



# RAPPORT ANNUEL 2021-2022

**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 .....	6
INTRODUCTION .....	7
ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES ET RESSOURCES HUMAINES .....	8
SERVICES AUX MEMBRES .....	11
MOBILISATION ET PARTICIPATION SOCIALE .....	14
ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION.....	19
CONCERTATION .....	27
ESSAIS TERRAIN .....	39
COMMUNICATIONS ET MÉDIAS .....	41
MOBILITÉ INCLUSIVE .....	44
CONCLUSION.....	47

## Lexique

ALPHA	Association d'entraide des personnes handicapées physiques de Montréal
AMEIPH	Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées
AQPA	Association québécoise des personnes aphasiques
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
ASDCM	Association des sociétés de développement commercial de Montréal
ATUQ	Association du transport urbain du Québec
CAAU	Comité associatif en accessibilité universelle
CCAU	Comité consultatif en accessibilité universelle
CDPQ Infra	Filiale de la Caisse de dépôt et de placement du Québec
CFP	Centre de formation populaire
CMA	Comité Montréal accessible de DéPhy Montréal
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CPRF	Carrefour de participation ressourcement formation
CRADI	Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle
CRIC	Comité sur les relations entre inspecteurs de la STM et la communauté
CSP	Centre St-Pierre
CUT	Comité usagers-transporteur
DAT	Distributrice automatique de titres

DéPhy Montréal	Regroupement des organismes en déficience physique de l'île de Montréal
DRSP	Direction régionale de santé publique
Exo	Réseau de transport métropolitain, anciennement le RTM
FRACA Montréal	Front régional d'action communautaire autonome de Montréal
INSPQ	Institut national de santé publique du Québec
MÉMO-QC	Moelle épinière et motricité Québec
MÉPACQ	Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec
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
OTC	Office des transports du Canada
PUM	Plan d'urbanisme et mobilité
RAAMM	Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain
RABQ	Réseau de l'action bénévole 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
SIRTA	Système informatisé de réservation du transport adapté

SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
STL	Société de transport de Laval
STM	Société de transport de Montréal
TA	Transport adapté
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
TR	Transport régulier
TROVEP	Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire
VAS	Voies actives sécuritaires

## Mot des membres du conseil d'administration et de la 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 soutenue qui nous a permis de maintenir et d'intensifier la pression sur les différents défis entourant l'accessibilité universelle des transports collectifs montréalais tout au long de l'année. Votre engagement, malgré le contexte sanitaire, a insufflé l'énergie nécessaire au RUTA Montréal pour qu'il continue de porter des revendications fortes.

Vous n'êtes pas sans savoir que la crise engendrée par la pandémie de la COVID-19 nous amène à penser que plusieurs reculs risquent de survenir dans les transports collectifs. Rappelons que dès le mois de mars 2020, le conseil d'administration a tout mis en œuvre pour outiller le personnel afin qu'il puisse répondre adéquatement aux préoccupations des membres et que le télétravail s'est poursuivi tout au long de l'année. L'équipe de travail n'a pas ménagé ses efforts pour s'adapter à la nouvelle réalité. À la lecture de ce rapport d'activités, vous constaterez que le RUTA Montréal a su maintenir sa proactivité pour défendre vos droits, et ce sur tous les fronts.

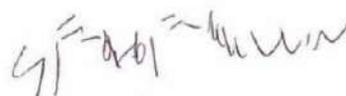
Les défis futurs ne manqueront pas. Le climat politique et économique secoué par la pandémie aura inévitablement des répercussions sur l'accessibilité universelle des transports collectifs montréalais. Il faudra donc redoubler d'ardeur dans la poursuite de nos actions pour ne pas perdre les acquis pour lesquels nous nous sommes battus, tout en maintenant nos revendications actuelles. Il ne faut jamais perdre de vue que le transport collectif est essentiel à la participation sociale de la population. Pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, chaque obstacle à l'utilisation de celui-ci est une entrave à ses droits et à l'exercice d'une citoyenneté active.

En terminant, nous tenons à remercier nos bailleurs de fonds qui nous permettent de réaliser notre mission, ainsi que tous les bénévoles pour leur travail assidu 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  
d'administration



Serge Poulin Président du conseil  
Directeur général

## Introduction

### Historique

En 1980, au moment où le gouvernement du Québec confie la responsabilité du transport des personnes en situation de handicap aux différentes sociétés de transport, des usagers et usagères de ce service se regroupent pour s'assurer de sa qualité.

Le RUTA Montréal naît officiellement le 28 octobre 1980. Au départ, ses actions étaient principalement dirigées vers la défense du droit au transport des personnes utilisant le transport adapté et de celles qui souhaitent pouvoir l'utiliser. Dès le début des années 90, il est appelé à se battre pour la mise en accessibilité du réseau de transport régulier.



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 regroupe des organismes de personnes en situation de handicap et de personnes âgées. Ce lieu de concertation permet d'identifier les problèmes vécus par les usagers et usagères afin de faire front commun face aux décideurs. Au fil des ans, le RUTA est parvenu à se faire reconnaître comme un interlocuteur crédible par les autorités en transport afin que ses revendications soient entendues.

### 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.

### 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

Sylvie Francoeur, vice-présidente

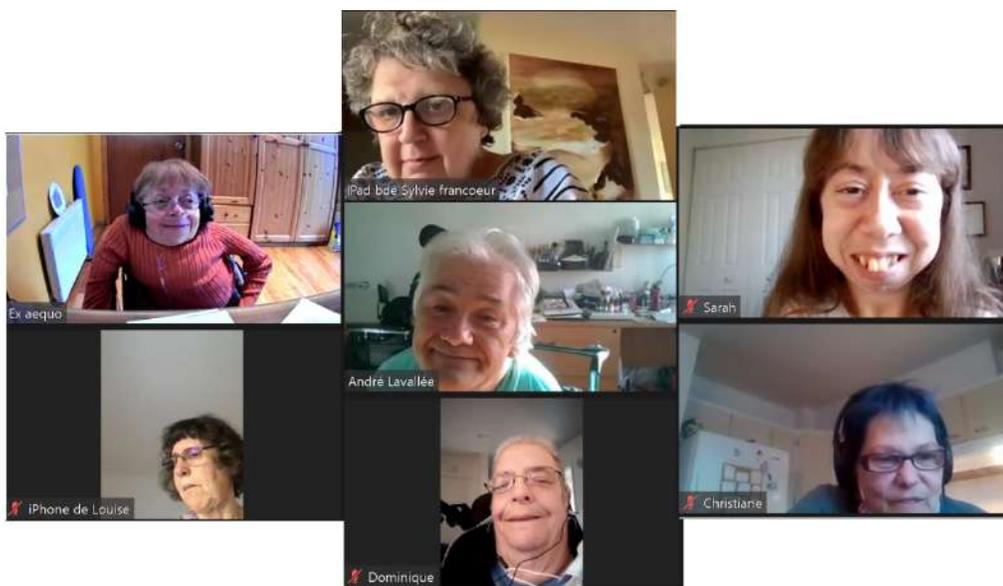
Christiane Forget, secrétaire-trésorière

Dominique Marsan, administratrice

Louise Baron, administratrice

Marie Turcotte, administratrice

Sarah Limoges, administratrice



Cette année, le conseil d'administration a tenu 8 rencontres régulières où il a été question de l'adaptation des activités de l'organisme en fonction du contexte sanitaire, de la rotation du personnel et des décisions relatives aux dossiers courants.

Nous tenons à remercier Claude Prévost et Jean-Marie Grenier pour leur implication soutenue durant de nombreuses années au sein de notre conseil d'administration.

## Équipe de travail

En raison du contexte actuel du marché de l'emploi, le RUTA a été frappé par un fort taux de roulement du personnel. En effet, plusieurs postes ont été remaniés au cours de l'année.

En août 2021, suite au départ de Camille St-Laurent et à la mise en place du projet « Mobilité inclusive » en partenariat avec la STM, nous avons fait évoluer le poste d'agente de concertation. En septembre, Laurence Labelle a ainsi rejoint l'équipe en qualité d'agente de formation. En octobre, Pauline Le Tron, agente de mobilisation et de communication a elle aussi quitté son poste. Elle a été remplacée en novembre par Salima Boubacar Balo à titre d'agente de mobilisation, tandis que Laurence Labelle a pris en charge la responsabilité des communications. Finalement, le 24 mars dernier, Valérie Rioux, directrice adjointe nous quittait pour aller relever d'autres défis. Désormais, c'est Laurence Labelle qui occupe le poste de directrice adjointe. Afin de s'adapter aux nouveaux besoins de l'organisme, le poste d'agente de formation a évolué en un poste d'agente de liaison. Ce poste n'est pas comblé pour le moment.

L'équipe actuelle est donc composée de Salima Boubacar Balo au poste d'agente de mobilisation, Laurence Labelle au poste de directrice adjointe, Claire Robitaille au poste d'agente comptable et Serge Poulin au poste de directeur général.



## **Formation du personnel**

Les membres de l'équipe ont pu participer à des formations touchant à des compétences et des domaines diversifiés cette année, ce qui leur a permis de s'outiller et d'alimenter leur réflexion sur leurs différentes responsabilités en matière de défense des droits.

