**Réseau électrique métropolitain (REM)**

Pour nous assurer que l’accessibilité universelle du REM soit prise en compte, nous avons envoyé un document de recommandations aux gestionnaires du projet, soit à la Caisse de dépôts et placements du Québec - Infrastructures (CDPQ Infra).

On nous a confirmé que presque toutes nos recommandations ont été prises en compte. Certaines, concernant surtout la hauteur du mobilier et de la signalisation, n’ont pas été retenues comme telles, mais une attention y sera portée.

Selon ce qu’on nous a dit dans les rencontres avec les responsables du projet, nous sommes confiantes que le REM sera universellement accessible.

**SRB Pie-IX**

 Le 4 octobre dernier, des tests avaient lieu à l’édicule Amos du SRB Pie-IX. Comme le RUTA est membre du comité de concertation de l’AMT, nous étions de ceux qui ont recruté des usagers pour aller tester les nouvelles installations et ainsi permettre de recueillir les points forts et les points faibles. Lors de cette visite, l’AMT, la STM, la Ville de Montréal, le RUTA ainsi que des usagers vivant avec diverses limitations fonctionnelles étaient présents. Cette visite a pu montrer diverses lacunes, telles les dalles podotactiles qui sont en ciment plutôt qu’en acier, un des boutons de traverse est trop près de la rue pour permettre à une personne en fauteuil roulant d’y accéder et la pente à l’entrée de l’édicule est abrupte et ne répond pas aux normes minimales. L’intérêt d’avoir assisté à cette visite est que les commentaires permettent la construction des autres édicules du SRB en répondant aux critères d’accessibilité universelle.

**Plan de développement d’accessibilité universelle 2016-2020 de la STM**

L’automne dernier, nous avons reçu le plan de développement d’accessibilité universelle 2016-2020 de la STM et nous avons envoyé nos commentaires sur le contenu. Ce nouveau plan, très différent des autres, fait suite à deux années de remise en question et d’évaluation du travail de la STM face à l’accessibilité universelle. Comme elle fait un plan stratégique général pour la STM, elle souhaitait aussi réaliser un plan stratégique en accessibilité universelle dans l’horizon 2025 et que ce plan soit intégré à la planification 2025 globale de la STM.

Le RUTA et la Table de concertation sur le transport des personnes vivant en situation de handicap ont travaillé avec la STM durant ces deux années. Nous avons aussi évalué le niveau de maturité de l’accessibilité universelle de la STM sur neuf thématiques. De cette façon, la STM se positionne concrètement sur son niveau d’accessibilité universelle dans toutes les sphères du réseau régulier et peut déterminer à quel niveau de maturité elle veut se rendre à la fin du prochain plan de développement en 2020 et dans l’horizon 2025.

Le plan a été adopté le 7 mars dernier et vous pouvez consulter la version PDF sur le site de la STM. Un document Word accessible aux personnes utilisant un lecteur d’écran sera disponible sous peu.

**Tarification métropolitaine**

Transport 2000 a organisé une rencontre avec des groupes pour comprendre les enjeux de la tarification métropolitaine pour les groupes et leurs membres et faire connaître nos positions face aux acquis des usagers en matière de tarification métropolitaine, que ce soient des enjeux locaux à conserver ou des améliorations souhaitées.

Chaque organisme a exposé sa vision en termes de tarification. Malheureusement, certaines visions ne concordaient pas, comme la volonté d’une tarification sociale selon le revenu, d’un tarif pour les ainés ou d’un tarif pour les étudiants.

La seconde rencontre a permis aux groupes de poser leurs questions à la personne qui s’occupe de trouver des alternatives à la grille de tarifs lourde et compliquée de l’AMT. Il semble que le comité de travail de l’ARTM (qui remplacera l’AMT en juin) a quatre scénarios possibles, qui seront soumis au CA de l’ARTM. C’est ce dernier qui prendra la décision finale soit parmi les scénarios proposés, soit une toute autre décision.

**Information sur les options pour embarquer dans le bus**

Au comité associatif avec la STM, nous avons mentionné plusieurs fois que le service d’agenouillement à la demande de toute personne et le déploiement de la rampe à la demande des personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité sont peu connus des usagers du réseau régulier.

La STM a fait un pas en avant en élaborant des pièces de communication qui seront installées dans la moitié de la flotte de bus. Une voussure sera installée dans le haut de l’espace réservé aux personnes en fauteuil roulant. Une affiche sera installée sur le panneau situé derrière le chauffeur afin d’informer la clientèle sur le déploiement de la rampe.

