Soirée d’information et d’échanges sur l’accessibilité universelle et le transport adapté - version Word accessible

Fin de la page 1.

# Objectifs d’aujourd’hui

* Présenter les ambitions 2030 de la STM en matière d’accessibilité universelle et de transport adapté.
* Recueillir vos suggestions, commentaires, questions et témoignages jusqu'au 11 mars 2024 sur :
  + La proposition de Plan de développement d’accessibilité   
    universelle 2030
  + La proposition de la vision 2030 du transport adapté

Fin de la page 2.

# Déroulement de la soirée

* Mot de bienvenue
* Présentation du mandat et composition du comité SAC-AU
* Plan d’accessibilité universelle 2030
* Présentation sur la vision du transport adapté
* Période de questions et d’échanges
* Mot de la fin

Fin de la page 3.

# Mot de bienvenue

Fin de la page 5.

## Le comité service à la clientèle et accessibilité universelle (SAC)

**Notre mandat : étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière**

* de service de transport en commun que la Société offre à sa clientèle;
* d’amélioration des relations avec les clientèles provenant des communautés ethnoculturelles et des minorités visibles;
* d’accessibilité universelle.

Fin de la page 6.

## Les membres du comité SAC

* Éric Alan Caldwell
* Laurence Parent
* Suzanne Lareau
* Sylvain Le May
* Catherine Morency
* Marie-Claude Léonard
* Nathalie Clément
* Étienne Lyrette

Fin de la page 7.

# L’accessibilité universelle et le transport adapté au cœur de la stratégie organisationnelle de la STM / PSO 2030

Fin de la page 8.

* **L’accessibilité universelle est un des 3 leviers** de notre Plan stratégique organisationnel 2030.  
  **Le transport adapté est un des 3 services offerts** par la STM à sa clientèle ayant des limitations fonctionnelles en complémentarité avec le réseau des bus et de métro.

Fin de la page 9.

## Les grandes lignes du PSO

## Vision : Un leader en mobilité durable

### Orientation : Rehausser l’expérience employé dans une STM qui favorise l’engagement

### Objectifs :

* Attirer, développer et mobiliser des talents;
* Faire de la STM un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif;
* Évoluer vers une STM plus humaine, plus performante et plus durable.

### Orientation : Améliorer l’expérience de la clientèle et son attachement envers la STM

### Objectifs :

* Accélérer le déploiement d’une culture centrée sur la clientèle;
* Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements;
* Fournir des services universellement accessibles et inclusifs.

### Orientation : Accroître la performance et l’agilité de nos activités

### Objectifs :

* Améliorer la livraison du service;
* Livrer les projets pour transformer le service et moderniser nos actifs;
* Innover et viser l'efficience et la performance.

Fin de la page 10.

## Mission :

La STM développe et offre un service public essentiel à la communauté montréalaise en livrant une expérience de mobilité à la fois sécuritaire, accessible, humaine et performante, tout en jouant un rôle clé dans la lutte contre les changements climatiques.

Fin de la page 11

## Valeurs :

### Engagement envers la clientèle et la communauté

Peu importe leur destination et leur identité, les citoyennes et les citoyens peuvent compter sur nous.

### Collaboration et transparence

Nous sommes à l’écoute et ouverts à notre communauté. Sur le terrain et dans nos projets, nous unissons nos forces pour faire bouger et évoluer Montréal.

### Fierté et imputabilité

Nous avons de grandes responsabilités que nous honorons chaque jour en misant sur l’efficience dans toutes nos actions.

### Sécurité et bien-être

Le sentiment de sécurité et le bien-être sont essentiels à l’expérience de notre personnel et de notre clientèle. Tous les jours, nous y travaillons ensemble.

Fin de la page 12

La STM s’engage à **améliorer l’expérience du transport collectif** montréalais par des améliorations notables à son offre de services et à ses grands projets, pour **une STM plus humaine, plus performante et plus durable**.

Fin de la page 13

# L’accessibilité universelle

Fin de la page 14

## L’engagement de la STM en accessibilité universelle

* Le conseil d’administration de la STM a adopté une **politique d’accessibilité universelle en 2009**.
* L’AU favorise **une utilisation similaire pour tous**   
  du transport collectif.
* La STM s’assure que **les considérations d’AU sont présentes à toutes les étapes** de prise de décision.

Fin de la page 15

## Le Plan d’accessibilité universelle 2030

* **Le Plan de développement AU 2030** résulte d’une obligation de la Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire professionnelle et sociale adoptée en 2004.
* Ce plan d’accessibilité universelle est le 4e plan de la STM et couvrira **la période 2024-2030**.

