



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015



Montréal, 16 juin 2015

# TABLE DES MATIÈRES

|   |          |
|---|----------|
| MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....                                | 2        |
| MOT DE L'ÉQUIPE.....  | 3        |
| AVIS DE CONVOCATION .....   | 4        |
| ORDRE DU JOUR.....  | 5        |
| L'ÉQUIPE DU RUTA ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....                | 6        |
| PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 17 JUIN 2014..... | 7        |
| RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014-2015.....                                  | 13       |
| BILAN DU PLAN D'ACTION 2014-2015.....                               | 30       |
| PLAN D'ACTION 2015-2016.....  | 34       |
| PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2015-2016.....                               | 36       |
| ÉTATS FINANCIERS 2013-2014.....                                     | ANNEXE 1 |
| ÉTATS FINANCIERS 2014-2015.....                                     | ANNEXE 2 |

# MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

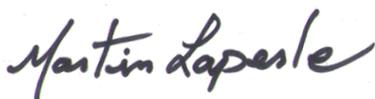
Cette année a marqué le début de la planification stratégique qui nous permettra de consolider nos actions. Ceci ne nous a pas empêché d'être très actifs dans plusieurs sphères comme vous pourrez vous en rendre compte à la lecture du rapport d'activités. À titre d'exemples, nous avons travaillé sur le financement pour le maintien du service du transport adapté en tenant compte de la hausse d'achalandage, ainsi que sur la mise en accessibilité du réseau régulier qui a mené à la manifestation d'avril 2014, puis la campagne Vendôme pour tous demandant notamment l'accessibilité du Centre universitaire de santé McGill (CUSM).

S'il n'y avait qu'un mot à retenir de notre année passée au conseil d'administration du RUTA, ce serait « dynamisme ». En effet, nos six rencontres ont été riches en apprentissages, en remises en question, en prises de position et en discussions animées nous permettant de cheminer dans le respect des personnalités de chacun.

Nous remercions nos collègues qui terminent leurs mandats. Avec votre engagement, vous aurez permis à l'accessibilité des transports collectifs de cheminer de façon positive.

Si les membres avaient une chose à retenir, c'est la diffusion de l'InfoRUTA. Nous pensons que chacun d'entre vous devrait prendre le temps de le lire. Comme il paraît quatre fois par année, c'est un moyen facile d'être informé sur les travaux du RUTA et de vous permettre de contacter le RUTA pour en discuter, pour compléter les informations ou pour donner des informations au RUTA pour faire avancer les dossiers.

Pour ce qui est de 2015-2016, de grands défis se dessinent. Nous devons être en mesure de faire valoir, dans l'opinion publique, nos convictions pour ce qui est du maintien du transport adapté et de l'accessibilité du réseau régulier.

A handwritten signature in black ink that reads "Martin Laperle". The signature is written in a cursive, flowing style.

Martin Laperle , président du conseil

# MOT DE L'ÉQUIPE

L'année 2014-2015 a été mouvementée. Elle a été marquée entre autres par la manifestation organisée par le RUTA, par notre implication dans les campagnes *Vendôme pour tous* et *Les casseroles surchauffent* et par notre implication dans une campagne débutant pour un meilleur financement des groupes communautaires en défense de droits.

De plus, des projets d'envergure ont été mis sur pied, soit la démarche de planification stratégique de la Société de transport de Montréal (STM) et la planification stratégique du RUTA. Nous sommes très enthousiastes envers cette démarche et nous espérons qu'elle nous aidera à faire avancer le RUTA de façon positive.

N'oublions pas que nous ne sommes que deux employées depuis quelques mois, le temps que notre agente de communication et services aux membres termine son congé de maternité. Nous n'avons pas pour autant laissé tomber nos membres : nous continuons à prendre vos plaintes et à répondre à vos questions. Nous tenterons aussi de continuer à organiser des activités comme les cafés-rencontres pour nous permettre de garder un lien plus direct avec vous.

L'année 2015-2016 vient à peine de commencer, mais nous entrevoyons déjà les tâches et actions à venir et nous nous mettons au travail avec notre enthousiasme habituel, portées par notre volonté de voir les transport adapté et régulier de plus en plus accessibles et répondant à vos besoins.

# AVIS DE CONVOCATION

Montréal, le 7 mai 2015

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous inviter à l'assemblée générale annuelle du Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'Île de Montréal, qui aura lieu le

**MARDI 16 JUIN 2015, de 10 h à 16 h**

**Carrefour communautaire de Rosemont L'Entre-Gens  
5675, rue Lafond, Montréal (QC) H1X 2X6**

**Un lunch sera servi. Si vous avez des allergies alimentaires, veuillez nous l'indiquer.**

En deuxième partie de la journée, la STM sera à votre disposition pour répondre à vos questions.

Afin d'exercer votre droit de vote lors de cette rencontre et de pouvoir participer à l'élection des membres du conseil d'administration, nous vous rappelons qu'il est essentiel d'être membre en règle de notre organisme.

**Nous vous invitons à renouveler votre cotisation dès maintenant, si ce n'est pas déjà fait, en remplissant et retournant le formulaire ci-joint. Il vous sera aussi possible de renouveler votre carte de membre sur place.**

Afin d'alléger l'assemblée générale, suite à votre confirmation de présence, nous vous ferons parvenir les documents deux semaines avant la rencontre afin que vous puissiez en prendre connaissance à l'avance. Ils seront d'emblée disponibles en version Word.

## **Important**

Pour les personnes qui auront besoin d'un service d'interprète, nous vous demandons de nous en aviser le plus tôt possible afin de nous permettre de faire la réservation.

Nous vous attendons en grand nombre!



Martin Laperle, président

# ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de l'assemblée et mot du président
2. Nomination d'un(E.) président(E.) et un(E.) secrétaire d'assemblée
3. Vérification du quorum et lecture de la convocation
4. Lecture et adoption de l'ordre du jour
5. Adoption du procès-verbal de l'AGA du 17 juin 2014
6. Présentation et adoption du rapport d'activités 2014-2015
7. Présentation et adoption des états financiers 2014-2015
8. Présentation et adoption des états financiers révisés 2013-2014
9. Nomination de la firme comptable
10. Présentation de la planification stratégique
11. Présentation et adoption du plan d'action pour 2015-2016
12. Présentation et adoption des prévisions budgétaires 2015-2016
13. Élection du conseil d'administration
  - a. Nomination d'un(E.) président(E.), d'un(E.) secrétaire d'élection et de deux scrutateurs/scrutatrices
  - b. Mises en candidature et présentation des candidat(E.)s
  - c. Élection
  - d. Résultats de l'élection
14. Période de questions
15. Levée de l'assemblée

**En après-midi, la STM répondra à vos questions.**



# L'ÉQUIPE DU RUTA ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Équipe du RUTA



Christelle Labrecque-Dupuis, agente de concertation et de projets



Fahima Boumaiza, agente de communication et de service aux membres

Annie Hottin, directrice générale



## Membres du conseil d'administration 2014-2015

Martin Laperle, administrateur nommé, président

Josée Boyer, administratrice nommé, vice-présidente

Yann Lacroix, administrateur nommé (jusqu'au 17 février 2015)

Dominique Marsan, administratrice élue

Claude Gariépy, administrateur élu

Claude Prévost, administrateur élu

Henry Desbiolles, administrateur élu

**Un grand merci pour votre implication, votre support est essentiel**

# PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

## ANNUELLE 2014

### Présences

Serge Bédard, Jean-Yves Gagné, Claude Gariépy, Claude Prévost, Alain Tremblay, Yann Lacroix, Yvon Provencher, Dominique Marsan, Marie-Audrey Galipeau, Lahssen Abbassi, Françoise Taub, Martin Laperle, Serge Poulin, Nancy Duguay, Marie Turcotte, Josée Boyer, Frantz Bourjolly.

