



# RAPPORT D'ACTIVITÉS ANNUEL 2023-2024

**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

Lexique.....	3
Mot des membres du conseil d'administration et de la direction .....	5
Introduction .....	6
Activités administratives et ressources humaines .....	8
Services aux membres .....	11
Mobilisation et participation sociale .....	14
Activités de représentation .....	24
Concertation .....	29
Essais terrain .....	39
Communications et médias .....	40
Conclusion.....	43

## Lexique

ACEF du Nord	Association coopérative d'économie familiale du Nord de Montréal
AMEIPH	Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées du Québec
AQRIPH	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
ARUTAQ	Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec
ATUQ	Association du Transport urbain du Québec
CAAU	Comité associatif en accessibilité universelle
CAQ	Coalition Avenir Québec
CCAU	Comité consultatif en accessibilité universelle
CDPQ Infra	Filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec
CÉAF	Centre d'éducation et d'action des femmes
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal
CODDPSH	Collectif d'organismes pour la défense des droits des personnes en situation de handicap
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CRADI	Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle
CRIC	Comité sur les relations entre inspecteurs de la STM avec la communauté
CCSC	Comité consultatif de la Sûreté et contrôle
CUT	Comité usagers-transporteur
DéPhy Montréal	Regroupement des organismes en déficience physique de l'île de Montréal
EÉC	Emplois d'été Canada, anciennement Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Exo	Réseau de transport métropolitain, anciennement le RTM
FRACA Montréal	Front régional d'action communautaire autonome de Montréal
IRGLM	Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
MÉMO-Qc	Moelle épinière et motricité Québec
MTMD	Ministère des Transports et de la Mobilité durable, anciennement le ministère des Transports du Québec (MTQ)
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
RAAMM	Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain
REM	Réseau express métropolitain
RODCD	Regroupement des organismes en défense collective des droits
RRQ	Régime des rentes du Québec
RTL	Réseau de transport de Longueuil
SCA	Service de la concertation des arrondissements
SIRTA	Système informatisé de réservation du transport adapté
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
TR	Transport régulier
TROVEP	Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire

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

Bonjour à tous et à toutes,

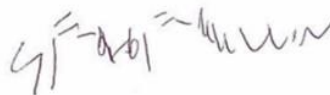
Au nom des membres du conseil d'administration et du personnel du RUTA Montréal, nous tenons à vous remercier chaleureusement pour votre implication et votre dynamisme soutenus. Ceux-ci nous ont permis tout au long de l'année de maintenir et d'intensifier la pression face aux différents défis entourant l'accessibilité universelle des transports collectifs montréalais. Votre engagement 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 réalité des dernières années nous amène à constater que plusieurs reculs sont survenus dans les transports collectifs. Rappelons que le conseil d'administration a tout mis en œuvre pour outiller le personnel afin qu'il puisse répondre adéquatement aux préoccupations rapportées par les organismes de personne en situation de handicap ainsi que des besoins exprimés par les membres. La stabilité de l'équipe de travail nous a permis d'accentuer nos efforts en matière d'actions concrètes pour s'adapter aux nouvelles réalités des transports collectifs tout en favorisant un meilleur rayonnement de la mission du RUTA Montréal. À la lecture de ce rapport d'activités, vous constaterez que nous avons maintenu notre priorité de défendre vos droits, et ce sur tous les fronts.

Les défis futurs ne manqueront pas. Les coupures catastrophiques dans les budgets dédiés aux transports collectifs ainsi que le climat politique entraînent inévitablement des répercussions sur l'accessibilité universelle des transports collectifs montréalais. Il faudra donc redoubler de créativité et d'ardeur dans la poursuite de nos actions pour ne pas perdre les acquis pour lesquels nous nous sommes battus et intensifier nos actions servant à faire mieux entendre nos revendications actuelles. Il ne faut jamais perdre de vue que le transport collectif est essentiel à la participation professionnelle, scolaire et sociale de la population. Pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, chaque obstacle à son utilisation est une entrave à ses droits.

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

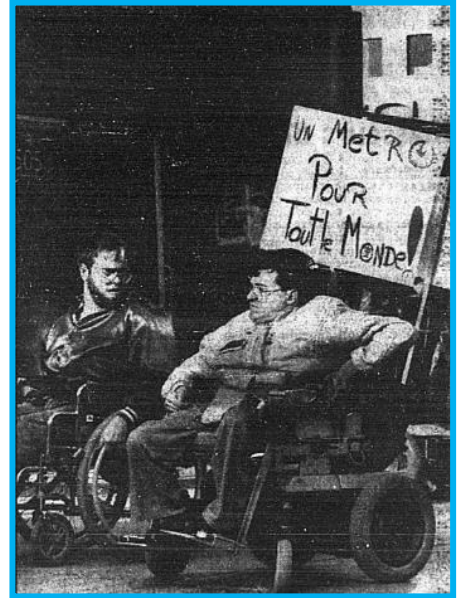


André Lavallée, président du conseil    Serge Poulin, directeur général d'administration

# Introduction

## Historique

En 1980, lorsque le gouvernement du Québec confie la gestion du transport des personnes en situation de handicap aux différentes sociétés de transport, un groupe d'usagers se forme pour garantir la qualité de ce service. C'est ainsi que le RUTA Montréal voit le jour le 28 octobre 1980. À ses débuts, l'organisation se concentre principalement sur la défense du droit au transport des personnes utilisant le service adapté, ainsi que sur l'élargissement de son accessibilité. Dès les années 90, elle s'engage également dans la lutte pour rendre le réseau de transport régulier accessible.



Depuis 1983, le RUTA Montréal joue un rôle de coordination au sein de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal, plus communément appelée Table transport. Cette plateforme réunit des organismes représentant les personnes en situation de handicap et les personnes âgées. Son objectif est d'identifier les problèmes rencontrés par les usagers afin de les aborder de manière concertée avec les décideurs. Au fil du temps, le RUTA a réussi à établir sa légitimité en tant qu'interlocuteur crédible auprès des autorités en transport, ce qui lui permet d'être entendu dans ses revendications.

## Mission

Le RUTA Montréal est engagé dans la promotion et la protection des droits individuels et collectifs des usagers des réseaux de transport adapté et régulier à Montréal, qui font face à des limitations fonctionnelles. Son objectif principal est de promouvoir l'accessibilité universelle des transports collectifs.

## Vision

Le RUTA Montréal aspire à réunir des membres dynamiques et engagés, tout en étant perçu par les usagers des transports collectifs, les organisations du milieu associatif et le grand public comme un acteur majeur de la mobilité des personnes en situation de handicap à Montréal. Son objectif est de promouvoir l'inclusion de ces personnes en encourageant leur participation sociale.

## Valeurs

### **Solidarité**

La notion de solidarité occupe une place centrale au sein du RUTA Montréal, tant vis-à-vis des publics cibles que des membres de l'équipe, qu'ils soient rémunérés ou bénévoles. Cette solidarité se traduit par un esprit d'entraide et d'écoute mutuelle. Elle se nourrit également de la volonté de valoriser l'expérience des personnes en situation de handicap, lesquelles jouent un rôle actif au sein de l'organisation.

### **Concertation**

Le RUTA Montréal s'engage résolument dans des processus de concertation et d'échange visant à améliorer les services offerts à la clientèle et à la communauté dans son ensemble. La consultation, la participation des membres, des usagers, des employés et des partenaires, ainsi que la recherche de consensus, sont considérées comme des éléments fondamentaux dans le processus décisionnel. L'approche du RUTA Montréal privilégie la recherche de synergies plutôt que les confrontations.

### **Intégrité**

L'intégrité est une valeur fondamentale au sein du RUTA Montréal, qui se traduit par un engagement à agir avec ouverture et honnêteté dans toutes les circonstances. L'organisation assume pleinement ses décisions, ses prises de position et ses actions, démontrant ainsi son engagement envers la transparence et la responsabilité.