**iBus : annonces visuelles et sonores dans les bus**

Depuis l’instauration du système d’annonce sonore et visuel du prochain arrêt dans les bus, des usagers ont signalé avoir rencontré deux problématiques particulières : d’abord, le volume sonore est insuffisant; ensuite, lorsqu’une personne demande au chauffeur de l’avertir lorsque le bus est arrivé à son arrêt, le chauffeur lui répond d’écouter les annonces vocales. À la STM, on nous a confirmé que la consigne est que les chauffeurs doivent continuer d’accompagner la clientèle, et ce, même lorsque iBus sera déployé partout. Concernant le niveau du volume, la STM nous a dit qu’elle est consciente du problème et elle y travaille.

Si vous vivez ce genre de situation avec iBUS, n’hésitez pas à nous en faire part!

**Usagers en fauteuil roulant qui sonnent pour sortir du bus**

Depuis un bon moment déjà, nous demandons à la STM de trouver une solution pour que les chauffeurs arrêtent de passer tout droit lorsqu’une personne en fauteuil roulant souhaite sortir de l’autobus. Malgré le fait que la sonnerie est différente et qu’un voyant lumineux s’allume sur le tableau de bord lorsqu’une personne en fauteuil roulant sonne pour sortir au prochain arrêt, il était très fréquent qu’elle ne sortait pas à l’arrêt demandé.

Voici les nouvelles mesures qui nous ont été présentées récemment : d'abord, un deuxième voyant lumineux a été ajouté sur le tableau de bord. Ces voyants s’allument lorsque la personne sonne, mais aussi lorsque la porte du bus s’ouvre, en guise de rappel. Toujours lorsque la porte du bus s’ouvre, la sonnerie se fera entendre une seconde fois.

Aussi, si le chauffeur ne déploie pas la rampe, le bouton de sonnerie reste actif, alors la personne peut à nouveau appuyer pour démontrer au chauffeur qu'elle souhaite sortir. Avant, ce n’était pas le cas.

Il y aura aussi l'ajout d’un son continu de trois secondes lorsque la rampe sera complètement déployée, pour que la personne sache à quel moment elle peut commencer son embarquement ou son débarquement.

Ces ajouts seront faits seulement sur les bus avec des rampes avant.

**Signal sonore sur les bus électriques**

Dans les prochaines semaines, des bus électriques rouleront, sans passagers pour commencer, sur un circuit de la STM. Depuis quelques temps, nous discutons de la difficulté, voire de l’impossibilité, pour les personnes ayant une déficience visuelle, d’entendre arriver des véhicules électriques puisqu’ils sont très silencieux.

Ainsi, la STM a décidé d’installer sur ses bus électriques le signal sonore déjà utilisé sur les voitures Nissan Leaf. Elle fera différents essais pour voir quel niveau sonore est convenable. Il est aussi prévu que nous fassions des tests en situation réelle.

**Navettes Or**

Dernièrement, le conseil d’administration de la STM a pris la décision de ne plus modifier ni ajouter de circuits de Navettes Or et de Navettes Or par taxi. Toutefois, elle souhaite voir à quels endroits ajouter des arrêts ou rapprocher des arrêts près des résidences pour aînés, mais sans modifier les trajets des bus. Il y aura aussi des liens avec la Ville de Montréal pour l’ajout de bancs et la STM verra à ajouter des abribus.

**Programme accessibilité**

Dernièrement, la STM a annoncé qu’il y aurait 14 stations de métro qui seraient rendues accessibles d’ici 2022. Dernièrement, elle nous a présenté le programme qui mènera à l’accessibilité de tout le réseau en 2038. Il y aura quatre phases de cinq ans où 10 à 14 stations seront rendues accessibles dans chaque phase.

Ce programme a vu le jour grâce à un financement dédié et récurrent, que nous demandions depuis plusieurs années, provenant des gouvernements fédéral et provincial.

**Équipement alternatif aux ascenseurs dans le métro**

Depuis 2015 maintenant, nous nous opposons à l’idée que la STM aurait pu installer des équipements autres que des ascenseurs dans les stations de métro. Ce sont les ascenseurs qui répondent à l’accessibilité universelle et il n’était pas question pour nous qu’une partie de la population ne puisse utiliser les équipements.

Il y a quelques jours, nous avons appris que l’étude faite par la STM est très concluante, en ce sens qu’elle démontre que les équipements alternatifs ne sont pas un bon choix. Il n’y aura même pas de projet-pilote pour faire des tests. Ainsi, la mise en accessibilité des stations se fera avec des ascenseurs et passera par le plan de déploiement jusqu’en 2038.

Voilà qui clôt le sujet!

