



Plan accessibilité universelle 2030

Table des matières

1. Le mot de la direction	3
2. Conditions de succès	5
3. L'accessibilité universelle au cœur de l'engagement de la STM	7
4. Un niveau de maturité toujours en progression	9
5. Quatre stratégies pour réaliser l'ambition AU 2030 de la STM	12
6. Les neuf chantiers du Plan d'accessibilité universelle 2030	14

Stratégie

Poursuivre la mise en accessibilité universelle du transport collectif

- **Chantier 1**
Accroître l'accessibilité universelle des véhicules et des infrastructures.... 16
- **Chantier 2**
Faciliter et simplifier l'utilisation du système billettique. 19

Stratégie

Offrir un service de transport collectif inclusif, fiable, et sécuritaire

- **Chantier 3**
Assurer la livraison d'un service de bus et de métro universellement accessible et fiable. 22
- **Chantier 4**
Améliorer le service à la clientèle grâce aux équipes STM 25 |
- **Chantier 5**
Favoriser les déplacements intégrant le bus, le métro, le transport adapté, le train et le REM. 28

Stratégie

Informar et outiller la clientèle pour améliorer l'expérience client

- **Chantier 6**
Fournir de l'information universellement accessible..... 31
- **Chantier 7**
Offrir un programme d'apprentissage à l'utilisation du transport collectif..... 34

Stratégie

Accélérer le déploiement d'une culture de l'accessibilité universelle centrée sur l'expérience client: une des conditions de succès pour la mise en œuvre du Plan..... 37

- **Chantier 8**
Améliorer la compréhension des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et accroître la performance en AU. 37
- **Chantier 9**
Renforcer le positionnement et la gouvernance en AU. 40

7. Les suivis du Plan d'accessibilité universelle 2030	42
--	----

Le mot de la direction

Parce que nous croyons qu'il est essentiel de lever les barrières à l'usage du transport collectif et de faciliter les déplacements de l'ensemble de la population, c'est avec fierté que nous présentons le Plan d'accessibilité universelle 2030.

Ce document qui couvre la période 2024-2030, s'inscrit en continuité de notre engagement des 30 dernières années qui, propulsé par l'adoption de notre Politique d'accessibilité universelle en 2009 et par nos trois derniers plans d'action, a vu naître des initiatives porteuses pour l'expérience client des utilisatrices et des utilisateurs de nos réseaux de bus, métro et transport adapté.

En effet, au cours des dernières années, les investissements de nos partenaires gouvernementaux et la mobilisation des équipes de la STM ont notamment permis de faire bondir à 27 stations le nombre de stations de métro universellement accessibles, d'augmenter significativement le nombre de bus munis d'une rampe et de deux espaces dédiés à la clientèle en fauteuil roulant, d'améliorer l'accessibilité numérique de nos outils et d'augmenter les informations disponibles en temps réel pour faciliter la planification des déplacements.

Cela dit, nos aspirations ne s'arrêtent pas là et ce Plan exprime notre volonté résolue de poursuivre le travail afin de rendre notre réseau entièrement accessible à l'ensemble de notre clientèle et de répondre à ses besoins

évolutifs. Les neuf chantiers qu'il comporte traduisent notre vision inclusive de l'accessibilité. Ils couvrent toutes les étapes d'un déplacement : la planification à partir d'outils modernes et d'informations précises, l'achat d'un titre de transport grâce à un système de billettique simplifié et le trajet assuré par des équipements, des véhicules et des infrastructures fiables et accessibles.

Évidemment, pour atteindre ces objectifs ambitieux, nous aurons besoin du soutien de tous les partenaires clés qui se partagent la responsabilité de maintenir des parcours sans obstacle tout au long des déplacements de notre clientèle.

Au moment d'adopter ce Plan, la STM est toujours en attente de l'appui financier de ses bailleurs de fonds afin de poursuivre la modernisation de ses actifs et d'une révision du modèle de financement de transport collectif qui n'est plus viable. Sans ces conditions gagnantes et un financement supplémentaire et dédié à l'accessibilité universelle, ce Plan ne pourra contribuer pleinement à lever les barrières à l'usage du transport collectif et faciliter les déplacements de l'ensemble de la population.

Nous demeurons convaincus que ce Plan saura rallier l'ensemble des parties concernées, à commencer par les équipes de la STM pour qui la formation et la sensibilisation se poursuivront afin d'en faire de véritables ambassadrices et ambassadeurs de notre vision d'excellence en accessibilité universelle.



Marie-Claude Léonard
Directrice générale



Éric Alan Caldwell
Président du conseil d'administration

Conditions de succès

Des parcours accessibles et sans obstacle sur l'ensemble du trajet

Afin de progresser vers une offre de transport universellement accessible, la STM compte sur une étroite collaboration avec les différents intervenants pour offrir des parcours sans obstacle depuis le point d'origine jusqu'à la destination finale de chaque usager. Elle poursuit ainsi son travail avec les arrondissements, les villes et les différents propriétaires pour préserver l'accessibilité tout au long du trajet. De plus, pour éviter que les travaux publics n'interfèrent avec l'accessibilité, la STM compte sur une étroite collaboration avec les différents intervenants concernés afin de sécuriser et de maintenir les parcours sans obstacle.

Un personnel formé et sensibilisé

Toutes les équipes de la STM peuvent faire une différence dans l'expérience client des personnes avec une limitation fonctionnelle. Grâce à la sensibilisation et à la formation en accessibilité universelle, la STM souhaite outiller son personnel afin qu'il soit en mesure de mieux comprendre les besoins de cette clientèle pour l'aider tout au long de ses déplacements. À terme, ces ambassadrices et ambassadeurs de l'accessibilité universelle représenteront un élément clé du succès de ce Plan.

Une équipe de haute direction engagée

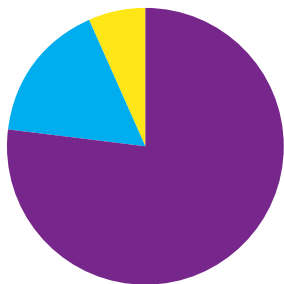
Depuis 2009, l'accessibilité universelle est au cœur des priorités de la STM, et cette conviction s'est intensifiée avec le temps. Comme la haute direction joue un rôle crucial dans l'intégration de l'accessibilité universelle dans tous les projets, opérations et décisions de l'organisation, il est impératif que celle-ci soit solidement engagée dans cette démarche, et montre l'exemple avec détermination. En bonifiant les encadrements et en fournissant les ressources nécessaires, la haute direction de la STM vise à créer un environnement où chaque membre de l'équipe peut contribuer à cette mission essentielle.

Un financement en phase avec les besoins de la clientèle

Dans le contexte actuel, afin de maintenir la qualité de l'offre de service à l'ensemble de notre clientèle, il est absolument nécessaire d'accroître les investissements dans le transport collectif et dans la modernisation de ses infrastructures. Le programme d'accessibilité du métro de Montréal en dépend. À lui seul, ce programme constitue un défi considérable que la STM ne peut assumer financièrement sans soutien. La réalisation de certaines actions du Plan en accessibilité universelle 2030 nécessitera une augmentation du financement consacré à la modernisation des actifs et à l'accessibilité universelle par les différents paliers de gouvernement.

