



# RAPPORT D'ACTIVITÉS ANNUEL 2019-2020

**Regroupement des usagers du transport adapté et accessible  
de l'île de Montréal**

6363, chemin Hudson, bureau 152  
Montréal, H3S 1M9  
514 255-0765  
[info@rutamtl.com](mailto:info@rutamtl.com)



# Table des matières

TABLE DES MATIÈRES .....	2
LEXIQUE.....	3
MOT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION .....	5
INTRODUCTION .....	6
ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES ET RESSOURCES HUMAINES.....	8
SERVICES AUX MEMBRES .....	11
MOBILISATION ET PARTICIPATION SOCIALE .....	13
ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION .....	18
CONCERTATION.....	25
ESSAIS TERRAIN.....	37
COMMUNICATIONS ET MÉDIAS .....	40
CONCLUSION.....	43

## Lexique

ALPHA	Association d'entraide des personnes handicapées physiques de Montréal
ALTA	Association lavalloise pour le transport adapté
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
AUTAL	Association des usagers du transport adapté de Longueuil
BTM	Bureau du taxi de Montréal
CAAU	Comité associatif en accessibilité universelle
CDPQ Infra	Filiale de la Caisse de dépôt et de placement du Québec
CMA	Comité Montréal accessible de DéPhy Montréal
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CRADI	Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle
CRIC	Comité sur les relations entre inspecteurs de la STM et la communauté
CTCUM	Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal (aujourd'hui la STM)
CUT	Comité usagers-transporteur
DéPhy Montréal	Regroupement des organismes en déficience physique de l'île de Montréal
ENPQ	École Nationale de Police du Québec
Exo	Réseau de transport métropolitain, anciennement le RTM
Mouvement PHAS	Mouvement de personnes handicapées pour l'accès aux services
MTPA	Mouvement pour un transport public abordable
MTQ	Ministère des Transports du Québec
OCPM	Office de consultation publique de Montréal
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec

PARDI	Parents pour la déficience intellectuelle
PL-17	Projet de loi 17
RAAMM	Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain
RAAQ	Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
REM	Réseau express métropolitain
REV	Réseau express vélo
RIOCM	Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
RODCD	Regroupement des organismes en défense collective des droits
RTL	Réseau de transport de Longueuil
RUTA Montréal	Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal
SCSP	Société canadienne de la sclérose en plaques
SIRTA	Système informatisé de réservation du transport adapté
SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
SRB	Service rapide par bus
STL	Société de transport de Laval
STM	Société de transport de Montréal
Table transport	Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal
TCAÎM	Table de concertation des aînés de l'île de Montréal
TROVEP	Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire

## Mot des membres du conseil d'administration et de l'équipe de direction

Bonjour à tous et à toutes,

Au nom des membres du conseil d'administration ainsi que du personnel du RUTA Montréal, nous tenons à vous remercier pour votre implication qui nous aura permis, tout au long de l'année, de poursuivre la discussion sur les différents défis entourant l'accessibilité universelle des transports collectifs montréalais. C'est grâce au partage de vos préoccupations en tant qu'usagers et usagères et de vos idées sur l'adoption de stratégies de revendication qu'il est possible de défendre vos droits et intérêts auprès des autorités concernées. Les moments de réflexion collective nous enrichissent et nous permettent de poursuivre le combat avec une énergie renouvelée.

Ensemble, rappelons-nous que le transport collectif est essentiel à la participation sociale, scolaire et professionnelle de la population. Pour les personnes en situation de handicap, chaque obstacle à l'utilisation de celui-ci est une entrave à l'exercice d'une citoyenneté active. Par votre implication passée, présente et future, vous veillez à rendre les transports collectifs montréalais universellement accessibles et, par le fait même, à accroître l'autonomie des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport d'activités, le RUTA Montréal est proactif face aux enjeux liés à l'accessibilité des transports collectifs montréalais, et ce, sur tous les fronts. D'ailleurs, la redynamisation de la vie associative du RUTA Montréal a suivi son cours avec le lancement de nos comités de membres à l'automne 2019. Ces instances associatives sont l'occasion de mettre en commun vos expériences et vos compétences; elles sont le cœur même de la vie de notre regroupement puisqu'elles assurent l'évolution de nos revendications et de nos représentations.

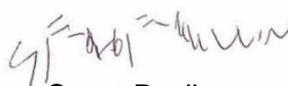
Les défis futurs ne manqueront pas. Le climat politique, notamment au regard de la crise engendrée par la pandémie de la COVID-19 actuelle, nous forcera à repenser nos façons de faire pour poursuivre nos actions.

En terminant, nous tenons à remercier nos bailleurs de fonds qui nous permettent de réaliser notre mission et tous les bénévoles pour leur implication soutenue dans l'ensemble des dossiers portés par le RUTA Montréal.

Bonne lecture et sachez que nous sommes heureux de vous compter parmi nous.



André Lavallée  
Président du conseil d'administration



Serge Poulin  
Directeur général

# Introduction

## Historique

En 1980, au moment où le gouvernement du Québec confie la responsabilité du transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles aux différentes sociétés de transport, des usagers et usagères de ce service se regroupent pour s'assurer de sa qualité. Sur l'île de Montréal, cette responsabilité revient à la Commission de transport de la communauté urbaine de Montréal (CTCUM), désormais appelée la Société de transport de Montréal (STM).



C'est donc le 28 octobre 1980 que naît officiellement le RUTA Montréal. Rapidement, le Regroupement rédige des « cahiers de plaintes » par l'entremise des témoignages des usagers et usagères. Afin d'agir sur les problèmes du transport adapté, il fallait être au fait de la situation sur le terrain. Au fil des ans, le RUTA travaille fort pour se faire reconnaître comme un interlocuteur crédible par la STM et les autres autorités concernées afin que ses revendications soient entendues.

Au départ, les actions du RUTA Montréal étaient principalement dirigées vers la défense du droit au transport des personnes utilisant le transport adapté et de celles qui souhaitaient pouvoir l'utiliser. Par contre, dès le début des années 90, il est appelé à se battre pour la mise en accessibilité du réseau de transport régulier composé principalement du métro et des bus. En 2007, le RUTA change son nom pour mieux refléter l'étendue de sa mission en y ajoutant le mot « accessible » : il devient alors le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal.

De plus, depuis 1983, le RUTA Montréal coordonne la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal (Table transport) qui est un lieu où les organismes regroupant des personnes en situation de handicap peuvent se concerter pour identifier les problèmes vécus par leurs membres et faire front commun face aux décideurs.

## Mission

Le RUTA Montréal se consacre à la promotion et à la défense des droits individuels et collectifs des usagers et usagères des réseaux de transport adapté et régulier

montréalais ayant des limitations fonctionnelles. Il lutte pour l'accessibilité universelle des transports collectifs dans tous les dossiers qu'il porte.

## **Vision**

Le RUTA Montréal souhaite rassembler des membres actifs et impliqués, tout en étant reconnu par les usagers et usagères des transports collectifs, les organismes du milieu associatif et le grand public comme un acteur important de la mobilité des personnes en situation de handicap à Montréal. Il veut contribuer à l'inclusion de ces personnes en favorisant leur participation sociale.

## Activités administratives et ressources humaines

### Le conseil d'administration

#### Les membres du conseil :

André Lavallée, président

Dominique Marsan, vice-présidente

Claude Prévost, secrétaire-trésorier

Jean-Marie Grenier, administrateur

Johanne Garneau, administratrice

Marie Turcotte, administratrice

Sarah Limoges, administratrice



Le conseil d'administration a tenu 7 rencontres régulières et 2 rencontres spéciales cette année où il a été question de l'embauche de nouvelles employées, des conditions de travail du personnel et des décisions relatives aux dossiers courants.

#### Comité Ressources humaines

Ce comité s'est réuni 3 fois au cours de l'année. Il a notamment travaillé à la rédaction d'une politique de prévention du harcèlement discriminatoire, psychologique et sexuel et de traitement des plaintes pour conformer le RUTA à la *Loi sur les normes du travail*. Cette politique fut officiellement adoptée le 30 octobre 2019 et elle est disponible sur le site web de l'organisme depuis cette date.

De plus, dans le but d'améliorer les conditions de travail des employé·es, le comité Ressources humaines a élaboré une politique salariale s'inscrivant plus largement dans la refonte éventuelle de la Politique des ressources humaines du RUTA Montréal. Il a également revisité la répartition des tâches entre employé·es ainsi que procédé à l'appréciation de la direction générale. Finalement, il a planifié et réalisé 2 processus d'embauche au cours de l'année.

## Comité Vie associative

Les membres du comité Vie associative se sont réunis 2 fois en 2019-2020 et le sous-comité portant sur l'organisation du 40e anniversaire de l'organisme s'est réuni une fois. Outre l'organisation du lancement des comités de membres à l'automne 2019, les rencontres ont servi à fixer des objectifs en matière de mobilisation et à établir des moyens pour atteindre ses objectifs. Un plan d'action a été déterminé pour l'organisation du 40e anniversaire de l'organisme.

## Équipe de travail

Cette année, l'équipe de travail s'est agrandie et compte maintenant 4 employé-es pour mieux défendre vos droits. En effet, dans le but de se rapprocher de ses membres, d'en recruter de nouveaux, de souligner le 40<sup>e</sup> anniversaire de l'organisme et de faire rayonner sa mission auprès du plus grand nombre, le conseil d'administration a créé un nouveau poste d'agente de liaison, occupé depuis septembre dernier par Mme Valérie Rioux.