# Activités administratives et ressources humaines

## Le conseil d'administration



André Lavallée, président

Camille Saint-Laurent, vice-présidente

Louise Baron, secrétaire-trésorière

Daniel Roy, administrateur,

Marie Turcotte, administratrice,

Sylvie Francoeur, administratrice

Eveline Claire Nguépi, administratrice, nouvelle recrue avril 2024

Cette année, le conseil d'administration a tenu 5 rencontres régulières où il a été question d'un remaniement de poste, de la création d'un comité de travail portant sur la mise à jour des règlements généraux, du développement de différentes stratégies liées à la recherche de locaux, de l'adaptation des activités de l'organisme, de la recherche de nouveaux administrateurs, de l'embauche d'une adjointe administrative au sein de l'équipe, et des décisions relatives aux dossiers courants.

En terminant, nous tenons à remercier Mme Christiane Forget ainsi que Mme Sarah Limoges pour leur implication soutenue depuis plusieurs années au sein de notre conseil d'administration.



## Équipe de travail

Cette année, le RUTA a grandement bénéficié d'une certaine stabilité au sein de l'équipe.

Salima Boubacar Balo occupe toujours le poste d'agente de mobilisation et Xavier Lebel réalise ses mandats comme agent de liaison.

En octobre dernier, nous avons procédé à l'embauche de Mme Rania Goudjil à titre d'adjointe administrative. A cet effet, le président, André Lavallée, la vice-présidente, Camille St-Laurent ainsi que le directeur général ont participé à 2 rencontres du comité de sélection qui ont eu lieu les 19 et 21 septembre 2023.



L'équipe actuelle est donc composée de :

- Serge Poulin, directeur général
- Salima Boubacar Balo, agente de mobilisation
- Xavier Lebel, agent de liaison
- Rania Goudjil, adjointe administration,
- Claire Robitaille, agente comptable

## Formation du personnel



Le 23 novembre 2023, l'équipe du RUTA a eu l'opportunité de participer à une journée de formation organisée en collaboration avec le Centre du transport adapté de la STM. Cette journée s'est avérée très enrichissante. Une équipe dédiée aux relations avec les partenaires nous a exposé la logistique des déplacements des minibus et des taxis affectés au transport des personnes à mobilité réduite. Cette expérience nous a permis d'approfondir notre compréhension des structures nécessaires pour assurer un volume de service tel que celui de la STM. De plus, elle a offert à l'équipe du RUTA la possibilité d'échanger avec la haute direction du transport adapté sur les réalités vécues par nos membres lors de leurs déplacements. Nous avons également eu l'occasion de rencontrer toutes les équipes du transport adapté, y compris celles en charge du traitement des plaintes, les chefs d'opération, les kiosques de santé sécurité et les contrats taxis.

Le 30 novembre 2023, l'adjointe administrative a assisté à la séance d'information d'Emplois d'été Canada 2024. Un représentant de Service Canada a présenté en détail le programme Emplois d'été Canada (EÉC) pour l'année 2024. L'objectif principal de cette séance était de fournir aux participants des informations générales sur le programme EÉC 2024 afin de les soutenir dans le processus de demande. La présentation a couvert divers aspects du programme, y compris les critères d'admissibilité, les types d'emplois offerts, les démarches à suivre pour soumettre une demande, ainsi que les délais et les modalités de sélection.

# Services aux membres

## Interventions, plaintes et demandes d'information

Notre objectif en traitant les plaintes, les commentaires et les demandes d'information est de mieux informer et équiper les utilisateurs des services de transport adapté ou régulier, afin qu'ils puissent exercer pleinement leurs droits en matière de transport collectif. De plus, ces retours nous permettent d'identifier les lacunes ou les dysfonctionnements récurrents dans les services de transport, ce qui nous permet de mieux cibler nos actions auprès des transporteurs. En plus de répondre aux appels et aux courriels concernant le réseau de la Société de transport de Montréal (STM), le RUTA recueille également les plaintes et les commentaires relatifs aux réseaux de train et d'autobus Exo, ainsi qu'aux services de transport par taxi. Il est donc essentiel que les utilisateurs prennent le temps de nous informer de leurs expériences. Le RUTA Montréal vise à avoir un impact significatif, et votre contribution est essentielle pour y parvenir !

Au cours de la période allant du 1er avril 2023 au 31 mars 2024, le RUTA a reçu et traité plus de 191 appels ou courriels de plaintes et de commentaires concernant le transport adapté. Les principales problématiques soulevées étaient les suivantes :

1. **Admission au transport adapté (6,81%)** : Nous avons reçu 13 appels et courriels de la part d'utilisateurs cherchant à modifier leur dossier, notamment pour demander un changement de véhicule ou d'accompagnement, ou pour obtenir de l'aide avec des dossiers suspendus en raison de leurs limitations.
2. **Comportement des chauffeurs du transport adapté (15,71%)** : Le RUTA a reçu 30 appels et courriels concernant le comportement des chauffeurs, notamment des plaintes de manque de professionnalisme, de négligence, de mauvaise attitude, de fausse déclaration d'absence, etc.
3. **Mauvaise planification des trajets (7,85%)** : Nous avons reçu 15 appels concernant des trajets en véhicule jugés trop longs et inconfortables pour les usagers.
4. **Problèmes d'accompagnement (5,24%)** : Nous avons traité plus de 10 problèmes liés à l'accompagnement, notamment des chauffeurs ne respectant pas le service de porte à porte ou de main à main, se contentant de déposer les usagers sans vérifier leur sécurité.

Le RUTA a également répondu à 80 demandes d'information, ce qui représente 41,88% de nos interventions. Les demandes d'information portaient principalement sur les admissions au transport adapté, les services de transport adapté et les déplacements avec Exo.

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.

<b>Interventions TA 2023-2024</b>	<b>Nombre d'interventions</b>	<b>% d'interventions</b>
Admission	13	6,81%
Autres	4	2,09%
Chauffeur TA	30	15,71%
Déclaration d'absence	7	3,66%
Déneigement	2	1,05%
Jumelage	10	5,24%
Lieu d'embarquement/débarquement	3	1,57%
Retard	5	2,62%
Sangles	2	1,05%
Demandes d'informations	80	41,88%
Mauvaise planification trajet	15	7,85%
Plainte transport régulier	3	1,57%
Problème d'accompagnement	10	5,24%
Problème d'espace minivan	1	0,52%
Sécurité	6	3,14%
<b>Total général</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

## **Accompagnement individuel**


En 2017, le RUTA a lancé un service d'accompagnement destiné aux utilisateurs du transport adapté confrontés à des situations conflictuelles. Ce service vise à soutenir les personnes convoquées pour une réunion au service de transport adapté de la STM, que ce soit pour des risques de sanction ou pour entamer une procédure de résolution de conflit. En tant que conseiller, le RUTA défend les intérêts des utilisateurs et s'engage activement dans la recherche de solutions pour résoudre les problèmes rencontrés. Durant l'année 2023-2024, nous avons réalisé deux accompagnements en vue de la conciliation avec la STM.

## Mobilisation et participation sociale

Les adhérents du RUTA Montréal sont fortement engagés dans la promotion du droit au transport des personnes en situation de handicap sur l'île de Montréal. Cette année, nous avons bénéficié de la participation active de nombreux membres lors des diverses activités organisées par notre association.

### Comités de membres : transport adapté et transport régulier

Sous la coordination de notre agente de mobilisation, nos comités de membres regroupent des militants et militantes du RUTA. Ils jouent un rôle essentiel dans



l'orientation stratégique de notre organisation, la hiérarchisation des problématiques et l'élaboration de nos revendications. Ces instances démocratiques dédiées à nos membres permettent de mutualiser les défis rencontrés dans les transports en commun et de définir nos actions prioritaires. De plus, ces comités offrent

une tribune aux usagers, leur donnant ainsi une voix dans nos plaidoyers et nos représentations.

Le 27 février dernier, le RUTA Montréal a tenu une réunion du comité des membres sur Zoom, à laquelle une dizaine de personnes ont pris part. Au cours de cette séance, nous avons examiné les activités du Comité usager transporteur, de la Table Transport, et du Comité associatif en accessibilité universelle. De plus, nous avons fait le point sur les mandats et les activités sur lesquels nous avons travaillé au cours des derniers mois.