Fin de la page 16

## Beaucoup de progrès depuis 2009

### Un réseau métro plus accessible

* 27 stations universellement accessibles
* 639 voitures de métro Azur accessibles
* Parcours sécurisés lors des travaux
* Tuiles podotactiles, appuis ischiatiques

### Un réseau bus, de plus en plus accessible

* 2 000 bus à plancher surbaissés
* 89% des bus avec rampes avant
* 38% bus avec deux emplacements pour fauteuil roulant

Fin de la page 17

## Beaucoup de progrès depuis 2009 (suite)

### Accessibilité du numérique et communication

* Site internet conforme WCAG2.0 AA
* Communications adaptées et simplifiées
* Campagne comportementale sur les bons gestes

### Formation et sensibilisation

* Plus de 500 clients formés   
  Mobilité inclusive
* Formation de 86% des chauffeurs et 90% de l’entretien
* Formation des constables spéciaux

Fin de la page 18

## Les étapes de réalisation et d’adoption du Plan AU 2030

### 2021

* Diagnostic (maturité) 2020 en AU
* Enquête et recherche sur les besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles

### Printemps / été 2023

* Élaboration du plan en collaboration avec les membres du comité associatif   
  en AU

### Automne 2023 / Hiver 2024

Consultation sur la version préliminaire du plan

### D’ici la fin 2024

Adoption du Plan AU 2030

Fin de la page 19

## Les 4 stratégies du Plan AU 2030

* Offrir un service de transport collectif inclusif, fiable et sécuritaire.
* Informer et outiller la clientèle pour améliorer l’expérience client.
* Poursuivre la mise en accessibilité du transport collectif,
* Établir des conditions de succès pour une culture AU centrée sur l’expérience client.

Fin de la page 20

## Stratégie : offrir un service de transport collectif inclusif, fiable et sécuritaire

* Chantier 1 : Assurer la livraison d’un service de bus et métro universellement accessible et fiable
* Chantier 2 : Améliorer le service à la clientèle grâce aux employés

Chantier 3 : Favoriser les déplacements intégrant le bus, le métro et le transport adapté

Fin de la page 21

## Principales actions prévues

* Formation de base des employés de première ligne et du personnel technique et d’entretien.
* Respect des exigences de qualité de service en AU par les employés.
* Mise à niveau du planificateur de déplacement du transport adapté Hastus de manière à permettre l’intégration des réseaux de bus, de métro et REM.
* Renforcement des procédures pour:
  + l’entretien (escaliers mécaniques, ascenseurs, rampes de bus et portes papillons motorisées);
  + la livraison des services de bus et de métro accessibles.

Fin de la page 22

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

* Chantier 4 : Fournir de l’information universellement accessible
* Chantier 5 : Offrir un programme d’apprentissage à l’utilisation du transport collectif

Fin de la page 23

## Principales actions prévues

* L’amélioration, l’élargissement du programme de formation.
* La formation de 750 personnes en 2024 et 1000 personnes en 2025.
* La poursuite du déploiement de l’accessibilité numérique.
* Les plans annuels de promotion et de communication.

Fin de la page 24

## Stratégie : poursuivre la mise en accessibilité du transport collectif

* Chantier 6 : Faciliter et simplifier l’utilisation du système billettique
* Chantier 7 : Accroître l’accessibilité universelle des véhicules et des infrastructures

Fin de la page 25

## Principales actions prévues

* Implantation des ascenseurs dans le métro.
* Exigences AU des nouveaux abribus.
* Mise à niveau et maintien de l’accessibilité des arrêts de bus   
  et terminus.
* Agences de vente de titres accessibles.
* Collaboration pour le développement du paiement dématérialisé.

Fin de la page 26

## Stratégie : établir des conditions de succès pour 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
* Chantier 9 : Renforcer le positionnement et la gouvernance en AU

Fin de la page 27

## Principales actions prévues

* Financement des programmes accessibilité du métro et du programme Mobilité inclusive.
* Maintien du comité associatif en AU.
* Maintien du comité service à la clientèle et AU du CA.
* Mise à jour de la maturité AU 2025 et 2030.
* Participation au comité consultatif en AU de l’ARTM et de la Ville de Montréal.

Fin de la page 28

## Suivi de la performance du Plan AU 2030: Liste d’indicateurs proposés

* Taux de disponibilité des escaliers mécaniques, des ascenseurs et des rampes avant
* Indice d’expérience client ayant des limitations fonctionnelles
* Nombre/proportion d’employés de première ligne ayant suivis une formation obligatoire en AU
* Taux de satisfaction du client en lien avec le service rendu par les employés et sur le   
  programme d’apprentissage
* Proportion de la clientèle en transport multimodal ( TA, bus, métro)
* Nombre de personnes ayant suivi le programme d’apprentissage et leur taux d'utilisation bus/métro
* Proportion d’agences évaluées selon les critères de certification d’accessibilité
* Proportion de bus munis de 2 emplacements pour les clients en fauteuil roulant
* Nombre de stations munies d’ascenseurs, de la nouvelle signalétique
* Nombre de plaintes et commentaires reçus

Fin de la page 29

## Suivi de la performance du Plan AU 2030: Cibles

* Les cibles sont à venir dans la version finale du plan.