Avec les départs successifs de Mme Emmanuelle Lippé et de Mme Florence Tiffou au poste d'agente de mobilisation et de communication, les différentes tâches associées au poste ont été temporairement redistribuées aux autres membres de l'équipe. Toutefois, le poste est maintenant occupé par Mme Pauline Le Tron laquelle saura certainement remplir le mandat qui lui a été confié en veillant à l'application du plan de communication et au développement du membership et des activités de mobilisation avec les membres. Nous remercions Emmanuelle Lippé et Florence Tiffou pour leur travail effectué au sein de notre organisation au cours de l'année 2019-2020!

### Les membres de l'équipe :

Serge Poulin, directeur général

Valérie Huot, directrice adjointe

Pauline Le Tron, agente de mobilisation et de communication

Valérie Rioux, agente de liaison

Claire Robitaille, agente comptable

Emmanuelle Lippé, agente de mobilisation et de communication (jusqu'à septembre 2019)

Florence Tiffou, agente de mobilisation et de communication (d'octobre 2019 à février 2020)



## **Formation du personnel**

Afin d'en apprendre davantage sur la discrimination, les motifs de discrimination interdits par les chartes et les accommodements raisonnables envers les personnes en situation de handicap, l'ensemble des membres de l'équipe ont suivi une formation organisée par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) et la Commission des droits de la personne et de la jeunesse le 30 mai 2019.

Le 10 octobre 2019, l'agente de mobilisation et de communication en poste a pris part au « 5 à 7 du COMMunautaires », une initiative du Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM). Sous le thème des relations avec les médias, ce moment de partage fut l'occasion de parfaire ses connaissances sur le travail des journalistes, le fonctionnement des salles de nouvelles et la collaboration avec les journalistes, les recherchistes, etc.

Au cours de l'année 2019-2020, le directeur général a suivi la formation « Gouvernance, gestion et planification » offerte par le Centre Saint-Pierre. Cette formation d'une durée de 8 jours a traité des thèmes suivants : le cycle de gestion, la gestion des ressources humaines, la supervision d'une équipe de travail et la gestion du changement. Ces thèmes ont permis le développement de nouvelles habiletés et la consolidation de compétences déjà acquises par le directeur général.

Le 7 novembre 2019, 3 membres de l'équipe ont participé à une formation sur la création de documents électroniques accessibles donnée par Jean-Marie D'Amour, expert en accessibilité numérique. Le RUTA Montréal poursuit donc ses efforts pour que l'ensemble de sa documentation et de ses communications soit accessible.

Le 12 novembre 2019, la directrice adjointe a suivi une formation offerte par le Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD). Les objectifs de cette formation étaient de mieux comprendre les caractéristiques de la défense collective des droits, de connaître les racines du mouvement pour enrichir les luttes actuelles, de réfléchir à l'autonomie des groupes, de réfléchir à notre rôle de transformation sociale et d'être capable de rendre nos pratiques visibles.

Le 24 janvier 2020, l'agente de liaison a assisté à la formation « Les nouvelles possibilités de Facebook » afin que le RUTA communique mieux avec son réseau via sa page Facebook. Elle a suivi, le 30 janvier 2020, la formation « Que faire de ses vieux papiers? » pour se familiariser avec les rudiments de la gestion documentaire dans l'optique d'une réorganisation du serveur informatique de l'organisme.

## Services aux membres

### Interventions, plaintes et demandes d'informations

L'objectif du service d'information et d'intervention que nous offrons aux membres est de mieux les outiller afin qu'ils soient en mesure de jouir de leurs droits en matière de transport collectif. Il nous permet aussi d'apporter des correctifs aux situations problématiques que vivent les usagers et usagères du transport collectif à Montréal.

De plus, la réception de plaintes et de commentaires nous permet de dresser un portrait réaliste des lacunes du transport qui ont des répercussions quotidiennes et récurrentes sur nos membres. Ainsi, nous sommes en mesure d'en faire l'analyse et de mieux cibler nos interventions auprès des transporteurs. En plus de la réception des plaintes visant principalement le service du transport adapté, le RUTA recueille celles relatives au réseau régulier de la STM ou du réseau de trains et d'autobus d'Exo.

Cette année, le RUTA a reçu et traité plus de 200 appels ou courriels destinés au transport adapté. Voici les principales problématiques soulevées:

- Retard et avance sur l'heure demandée (31%)
- Attitude du chauffeur (12%)
- Jumelage inadéquat et longueur du trajet (10%)
- Difficultés liées au lieu d'embarquement ou de débarquement (9 %)
- Sangles pour sécuriser l'aide à la mobilité mal attachées (9%)
- Fausse déclaration d'absence (8%)
- Utilisation du cellulaire par le chauffeur (8%)
- Absence de notification de l'arrivée imminente (7%)
- Entassement dans le véhicule (4%)
- Chutes lors du trajet (2%)

En ce qui concerne les appels pour des demandes d'information, les principaux sujets ont été les suivants :

- Demandes d'admission au transport adapté (documents, procédures, etc.) (53%)
- Offre de service du RUTA (13%)
- Offre de service du transport adapté en dehors de l'île de Montréal (11%)
- Accompagnement lors des déplacements en transport adapté (9%)
- Situation exceptionnelle de la COVID-19 et ses conséquences sur le service (9%)
- Aide à la réservation avec le Système informatise de réservation du transport adapté (SIRTA) (3%)
- Fonctionnement de l'arrivée imminente (2%)

## Accompagnement individuel

Le RUTA Montréal offre à ses membres qui sont convoqués pour une rencontre au service de transport adapté de la STM de les accompagner. À titre de conseiller, il défend les intérêts des usagers et usagères et participe activement à la recherche de solutions pour corriger la situation problématique. Nous avons accompagné 2 membres à des fins de conciliation avec la STM au cours de l'année 2019-2020. Nous avons également accompagné quelques membres par téléphone dans la recherche de solutions pour différentes problématiques liées à leur dossier.

## Mobilisation et participation sociale

Les membres du RUTA Montréal sont activement impliqués dans la défense du droit au transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles sur l'île de Montréal. Nous avons pu compter sur la présence de plusieurs d'entre eux lors des différentes activités ayant animé la vie associative de l'organisme cette année.

### Comités de membres

Animés par l'agente de mobilisation et de communication, nos comités de membres sont composés de militant·es du RUTA. Ils jouent un rôle actif dans les orientations de l'organisme, dans la priorisation des dossiers et dans l'élaboration de nos revendications.

De plus, ces instances démocratiques dédiées à nos membres permettent de collectiviser les problématiques vécues dans les transports collectifs et d'établir nos stratégies d'action. Enfin, ces comités donnent une voix aux usagers et usagères et nous permettent de les faire entendre dans nos représentations.



Le 13 novembre 2019, nous étions une vingtaine à célébrer le lancement des deux nouveaux comités de membres du RUTA Montréal : le comité transport adapté et le comité transport régulier. Nos deux comités se sont réunis pour une première fois le 4 décembre 2019 et une deuxième édition du comité transport adapté a eu lieu le 5 février 2020. Ce fut l'occasion d'aborder de nombreuses problématiques, que ce soit au niveau de l'attitude des chauffeurs, de la planification des trajets, de l'accessibilité de l'information, ou du manque de fiabilité des rampes avant des autobus.

### Activités des membres : ateliers, cafés-rencontres et journées de réflexion

Le 15 janvier 2020, des membres ont partagé un café tout en discutant des obstacles rencontrés l'hiver lors de l'utilisation du transport adapté et du transport régulier dans le cadre d'un café-rencontre thématique. Entre autres, les problématiques concernant le déneigement inadéquat des débarcadères et l'impossibilité de recevoir les services du nouveau Programme de déneigement de la porte à la rue des différents arrondissements de la Ville de Montréal ont animé les échanges. Le Programme de

déneigement de la porte à la rue de la Ville de Montréal a pour objectif de doter chaque arrondissement d'un service de déneigement des espaces privés des personnes en situation de handicap et des personnes âgées lors de précipitations de neige. Par contre, les citoyens ont été confrontés à plusieurs problèmes d'accès au programme et nous avons constaté que celui-ci n'était pas



en place dans tous les arrondissements. Puisque les membres du comité Accessibilité universelle d'Ex aequo partageaient ces préoccupations, nous avons décidé de nous allier à eux pour rédiger une lettre ouverte dénonçant la situation du déneigement à Montréal ainsi que l'inefficacité du nouveau programme tant attendu.

Nous avons publié la lettre ouverte dans La Presse, au nom de l'ensemble des membres de la Table transport, avec leur accord, puisque les enjeux de déneigement les concernaient tous. On y mentionnait les trottoirs et les débarcadères non déneigés, les problèmes vécus au transport adapté, le financement insuffisant du programme et les disparités dans les critères admissibilité entre les arrondissements. Nous demandions également que la Ville prenne ses responsabilités dans le dossier.

Suite à la publication, nous avons créé un comité de mobilisation ad hoc réunissant les membres du RUTA Montréal et d'Ex aequo souhaitant s'impliquer activement dans ce dossier. Nous avons tenu deux rencontres, le 25 février et le 11 mars dernier, pour réfléchir et discuter d'un plan d'action afin de faire entendre nos voix et d'intensifier la pression sur la Ville de Montréal. Malheureusement, la situation entourant la pandémie de la COVID-19 nous aura obligés à annuler une action prévue à l'hôtel de ville de Montréal à la fin du mois de mars 2020.

Le 12 février 2020, des membres du RUTA ont pu assister à un atelier sur SIRTA pour se familiariser avec cet outil de réservation de déplacement en ligne et ainsi favoriser leur autonomie. Suite à une courte présentation de la STM, une période de questions et de pratique accompagnée sur ordinateur a eu lieu.