### Équipe de travail

Annie Hottin, directrice générale,  
Christelle Labrecque-Dupuis, agente de concertation et de projets  
Fahima Boumaiza, agente d'information et de services aux membres

Louise Martin et Luc Ledoux, interprètes  
Jonathan Aspireault-Massé, animateur

### 1-Ouverture de l'assemblée et mot du vice-président

L'ouverture de l'assemblée a lieu à 10h30 par le vice-président Yvon Provencher.

### 2- Nomination d'un(E) président(E) et d'un(E) secrétaire(E) d'assemblée

**Yvon Provencher, appuyé de Claude Prévost, propose Jonathan Aspireault-Massé comme président et Christelle Labrecque-Dupuis comme secrétaire d'assemblée.**

**La proposition est adoptée à l'unanimité.**

Le président énonce le fonctionnement de l'assemblée.

### 3- Vérification du quorum et lecture de la convocation

Le quorum est constaté.

### 4- Lecture et adoption de l'ordre du jour

Le point 6 devient « Présentation et adoption des états financiers 2013-2014 », le point 7 devient « Nomination de la firme comptable et cotisation annuelle » et le point 8 devient « Présentation et adoption du rapport d'activités 2013-2014 ». Le reste ne change pas.

**Dominique Marsan, appuyée de Claude Gariépy, propose l'ordre du jour amendé.**

**La proposition est adoptée à l'unanimité.**

### 5- Adoption du procès-verbal de l'AGA du 18 juin 2013

**Serge Poulin, appuyé de Nancy Duguay, propose l'adoption du procès-verbal de l'AGA du 18 juin 2013.**

**La proposition est adoptée à l'unanimité.**

## **6- Présentation et adoption des états financiers 2013-2014**

Hugues Brisson nous présente les états financiers.

**Claude Prévost, appuyé de Frantz Bourjolly, propose l'adoption des états financiers 2013-2014.**

**La proposition est adoptée à l'unanimité.**

## **7- Nomination de la firme comptable et cotisation annuelle**

**Yvon Provencher, appuyé de Dominique Marsan, propose de reconduire la firme Lefebvre Gendron Beaulieu Brisson comme comptable pour l'année 2014-2015.**

Yann Lacroix demande si ce sera le même prix que cette année. Annie Hottin répond qu'elle ne sait pas encore s'il y a des augmentations mais elle peut essayer de rester au même prix.

**Jean-Yves Gagné, appuyé de Serge Bédard, propose l'amendement suivant : inclure dans la proposition qu'il faut reconduire la firme au même prix.**

Serge Poulin mentionne que cet amendement est une contrainte pour la direction du RUTA. Il est normal qu'il y ait des augmentations du coût de la vie. Marie Turcotte est d'accord et ajoute que changer de firme comporte des coûts additionnels et que c'est fastidieux puisque le nouvel auditeur doit se familiariser avec le dossier.

Jean-Yves Gagné dit qu'il est possible de négocier les prix avec un comptable.

**Sur l'amendement : le vote est demandé.**

**La proposition est rejetée à majorité.**

**Sur la principale : La proposition est adoptée à l'unanimité.**

**Yvon Provencher, appuyé de Dominique Marsan, propose de reconduire la cotisation annuelle actuelle qui est de 5\$.**

Nancy Duguay demande pourquoi le RUTA n'a pas décidé de l'augmenter. Yvon Provencher répond que la majorité des membres du RUTA peuvent être défavorisés économiquement, alors le CA préfère rester à un prix raisonnable.

Jean-Yves Gagné est d'avis qu'il faudrait abolir la cotisation pour être membre du RUTA dans le but de faire augmenter le nombre de membres.

Yann Lacroix mentionne que le nombre de membres n'est pas si important. Si les membres font de la promotion et participent activement, c'est ce qui compte. Il rappelle que le comité visibilité se charge de faire de la promotion pour augmenter le membership.

Marie Turcotte dit que c'est un montant symbolique. Le RUTA doit réfléchir à augmenter le membership, mais elle ne croit pas que le problème est la cotisation.

Alain Tremblay rappelle que l'on reprend le même débat que l'an dernier. Il invite les gens à se discipliner.

**Le vote est demandé.**

**La proposition est adoptée à majorité.**

#### **8- Présentation et adoption du rapport d'activités 2013-2014**

Fahima Boumaiza, Christelle Labrecque-Dupuis et Annie Hottin présentent le rapport d'activités.

Alain Tremblay demande si le RUTA a entendu parler de la possible privatisation du transport adapté.

Annie Hottin répond que ce n'est pas une question qui a été traitée au TA avec le milieu associatif. Cette idée ne semble pas être dans les plans de la STM.

Jean-Yves Gagné rappelle que la STM devrait mettre des ascenseurs dans trois stations de métro par année. Il demande ce que le RUTA fait pour que la STM respecte cet engagement. Annie Hottin répond que nous rappelons à la STM, dès que nous le pouvons, l'importance d'avoir des stations de métro accessibles. Elle ajoute que la STM n'a pas d'argent, elle peine à garder ses services actuels. Le RUTA a aussi travaillé avec la STM et la Ville de Montréal pour que le gouvernement mette en place un fond dédié.

Yvon Provencher ajoute que le comité accessibilité métro ne se rencontre plus depuis au moins un an, voire même deux. Il faut rester conscient qu'il y a des acteurs clés qui ne font pas leur travail dans ce dossier-là.

Serge Poulin mentionne que les commentaires devraient plutôt se discuter dans le plan d'action et non pas dans ce point qui rend compte des activités de l'année dernière.

**Alain Tremblay, appuyé de Martin Laperle, propose l'adoption du rapport d'activités 2013-2014.**

**La proposition est adoptée à l'unanimité.**

Marie Turcotte tient à souligner tout le travail accompli par la petite équipe du RUTA.

**Yvon Provencher, appuyé de Claude Prévost, propose d'ajourner l'assemblée jusqu'à 13h.**

**Claude Prévost, appuyé de Jean-Yves Gagné, propose la réouverture de l'assemblée à 13h10.**

#### **9- Présentation et adoption du plan d'action pour 2014-2015**

Yvon Provencher présente le plan d'action au nom du conseil d'administration. Le plan ne reflète pas l'ensemble de ce qui sera fait cette année puisque les dossiers commencés seront poursuivis et le RUTA intervient quand il le juge nécessaire ou quand les membres en ont besoin.

Jean-Yves Gagné suggère que le RUTA devienne un point de vente de cartes OPUS pour augmenter son membership, avec idéalement un rabais à la vente. Annie Hottin prend note de l'idée et verra ce qu'elle peut faire.

Marie Turcotte mentionne que la question de la baisse du membership est assez généralisée dans les organismes communautaires. Ce serait intéressant qu'il y ait de la concertation et des échanges sur les pratiques, ce qui pourrait nous mener à trouver des actions plus porteuses que si nous tentons des actions

individuellement. Par exemple, quelle est la valeur ajoutée d'être membre aujourd'hui si les membres n'ont plus besoin de venir aux rencontres pour avoir les informations?

Yann Lacroix aimerait proposer au CA du RUTA de s'impliquer dans le comité visibilité.

Yvon Provencher ajoute que le comité visibilité est issu du CA; peut-être a-t-il besoin de plus d'énergie, il pourrait prendre en compte les suggestions. L'invitation est lancée aux membres du CA de s'y impliquer.