Nous cherchons constamment à maintenir nos connaissances à jour, tant sur le plan des compétences professionnelles et personnelles qu'en ce qui a trait à notre rôle au sein du milieu associatif et de la société québécoise. Nos choix de formation reflètent donc notre volonté de tenir compte de la diversité des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, dans une approche d'éducation populaire.

### **Milieu communautaire et défense des droits:**

- Formation « Histoire du mouvement communautaire » du Centre de formation populaire de Montréal, 11 mai 2021 (agente de mobilisation et directrice adjointe)
- Conférence « Rapport alternatif canadien : la convention relative aux droits des personnes handicapées », 12 mai (agente de mobilisation)

### **Méthodes et outils de travail :**

- Formation « Schéma de transformation sociale » du Centre de formation populaire, 26 mai 2021 (agente de mobilisation)
- Formation « Créer des documents accessibles » donnée par le RAAMM, 13 octobre 2021 (agente de formation)
- Formation sur la gestion d'une page Facebook donnée par L'accompagnateur, 20 octobre 2021 (agente de formation)
- Formation à l'éducation populaire donnée par le CPRF, 27 janvier et 3 février 2022 (agente de mobilisation et agente de formation)

### **Approches intersectionnelles :**

- Webinaire sur la mobilité des femmes et leur droit à la ville organisé par l'INÉÉI-PSH, 9 juin 2021 (agente de mobilisation et agente de concertation)
- Atelier-conférence « Égalité et handicap – parcours atypiques » organisé par l'INNÉI-PSH, 30 septembre 2021 (agente de formation)
- Formation « L'approche interculturelle en intervention » donnée par l'AMEIPH, 6 et 8 décembre 2021 (agente de mobilisation)
- Formation « Les femmes en situation de handicap victime de violence conjugale » donnée par le RAPLIQ, 9 décembre 2021 (agente de mobilisation)

## Services aux membres

### Interventions, plaintes et demandes d'informations

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 adapté ou régulier.

Les plaintes et commentaires nous permettent également 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. En plus de traiter les appels et courriels concernant le réseau de la STM, le RUTA recueille également les plaintes et commentaires relatifs aux réseaux de train et autobus d'Exo ainsi que des services de transport par taxi. Il est donc très important que les usagères et usagers prennent le temps de nous informer des situations vécues. Le RUTA Montréal veut faire une différence, et nous avons besoin de vous pour y arriver !

Bien évidemment, la pandémie a eu d'énormes répercussions sur les déplacements en transport adapté. Les mesures sanitaires mises en place pour prévenir la propagation de la COVID-19, telles que l'installation de plexiglas, l'obligation de porter le masque, la désinfection des véhicules et l'exemption de jumelage pour certaines catégories de personnes, ont eu des impacts importants notamment sur les interventions et les plaintes reçues.

Dans ce sens, du 1er avril 2021 au 31 mars 2022, le RUTA a reçu et traité plus de 150 appels ou courriels de plaintes et commentaires destinés au transport adapté. Les principales problématiques soulevées ont été les suivantes :

1. **Admission (5,33%)** : cette année 8 personnes nous ont contactés pour obtenir de l'aide et de l'information sur les critères d'admission du transport adapté.
2. **Comportement des chauffeurs du transport adapté (27,33%)** : le RUTA a reçu 41 appels concernant le comportement des chauffeurs, notamment pour manque de professionnalisme, négligence, mauvaise attitudes, fausse déclaration d'absence et le non-port du masque par le chauffeur à l'embarquement et au débarquement.
3. **Commentaires (4,67%)** : nous avons répondu à 7 commentaires ayant pour sujets, la désinfection des véhicules, les coupures au niveau du TA et le fonctionnement de SIRTA.
4. **Débarquement/embarquement (5,33%)** : nous avons traité 8 appels liés aux pistes cyclables et à leurs impacts sur les débarquements et embarquements.
5. **Mauvaises planifications de trajets (2,67%)**

## 6. Retards et avances sur l'heure demandée (12,67%)

Au cours de la période allant du 1er avril 2021 au 31 mars 2022, le RUTA a répondu à 44 demandes d'informations, soit 29,33% de nos interventions.

Les demandes d'information concernent souvent :

- La carte opus de la STM
- Devenir membre du RUTA
- Les paiements en argent comptant
- La dimension des fauteuils roulants admissibles au TA
- Des services de transport adapté autres que celui de la STM
- L'accompagnement au transport adapté
- Les vignettes de stationnement

Le tableau ci-dessous détaille les motifs de nos interventions au cours de l'année (par ordre alphabétique), et précise la proportion des interventions représentée par chaque motif.

Interventions TA 2021-2022	Nombre d'interventions	% des interventions
Admission	8	5,33%
Carte de visiteur	3	2,00%
Ceintures/ancrages	1	0,67%
Centre de réservation	3	2,00%
Comportement chauffeur	41	27,33%
Commentaires	7	4,67%
Débarquement-embarquement	8	5,33%
Déclaration d'absence	1	0,67%
Demande d'informations	44	29,33%
Démarches administratives	1	0,67%
Déneigement	2	1,33%
Jumelage	1	0,67%
Mauvaise planification trajet	4	2,67%
Problème d'espace taxis accessibles	2	1,33%
Rencontre avec la STM	1	0,67%
Retard	19	12,67%
Retrait banc	2	1,33%
Sécurité	1	0,67%
Type de véhicule	1	0,67%
<b>Total général</b>	<b>150</b>	<b>100,00%</b>

## Accompagnement individuel

En 2017, le RUTA a mis en place un service d'accompagnement pour les usagères et usagers du transport adapté. Ce service s'adresse aux personnes convoquées pour une rencontre au service de transport adapté de la STM, à celles qui risquent une sanction, ou encore à celles qui désirent entamer une procédure pour régler une situation particulière générant un conflit. Le RUTA agit donc à titre de conseiller, il défend les intérêts des usagers et participe activement à la recherche de solutions pour corriger la situation problématique. Au cours de l'année 2021-2022, nous avons accompagné une personne à des fins de conciliation avec la STM. 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 de nos membres lors des différentes activités ayant animé la vie associative de l'organisme cette année.

### Comités de membres

Animés par l'agente de mobilisation, nos comités de membres sont composés de militants et militantes 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. 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.

Cette année, nous avons tenu deux Comités des membres en virtuel, soit le 5 mai 2021 et le 22 mars 2022. Avec une vingtaine de membres, nous avons abordé les sujets suivants : l'obligation des chauffeurs de porter le masque en tout temps, les annonces sonores dans les autobus, l'Escouade neige en collaboration avec Ex aequo, les nouvelles fonctionnalités de SIRTA et les mesures et règles sanitaires liées au TA.



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

Afin de garder le contact avec nos membres au début de la pandémie, nous avons mis en place différents événements virtuels.

Du 21 juin au 9 août, l'agente de mobilisation a réalisé des entrevues filmées avec cinq membres du RUTA. Ces capsules avaient pour objectif d'intégrer des témoignages d'usagères et d'usagers du transport adapté à la formation des chauffeurs de l'industrie du taxi œuvrant au transport adapté de la STM. Dans ces entrevues, les usagers partagent leurs attentes envers les chauffeurs concernant, entre autres, l'embarquement et le débarquement, le niveau de confort à bord du véhicule et la conduite du véhicule.

Le 19 janvier 2022, nous avons partagé un café à distance tout en fêtant les 40 ans du RUTA Montréal. Lors de ce café-rencontre, nous avons retracé l'historique et la résilience du RUTA et de ses membres. C'était également l'occasion d'entendre les membres sur leurs expériences avec le RUTA, tout en discutant de leurs préoccupations telles que l'évolution des heures d'ouverture du centre d'appels, les mesures sanitaires au TA et les sièges réservés derrière le chauffeur dans les autobus.



## 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 leur droit au transport. Parce que nous pensons que l'éducation populaire favorise la prise de position éclairée, nous avons, encore une fois cette année, animé plusieurs présentations. Ces présentations se font principalement auprès d'organismes communautaires regroupant des usagers et usagères des transports collectifs montréalais en situation de handicap.

## **Présentation sur la mobilité et l'équité à l'Université de Montréal**

Le 9 février 2022, nous avons été reçus dans le cours de la professeure Léa Ricard, à l'Université de Montréal. Devant une vingtaine d'étudiantes et étudiants, le directeur et l'agente de mobilisation ont donné la présentation « Le RUTA Montréal et la défense des droits » dans le cadre du cours HORizon : risques et défis du 21 siècle. Nous avons présenté nos mandats, notre mission et nos activités, ainsi que les différents dossiers liés à l'accessibilité universelle sur lesquels nous travaillons, tout en favorisant la discussion avec les étudiants.

## **Conférence « Qu'est-ce que le transport adapté » pour L'accompagnateur**

Le 23 mars 2022, le directeur général et l'agente de formation ont donné la conférence en ligne « Qu'est-ce que le transport adapté » auprès de L'accompagnateur, un organisme à but non lucratif qui recense les ressources pertinentes pour les parents de personnes en situation de handicap au Québec.

La conférence portait sur le fonctionnement des services de transport adapté au Québec, incluant le processus et les critères d'admission et les règles d'utilisation des services. Ce fut également l'occasion de présenter les activités du RUTA Montréal et d'inviter les participants à consulter notre site et à devenir membres.