Le 26 février 2020, une journée de réflexion sur les enjeux de la géolocalisation du transport adapté était à l'ordre du jour. Animée par Marie Turcotte d'Ex aequo et Serge Poulin du RUTA Montréal, cette rencontre a donné lieu à la formulation de revendications destinées à être présentées à la STM.

## Présentations et éducation populaire

De diverses manières, le RUTA Montréal continue de faire connaître sa mission au plus grand nombre et de répondre aux demandes des organismes souhaitant que leurs membres soient mieux outillés pour défendre leurs droits. Parce que nous pensons que l'éducation populaire favorise la prise de position éclairée, nous avons, encore une fois cette année, fait de nombreuses présentations. Ces présentations se font principalement auprès d'organismes communautaires regroupant des usagers et usagères des transports collectifs montréalais en situation de handicap.

Le 23 mai 2019, nous avons été accueillis par les organismes membres de la Table des aînés de Bordeaux-Cartierville concernés par la qualité du service de transport adapté. Nous leur avons donné de l'information sur les règles d'admission, les droits des usagers et usagères et les devoirs et obligations de la STM.

Le 27 août 2019, ce sont les participant·es du café-rencontre organisé par l'Association d'entraide des personnes handicapées physiques de Montréal (ALPHA) qui ont reçu la visite du RUTA Montréal qui a présenté les différents dossiers traités par l'organisme et répondu aux questions concernant l'admission au transport adapté. L'entrée en fonction à venir de l'arrivée imminente a été abordée et les personnes présentes avaient bien hâte de bénéficier de celle-ci.

Le 24 septembre 2019 et le 20 février 2020, nous avons participé aux cafés-rencontres de la Société Alzheimer pour y présenter le RUTA Montréal et sa mission en matière d'accessibilité des transports. Les participantes avaient de nombreuses questions sur l'admission au transport adapté, son fonctionnement général et sur les types d'accompagnement possibles auxquelles nous avons été très heureux de pouvoir répondre.

Le 14 juin et le 20 novembre 2019, nous sommes allés à la rencontre du conseil d'administration et des membres de la section de Montréal de la Société canadienne de la sclérose en plaques (SCSP) pour répondre à leur question concernant l'admission au transport adapté, les droits des usagers et usagères et les devoirs de la STM à leur égard.

Le 28 novembre 2019, nous présentions la mission du RUTA Montréal aux intervenant·es siégeant à la Table de concertation des ressources pour aînés de Verdun avec lesquelles nous avons discuté des obstacles à l'accès aux transports collectifs pour les personnes âgées de l'arrondissement.

Le 3 décembre 2019, les membres du RAAMM ont pu participer à un quiz animé par le RUTA Montréal afin de tester leurs connaissances sur le transport adapté. Plusieurs aspects nébuleux du transport adapté ont été éclaircis.

En juin 2019, les participant·es au Forum social de Rosemont ont établi 5 priorités d'action pour le quartier parmi lesquelles on retrouve la volonté de faciliter l'utilisation du transport collectif et actif. C'est pourquoi le RUTA Montréal a été invité, le 20 janvier 2020, à échanger sur les enjeux d'accessibilité avec les personnes présentes lors d'un café-citoyen organisé par la CDC de Rosemont.

Finalement, le 22 janvier 2020, nous étions à l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal pour faire connaître notre organisme aux usagers et usagères. Cette table d'information nous a permis de fournir des renseignements sur l'admission au transport adapté et de nous faire connaître auprès de nouvelles personnes.



## Actions de revendication

Comme toujours, le RUTA Montréal a participé à différentes actions organisées par ses partenaires du milieu communautaire. Nous tenons à être solidaires face à l'ensemble des injustices vécues par les personnes que nous représentons : les différents droits des personnes en situation de handicap sont interdépendants et les manquements au respect d'un droit en particulier engendrent bien souvent d'autres dénis de droits.



Le 4 juin 2019, le RUTA Montréal s'est joint aux autres organismes faisant partie du Mouvement pour un transport public abordable (MTPA) lors d'un rassemblement au métro Lionel-Groulx visant à dénoncer les hausses de tarifs du transport en commun et à démontrer la nécessité d'un tarif basé sur le revenu.

Le 27 septembre 2019, nous avons participé à la marche pour le climat sans nos membres. Face aux multiples

obstacles à la participation rencontrés par les personnes en situation de handicap, une lettre dénonçant leur exclusion de cette mobilisation d'envergure a été publiée conjointement avec l'organisme de défense des droits des personnes ayant une déficience motrice Ex aequo.

Le 23 octobre 2019, le RUTA Montréal a répondu présent à l'invitation du FRACA Montréal à manifester son mécontentement face aux trop maigres investissements du gouvernement québécois dans les services publics et les programmes sociaux, dans le cadre de la Semaine nationale de l'action communautaire autonome.



Le 3 décembre 2019, à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, nous avons participé à l'action de revendication du Mouvement des personnes handicapées pour l'accès aux services (PHAS)

visant à ce que le gouvernement réinvestisse massivement dans le système de santé et de services sociaux pour les personnes en situation de handicap. Près d'une centaine de personnes étaient présentes pour entourer le CLSC Rosemont afin d'exiger, haut et fort, que leurs demandes soient entendues.

## Activités de représentation

Les activités de représentation sont intrinsèques à la mission du RUTA Montréal considérant que l'interpellation des autorités en matière de transport collectif et la sensibilisation des différents acteurs et actrices du milieu sont essentielles à la défense des droits des usagers et usagères en situation de handicap. Dans cette section, vous constaterez que nous avons participé à plusieurs événements, rencontres, tables-rondes et ateliers organisés par nos partenaires afin de faire valoir les intérêts et les droits des personnes que nous représentons.

### Tarification et financement des transports collectifs

Le 2 avril 2019, le RUTA était présent au panel sur la tarification sociale organisé par Trajectoire Québec. Les panélistes ont parlé des gains possibles pour la mobilité durable liés aux différentes stratégies tarifaires en transport collectif, notamment de la tarification sociale basée sur le revenu.

Le 13 mai 2019, nous avons reçu une présentation portant sur les différents types de tarification à l'étude par l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM). Il fut entre autres question de la tarification liée à la distance parcourue, de la tarification en fonction du statut et de la tarification par zones. À la lumière de ces informations, le RUTA Montréal a signifié son appui à la tarification sociale basée sur le revenu en précisant les désavantages associés aux autres types de tarification pour les personnes en situation de handicap.

Dans un autre ordre d'idée, l'ARTM a créé un focus groupe constitué d'une quinzaine de citoyen·nes provenant de divers secteurs pour assister à des présentations d'expert·es en transport dans le cadre des activités de sa planification stratégique. Le 25 mai 2019, le RUTA Montréal a donc présenté le fonctionnement et le financement du transport adapté à ce groupe de personnes. Enfin, nous avons brièvement exposé l'importance d'accélérer la mise en accessibilité du réseau régulier.

Le 18 juin 2019, nous étions à l'atelier organisé par Trajectoire Québec en vue de la consultation de l'ARTM sur la refonte tarifaire à venir dans la région métropolitaine. Nous avons travaillé sur différents scénarios tarifaires possibles et avons souligné l'importance de considérer le transport adapté et son fonctionnement particulier en plus de défendre les intérêts des personnes en situation de handicap face aux enjeux posés par la tarification.

## Accessibilité universelle du transport par taxi

Le 24 avril 2019, nous étions à l'atelier collaboratif sur l'accessibilité universelle du transport par taxi pour les personnes à mobilité réduite du Bureau du taxi de Montréal (BTM). Nous avons participé à diverses tables-rondes portant sur les technologies au service de la population, la formation des chauffeurs, la géolocalisation des véhicules et les transformations de l'industrie du taxi. Lors de la plénière, nous avons rappelé l'importance de l'accessibilité universelle pour le développement futur de l'industrie.

## Intervention avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles

Le 9 mars 2020, nous sommes allés à l'École Nationale de Police du Québec (ENPQ), accompagnés de 3 personnes ayant des limitations fonctionnelles, pour donner une formation à une cohorte de futur-es inspecteurs et inspectrices de la STM. Cette formation a pour but de les sensibiliser aux différentes réalités que vivent les personnes en situation de handicap dans le réseau de transport collectif et aux meilleures façons d'interagir avec ces personnes dans le cadre de leur fonction.

## Chantier en accessibilité universelle de la Ville de Montréal

Le 10 mars 2020, nous avons assisté au lancement du chantier en accessibilité universelle de la Ville de Montréal. Ce chantier, qui s'échelonnara de 2020 à 2024, a pour objectif de doter la Ville d'un positionnement stratégique en accessibilité universelle afin de rehausser les standards et les cibles à atteindre dans toutes ses pratiques. Pendant ce mandat, différents comités veilleront à recenser et analyser les pratiques actuelles, à établir un diagnostic et à émettre des recommandations. À partir de 2021, la Ville devrait débiter la mise en œuvre des recommandations et l'évaluation pour un déploiement prévu en 2024. Nous suivrons les travaux de ce chantier au cours des prochaines années, notamment via le comité Montréal accessible (CMA) de DéPhy Montréal duquel nous faisons partie.

## Exo

Le 20 juin 2019, le RUTA a participé à la séance publique du conseil d'administration d'Exo. Pendant la période de questions, nous avons soulevé l'importance de la concertation avec le milieu associatif pour les projets d'accessibilité et notre préoccupation face à l'absence d'une structure de concertation organisée et permanente avec le milieu. Les principaux sujets traités ont été l'arrimage des



horaires train-bus, l'amélioration des services de transport adapté, l'entretien des stationnements et des quais pendant la période hivernale ainsi que les changements apportés par l'arrivée du Réseau express métropolitain (REM). Le 12 décembre de la même année, nous étions à une autre séance publique d'Exo, laquelle a porté principalement sur les mesures de mitigation pendant les travaux du REM.