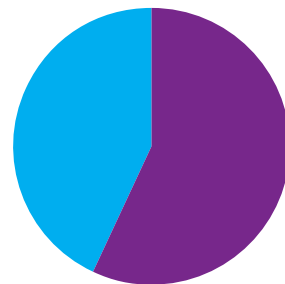
Statut du financement en date de 2024

85 % des initiatives du Plan sont liées au **budget d'exploitation**



77 % Via budget existant
16,5 % Nécessite une augmentation au budget
6,5 % Pas spécifique AU

15 % des initiatives du Plan sont liées au **Programme des immobilisations**



57 % Via budget existant
43 % Nécessite une augmentation au budget

Principaux projets qui nécessitent du financement supplémentaire en date d'octobre 2024

- **11 stations pour le programme Accessibilité**
(Approx 800 M\$ en Immobilisations pour 2025-2030)
- **Amélioration de la performance des rampes avant bus**
(Moins de 3 M\$/année en Exploitation pour 2025-2030)
- **Modernisation de la signalétique métro**
(approx 20 M\$ en Immobilisations pour 2025-2030)
- **Outils d'aide aux déplacements**
(Moins de 4 M\$ en Immobilisations pour 2028-2030)

L'accessibilité universelle au cœur de l'engagement de la STM

L'accessibilité universelle est au cœur des priorités de la STM, un engagement formalisé en 2009 avec l'adoption de la Politique d'accessibilité universelle par le conseil d'administration. Cette politique stipule que la STM intègre, dans ses activités quotidiennes, des moyens favorisant et encourageant l'accessibilité universelle dans tous les domaines de ses opérations, de ses infrastructures, de ses véhicules, et de tout autre équipement ou installation, ainsi que dans l'ensemble des services offerts à la population, tout en respectant les ressources disponibles.

Depuis 2007, la STM a mis en place trois plans d'accessibilité universelle couvrant les périodes 2007-2011, 2012-2015, et 2016-2020. Ces plans ont permis de structurer et de guider les actions de la STM en matière d'accessibilité, développant une véritable culture de l'inclusion au sein de l'organisation. Grâce à ces initiatives, des équipes spécialisées ont été formées pour piloter et superviser les projets d'accessibilité universelle répondant aux besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles ainsi que des personnes âgées.

La STM publie également un rapport annuel sur son site Internet, détaillant les réalisations et les avancées en matière d'accessibilité universelle. Ces rapports sont le reflet de l'engagement continu de la STM à améliorer l'accessibilité universelle de son réseau de transport collectif et à rendre compte de manière transparente de ses progrès.

Le Plan d'accessibilité universelle 2030 est entièrement arrimé au Plan stratégique organisationnel 2030 (PSO) de la STM. Ce Plan repose sur trois fondements essentiels et complémentaires : le développement durable, l'accessibilité universelle et l'inclusion et l'accès à l'égalité en emploi. Ces éléments transversaux sont indispensables à la réalisation de notre mission et à la mise en œuvre de notre Plan stratégique organisationnel 2030. Profondément enracinés dans nos convictions, ces éléments vont bien au-delà de simples lignes directrices; ils agissent comme de véritables leviers pour notre action.

Arrimage avec le Plan stratégique organisationnel 2030

Développement et avancées concrètes en accessibilité universelle

Notre engagement vise à assurer l'accessibilité universelle de nos réseaux de bus et de métro, permettant ainsi à toutes les clientèles, y compris les personnes âgées et celles ayant des limitations fonctionnelles, de se déplacer en transport collectif simultanément et de manière équitable. Cet engagement vise à offrir une expérience de déplacement fiable, sécuritaire et sans obstacle pour tous.

Dans le cadre du PSO 2030, la STM s'engage à faire évoluer l'expérience du transport collectif montréalais grâce à des améliorations notables et à une offre de service bonifiée et à des grands projets transformateurs. Les stratégies, les chantiers et les actions du Plan d'accessibilité universelle 2030 découlent directement de deux orientations et de quatre objectifs du Plan stratégique, définissant ainsi la feuille de route pour les années à venir :

L'orientation 2 : Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM.

Cette orientation vise à accélérer l'adoption d'une culture centrée sur les clientèles, à enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements et à fournir des services universellement accessibles et inclusifs.

L'orientation 3 : Accroître la performance et l'agilité de nos activités.

Cette orientation vise à optimiser la livraison des services et des projets, à moderniser les actifs, et à innover pour atteindre efficacité et performance. L'intégration de nouvelles technologies permettra notamment d'améliorer la fiabilité et la prévisibilité des services ainsi que de faciliter le travail des équipes d'entretien.



Un niveau de maturité toujours en progression

Pour mesurer notre niveau de maturité en accessibilité universelle (AU) et travailler sur des actions concrètes qui améliorent réellement l'expérience client, la STM utilise depuis 2015 une méthodologie rigoureuse inspirée d'un modèle européen pour évaluer et perfectionner ses pratiques. Cette approche structurée inclut la participation d'équipes d'évaluation externes, tels que les partenaires des milieux associatifs représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles et les personnes âgées, offrant ainsi une perspective neutre et alignée aux besoins réels des personnes utilisant les services.

Grâce à cet engagement à nous mesurer nous-mêmes, nous avons été capables de quantifier précisément notre niveau de maturité en fonction des quatre niveaux de maturité en AU, et d'identifier les éléments qui nécessitaient davantage d'attention, et sur lesquels nous allions concentrer nos efforts.

Plus précisément, l'évaluation des pratiques en AU s'articule autour de neuf chantiers :

- les besoins de la clientèle ;
- les véhicules, les infrastructures, les équipements et les correspondances ;
- le système de billettique ;
- les opérations et l'entretien ;
- l'information et l'éducation à la clientèle ;
- la formation des employées et employés ;
- les orientations et la politique ;
- la mise en œuvre et l'évaluation des plans d'action ;
- le financement.

Nos résultats

Lors de sa première évaluation de maturité en 2015, la STM se situait au niveau 2 en accessibilité universelle. Avec ce premier état des lieux, la STM a décidé de prioriser et de canaliser ses efforts sur les éléments qui avaient reçu des notes plus faibles en 2020, permettant ainsi d'agir directement sur les éléments ayant le potentiel d'améliorer l'expérience client. Cet engagement de la STM à travailler sur ses zones de fragilité démontre sa volonté de n'avoir aucun angle mort dans sa démarche vers l'accessibilité universelle de l'ensemble de son réseau.

Ainsi, en 2020, la note globale a grimpé à 2,7, ce qui représente une augmentation significative. Celle-ci a été rendue possible grâce à la réalisation de projets ayant un impact significatif, notamment :

- Le développement de l'**information en temps réel** permet à la clientèle d'accéder à des données actualisées, une avancée significative qui a été reconnue comme ayant une grande valeur ajoutée;
- Le **virage service-client** des chauffeuses et chauffeurs, rendu possible notamment grâce à de la formation du personnel, améliorant ainsi la qualité de l'interaction entre le personnel et la clientèle;
- Le démarrage du **programme Accessibilité du métro**, visant à rendre les stations de métro plus accessibles a permis une avancée significative de l'AU;
- Le développement des nouveaux **projets billettiques**, modernisant les systèmes de billetterie pour une utilisation plus inclusive.

Seule ombre au tableau, une légère baisse du niveau de maturité du chantier sur les orientations et politiques. Celle-ci s'explique par une perception de nos partenaires externes d'un recul dans la priorité accordée à l'accessibilité universelle par l'organisation et certaines lacunes en communications accessibles.

Il est important de souligner que la situation et les niveaux de maturité en accessibilité universelle ont continué d'évoluer depuis 2020. Beaucoup de progrès ont été réalisés, mais il y a également eu certains reculs notamment sur le financement dédié à l'accessibilité universelle.

Les quatre niveaux de maturité :

Le niveau 1 : approche par problème

- Intervention ad hoc en réponse à des problèmes soulevés par une cliente ou un client;
- Absence de plan d'action, de budget et de personnel dédié à l'AU;
- Peu ou pas de pratiques d'exploitation ou d'opération qui intègre l'AU, ni d'évaluation post mortem.

Le niveau 2 : approche par projet

- Intervention qui intègre l'AU dans certains projets;
- Plan d'action qui concerne certains projets spécifiques et dont les budgets associés sont relativement réduits;
- Peu ou pas de pratiques d'exploitation ou d'opération qui intègre l'AU, ni d'évaluation post mortem.

Le niveau 3 : approche sectorielle

- Intervention sur toutes les dimensions d'un secteur;
- Plan d'action destiné à améliorer l'AU d'un secteur à moyen terme et doté d'un budget dédié;
- Projets majoritairement évalués, et certaines pratiques d'exploitation ou d'opération intègrent l'AU.