Jean-Yves Gagné croit que le RUTA devrait avoir un plan de recrutement de membres. Par exemple, chaque membre doit recruter un autre membre et le membre qui recrute ne paie pas sa cotisation l'année suivante. Annie Hottin répond que, depuis son arrivée en septembre, elle remarque que le RUTA n'est pas tout à fait « en santé ». Elle ne considère donc pas que le RUTA peut faire ce genre de campagne sans être stable avant tout. Il faut faire l'exercice de savoir qui est le RUTA et où il s'en va.

Henry Desbiolles propose que le RUTA recrute dans des centres de réadaptation et à Viomax en proposant aux gens d'être membres gratuitement la première année.

Le président d'assemblée dit que ce débat a déjà eu lieu en matinée. Il suggère aux gens qui veulent proposer des façons de faire de se référer au comité visibilité ou d'envoyer leurs suggestions au RUTA.

**Yvon Provencher, appuyé de Martin Laperle, propose l'adoption du plan d'action 2014-2015.**

**La proposition est adoptée à l'unanimité.**

Jean-Yves Gagné nous dit que, quand les usagers font une plainte, la plupart du temps ils n'ont pas de suivi. Le RUTA pourrait-il avoir un engagement de la STM d'avoir une réponse écrite qu'il transmettrait à l'utilisateur?

Annie Hottin répond qu'une rencontre avec le TA est prévue à ce sujet.

Dominique Marsan croit que le RUTA doit apprendre à mieux transmettre aux membres l'information sur son travail et ses actions. De cette manière, les gens comprendront mieux et seront mieux informés. Quand il y a des améliorations dans le transport, c'est souvent le RUTA qui en est à la base.

## **10- Présentation et adoption des prévisions budgétaires 2014-2015**

Annie Hottin présente les prévisions budgétaires.

Jean-Yves Gagné demande en quoi consistent les honoraires. Annie Hottin répond que ce sont les frais pour le comptable et la démarche de planification stratégique.

**Alain Tremblay, appuyé de Frantz Bourjolly, propose l'adoption des prévisions budgétaires 2014-2015. La proposition est adoptée à l'unanimité.**

## **11- Élection du conseil d'administration**

- a. **Nomination d'un(E) président(E), d'un(E) secrétaire d'élections et de scrutateurs/scrutatrices**

**Yvon Provencher, appuyé de Josée Boyer, propose Jonathan Aspireault-Massé comme président d'élections, Christelle Labrecque-Dupuis comme secrétaire d'assemblée et Fahima Boumaiza et Annie Hottin comme scrutatrices.**

## **La proposition est adoptée à l'unanimité**

### **b. Mises en candidature et présentation des candidat(E)s**

Candidatures au réseau régulier :

Dominique Marsan propose Serge Poulin qui refuse et Yvon Provencher qui refuse

Marie Turcotte propose Nancy Duguay qui accepte

Candidatures au transport adapté :

Jean-Yves Gagné propose Serge Bédard qui accepte

Nancy Duguay propose Marie Turcotte qui refuse

Frantz Bourjolly propose Henry Desbiolles qui accepte

Marie Turcotte propose Alain Tremblay qui refuse

Fermeture de la période de mises en candidature.

### **c. Élection**

Comme Nancy Duguay est la seule personne ayant accepté la mise en candidature au réseau régulier, elle est élue par acclamations.

Il y a une période de vote pour les candidatures au transport adapté.

Henry Desbiolles est élu à majorité.

Jean-Yves Gagné demande des nouvelles de Jean-Marie Grenier. Yvon Provencher répond que, conformément à nos règlements généraux, il a été démis de ses fonctions car il ne justifiait pas ses absences.

Serge Poulin tient à remercier les membres du CA du RUTA et ceux qui le quittent de leur travail depuis plusieurs années.

Annie Hottin veut aussi remercier Yvon Provencher pour l'avoir soutenue et accueillie cette année.

## **12- Période de questions**

Claude Prévost demande si les pourcentages de plaintes donnés ce matin concernent le taux de plaintes traitées à la STM? Fahima Boumaiza répond que non, ce sont les pourcentages des plaintes transmises au RUTA.

Alain Tremblay veut féliciter la permanence du RUTA.

Claude Prévost demande si le projet iBUS a été abandonné? Christelle Labrecque-Dupuis répond que ça a été retardé vers 2015, mais c'est encore dans les plans.

Jean-Yves Gagné aborde la question de l'aide à la mobilité qui doit être positionnée de dos dans le bus. Marie Turcotte répond que ce sont des normes canadiennes et non des normes de la STM. Pour être de face, ça prendrait des ancrages au sol, que le chauffeur ne peut pas ancrer car il ne doit pas quitter son poste de travail. La Table transport a été consultée et elle a approuvé ce choix.

Yann Lacroix dit que, dans les bus, il n'y a pas assez de poteaux jaunes, il devrait y en avoir beaucoup plus pour que les gens se repèrent plus facilement. Annie Hottin répond que des vérifications ont été faites et que le point a été amené au comité associatif. On attend un retour sur la question.

### **13- Levée de l'assemblée**

Yvon Provencher remercie les membres du CA et il réitère qu'il a été sincère dans son mot dans le rapport d'activités. Il souligne également que, même si Annie Hottin est en poste depuis peu, elle soulève de bons points qui ont alimenté le CA et qui lui donnent certains défis. Son travail est excellent.

Il s'adresse ensuite aux membres en tant que personnes en situation de handicap : cette année sera cruciale, surtout au transport adapté. Le financement au transport adapté baisse depuis plusieurs années et il y aura forcément des répercussions sur la qualité des services donnés prochainement. Il croit qu'il faudra faire une autre manifestation dans un avenir rapproché. Il ne met pas de côté le réseau régulier de transport en commun, mais l'année 2014-2015 sera certainement importante pour le transport adapté.

**Jean-Yves Gagné, appuyé d'Alain Tremblay, propose la levée de l'assemblée à 14h35.**



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## Communications et services aux membres

L'objectif de la réception de plaintes, de commentaires et de demandes d'information et d'intervention est de s'assurer que des correctifs soient apportés aux situations récurrentes que vivent les usagers du transport collectif de Montréal.

Pour les plaintes et commentaires, ils nous permettent de dresser le portrait des lacunes ou des mauvais fonctionnements du transport qui ont des répercussions quotidiennes et récurrentes sur nos membres. Ainsi, nous sommes en mesure de mieux cibler nos interventions auprès des transporteurs. Le RUTA recueille également les plaintes et commentaires relatifs au réseau régulier de transport en commun du réseau de train et autobus de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) ainsi que des services de transport par taxi.

Il est donc très important que les membres et les non-membres prennent le temps de nous informer des situations qu'ils vivent. Le RUTA veut faire une différence, mais pour y arriver nous avons besoin de vous.

**Ne sous-estimez jamais l'importance de dénoncer une situation  
Problématique, dérangeante et abusive.**

## Les commentaires, demandes d'information et d'intervention

### Commentaires

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015, Le RUTA a transmis 108 commentaires, dont un positif, au transport adapté.

Les commentaires regroupent surtout les aspects suivants :

- Retards et mettre un usager comme absent
- Impolitesse des chauffeurs de taxi
- Le chauffeur ne confirme pas l'identité de la personne et embarque le mauvais usager
- Le chauffeur de taxi ne s'assure pas de la présence d'un responsable à destination

### Demandes d'information et d'intervention

Pourquoi les gens contactent le RUTA pour les demandes d'information? Principalement parce que de rejoindre le service à la clientèle des divers transporteurs est parfois laborieux. Mais aussi parce qu'au RUTA, on se fait un devoir de donner les bonnes informations, alors nous prendrons le temps de bien nous renseigner avant de transmettre les informations si nous ne les avons pas déjà sous la main.