Une dizaine de personnes ont participé à l'événement en direct, et l'enregistrement de la conférence est disponible sur la chaîne Youtube de L'accompagnateur. Nous espérons pouvoir collaborer à nouveau avec l'équipe de L'accompagnateur !

## **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 8 juin 2021, nous avons été conviés au rassemblement Mouvement pour un transport public abordable (MTPA) devant le CEDA pour dénoncer les hausses de tarifs des transports collectifs et revendiquer une tarification sociale, basée sur le revenu.

Le 29 septembre 2021, nous avons répondu présent à l'invitation du Front régional pour l'action communautaire autonome de Montréal (FRACA Montréal) à la station Champs-de-Mars, pour le lancement officiel de la Plateforme de revendications élaborée par des regroupements communautaires montréalais, intitulée « Notre ville, nos droits! ». Dans cette plateforme, plusieurs revendications sont mises de l'avant par thématique : droit

au logement, droit à la mobilité, droit à l'égalité, droit à la Ville (espaces publics), droit à la vie démocratique, droit de vivre dans un environnement sain.

Dans le cadre des élections, avec nos membres, nous nous sommes joints aux membres d'Ex aequo lors d'une action dérangeante pour faire du déneigement un enjeu électoral. Le 18 octobre 2021, nous avons donc perturbé la tenue du débat entre Valérie Plante et Denis Coderre en créant un banc de neige artificielle à l'entrée du Centre Sheraton au centre-ville de Montréal, là où avait eu lieu le débat. L'objectif de l'action était de symboliser le confinement que vivent les personnes en situation de handicap l'hiver dû au mauvais déneigement des débarcadères prévus pour le transport adapté.

Le 25 octobre 2021, dans le cadre de la journée nationale de reconnaissance de l'action communautaire autonome, le RUTA a participé à la manifestation du FRACA Montréal intitulée « Coup de sifflet pour la CAQ ! ». Cette journée visait à dénoncer le sous-financement des groupes communautaires, le piètre bilan social et les promesses non-tenues du gouvernement de la CAQ de François Legault.



Le 22 décembre 2022, le RUTA a participé à la campagne du MTPA en envoyant des cartes « Félicitations pour votre élection et joyeuses Fêtes » destinées aux élus municipaux. Nous avons ainsi envoyé cinq cartes aux conseillers, conseillères et mairesse de notre arrondissement relatant le problème de cherté des tarifs et rappelant les promesses relatives à la mobilité des personnes en situation de pauvreté.

Le 22 février 2022, le RUTA a pris part à la manifestation organisée par le FRACA, dans le cadre de la campagne « Engagez-vous pour le communautaire », au parc Émilie-Gamelin. Sous le thème « Carton rouge pour la CAQ ! », des organismes à travers le Québec se sont mobilisés pour dénoncer le sous-financement des groupes

communautaires, le piètre bilan social et les promesses non tenues du gouvernement de la CAQ de François Legault.



### Capsules vidéo Montréal sans obstacles

Dans le cadre des élections municipales 2021, le RUTA, le CRADI et Ex aequo, ont fait front commun pour influencer, inspirer et attirer l'attention des leaders politiques en présentant une série de quatre capsules vidéos sur les thèmes suivants : la citoyenneté, le déneigement, la mobilité et l'habitation.

Ce projet a été pensé pour sensibiliser les différents candidats et autorités municipaux à l'importance de l'accessibilité, inspirer les leaders de demain à bâtir une ville accessible, améliorer l'expérience des personnes visitant la ville, qu'elles aient un handicap physique, sensoriel ou intellectuel, rendre le marché du travail plus accessible et inclusif ou encore faciliter les déplacements à travers la ville.

Les membres du RUTA Montréal, du CRADI et d'Ex aequo se sont donc exprimés pour revendiquer un meilleur accès aux logements sociaux adaptés, une meilleure écoute des citoyens en situation de handicap et l'accessibilité universelle pour des déplacements sécuritaires, peu importe les saisons.

## Activités de représentation

Les activités de représentation sont intrinsèques à la mission du RUTA Montréal puisque 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. Dans cette section, vous constaterez que nous avons participé à plusieurs événements, rencontres et ateliers organisés par nos partenaires afin de faire valoir les intérêts et les droits des personnes que nous représentons.

### Renouvellement de la politique d'admission au transport adapté

Au mois d'août 2021, le Ministère des transports du Québec a entamé un processus de révision de la politique d'admission au transport adapté. Cette politique qui encadre les décisions prises par les différents comités d'admission à travers le Québec n'avait pas été revue depuis plus de 20 ans.

À la demande du RAAMM, le RUTA a tenu une rencontre avec les représentantes de l'admission du RTL et de la STL afin de discuter des problématiques liées à l'accompagnement des personnes ayant une déficience visuelle. Nous avons fait le tour de l'ensemble de la politique, et discuté entre autres des critères d'acuité visuelle pour l'admission au TA. Nous avons proposé que le seuil minimal soit de 6/40, dans l'optique d'arrimer à ceux de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Par la suite, la discussion sur la révision de la politique d'admission a été ramenée à la Table transport (voir la page 29).

Enfin, le RUTA a apporté au comité transport de la COPHAN les modifications proposées par la Table et nous avons assisté celle-ci dans la rédaction du mémoire présenté par la COPHAN.

### Impacts des rues piétonnes sur l'accessibilité des transports collectifs

Le travail du RUTA sur l'enjeu des détours de bus occasionnés par les rues piétonnes a démarré en 2020, mais nous demeurons impliqués chaque année étant donné la récurrence de ces aménagements. Au cours de l'été 2021, nous avons répété les interventions auprès d'élus et d'autres acteurs concernés sans qu'une réelle solution soit amenée.

Le 1<sup>er</sup> avril, nous avons adressé une lettre à M. Éric Alan Caldwell, alors élu responsable de l'urbanisme et de la mobilité, lui demandant d'exercer son leadership pour la mise en place d'alternatives aux détours des bus. En parallèle, nous nous sommes adressés, à plusieurs reprises, aux conseils des arrondissements de Verdun et

du Plateau Mont-Royal en leur demandant quelles initiatives seraient mises en place sur leur territoire pour pallier les détours de bus.



L'équipe du RUTA a également participé à un atelier de consultation et à un groupe de discussion organisés par l'arrondissement du Plateau et par une équipe de recherche concernant la piétonnisation de l'avenue Mont-Royal. Nous y avons fait valoir l'importance de tenir compte des obstacles engendrés, que ce soit au niveau des détours bus, de la cohabitation entre piétons et cyclistes, de la sécurité des intersections pour les

personnes ayant une déficience visuelle ou des obstacles entravant les trottoirs. Nous avons été appuyés par une de nos membres qui a participé à un atelier de consultation dans l'arrondissement de Verdun.

Le 6 mai 2021, nous avons rencontré l'Ombudsman de Montréal pour lui faire part des enjeux liés aux réaménagements urbains pour nos membres, ainsi que pour lui partager nos appréhensions à l'approche de l'été 2021. En 2020, l'Ombudsman avait émis un rapport comportant des recommandations pour l'accessibilité des aménagements urbains.

Lors du comité des membres de mai 2021, nos membres ont relevé de nombreux obstacles associés aux rues piétonnes: circulation difficile sur ces rues pour toute personne ayant une limitation fonctionnelle qui n'utilise pas une aide à la mobilité motorisée, manque d'accès à des services essentiels, détours bus qui augmentent la distance de marche, absence de feux sonores permettant de traverser les intersections de manière sécuritaire, entraves au service de porte-à-porte du transport adapté et obstacles sur les trottoirs.

Sur le Plateau-Mont-Royal, le service « Vélo-Duo » a été mis sur pied 5 jours par semaine, sur réservation. Les résidents ayant des limitations fonctionnelles avaient également accès à des déplacements en voiture offerts par la Coopérative Éva. Toutefois, étant donné que peu de communications ont été faites concernant cette alternative, il est probable qu'elle ait été peu utilisée, et l'arrondissement n'a pas été en capacité de nous fournir des données à cet effet. Du côté de l'arrondissement de Verdun, aucune solution n'a été mise en place pour réduire la distance de marche vers

la rue Wellington occasionnée par les détours bus. Le travail se poursuivra donc sur ce dossier à l'été 2022.

## Pratiques de déneigement favorisant l'accessibilité universelle



Dès le début de l'hiver, nous avons renouvelé notre collaboration auprès de l'organisme Ex aequo afin d'inciter le plus de personnes possible à participer à l'Escouade neige, une opération de cueillette de données sur les obstacles à la mobilité pendant la période hivernale.

Cette année, le RUTA Montréal et Ex aequo ont tenu deux rencontres avec une représentante du Service de la diversité et de l'inclusion sociale de la Ville de Montréal. Ces rencontres ont eu lieu le 18 août 2021 et le 3 septembre 2021. Lors de la première rencontre, nous avons fait le bilan des actions menées auprès des arrondissements en 2020-2021, et partagé notre déception quant à la stagnation du dossier. Les deux principales conclusions tirées de ces discussions étaient que les programmes de déneigement de la porte à la rue ne sont pas, à eux seuls, une solution aux problèmes de déneigement auxquels font face les personnes ayant des limitations fonctionnelles, et qu'aucune démarche n'a été entreprise par la Ville pour améliorer les pratiques de déneigement des débarcadères du TA et des intersections.

