les projets de transport collectif intégrant l'accessibilité universelle





BILAN DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE 2012- 2015

UN RÉSEAU DE BUS PLUS ACCESSIBLE

La mise en place des mesures d'accessibilité du réseau des bus a pour principal objectif de faciliter l'utilisation de ce service par la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant.

Mesures d'accessibilité	2011	2015
Lignes non accessibles	161	11
Arrêts de bus accessibles	75 %	88 %
Bus rampe avant	50,6 %	54,5 %



UNE MEILLEURE INTÉGRATION AU RÉSEAU DU MÉTRO

L'adaptation des infrastructures du métro et l'intégration de l'accessibilité universelle dans les projets de rénovation du métro et dans les nouveaux projets se poursuivent.

Mesures d'accessibilité	2011	2015
Stations dotées d'ascenseurs	11,7 %	14,7 %
Stations dotées de tuiles d'avertissement tactile	47 %	100 %
Stations avec sonorisation améliorée	70,5 %	100 %
Stations dotées de portes papillon motorisées	5 %	25 %



VENTE ET PERCEPTION : FACILITER LES TRANSACTIONS

L'implantation de la fonction sonorité est complétée, tous les outils de communications sont disponibles pour la clientèle concernée, les employés du métro et du service à la clientèle détiennent l'information requise.

Mesures d'accessibilité	2011	2015
Distributrices automatiques de titres et bornes de rechargement dotées de la fonction sonorité	0 %	100 %



COMMUNICATIONS ET SERVICE À LA CLIENTÈLE : DES EFFORTS SIGNIFICATIFS

L'amélioration des communications électroniques constitue une priorité. Les efforts pour y intégrer les éléments d'accessibilité universelle sont significatifs.

Site Web	Le nouveau site Web de la STM est en ligne
Signalétique	1 ^{ère} implantation à la station Beaubien; 2 stations de plus à ce jour
iBUS	Déploiement du temps réel en cours : - Équipements déployés et installés dans tous les bus - Bornes d'information en mode test



DES EMPLOYÉS MIEUX FORMÉS

- Diffusion de formations axées sur l'accessibilité universelle et la qualité du service à la clientèle ayant des limitations fonctionnelles
- L'importance d'offrir un service à la clientèle de qualité à la clientèle concernée est valorisée

Mesures d'accessibilité	2011	2015
Formation des chauffeurs Sécuribus 2	0 %	100 %
Formation des inspecteurs Sûreté et contrôle	0 %	96 %
Formation des employés Service à la clientèle	0 %	100 %





PLAN DE DE DÉVELOPPEMENT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE 2016-2020 : L'EXCELLENCE DE LA MOBILITÉ POUR LES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES

CONTEXTE

- Le Plan d'accessibilité universelle 2016-2020 s'articule autour d'une « promesse en accessibilité universelle » qui précise l'excellence de la mobilité pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles
- Il est le fruit d'une démarche rigoureuse s'appuyant sur la mobilisation des partenaires associatifs et sur la participation des employés.



4 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES POUR LE PLAN 2016-2020

Consolider

l'implantation de l'AU à la STM

- Arrimage aux processus décisionnels de la STM
- Formalisation des interventions en AU
- Systématisation des bénéfices et des suivis

Accélérer

l'accessibilité des stations du
métro

- Mise en accessibilité des stations du métro par ascenseurs (34 en 2022; visée de 43 stations en 2025)

Élargir

les champs d'intervention de
l'AU

- Formation employés et Communication clientèle
- Opérations & entretien et fiabilité des mesures AU
- Cheminements sans entraves

Accueillir

la clientèle ayant des limitations
fonctionnelles

- Stratégie d'éducation, d'information et d'accompagnement de la clientèle
- Intégration des réseaux réguliers et du TA



NEUF CHANTIERS POUR L'EXCELLENCE EN MOBILITÉ EN 2025

1. Les besoins du client
2. Les véhicules, infrastructures, équipements et correspondances
3. Le système de vente et perception
4. Les opérations et l'entretien
5. L'information et l'éducation à la clientèle
6. La formation des employés
7. Les orientations et politiques
8. La mise en œuvre et l'évaluation des plans d'action
9. Le financement



LES PROJETS 2016-2020

Besoins du client

- Réaliser un portrait de la mobilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles (Panel et clients mystères)
- Réaliser un diagnostic et améliorer le processus des plaintes et commentaires

Véhicules, infrastructures, équipements et correspondances

- Acquérir des bus avec rampe avant pour couvrir 81 % de la flotte de bus en 2020
- Ajouter un 2^e emplacement dédié au fauteuil roulant
- Poursuivre la mise en service des trains AZUR
- Poursuivre l'intégration des mesures AU lors des réfections des stations



LES PROJETS 2016-2020

Véhicules, infrastructures, équipements et correspondances

- Programme Accessibilité métro : **213 M \$** pour installer des ascenseurs dans **14 nouvelles stations** de métro d'ici 2022
- S'ajoute aux 9 stations où des travaux sont déjà prévus ou en cours
- **34** stations accessibles par ascenseurs en 2022; visée de **43** pour 2025



LES PROJETS 2016-2020

Vente et perception

- Réviser le processus de gestion des cartes d'accompagnement
- Évaluer une nouvelle solution de validation dans les bus
- Rendre OPUS en ligne accessible avec lecteur écran

Opérations et entretien

- Remplacer 24 escaliers mécaniques et en réparer 39 autres
- Maintenir l'accessibilité des arrêts lors des déplacements temporaires
- Uniformiser les pratiques de sécurisation des chantiers dans les stations



LES PROJETS 2016-2020

Information et éducation à la clientèle

- Développer les fonctions pour cheminements accessibles dans Tout Azimut
- Poursuivre le déploiement d'iBUS
- Informer la clientèle des mesures d'accessibilité du bus (agenouillement, déploiement de la rampe...)

Formation des employés

- Développer et diffuser une capsule de formation initiale pour les nouveaux chauffeurs
- Développer et diffuser une formation pour les changeurs permettant de servir la clientèle ayant des limitations fonctionnelles
- Sensibiliser les employés par la diffusion de documentation en AU



LES PROJETS 2016-2020

Orientations et politiques

- Maintenir la gouvernance par la tenue des différents comités en AU
- Formaliser et identifier les modes d'intervention et les processus de l'équipe AU dans tous les projets

Mise en œuvre et évaluation des plans d'action

- Développer des indicateurs et suivre la mise en œuvre du plan
- Intégrer l'AU dans les grands processus décisionnels
- Développer des outils pour sensibiliser les gestionnaires sur la façon d'intégrer l'AU dans les projets



CONCLUSION

- La STM est engagée à améliorer l'expérience de tous ses clients, peu importe leurs besoins
- Le Plan AU 2012-2015 a permis de poser les jalons essentiels pour la poursuite de cet objectif
- Beaucoup de chemin a déjà été parcouru et la STM intensifie ses efforts avec son plan AU 2016-2020
- La STM atteindra ses objectifs avec l'appui de ses partenaires et de ses employés





QUESTIONS