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

Le RUTA a organisé deux cafés-rencontres le 26 octobre 2023 et le 23 janvier 2024, offrant ainsi une plateforme à ses membres pour exprimer leurs préoccupations et partager leurs expériences en matière de transport collectif. Ces rencontres ont mis en lumière des questions récurrentes telles que le transport des bagages, un défi persistant



JEUDI 26 OCTOBRE 2023  
18H00 À 20H00  
EN MODE HYBRIDE  
SUR ZOOM ET EN PRÉSENTIEL

POUR PARTICIPER VEUILLEZ NOUS CONTACTER:  
COURRIEL: [INFO@RUTAMTL.COM](mailto:INFO@RUTAMTL.COM)  
TÉL.: (514) 255-0765

UNE OCCASION POUR SE RETROUVER,  
ÉCHANGER ET PASSER UN AGRÉABLE  
MOMENT

auquel le RUTA Montréal s'attèle depuis de nombreuses années, notamment en ce qui concerne le transport des bagages vers les centres hospitaliers, les terminus de bus, les sacs d'épicerie, etc. Bien que la résolution de cette problématique soit complexe et nécessite du temps, elle demeure une priorité majeure pour le RUTA Montréal.

Un autre sujet abordé lors de ces rencontres concerne le déneigement. En collaboration avec Ex aequo et l'Ombudsman, nous travaillons activement à améliorer la gestion du déneigement auprès de la Ville de Montréal.

Par ailleurs, nous avons discuté de l'importance d'améliorer la signalisation des véhicules du transport adapté afin de les rendre plus visibles. Nous avons également évoqué la problématique des pistes cyclables, un enjeu majeur de mobilité et de sécurité pour les personnes en situation de handicap.

## Éducation populaire, engagement social et représentation

De différentes façons, le RUTA Montréal poursuit ses efforts pour sensibiliser un large public à sa mission et répondre aux demandes des organisations souhaitant renforcer les capacités de leurs membres à défendre leur droit au transport. Convaincus que l'éducation populaire favorise une prise de position éclairée, nous avons encore une fois cette année animé plusieurs présentations. Ces interventions sont principalement réalisées auprès d'organisations communautaires regroupant des utilisateurs des transports en commun montréalais en situation de handicap. En outre, nous reconnaissons l'importance de l'engagement social et de la représentation, car ils permettent d'amplifier la voix des personnes concernées et de promouvoir des changements significatifs dans le domaine de l'accessibilité et de la mobilité inclusive.

### Présentation sur le transport adapté



Au cours de l'année 2023-2024, nous avons eu l'opportunité de réaliser de nombreuses présentations sur les services de transport adapté auprès de divers groupes, notamment des personnes âgées et des intervenants psychosociaux. Ces sessions interactives et

informatives ont permis aux participants de poser des questions et de mieux comprendre les spécificités du transport adapté. Les sujets abordés ont inclus les

conditions d'admissibilité, les critères et caractéristiques du transport adapté, ainsi que les droits et responsabilités des chauffeurs et des usagers. Nous avons eu le plaisir de visiter des organismes tels que la Théière 50+, l'Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées du Québec (AMEIPH), la Table Alliances 3e Âge du Grand Plateau et le Centre Radisson.

## Formation SIRTA



Le mardi 18 avril, le RUTA Montréal a proposé à ses membres une session de formation sur le SIRTA, à laquelle une dizaine de participants ont pris part. L'objectif était de leur présenter et de leur expliquer les fonctionnalités clés de cette plateforme, telles que la gestion des adresses, des informations personnelles et des déplacements.

## Semaine québécoise des personnes handicapées



Les moments marquants de notre participation active à la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui s'est déroulée du 1er au 7 juin 2023, sont les suivants : le 1er juin, nous avons installé un stand d'information au pavillon Gingras de l'IRGLM. Nous avons eu le plaisir d'échanger avec de nombreuses personnes et de partager notre mission, mettant ainsi en avant l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion.



Le 5 juin, nous avons poursuivi notre action au Centre de Réadaptation Lucie-Bruneau. Enfin, le 7 juin, nous avons conclu notre engagement au pavillon Lindsay de l'IRGLM. La Semaine québécoise des personnes handicapées constitue une période cruciale pour célébrer les succès accomplis et pour mettre en lumière les défis encore présents.

### **Mobilité inclusive**

Le RUTA Montréal a participé au lancement du programme Mobilité Inclusive le 29 août dernier, un projet visant à faciliter l'utilisation du réseau de transport régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Dès les premiers développements du projet, le RUTA a été impliqué, avec plusieurs de ses anciens membres contribuant à l'élaboration de stratégies pour répondre aux besoins des différentes clientèles concernées. Cette initiative, désormais sous la responsabilité de l'ARTM après avoir été reprise par la STM, revêt une grande importance car elle permet à de nombreuses personnes en situation de handicap de développer un sentiment d'autonomie dans leurs déplacements, facilitant ainsi leur accès à la vie sociale et culturelle.

### **Forum festif : vieillir comme tout le monde**

Le 2 octobre 2023, nous avons pris part au forum festif "Vieillir comme tout le monde". Compte tenu du grand nombre d'usagers et d'usagères attendus pour cet événement, notre représentante était accompagnée d'un membre spécialisé de la STM dans le transport adapté. Leur présence avait pour objectif de faciliter l'accueil et le départ des participants à cette activité.

### **Congrès du RODCD**

Le Regroupement des organismes en défense collective des droits s'est réuni à l'hôtel Le Dauphin à Drummondville du 10 au 12 octobre pour échanger sur les positions entre les groupes de base, ainsi que les groupes régionaux et nationaux impliqués dans la défense collective des droits à travers le Québec. Des ateliers en blocs ont stimulé les discussions et enrichi les débats lors des séances plénières dédiées aux propositions et aux amendements des groupes. Nous sommes fiers de contribuer à ce processus d'orientation visant à soutenir collectivement les organismes de défense des droits et leur mission.

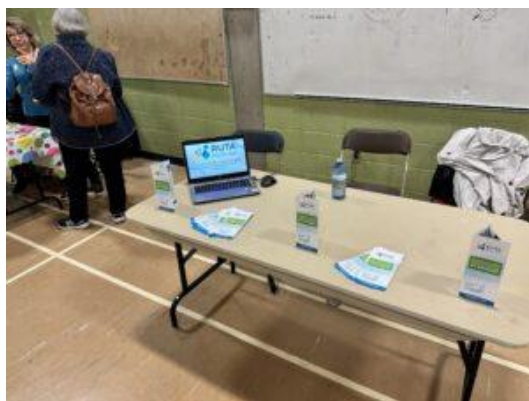


## Colloque annuel de l'ATUQ



Du 11 au 12 octobre 2023, le RUTA Montréal a pris part au colloque annuel de l'Association du Transport urbain du Québec (ATUQ). Lors de cet événement, notre directeur, Serge Poulin, a présenté aux côtés du directeur du transport adapté, Ahmed Bouhamida, abordant ainsi des questions cruciales liées au transport, à l'accessibilité universelle et aux réalités de la mobilité des personnes en situation de handicap. Cette opportunité a suscité un grand enthousiasme lors du colloque et a ouvert la voie à de futures collaborations prometteuses.

## **Salon des aîné.e.s**



Le 14 octobre 2023, le RUTA Montréal a participé au salon des aîné.e.s organisé par la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal. Cette occasion nous a permis de promouvoir le RUTA Montréal et d'initier des discussions sur notre mission, notre vision et notre mandat. De plus, elle a facilité des échanges productifs avec les organismes du milieu associatif, posant ainsi les fondations de collaborations futures.

## **Kiosque UdeM – Foire de l'action bénévole**

Le 24 octobre 2023, nous avons représenté le RUTA Montréal à un stand bénévole organisé par l'Université de Montréal dans le cadre de la Foire de l'action bénévole. Notre participation à cet événement a permis de présenter le RUTA Montréal aux étudiants, élargissant ainsi notre réseau et attirant de nouveaux bénévoles.