Le niveau 4 : approche intégrée autour de la clientèle

- Intervention centrée autour des besoins de la clientèle;
- Plan d'action transversal arrimant tous les partenaires internes et externes;
- Mises à niveau en continu des pratiques d'exploitation ou d'opération qui intègrent l'AU, ainsi que des procédures d'évaluation.

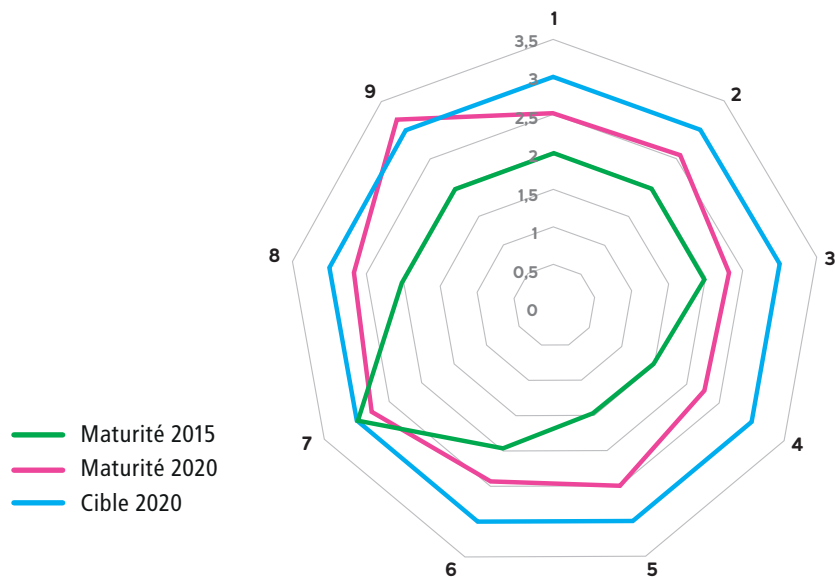
Aller toujours plus loin

Malgré cette progression notable du niveau de maturité des actions de la STM en termes d'accessibilité universelle, le chemin est loin d'être terminé. Avec ce cadre d'évaluation solide en main, la STM est plus que jamais outillée et résolue à agir sur les leviers qui lui permettront de créer les avancées les plus prometteuses et adaptées à la clientèle âgée et ayant des limitations fonctionnelles.

La STM est confiante d'augmenter ses niveaux de maturité au cours des prochaines années, déterminée à satisfaire les nouvelles exigences et normes gouvernementales, notamment en ce qui a trait à la communication accessible et à l'accélération de l'accessibilité universelle des stations de métro.

L'approche d'évaluation, au cœur du Plan AU 2030, trace donc un chemin clair et ambitieux vers l'augmentation des niveaux de maturité en accessibilité universelle pour 2025 et 2030, permettant ainsi une amélioration continue et durable des services pour l'ensemble de la clientèle.

Un niveau 2 en 2015 et un niveau 2,7 en 2020



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

Quatre stratégies pour réaliser l'ambition AU 2030 de la STM

Pour bâtir le Plan AU 2030, il était primordial pour les équipes de la STM de baser leurs actions sur les besoins et attentes de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.

Pour aller plus loin et approfondir sa compréhension des besoins de la clientèle, la STM a initié différentes actions, notamment une étude en 2021 auprès des personnes ayant une déficience visuelle, intellectuelle et auditive. Les résultats montrent que ces personnes recherchent les mêmes avantages que toutes les autres clientèles : un transport collectif économique, à proximité de leur résidence, et rapide.

- Lors de cette consultation, de nombreuses utilisatrices et utilisateurs ont exprimé leur besoin d'information en temps réel à différentes étapes de leurs parcours : de la planification à l'achat des titres, jusqu'aux déplacements. L'amélioration des communications orales, écrites et signalétiques a également été soulignée comme une priorité.
- Des pistes d'amélioration ont été suggérées, notamment en ce qui concerne la formation du personnel et une sensibilisation accrue à l'accessibilité universelle.
- L'étude a également permis à la STM de confirmer que les imprévus pendant les déplacements représentent une source de stress pour certaines personnes.

Parmi les autres actions, la STM a également mené en 2022 des consultations auprès de ses partenaires associatifs.

Les quatre stratégies du Plan d'accessibilité universelle 2030 reflètent cette perspective :

Stratégie

Poursuivre la mise en accessibilité universelle du transport collectif;

La STM mettra tout en œuvre pour que sa clientèle puisse profiter d'un réseau de bus et de métro 100 % accessible, ainsi que des équipements billettiques, des véhicules et des infrastructures, toujours plus faciles à utiliser.

Stratégie

Offrir un service de transport collectif inclusif, fiable, et sécuritaire;

La STM s'engage à ce que sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles bénéficie d'une expérience de transport collectif de qualité, grâce à une meilleure disponibilité et une fiabilité accrue de ses équipements, véhicules et infrastructures accessibles. Les personnes concernées auront accès à divers modes de transport collectif : bus, métro, transport adapté, train ou REM. Ils pourront aussi compter sur l'assistance des équipes STM tout au long de leurs déplacements.

Stratégie

Informier et outiller la clientèle pour améliorer l'expérience client;

La STM vise à s'assurer que sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles dispose de toutes les informations, outils et programmes nécessaires pour se déplacer de manière autonome et sécuritaire en bus et en métro.

Stratégie

Accélérer le déploiement d'une culture de l'accessibilité universelle centrée sur l'expérience client: une des conditions de succès pour la mise en œuvre du Plan.

Pour atteindre son ambition d'offrir un transport collectif inclusif, fiable et sécuritaire, la STM se concentrera sur une connaissance approfondie des besoins de sa clientèle, une collaboration active avec ses partenaires, et le renforcement d'une gouvernance efficace et imputable en accessibilité universelle.





⑥ Les neuf chantiers du Plan d'accessibilité universelle 2030

STRATÉGIE

Poursuivre la mise en accessibilité universelle du transport collectif

Chantier 1

Accroître l'accessibilité universelle des véhicules et des infrastructures.

Chantier 2

Faciliter et simplifier l'utilisation du système billettique.

STRATÉGIE

Offrir un service de transport collectif inclusif, fiable, et sécuritaire

Chantier 3

Assurer la livraison d'un service de bus et de métro universellement accessible et fiable.

Chantier 4

Améliorer le service à la clientèle grâce aux équipes STM.

Chantier 5

Favoriser les déplacements intégrant le bus, le métro, le transport adapté, le train et le REM.

STRATÉGIE

Informier et outiller la clientèle pour améliorer l'expérience client

Chantier 6

Fournir de l'information universellement accessible.

Chantier 7

Offrir un programme d'apprentissage à l'utilisation du transport collectif.

STRATÉGIE

Accélérer le déploiement d'une culture de l'accessibilité universelle centrée sur l'expérience client: une des conditions de succès pour la mise en œuvre du Plan

Chantier 8

Améliorer la compréhension des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et accroître la performance en AU.

Chantier 9

Renforcer le positionnement et la gouvernance en AU.

CHANTIER

1

STRATÉGIE

Poursuivre la mise en
accessibilité universelle
du transport collectif

Accroître l'accessibilité universelle des véhicules et des infrastructures.

Comme mentionné plus tôt, l'amélioration des infrastructures, notamment les ascenseurs, a significativement augmenté la qualité de l'expérience des personnes avec des limitations fonctionnelles, comme le démontre l'augmentation du niveau de maturité entre 2015 et 2020.

D'ici 2030, les efforts viseront à bonifier ces infrastructures et équipements existants afin de se rapprocher de notre objectif ultime d'offrir un réseau de bus et de métro 100 % accessible.