Le RUTA Montréal poursuivra donc sa collaboration avec Ex aequo au cours de la prochaine année, en revendiquant le déneigement des débarcadères du TA en même temps que celui des trottoirs.

## Parentalité en situation de handicap et transport adapté

À l'heure actuelle, il est impossible pour les usagers d'obtenir l'aide des chauffeurs du transport adapté pour installer un siège pour enfant dans les véhicules. Ainsi, plusieurs parents en situation de handicap ne peuvent pas utiliser le service, ce qui nuit grandement à leur participation sociale.

En juin dernier, en collaboration avec Ex aequo et l'ARUTAQ, nous avons rencontré les dirigeants du Bureau de taxi de Montréal (BTM) afin de leur présenter la problématique et sonder leur intérêt à développer un projet pilote avec une compagnie de taxi qui offrirait ce service. Le BTM a accueilli favorablement l'initiative tout en nous recommandant de recueillir des statistiques pour évaluer la portée d'un tel projet. C'est pourquoi Ex aequo a mis sur pied un projet de recherche sur les besoins des parents en situation de handicap et les obstacles qu'ils rencontrent dans l'exercice de leur responsabilité parentale.

Le RUTA a été invité à faire partie du projet. Jusqu'à présent, les chercheurs et les organismes concernés ont tenu 3 rencontres concernant la méthodologie et les stratégies pour le réaliser en vue de le présenter aux bailleurs de fonds et au comité d'éthique.

## **Plan d'urbanisme et de mobilité**

En 2020, la Ville de Montréal a décidé de se doter d'un troisième Plan d'urbanisme et de mobilité (PUM 2050) s'inscrivant dans le Plan stratégique de Montréal 2030. Après avoir participé à de nombreuses instances de consultation courant 2020, le RUTA a poursuivi son implication en participant à un atelier de réflexion organisé par Trajectoire Québec le 20 mai 2021. Lors de cet atelier, l'agente de concertation a mis de l'avant l'importance de considérer l'accessibilité universelle à toutes les étapes d'un déplacement, en soulignant les impacts des réaménagements urbains pendant les étés 2020 et 2021 sur la mobilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

## **Rencontres avec le directeur général de l'ARTM**

Le RUTA Montréal, en collaboration avec Ex aequo et l'ARUTAQ, a rencontré à deux reprises le directeur de l'ARTM, M. Benoît Gendron. Ces deux rencontres ont eu lieu le 21 janvier et le 5 mars 2022.

La première rencontre a porté sur le financement du transport adapté, les obstacles rencontrés dans le processus de concertation avec le REM et notre projet autour de la parentalité en situation de handicap et du transport adapté. Au terme de cette rencontre, nous avons convenu de tenir des rencontres à quelques reprises au cours de l'année de manière à assurer le suivi des différents sujets abordés.

La deuxième rencontre fut l'occasion de revenir sur notre demande d'être consultés davantage dans l'avancement des travaux du REM, ce à quoi M. Gendron a répondu qu'il poursuivrait ses pressions sur les promoteurs du projet. Nous avons également abordé le financement du transport adapté et les bris de service entre certains secteurs de la couronne Nord et les municipalités situées en dehors du territoire desservi par l'ARTM. M. Gendron s'est engagé à clarifier les directives données à son équipe concernant le remboursement des déplacements en dehors du territoire de l'ARTM.

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

### **Conseil d'administration de la STM**

Au cours de l'année, nous avons posé une question lors de deux rencontres du conseil d'administration de la STM web diffusées. Nos questions ont porté sur l'annulation des Navettes Or et les détours bus engendrés par la piétonisation de rues pendant l'été. Ces

interventions nous ont permis de signaler notre position à la STM sur ces enjeux, et d'identifier des pistes d'action pour la suite.

Le 23 février et le 18 mars, nous avons rencontré le représentant des usagers du transport adapté au CA de la STM, Sylvain Lemay, ainsi que la vice-présidente, Laurence Parent. Ces rencontres ont été l'occasion de faire connaissance, étant donné l'élection récente de M. Lemay et de Mme Parent, et de dresser le portrait des enjeux sur lesquels travaille le RUTA. Nous avons mis l'emphase sur notre demande auprès de la STM concernant la réouverture du centre de réservation au transport adapté en soirée, et sur les enjeux de financement des transports collectifs adaptés et réguliers. Il a été convenu que M. Lemay participe aux rencontres de la Table transport de manière à être informé de l'avancement des différents dossiers sur le terrain.

### **Rencontres statutaires avec la direction du transport adapté**

Cette année, nous avons tenu 10 rencontres avec la directrice du transport adapté de la STM. Ces rencontres, qui ont été mises en place en octobre 2020 à raison de deux par mois, nous permettent d'approfondir certains sujets discutés dans d'autres instances de concertation. Voici les enjeux principaux que nous avons abordés :

- **Évolution des mesures sanitaires au transport adapté** : nous avons demandé à la STM de rendre publiques les catégories de personnes pouvant être déplacées seules en raison de facteurs de risque pour une forme grave de la COVID-19.
- **Capacité véhiculaire** : nous avons effectué un suivi du nombre de déplacements par jour au fil de l'évolution des mesures sanitaires, et de la capacité de la STM à répondre à toutes les demandes.
- **Communications au TA** : nous avons encouragé la STM à améliorer la clarté et l'accessibilité des informations communiquées
- **Formation des chauffeurs** : nous avons demandé à participer à une présentation sur la formation donnée aux chauffeurs de l'industrie du taxi travaillant au transport adapté de la STM.
- **Traitement des plaintes** : nous avons abordé certains motifs récurrents tels le manque d'espace à bord des véhicules, et suggéré à la STM de catégoriser les plaintes pour pouvoir les analyser de manière collective.

### **Ponctualité au transport adapté**

Le RUTA Montréal reçoit régulièrement des plaintes concernant des retards lors de déplacements en transport adapté. Face à la récurrence de retards importants, nous avons sollicité une rencontre avec deux gestionnaires de la STM chargés de la planification et la livraison des services au transport adapté.

Cette rencontre a eu lieu le 10 novembre. La présentation de la STM incluait des statistiques sur l'heure d'arrivée des véhicules, obtenues au moyen du suivi des véhicules en temps réel. Bien que les chiffres rapportés aient montré une amélioration par rapport à 2019, il est important de tenir compte de l'impact de la pandémie qui a mené à une baisse de la demande de déplacements. Le RUTA a également fait valoir que les données de la STM ne tiennent pas compte des retards à l'arrivée à destination. Nous avons mis l'accent sur l'impact, pour les usagers, d'arriver en retard à un rendez-vous ou une sortie tout en n'ayant aucun contrôle sur la situation. Nous avons également rappelé que tout retard du chauffeur à l'adresse de départ s'ajoute à la plage de 30 minutes après l'heure d'arrivée prévue.

### **Formation des inspecteurs sûreté contrôle**

Le 18 novembre 2021, une équipe composée de l'agente de formation du RUTA Montréal et de deux représentants du RAAMM et de l'AQPA a donné la formation intitulée « Les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en transports collectifs » auprès d'une cohorte de futurs inspecteurs sûreté contrôle de la STM. La formation s'est déroulée dans les locaux de l'École nationale de police du Québec à Nicolet.

L'agente de formation a souligné les besoins des usagers ayant différentes limitations fonctionnelles, et les représentants du RAAMM et de l'AQPA ont partagé des témoignages percutants. Au fil de la séance, les élèves ont également participé à des mises en situation pour leur permettre de faire l'expérience de différents obstacles rencontrés par les usagères et usagers ayant des limitations fonctionnelles.

### **Lancement du projet Mobilité inclusive**

Le 7 décembre 2021, le directeur général du RUTA Montréal a participé au lancement du projet Mobilité inclusive, organisé par la STM à l'école secondaire Joseph-Charbonneau. Le RUTA ayant remporté le premier appel d'offre lancé pour le projet, nous avons été responsables d'effectuer les formations théoriques et les entraînements offerts dans le cadre de ce programme d'apprentissage à l'utilisation des transports collectifs de la STM. Pour plus de détails sur le programme, consultez la section « Mobilité inclusive » ce de rapport à la page 45.

Lors du lancement, divers acteurs des transports collectifs montréalais, ainsi que du réseau de la santé et scolaire étaient présents, incluant le président et la présidente du conseil d'administration de la STM, ainsi que Mme Chantal Rouleau, ministre déléguée aux Transports.

## ATUQ

Le RUTA a participé à deux conférences de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), le 22 juin et le 14 octobre 2021. Ces colloques ont porté respectivement sur l'évolution du transport en commun et de la mobilité au Québec et la formation des chauffeurs du transport adapté.

Au cours de la première conférence, l'ATUQ a relevé des enjeux de financement des transports collectifs en lien avec la baisse de l'achalandage due à la pandémie, et a déclaré qu'il faudra que les transporteurs fassent preuve de créativité pour encourager le retour de la clientèle. Nous avons tenté, sans succès, d'obtenir des données spécifiques au transport adapté.