## Réseau express métropolitain (REM)

Malgré que nous étions en contact avec des représentant-es du projet REM durant l'année, nos demandes de rencontres n'ont été entendues que très récemment. Inquiets de voir le projet avancé sans consultation du milieu associatif des personnes en situation de handicap, nous avons contacté M. Arthur Janville, représentant du projet REM et spécialiste en stratégies transport chez CDPQ Infra, afin de lui faire part de nos préoccupations et de la nécessité de consulter le milieu rapidement. Une rencontre au sujet des stations a finalement eu lieu le 29 janvier 2020. Suite à la présentation de l'état d'avancement des stations, nous avons émis certaines recommandations. Nous leur avons signalé notre mécontentement face au refus de collaborer avec le milieu associatif de manière engagée et structurée. Nous avons aussi profité de l'occasion pour réitérer l'importance de connaître les besoins en amont, avant que tous les plans soient terminés.

Le 24 février dernier, nous avons participé à une rencontre de consultation, organisée par l'ARTM, sur les portillons dans les stations du REM. On nous a présenté les deux modèles de portillons qui seront installés ainsi que les différents scénarios concernant le positionnement des portillons et les lignes de perception en station. Nous avons émis plusieurs recommandations et nous ferons le suivi au cours de la prochaine année.

## Société de transport de Montréal (STM)

### Rencontres avec le directeur général de la STM

Cette année, le RUTA Montréal a fait des démarches afin d'établir une voie de communication avec le directeur général de la STM, M. Luc Tremblay. Nous souhaitons lui faire part des restructurations majeures ayant eu lieu au RUTA et à la Table transport et lui exposer les conséquences de l'absence de la représentante des usagers et usagères du transport adapté au conseil d'administration de la STM à cette table de concertation.

Celui-ci a accepté notre demande tout en précisant qu'il serait accompagné par Mme Renée Amilcar, directrice exécutive Exploitation bus et Mme Linda Lebrun, directrice exécutive Planification, finances et contrôle. Le 10 septembre 2019 et le 15 janvier 2020, nous avons donc rencontré M. Luc Tremblay.

À la première rencontre, devant notre insistance pour que Mme Parent, représentante des usagers et usagères du transport adapté au CA de la STM, soit présente à la Table transport, M. Tremblay nous a proposé de tenir de 3 à 4 rencontres durant l'année pour que nous portions à son attention les problématiques rencontrées par les usagers et usagères ayant des limitations fonctionnelles. Lors de la rencontre subséquente, nous avons traité des communications déficientes de la STM concernant le transport adapté et plus largement de l'accessibilité universelle, du manque de fiabilité des rampes avant dans les autobus, des travaux entourant le REM, de l'avancement de la mise en accessibilité du métro, des impacts du projet de loi 17 sur le transport adapté, etc.

### **Siège pour enfant à bord du transport adapté**

Puisqu'il est présentement impossible que les chauffeurs transportent et installent un siège pour enfant dans les véhicules du transport adapté, plusieurs parents en situation de handicap ne peuvent utiliser le service, ce qui nuit grandement à leur participation sociale. De plus, pour les parents ayant de jeunes enfants, la plage horaire de 30 minutes pose problème dans la mesure où l'on demande à des enfants de moins de 5 ans de faire preuve d'une extrême patience. En compagnie de l'organisme Ex aequo, le RUTA Montréal a rencontré les gestionnaires du transport adapté à deux reprises cette année.

Le 7 juin 2019, la rencontre a essentiellement porté sur la recherche de solutions à ces problèmes. Nous avons exposé les besoins de l'enfant et du parent en situation de handicap et la STM s'est engagée à évaluer les impacts financiers, opérationnels, administratifs et juridiques des solutions envisagées. Le 14 février 2020, les gestionnaires du transport adapté nous ont annoncé que suite à leur évaluation, aucune des solutions proposées ne pouvait être retenue.

Devant cet état de fait, Ex aequo et le RUTA ont mis sur pied un projet pilote à soumettre au BTM. Nous voulons qu'une compagnie de taxi disposant de taxis accessibles dans sa flotte effectue l'ensemble des déplacements des usagers et usagères du transport adapté ayant un enfant requérant un siège d'enfant. Nous demandons que les parents soient placés à proximité de leurs enfants pendant le déplacement.

### **Grève des chauffeurs de taxi**

Le 4 avril 2019, le RUTA Montréal, le Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle (CRADI) et l'organisme Parents pour la déficience intellectuelle (PARDI) ont rencontré les gestionnaires du transport adapté afin d'obtenir des explications concernant les procédures mises en place lors de la journée de grève des chauffeurs de taxi en mars 2019. En effet, le transport adapté a systématiquement annulé tous les

déplacements des usagers et usagères se rendant à des ateliers offerts par des organismes en déficience intellectuelle ou vers leurs services de répit. Suite aux explications fournies, nous leur avons fait part d'une foule de problèmes rencontrés cette journée-là.

Tous ensemble, nous avons établi que malgré les circonstances exceptionnelles, les annulations de masse devaient être évitées autant que possible. Il a été décidé que si une telle situation se présentait de nouveau, le RUTA communiquerait rapidement avec le CRADI pour que ses associations membres soient informées. Par la suite, nous avons été invités à présenter les résultats de la rencontre aux membres du CRADI.

### **Mobilité inclusive**

Dans le cadre du projet Mobilité inclusive de la STM, un programme de formation à l'utilisation des réseaux réguliers de bus et de métro a été élaboré pour la clientèle ayant une déficience motrice et celle ayant une déficience intellectuelle. Rappelons qu'en 2019, nous avons été invités à commenter et à bonifier ce programme. Le 8 novembre 2019, le RUTA et les autres collaborateurs et collaboratrices impliqué-es se sont faits présenter les résultats du projet pilote. L'ensemble des participant-es se sont alors donné-es des moyens pour recruter des personnes pour la prochaine cohorte.

Pour la poursuite de ce projet, la STM a lancé un appel d'offres afin de trouver un partenaire qui veillera à sa bonne gestion. Le RUTA a alors soumis une offre de service. Cette offre a été sélectionnée par la STM; c'est donc nous qui assurerons l'application du programme de formation.

### **Colloques et forums**

Le 6 septembre 2019, le RUTA a assisté au colloque « Participation sociale et handicap visuel » organisé par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ). Nous avons eu l'occasion de discuter de la place des personnes en situation de handicap visuel dans le nouvel urbanisme et de transport collectif, en plus d'entendre une conférence sur l'accessibilité du Web pour les personnes ayant une déficience visuelle.

Le 27 septembre dernier, nous avons participé à un forum d'échange organisé par Société inclusive. Après une présentation rapide des nouveaux projets financés par Société inclusive en 2018-2019, nous avons discuté avec des chercheurs et chercheuses sur l'évolution de leurs projets. Cela nous a permis de développer des contacts. L'après-midi, lors d'une table-ronde portant sur le transport, nous avons appuyé les craintes soulevées par Ex aequo en ce qui concerne la fiabilité des rampes avant dans les autobus. Nous avons souligné l'importance de la fiabilité du matériel pour l'utilisation du transport régulier par les personnes en situation de handicap.

Le 6 février dernier, nous avons participé à une assemblée de la Table de concertation de l'île de Montréal (TCAÎM) à laquelle une soixantaine d'organismes-aînés montréalais étaient présents. Cette assemblée avait pour thème l'isolement des personnes âgées en hiver et nous y avons principalement abordé le déploiement du Programme de déneigement de la porte à la rue de la Ville de Montréal. Nous en avons appris davantage sur les organismes qui offrent le service dans deux arrondissements ainsi que sur les enjeux et les bons coups sur le terrain. Nous en avons profité pour mettre de l'avant la lettre rédigée par la Table transport, publiée à la même date, qui dénonçait les iniquités et les problèmes du programme tout en appelant à la mobilisation et à la collaboration des organismes-aînés de l'île de Montréal avec le milieu des personnes en situation de handicap.

Le 19 septembre 2019, nous avons donné une conférence lors du Forum international de la mobilité intégrée organisé par Accès transports viables. Nous étions sur le même panel que Trajectoire Québec et Vélo Québec. Lors de notre présentation, nous avons démontré l'importance de rendre universellement accessible l'ensemble des modes de transport et celle d'offrir aux personnes ayant des limitations fonctionnelles des modes de transport correspondant à leurs besoins. De plus, nous en avons profité pour rappeler l'importance de financer le transport adapté en fonction de l'achalandage et des coûts réels et nous avons fait un résumé des impacts négatifs du projet de loi 17 pour le transport adapté.

## Assemblées générales

Le RUTA Montréal est membre de différents organismes œuvrant dans la promotion des transports collectifs et actifs, dans la défense collective des droits et pour l'action communautaire autonome. À plusieurs reprises au cours de l'année, nous avons pris part aux différents exercices démocratiques proposés par nos regroupements, nos partenaires et nos alliés :

- Le 10 avril 2019, participation à la rencontre nationale du RODCD portant sur l'avenir du regroupement;
- Le 30 mai 2019, participation à l'assemblée générale de la Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire (TROVEP);
- Le 12 juin 2019, participation à l'assemblée générale de DéPhy Montréal;
- Le 18 juin 2019, participation à l'assemblée générale de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN);

- Le 18 juin 2019, participation à l'assemblée générale de l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL);
- Le 19 juin 2019, participation à l'assemblée générale de l'Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA);
- Le 20 juin 2019, participation à l'assemblée générale du CRADI;
- Le 29 octobre 2019, participation à l'assemblée générale de de Piétons Québec;
- Le 13 février 2020, participation à une assemblée du MTPA;
- Le 20 février 2020, participation à une assemblée publique du FRACA Montréal, à l'occasion de la Journée mondiale pour la justice sociale.