L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, de nombreuses initiatives ont été déployées pour améliorer l'accessibilité des véhicules et des installations de la STM :

Intégration des exigences techniques d'accessibilité universelle dans les appels d'offres pour l'acquisition de bus et de voitures de métro :

- En 2023, 92 % des bus étaient dotés de rampes;
- Depuis 2018, la STM achète des bus équipés de deux espaces dédiés à la clientèle en fauteuil roulant, pour un total de 751 bus aménagés en 2023;
- Les trains AZUR ont quatre emplacements dédiés à la clientèle en fauteuil roulant, situés à chaque extrémité du train. De plus, deux sièges, situés à gauche de chaque porte, sont réservés aux clientes et clients ayant des limitations fonctionnelles.

Déploiement de mesures visant l'accessibilité universelle dans les stations :

- Depuis le lancement du programme Accessibilité en 2016, le nombre de stations accessibles est passé de 7 à 26 en 2023;
- L'information sur l'état de fonctionnement des ascenseurs et des escaliers mécaniques est disponible sur le site Internet, sur les plateformes mobiles et par le biais du service téléphonique;
- Des surfaces d'avertissement tactiles sont installées le long des quais dans toutes les stations;
- Les exigences d'accessibilité universelle ont été intégrées à la conception architecturale des cinq stations du prolongement de la ligne bleue;
- Les requis d'accessibilité universelle ont été intégrés à la portion au sud de Pierre-de-Coubertin du Service rapide par bus (SRB) Pie-IX;
- L'accessibilité et la sécurité des arrêts de bus ont été prises en compte lors de la conception de la première section du SRB Henri-Bourassa;
- 34 % des arrêts ont été dotés d'abribus, la quasi-totalité de cette proportion étant également équipée de bancs;
- Les besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles ont été considérés dans la conception du nouvel abribus en 2023.

Les principales actions visées d'ici 2030

L'accessibilité des véhicules et des installations demeure au cœur des priorités de la STM en matière d'accessibilité universelle, comme en témoignent les actions suivantes :

- Intégrer des critères reflétant les normes en accessibilité universelle (AU) lors de l'achat de bus afin de maintenir les niveaux d'accessibilité;
- Évaluer la possibilité d'ajouter des sièges réservés dans les véhicules;
- Mettre à niveau et maintenir l'accessibilité des arrêts de bus, des terminus et des stations du Service rapide par bus;
- Intégrer les exigences en AU lors du déploiement de nouveaux abribus universellement accessibles;
- Augmenter le nombre de bus équipés de deux emplacements pour la clientèle en fauteuil roulant;
- Développer une nouvelle signalétique pour le réseau de bus et standardiser celle des arrêts temporaires, annulés ou déplacés;
- Poursuivre le programme d'accessibilité du métro et l'implantation de parcours universellement accessibles dans le réseau du métro;
- Poursuivre la modernisation de la signalétique dans le réseau du métro.

Les indicateurs de succès

La STM évaluera les progrès de ce chantier en mesurant l'augmentation du nombre de véhicules et d'installations adaptés aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que l'amélioration de la signalisation dans les stations.

Indicateurs et cibles

Nombre et proportion de bus munis de 2 emplacements pour la clientèle en fauteuil roulant

Résultats 2023

38 %
(751 bus)

Cible 2025

43 %
(798 bus)

Cible 2030

80 %
(1 498 bus)

Nombre et proportion de stations dotées d'ascenseurs – Métro*

38 %
(26 stations)

44 %
(30 stations)

60% (41 stations
du réseau existant)
+ 5 nouvelles
stations du PLB

Nombre et proportion de stations avec la nouvelle signalétique

43 %
(29 stations)

57 %
(39 stations)

100 %
(68 stations)

*L'atteinte de ces objectifs, et particulièrement l'implantation d'ascenseurs dans 41 stations du réseau de métro existant, est tributaire des délais d'approbation du financement qui sera obtenu par la STM.

Autres indicateurs – Données suivies dans les rapports annuels AU

Nombre et Proportion de bus munis d'une rampe avant

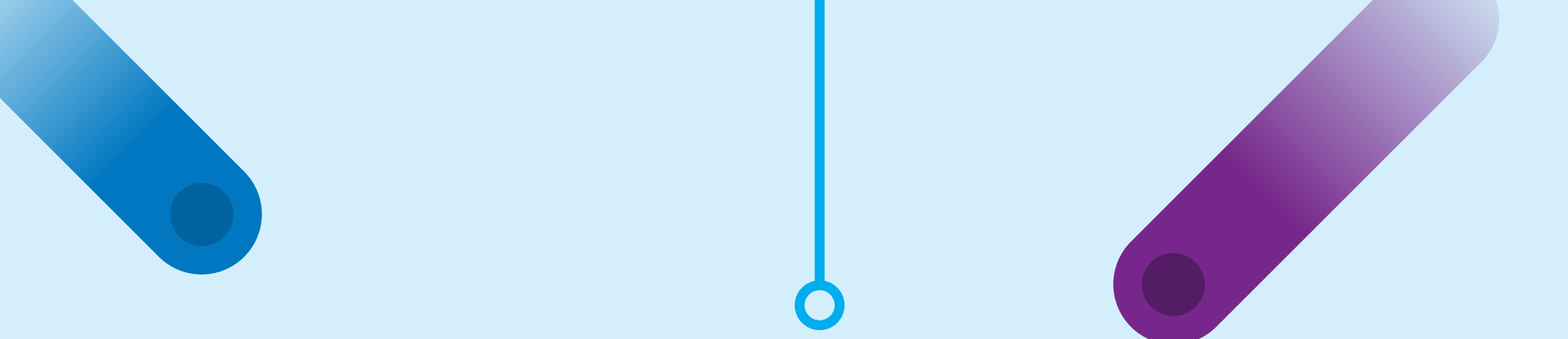
CHANTIER

2

Faciliter et simplifier l'utilisation du système billettique.

En collaboration avec les partenaires de la communauté OPUS, la STM prévoit contribuer à la mise en place d'un système de billetterie universellement accessible et intuitif pour l'ensemble de sa clientèle. Les différentes actions qui en découlent permettront de rehausser l'expérience de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles, en simplifiant particulièrement l'achat de titres de transport.





L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, des initiatives majeures ont été mises en place pour améliorer l'accessibilité du système de billetterie :

- L'intégration d'éléments d'accessibilité universelle dans les équipements de vente (distributrices automatiques de titres, bornes de rechargement) ; et de perception (tourniquets et portillons à vantaux);
- L'ajout de valideurs aux portes arrière des bus et des minibus dont l'interface visuelle et sonore répondent aux besoins en AU;
- L'accessibilité et l'identification des agences de vente de titres confirmées par la STM, sur son site Internet;
- Une nouvelle génération de portillons.

Les principales actions visées d'ici 2030

D'ici 2030, l'accessibilité du système billettique demeure une priorité. La STM poursuivra ses efforts, en déployant certains projets spécifiques :

- Poursuivre l'évaluation des agences accessibles pour augmenter leur nombre sur le territoire;
- Collaborer avec l'Autorité régionale de transport métropolitain pour le développement de nouvelles solutions billettiques (recharge mobile OPUS, commande en ligne de carte OPUS, diversification des modes de paiement autres que la carte OPUS, paiement ouvert par carte bancaire, outils centrés sur la gestion de la relation client, etc.);
- Améliorer l'accessibilité des distributrices automatiques de titres de nouvelle génération.

Les indicateurs de succès

Pour évaluer les progrès en matière d'accessibilité du système billettique, nous utiliserons comme indicateur le nombre et la proportion d'agences évaluées selon les critères de certification d'accessibilité.