Notre participation au second colloque avait pour objectif de démontrer l'importance du partenariat au niveau de la formation des chauffeurs au transport adapté. Rappelons-nous que depuis 2018, le RUTA travaille avec la STM pour que leur formation de base, qui comporte un module sur les besoins des personnes selon leur type de limitation fonctionnelle, soit diffusée à l'ensemble des chauffeurs de transport adapté au Québec. Lors de notre intervention, nous avons démontré à l'ensemble des transporteurs l'importance de collaborer avec le milieu associatif afin de mieux connaître et cerner l'ensemble des besoins des usagers et usagères. La deuxième partie de la conférence était consacrée à la présentation du Réseau de Transport de la Capitale (RTC) sur la formation des personnes en situation de handicap à l'utilisation du réseau régulier. Suite à nos interventions favorables face à ce programme, le RTC a invité personnellement le RUTA à une rencontre éventuelle servant à arrimer les programmes existants chez différents transporteurs.

## Tables rondes et panels de discussion

### Panel priorisation des enjeux TCAÎM

Le 28 janvier, le RUTA Montréal a fait partie d'un panel de présentateurs lors de la Grande consultation de priorisation des enjeux régionaux organisée par la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM).

La directrice adjointe et l'agente de mobilisation ont présenté la thématique de la mobilité accessible en abordant différents enjeux concrets qui ont un impact sur les aînés comme les lacunes en matière de déneigement, les suspensions des navettes Or, le retrait des sièges réservés à l'avant des bus, ou encore les rues piétonnes.

## Assemblées générales

Le RUTA Montréal est membre de différents organismes œuvrant à la promotion des transports collectifs et actifs, la défense collective des droits et l'action communautaire

autonome. À plusieurs reprises au cours de l'année, nous avons pris part aux exercices démocratiques proposés par nos regroupements, nos partenaires et nos alliés :

- Le 25 mai 2021, participation à l'assemblée générale annuelle du Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD);
- Le 3 juin 2021, participation à l'assemblée générale annuelle de la Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire (TROVEP);
- Le 9 juin 2021, participation à l'assemblée générale du Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle (CRADI);
- Le 10 juin 2021, participation à l'assemblée générale annuelle de Trajectoire Québec;
- Le 24 novembre 2021, participation à l'assemblée générale de Piétons Québec.

## Concertation

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

La concertation représente la mise en commun des connaissances et 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 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 des usagers et usagères ayant des limitations fonctionnelles utilisant les transports collectifs. Grâce à la richesse de ce partage, le RUTA Montréal peut faire des recommandations et des représentations pertinentes auprès des décideurs en transport.

Nous distinguons 2 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 formelles 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 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. 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 davantage de crédibilité auprès des autorités en transport et du grand public.

La Table transport est présentement composée d'une vingtaine d'organismes concernés par l'accessibilité universelle des transports collectifs. Elle rend possible la formulation de positions concertées sur les besoins de la clientèle que nous représentons, des échanges sur divers enjeux concernant le transport régulier et adapté et l'élection de représentants et représentantes pour siéger sur différentes instances coordonnées par 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 6 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. Parmi ces sujets, nous retrouvons entre autres le retrait de l'argent comptant dans les loges des stations de métro, les mesures mises en place pour prévenir des pannes informatiques au transport adapté, le retrait du siège réservé derrière le chauffeur dans les bus et la réduction des heures d'ouverture du centre de réservation au transport adapté.

L'avancement des travaux du REM et les impacts de la pandémie de la COVID-19 sur l'accessibilité des transports collectifs figurent à nouveau parmi les plus gros dossiers traités par la Table cette année. À cela s'ajoutent les enjeux de capacité véhiculaire au transport adapté qui occupera sans doute une place importante dans les discussions pour l'année à venir.

### **Financement des transports collectifs et enjeux de capacité véhiculaire au TA**

Au cours des dernières années, la pandémie a mis en lumière la fragilité des ressources de l'industrie du taxi face à la perte de chauffeurs, en particulier du côté des taxis accessibles. Outre la COVID-19, la pénurie de main d'œuvre affectant l'ensemble des secteurs de la société ainsi que certains effets pervers de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (loi 17) ont réduit la capacité des services de transport adapté dans certaines municipalités du Québec à fournir un service adéquat aux usagers et usagères. La Table transport a suivi de près l'évolution de cette situation au fil de ses rencontres, aidée des informations relatées par les représentants au Comité usagers-transporteurs (CUT).

Si la situation à Montréal est demeurée stable au cours de la dernière année, la Table transport s'est inquiétée du manque de données pour évaluer la capacité véhiculaire de l'industrie du taxi pour les années à venir. Suite à une rencontre du comité stratégique tenue le 2 mars 2022, les membres de la Table se sont entendus pour diffuser un communiqué en réaction à l'annonce du budget 2022 du gouvernement de la CAQ. Ce communiqué revendiquait une augmentation du financement accordé aux transporteurs

dans le cadre du Programme de subvention au transport adapté et du Programme de subvention à l'adaptation des véhicules. Il dénonçait également l'insuffisance des aides d'urgence accordées par le gouvernement au transport collectif, ce qui mène à des coupures ayant un impact sur l'accessibilité universelle comme le retrait de l'argent comptant dans les loges du métro.

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

En août 2021, le Ministère des transports du Québec (MTQ) a lancé une consultation sur la révision de la politique d'admission au transport adapté. Le questionnaire a donc été abordé lors de la rencontre de la Table transport du 16 septembre.

La Table s'est prononcée sur des questions concernant la limite de 14 ans pour l'exercice de la responsabilité parentale, les clientèles admissibles au transport adapté et le droit à l'accompagnement. La Table était d'avis que l'âge de 14 devrait être revu à la hausse pour ce qui est du droit à l'accompagnement pour responsabilité parentale. Sur la question des clientèles admissibles, la Table s'est prononcé quant à l'importance de mieux financer les services de transports médicaux pour les personnes en réadaptation qui ne sont pas admissibles au transport adapté. La Table a également précisé que la limite concernant l'acuité visuelle devrait être baissée à 6/40 au lieu de 6/60. Enfin, sur la question de l'accompagnement, les représentants de la Table ont recommandé que l'accès à l'accompagnement soit facilité pour les enfants en bas âge ayant un TSA et pour les personnes ayant une double déficience.

### **Réduction des heures d'ouverture du Centre de réservation du transport adapté**

Dès le début de la pandémie, le transport adapté de la STM a réduit les heures d'ouverture de son centre de réservation, en faisant passer la fermeture de 21h à 17h, afin de respecter les mesures sanitaires relatives à l'aménagement de leurs espaces de travail. Toutefois, le maintien de cette décision jusqu'à aujourd'hui constitue bel et bien une réduction de service.

Les discussions autour de cette coupure se sont poursuivies cette année sous différents angles. En raison de l'inégalité due à la fracture numérique, qui constitue un obstacle à l'utilisation de SIRTA, et compte tenu du manque de flexibilité dans la réservation des déplacements au transport adapté, la Table maintient fermement sa position en faveur de la réouverture du centre d'appels jusqu'à 21h.

### **Retrait de l'argent comptant dans les loges du métro**

Le 7 février 2022, la STM a retiré les paiements en argent comptant des loges des stations de métro. Cette décision faisait suite à un sondage lancé par la STM selon lequel seulement 4% de la population souhaite acheter ses titres de transport en argent comptant.

La Table transport, comme de nombreux autres acteurs du milieu associatif, s'est positionnée contre cette mesure. Le retrait de l'argent comptant dans les loges du métro ne tient pas compte des besoins des populations qui dépendent le plus des transports en commun, notamment les personnes à faibles revenus, immigrantes, analphabètes ou ayant des limitations fonctionnelles. Bien qu'il soit encore possible d'acheter ses titres en utilisant les distributrices automatiques (DAT), cette option n'est pas universellement accessible, et la Table transport a émis des doutes quant à la capacité des agents de station, déjà fortement sollicités, à assister les usagers qui en auraient besoin à l'utilisation de ces équipements. La STM a également mis de l'avant les détaillants autorisés à vendre des titres comme une solution de mitigation, mais la grande majorité de ces détaillants ne sont pas accessibles.

La Table transport a donc adressé une lettre au président du conseil d'administration de la STM. Dans cette lettre, nous déplorons le fait que la STM n'ait pas consulté le milieu associatif par le biais du CAAU avant de prendre cette décision, qui aura un impact sur les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

### **Réseau express métropolitain (REM)**

Le REM, qui est l'un des plus gros projets en transport collectif au Québec, a avancé à vitesse grand V durant l'année 2021-2022. Tout comme l'année précédente, nous avons tenté, sans relâche, de faire valoir l'importance de la consultation afin que l'accessibilité universelle soit pensée à chacune des étapes du projet, mais force est de constater que les voies de communication ne se sont qu'entrouvertes.

Le 28 avril 2021, nous avons été conviés à une rencontre sur l'ambiance sonore du REM, en station et dans les wagons. Encore une fois, on nous a présenté un projet qui, à toutes fins pratiques, était décidé d'avance. Nos interventions ont porté principalement sur les fréquences à privilégier pour l'accessibilité des annonces sonores. Nous avons rappelé l'importance de consulter les personnes sourdes et malentendantes afin de s'assurer que les tonalités choisies soient audibles par le plus grand nombre de personnes possible.