Fin de la page 30

## Exemples d'indicateurs et de cibles en cours d'élaboration

### (Chantier 1 - Assurer la livraison d’un service de bus et de métro universellement accessible et fiable)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicateurs | Résultat 2022 | Cible 2030 |
| Taux de disponibilité des escaliers mécaniques | 90,8% | 92% |
| Taux de disponibilité des ascenseurs | nd | 98% |
| Indice d’expérience client ayant des limitations fonctionnelles | 67% | 72% |
| Taux de disponibilité des rampes avant | 96,6% | 97% |

Fin de la page 31.

## Exemple d'indicateurs et de cibles en cours d'élaboration

### (Chantier 7 - Accroître l’accessibilité universelle des véhicules et infrastructures)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicateurs | Résultat 2022 | Cible 2030 |
| Proportion de bus munis de 2 emplacements pour fauteuils roulants | 37% | 70% |
| Nombre de stations munies d’ascenseurs | 26/68 | 41/68\* + les 5 stations du PLB  \*Selon le financement qui sera obtenu |
| Nombre de stations avec la nouvelle signalétique | 25 stations | 68 stations  \*Selon le financement qui sera obtenu |

Fin de la page 32.

# Le transport adapté

Fin de la page 33.

## Notre raison d'être

« Fournir un service de transport collectif adapté fiable, sécuritaire, ponctuel et courtois, contribue à l’inclusion sociale, professionnelle et économique des personnes vivant avec des limitations ayant un impact significatif et persistant sur leur mobilité. »

Fin de la page 34.

## Le transport adapté c'est

* 86 minibus opérés par 130 chauffeurs de l’équipe STM.
* Une équipe de 151 experts en logistique, employés de bureau, professionnels et gestionnaires dédiés à l'efficacité de notre service.
* Nous collaborons avec 8 fournisseurs de services de taxi en sous-traitance, mobilisant 1 500 chauffeurs de taxi pour offrir une gamme complète de solutions de transport adapté.

Fin de la page 35.

# Nos réalisations et ce qui nous attend

Fin de la page 36.

## Nos réalisations 2023 en matière de transport adapté

* Projet pilote: Clients branchés SIRTA
* Encadrement de la performance des fournisseurs
* Adaptation de nos ententes contractuelles
* Mise-à-jour de la formation des chauffeurs et réalisation d’audits