Indicateurs et cibles

Nombre et proportion d'agences évaluées selon les critères de la certification d'accessibilité

Résultats 2023

49 %
(190 agences)

Cible 2025

62 %
(241 agences)

Cible 2030

100 %
(388 agences)

CHANTIER

3

STRATÉGIE

Offrir un service de transport collectif inclusif, fiable, et sécuritaire

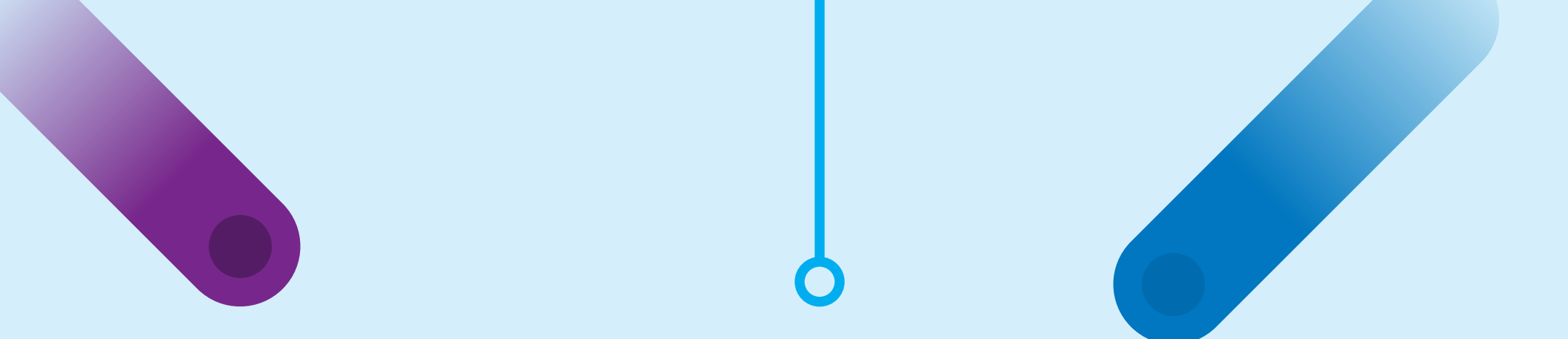
Assurer la livraison d'un service de bus et de métro universellement accessible et fiable.

Ce chantier forme le pilier central de l'expérience client dans le réseau. Bien qu'il semble évident, il est l'un des plus complexes à mettre en œuvre.

En ce sens, la STM s'engage à continuer d'améliorer la fiabilité et la disponibilité de ses véhicules, infrastructures et équipements. Dans le cadre du chantier 3, nous comptons déployer un plan de gestion en temps réel du parc de bus avec la télémétrie, renforcer les procédures d'entretien des rampes, ascenseurs et escaliers mécaniques, et améliorer les procédures de signalement et d'entretien des portes-papillon motorisées.

Ces initiatives bénéficient particulièrement aux clientèles âgées et ayant des limitations fonctionnelles assurant des déplacements sûrs et sans interruption.





L'état de la situation en 2023

Depuis la première évaluation en 2015, plusieurs efforts et initiatives ont été déployés en faveur de la fiabilité des réseaux de bus et de métro :

- La sécurisation, l'information à la clientèle et le maintien de l'accessibilité aux abords des chantiers, dans les stations de métro, les arrêts de bus et les abribus;
- Le déploiement obligatoire de la rampe avant par les chauffeuses et chauffeurs, quatre fois par an, dans tous les centres de transport afin d'assurer une bonne rétention des procédures de déploiement à suivre;
- La poursuite du déploiement d'un programme d'entretien préventif et de dépannage des ascenseurs.

Les principales actions visées d'ici 2030

D'ici 2030, la STM souhaite déployer tous les efforts pour améliorer ses véhicules, ses infrastructures et ses équipements, dans une optique d'optimisation de l'AU :

- Déployer un plan de gestion en temps réel du parc de bus pour améliorer la disponibilité des bus avec rampe avant;
- Renforcer les procédures de signalement et d'entretien des portes-papillon motorisées;
- Améliorer les procédures d'entretien des rampes;
- Bonifier les procédures liées aux opérations afin de fournir des services accessibles sur les réseaux de bus et de métro;
- Maintenir les procédures d'entretien des ascenseurs et escaliers mécaniques.

Les indicateurs de succès

Nous mesurerons l'efficacité de cette stratégie en évaluant la disponibilité et la fiabilité des véhicules, des infrastructures et des équipements. En parallèle, nous garderons toujours à l'esprit l'expérience globale de la clientèle et son niveau de satisfaction. Il est crucial pour nous de nous assurer que nos actions représentent de réels leviers d'amélioration de l'expérience des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Indicateurs et cibles

	Résultats 2023	Cible 2025	Cible 2030
Taux global de disponibilité des équipements d'accessibilité universelle : escaliers mécaniques – Métro	91 % *	92 %	92 %
Taux global de disponibilité des équipements d'accessibilité universelle : ascenseurs – Métro	98 %	98 %	98 %
Taux global de disponibilité des équipements d'accessibilité universelle : rampes avant – Bus***	96 % **	97 %	97 %
Indice d'expérience client global avec des limitations fonctionnelles	62 %	65 %	68 %
Indice de perception de considération envers la clientèle ayant des limitations fonctionnelles	n/d: ajout de cette question au sondage en 2024	n/d	Cible à venir en 2025
Indice global pondéré sur la facilité d'utilisation des services pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles	n/d: ajout de cette question au sondage en 2024	n/d	Cible à venir en 2025

* Contrairement aux ascenseurs qui ont été installés depuis les années 90, le parc des escaliers mécaniques est vieillissant et ne peut atteindre les mêmes niveaux de fiabilité

** Donnée pour l'année 2022

*** Nombre de tests réussis versus échoués par les préposés à l'entretien

Autres indicateurs – Données suivies dans les rapports annuels AU

Taux de fiabilité des rampes avant

Indice du sentiment de sécurité de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles

Nombre et proportion d'arrêts accessibles

CHANTIER

4

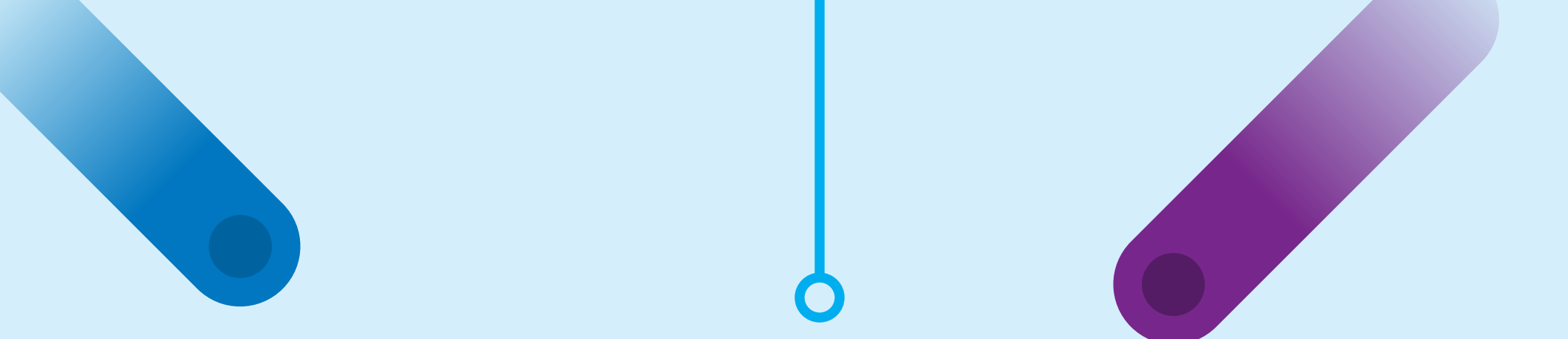
Améliorer le service à la clientèle grâce aux équipes STM.

Comme nous l'avons vu dans les éléments clés qui ont fait progresser le niveau de maturité de 2015 à 2020, les investissements majeurs dans les infrastructures ont permis d'améliorer l'accessibilité universelle à la STM.

Forte de ces nouvelles infrastructures, la STM souhaite désormais miser sur le lien qui unit ces installations aux clientes et clients : les équipes de la STM. Ces dernières sont les mieux positionnées pour guider la clientèle à travers ces nouvelles infrastructures, tout en proposant une approche humaine, sensible et adaptée à leurs besoins.

Ainsi, la STM s'engage à sensibiliser, outiller et former son personnel aux besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles, afin que celle-ci puisse aisément et pleinement utiliser les équipements et infrastructures du réseau.