De plus, pour nous, le fait de renseigner les gens nous permet de découvrir parfois des iniquités ou des lacunes qui nous permettent de faire des représentations auprès des transporteurs.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015, Le RUTA a répondu à environ 120 demandes d'informations. Cette différence avec le nombre de l'année dernière peut s'expliquer en partie par le fait que notre agente d'information et service aux membres est en congé de maternité et nous n'avons peut-être pas été en mesure de compiler toutes les demandes qu'elle avait reçues au cours de l'année.

Les demandes d'information concernent souvent :

- Les demandes d'admission au TA
- La nouvelle procédure lors de tempêtes de neige
- La carte d'accompagnement au réseau régulier
- Le transfert de dossier d'utilisateur à une autre ville
- Les transports médicaux
- La nouvelle tarification métropolitaine ainsi que son fonctionnement
- L'admission provisoire et l'accompagnement
- Le fait que le chauffeur demande un mode de paiement même si l'utilisateur veut payer avec un autre mode de paiement.

## **Vie associative du RUTA**

Au courant de l'année, le RUTA a présenté à sept reprises ses services auprès d'utilisateurs du transport adapté dans différents organismes. Nous avons aussi rencontré des intervenants afin d'expliquer comment le RUTA peut les accompagner dans leur offre de service.

Lors de ces rencontres, nous présentons le RUTA en faisant un petit historique, nous faisons un survol des travaux et des partenaires avec lesquels le RUTA travaille l'accessibilité universelle et nous rappelons l'importance de soutenir les travaux du RUTA. Nous présentons aussi comment le RUTA peut changer le quotidien des gens car, au delà des iniquités, il y a aussi un manque d'information qui leur permettraient d'avoir la vie un peu plus facile dans le transport collectif. Finalement, le plus important, une partie des rencontres sert à répondre aux diverses questions des personnes présentes en liens avec leurs expériences de transport.

Les établissements visités cette année sont :

- Centre communautaire Radisson (CCR) centre-ville (11 avril 2014)
- Résidence Favard (3 juin 2014)
- Service d'oncologie de l'hôpital Maisonneuve (4 juin 2014)
- Rencontre avec le conseil d'administration de la Société canadienne de la sclérose en plaques (18 juin 2014)
- Vie autonome-Montréal (25 juin 2014)

- Présentation aux accompagnateurs du projet-pilote de Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO) (5 septembre 2014)
- La résidence Charlevoix (15 septembre 2014)

Le RUTA a aussi organisé un café-rencontre le 11 décembre 2014, avec le Centre communautaire Radisson centre-ville, et ce, dans l'optique de se rapprocher de ses membres et des usagers du transport adapté en général.

De plus, nous souhaitons que ce soit l'occasion pour nous de rester à jour sur les problématiques qui vous touchent et les situations que vous vivez. Nous ne le dirons jamais assez : c'est avec votre soutien et vos commentaires et plaintes que nous pouvons porter la voix des usagers à la STM, l'AMT et le Ministère des Transports (MTQ). Cette rencontre était l'occasion de vous renseigner et de vous exprimer sur des sujets en lien avec le transport ainsi que le partage d'expériences.



## **Communication et information**

### **Site Internet, page Facebook et InfoRUTA**

Nous alimentons notre site Internet et notre page Facebook, mais pas encore de façon assidue, comme nous aimerions le faire. Cela vise à transmettre les communiqués et les activités liées au RUTA et aux évolutions dans les transports adapté et régulier.

Il y a eu quatre publications de l'InfoRUTA : avril 2014 , juin 2014, décembre 2014 et mars 2015.

C'est le moyen le plus efficace pour tenir les membres informés de notre travail entre les assemblées générales.



Les sujets qui s'y sont retrouvés sont :

- Surcharge tarifaire
- Changement de la sonnerie dans l'autobus
- Budget du transport adapté 2015
- Ouverture des ascenseurs au métro Champ-de-Mars
- Train de l'Est
- Café-rencontre
- Qu'en est-il de la station de métro Vendôme?
- Transport adapté : pas de coupures pour 2014
- Des nouveaux comités de travail
- Le RUTA de Montréal dénonce le régime austère et emboîte le pas à Ex aequo dans l'opération *Les casseroles surchauffent!*
- Ouverture imminente du CUSM : Toujours aucune mesure entreprise pour l'accessibilité universelle de la station Vendôme
- Difficultés avec les rampes avant dans les autobus
- Les changeurs dans le métro
- La démarche de planification stratégique avec la STM
- La manifestation du RUTA
- Lancement de la campagne "Vendôme pour tous"
- Consultation publique sur la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers
- Article dans le Journal 24h sur l'inaccessibilité des autobus de la STM

## **Nos activités politiques liées à une action politique non partisane**

### **Commission sur la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers**

La Commission sur les transports et les travaux publics a consulté la population montréalaise sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers.

Les dates de consultation : 15 avril 2014, 7 mai 2014, 12 mai 2014

Voici les recommandations émanant du mémoire de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal :

### Antécédents judiciaires

Nous croyons que, pour la sécurité des usagers, une telle mesure doit être mise en place et nous souhaitons que les divers intervenants arrivent rapidement à une entente.

### Entretien de l'équipement

La sécurité des usagers ayant des limitations fonctionnelles doit obligatoirement passer par la qualité et l'entretien des équipements d'adaptation.

### Formation

Il est nécessaire que les chauffeurs acquièrent un savoir-faire sur comment desservir les usagers vivant en situation de handicap.

### Manipulation des aides à la mobilité (AM)

Les chauffeurs doivent savoir manipuler de façon sécuritaire les aides à la mobilité tels que les fauteuils roulants, les triporteurs et les quadriporteurs.

### Rallonge de ceinture de sécurité

Tous les chauffeurs doivent disposer d'une rallonge de ceinture de sécurité propre dans la boîte à gants afin de pouvoir desservir toute la population.

### Courtoisie des chauffeurs

Les chauffeurs doivent adopter une conduite sécuritaire et fluide. De plus, l'utilisation du téléphone cellulaire pendant la course est préoccupante.

### Caméra dans les taxis

Nous nous positionnons contre l'installation de caméras dans les taxis sauf si :

- Il est défini de façon certaine que l'angle et le positionnement de la caméra permettront de voir à la fois le chauffeur et l'utilisateur.
- Les autorités compétentes ayant accès aux images sont déterminées de façon claire.
- Une période d'archivage des images est spécifiée.  
Les images tirées des bandes caméras peuvent également servir dans le traitement de plaintes liées au service à la clientèle.

# Nos activités de mobilisation sociale

## Manifestation du 15 avril 2014

Les membres du RUTA et les membres des regroupements collaborateurs ont été fortement incités à se joindre à nous pour manifester pour l'accessibilité du transport collectif. Nos revendications portaient principalement sur les hausses d'achalandage au transport adapté, qui sont en conflit avec le désengagement de financement de la part du MTQ.

Malgré la pluie et le froid, nous étions une soixantaine de manifestants pour nous faire entendre haut et fort. Pour l'occasion, devant les bureaux du MTQ, quelques membres ont pris la parole pour faire connaître leur mécontentement au gouvernement.



## Vendôme pour tous

Ce comité regroupe une coalition d'organismes provenant de l'Ouest de Montréal : le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Cavendish, Westmount Municipal Association (WMA), Notre-Dame-de-Grâce Community Council (NDGCC), Contactivity, la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM), le CSSS sud-ouest – Verdun, Solidarité St-Henri et le comité des usagers du CUSM. Cette coalition a tenu huit rencontres.