## **Conférence sur la pénalité discriminatoire du RRQ**

Le 23 novembre dernier, le Parti libéral du Québec a soumis à l'Assemblée nationale le projet de loi 690 visant l'article 120.1 de la Loi sur le Régime des rentes du Québec. Cette proposition de modification entraînerait une diminution significative des revenus des personnes invalides âgées de 60 à 65 ans. Cette initiative est considérée comme discriminatoire, et le RUTA Montréal soutiens activement les efforts d'information et les actions entreprises par Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-Qc). À cet effet, nous avons assisté à une conférence virtuelle le 25 octobre dernier, animée par Me André Laporte, Me Sophie Mongeon et M. Walter Zelaya, directeur général chez MÉMO-Qc, qui portait sur le recours collectif contre le nouveau projet de loi. Nous restons attentifs aux développements à venir dans ce dossier.

## **Déjeuner-causerie de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain**

Le 30 octobre dernier, le RUTA a été convié par la STM à assister à un déjeuner-causerie organisé par la Chambre de commerce du Montréal Métropolitain, tenu au Centre Sheraton de Montréal. L'événement visait à permettre un échange entre le président du CA de la STM, Éric Alan Caldwell et la directrice générale, Mme Marie-Claude Léonard. Lors de cette rencontre, ils ont souligné l'importance des investissements dans le transport collectif pour relever les nombreux défis budgétaires et ont appelé les gouvernements à intensifier leurs efforts dans ce domaine. Le président de la STM a également exprimé la nécessité de maintenir le même niveau de service malgré les difficultés financières, et a plaidé en faveur d'un investissement accru pour stimuler la fréquentation des transports en commun, qui a été affectée par le déficit engendré lors de la pandémie des trois dernières années.

### **Consultation publique Grand Sud-Ouest**

Un projet de transport majeur fait actuellement l'objet d'une consultation publique dans le Grand Sud-Ouest de l'île de Montréal. Le RUTA surveille de près ce processus de consultation et a participé le 16 janvier dernier à une séance d'information tenue à Verdun, au Centre Communautaire Marcel-Giroux. Lors de cette rencontre, une équipe de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) était présente pour répondre aux questions des résidents et présenter les différents scénarios envisagés pour le développement des transports. Ces propositions comprennent notamment l'introduction d'un service de tramway, l'extension de la ligne verte jusqu'à Lachine, et l'ajout d'un service rapide par bus. Chaque option a été examinée en termes de coûts et d'efficacité, et il semble que l'accent soit mis sur des modes de transport actifs et diversifiés pour l'avenir. Nous continuerons à suivre de près les développements relatifs à la décision de l'ARTM, qui devrait être prise d'ici la fin de l'année, ainsi que la mise en œuvre de mesures visant à rendre les installations accessibles.

### **Présentation Université de Concordia**

Le 25 janvier 2024, nous avons présenté un exposé sur l'Accessibilité Universelle (AU) aux étudiants du cours du professeur Florian Grond à l'Université Concordia. L'accessibilité universelle est un enjeu crucial pour des villes comme Montréal. L'objectif de cette présentation était de sensibiliser et d'informer sur les défis réels liés à l'AU à Montréal, ainsi que sur les divers besoins à prendre en compte pour améliorer la mobilité urbaine.

Dans le cadre de ce cours, les étudiants ont l'opportunité de travailler sur des projets visant à renforcer l'accessibilité et l'inclusion, que ce soit en développant des solutions personnalisées pour des individus ou pour le grand public. Concordia dispose d'installations de production telles que l'impression 3D et la découpe au laser, offrant la possibilité de créer des expériences tactiles, par exemple. Pour favoriser l'accès

universel, les étudiants pourraient également concevoir des plateformes web accessibles.

### **Rencontre-causerie « Préparer notre avenir »**

Le 25 janvier 2024, nous avons été activement impliqués dans l'élaboration du plan stratégique du Comité Régional des Associations pour la Déficience Intellectuelle (CRADI). Cette collaboration revêt une importance particulière pour les organismes communautaires, car elle démontre l'importance de disposer de plans stratégiques robustes pour relever les défis liés à la mobilisation des membres, à l'obtention de visibilité et à l'acquisition de crédibilité.

### **Actions de revendication**

#### **Mes seins et mon utérus comptent aussi**

Le 9 novembre 2023, nous avons été conviés à prendre part à la mobilisation "Mes seins et mon utérus comptent aussi!" organisée par la Moelle épinière et motrice du Québec et Action cancer du sein du Québec. Cette mobilisation en faveur de la santé des femmes en situation de handicap met en lumière l'impérieuse nécessité d'assurer une équité d'accès aux services de santé, reconnaissant que chaque femme, quelque soit sa situation, a un droit fondamental à des soins adaptés.

#### **Action dérangeante au conseil municipal de Montréal**



Montréal, métropole dynamique et diversifiée, se doit d'être à la pointe de l'accessibilité universelle, surtout pour les personnes en situation de handicap. Assurer un déneigement efficace des rues, des trottoirs et surtout des débarcadères réservés aux personnes à mobilité réduite est crucial pour leur permettre de participer pleinement à la vie urbaine, même durant les hivers pittoresques mais contraignants de la ville.

Dans cette perspective, le 18 décembre 2023, en collaboration avec Ex aequo, le RUTA Montréal a joué un rôle déterminant à l'Hôtel de Ville en portant un message crucial sur l'accessibilité universelle à Montréal. Les revendications, exprimées avec vigueur, visaient à inciter l'administration Plante à concrétiser rapidement et de manière décisive ses engagements en faveur de l'accessibilité universelle. Les retards dans ces domaines essentiels ne sont plus tolérables, et des mesures immédiates sont nécessaires pour rendre notre ville inclusive et accessible à tous.

### **Conférence de presse à l'Hôtel de ville de Montréal**

Le 6 février 2024, lors de la conférence de presse à l'hôtel de ville de Montréal, organisée par l'Opposition officielle en collaboration avec Ex aequo et le RUTA Montréal, une motion cruciale a été adoptée pour garantir des déplacements sécuritaires durant la saison hivernale. La [motion 65.01](#) qui a été présentée au conseil municipal le 19 février 2024, vise à renforcer l'engagement de Montréal envers l'accessibilité universelle, en particulier en ce qui concerne le déneigement. Cette motion souligne impérativement la nécessité de préciser et d'intégrer les normes d'accessibilité universelle dans les politiques de déneigement, assurant ainsi le déneigement complet des débarcadères et des trottoirs.

#### **Voici quelques revendications formulées dans la motion :**

« Mandater le Service de la concertation des arrondissements (SCA) de la Ville de Montréal pour s'assurer que les normes en accessibilité universelle soient clairement intégrées dans la Politique de déneigement avant la fin de la saison hivernale 2023-2024. Cela inclut l'obligation de déneiger les débarcadères pour personnes à mobilité réduite sur toute leur longueur simultanément avec les trottoirs adjacents, sans pousser la neige devant le débarcadère. De plus, exiger le déblaiement complet des bateaux-pavés pour garantir des déplacements hivernaux sécuritaires et faciles, notamment pour les utilisateurs d'aides à la mobilité. »

« Mandater le SCA pour s'assurer que les normes en accessibilité universelle mentionnées ci-dessus soient clairement inscrites, dès que possible, dans tous les devis des nouveaux contrats de déneigement ainsi que dans les devis des contrats en cours. Inclure des pénalités spécifiques pour le non-respect de ces normes en accessibilité universelle. »

« Prioriser, dans le cadre du programme d'aménagement urbain inclusif, le financement dès cette année de la mise aux normes des débarcadères sur rue dédiés aux personnes en situation de handicap. Ceci vise à assurer qu'ils soient conformes à la norme minimale de 7,2 mètres de long. »

## **Mobilisation pour la Justice Sociale**

Le 20 février, le RUTA Montréal s'est engagé dans une action de mobilisation organisée par la Coalition Main rouge et Front régional de l'action communautaire autonome (FRACA) de Montréal. Ce rassemblement, qui s'est tenu au complexe Desjardins à Montréal, était organisé à l'occasion de la Journée mondiale de la justice sociale.