Par la suite, deux rencontres ont eu lieu en juillet 2021, soit le 7 et le 16 juillet. Lors de la première rencontre, il a été question des tuiles de guidance et des plaques podotactiles servant à créer un parcours accessible pour les personnes ayant une déficience visuelle. Le milieu associatif a dénoncé, à nouveau, l'absence de consultation des personnes concernées en amont du développement de ces aménagements. Des tests effectués à la station de métro Lionel-Groulx auraient d'ailleurs pu informer les décisions prises quant aux tuiles de guidance du REM.

La seconde rencontre a porté sur le développement du REM de l'Est. Les travaux de planification relatifs à ce tronçon étant moins avancés que les autres, nous avons insisté

fortement sur l'importance de consulter le milieu associatif avant de prendre des décisions ayant un impact sur les usagères et usagers ayant des limitations fonctionnelles.

### **Comité Stratégique**

Ce comité a été mis en place afin que la Table transport puisse réagir rapidement aux enjeux révélés par l'actualité. Il a également le mandat de faire les représentations politiques nécessaires pour la Table transport. Ses membres se sont rencontrés une fois cette année, soit le 2 mars 2022. Cette rencontre a couvert plusieurs dossiers, dont le financement des transports collectifs adaptés et réguliers, le retrait du siège réservé derrière le chauffeur dans les bus et la réduction des heures d'ouverture du centre d'appels au transport adapté. Les stratégies développées ont été présentées lors de la réunion de la Table transport du 10 mars 2022.

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

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

Cette instance est le lieu où les membres du milieu associatif, les représentants de chaque limitation fonctionnelle et les employés 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 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, 7 rencontres ont eu lieu entre le mois de juillet 2021 et le mois de mars 2022. Entre autres, les sujets suivants ont été abordés :

- Enjeux de capacité véhiculaire liés aux impacts de la loi 17, la pandémie et la pénurie de main d'œuvre;
- Évolutions des mesures sanitaires et communications vis-à-vis de la clientèle;
- Réduction des heures d'ouverture du centre d'appels;
- Retours sur appel pour les déplacements liés à des rendez-vous médicaux;
- Transport de bagages vers l'hôpital pour des séjours de plus d'un jour;
- Révision du cadre administratif et mesures dans le cas d'annulations tardives répétées;
- Pannes informatiques;
- Retards;
- Accidents et incidents de la route;
- Fausses déclarations d'absence.

## **Comité SIRTA**

Regroupant des utilisateurs, des représentants de la STM et des représentants du milieu, ce comité a pour objectif d'améliorer l'accessibilité et l'utilisabilité de la plateforme SIRTA de la STM. Il s'est réuni le 22 février 2022 autour d'une présentation de la STM sur l'avancement des travaux sur la nouvelle fonctionnalité de suivi en temps réel des véhicules.

Cette nouvelle fonctionnalité permet de voir le véhicule sur une carte dans les 10 minutes avant l'heure d'arrivée prévue à l'adresse de départ. Les usagers voient le type de véhicule (minibus ou taxi) et peuvent continuer de suivre le véhicule sur la carte jusqu'à leur arrivée à destination. Cette nouvelle fonctionnalité a été très bien accueillie par le milieu associatif, car elle permettra aux usagers d'avoir davantage de contrôle sur la gestion de leur temps.

## **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 non exhaustive des dossiers traités :

- Évacuation des personnes ayant des limitations fonctionnelles du réseau de métro en cas d'incident;
- Mise en accessibilité des stations de métro;
- Accessibilité du site web de la STM;
- Projet Mobilité inclusive;
- Aménagements des arrêts de bus;
- Accessibilité des afficheurs IBUS;
- Technologies d'aide aux déplacements;
- Procédure d'embarquement et débarquement des bus en temps de pandémie;
- Retrait de l'argent comptant dans les loges du métro;
- Entretien des rampes de bus;
- Retrait du siège réservé derrière le chauffeur;
- Refonte tarifaire;
- Suspension des navettes Or.

## **Évaluation concertée**

Dans le cadre de l'élaboration du prochain plan de développement de l'accessibilité universelle, la STM et le milieu associatif ont effectué l'évaluation concertée des niveaux

de maturité des différentes dimensions du travail de la STM en matière d'accessibilité universelle. Cette évaluation s'est déroulée en 7 rencontres entre avril et octobre 2021, dont 5 rencontres préparatoires, une rencontre d'évaluation et une rencontre bilan.

Voici les différents chantiers qui ont été évalués :

- 1 : Satisfaction de la clientèle concernant l'accessibilité universelle du réseau;
- 2 : Avancement de la mise en accessibilité du réseau (véhicules, infrastructures, etc.);
- 3 : Accessibilité des systèmes de vente et de perception;
- 4 : Sécurité et fiabilité;
- 5 : Information et éducation des clients;
- 6 : Formation des employés travaillant au contact des clients;
- 7 : Orientations et politiques de l'entreprise;
- 8 et 9 : Mise en œuvre, évaluation et financement de l'AU.

Lors de la rencontre d'évaluation tenue le 6 octobre 2021, les parties ont brièvement échangé sur les réflexions ayant mené au niveau de maturité, entre 1 et 4, déterminé en amont pour chacun des chantiers. Par la suite, un vote anonyme a permis aux participants de se positionner de nouveau sur chaque niveau de maturité, ce qui permettait aux personnes de modifier leurs positions initiales ou de les maintenir, en fonction des éléments présentés.

L'évaluation concertée est un exercice que les représentants du milieu associatif ont approché avec rigueur et sérieux. Nous avons porté une attention particulière aux angles morts des actions de la STM qui constituent des obstacles à l'accessibilité universelle. Au cours du processus, nous avons constaté que la STM n'appliquait pas les mêmes critères que le milieu associatif dans son évaluation des niveaux de maturité de ses services. Le milieu associatif adoptait la perspective de l'utilisateur, en basant son évaluation sur les impacts concrets sur la chaîne de déplacement pour l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles, alors que la STM évaluait la quantité de travail effectué et l'intention qui le sous-tend.

Au terme du processus, nous avons toutefois pu constater un changement d'approche de la part de la STM, et une plus grande ouverture face aux commentaires apportés par le milieu associatif. Nous espérons que cet exercice aura permis à la STM de prendre la mesure de l'importance de ses décisions de manière à établir un prochain plan de développement qui mènera à une réelle amélioration de l'offre de déplacement pour les usagères et usagers ayant des limitations fonctionnelles.

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

Le CRIC est un comité créé en 2019 dont le mandat est d'informer, mais aussi de consulter ses membres afin d'améliorer les relations entre les inspecteurs et inspectrices de la STM et la société civile. La composition du comité est en évolution,

mais des organismes ou instances publics représentant les communautés racisées, les personnes itinérantes et les personnes en situation de handicap en font partie. Ultimement, ce comité a pour objectif le renforcement des relations avec la société civile ainsi que l'amélioration de l'expérience client.

Cette année, le comité s'est réuni à 5 reprises et s'est penché, entre autres, sur le rôle des inspecteurs et inspectrices suite à leur passage au statut de constables spéciaux, l'intervention du 17 avril 2021 à la station de métro Jean-Talon, la place des inspecteurs au sein de la communauté et l'évaluation du mandat et du fonctionnement du CRIC.

### **Table métropolitaine sur la mobilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles**

Créée il y a 3 ans à la suite de la naissance de l'ARTM, cette instance de concertation réunit des représentants et représentantes du milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles de la région 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). L'ARTM nous y présente ses grands projets, son plan stratégique de développement et l'état d'avancement des dossiers traités par chacun des sous-comités.

Les objectifs de la Table 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 sous-comités découlent de cette Table, soit le comité Transport adapté et le comité Accessibilité universelle. Ces instances traitent de sujets touchant l'ensemble du territoire métropolitain.

#### **Comité accessibilité universelle**

Ce comité s'est réuni une seule fois le 8 avril 2021. Lors de cette rencontre, il a été question de l'avancement des travaux portant sur l'accessibilité de l'application Chrono. L'équipe chargée de travailler sur l'application a présenté une nouvelle fonctionnalité permettant de visualiser l'achalandage en temps réel, et a fait le bilan des tests d'utilisabilité effectués. Le milieu associatif a fait valoir l'importance de rendre disponibles les informations sur l'accessibilité de la chaîne de déplacement en temps réel (accessibilité des arrêts, rampe fonctionnelle, nombre d'emplacements pour personnes en fauteuil roulant). L'ARTM a relevé certains freins à l'affichage en temps

réel de l'accessibilité des arrêts de bus, et a laissé entendre que l'affichage des rampes en temps réel ne serait pas mis en place avant que l'ensemble des parcs de bus du territoire soient munis de rampes fonctionnelles. Nous maintenons toutefois que l'absence de ces informations en temps réel constitue un obstacle à la planification des trajets pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

### **Comité transport adapté**

Lors de la rencontre du 14 mai 2021, nous avons pu assister à la présentation d'une étude portant sur les perceptions et les habitudes de mobilité des usagers et usagères du transport adapté qui avait été menée l'année précédente, et à laquelle le RUTA Montréal avait contribué en recrutant des participants.