L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, plusieurs initiatives ont été déployées :

- La formation du personnel du réseau de bus en AU;
- La formation de la nouvelle cohorte d'ambassadrices et ambassadeurs de Sûreté des réseaux;
- La formation de l'équipe du prolongement de la ligne bleue afin d'assurer la sécurité et un parcours sans obstacle.

Les principales actions visées d'ici 2030

Pour 2030, le renforcement de la sensibilisation et de la formation des effectifs de la STM mise sur les actions suivantes :

- Poursuivre la formation de base en AU des employées et employés de première ligne et du personnel technique et d'entretien du réseau de bus;
- Développer et diffuser une formation de base en AU pour le personnel de première ligne du réseau du métro;
- Poursuivre la diffusion d'outils et d'ateliers de sensibilisation en AU aux professionnelles et professionnels de la STM;
- Fournir au personnel du réseau du métro des outils consultables sur place, permettant de fournir rapidement à la clientèle les informations clés nécessaires pour effectuer ses déplacements;
- Bonifier les contenus de formation du personnel de première ligne pour couvrir plus de besoins des clientes et clients ayant des limitations;
- Poursuivre la production et la diffusion d'outils de sensibilisation en AU pour l'équipe de la haute direction et du CA.

Les indicateurs de succès

La réussite des initiatives de sensibilisation et de formation en accessibilité universelle des équipes de la STM sera évaluée en fonction du nombre de personnes formées, de l'amélioration du service à la clientèle et du taux de satisfaction des clientes et clients ayant des limitations fonctionnelles.

Indicateurs et cibles

	Résultats 2023	Cible 2025	Cible 2030
Nombre et proportion du personnel ayant suivi une formation de base AU	Bus (gestionnaires/ personnel chauffeur et d'entretien) 78 %	80 %	92 %
Nombre et proportion du personnel ayant suivi une formation en continu AU	0 %	n/a	100 %

Autres indicateurs Données suivies dans les rapports annuels AU

Nombre d'employées et d'employés ayant suivi un atelier de sensibilisation AU

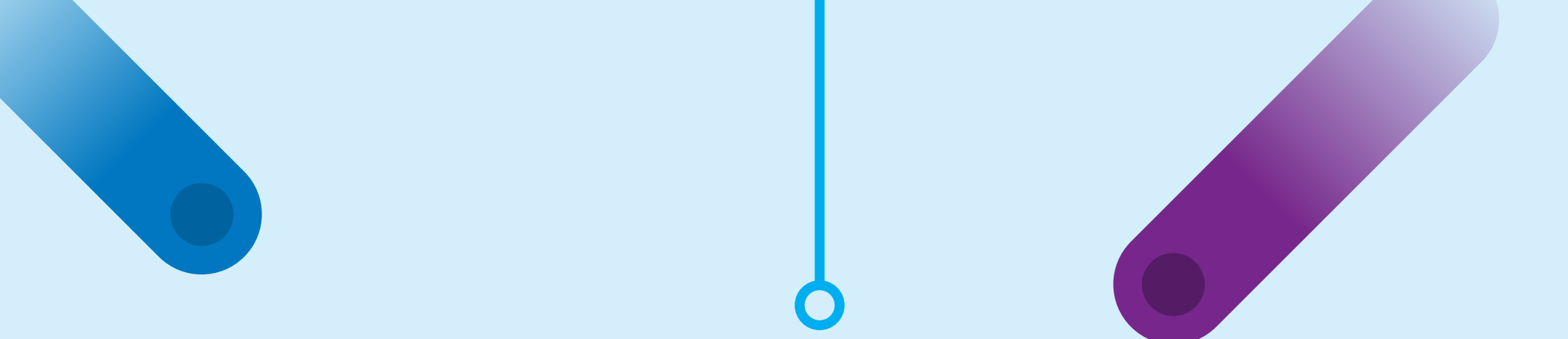
CHANTIER

5

Favoriser les déplacements intégrant le bus, le métro, le transport adapté, le train et le REM.

Afin d'offrir à la clientèle ayant des limitations fonctionnelles des déplacements plus rapides ainsi qu'une meilleure expérience de transport dans sa globalité, l'intégration harmonieuse des différents modes et réseaux de transport est essentielle. Pour y arriver, ceux-ci doivent fonctionner ensemble de manière cohérente et efficace. La STM s'engage donc à collaborer étroitement avec ses partenaires pour qu'ensemble nous offrions des parcours et des transferts modaux sécuritaires et fluides à l'échelle régionale, que ce soit en parcours sécuritaires et fluides, que ce soit en bus, métro, avec le Réseau express métropolitain (REM), en transport adapté ou en train de banlieue.





L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, des efforts soutenus ont permis d'améliorer l'intégration des réseaux de bus et de métro, du REM et du train de banlieue, offrant ainsi un service plus cohérent et connecté. Voici quelques-unes des actions mises en place pour atteindre cet objectif :

- L'amélioration de l'aide à la planification d'un trajet grâce à de nouvelles fonctionnalités du site Internet, lors d'appels auprès de l'équipe du Centre du service à la clientèle, ou lors d'interventions d'agentes et d'agents de station ;
- La meilleure diffusion d'informations relatives aux interruptions de service du métro ou aux perturbations de lignes de bus, par SMS, sur le site Internet, sur les plateformes mobiles, grâce au système téléphonique ou dans les stations, sur les écrans et par annonces sonores ;
- L'élargissement de l'accès à la carte d'accompagnement pour les clientes et clients ayant une limitation fonctionnelle permanente, son harmonisation sur tout le territoire métropolitain et son déploiement dans le réseau régulier en collaboration avec l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) ;
- L'accès gratuit aux réseaux de transport en commun (Zone A) pour la population de l'agglomération de Montréal âgée de plus de 65 ans (mesure adoptée et financée par la Ville de Montréal).

Les principales actions visées d'ici 2030

D'ici 2030, la STM prévoit mettre en place de nouveaux moyens pour améliorer l'expérience de son réseau de transport collectif intégré pour sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles et pour le rendre plus sécuritaire :

- Améliorer le planificateur de déplacements accessibles grâce à l'identification des arrêts accessibles, des arrêts avec abribus, et des arrêts pour le transport adapté aux stations de métro, etc ;
- Mettre à niveau le planificateur de déplacements du transport adapté afin de permettre l'intégration des réseaux de bus, de métro et du Réseau express métropolitain ;
- Envisager l'implantation d'un système d'aide à la navigation lors des déplacements (navigation verticale, ascenseurs, technologie d'aide aux déplacements) ;
- Collaborer avec l'Autorité régionale de transport métropolitain pour la simplification et l'harmonisation de la tarification.

Les indicateurs de succès

Les indicateurs clés de succès de ce chantier incluent la proportion de la clientèle du transport adapté (TA) qui se déplacera en bus ou métro, ainsi que le taux d'utilisation des réseaux de bus et de métro par les personnes formées et entraînées par le programme d'entraînement au transport collectif intitulé Mobilité inclusive.