L'objectif de cette mobilisation était de dénoncer les décisions de la Coalition Avenir Québec (CAQ) qui vont à « l'encontre du bien-être et de la réalité de la population ». Les organismes ont exprimé leurs inquiétudes face à plusieurs enjeux, notamment la baisse d'impôt en faveur des plus riches, la privatisation du réseau de la santé et des services sociaux, la crise du logement, le manque de places dans les services de garde éducatifs, et bien plus encore.



## 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

En août 2021, le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) a lancé un processus de révision de la politique d'admission au transport adapté, une politique qui régit les décisions prises par les divers comités d'admission à travers le Québec et qui n'avait pas été révisée depuis plus de 20 ans.

En réponse, plusieurs acteurs, notamment la STM, EXO, la STL, le RTL, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ) et le RUTA, ont entrepris des démarches pour promouvoir ce dossier. Malgré les pressions exercées par les transporteurs et le milieu associatif, le MTMD n'a pas proposé de mesures concrètes pour avancer dans ce domaine.

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



Étant impliqué à divers niveaux dans les développements urbains et le transport collectif, le RUTA Montréal considère essentiel de souligner les défis d'accessibilité que peuvent poser des projets tels que la piétonnisation des rues à Montréal. En effet, bien que ces projets puissent avoir des impacts positifs sur l'économie et la vie culturelle des

quartiers concernés, ils peuvent également constituer des obstacles significatifs pour les déplacements accessibles des personnes ayant des limitations fonctionnelles qui les utilisent dans leur vie quotidienne. Nous avons donc engagé des représentations auprès de la STM et de la ville de Montréal pour favoriser une collaboration visant à trouver des solutions durables, telles que la création de voies réservées aux autobus et



au transport adapté. À chaque opportunité, nous cherchons à ouvrir le dialogue afin que l'accessibilité soit une priorité pour les décideurs clés.

## **Pratiques de déneigement favorisant l'accessibilité universelle**

Depuis 2020, le RUTA et Ex aequo travaillent conjointement sur les problématiques liées au déneigement. Nous avons organisé des consultations avec nos membres et mené des représentations auprès de la Ville centre ainsi que des arrondissements. Malgré nos efforts de mobilisation entre 2020 et 2021, aucune amélioration significative n'a été observée. Par conséquent, avec Ex aequo, nous avons décidé de faire appel à l'Ombudsman de Montréal comme dernier recours, espérant qu'une enquête soit menée.

En mai 2022, nous avons sollicité l'intervention de l'Ombudsman concernant les difficultés hivernales rencontrées par les personnes en situation de handicap à Montréal en raison de déficiences dans le déneigement. Malgré nos rencontres avec les élus et les fonctionnaires des arrondissements, aucune amélioration notable n'a été constatée au fil des ans. Nous avons souligné que de nombreux citoyens en situation de handicap se retrouvent souvent isolés pendant une grande partie de l'hiver en raison du déneigement tardif des débarcadères et des obstacles sur les trottoirs et dans les intersections.

En réponse à notre demande, Mesdames Ducas et Delage de l'Ombudsman ont mené une enquête exhaustive auprès de la Ville de Montréal de juillet 2022 à avril 2023. Cette enquête a impliqué plusieurs démarches, notamment des consultations avec le Service de la concertation des arrondissements (SCA), la Société de transport de Montréal (STM) et l'analyse des politiques et des formations en matière d'accessibilité.

Parallèlement, des interventions ciblées ont été menées en réponse à des plaintes spécifiques reçues en 2023 et 2024. Le 16 août 2023, l'Ombudsman a transmis un rapport d'enquête intitulé "Montréal : inclusive été comme hiver", accompagné de trois recommandations, à la Ville de Montréal et aux 19 arrondissements. Le 27 octobre 2023, la Ville de Montréal a répondu aux recommandations de l'Ombudsman. À la suite de l'analyse de ces réponses, l'Ombudsman a transmis ces commentaires et questions supplémentaires le 8 décembre 2023, et reçu la réponse finale le 5 février 2024.

L'Ombudsman a également souligné à la Ville quelques points de vigilance, notamment la nécessité de surveiller les impacts de certaines décisions, comme le déneigement des espaces de stationnement réservés pour les personnes à mobilité réduite, et d'assurer la mise à niveau des débarcadères selon les nouveaux standards.

Pour conclure, nous tenons à exprimer notre reconnaissance envers Ex aequo pour son remarquable travail dans ce dossier, notamment pour les multiples rencontres organisées avec la Ville et les efforts déployés lors des conseils municipaux. De plus, nous remercions l'Ombudsman pour le travail accompli et saluons l'engagement de la nouvelle approche adoptée par la Ville de Montréal, qui constitue une mesure concrète pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Néanmoins, nous maintiendrons un suivi en été et en automne 2024 afin de vérifier la mise en œuvre effective des engagements pris.

**Voici les recommandations émises et les résultats obtenus :**

1. *Recommandation sur le déneigement des infrastructures accessibles : Acceptée par la Ville de Montréal et les 19 arrondissements, avec une série d'engagements, notamment l'adoption d'une nouvelle norme de service pour le déneigement des débarcadères et des trottoirs, ainsi que la mise à niveau des débarcadères conformément à cette norme.*

2. *Recommandation sur le traitement des requêtes au 311 : Acceptée par la Ville de Montréal, avec la mise en place de deux nouvelles catégories sur la plateforme Gestion des demandes des clients (GDC) et la formation du personnel.*

3. *Recommandation sur la gouvernance en accessibilité universelle : Acceptée par la Ville de Montréal, avec un engagement à étudier différents scénarios pour une gouvernance solide et concertée.*

## **Parentalité en situation de handicap et transport adapté**

Depuis cinq ans maintenant, le RUTA participe à un projet de recherche portant sur le droit à la parentalité dans le domaine du transport adapté. Cette équipe, composée de plusieurs experts, vise à améliorer la situation des parents en situation de handicap ayant un enfant de moins de cinq ans ne fréquentant pas l'école. Les membres ont été sollicités pour participer au projet, notamment par le biais d'un sondage publié par notre équipe à des fins de recherche qualitative. Des groupes de recherche ciblés nous permettent de recueillir des témoignages pertinents qui reflètent la réalité des parents utilisant le transport adapté.

Cette initiative offre aux organismes communautaires l'opportunité d'intervenir et de collaborer avec le réseau des centres intégré de santé et de services sociaux (CIUSSS), favorisant ainsi un esprit participatif. L'expertise partagée découle des années de lutte menée pour permettre à nos membres de bénéficier pleinement d'un transport adapté et collectif accessible à tous.

## **Rencontres avec le directeur général de l’Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM)**

Une réunion s'est tenue le 3 octobre 2023 afin d'aborder plusieurs sujets, notamment le financement global des diverses sociétés de transport collectif, la mutualisation des sociétés de transport adapté sur le territoire de l'ARTM, l'évolution du dossier de la parentalité des personnes en situation de handicap, ainsi que plusieurs incidents de service, tant au niveau du transport adapté que régulier.

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

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

Notre engagement auprès des sociétés de transport demeure essentiel pour la réalisation de notre mission, et nous entretenons une relation constructive avec la STM afin de trouver des solutions favorisant un développement continu de l'accessibilité universelle. Nous participons activement aux diverses instances permettant de soulever les questions pertinentes lorsque nécessaire. Récemment, nous avons initié des démarches auprès du comité service à la clientèle du conseil d'administration de la STM pour organiser une soirée d'échanges et d'informations le 21 février dernier, où nos membres ont pu s'exprimer.

Lors de cet événement, le directeur du transport adapté, M. Ahmed Bouhamida, ainsi que M. André Porlier, gestionnaire en développement durable, ont présenté le Plan stratégique organisationnel et la vision 2030 de la STM. La participation nombreuse des usagers et les échanges fructueux ont abouti à des résultats satisfaisants, ouvrant la voie à de futures rencontres visant à maintenir un dialogue ouvert entre nos membres et l'administration de la STM. L'objectif est de rester en contact afin de veiller à ce que les préoccupations de la clientèle restent au cœur des décisions prises par les transporteurs.