## Concertation

### Qu'est-ce que la concertation et pourquoi la privilégions-nous ?

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.

Nous la privilégions parce qu'elle instaure des bases de travail solides et des relations de confiance entre les divers·es acteurs et actrices. En effet, elle permet des rencontres et des discussions franches et ouvertes. C'est par le biais de la concertation avec le milieu associatif que nous avons pu développer nos connaissances quant aux besoins et aux réalités vécues par nos membres et les usagers et usagères ayant des limitations fonctionnelles utilisant le transport en commun régulier et adapté. Grâce à la richesse de l'expertise partagée par l'ensemble des organismes issus du milieu associatif et leurs membres, le RUTA Montréal peut faire des recommandations et des représentations auprès des décideurs en transport bénéficiant à l'ensemble de la population.

Nous distinguons deux catégories de partenaires : ceux issus des milieux publics et parapublics et ceux issus du milieu associatif. Le RUTA Montréal siège sur l'ensemble des instances de concertation ci-dessous.

### Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal (Table transport)

Créée en 1983 par nos regroupements régionaux, soit Déphy Montréal (anciennement le Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain) et le CRADI, cette Table relève désormais de la responsabilité du RUTA Montréal. Existant sous le nom de Table de concertation sur le transport des personnes vivant en situation de handicap de l'île de Montréal depuis sa création, elle change de nom en avril 2019 pour devenir la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal suite aux travaux de son comité Règles de fonctionnement. Ce changement était nécessaire afin de s'adapter aux nouvelles réalités en transport, notamment à l'arrivée de nouveaux joueurs dans le domaine. De plus, certaines règles de fonctionnement ont été modifiées afin de doter nos actions et notre discours de plus de cohérence. Cette importante instance de concertation pour le milieu associatif évolue constamment et la transformation enclenchée nous mènera à l'inclusion d'autres partenaires du milieu et à l'augmentation de notre crédibilité auprès des autorités en transport et du grand public.

La Table transport est présentement composée d'une vingtaine d'organismes interpellés par l'accès aux transports collectifs pour les personnes en situation de handicap. Elle

rend possible la formulation de positions concertées sur les besoins de la clientèle que nous représentons, les échanges sur divers enjeux concernant le transport régulier et adapté et la représentation auprès d'instances telles que la STM, Exo, l'ARTM, la CDPQ Infra et la Ville de Montréal.

Les mandats de la Table transport sont :

- Promouvoir l'accessibilité universelle dans les transports collectifs;
- Favoriser la concertation entre les organismes;
- Recueillir et diffuser l'information;
- Débattre des sujets relatifs aux transports collectifs;
- Défendre des positions communes;
- Engager des actions au nom de l'ensemble des organismes membres;
- Faire des recommandations;
- Faire des représentations auprès des instances concernées;
- Créer des liens avec d'autres groupes d'intérêt commun afin d'obtenir un plus grand poids dans certains dossiers.

Les membres se sont rencontrés à 4 occasions cette année. La majorité des sujets traités sont présentés dans le reste du rapport d'activités puisque les travaux de la Table transport sont intimement liés à ceux du RUTA Montréal. Les deux plus gros dossiers traités cette année ont été la *Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile* et l'arrivée de nouveaux bus 100% électriques de la compagnie New Flyer à la STM. La Table transport possède également des comités ad hoc pour travailler certains dossiers.

### **Bus électriques New Flyer**

Suite aux tests effectués à bord d'un bus électrique de la compagnie New Flyer, les représentant-es de la Table transport au Comité associatif en accessibilité universelle (CAAU) de la STM ont conclu que les aménagements proposés ne répondaient pas aux besoins des personnes en situation de handicap, ce qui constituait un recul en termes d'accessibilité universelle. Une lettre a été envoyée à la direction et à la présidence de la STM à cet effet le 12 décembre 2019.

Le 14 janvier 2020, la STM a répondu aux membres de la Table transport que des modifications seraient apportées pour que le niveau d'accessibilité des New Flyer soit comparable à celui des Nova Bus. Un plan présentant la solution retenue pour l'aménagement des 30 nouveaux bus New Flyer a également été joint à cette lettre. Toutefois, le scénario qui fut présenté est fortement insatisfaisant pour plusieurs raisons, dont :

- Un siège réservé est situé près de la porte arrière, ce qui est beaucoup trop loin et qui oblige les personnes à se frayer un chemin jusqu'à l'arrière. Cela augmente le risque de chute, alors qu'entrer par la porte arrière n'est pas envisageable;
- La conversion d'un siège réservé en strapontin retire un siège confortable et empêche l'installation d'appuis aidant les personnes à se lever et à se retenir lorsque l'autobus est en mouvement;
- Des conflits d'usages sont à prévoir entre une personne avec un chien-guide et une personne à mobilité réduite puisqu'il y a seulement 2 places réservées à l'avant;
- Le nombre de barres d'appui à l'avant pour se tenir de l'entrée du bus jusqu'au siège est insuffisant.

Constatant ces importants enjeux, la Table transport a rédigé une lettre ouverte publiée dans le journal Métro le 9 mars dernier dans laquelle elle dénonce publiquement la piètre performance en accessibilité universelle des nouveaux bus électriques de New Flyer et témoigne de l'inquiétude des groupes quant au recul de l'accessibilité du réseau bus.

Les discussions avec la STM se poursuivent via le CAAU et les membres de la Table transport surveillent de près ce dossier. Ils ont convenu d'une stratégie à mettre en place pour faire pression et assurer l'accessibilité des aménagements des nouveaux bus électriques.

### **Tuiles de guidance**

À la demande de l'ARTM, les membres de la Table transport ont remis une position de principes sur la question de l'utilisation des tuiles de guidance dans les parcours piétons universellement accessibles. Considérant les nombreuses problématiques associées à leur utilisation au Québec, nous nous sommes opposés à leur installation dans les réseaux de transport collectif. Nous avons également émis des recommandations générales visant à assurer des aménagements universellement accessibles ne recourant pas à ces dispositifs. Nous en avons profité pour interpeller directement l'équipe du REM à ce sujet et leur avons demandé de collaborer à l'aménagement des stations pour assurer leur accessibilité.

### **Projet de loi 17 (PL-17)**

Au nom de la Table transport, Ex aequo et le RUTA Montréal ont déposé un mémoire dans le cadre des consultations sur le projet de *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. Ces consultations se sont déroulées devant la Commission

des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale du Québec, du 10 avril au 13 mai 2019.

Dans ce mémoire, nous avons notamment dénoncé l'absence de dispositions concernant le transport des personnes en situation de handicap, la menace que fait peser cette loi sur la disponibilité des chauffeurs et la qualité des services, de même que les impacts prévisibles de la tarification dynamique sur les coûts de déplacement. En parallèle, deux communiqués de presse ont été publiés pour faire valoir l'urgence pour le ministre des Transports du Québec, M. François Bonnardel, de se pencher sur nos demandes afin d'éviter que la modernisation de l'industrie du taxi soit un recul pour les usagers et les usagères du transport adapté.

La loi ayant été officiellement adoptée le 10 octobre dernier, nous attendons toujours le règlement qui viendra fixer son application.

### **Révision de la politique d'admissibilité au transport adapté**

Conformément à la mesure prise dans le Plan d'action en transport adapté 2018-2023 de la Politique de mobilité durable, la Politique d'admissibilité au transport adapté sera révisée et publiée en 2020. Afin de se préparer à la consultation, les représentant·es de la Table transport au comité d'admission de la STM ont amorcé une réflexion sur les éventuelles demandes que nous présenterons afin que la politique réponde mieux aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Le 6 décembre 2019, nous avons rencontré des représentant·es de la STM afin de discuter ensemble du processus d'admission à Montréal et des modifications à apporter à la politique d'admissibilité au transport adapté.

### **Comité Stratégique**

Ce comité a été mis en place afin que la Table transport puisse réagir rapidement aux enjeux issus de l'actualité. Ce comité a également le mandat de faire les représentations politiques nécessaires pour la Table transport. Les membres se sont rencontrés à 3 reprises cette année, notamment pour le dossier du projet de loi 17.

### **Comité Tempête de neige**

Le mandat de ce comité est de revoir l'ensemble du processus mis en place par la STM lors d'intempéries hivernales puisque la priorisation de certains motifs de déplacement au transport adapté durant les tempêtes de neige et les jours subséquents continue de poser problème.

Depuis une rencontre avec la STM à l'hiver 2018, aucun retour n'avait été obtenu sur cette question. Le comité Tempête de neige s'est alors réuni le 17 décembre 2019 pour réviser ses demandes et stratégies d'action. Le comité de membres sur le transport adapté du RUTA Montréal a également été amené à se pencher sur le sujet. C'est ainsi que le 28 février 2020, le comité Tempête de neige a rencontré les gestionnaires du transport adapté. Ceux-ci ont expliqué que le retrait des motifs de déplacement lors des tempêtes de neige engendrerait d'importantes conséquences sur la qualité du service en raison de leur faible capacité véhiculaire. Suite aux discussions, d'autres solutions ont été mises de l'avant. D'autres rencontres sont à prévoir sous peu.

### **Comité Accueil**

Ce comité a été créé suite à la mise en place des nouvelles règles de fonctionnement de la Table transport. Son objectif est de réfléchir à l'accueil des nouveaux membres ainsi qu'à la création d'outils favorisant l'intégration de ces derniers. Nous avons tenu deux rencontres d'intégration avec de nouveaux membres cette année.