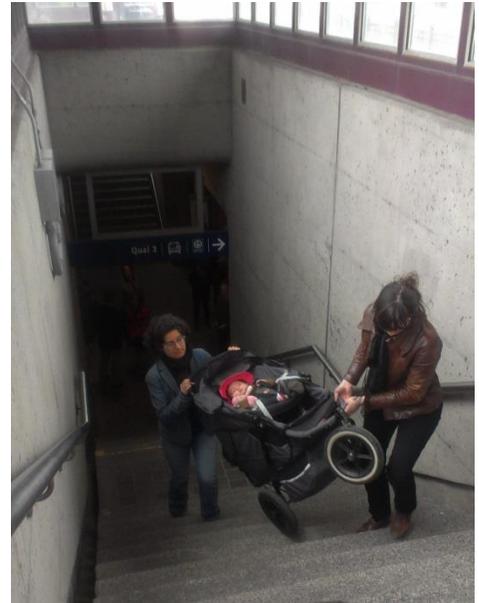
Le mandat de ce comité est de presser la STM et le MTQ de construire le deuxième édicule à la station de métro Vendôme, qui dessert le CUSM. De plus, la coalition est très concernée par le cheminement que devront emprunter les personnes à mobilité réduite lors de leurs passages au centre hospitalier.

## **Lancement de la pétition *Vendôme pour tous*, 13 mai 2014**

Comme aucune installation universellement accessible n'est présente à la station Vendôme, pas même un escalier roulant, une action a été entreprise pour dénoncer la situation et faire bouger les choses. C'est un lieu qui sera fréquenté par des personnes à mobilité réduite, des personnes âgées et des familles avec de jeunes enfants.

Cette situation est inquiétante pour les usagers qui n'ont pas d'autres choix que le transport en commun pour se rendre au CUSM. Pour nous, ce manque d'engagement du gouvernement à l'aube de l'ouverture du site Glen au public est tout simplement inacceptable. La Concertation inter-quartiers (CIQ), le RUTA de Montréal et la TCAÎM, par le biais de leurs membres, ont tenu à informer les citoyens de cette situation déplorable et les ont invités à signer une pétition en ligne pour exiger que le nouveau gouvernement s'engage à investir dans la construction d'une deuxième entrée à la station Vendôme. Plus particulièrement, le RUTA a fourni des pétitions papier à ses membres qui souhaitent se joindre de façon proactive au mouvement afin de leur permettre de recueillir des signatures.

Finalement, le 9 février 2014, la coalition *Vendôme pour tous* est allée déposer la pétition recueillie au bureau du Premier ministre du Québec.



M. Stan Roach, caricaturiste



## Opération *Les casseroles surchauffent*, 4 mars 2015

Dans la foulée des protestations contre l'austérité, le RUTA de Montréal emboîte le pas dans l'opération *Les casseroles surchauffent*, initiative d'Ex aequo.

Les personnes en situation de handicap sont touchées sur tous les fronts, mettant ainsi en péril leur inclusion sociale.

Le RUTA est particulièrement sensible aux répercussions que des coupures sans fin occasionnent dans la possibilité de se déplacer des personnes à mobilité réduite et dénonce :

- Les hausses d'achalandage au transport adapté qui ne sont plus soutenues financièrement par le MTQ depuis 2012, ce qui cause des déficits à répétition pour la STM.
- Le non-renouvellement de la subvention d'adaptation des véhicules taxis.
- Le mutisme du gouvernement face à la demande conjointe faite avec la Ville de Montréal et la STM depuis 2012 de donner à la STM une enveloppe de 25 millions de dollars par année sur 10 ans pour accélérer la mise en accessibilité des stations de métro.



### Feuille de route du transport adapté qui ne tient pas la route

#### Notre équipe :

**Autorité organisatrice de transport :** Philippe Couillard

**Gestionnaire des feuilles de route :** Carlos J. Leitão

**Employé du service à la clientèle du transporteur :** Robert Poëti

**Chauffeur du transport adapté :** AMT, STM, Montréal

### Transports mercredi 4 mars 2015

|                   |   |
|-------------------|---|
| Transport à 6h    | 2012 : année où le gouvernement a arrêté de financer la hausse d'achalandage du transport adapté.   |
| Transport à 6h45  | 2015 : année où la STM doit pallier à la hauteur de 6 millions de dollars pour absorber la hausse d'achalandage que le MTQ ne finance plus.   |
| Transport à 10h20 | 10 millions de dollars ont été injectés au transport adapté par la STM depuis le désengagement du gouvernement en 2012. Pour ce faire, chaque année, elle creuse son déficit puisque, dans les faits, elle n'en a pas les moyens. |
| Transport à 11h   | Non-renouvellement de la subvention pour l'adaptation des véhicules taxis.  |
| Transport à 11h50 | Des scénarios de coupures de services aux usagers sont envisagés afin de pallier au désengagement du gouvernement.  |
| Transport à 12h30 | Au rythme actuel, toutes les stations de métro de Montréal seront accessibles seulement en 2085.  |



**Est-ce que la feuille de route est efficace??  
Pour nous, pas du tout!**

# Nos activités de représentation auprès du gouvernement ou auprès d'autres instances des administrations publiques, parapubliques ou privées

## Rencontres

- 9 avril 2014      Présentation du RUTA et de sa manifestation au groupe Alliance Transit afin que d'autres acteurs en transport collectif puissent être sensibilisés aux réalités des utilisateurs du transport adapté.
- 22 octobre 2014      Rencontre avec Benoît Jugand, directeur du Bureau du taxi de Montréal (BTM). Il a été question des enjeux de déplacement par taxi des personnes handicapées, du suivi sur le déploiement de la politique du taxi et de la nouvelle structure du BTM.
- 8 décembre 2014      Rencontre avec Philippe Schnobb, président de la STM, au sujet de l'importance du maintien des services du transport adapté, de l'importance du financement du transport adapté et de l'entretien des rampes avant des autobus du réseau régulier.
- 3 avril, 18 juin 2014      La Place Gérald-Godin, sur laquelle se trouve la station de métro Mont-Royal, sera réaménagée après une consultation avec un groupe de citoyens et d'acteurs de l'arrondissement Plateau-Mont-Royal. Comme la station de métro sera munie d'ascenseurs dans quelques années, il est tout à fait logique que la place publique à traverser pour s'y rendre réponde à des normes d'accessibilité. Nous avons participé aux rencontres publiques de cette démarche pour faire valoir l'importance d'avoir des aménagements accessibles.
- 21 mai 2014      Un journaliste voulant faire un article sur l'accessibilité du réseau de bus et de métro de la STM s'est mis dans la peau d'une personnes en fauteuil roulant durant une journée que nous avons passée avec lui dans le transport en commun. Nous avons aussi répondu à ses questions, ce qui lui a permis d'écrire un article combinant ses constatations sur le terrain et le point de vue du RUTA de Montréal.

19 octobre 2014 Le RUTA a participé à L'Expo Toutes Hâiletés afin de faire connaître ses services et de recruter de nouveaux membres. L'événement annuel rassemble près de 100 exposants présentant différents produits et services pour les personnes ayant des handicaps et des besoins particuliers, ainsi que leurs familles.



## **Lettres**

7 mai 2014 Au Conseil du trésor et au MTQ : nous avons demandé à ce que le gouvernement fasse preuve d'inclusion sociale en investissant dans la réalisation de la deuxième entrée de la station Vendôme dans les plus brefs délais.

8 décembre 2014 Au BTM : concernant la volonté du milieu de voir le comité de concertation être remis sur pied et la candidature du RUTA de Montréal au conseil d'administration du BTM.

9 février 2015 Communiqué de presse sur l'ouverture imminente du CUSM où aucune mesure n'était encore entreprise pour l'accessibilité universelle de la station Vendôme.