La seconde rencontre, qui a eu lieu le 22 septembre 2021, a porté sur la révision de la politique d'admission au transport adapté, l'ARTM ayant été mandatée par le MTQ pour consulter le milieu associatif. Les organismes présents ont exprimé leur mécontentement face aux modalités de la consultation et au délai court qui leur avait été accordé par l'ARTM pour présenter leurs réponses.

### **Comité de concertation de l'accessibilité au réseau de transport d'Exo**

Cette année, le comité s'est réuni à 3 reprises, soit le 13 octobre 2021, le 2 décembre 2021 et le 22 mars 2022.

Ces rencontres ont porté, entre autres, sur la mise en accessibilité des quais 21 et 22 de la ligne Mont-Saint-Hilaire à la Gare Centrale, prévue à la fin 2022, le plan de développement de l'accessibilité universelle 2018-2020 d'Exo et les nouvelles voitures de train commandées par le transporteur.

### **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, nous avons participé à une rencontre du comité portant, entre autres, sur l'inaccessibilité du siège réservé derrière le chauffeur dans les autobus du fait de la pandémie et sur les enjeux de la géolocalisation des véhicules au transport adapté.

## Collectif des organismes pour la défense des droits des personnes en situation de handicap (CODDPSH)



Le CODDPSH a été mis sur pied au cours de l'année 2020. Ce collectif regroupe 11 organismes de défense de droits, dont le RUTA Montréal, qui se rejoignent autour de la défense collective des droits des personnes en situation de handicap. Le CODDPSH est une instance qui nous permet de partager une vision commune de la défense collective des droits et de mettre en commun notre expertise pour faire avancer la cause des personnes en situation de handicap durant et après la pandémie.

Cette année, nous avons participé à 6 rencontres du collectif qui ont mené à différentes actions au cours de l'année. L'importance de se doter d'outils permettant d'accroître l'impact de nos actions et d'impliquer les personnes en situation de handicap a continué de faire partie de nos préoccupations. Voici certains enjeux et actions qui ont fait partie des discussions :

- La campagne « Engagez-vous pour le communautaire »;
- Les enjeux de financement du transport adapté;
- La semaine québécoise des personnes en situation de handicap;
- L'accès au logement et à l'aide à domicile;
- Le retour du siège réservé derrière le chauffeur dans les bus;
- Le rapport sur la convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU.

Le RUTA Montréal a également participé à une action autour de la journée internationale des droits des femmes, dont le but était de rendre visible le travail militant de femmes en situation de handicap. L'agente de mobilisation a interviewé Sylvie Francoeur, membres du CA du RUTA Montréal, afin de réaliser son portrait, qui a été diffusé sur le groupe Facebook du projet et sur la page Facebook du RUTA Montréal.

## **Comité Transport de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)**

Le RUTA Montréal a participé à 4 rencontres formelles du comité transport de la COPHAN cette année.

Le départ du responsable du dossier transport à la COPHAN en décembre 2021 a accentué le déclin des activités du regroupement. Ainsi, le RUTA Montréal, en collaboration avec le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP 03), le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ) et un groupe du Saguenay ont poursuivi les travaux du comité.

Dès le mois d'avril 2021, nous avons multiplié les représentations afin d'obtenir des statistiques concernant l'état de situation du transport adapté à Montréal et dans l'ensemble des régions. Nous sommes à même de constater que plusieurs régions ne possèdent plus de véhicules taxis, réguliers ou accessibles, pour effectuer le transport adapté. À Québec et à Montréal, la situation demeure fragile et rien n'est acquis. Plusieurs démarches ont été réalisées, notamment, pour obtenir des statistiques sur la baisse des effectifs de chauffeurs de taxis réguliers et accessibles au cours de la pandémie. Malheureusement, à ce jour, aucune donnée ne semble être disponible, ce que nous déplorons.

Le retrait du siège réservé derrière le chauffeur dans les bus en raison de la pandémie est un autre enjeu qui a été abordé lors des rencontres du comité. En mars dernier, le RUTA Montréal a produit une lettre à l'intention de la CNESST leur demandant de rétablir le siège réservé derrière le chauffeur dans les autobus, et ce dans les différentes sociétés de transport du Québec. En parallèle, la COPHAN a interpellé l'Institut national de santé publique du Québec pour connaître l'évolution de leurs recommandations en la matière.

## **Comité de coordination de la TROVEP**

Depuis 2020, le RUTA fait partie du comité de coordination de la TROVEP dont la mission est de promouvoir l'amélioration des conditions de vie et de travail des populations socialement défavorisées, principalement par le biais de l'éducation populaire autonome. Nous y participons afin que les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient considérés dans les actions et les communications de la TROVEP.

Ce comité s'est réuni 6 fois cette année. Les responsabilités du comité de coordination sont semblables à celles d'un conseil d'administration au niveau des décisions à prendre et des tâches administratives à exécuter. De plus, ce comité est responsable de la préparation de l'assemblée de conjoncture annuelle et de la planification d'actions

conjointes avec le Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (MÉPACQ) et avec le FRACA Montréal.

En raison du contexte entourant la poursuite de la pandémie de COVID-19, les rencontres ont porté principalement sur les obstacles rencontrés durant la pandémie et sur les moyens mis en place pour les pallier et continuer de répondre aux besoins des membres.

### **Comité consultatif en accessibilité universelle (CCAU)**

Depuis le mois de juillet 2020, le RUTA Montréal participe aux rencontres du CCAU de la Ville de Montréal, qui est un comité technique dont le but est de proposer des solutions pour que les aménagements de la Ville soient universellement accessibles.

Au cours des 5 rencontres tenues en 2021, nous avons poursuivi les travaux concernant les critères pour l'aménagement d'arrêts d'autobus en bordure de pistes cyclables. À chaque occasion, le CCAU recommande l'utilisation du fascicule 5 par la Ville-centre et les arrondissements, étant donné que les typologies des arrêts d'autobus y figurent.

En 2022, les travaux ont été axés davantage sur la formation des employés de la Ville aux enjeux relatifs au transport adapté. Le RUTA a amené différentes solutions concernant l'aménagement de débarcadères pour le transport adapté, en particulier pendant la mise en place de rues piétonnes et aux endroits où sont aménagées des pistes cyclables.

En terminant l'année, nous sommes forcés de constater que l'ensemble des solutions proposées n'a pas été pris en compte par la Ville de Montréal. Nous souhaitons que ces discussions puissent se poursuivre en 2022 et 2023 pour que nous puissions continuer de sensibiliser la Ville de Montréal quant à l'importance de tenir compte de l'accessibilité universelle à toutes les étapes de la chaîne de déplacement.

## Essais terrain

Comme nous le répétons souvent, la mise en accessibilité d'un projet de transport collectif doit faire l'objet de réflexion avant même sa première phase de développement et des essais terrain doivent être organisés pour que celle-ci soit effective. Nous insistons auprès des décideurs pour que notre expertise soit sollicitée et que des visites terrain avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient organisées afin que l'environnement conçu pour être accessible le soit véritablement.

### STM

#### **DAT du REM et du prolongement de la ligne bleue**

En juin 2021, l'agente de concertation a participé avec d'autres représentants du milieu associatif à des tests pour évaluer l'accessibilité des nouvelles DAT qui seront utilisées dans les stations du REM et du prolongement de la ligne bleue du métro.

Les testeurs étaient en mesure d'effectuer les différentes actions sur les nouveaux équipements. Quelques commentaires ont toutefois été émis pour faciliter l'accès à certaines fonctionnalités pour les usagers ayant des difficultés de compréhension.

#### **Portillons du REM et du prolongement de la ligne bleue**

Dans le cadre de l'acquisition de nouveaux portillons pour accéder aux stations du REM et de la ligne bleue du métro de Montréal, le RUTA Montréal a participé aux tests utilisateurs, ainsi qu'au recrutement de personnes ayant différentes limitations fonctionnelles pour participer aux tests. Les essais ont été effectués sur une maquette installée dans un local de la Place Bonaventure. L'objectif était d'évaluer le comportement des portillons, lors du passage et après l'ouverture des portes, ainsi que la communication sonore et visuelle.

#### **Suivi du véhicule en temps réel sur SIRTA**

Le 9 mars, le directeur du RUTA Montréal a participé à une simulation de trajet en transport adapté pour tester la nouvelle fonctionnalité de suivi du véhicule en temps réel sur SIRTA. L'objectif de ces tests était d'évaluer l'accessibilité de la fonctionnalité pour les personnes utilisant un lecteur d'écran.

Le suivi en temps réel est accessible à partir de 10 minutes avant l'heure d'arrivée prévue du véhicule, et peut être consulté pendant toute la durée du trajet. Les usagers ont également accès au type de véhicule (taxi ou minibus) à bord duquel ils se déplaceront.

Les tests ont été concluants, et le RUTA Montréal a transmis son appréciation de la nouvelle fonctionnalité à la STM. Le suivi en temps réel permettra aux usagères et usagers d'avoir un plus grand contrôle sur la gestion de leur temps et d'être mieux informés au fil de leurs déplacements.