## **Société de transport de Montréal (STM)**

### **Comité usagers-transporteur (CUT)**

Cette instance est le lieu où les membres du milieu associatif, les représentant·es de chaque limitation fonctionnelle et les employé·es du transport adapté discutent de l'ensemble des dossiers en lien avec le transport adapté opéré par la STM. Il veille à ce que l'offre de service reflète les besoins des usagers et usagères et s'assure que le développement des programmes, des services et des équipements se fasse dans l'intérêt des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Cette année, 6 rencontres ont été tenues. Entre autres, il a été question des améliorations du site de réservation en ligne SIRTA, de la mise en place de l'arrivée imminente (projet EXTRA Connecte), des appels aux client·es absent·es à la porte, de la création d'un cadre administratif pour les mesures disciplinaires aux usagers et usagères, des possibles impacts du projet de loi 17 sur le transport adapté, des moyens de pression utilisés par l'industrie du taxi et des relations avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) lors d'événements impliquant le blocage de rues, dont les manifestations.

### **Comité gestion des plaintes**

Ce comité, composé du milieu associatif, de gestionnaires et de chefs d'opération du transport adapté, a pour but de démystifier et d'améliorer le processus de traitement des

plaintes du transport adapté, dans le respect de la confidentialité des usagers et usagères. Ses mandats sont les suivants :

- Échanger sur les suivis des plaintes et commentaires;
- Offrir un aperçu du processus de cheminement des plaintes, des délais de prise en charge et des suivis effectués;
- Rédiger un document visant à illustrer le cheminement des différentes plaintes afin de redonner confiance aux usagers et usagères dans le processus;
- Mettre en lumière les améliorations du service que ces démarches de plaintes ont permises ;
- Analyser les catégories des plaintes ciblées selon les besoins.

Le comité a tenu 3 rencontres où nous avons, entre autres, travaillé sur l'élaboration d'un guide destiné aux usagers et usagères du transport adapté expliquant le processus de traitement des plaintes et les bénéfices du dépôt de plaintes pour l'amélioration du service. Le document est actuellement en révision et devrait être publié au cours de l'année 2020-2021.

### **Comité SIRTA**

En collaboration avec des utilisateurs et utilisatrices, des représentant-es de la STM et des représentant-es du milieu, ce comité a pour objectif d'améliorer l'accessibilité et l'utilisabilité du site de réservation en ligne de la STM. Il s'est réuni à 3 reprises cette année pour traiter de la révision et de la priorisation des besoins en vue de la nouvelle version du site mise en ligne le 25 novembre 2019. Les améliorations effectuées lors de ce déploiement sont :

- Un changement de libellé plus clair pour les personnes accompagnatrices en fauteuil;
- L'ajout de la date de fin d'un horaire régulier;
- Un bandeau daté indiquant qu'il y a une nouveauté sur SIRTA;
- Un raccourci permettant de faire une autre réservation sans revenir à la page d'accueil;
- La possibilité d'annuler des déplacements en lot plutôt que de supprimer les segments d'un déplacement un à la fois;
- L'amélioration du message suite au signalement d'un retard via SIRTA.

Nous avons également suivi l'implantation de l'heure estimée d'arrivée sur SIRTÀ et discuté des résultats du nouveau sondage sur SIRTÀ auprès de la clientèle. Celui-ci visait à mesurer le niveau de satisfaction à l'égard du site et rendre compte des habitudes d'utilisation de SIRTÀ, et plus largement de l'utilisation d'internet, par les usagers et les usagères.

### **Comité associatif en accessibilité universelle (CAAU)**

Ce comité consultatif relève de la direction exécutive de la planification, des finances et du contrôle de la STM. Il a été mis en place en 2012 suite à la volonté commune du milieu associatif et de la STM de se doter d'une instance pour échanger sur l'ensemble des projets en accessibilité universelle.

Cette année, le CAAU s'est réuni à 5 reprises et a poursuivi ses travaux dans divers dossiers relatifs à l'accessibilité du réseau régulier. Voici une liste des dossiers traités :

- Plan d'action Réseau de bus : électrification de la flotte, ajout d'un afficheur arrière, nouvel indicateur de fiabilité pour les rampes, mesures de mitigation et accessibilité pendant les travaux du REM;
- Projet d'installation de portes palières sur la ligne orange du métro : création d'un comité ad hoc, consultation de la Table transport pour l'identification des besoins;
- Aménagement intérieur des bus électriques New Flyer : analyse du projet et tests à bord du véhicule;
- Nouveau projet de clients mystères ayant des limitations fonctionnelles dans le réseau régulier : analyse du questionnaire et recommandations;
- Nouvelle stratégie de déploiement des bus avec rampes avant : consultation de la Table transport et discussion sur les critères de priorisation des lignes;
- Suivi de la mise en œuvre du Service rapide par bus (SRB) Pie-IX : discussion et recommandations sur les mesures d'accommodements mises en place pendant les travaux;
- Nouveaux projets liés à la vente et à la perception : suivi des recommandations émises pour les nouveaux valideurs bus et l'embarquement par la porte arrière;
- Campagne de sensibilisation sur les sièges réservés et projet sièges réservés d'une couleur différente : consultation de la Table transport;
- Nouveau site mobile : appel à des tests d'utilisabilité et émission de nos constats.

## **Comité sur les relations entre inspecteurs de la STM et la communauté (CRIC)**

Le CRIC est un nouveau comité créé à la fin de l'année 2019 suite à la volonté de la STM de se doter d'une instance pour échanger avec la communauté sur différents dossiers en lien avec ses inspecteurs et inspectrices. Le mandat du comité est d'informer, mais aussi de consulter ses membres afin d'améliorer les pratiques et les liens entre les inspecteurs et inspectrices de la STM et la société civile, notamment avec les personnes minorisées. Plusieurs groupes représentant les minorités visibles et ethniques, les communautés autochtones, les personnes itinérantes et les femmes en font partie et le RUTA Montréal y représente la clientèle en situation de handicap. Ultimement, ce comité a pour objectif le renforcement des connaissances quant au rôle des inspecteurs et inspectrices, le développement de meilleurs liens avec la société civile, ainsi que l'amélioration de l'expérience client.

Cette année, le comité s'est réuni à 2 reprises et s'est penché sur les règles de fonctionnement du comité, le rôle actuel des inspecteurs et inspectrices, leur demande de statut de constables spéciaux et l'organigramme de la Direction Sûreté et contrôle.

## **Table métropolitaine sur la mobilité des personnes ayant des limitations (ARTM)**

Cette instance de concertation créée il y a 2 ans, suite à la mise sur pied de l'ARTM, réunit des représentant-es du milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles de la région métropolitaine de Montréal, de l'ARTM, d'Exo, de la STM, du Réseau de transport de Longueuil (RTL), de la Société de transport de Laval (STL), du REM, de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du Ministère des Transports du Québec (MTQ). La Table est le lieu où on nous présente les grands projets de l'ARTM, son plan stratégique de développement et l'état d'avancement des dossiers traités par chacun des sous-comités. Ces objectifs sont :

- Connaître les attentes des usagers et usagères ayant des limitations fonctionnelles en matière de mobilité;
- Informer les membres sur les actions en cours de réalisation et à venir;
- Consulter les instances sur les grands projets et dossiers de l'ARTM.

Deux rencontres de cette Table ont eu lieu cette année. Le 8 avril 2019, nous avons participé à un atelier de travail visant à recueillir les recommandations du milieu associatif sur quatre grands thèmes dont la portée englobe l'ensemble des éléments relatifs au Plan stratégique de développement du transport collectif de l'ARTM, soit le réseau de transport collectif structurant métropolitain, le service local et à la demande, les points d'accès au réseau de transport collectif et l'accès aux services de transport

collectif. La rencontre du 11 février 2020 a, quant à elle, porté sur l'état d'avancement du Plan stratégique de développement, sur l'enquête Origine-Destination de la région métropolitaine et sur la connexion entre les stations du REM et celles du métro. Notamment, nous leur avons fait part de notre inquiétude quant à la mise en accessibilité de ces connexions et aux responsabilités de chacune des parties dans ce dossier.

Deux sous-comités découlent de cette Table, soit le comité Transport adapté et le comité Accessibilité universelle. Ces instances sont des lieux où nous traitons de sujets touchant l'ensemble du territoire métropolitain, puisque l'ARTM est responsable de l'harmonisation des services, de la définition de l'offre de service de transport régulier et adapté, de l'intégration des services entre les différents modes de transport et du cadre tarifaire applicable à tout le territoire.

### **Comité accessibilité universelle**

Nous avons participé aux deux rencontres du comité Accessibilité universelle qui ont eu lieu cette année, le 1er avril et le 11 novembre 2019. Nous y avons traité de l'étude des besoins et des attentes des usagers et usagères des services de transport collectif ayant des limitations fonctionnelles dans la grande région de Montréal, de l'accessibilité de l'application mobile Chrono, de l'harmonisation de la signalétique métropolitaine et de la plateforme mobile Compagnon. Cette plateforme est issue de deux projets pilotes du RTL et de la STL qui visent à tester l'assistance personnelle en temps réel pour les déplacements sur le réseau régulier des participant·es ayant une déficience intellectuelle.

### **Comité transport adapté**

Le 23 septembre 2019, le RUTA a participé au comité Transport adapté où il a été question de la démarche d'harmonisation des normes de services sur le territoire d'Exo, du mandat de l'étude sur le transport adapté et du projet de loi 17, soit la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. Nous avons posé plusieurs questions sur la tarification modulée, sur les impacts de la loi sur le financement et sur les démarches entreprises par l'ARTM à ce sujet, mais les réponses sont demeurées très vagues.