Autres indicateurs -

Données suivies dans les rapports annuels AU

Proportion de la clientèle TA en transport multimodal

Taux d'utilisation des réseaux de bus et du métro des personnes formées et entraînées par le programme Mobilité inclusive



CHANTIER

6

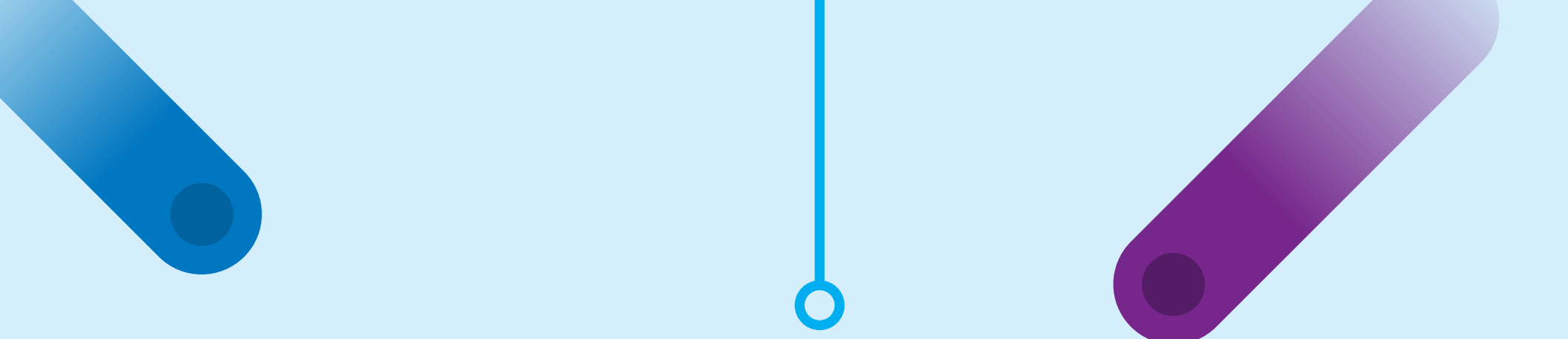
STRATÉGIE

Informier et outiller la
clientèle pour améliorer
l'expérience client

Fournir de l'information universellement accessible.

La STM souhaite rendre chaque trajet aussi simple que possible en s'engageant à fournir une information claire, cohérente, actualisée et en temps réel à chaque étape clé des déplacements de sa clientèle. Elle s'efforce également d'améliorer la diffusion de l'état du service et de faciliter l'accès aux équipements essentiels sur plusieurs plateformes de communication.





L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, la STM a déployé plusieurs efforts et initiatives pour améliorer la communication et l'accessibilité :

- L'adaptation du site Internet pour se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.
- La création et mise en place d'un nouveau concept signalétique dans le réseau qui met en valeur les équipements et les accès répondant aux besoins en accessibilité universelle.
- La diffusion régulière de campagnes de sensibilisation sur le sujet de l'accessibilité universelle, incluant certaines destinées spécifiquement aux personnes avec des limitations fonctionnelles.

Les principales actions visées d'ici 2030

D'ici 2030, la STM compte rendre l'information plus accessible pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et, par ricochet, pour l'ensemble de la clientèle :

- Poursuivre le déploiement de l'accessibilité de l'information numérique via la refonte du site Internet de la STM et du site de réservation du transport adapté Sirta.
- Diffuser des plans annuels de communication auprès des clientes et des clients ayant des limitations fonctionnelles ainsi que de l'ensemble de la clientèle STM.
- Améliorer la fiabilité et la précision de l'information client lors de perturbations sur les réseaux de bus et de métro.
- Renforcer les communications à la clientèle sur les consignes à suivre pour utiliser les réseaux de bus et de métro.
- Accroître la sensibilisation à l'accessibilité universelle pour le personnel de première ligne en communiquant davantage via les plateformes de communication internes de la STM.

Les indicateurs de succès

L'avancement en accessibilité de l'information numérique sera mesuré par les niveaux d'accessibilité des sites Web ainsi que par la fiabilité des informations clients des réseaux de bus et de métro.

Indicateurs et cibles

	Résultats 2023	Cible 2025	Cible 2030
Niveau accessibilité des sites Web	n/d: Les sites Web Sirta et stm.info sont en refonte	Site Web: WCAG 2.2 AA Sirta: WCAG 2.2 AAA	Site Web: WCAG 2.2 AA Sirta: WCAG 2.2 AAA
Indice de fiabilité des informations clients	n/d Nouvelle méthode (novembre 2024)	n/a	Cible à venir

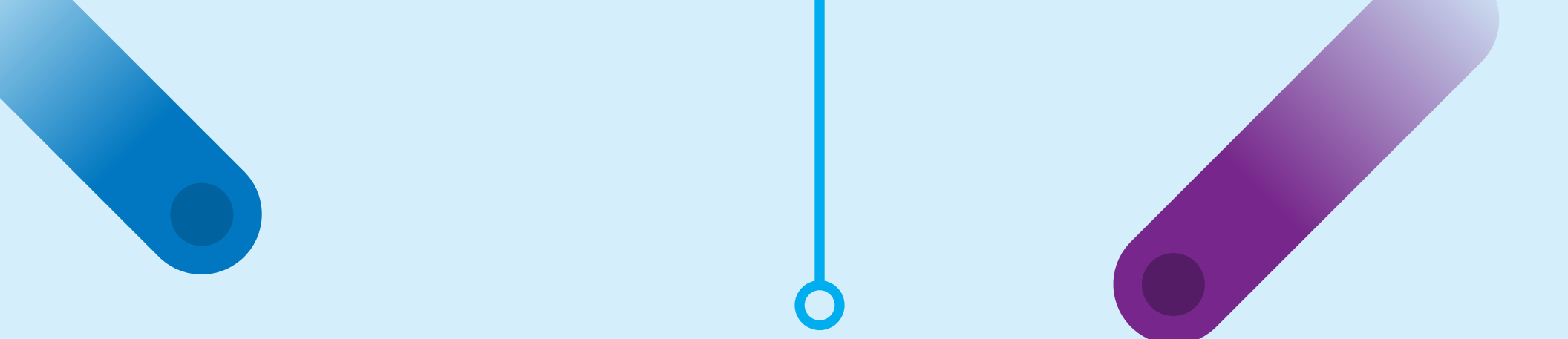
CHANTIER

7

Offrir un programme d'apprentissage à l'utilisation du transport collectif.

La STM prévoit offrir le programme de formation et d'entraînement intitulé **Mobilité inclusive** aux personnes ayant des limitations fonctionnelles afin de développer leurs connaissances et de faciliter leur utilisation des réseaux de transport dans la grande région de Montréal.





L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, de nombreux efforts et initiatives ont été déployés pour implanter un programme de formation et d'entraînement à l'utilisation des réseaux de bus et de métro :

- Mise sur pied par la STM du programme de formation et d'entraînement au transport collectif en 2018;
- Déploiement du programme de formation et d'entraînement auprès des personnes ayant une limitation motrice, puis adaptation des contenus en 2019 pour les personnes ayant une déficience intellectuelle;
- Recrutement et formation de 327 personnes en 2023;
- Élargissement de l'offre de service du programme de formation et d'entraînement au niveau métropolitain et auprès des clientèles ayant des besoins particuliers;
- Promotion du programme de formation et d'entraînement.

Les principales actions visées d'ici 2030

D'ici 2030, la STM veut poursuivre la diffusion du programme de formation et d'entraînement auprès de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et assurer sa pérennité. Les actions prévues pour atteindre cet objectif incluent :

- Recruter et former environ 2 000 participantes et participants d'ici 2025 et 7 000 participantes et participants d'ici 2030;
- Bonifier et pérenniser le programme de formation et d'entraînement à l'échelle métropolitaine;
- Développer le guichet client dédié à la clientèle ayant des besoins particuliers.

Les indicateurs de succès

L'impact du programme de formation et d'entraînement se mesure principalement par l'ampleur de sa diffusion auprès de la clientèle.