### **Installation de débarcadères au parc Frédéric-Back**

Le 2 septembre 2021, le RUTA, en collaboration avec l'arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension, AlterGo et la STM, a participé à une marche exploratoire dans le parc Frédéric-Back afin de proposer des solutions d'aménagements universellement accessibles.

Avant cette marche, le parc ne comportait qu'un débarcadère pour les usagers du transport adapté, ce qui était largement insuffisant vu la longueur du parc. Suite aux recommandations du milieu associatif, la STM a procédé à l'installation de 5 débarcadères supplémentaires autour du parc. Les usagères et usagers en situation de handicap peuvent donc profiter de différents parcours accessibles incluant des tables de pique-nique accessibles et des sentiers nivelés.

## Communications et médias

### Outils de communication

L'ensemble des outils de communication ci-dessous visent 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 3 fois cette année. Depuis 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

Tout comme l'année précédente, nous avons poursuivi notre travail de visibilité sur Facebook en diffusant nos analyses de l'actualité en transports collectifs auprès de nos abonnés en plus de soutenir 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 réalisons toujours une veille médiatique afin que l'ensemble de l'équipe de travail soit au courant des développements des dossiers dans lesquels nous sommes engagés.

#### Foire aux questions sur les déplacements en transport adapté et régulier en contexte de pandémie

Afin d'informer les usagers et les usagères des mesures exceptionnelles mises en place dans le transport adapté et régulier pour lutter contre la propagation de la COVID-19, nous avons continué de mettre à jour régulièrement notre foire aux questions sur notre site web. Les questions-réponses de cette foire aux questions émanent des diverses rencontres que nous avons tenues avec les membres du RUTA Montréal qui nous ont partagé leurs interrogations face aux mesures déployées dans cette situation de crise exceptionnelle. En voici quelques exemples :

- Est-ce que je peux me déplacer en transport même si mon handicap m'empêche de porter un masque ?
- Est-ce que le chauffeur est obligé de porter un masque ?
- Est-ce que je serai jumelé lors de mes déplacements en transport adapté ?

## Site web

Le site web du RUTA Montréal a fait peau neuve cette année ! Il a été lancé officiellement en septembre 2021 suite à de nombreux tests utilisateurs pour valider son accessibilité. On y retrouve toutes les informations quant aux différentes activités du RUTA et nos services aux membres, ainsi que nos publications pour rester au courant des dernières nouvelles concernant l'accessibilité universelle des transports collectifs. Les usagères et usagers ont même accès à un guide sur comment déposer une plainte !



## Nouveau matériel de visibilité

En février 2022, le RUTA Montréal s'est doté d'une nouvelle bannière et d'un ensemble de 10 fanions pour augmenter sa visibilité lors d'événements.

La bannière de 2,5 par 7 pieds reprend le style de notre nouveau site web, avec des images simplifiées représentant les différents modes de transport collectif et différentes aides à la mobilité, le tout entourant le logo du RUTA Montréal. Les fanions, qui arborent également le logo du RUTA, pourront être distribués à nos membres lors des mobilisations.



## Présences médiatiques

Une fois de plus, le RUTA Montréal s'est engagé à promouvoir l'accessibilité universelle des transports collectifs montréalais auprès du grand public par ses interventions dans les médias. Voici un résumé des présences médiatiques du RUTA Montréal pour l'année 2021-2022.

Le 20 juin 2021, le directeur du RUTA Montréal a participé à une entrevue avec MAtv sur le transport adapté. Ce fut l'occasion de présenter le RUTA Montréal, et de faire un survol du fonctionnement des services de transport adapté, en soulignant le manque de spontanéité offert aux usagers du TA vis-à-vis des usagers du transport régulier.



# Mobilité inclusive

## Le projet

Mobilité inclusive est un programme d'apprentissage mis sur pied par l'équipe Accessibilité universelle de la STM, qui a pour objectif de favoriser l'accès des personnes ayant des limitations fonctionnelles aux transports collectifs réguliers. Le programme comporte un volet de formations théoriques suivi d'entraînements individuels en bus et/ou en métro.

Le RUTA Montréal a été sélectionné par la STM en tant que partenaire à la suite d'un appel d'offres lancé en 2019. Suite à une phase pilote menée par la STM, l'équipe du RUTA a pris en charge la livraison des formations théoriques et des entraînements individuels. Au total, 60 jeunes ayant des déficiences intellectuelles et/ou motrices ont été formés au cours de l'année 2021-2022.

## Formation de l'équipe

En octobre 2021, l'agente de formation a participé à deux séances de formation données par la STM. Ces deux rencontres ont porté sur le contenu des formations théoriques, développé par la STM, la mise en place des formations en coordination avec les écoles et les stratégies d'animation.

Au mois de novembre 2021, le RUTA a recruté deux personnes pour effectuer les entraînements individuels auprès des apprenants du programme. Elles ont pu participer à deux séances de formation données par la STM sur l'entraînement de jeunes ayant une déficience intellectuelle en bus et en métro. L'équipe du RUTA a également participé à ces deux formations, ce qui leur a permis d'effectuer certains entraînements auprès des jeunes. Lorsque 4 nouvelles entraîneuses ont été recrutées en mars 2021, c'est le RUTA qui a pris le relais de la STM pour les former.

En janvier 2021, l'agente de formation a participé à 4 séances de coaching en animation avec une enseignante en adaptation scolaire de la CSDM. Ces séances l'ont outillée pour favoriser la participation des élèves en réduisant les obstacles à l'apprentissage. Puis, en mars 2021, l'agente de formation a pu parfaire son apprentissage lors d'une observation au sein d'une classe d'élèves ayant des troubles du langage.

## Formations théoriques

Les formations théoriques ont été données dans des écoles secondaires spécialisées en déficience motrice ou intellectuelle, et comportaient 4 modules :

- Se déplacer en bus
- Se déplacer en métro
- Planifier son trajet et acheter ses titres de transport
- Adopter les bons comportements et réagir aux imprévus

Les trois premiers modules étaient donnés par l'agente de formation, alors que le dernier était donné par deux inspecteurs sûreté contrôle de la STM.

Les formations théoriques ont permis aux jeunes de se projeter en amont des entraînements, d'exprimer leurs appréhensions et motivations et de prendre conscience des étapes importantes à réaliser pour devenir autonomes. Malgré le défi posé par l'hétérogénéité des groupes en matière de capacités et d'expérience préalable en transports collectifs, l'agente de formation a observé un degré élevé de motivation et de participation chez les élèves.

### **Entraînements individuels**

Pendant les entraînements individuels, les élèves pratiquaient un trajet avec une accompagnatrice à raison d'une fois par semaine, pendant 4 ou 5 semaines. Le trajet pratiqué était, le plus souvent, celui pour se rendre de l'école vers la maison, ou d'un lieu de stage vers la maison. Lors du premier trajet, l'accompagnatrice indiquait à l'élève les étapes importantes et les repères, tout en sondant sa motivation et son ressenti. Au fil des entraînements, l'accompagnatrice encourageait l'élève à effectuer le trajet de manière autonome, tout en étant supervisé.

Après le dernier entraînement de chaque jeune, l'accompagnatrice rédigeait un bilan à l'attention des parents et de l'école, pour leur permettre de prendre le relais des apprentissages. Nous avons eu le plaisir de constater que la majorité des jeunes étaient en mesure, à la fin de la formation, d'effectuer le trajet pratiqué en toute autonomie. Le RUTA Montréal tient à souligner l'excellent travail effectué par l'équipe d'accompagnatrices qui ont joué un rôle essentiel dans le bon déroulement de cette phase du projet.

### **Bilan**

Malgré l'impact positif sur les jeunes que nous avons pu observer tout au long de notre implication dans Mobilité inclusive, nous avons décidé de ne pas proposer nos services dans le cadre du second appel d'offres lancé par la STM en mars 2021.

Cette décision est motivée principalement par le contexte de recrutement actuel qui est particulièrement difficile. Depuis la fin mars 2022, le RUTA Montréal travaille en équipe réduite, et n'a donc pas les ressources à consacrer à un projet d'une telle ampleur.

Le RUTA Montréal tient à remercier l'équipe Accessibilité universelle de la STM pour son soutien et sa collaboration à toutes les étapes du projet. Nous souhaitons que Mobilité inclusive puisse se développer au cours des prochaines années de manière à permettre à davantage de personnes ayant des limitations fonctionnelles d'utiliser le réseau régulier de la STM.



## Conclusion

Ce rapport d'activités est la preuve de l'importance que les membres, l'équipe de travail et le conseil d'administration du RUTA Montréal accordent à l'accessibilité universelle des réseaux 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 membres, des ateliers d'éducation populaire, des activités de représentation, des instances de concertation, 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.

Cette année, nous avons dû faire preuve à nouveau de vigilance en raison des impacts de la pandémie de COVID-19 sur l'accessibilité des transports collectifs. Cette vigilance est notre force et nous devons continuer à l'exercer avec rigueur au cours des prochains mois afin que le poids financier de la pandémie ne soit pas synonyme d'exclusion pour les personnes que nous représentons. Nous ne lâcherons rien; le respect du droit au transport est primordial pour le respect d'autres droits fondamentaux et la participation sociale active des personnes en situation de handicap en dépend.