Tableau des projets Plan AU 2030

# Stratégie 1: Poursuivre la mise en accessibilité universelle du transport collectif

## Chantier 1: Accroître l’accessibilité universelle des véhicules et des infrastructures

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Intégrer les critères AU lors de l'achat de bus afin de maintenir les niveaux d'accessibilité | Direction Exécutive - Planification et entretien et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Maintenir l'accessibilité des arrêts de bus, terminus et stations du SRB | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Développer une nouvelle signalétique sur le réseau de bus | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client  | Projet en définition | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Améliorer et standardiser la signalétique pour les arrêts temporaires/déplacés-annulés sur terrain/ sur le réseau de bus | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en définition | Oui | Non | Livraison du projet |
| Augmenter le nombre de bus avec deux emplacements pour la clientèle en fauteuil roulant | Direction Exécutive - Planification et entretien et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours avec au rythme d'acquisition nouveaux bus | Oui | Oui | Indicateur Nombre et proportion de bus munis de deux emplacements pour la clientèle en fauteuil roulant |
| Évaluer la possibilité d'ajouter des sièges réservés dans les véhicules | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client  | Projet à démarrer Plan AU 2030 | Non | Oui | Livraison de l'évaluation |
| Intégrer les exigences AU dans le déploiement des nouveaux abribus universellement accessibles | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Augmenter le nombre de stations accessibles dans le réseau du métro | Direction générale adjointe - projets, infrastructures et activités commerciales et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Indicateur Nombre et proportion de stations dotées d’ascenseurs - Métro |
| Poursuivre la modernisation de la signalétique dans le réseau du métro | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client  | Projet en cours et en continu | Oui | Oui | Indicateur Nombre et proportion de stations avec la nouvelle signalétique |

## Chantier 2: Faciliter et simplifier l’utilisation du système billettique

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Poursuivre l'évaluation d'agences accessibles pour augmenter le nombre d'agences accessibles | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Non | Indicateur Nombre et proportion d’agences évaluée selon les critères de la certification d’accessibilité |
| 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.);  | Direction Exécutive - Transition énergétique, Innovation et technologies et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Améliorer l'accessibilité des distributrices automatiques de titres nouvelle génération | Direction Exécutive - Transition énergétique, Innovation et technologies et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Non | Livraison du projet |

# Stratégie 2: 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

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Déployer un plan de gestion en temps réel du parc bus (télémétrie) pour améliorer la disponibilité des bus rampes avant. | Direction Exécutive - Planification et entretien | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Renforcer les procédures d'entretien des rampes | Direction Exécutive - Planification et entretien | Projet en cours  | Oui | Non | Livraison du projet  |
| Maintenir les procédures d'entretien des ascenseurs et escaliers mécaniques | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client | Projet en continu | Oui | Oui | Indicateurs prévus : taux global de disponibilité des équipements |
| Renforcer les procédures de signalement et d'entretien des portes-papillon motorisées | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client | Projet à démarrer Plan 2030 | Oui | Non | Livraison du projet  |
| Réviser les consignes d'accès à la première voiture de métro pour favoriser l'accès de la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client | Projet en cours | Oui | Non | Livraison du projet  |
| Améliorer la prise en charge des clientes et des clients en situations d'urgence ou de pannes d'ascenseurs | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client | Projet à démarrer Plan 2030 | Oui | Oui | Livraison du projet  |

## Chantier 4: Améliorer le service à la clientèle grâce au personnel

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Poursuivre la diffusion capsule formation réseau de bus | Direction Exécutive - Talents, diversité et expérience employé et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Indicateur prévu: Proportion personnel ayant suivi la capsule de formation |
| Développer et diffuser la capsule de formation réseau de métro  | Direction Exécutive - Talents, diversité et expérience employé et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Non | Indicateur prévu: Proportion personnel ayant suivi la capsule de formation |
| Développer capsule de formation sécurisation chantiers AU aux équipes des grands projets et maintien des actifs (GPMA) | Direction Exécutive - Talents, diversité et expérience employé et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Non | Oui | Livraison du projet  |
| Diffuser les ateliers de sensibilisation au personnel des technologies de l'information (TI), des communications, architectes, etc.. | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Nombre d'ateliers diffusés chaque année |
| Diffusion d'outils pour le personnel du réseau du métro pour mieux répondre aux clientes et clients pendant le déplacement  | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Oui | Oui | Livraison du projet/des activités |
| Bonifier les contenus de formation du personnel de première ligne pour couvrir plus de besoins des clientes et clients ayant des limitations (ex : besoins de la clientèle ayant une limitation auditive, les besoins spécifiques aux femmes en situation de handicap etc.)  | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Non | Oui | Livraison du projet/des activités |
| Produire et diffuser des outils de sensibilisation en AU à la haute-direction et au CA | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en continu | Oui | Oui | Livraison du projet/des activités |

## Chantier 5: Favoriser les déplacements intégrant le bus, le métro et le transport adapté

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Améliorer le planificateur de déplacements accessibles grâce à l'identification d'arrêts accessibles, d'arrêts avec abribus, d'arrêts pour le TA aux stations de métro, etc. | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Mettre à niveau le planificateur de déplacement du TA pour permettre l'intégration des 3 modes de transport (TA, bus et métro) | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en définition | Non | Oui | Livraison du projet |
| Envisager l'implantation d'un outil d'aide aux déplacements  | Direction Exécutive - Transition énergétique, Innovation et technologies | Projet à démarrer Plan 2030 | Non | Oui | Livraison de l'analyse |
| Collaborer avec l’Autorité régionale de transport métropolitain à la simplification et l’harmonisation de la tarification | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications et ARTM | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet |