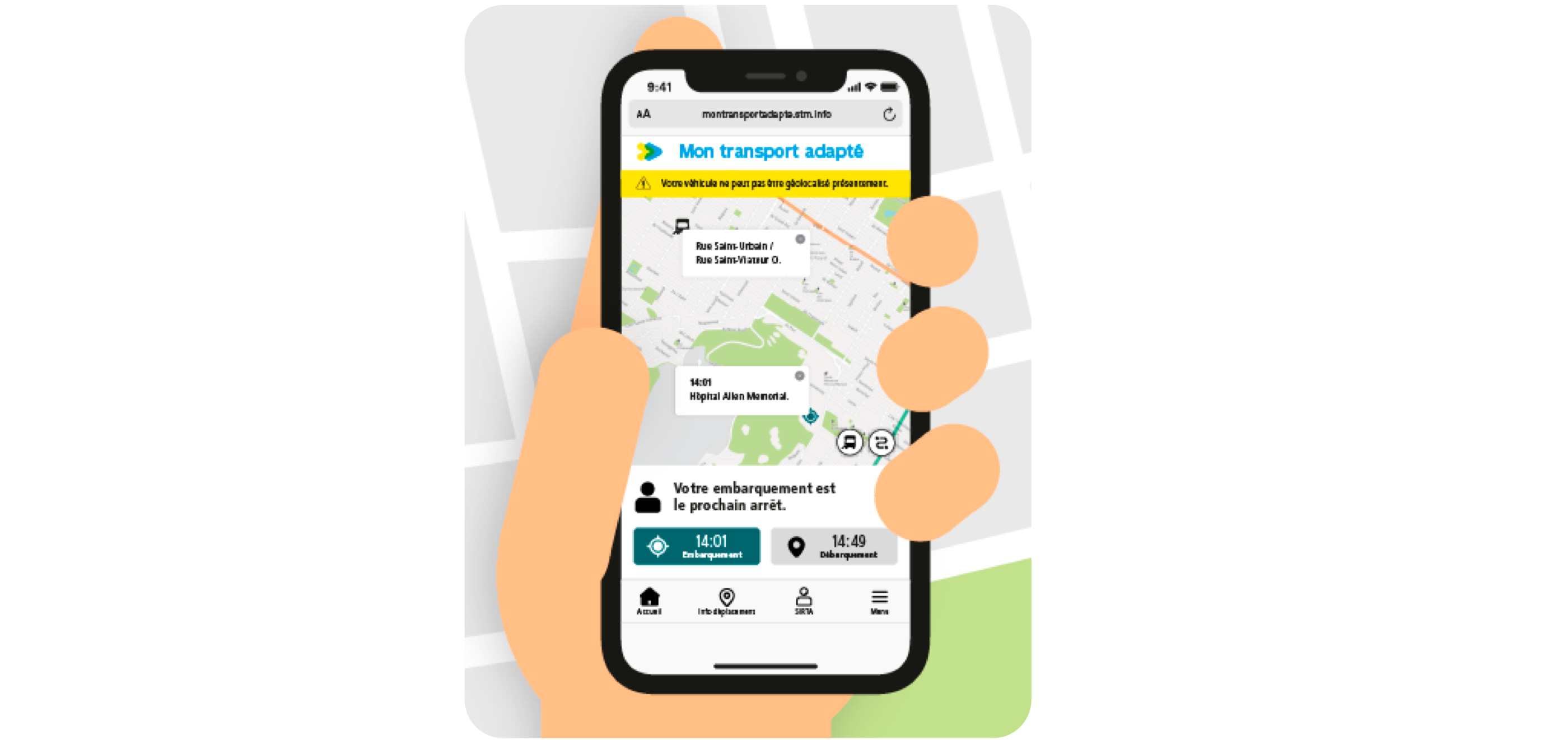


Image d’une main tenant un téléphone montrant l’image d’une carte sur laquelle on peut suivre son véhicule.

Fin de la page 37.

## Nos réalisations 2023 en matière de transport adapté (suite)

* Mesures d’urgence (évacuations)
* Défi sportif Altergo
* Projet pilote bus électrique
* Optimisation de nos processus permettant un meilleur service

Fin de la page 38.

## Principales actions prévues

* Refonte du système SIRTA / Mon TA
* Garantir la capacité véhiculaire taxi
* Évaluer la possibilité de bonifier l’offre de service
* Déployer des stratégies pour favoriser l’appropriation de l’offre de service
* Revoir la gestion des évènements le jour J, de bout en bout
* Actualisation du plan d’action découlant des plaintes et commentaires

Fin de la page 39.

## Principales actions prévues

* Renforcement du rôle du chauffeur accompagnateur
* Réviser le processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle
* Identification des véhicules affectés au TA
* Assurer la continuité des opérations
* Poursuivre l'électrification du réseau
* Optimisation du transport adapté à l'échelle régionale

Fin de la page 40.

# Période de questions et d'échanges

Fin de la page 41.

# Synthèse

Fin de la page 42.

# Mot de la fin

Fin de la page 43.

# Sondage d’appréciation de la soirée

* Un sondage vous sera envoyé par courriel ce soir
* Vos commentaires aideront la STM à améliorer nos prochaines séances d’information

Fin de la page 44.

# La démarche et la suite des choses

* Recueil de vos commentaires
  + Du 5 février au 11 mars 2024 par courriel :   
    [parlons-en.au-ta.2024@stm.info](mailto:parlons-en.au-ta.2024@stm.info)
  + Le 21 février: soirée d’information et d’échanges
* Printemps 2024 : bonification du plan d’accessibilité universelle 2030 et de la vision 2030 du transport adapté
* D’ici la fin 2024 : adoption du nouveau plan d’accessibilité universelle 2030

Fin de la page 45.

# Merci!

Fin de la page 46.

## Liste des acronymes

AU: Accessibilité universelle

Comité SAC-AU: Comité Service à la clientèle et Accessibilité universelle

PSO 2030 : Plan stratégique organisationnel 203

TA: Transport adapté

Fin de la page 47

## Extraits de commentaires reçus jusqu’à maintenant.

« Le transport adapté changé ma vie. Je me sens en sécurité avec vos chauffeurs, politesse, à l'écoute de notre handicap ! MERCI d'être là pour nous. J'apprécie vraiment. »

“ The best service in the world, thank you and [I] appreciate all your hard work and coordination, it made my families life and autistic son’s life a lot easier.”

« Le service est excellent et je suis reconnaissant. Les chauffeurs ont toujours été ponctuels et aidants. Ma vision est limitée, mais ils m’ont aidé à chaque fois. »

« Les escaliers mobiles dans le métro sont souvent en arrêt. Il est difficile pour quelqu’un à mobilité réduite de monter ou descendre les marches. »

Fin de la page 48