### **Comité pour des mobilisations inclusives**

Suite à la marche pour le climat du 27 septembre 2019 à laquelle plusieurs personnes en situation de handicap n'ont pas pu participer, un comité de travail formé de représentant·es d'organismes du milieu associatif s'est formé. Rapidement, des sous-comités ont été mis en place autour de 3 objectifs ciblés : la création d'un fonds dédié à

l'accessibilité et à l'adaptabilité des mobilisations communautaires et citoyennes, la création de liens avec la Ville de Montréal, le SPVM et la STM, ainsi que la réalisation d'un guide et d'une formation pour outiller les personnes organisant des mobilisations. Ce comité, qui s'est rencontré à 3 reprises cette année, poursuit actuellement son travail.

## Comité transport d'Ex aequo

Dans ce comité, nous collaborons avec les membres d'Ex aequo sur divers enjeux liés au transport qui les préoccupent. Cette année, le comité a tenu 6 rencontres portant notamment sur le projet de loi 17, les enjeux de la géolocalisation au transport adapté et le projet de clients mystères ayant des limitations fonctionnelles au réseau régulier.

## Escouade bus

L'opération Escouade bus amorcée l'an dernier s'est poursuivie. Des données furent recueillies auprès des usagers et usagères ayant fait des déplacements en bus régulier au mois de mai 2019, via un sondage en ligne. Ces données ont confirmé l'ampleur des difficultés rencontrées par les usagers et usagères, en partie en raison de la faible fiabilité des rampes de bus. Les résultats nous ont permis de faire les représentations nécessaires auprès de la STM.

Avec ces résultats, Ex aequo et le RUTA Montréal ont rencontré Philippe Schnobb, président du conseil d'administration de la STM, afin de le sensibiliser aux embûches vécues par les usagers et usagères à mobilité réduite dans un déplacement en bus et de lui rappeler l'importance d'offrir un réseau de bus accessible performant. Le 1er novembre dernier, nous avons pris le bus avec lui alors qu'il était en fauteuil roulant, puis nous nous sommes rendus dans les bureaux d'Ex aequo où des membres lui ont présenté les résultats de l'opération Escouade bus ainsi que leurs demandes pour améliorer l'accessibilité du réseau bus.



Les demandes qui lui ont été présentées sont les suivantes :

- Que les horaires des autobus avec rampe avant soient fiables;
- Que les rampes avant soient plus fiables;
- Que le chauffeur déploie la rampe avant manuellement lorsqu'il ne peut pas le faire mécaniquement;
- Que le chauffeur attende que la personne à mobilité réduite soit placée avant de démarrer l'autobus.

## Escouade neige

Au début de l'hiver dernier, nous avons répondu à l'appel d'Ex aequo pour collaborer à l'Escouade neige, une opération de cueillette de données sur les obstacles à la mobilité pendant la période hivernale à Montréal. Nous avons donc contribué à la création d'un sondage qui allait nous permettre de recueillir les expériences des citoyen·nes afin d'appuyer nos revendications auprès de la Ville de Montréal. Voici les 8 thèmes investigués par le sondage :

- Le déneigement aux intersections des rues;
- Les déplacements sur les trottoirs;
- Le déneigement des débarcadères pour personnes en situation de handicap;
- Le déneigement des stationnements pour personnes en situation de handicap;
- Le comportement des véhicules de déneigement;
- Les arrêts d'autobus;
- Le Programme d'aide au déneigement destiné aux personnes à mobilité réduite, souvent appelé Programme de déneigement de la porte à la rue.

## Comité Montréal Accessible (CMA) de DéPhy Montréal

Ce comité a pour but d'informer les membres de DéPhy Montréal et de s'impliquer dans différentes activités municipales en matière d'accessibilité universelle. Le RUTA Montréal a participé à 5 rencontres au cours de l'année.

Dans le cadre de ses travaux, le comité a rencontré Mme Nathalie Goulet, élue responsable de l'accessibilité universelle à la Ville de Montréal, afin de lui faire part de ses préoccupations quant à l'absence de l'accessibilité universelle dans les priorités de la Ville. De plus, un mémoire a été rédigé en vue de la consultation publique « Montréal, objectif zéro déchet : projet de Plan directeur de gestion des matières résiduelles 2020-2025 » afin d'émettre plusieurs recommandations visant à favoriser l'inclusion et la participation sociale des personnes en situation de handicap et à s'assurer que leurs besoins soient pris en compte dans la mise en œuvre de ce plan. Nous avons

également suivi plusieurs dossiers de près, dont ceux de l'accessibilité des terrasses, de l'accessibilité du quartier des spectacles, de l'accessibilité des commerces et des programmes associés et celui du nouveau projet de trottinettes électriques sans ancrage. À cet effet, une lettre adressée à M. Éric Alan Caldwell, élu responsable de l'Urbanisme, du Transport et de l'Office de consultation publique, a été envoyée afin de lui exprimer les principaux enjeux de ce projet pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et nos préoccupations face à la sécurité des piéton·nes.

Une consultation des membres de DéPhy Montréal a été organisée en septembre 2019 afin d'identifier les éléments qui nuisent à l'inclusion et à la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles à Montréal, et plus précisément dans les champs de compétences de la Ville de Montréal. À partir des informations recueillies, un mémoire sur le sujet a été déposé dans le cadre de la consultation de l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) portant sur le racisme et la discrimination systémique.

### **Comité Transport de la COPHAN**

Le RUTA Montréal a participé à 2 rencontres de ce comité le 9 avril 2019 et le 27 mars 2020. Lors de la première rencontre, nous avons établi les priorités pour le plan d'action 2019-2020. Il importe de préciser que pour le RUTA, la priorité était le projet de loi 17 alors que les autres membres ne partageaient pas nécessairement cet avis. Toutefois, un mémoire sur le sujet a été déposé par la COPHAN suite à notre insistance. Nous avons constaté que leur mémoire contenait très peu des recommandations proposées par le RUTA Montréal et Ex aequo dans leur mémoire conjoint. Le 8 mai 2019, nous avons assisté à la présentation de la COPHAN lors de la commission parlementaire à l'Assemblée nationale portant sur la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*.

En mars 2020, nous avons appris que la COPHAN demandait un avis de la Direction de la santé publique portant sur l'implantation de motifs de déplacement en lien avec la COVID-19. Le RUTA et les membres de la Table transport ont fortement réagi à cette demande en spécifiant que l'élimination des motifs de déplacement avait fait l'objet de nombreuses luttes par le passé et que le comité Transport n'avait pas été consulté sur cette position. Dans cette optique, nous avons soumis une lettre aux membres de la Table transport, destinée au gouvernement, exprimant notre désaccord avec la position portée par la COPHAN. Cette lettre a été approuvée par la majorité des membres de la Table transport. Toutefois, face au malaise exprimé par certains membres de DéPhy Montréal, nous avons rédigé une autre lettre, en trouvant un terrain d'entente avec la COPHAN. Cette seconde lettre a été envoyée au ministre des Transports, M. François Bonnardel, ainsi qu'au ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux, M. Lionel Carmant, et au premier ministre, M. François Legault, en copie conforme.

## Essais terrain

Comme nous le répétons souvent, la mise en accessibilité d'un projet de transport collectif doit faire l'objet de réflexions avant même sa première phase de développement et des essais terrain doivent être organisés puisque le succès d'un projet universellement accessible repose bien souvent sur des détails; lesquels peuvent rapidement devenir d'importants obstacles. Nous insistons auprès des décideurs pour que notre expertise soit sollicitée et que des visites terrain avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient réalisées afin que l'environnement conçu pour être accessible le soit véritablement.

### STM

#### SRB Pie-IX

Le 20 juin 2019, nous nous sommes rendus à la station Amos du SRB Pie-IX afin d'évaluer la nécessité de conserver la bande jaune dans les vitres de la station malgré la présence d'une base en béton. Nous avons également procédé à l'évaluation de la détectabilité visuelle et tactile des portes, des reflets du vitrage, de la position du valideur et de sa réparabilité et de l'accessibilité de l'information disponible sur l'écran numérique. Nos constats ont été envoyés à la STM et la liste des besoins a été mise à jour. Des suivis seront effectués dans le cadre des rencontres du CAAU.



#### Stratégie informationnelle pour supporter le cheminement par ascenseurs dans les stations

Le 3 décembre 2019, le RUTA a procédé à une visite terrain dans 3 stations de métro du réseau pour évaluer la stratégie informationnelle pour supporter le cheminement par ascenseurs en station. Avec l'arrivée des ascenseurs dans différentes stations dites complexes, l'ancien système ne répondait plus aux besoins de communication. L'objectif de l'exercice était de savoir si la nouvelle stratégie était efficace pour les personnes ayant une déficience visuelle. Nous sommes venus à la conclusion que la stratégie ne pouvait être utilisée pour guider ces personnes et nous avons émis des recommandations pour améliorer les informations données aux usagers et usagères. Les constats ont été consignés par l'équipe d'accessibilité universelle de la STM et nous ferons le suivi des recommandations au CAAU.

## Bus électriques New Flyer

Dans le cadre de sa stratégie d'électrification, la STM a fait l'acquisition de 30 nouveaux bus électriques qu'elle mettra à l'essai au cours de l'année 2020. Le 26 novembre dernier, le RUTA Montréal a testé l'aménagement intérieur de ces bus de la compagnie New Flyer, notamment pour évaluer les possibilités d'aménagement pour l'espace dédié au chien-guide dans le bus. Les tests ont eu lieu à bord du bus avec des usagers en quadriporteur, des utilisateurs de chien-guide et d'assistance, une spécialiste en orientation et mobilité et un entraîneur de la fondation Mira.