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

Cette année, nous avons eu l'occasion d'organiser 15 rencontres avec la directrice du transport adapté de la STM. Ces réunions, instaurées en octobre 2020 et tenues à un rythme bimensuel, nous ont offert l'opportunité d'approfondir certains sujets discutés au sein d'autres instances de concertation. Voici quelques enjeux que nous avons abordés lors de ces rencontres :

- Les défis liés au financement dans le domaine du transport adapté ;
- Exposé présenté à l'ATUQ sur les bénéfices du transport adapté pour les usagers.
- Le protocole de déplacement pour les femmes victimes de violences conjugales.

## **Formation des inspecteurs Sûreté-contrôle**

L'équipe du RUTA Montréal organise régulièrement des formations pour les futurs ambassadeurs et constables spéciaux de la STM afin de les sensibiliser à la réalité des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. L'objectif est d'instaurer un dialogue ouvert et de fournir un aperçu concret de la vie quotidienne des personnes handicapées, tout en les initiant aux bonnes pratiques pour venir en aide à la clientèle dans le besoin. Ces formations comprennent plusieurs activités pratiques, auxquelles les étudiants participent avec enthousiasme.

Nous sommes épaulés par des formateurs issus de divers milieux qui témoignent de leur expérience quotidienne avec une limitation fonctionnelle, ce qui rend ces rencontres mémorables. Ces formateurs intègrent des concepts d'accessibilité à différents niveaux, enrichissant ainsi l'expérience des participants. Pour le RUTA, il est essentiel de contribuer à la formation des professionnels qui accompagnent les usagers dans les transports en commun et de favoriser la création d'environnements dépourvus d'obstacles pour ces derniers.

## **Assemblées générales**

Le RUTA Montréal est affilié à divers organismes qui militent pour la promotion des transports collectifs et actifs, la défense collective des droits et l'action communautaire autonome. À plusieurs occasions au cours de l'année, nous avons pris part aux processus démocratiques proposés par nos coalitions, partenaires et alliés :

- Le 31 mai 2023, nous avons assisté à l'assemblée générale de la TROVEP.
- Le 1er juin 2023, nous avons participé à l'assemblée générale annuelle du Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD).
- Le 11 janvier 2023, nous avons pris part à l'assemblée générale annuelle de Vivre en ville.

## Concertation

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

La concertation implique la collaboration et le partage des connaissances et des compétences de personnes issues de divers horizons afin de développer des idées et des actions communes en réponse à une situation ou une problématique spécifique. Nous accordons une grande importance à cette approche car elle permet d'établir des bases de travail solides et de construire des relations de confiance entre les différents acteurs et actrices impliqués.

La concertation favorise les rencontres et les discussions ouvertes et franches. Grâce à notre collaboration avec le milieu associatif, nous avons pu approfondir notre compréhension des besoins et des réalités des usagers et usagères ayant des limitations fonctionnelles utilisant les transports collectifs. Cette collaboration enrichissante nous permet d'élaborer des recommandations et des représentations pertinentes à l'attention des décideurs en matière de transport.

Nous distinguons deux catégories de partenaires : ceux issus des milieux publics et parapublics, et ceux issus du milieu associatif. Le RUTA Montréal participe activement à toutes les instances de concertation formelles énumérées ci-dessous.

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

Établie en 1983 par nos regroupements régionaux, à savoir DéPhy Montréal et le CRADI, cette Table de concertation est désormais placée sous la responsabilité du RUTA Montréal. Initialement connue sous le nom de Table de concertation sur le transport des personnes vivant en situation de handicap de l'île de Montréal, elle a changé d'appellation en avril 2019 pour devenir la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal. Cette instance de concertation majeure pour le milieu associatif est en constante évolution, et la transition en cours vise à inclure davantage de partenaires du milieu et à renforcer notre crédibilité auprès des autorités en matière de transport et du grand public.

Actuellement, la Table transport réunit une douzaine d'organismes impliqués dans la promotion de l'accessibilité universelle des transports collectifs. Elle permet l'élaboration de positions concertées sur les besoins de la clientèle que nous représentons, facilite les échanges sur divers enjeux liés au transport régulier et adapté, et assure l'élection de représentants pour siéger sur différentes instances coordonnées par la STM, EXO, l'ARTM, la Caisse de dépôt et de placement du Québec (CDPQ Infra) et la Ville de Montréal.

Les mandats de la Table transport comprennent :

- La promotion de l'accessibilité universelle dans les transports collectifs ;
- La facilitation de la concertation entre les organismes ;
- La collecte et la diffusion d'information ;
- Le débat sur les sujets relatifs aux transports collectifs ;
- La défense de positions communes ;
- L'engagement d'actions au nom de l'ensemble des membres ;
- La formulation de recommandations ;
- Les représentations auprès des instances concernées ;
- L'établissement de liens avec d'autres groupes d'intérêt commun afin de renforcer notre influence dans certains dossiers.

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

Comme vous avez probablement entendu, la ministre des Transports et de la Mobilité durable, Mme Geneviève Guilbault, a à plusieurs reprises demandé aux différentes sociétés de transport de réduire considérablement leurs dépenses à plusieurs niveaux. De plus, la STM a annoncé un déficit faramineux de 275 millions de dollars.

Il est également important de souligner que la pandémie a mis en lumière la fragilité des ressources de l'industrie du taxi, notamment en ce qui concerne la perte de chauffeurs, surtout du côté des taxis accessibles. En plus des défis posés par la COVID-19, la pénurie de main-d'œuvre qui touche tous les secteurs de la société, ainsi que certains effets négatifs de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (PL-17), ont réduit la capacité des services de transport adapté du Québec à fournir un service adéquat aux usagers. La Table transport a suivi de près l'évolution de cette situation, en se basant sur les informations fournies par les représentants du Comité usagers-transporteurs (CUT).

Il convient de noter que depuis plusieurs années, les participants à la Table transport ont exprimé leur inquiétude quant au manque de données permettant d'évaluer la capacité véhiculaire de l'industrie du taxi pour les années à venir.

En réponse aux demandes répétées des représentants du CUT, et compte tenu des coupures drastiques dans le financement des sociétés de transport ainsi que des réorganisations internes, nous avons appris que les changements n'auront pas d'impact sur l'offre de service actuelle jusqu'en décembre 2024. Cependant, rien n'est garanti pour la suite.

En revanche, nous avons obtenu des données montrant que les chauffeurs sont au rendez-vous en raison de la bonification des contrats à la suite d'une entente entre les intermédiaires de taxi et la STM. Pour le moment, il y a une liste d'attente de chauffeurs désireux de faire du transport adapté.

Enfin, il est prévisible que dans le futur, nous devons intensifier nos démarches auprès du ministère afin de ne rien perdre tant en termes de quantité que de qualité de l'offre de service. Au contraire, il est essentiel que l'offre de service actuelle en transport adapté soit améliorée pour mieux répondre aux besoins des usagers qui en dépendent.

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

Le Réseau express métropolitain représente une nouvelle option de transport s'ajoutant à l'offre existante dans la région du Grand Montréal. Depuis les premières esquisses des plans du REM, le RUTA Montréal et les organismes du milieu ont entrepris des démarches pour garantir que les stations, les quais d'embarquement et les trains répondent aux normes d'accessibilité en vigueur. Nous avons également insisté pour que l'équipe de coordination du REM dépasse les attentes des usagers en termes d'accessibilité.

À la suite de son ouverture à l'été 2023, le RUTA Montréal s'est engagé à améliorer l'accès aux services et à garantir la sécurité des trajets vers les quais d'embarquement à la Gare Centrale, entre autres destinations. En mars dernier, nous avons convoqué l'attaché politique de la ministre des Transports, M. Brandon Pelletier-Gannon, pour discuter de la situation et des défis rencontrés sur le parcours entre la station Bonaventure et la station Gare Centrale du REM. Cette réunion marque le début d'une collaboration à long terme, alors que d'autres lignes du REM seront progressivement ouvertes jusqu'en 2027.