**Deux emplacements pour des usagers en fauteuil roulant dans le bus**

Dès septembre 2017, les nouveaux bus de la STM seront équipés de deux emplacements pour les personnes en fauteuil roulant. Toutefois, les bus déjà en fonction ne seront pas ajustés en conséquence, ce qui aura pour effet de ne pas faire augmenter la flotte rapidement. En ce moment, on parle de 50 bus à l’automne, puis une augmentation progressive au rythme naturel de remplacement des bus. La STM est en réflexion sur la question d’informer les usagers des passages spécifiques de ces bus.

Nouvelles du transport adapté

Deux nouvelles fonctions seront introduites :

Les notifications d’annulations tardives

La STM considère qu’une annulation est tardive lorsqu’elle est effectuée moins de deux heures avant le déplacement prévu. À partir de maintenant, les gens qui annuleront moins de 15 minutes avant leur déplacement recevront une notification rappelant les règles d’annulation en vigueur au transport adapté.

Nous avons émis notre malaise face à l’envoi systématique d’une notification pour annulation tardive puisque certaines annulations sont hors du contrôle de l’usager.

**Les notifications d’annulations pour des facteurs externes**

Dorénavant, les usagers recevront des notifications d’annulation de leur transport pour des facteurs comme un incendie près de leur lieu d’embarquement ou une rue fermée pour un événement. Ce sera envoyé sous la même forme que la notification pour confirmer les déplacements du lendemain.

Nous avons demandé s’il est question de vérifier s’il y a un chemin alternatif possible avant d’annuler le déplacement. Nous attendons toujours la réponse.

**Suivi SIRTA (service de réservation par Internet)**

Une mise à jour de SIRTA a été effectuée le 23 février dernier. Le RUTA a reçu des commentaires d’usagers ayant subi des inconvénients en utilisant SIRTA depuis cette date. Avez-vous subi des inconvénients en l’utilisant ? Si oui, merci de nous les transmettre à l’adresse courriel : concertation@rutamtl.com ou par téléphone au 514-255-0765.

Nous avons été informés que les problèmes rencontrés par les usagers qui ont été transmis au transport adapté seront pris en charge afin d’être corrigés.

**Appels des clients déclarés absents à la porte**

Sachant que les déclarations d'absence à la porte des usagers par les chauffeurs est la deuxième source de plaintes en importance après les retards, le transport adapté vient d’introduire une méthode afin d’assurer une tentative de rejoindre l’usager avant qu’il ne soit véritablement déclaré absent. Le chauffeur devra, sur place, signaler que l’usager n'est pas là, puis le transport adapté tentera de joindre l’usager pour lui dire que son transport est arrivé et valider avec lui le lieu d’embarquement, pour s’assurer que le chauffeur se trouve au bon endroit.

Cela pourra éviter à l’usager un impact négatif sur le reste de sa journée, puisque si l’usager est déclaré absent à tort, tous ses déplacements sont tout de même annulés pour la journée.

**Café rencontre à l’Association d’entraide des personnes handicapées physiques de Montréal (ALPHA de Montréal)**

L’ALPHA de Montréal est un organisme communautaire à but non lucratif voué aux personnes atteintes de déficience motrice.

Fondée en 1980 par un groupe de personnes ayant des limitations physiques et ∕ ou neurologiques qui se retrouvaient socialement et économiquement isolées, l’ALPHA a pour mandat d’améliorer la qualité de vie de ces personnes.

Nous avons eu le plaisir d’animer un café rencontre au cours duquel une quarantaine d’usagers du transport adapté étaient présents. Ce fût une riche expérience, tant grâce à la diversité des questions posées concernant le manque d’information données aux usagers. Par exemple, dans les sujets abordés, il y a les difficultés dans la transmission d’information entre les commis et les usagers, la communication, la formation des chauffeurs de taxis, les problèmes liés aux refus des chauffeurs de taxis accessibles d’attacher les quatre ancrages dans le véhicule et les jumelages qui sont difficiles à comprendre par les usagers.

**Retards au transport adapté**

Nous le savons, les retards sont une grande source de désagrément au transport adaptés et ils sont malheureusement très répandus.

Depuis quelques semaines, nous entendons que ce serait devenu pire dans les derniers mois. Nous souhaitons vivement vous entendre sur la question : vivez-vous plus de situations de retards qu’auparavant? Avez-vous dû modifier vos habitudes de réservation pour tenter d’éviter les retards? Est-ce que des trajets que vous faites régulièrement les mêmes journées et les mêmes heures prennent plus de temps depuis quelques mois?

Appelez ou écrivez-nous!