Indicateurs et cibles

	Résultats 2023	Cible 2025	Cible 2030
Nombre de personnes recrutées, formées et entraînées pour suivre le programme de formation et d'entraînement Mobilité inclusive	Nombre de personnes recrutées et formées: 400 Nombre de personnes entraînées: 265	Nombre de personnes recrutées et formées : 2 000 Nombre de personnes entraînées: 1 700	Nombre de personnes recrutées et formées : 7 000 Nombre de personnes entraînées: 6 500

CHANTIER

8

STRATÉGIE

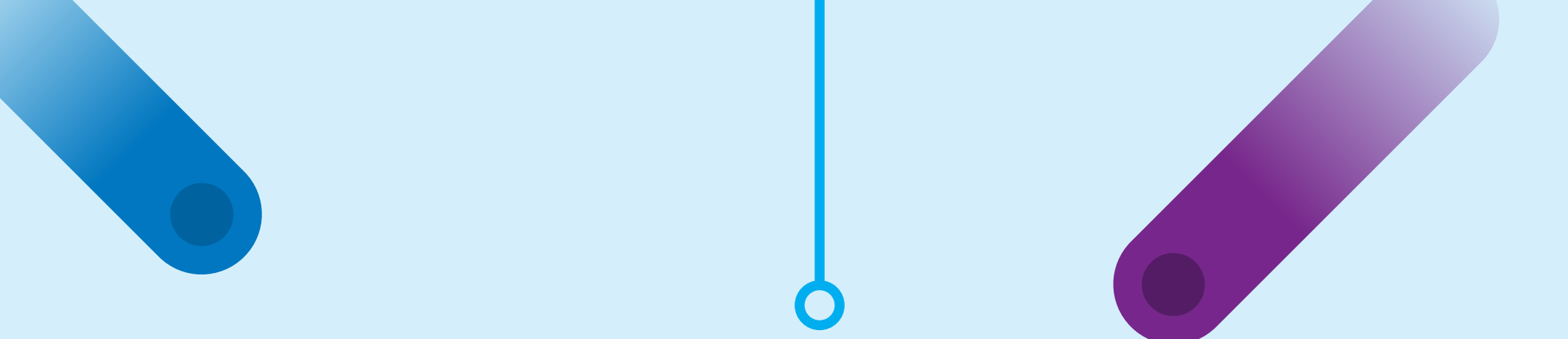
Accélérer le déploiement d'une culture de l'accessibilité universelle centrée sur l'expérience client: une des conditions de succès pour la mise en œuvre du Plan

Améliorer la compréhension des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et accroître la performance en AU.

La STM aspire à mieux connaître et comprendre les besoins et attentes de sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Pour y parvenir, nous mettrons en place divers moyens de consultation pour dialoguer directement avec ces personnes ou leurs représentants.

De plus, la STM s'engage à encourager et maintenir leur implication active, assurant ainsi que leurs voix continuent de guider nos initiatives et améliorations.





L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, plusieurs efforts et initiatives ont été déployés pour améliorer l'identification et la compréhension des besoins de la clientèle de la STM :

- Tenue de cinq rencontres par année du Comité associatif en accessibilité universelle;
- Formation de groupes de travail ad hoc sur des projets spécifiques, en collaboration avec les partenaires associatifs;
- Réalisation d'un sondage client en 2020 et consultations menées auprès des partenaires associatifs lors de l'élaboration du Plan AU 2030;
- Évaluation de l'expérience de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles en 2021;
- Mise en place d'un panel composé de 10 % de personnes avec des limitations fonctionnelles, participant à un sondage de satisfaction mensuel;
- Possibilité d'acheminer des commentaires par le biais de la ligne téléphonique du Centre d'expérience client intégré, un formulaire Internet, par lettre ou par Messenger.

Les principales actions d'ici 2030

D'ici 2030, la STM veut consolider sa culture en accessibilité universelle (AU) en affinant ses connaissances des besoins et attentes de la clientèle, en déployant de nouveaux moyens :

- Sonder annuellement la clientèle ayant des limitations fonctionnelles sur la qualité du transport collectif;
- Mettre à jour la méthodologie d'évaluation de la maturité en AU et réaliser de nouvelles évaluations de maturité en AU en 2025 et en 2030;
- Développer un réseau d'ambassadrices et d'ambassadeurs en AU à la STM;
- Réaliser des balisages et des veilles techniques sur les normes et les meilleures pratiques en AU;
- Démarrer des audits de conformité sur des projets et des services de la STM;
- Maintenir le Comité associatif en AU;
- Tenir des consultations publiques sur l'AU et/ou des tests auprès des clientes et clients ayant des limitations fonctionnelles, au besoin.

Les indicateurs de succès

Pour évaluer les résultats de cette stratégie et de ce chantier, nous mesurerons deux indicateurs principaux : le taux de satisfaction des membres du comité associatif en AU concernant le fonctionnement du comité, ainsi que le nombre de commentaires en AU reçus de la clientèle.

Indicateurs et cibles

Taux de satisfaction des membres du Comité associatif en AU

Résultats 2022*

87 %

Cible 2025

87 %

Cible 2030

87 %

*La dernière évaluation du Comité associatif en AU a été réalisée en 2022. La prochaine est prévue en 2025.

Autres indicateurs – Données suivies dans les rapports annuels AU

Nombre de commentaires de la clientèle liés à l'AU

CHANTIER

9

Renforcer le positionnement et la gouvernance en AU.

Placer l'accessibilité universelle (AU) au cœur du positionnement stratégique de la STM et de ses décisions de gouvernance est essentiel pour créer un réseau de transport collectif inclusif. Nous nous engageons ainsi à poursuivre et intensifier nos efforts afin d'intégrer les principes d'AU au cœur de nos processus décisionnels internes (notamment ceux de la gestion du portefeuille de projets et recommandations au conseil d'administration) et de nos pratiques de saine gouvernance dans les comités du conseil d'administration.

En renforçant notre positionnement et notre gouvernance en matière d'accessibilité universelle, nous visons non seulement à respecter les normes, mais aussi à dépasser les attentes et à devenir une référence en matière de transport universellement accessible.





L'état de la situation en 2023

Depuis 2016, de nombreux efforts et initiatives ont été déployés pour intégrer les exigences en accessibilité universelle dans les processus décisionnels :

- Tenue de rencontres régulières du Comité du service à la clientèle et accessibilité universelle;
- Intégration de l'AU dans les processus décisionnels, la gestion de portefeuille de projets, les recommandations au CA et à la direction générale;
- Publication annuelle d'un Rapport sur l'accessibilité universelle;
- Mise à jour des normes et critères de conception du métro (NCC) pour le prolongement du métro et pour les infrastructures existantes.



Les principales actions visées d'ici 2030

La STM s'engage à renforcer sa gouvernance tout en jouant un rôle de leader inspirant et mobilisateur auprès de ses partenaires en AU. Cette collaboration est cruciale pour développer un aménagement du territoire plus fluide, sécuritaire, accessible et sans obstacle pour la clientèle.

En ce sens, voici quelques-unes des actions prévues :

- Consolider le partenariat avec la Ville de Montréal afin de rendre les parcours entre divers pôles de transport universellement accessibles;
- Renforcer l'intégration de l'AU dans le processus de gestion de portefeuille de projets, ainsi que dans les recommandations à la direction générale et au CA;
- Bonifier et pérenniser le programme Mobilité inclusive;
- Poursuivre les démarches et représentations pour assurer le financement du programme Accessibilité;
- Maintenir le Sous-comité service à la clientèle et AU du CA de la STM;
- Poursuivre la participation au Comité consultatif en AU (CCAU) de la Ville de Montréal;
- Maintenir la participation aux comités de balisage et de bonnes pratiques en AU, notamment avec l'Association du transport urbain du Québec, l'*American Public Transportation Association* (APTA), le Regroupement des organismes québécois en accessibilité du numérique (ROQAN) et le *Transit Accessibility Group*.

Les suivis du Plan d'accessibilité universelle 2030

Le Plan d'accessibilité universelle 2030 incarne la vision ambitieuse mais pragmatique de la STM en matière d'accessibilité universelle, en concrétisant des projets qui rendent nos services universellement accessibles à toute la population, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles et les personnes âgées.

Ce Plan balise notre cheminement et nous pousse à toujours faire mieux. Une mise à jour des réalisations et du plan est prévue pour la fin de 2027, afin de réévaluer et affiner nos objectifs en fonction des progrès réalisés. Chaque année, lors de la diffusion du rapport annuel d'accessibilité universelle, qui détaille l'avancement de nos travaux, une version actualisée des cibles annuelles du Plan AU 2030 et du plan de travail annuel sera présentée au Comité associatif en AU et au comité SAC-AU.

Ensemble, nous forçons un avenir où chaque cliente et client se sent valorisé et accueilli, où l'accessibilité universelle n'est pas seulement une obligation, mais un engagement profond et durable. Cette vision nous guide et continue d'inspirer la STM à créer un réseau de transport collectif exemplaire et inclusif.