## **Comité stratégique**

Le comité stratégique de la Table Transport, présidé par le directeur du RUTA Montréal, Serge Poulin, en collaboration avec Marie Turcotte d'Ex aequo et Philippe Tessier de la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal, s'est réuni à deux reprises au cours de cette année. L'objectif était de prendre position sur divers enjeux d'actualité liés au transport adapté et régulier, ainsi que sur les règles de fonctionnement de la table.

La question du financement des transports collectifs par la STM, confrontée à un déficit croissant depuis le début de la pandémie et confrontée à des difficultés pour maintenir une offre de service adéquate, a été au centre de nos discussions. Nous avons

également examiné la possibilité d'ouvrir la Table à une diversité de groupes du milieu communautaire afin d'élargir la vision de l'accessibilité au-delà des seuls groupes de personnes handicapées. Enfin, une révision des règles de fonctionnement de la Table a été entreprise pour assouplir les conditions d'adhésion et de participation, permettant ainsi à un plus grand nombre d'organismes de s'impliquer malgré les contraintes parfois importantes rencontrées dans le milieu associatif.

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

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

Cet organe constitue un forum où les acteurs du milieu associatif, les représentants de chaque type de limitation fonctionnelle et les employés du service de transport adapté de la STM se réunissent pour discuter de tous les aspects liés au transport adapté. Son rôle est de garantir que l'offre de service correspond aux besoins des usagers et de veiller à ce que le développement des programmes, des services et des équipements soit aligné sur les intérêts des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Au cours de cette année, sept réunions ont été tenues entre mai 2023 et mars 2024, au cours desquelles les sujets suivants ont été abordés :

- Le financement des services de transport adapté ;
- La révision du cadre administratif et des mesures en cas d'annulations tardives répétées ;
- Les retards et les fausses déclarations d'absence ;
- La refonte du système SIRTA ;
- La lecture des feuilles de route ;
- La formation des chauffeurs sur la manipulation des aides à la mobilité ;
- L'évaluation de la qualité des services ;
- Les rebours/détours ;

### **Comité SIRTA**

Ce comité, composé d'utilisateurs, de représentants de la STM et du milieu, vise à améliorer l'accessibilité et l'utilisabilité de la plateforme SIRTA de la STM. Après la



réunion du 22 février 2022 pour discuter de l'avancement des travaux sur la nouvelle fonctionnalité de suivi en temps réel des véhicules, aucune autre réunion n'a été organisée entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2024. Cependant, le comité reprendra ses activités à la fin du mois de mai 2024.

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

Ce comité consultatif opère sous la direction exécutive de la planification, des finances et du contrôle de la STM, et a été établi en 2012 à la suite d'un accord entre le milieu associatif et la STM pour créer une instance de dialogue sur l'ensemble des projets liés à l'accessibilité universelle. Au cours de cette année, le CAAU s'est réuni à cinq reprises, respectivement les 6 juin, 21 septembre, 2 novembre, 7 décembre et 21 mars, afin de poursuivre ses travaux sur divers dossiers liés à l'accessibilité du réseau régulier.

Voici quelques-uns des dossiers traités :

- Piétonnisation des rues
- Suivi en temps réel des escaliers mécaniques
- Refonte des arrêts de bus
- Financement des programmes d'accessibilité universelle
- Accompagnement OPUS
- Projet de recharge OPUS
- SRB Henri-Bourassa
- Fiabilité des rampes de bus
- Plan stratégique organisationnel de la STM
- Plan de développement d'accessibilité universelle 2030 de la STM
- Accessibilité des titres de perception sur la ligne 747
- Ajout de nouveaux équipements de boîtes de perceptions accessibles dans les stations
- Budget de la CAQ 2024-2025

## **Comité consultatif de la Sûreté et contrôle de la STM (CCSC)**

Le Comité sur les relations entre les inspecteurs de la STM et la communauté (CRIC), instauré en 2019, a pour mission d'informer et de consulter ses membres en vue d'améliorer les relations entre les inspecteurs et inspectrices de la STM et la société civile. Sa composition est en constante évolution, mais elle inclut des organismes ou des instances publics représentant les communautés racisées, les personnes itinérantes et les personnes en situation de handicap.

En raison de l'évolution du rôle des inspecteurs et de leur transformation en constables spéciaux, le comité a été rebaptisé Comité consultatif de la Sûreté et du Contrôle.

Cette année, le comité s'est rassemblé à une reprise pour discuter de divers sujets, notamment le rôle des constables spéciaux, l'arrivée et le rôle des ambassadeurs, les stratégies d'intervention pendant la saison hivernale et l'importance de l'assistance professionnelle en tant que moyen de prévention, entre autres.

Malgré une augmentation notable des incivilités dans le métro, il est convenu que les constables spéciaux, ainsi que les ambassadeurs assistés de professionnels, agissent de manière préventive avant de recourir à des interventions plus musclées.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, le RUTA de Montréal, en collaboration avec des représentants de différentes déficiences, propose une formation destinée aux futurs constables spéciaux, et désormais aux futurs ambassadeurs, afin de les doter des outils nécessaires pour mieux assister les personnes en situation de handicap en fonction de leurs besoins.

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

Établie en 2017 à la suite de la fondation de l'ARTM, cette instance de concertation réunit des représentants du milieu associatif des personnes en situation de handicap de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) ainsi que des organismes de transport en commun de la même région. L'ARTM 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 cette Table sont les suivants :

- Recueillir les attentes des usagers en situation de handicap en matière de mobilité ;
- Informer les membres sur les actions en cours et à venir ;

- Consulter les instances sur les grands projets et dossiers de l'ARTM.

Deux sous-comités découlent de cette Table : le comité transport adapté et le comité accessibilité universelle. Aucune réunion n'a été planifiée pour ces deux sous-comités au cours de l'année 2022-2023.

La seule réunion du grand comité s'est tenue le 1er mars 2024, lors de laquelle l'ARTM nous a présenté les démarches entreprises pour créer un parcours interne sans obstacles reliant le métro Bonaventure au REM. Pour l'instant, le parcours utilisé par les personnes en fauteuil roulant se fait par l'extérieur et est difficile d'accès, principalement en raison de sa longueur.

### Comité transport d'Ex aequo

Au sein de ce comité, nous travaillons en étroite collaboration avec les membres d'Ex aequo sur divers enjeux liés au transport qui les concernent. Cette année, nous avons participé à cinq réunions du comité au cours desquelles plusieurs sujets ont été abordés. Nous avons notamment discuté du plan de développement en accessibilité 2030 de la STM, de l'accessibilité du REM, sur lequel le comité a travaillé pour garantir la convivialité des wagons du réseau express pour les personnes en situation de handicap, ainsi que sur la liaison entre la station Bonaventure et la Gare Centrale, et la fiabilité des rampes accessibles pour le réseau d'autobus de la STM. La continuité du déplacement est au cœur de nos préoccupations, et nous nous assurons que les transports soient accessibles à l'ensemble de la population.

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



Le CODDPSH a été établi au cours de l'année 2020, rassemblant 11 organismes de défense des droits, parmi lesquels le RUTA Montréal, unis dans la promotion des droits collectifs des personnes en situation de handicap. Ce collectif constitue une plateforme essentielle pour partager une vision commune de la défense des droits collectifs et mettre en commun notre expertise afin de progresser dans la défense des droits des personnes en situation de handicap, tant pendant qu'après la pandémie.

Le RUTA Montréal a participé à cinq réunions au sein de cette instance. Voici quelques-uns des enjeux et des actions qui ont été abordés lors de ces rencontres :

- Le comité du Livre noir ;
- Les défis liés au financement du transport adapté ;
- La participation à la semaine québécoise des personnes en situation de handicap ;
- L'accès au logement et aux services d'aide à domicile ;

## **Comité Transport de la COPHAN**

Le RUTA Montréal a participé à deux rencontres du comité Transport de la COPHAN cette année.