# Stratégie 3: Informer et outiller la clientèle pour améliorer l’expérience client

## Chantier 6: Fournir de l’information universellement accessible

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Refonte du site internet de la STM en conformité avec WCAG 2.2 AA | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet et indicateur Niveau d'accessibilité du site web |
| Refonte site de réservation du TA en conformité avec WCAG 2.2 AAA  | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet et indicateur Niveau d'accessibilité du site web |
| Évaluer la possibilité de diffuser de l'information visuelle en temps réel lors de perturbations dans les voitures de métro | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan AU 2030 | Oui | Oui | Livraison du projet et indicateur Indice de fiabilité des informations clients  |
| Améliorer la précision de l'information clientèle du réseau de métro lors de perturbations | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet et indicateur Indice de fiabilité des informations clients  |
| Intégrer l'annonce des détours du réseau de bus sur le site web | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Non | Livraison du projet et indicateur Indice de fiabilité des informations clients  |
| Évaluer l'envoi d'alertes aux cliente et clients sur les problématiques sur le réseau de bus et les ascenseurs | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Non | Livraison du projet et indicateur Indice de fiabilité des informations clients  |
| Évaluer la satisfaction sur le niveau sonore dans le bus  | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Oui | Oui | Livraison de l'évaluation |
| Évaluer la possibilité d'offrir l'information sur la ligne de bus à son arrivée à l'arrêt | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Oui | Oui | Livraison de l'évaluation |
| Poursuivre des campagnes de sensibilisation pour la clientèle STM (gestes de civisme à poser, réalité des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles) | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en continu | Oui | Oui | Livraison du projet/des activités |
| Renforcer les communications clients pour les consignes à suivre dans l'utilisation des réseaux de bus et de métro | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en continu | Oui | Oui | Livraison du projet/des activités |
| Renforcer la sensibilisation en AU pour le personnel de première ligne en communiquant via les plateformes internes de la STM (site Intranet)  | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan AU 2030 | Non | Oui | Livraison du projet/des activités |

## Chantier 7: Offrir un programme d’apprentissage à l’utilisation du transport collectif

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Diffuser le programme d'apprentissage Mobilité inclusive volet 2024-2025 | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Activité à poursuivre Plan AU 2030 | Oui | Non | Indicateur Nombre de personnes recrutées et formées pour suivre le programme Mobilité inclusive. Nombre de personnes entraînées par le programme Mobilité inclusive |
| Développer le guichet client dédié à la clientèle ayant des besoins particuliers | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan AU 2030 | Non | Oui | Livraison du projet |

# Stratégie 4 : Les conditions de succès pour la mise en œuvre du plan : accélérer le déploiement d’une culture de l’accessibilité universelle centrée sur l’expérience client

## Chantier 8: Améliorer la compréhension des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles et accroître la performance en AU

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tenir des consultations publiques sur l'AU et/ou des tests auprès des clientes et clients ayant des limitations fonctionnelles, au besoin | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en continu | Oui | Oui | Réalisation des consultations |
| Sonder annuellement la clientèle ayant des limitations fonctionnelles sur la qualité du transport collectif | Direction Exécutive - Planification, livraison du service et expérience client  | Projet en continu | Oui | Oui | Réalisation des sondages annuels |
| Mettre à jour la méthodologie d'évaluation de la maturité AU et réaliser des évaluations de la maturité AU en 2025 et en 2030 | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet prévu | Oui | Non | Livraison de la mise à jour de la méthodologie |
| Réaliser des balisages/veilles sur les meilleures pratiques en AU, au besoin | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en continu | Oui | Oui | Livraison du projet/des activités |
| Développer un réseau d'ambassadrices et d'ambassadeurs AU à la STM | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Oui | Oui | Livraison du projet/des activités |
| Démarrer des audits de conformité sur des projets et des services de la STM | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet à démarrer Plan 2030 | Non | Oui | Réalisation des audits |

## Chantier 9: Renforcer le positionnement et la gouvernance en AU

| **Actions/projets** | **Porteur/Contributeur** | **Statut du projet** | **2024-2027** | **2027-2030** | **Critères d'évaluation** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tenir le Sous-Comité Service à la clientèle et AU du CA | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Pratique courante | Oui | Oui | Nombre de rencontres |
| Poursuivre la participation aux comités de balisage et de bonnes pratiques AU : ATUQ, APTA, ROQAN, etc. | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Pratique courante | Oui | Oui | Nombre de participations |
| Renforcer l'intégration de l'AU dans le processus de gestion de portefeuilles de projets, des recommandations à la direction générale et au CA | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Pratique courante | Oui | Oui | Présence des éléments AU dans ces deux processus |
| Consolider le rôle de la STM en tant qu'expert AU dans les projets portés par l'ARTM (Mobilité inclusive, billettique, etc.)  | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Pratique courante | Oui | Oui | Présence de la STM et nature de la contribution STM dans les projets |
| Consolider le partenariat avec la Ville de Montréal: maintien des arrêts accessibles/pistes cyclables, entretien infrastructures en hiver, parcours universellement accessibles entre pôles de transport, parvis des stations de métro, etc. | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Pratique courante | Oui | Oui | Qualité et fréquence du partenariat |
| Bonifier et pérenniser le programme Mobilité inclusive  | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Livraison du projet |
| Faire les représentations pour assurer le financement du programme accessibilité du métro | Direction générale adjointe - Stratégie, relations partenaires et communications | Projet en cours | Oui | Oui | Nombre de représentations réalisées |