Suite à ces tests, nous avons conclu que ce modèle de bus n'était pas optimal pour un aménagement universellement accessible et que nous n'étions pas en mesure de faire des recommandations concernant son aménagement intérieur. Le dossier a ensuite été repris par la Table transport. Les représentant·es siégeant au CAAU suivent ce dossier de près.



## Bus électriques au transport adapté

À l'automne 2019, le RUTA a travaillé avec des intervenant·es du transport adapté ainsi que des ingénieur·es des compagnies d'autobus Girardin et Lion dans le cadre d'essais terrain des autobus électriques de ces deux compagnies. Suite au premier essai, la STM a réalisé d'autres tests en janvier 2020 avec des personnes utilisant le transport adapté et ayant différentes limitations fonctionnelles nécessitant l'utilisation d'aides à la mobilité diverses.

L'autobus Lion est un bus électrique à plancher bas, dont le positionnement des roues et des ancrages constitue un obstacle à la manipulation d'un quadriporteur lors de l'embarquement et du débarquement. Pour ce qui est du confort, il s'agit d'un bus peu bruyant dans lequel on sent moins de vibrations; son confort est semblable à celui ressenti dans le modèle d'autobus utilisé actuellement au transport adapté. La pente de la rampe est également problématique pour les personnes utilisant une canne ou une marchette. Malheureusement, ce modèle ne répond pas aux divers besoins de la clientèle.

Les dimensions de l'autobus électrique Girardin ressemblent à celles des autobus utilisés actuellement au transport adapté. Le format du hayon facilite l'embarquement. Au niveau de la portée, la suspension plus souple diminue les chocs pour les passagers et les passagères.

## Réseau Express Vélo (REV)

L'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve a mis en place une piste cyclable sur l'avenue Souigny, entre l'avenue Hector et la rue Honoré-Beaugrand, dans le cadre de l'implantation du REV. Pour implanter ce projet, nous avons appris que 3 débarcadères de transport adapté avaient été retirés. Nous sommes donc allés sur le terrain avec un de nos membres, citoyen du quartier, pour évaluer la situation.

Durant notre visite, nous avons constaté de nombreuses problématiques au niveau de la sécurité des aménagements et de la position des débarcadères. Pour dénoncer cette situation, nous sommes allés au conseil d'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve du 9 septembre 2019, en plus d'entamer des discussions avec la STM. Suite à une grande pression citoyenne, le tracé de la piste cyclable du REV a finalement été modifié et les débarcadères déplacés ont été repositionnés à leur emplacement d'origine. Une solution durable, en accord avec la nouvelle vocation de la piste cyclable, devra être trouvée pour les phases de déploiement subséquentes, puisqu'il s'agit encore d'un projet pilote.

## Communications et médias

### Outils de communication

L'ensemble des outils de communication ci-dessous font partie de notre plan de communication et mobilisation visant entre autres à faire connaître la mission du RUTA Montréal à un plus grand nombre de personnes tout en renforçant les capacités des membres à défendre leurs droits.

#### InfoRUTA

L'InfoRUTA, le bulletin d'information du RUTA Montréal, a été publié 5 fois cette année. Depuis l'édition de novembre 2019, il est possible d'accéder à la version audio de l'InfoRUTA via le publiphone du RAAMM. Les différentes sections



permettent d'en apprendre davantage sur les activités de l'organisme. Entre autres, l'InfoRUTA fait le point sur l'avancement des dossiers auprès des décideurs, sur les événements de mobilisation passés et futurs, sur l'actualité en transports collectifs à Montréal et sur d'autres nouvelles touchant plus largement le milieu associatif de la défense des droits des personnes en situation de handicap. Ces informations sont précieuses afin de garder les membres informés des actions que nous posons tout au long de l'année.

#### Page Facebook

En 2019, le RUTA Montréal a réellement fait sa place sur Facebook. Une partie de nos énergies a été consacrée à la diffusion de notre analyse de l'actualité en transports collectifs auprès de nos abonné·es. Nous avons également soutenu les différentes initiatives de nos partenaires associatifs en repartageant leurs revendications. Ces efforts s'inscrivent dans la volonté de rendre nos prises de position plus visibles dans l'espace public. D'ailleurs, nous avons amélioré notre maîtrise des outils de veille médiatique et, grâce à la réalisation d'une revue de presse quotidienne à l'interne, l'ensemble de l'équipe de travail est rapidement aux faits des derniers développements des dossiers dans lesquels nous sommes engagés.

#### Site web

Le site web de l'organisme est actuellement en train de faire peau neuve. Nous sommes dans l'élaboration d'un nouveau site web entièrement accessible et au goût du jour qui s'arrimera nettement mieux aux besoins de l'organisme en matière de communication. Entre autres, les internautes pourront désormais s'informer sur l'historique de

l'organisme, les services d'éducation populaire et d'accompagnement aux plaintes, les activités animant la vie associative, les revendications principales, les lieux de concertation et de représentation investis pour faire valoir les droits des membres et plus encore.

## Présences médiatiques

Encore une fois cette année, le RUTA Montréal s'est engagé à promouvoir l'accessibilité universelle des transports collectifs montréalais auprès du grand public par ses nombreuses interventions dans les médias. Par le fait même, nous avons interpellé les décideurs à propos de l'importance du respect du droit au transport des personnes en situation de handicap en sonnant l'alarme, à chaque fois que cela fut nécessaire. Voici un résumé des présences médiatiques du RUTA Montréal pour l'année 2019-2020.

Le 11 avril 2019, nous étions sur les ondes de Vtélé pour parler de nos grandes préoccupations à l'endroit du projet de loi 17, devenu officiellement la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. Nous avons entre autres abordé la question de la formation spécialisée que reçoivent actuellement les chauffeurs du transport adapté et des impacts dévastateurs que pourrait avoir la loi 17 si elle délaissait cette formation obligatoire. Les conséquences de la tarification modulée, de l'abolition des quotas par territoire et du manque d'accessibilité des applications de réservation mobiles furent également discutées.

Le 11 février 2020, nous nous sommes exprimés sur les ratés du Programme de déneigement de la porte à la rue de la Ville de Montréal et sur les responsabilités de la Ville à l'égard de la mobilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles à la radio de CBC.

Le lundi 17 février 2020, le RUTA Montréal était à l'émission « Accès libre » de la radio de Vues et voix pour discuter avec l'animateur Luc Fortin des défis actuels du transport adapté, notamment concernant les annulations de déplacements en hiver, le Programme de déneigement de la porte à la rue de la Ville de Montréal et les notifications d'arrivée imminente. Nous avons précisé que la Table transport avait remis sur pied le comité Tempête de neige et que ce comité travaillait avec la STM à trouver des solutions pour limiter les conséquences des tempêtes de neige sur les déplacements en transport adapté.

Le 4 mars dernier, nous avons été invités par Trajectoire Québec à participer à une capsule vidéo dans le cadre de leur campagne d'amour à l'autobus. Il a été question des bienfaits de l'autobus et de l'importance de rendre le réseau d'autobus universellement accessible, et ce de manière durable. En raison de la pandémie de la COVID-19, cette campagne a été reportée à une date ultérieure.

Le 9 mars dernier, le RUTA Montréal s'est entretenu avec un journaliste du Métro au sujet d'une lettre ouverte publiée par la Table transport. Cette lettre portait sur les préoccupations de la Table transport face à l'achat d'un nouveau modèle de bus 100% électrique par la STM qui constitue, dans les faits, un recul sur le plan de l'accessibilité universelle. Nous avons alors concrètement expliqué les lacunes observées lors des tests effectués à bord du bus et les impacts de ces lacunes sur l'accessibilité du réseau et sur la sécurité des usagers et usagères.



Le 11 mars 2020, nous avons expliqué le fonctionnement du transport adapté et dénoncé l'impossibilité, pour les usagers et les usagères, de faire preuve de spontanéité dans leurs déplacements dans ce type de transport pour une émission de la série « Accessible ou non? » qui sera diffusée sur les ondes de MATV en 2021. Toutefois, dans les circonstances actuelles, le sort de cette série demeure incertain.

Le 16 mars 2020, nous étions à l'émission « Accès libre » de la radio de Vues et voix pour aborder les enjeux de l'accessibilité en transport et plus précisément les dénonciations de la Table transport au sujet de l'électrification du réseau de bus de la STM au détriment des usagers et usagères en situation de handicap.

Finalement, le 30 mars dernier, nous avons participé une fois de plus à l'émission « Accès libre » afin d'expliquer l'état du transport adapté en raison de la COVID-19 et les nouvelles mesures sanitaires instaurées.

## Conclusion

Ce rapport d'activités est la preuve de l'importance que les membres, l'équipe de travail et les membres du conseil d'administration du RUTA Montréal accordent à l'application de l'accessibilité universelle dans les services de transport en commun. Il témoigne du travail qui est fait, jour après jour, pour défendre les droits des usagers et usagères des transports collectifs montréalais ayant des limitations fonctionnelles. Par l'entremise de l'accompagnement aux plaintes, des comités de travail des membres, des ateliers d'éducation populaire, des activités de représentation, des instances de concertations, des essais terrain et des prises de position publiques, l'ensemble des personnes impliquées au RUTA Montréal contribuent à la réalisation de la mission de l'organisme. Parfois, notre vigilance nous mène à faire des gains significatifs pour la lutte pour l'inclusion des personnes en situation de handicap; d'autres fois, l'attitude des décideurs face à nos revendications nous laisse un goût amer. Mais une chose est certaine, c'est que nous continuerons le combat pour des transports collectifs accessibles parce que le respect du droit au transport est primordial pour le respect d'autres droits fondamentaux et que la participation sociale active des personnes en situation de handicap en dépend.