## **Radio**

4 avril 2014 Entrevue à la radio de Vues et Voix pour présenter les démarches et les détails concernant la manifestation et inviter la population à se joindre à nous.

## **Téléphone**

16 avril 2014 Communication avec Aref Salem, responsable du transport à la Ville de Montréal, pour discuter de la Commission sur la sécurité des chauffeurs de taxi et des usagers.

22 avril 2014 Conférence téléphonique avec France Dompierre, Directrice du transport terrestre des Personnes au MTQ, concernant les taxis MV-1 et les critères d'adaptation des taxis.

## **Consultation BTM**

12 juin 2014 Journée de réflexion sur les besoins et la mise en œuvre des recommandations de la future politique du taxi. Lors de cette journée, avec divers intervenants de l'industrie du taxi, de la Ville de Montréal, du MTQ, de la STM et du milieu des personnes handicapées, nous nous sommes exprimé sur nos besoins et nos attentes face au BTM au sujet de sa politique.

## Colloques

### **Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite, 10-12 septembre 2014**

Ce colloque annuel est une occasion pour le RUTA de s'informer sur ce qui se passe ailleurs au Québec en matière de transport adapté et accessible et de faire connaître le travail fait à Montréal concernant le transport des personnes vivant en situation de handicap.

### **Colloque de l'AMT, 6-7 octobre 2014**

Sous le thème *Intégration urbanisme/transport et mobilité : Nouveaux projets, nouveaux outils*, des conférences, une visite de la Cité de la gare de Mascouche à bord de la nouvelle ligne du Train de l'Est et une visite des ateliers de Rosemont sur la ligne orange du métro de Montréal ont eu lieu.



### **Sommet Destinations pour tous, 20-22 octobre 2014**

Ce sommet sur le tourisme accessible a permis au RUTA de Montréal de faire du réseautage en échangeant notamment avec des personnes de Toronto et New York. Aussi, plusieurs conférences ont permis d'alimenter le travail du RUTA, comme celle concernant l'*Accessibility for Ontarians with disabilities Act* ou l'accessibilité des taxis torontois qui est prévue pour 2024.

## Nos instances de concertation

**Qu'est-ce que la concertation** : C'est la mise en commun des connaissances et des expertises de personnes de différents horizons afin de développer des idées et des actions communes en lien avec une situation ou une problématique.

**Pourquoi nous privilégions la concertation** : parce qu'elle instaure des bases solides de travail et de confiance entre les divers acteurs et elle permet des rencontres et des discussions franches et ouvertes.

C'est par le biais de la concertation, en collaboration avec le milieu associatif, que nous avons su développer nos connaissances quant aux besoins et aux réalités vécues par nos membres et les usagers ayant des limitations fonctionnelles utilisant le transport en commun régulier et adapté.

La richesse de l'expertise partagée par ces membres et l'ensemble des organismes issus du milieu associatif permet au RUTA de Montréal de faire des recommandations et des représentations auprès des décideurs en transport, et qui bénéficient à l'ensemble de la population.

## **Nos partenaires**

Nous distinguons deux catégories de partenaires : ceux issus du milieu public et parapublic et ceux de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal, qui sont d'autres organismes communautaires.

### **Société de transport de Montréal**

#### **Transport adapté**

##### **NOM DES COMITÉS**

Comité SIRTA : Six rencontres ont eu lieu. Nous demandons que le site de réservation en ligne du transport adapté de la STM réponde aux normes d'accessibilité des sites Internet. Nous donnons aussi notre avis pour améliorer son contenu et faciliter les réservations pour les usagers.

Comité usagers-transporteur : Huit rencontres ont eu lieu dans lesquelles il a été question du bilan 2013 et les enjeux pour 2014. Il a été abondamment question du suivi de SIRTA et de l'état d'avancement d'EXTRA. Le processus de traitement des plaintes, la possibilité d'amener les utilisateurs du transport adapté vers le réseau régulier et l'implantation du mécanisme de contrôle de la perception, qui permet aux chauffeurs de voir sur la feuille de route le paiement supposé de l'utilisateur, ont été abordés. Il a aussi été question de la tarification métropolitaine, des critères pour déterminer les emplacements des débarcadères temporaires pour le transport adapté, de la gestion des opérations lors d'intempéries et de l'accueil des nouveaux usagers lors de l'admission au transport adapté.

#### **Réseau régulier**

##### **NOM DES COMITÉS**

Réfection du terminus Lionel-Groulx : En 2013-2014, nous avons demandé à la STM d'apporter des changements aux travaux qui avaient déjà été effectués car ils ne correspondaient pas aux demandes du milieu. Cette année, nous avons eu une rencontre de suivi pour nous montrer les nouvelles installations et nous assurer qu'elles convenaient à nos demandes.

Recharge à distance (qui s'appelle maintenant Opus en ligne) : C'est le projet de recharge de la carte OPUS sur Internet. Une seule rencontre a eu lieu pour faire état du projet jusqu'ici. Des tests ont été faits avec des usagers prenant le réseau régulier et utilisant le transport adapté dans le but de recueillir leurs commentaires et de faire des ajustements sur le site Internet. Nous avons pu voir comment le site sera configuré et faire des commentaires.

D'autres tests avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles ont été faits à l'été 2014. Ils ont fait ressortir un problème d'utilisabilité pour les personnes ayant une déficience visuelle. La STM est en voie de régler ce problème. D'autres tests auront lieu à l'été 2015 comprenant des personnes avec et sans limitation.

IBUS : Une seule rencontre, au courant de l'été 2014, a permis aux représentants du milieu de voir ce que sera le système d'affichage visuel et sonore dans les autobus et aux arrêts d'autobus avec les bornes d'informations aux voyageurs (BIV). Nous avons aussi remis des recommandations sur certaines questions bien précises.

Changements au planibus : Le planibus amélioré, qui n'a pas été fait en concertation avec le milieu, ne nous convenait pas. Nous avons fait une demande pour le travailler avec la STM, mais elle n'a voulu travailler que sur un point sur lequel les usagers semblaient avoir des difficultés de compréhension. Une seule rencontre a eu lieu.

Démarche de planification stratégique à la STM : Cette démarche, considérant son importance, a demandé beaucoup de temps, puisque au moins 12 rencontres ont eu lieu. Du 3 juillet au 30 août 2014, le RUTA a organisé des groupes témoins pour permettre à la STM de venir questionner les gens ayant différents types de limitations sur leurs pratiques de déplacements, les difficultés rencontrées ainsi que des propositions d'amélioration. De plus, le milieu a fait le bilan du *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015*, tout en insérant des propositions pour le prochain plan qui devrait arriver dans quelques mois. Aussi, la STM et le milieu ont travaillé sur un questionnaire visant à établir à quel niveau d'accessibilité la STM se trouve dans ses différents secteurs d'intervention. Une note a été attribuée, sur laquelle le milieu et la STM sont d'accord. Cela nous permettra d'évaluer, dans quelques années, le chemin parcouru et le travail qui reste à faire. Le but de cette démarche est que la STM ait une vision à plus long terme de ses actions en accessibilité universelle : plutôt que de faire seulement des plans aux trois ans, il y aura une vision 2025 harmonisée au reste de l'organisation.

Comité associatif : Cette année, à travers les trois rencontres, nous avons traité de la planification stratégique de la STM, du planibus, du projet des agences de vente de titres accessibles, de la formation des employés, du rehaussement des quais, des tuiles avertissantes, de la carte d'accompagnement, des autobus électriques et hybrides, de la station de métro Vendôme, du bouton de demande d'arrêt pour les personnes en fauteuil roulant dans les autobus, de la Place Gérald-Godin, des bancs aux arrêts de bus, de la rénovation des stations Berri-UQAM et McGill, du plan de communications aux personnes en fauteuil roulant prenant l'autobus et nous avons commencé un bilan du fonctionnement du comité.

## **Agence métropolitaine de transport**

### **NOM DES COMITÉS**

Comité de concertation sur le transport des personnes handicapées : Deux rencontres ont traité principalement des sujets suivants : la refonte du site Internet de l'AMT, le diagnostic de l'accessibilité et la révision de la politique d'accessibilité de l'AMT. Le comité tarde toutefois à reprendre ses travaux.

Table métropolitaine sur l'accessibilité : Trois rencontres ont eu lieu, parmi lesquelles nous retenons principalement la Journée de réflexion de la Table métropolitaine – Accessibilité universelle qui a eu lieu le 5 février 2015. Par contre, cette rencontre a été la dernière et, à ce jour, nous attendons toujours la suite. Dans le cadre de ce comité, une rencontre a eu lieu avec la responsable concernant le rythme des rencontres et le contenu qui ne semblent pas faire avancer le travail de manière efficace. Nous avons fait des propositions de fonctionnement, nous avons échangé sur les objectifs du plan de développement, nous avons parlé de l'état de situation ainsi que des objectifs de la Table métropolitaine.



## **Ministère des Transports du Québec**

### **NOM DU COMITÉ**

Comité accessibilité du métro : Comme ce comité est coordonné par le MTQ, la fréquence des rencontres leur appartient. Malgré que le RUTA a fait plusieurs demandes aux divers partenaires de ce comité, une seule a été tenue. Cette dernière avait comme objectif de nous informer sur le bilan et les orientations prises concernant la priorisation de l'installation des ascenseurs ainsi que le bilan de l'installation des tuiles tactiles et du rehaussement des quais.

## **Ville de Montréal**

### **NOM DES COMITÉS**

Comité déneigement : Quatre rencontres ont eu lieu en 2014-2015. Nous avons tourné une vidéo complémentaire à la première qui comportait des situations vécues par des personnes âgées, ayant une déficience visuelle et ayant une déficience motrice. Cette nouvelle vidéo donnait des explications plus techniques et théoriques. Ainsi, les deux vidéos ensemble sont un bon complément à la formation donnée aux déneigeurs. De plus, des membres du comité ont été délégués pour rencontrer deux élues à la Ville de Montréal : Anie Samson, responsable de la sécurité publique et des services aux citoyens et Monique Vallée, responsable du développement social et communautaire ainsi que l'itinérance. Nous aspirons toujours à ce que les entrepreneurs privés soient tenus de recevoir des formations dans un avenir rapproché.

Comité MADA : Une seule rencontre de suivi a eu lieu où une présentation de quelques actions concrétisées se trouvant dans le plan d'action a été faite.

### **Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal**

Coordonnée par le RUTA de Montréal, la *Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal* regroupe, depuis 1984, une trentaine d'organismes montréalais concernés par le transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Comme elle n'est pas incorporée, cette Table est rattachée au Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM) et au Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI). La Table est d'abord et avant tout un lieu d'échanges et de concertation.

Les mandats de la Table sont :

- Favoriser la concertation entre les organismes montréalais;
- Recueillir et diffuser l'information;
- Débattre des sujets relatifs au transport des personnes handicapées;
- Défendre des positions communes telles que l'accessibilité universelle, le processus de concertation et le dialogue;
- Engager des actions au nom de l'ensemble des organismes;
- Faire des recommandations;
- Faire des représentations auprès des instances concernées;
- Créer des liens avec d'autres groupes d'intérêt commun afin d'obtenir plus de force de revendication sur des dossiers précis.

### **Transport adapté**

#### **NOM DES COMITÉS**

Comité annulation massive/tempête de neige : Il n'y a eu aucune rencontre puisque ce comité n'a plus de raison d'être. Il avait été mis sur pied pour trouver des solutions aux inconvénients posés par l'annulation du motif « loisir » lors des intempéries d'hiver. Comme la façon de gérer ces intempéries a changé, le comité ne s'est pas réuni.

### **Réseau régulier**

#### **NOM DES COMITÉS**

Comité formation : il s'est réuni deux fois. La STM nous a interpellé concernant la formation des agents de service à la clientèle au téléphone et dans les points de service à la clientèle dans certains métros. Nous avons élaboré un guide de référence, puis la STM a donné la formation à tous ses agents à l'automne 2014.

Au courant de l'été, une formation a été donnée aux futurs inspecteurs de la STM étudiant à l'École nationale de police du Québec (ÉNPQ).

Avec l'AMT, nous n'avons pas un comité à proprement parler. Toutefois, l'AMT devait former ses agents à la clientèle qui ont, entre autres, la tâche d'assister les personnes ayant une aide à la mobilité à monter dans le Train de l'Est. On nous a expliqué le rôle des agents à la clientèle et on nous a présenté le premier jet de la formation pour que nous puissions le bonifier.

Comité communications accessibles : il a tenu deux rencontres. Le but de ce comité est de remettre des recommandations exhaustives à la STM concernant les communications accessibles. Nous avons pratiquement terminé, mais nous attendons les recommandations d'un groupe de travail à la Ville de Montréal pour alimenter notre réflexion et tenter de faire en sorte que nos demandes soient similaires. De plus, la STM veut nous présenter les résultats de ses diagnostics, alors nous ferons nos recommandations finales lorsque nous aurons en main les informations de la Ville de Montréal et de la STM.

Comité situations d'urgence STM : La seule rencontre ayant eu lieu cette année portait sur le métro. Dans la rencontre précédente, nous avons adressé nos questionnements concernant les procédures d'urgence dans le métro, puis la rencontre de cette année nous a permis de parler directement avec des directeurs et des personnes en charge des procédures d'urgence. La prochaine étape sera d'élaborer un document adressé aux personnes vivant en situation de handicap concernant les mesures d'urgence à la STM.

## Autres

### **NOM DES COMITÉS**

Comité stratégique : Le comité stratégique a tenu quatre rencontres cette année. Il a été question du fonctionnement des rencontres à l'AMT, du financement du transport adapté et des diverses actions possibles pour permettre aux usagers du transport adapté de se mobiliser et de tout ce qui entoure l'industrie du taxi comme la disponibilité, les surcharges et la formation des chauffeurs. Le comité a aussi rencontré M. Cuong, qui gère le service SOS taxi. Le comité a pris contact avec la Caisse de dépôt et placement du Québec qui sera une des nouvelles instances de gestion des projets majeurs en transport en commun.

Comité identification des usagers : Ce comité n'a pas tenu de rencontre cette année, nous tenterons de lui donner un second souffle au courant de l'automne 2015.

## **Essais terrain et consultations**

Les tests terrain permettent à la STM de recueillir directement l'avis des usagers ayant différentes limitations fonctionnelles sur des projets qui sont en cours de réalisation. Le milieu est aussi consulté pour donner son avis sur ces projets.

### **Nature du test**

Tests iBUS : Nous avons été conduits dans les rues de Montréal dans un autobus, où nous écoutions les trois voix possibles pour faire les annonces vocales. Puis, on nous a présenté diverses possibilités pour la diffusion des informations et pour les bornes d'information aux voyageurs en nous demandant notre avis sur la clarté des informations.

Évaluation des voix de synthèse : La représentante du RUTA est allée assister en tant qu'observatrice au test fait avec des personnes malentendantes dans une station de métro pour les trois mêmes voix que dans l'autobus.

# BILAN DU PLAN D'ACTION 2014-2015

## Thème 1 : Information et services aux membres

### Objectif général : Rayonnement du RUTA

| Objectifs spécifiques  | Moyens  | Attentes  | Atteinte des objectifs   | Commentaires/explications   |
|--|---|---|--------------------------|---|
| Fidéliser et mobiliser nos membres actifs pour mieux porter la mission du RUTA | Rejoindre le plus grand nombre de nos membres dans le cadre de nos actions ponctuelles et générales afin de les faire participer        | Consolider les liens des membres avec le RUTA, créer un sentiment d'appartenance                              | En processus             | Une manifestation en avril  |
| Regrouper nos membres autour d'événements sociaux                              | Organiser diverses rencontres avec les membres du RUTA  |   | Fait, en continu         | Afin de rejoindre des personnes différentes, nous sollicitons de nouveaux groupes pour nos activités. Nous invitons nos membres à se joindre à ces groupes<br><br>Un café-rencontre a eu lieu en décembre |
| Recruter de nouveaux membres   | Mettre l'emphasis sur les centres pour personnes âgées et sur les groupes d'étudiants en situation de handicap dans les universités     | Augmenter le nombre de membres actifs du RUTA<br><br>Que les nouveaux membres s'impliquent dans les activités | Cet objectif est reporté | Nous sommes en attente de la fin de la planification stratégique<br><br>Nous avons participé à l'Expo Toutes Hâbiletés  |
| Être plus actif auprès des organismes  | Présenter la mission du RUTA et ses différents services auprès des organismes membres et non membres<br><br>Promouvoir le RUTA à l'aide | Quelques organismes ou leurs membres deviennent membres du RUTA   | Fait, en continu         | Sept rencontres avec des organismes non membres du RUTA<br><br>Nous continuons à distribuer   |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   | d'outils explicatifs  |   |   | les dépliants du RUTA  |
| Diffusion d'information aux gens et aux organismes faisant partie du réseau du RUTA | Publier l'InfoRUTA quatre fois par année<br><br>Alimenter notre page Facebook et notre site Internet    | Communiquer avec nos membres de façon simple et rapide<br><br>Tenir nos membres informés de nos travaux tout au long de l'année | À travailler  | Nous avons l'InfoRUTA qui transmet de l'information, mais nous avons du travail à faire pour le maintien de nos médias sociaux   |
| Augmenter la visibilité médiatique du RUTA  | Mise en place d'une base de données médiatique<br><br>Bâtir des relations avec le milieu journalistique | Que le RUTA apparaisse de plus en plus dans les médias  | Nous avons eu une meilleure visibilité comparativement aux dernières années | Nous avons eu une belle couverture de la manifestation de la campagne de Vendôme, ce qui a permis au RUTA de vivre une expérience en transport en commun avec un journaliste en fauteuil roulant |

| <b>Thème 2 : Concertation</b>                    |   |                                     |                                 |  |
|--|---|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| <b>Objectif général : Positionnement du RUTA</b> |   |                                     |                                 |  |
| <b>Objectifs spécifiques</b>                     | <b>Moyens</b>   | <b>Attentes</b>                     | <b>Atteinte des objectifs</b>   | <b>Commentaires/explications</b>   |
| Consolider le financement                        | Rechercher des moyens alternatifs aux subventions que nous avons déjà | Augmentation du financement du RUTA | Reporté pour la prochaine année | Des démarches ont été faites, mais les endroits ciblés pour le financement n'ont pas permis d'augmenter le financement |
| Créer de nouveaux partenariats                   | Saisir les opportunités de travailler sur des projets de              | Faire connaître le RUTA             | Fait, en continu                | Le RUTA a participé aux rencontres publiques sur le  |

|   |   |  |                         |  |
|---|---|--|-------------------------|--|
|   | <p>quartier ou des mobilisations ponctuelles</p> <p>Être à l'affût des dossiers portés par différentes instances et touchant le transport collectif</p> | <p>Élargir notre banque de contacts</p> <p>Exploiter notre expertise en AU et défense des droits dans une diversité d'occasions</p> <p>Élargir notre bassin d'organismes membres du RUTA</p> |                         | <p>réaménagement de la Place Gérald-Godin</p> <p>Nous avons aussi été impliqués dans le comité pour la campagne Vendôme pour tous</p>  |
| <p>Nous impliquer dans des campagnes et des regroupements régionaux</p> | <p>Devenir membre de certains regroupements</p> <p>Nous impliquer et participer dans des campagnes de revendications qui nous touchent</p>              | <p>Sortir de notre réseau de base actuel pour aller porter la voix du RUTA à des niveaux différents</p>  | <p>Fait, en continu</p> | <p>Cette année le RUTA est membre de la COPHAN</p> <p>Nous sommes aussi membre du Mouvement collectif pour un transport public abordable</p> <p>Nous sommes aussi en lien avec le Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (MEPAQ), le Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD) et la Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire de Montréal (TROVEP)</p> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | concernant le financement du SACAIS et la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbying |
|--|--|--|--|---|

| <b>Thème 3 : Stratégie du RUTA</b>                |  |   |                               |  |
|---|--|---|-------------------------------|--|
| <b>Objectif général : Restructuration interne</b> |  |   |                               |  |
| <b>Objectifs spécifiques</b>                      | <b>Moyens</b>  | <b>Attentes</b>   | <b>Atteinte des objectifs</b> | <b>Commentaires/explications</b>         |
| Revoir la vision du RUTA à moyen et long terme    | Faire appel à un professionnel pour nous guider dans la démarche<br><br>Revoir les règlements généraux<br><br>Mobiliser le RUTA, ses membres et ses partenaires autour d'une démarche rassembleuse et productive | Faire un bilan du cheminement du RUTA et décider où le RUTA s'en ira pour les prochaines années | En cours                      | La planification stratégique est entamée |

# PLAN D'ACTION 2015-2016

## Thème 1 : Information et services aux membres

### Objectif général : Rayonnement du RUTA

| Objectifs spécifiques   | Moyens   | Attentes  | Atteinte des objectifs | Commentaires/explications |
|---|--|---|------------------------|---------------------------|
| Regrouper nos membres autour d'événements sociaux                                   | Organiser diverses rencontres avec les membres du RUTA   |   |                        |                           |
| Diffusion d'information aux gens et aux organismes faisant partie du réseau du RUTA | Publier l'INFORUTA quatre fois par année<br><br>Alimenter notre page Facebook et notre site Internet | Communiquer avec nos membres de façon simple et rapide<br><br>Tenir nos membres informés de nos travaux tout au long de l'année |                        |                           |

## Thème 2 : Concertation

### Objectif général : Positionnement du RUTA

| Objectifs spécifiques     | Moyens  | Attentes                            | Atteinte des objectifs | Commentaires/explications |
|---------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| Consolider le financement | Rechercher des moyens alternatifs aux subventions que nous avons déjà | Augmentation du financement du RUTA |                        |                           |

## Thème 3 : Stratégie du RUTA

### Objectif général : Restructuration interne

| Objectifs spécifiques                          | Moyens   | Attentes   | Atteinte des objectifs | Commentaires/explications |
|--|--|--|------------------------|---------------------------|
| Revoir la vision du RUTA à moyen et long terme | Faire appel à un professionnel pour nous guider dans la démarche | Faire un bilan du cheminement du RUTA et décider où le RUTA s'en ira |                        |                           |

|  |   |                            |  |  |
|--|---|----------------------------|--|--|
|  | <p>Revoir les règlements généraux</p> <p>Mobiliser le RUTA, ses membres et ses partenaires autour d'une démarche rassembleuse et productive</p> | pour les prochaines années |  |  |
|--|---|----------------------------|--|--|

Le RUTA de Montréal a délibérément choisi d'alléger son plan d'action pour l'instant. En effet, nous sommes au cœur d'un exercice de planification stratégique qui nous conduira à le bonifier lorsqu'il sera terminé.