Le directeur du RUTA a été désigné pour représenter l'organisation à la Table de concertation sur le transport rémunéré par automobile du MTMD. Parallèlement, le président de la COPHAN siège à la Table de la mobilité durable du même ministère.

Le 18 mai 2023, le directeur du RUTA Montréal a été convié par la COPHAN à une réunion avec la ministre des Transports, Mme Geneviève Guilbault. L'objectif était de discuter des préoccupations concernant le financement du transport collectif, la reddition de compte des organismes de transport adapté, le renouvellement de la politique d'admissibilité, les subventions pour l'adaptation des véhicules et la coordination des transports adaptés entre les municipalités et les régions. Le directeur en a profité pour mettre en lumière les disparités dans l'offre de service en transport adapté à l'échelle métropolitaine de Montréal, soulignant l'importance de son amélioration.

Suite à cette rencontre, la COPHAN a demandé à Mme Guilbault de créer un comité sur le transport adapté, composé de divers acteurs impliqués dans la question, notamment la COPHAN, l'ARUTAQ, et l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH). Les autres participants incluent l'ATUQ, les transporteurs régionaux du Québec, EXO, l'industrie du taxi, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), ainsi que des fonctionnaires du transport adapté. La sélection des membres du comité a été effectuée

par les fonctionnaires et approuvée par la ministre, avec un représentant par organisme participant et la possibilité d'une personne supplémentaire en tant qu'observatrice sans droit de parole.

La première réunion du comité portant sur le transport adapté du MTMD a eu lieu le 25 mars 2024. Celle-ci visait à préciser le mandat du comité, les règles de fonctionnement et à établir un diagnostic. Les prochaines réunions aborderont les thèmes de la gouvernance et de la desserte, de l'organisation et de la prestation des services entre le transport adapté et le transport régulier accessible, de l'imputabilité, de la gestion des plaintes et de la politique d'admissibilité, ainsi que des programmes, du suivi et de la reddition de comptes. Si l'échéancier est respecté, le document final devrait être disponible en décembre 2024.

En outre, quelques regroupements d'usagers du transport adapté, dont le RUTA des Laurentides, le RUTA des Patriotes et le RUTA de Châteauguay, ont rejoint le comité transport.

## TROVEP

Au cours de la dernière année, le RUTA a pris une part active au sein de la Table régionale des organismes volontaires en éducation populaire (TROVEP). Le 31 mai 2023, lors de l'assemblée générale, le plan d'action de la TROVEP pour l'année et le rapport d'activité 2022-2023 ont été présentés, offrant ainsi l'occasion à la coordination de discuter des préoccupations des différentes communautés représentées par les membres de l'organisme. Parmi les sujets abordés, l'environnement a suscité un vif intérêt, animant ainsi les discussions.

Le 27 mars dernier, la TROVEP a organisé une assemblée conjointe sur le droit à la mobilité. Notre directeur a été convié en tant que conférencier pour aborder divers enjeux relatifs au financement et à l'état de l'accessibilité dans les services de transports collectifs. L'événement a également accueilli la participation de représentants de l'Atelier des lettres, de l'Association de coopérative d'économie familiale du nord de Montréal (ACEF du Nord), du Centre d'éducation et d'action des femmes (CÉAF), d'Ex aequo et du Mouvement pour un transport public abordable, qui ont partagé leurs points de vue sur les nombreux défis liés aux transports, représentant ainsi les intérêts de leurs groupes respectifs.



## Comité consultatif en accessibilité universelle (CCAU)

Depuis juillet 2020, le RUTA Montréal participait activement aux réunions du CCAU de la Ville de Montréal, un comité technique chargé de proposer des solutions pour rendre les aménagements urbains universellement accessibles. Malheureusement, à partir du 7 juillet 2022, les activités du comité ont été interrompues en raison d'une réorganisation municipale et d'un manque de financement. Cependant, de nombreux projets d'aménagement nécessitant l'expertise du CCAU étaient toujours en cours, engendrant ainsi des problèmes d'accessibilité et de sécurité pour les personnes en situation de handicap.

Grâce aux interventions et aux pressions constantes exercées auprès des autorités municipales par des organisations telles qu'Ex aequo, la Société Logique et le RUTA Montréal, la ville a finalement alloué les fonds nécessaires au fonctionnement du comité, et les travaux ont repris en juin 2023.

Six réunions ont eu lieu depuis lors, le premier juin 2023, le 6 juillet 2023, le 14 septembre 2023, le 12 octobre 2023, le 9 novembre 2023, et le 8 février 2024. Lors de ces rencontres, nous avons clarifié les règles de fonctionnement du comité, défini de nouveaux mandats, élaboré des fiches de référence rapide pour les concepteurs afin de faciliter leur travail étant donné le volume important du fascicule 5. Nous avons également formulé des commentaires sur divers projets d'arrondissement, tels que la rue Sainte-Catherine Est, et élaboré un plan d'action pour l'année 2024.

Il est regrettable de constater que la Ville de Montréal n'a que peu tenu compte des solutions proposées par le comité. C'est pourquoi nous sommes heureux d'avoir pu reprendre les travaux du CCAU en 2023-2024, et de poursuivre nos efforts pour sensibiliser la Ville à l'importance de tenir compte de l'accessibilité universelle à toutes les étapes de la planification urbaine et des projets de transport adapté.

## Essais terrain

Nous soulignons à plusieurs reprises l'importance de tenir compte de l'accessibilité dès les premières étapes de développement d'un projet de transport collectif. Il est crucial d'organiser des essais sur le terrain afin de garantir son accessibilité effective. Nous exhortons les décideurs à solliciter notre expertise et à organiser des visites sur le terrain avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles pour s'assurer que l'environnement prévu comme accessible le soit réellement. Le RUTA insiste sur la reconnaissance et la rémunération de l'expertise des personnes participant à ces tests sur le terrain.

### Exo

Exo fait régulièrement appel au RUTA Montréal pour des essais sur le terrain de leurs installations, bénéficiant ainsi de notre expertise en accessibilité universelle acquise au fil de plus de 40 ans. Lors de ces visites, notre rôle est de conseiller leur équipe sur les différentes problématiques et enjeux touchant les communautés vivant avec des limitations fonctionnelles.

Au cours de l'année écoulée, nous avons pris part à deux essais sur le terrain. Le premier s'est concentré sur les divers enjeux d'accessibilité universelle des arrêts de bus de la ligne 15 à Repentigny, notamment l'affichage visuel et sonore des informations des arrêts dans l'autobus, les rampes d'accès dans le réseau de bus et les pistes cyclables, qui posent des difficultés lors de l'embarquement et du débarquement. Le second essai consistait à tester un nouveau système de navigation, Navilens, qui permet d'obtenir des informations en temps réel sur le réseau d'EXO via des codes QR dans les gares, les arrêts et les autobus. Ces activités nous permettent également de rester à l'affût des nouvelles méthodes utilisées dans le domaine de l'accessibilité universelle.

### REM

Depuis l'annonce du REM il y a une dizaine d'années, notre organisme s'implique dans la mise en place de l'accessibilité universelle au REM. En automne 2023, peu après son ouverture, nous avons participé à une visite des installations pour évaluer la mise en œuvre des principes d'accessibilité. Nous avons formulé des remarques sur certaines problématiques et mobilisé plusieurs personnes au sein de nos différentes instances de concertation pour poursuivre nos démarches auprès de l'équipe d'accessibilité du REM, afin que les installations maximisent l'accès aux personnes en situation de handicap. Nous continuerons à agir pour garantir que l'intégralité du déploiement du REM soit universellement accessible et fonctionnelle.



# Communications et médias

## Outils de communication

Les outils de communication suivants sont conçus pour promouvoir la mission du RUTA Montréal auprès d'un public plus large et renforcer les capacités des membres à défendre leurs droits.

### InfoRUTA

Le bulletin d'information du RUTA Montréal, l'InfoRUTA, a été publié quatre fois cette année. Depuis novembre 2019, il est également disponible en version audio via le publiphone du RAAMM. Les différentes sections de l'InfoRUTA fournissent des informations détaillées sur les activités de l'organisation. Il offre un aperçu de



l'avancement des dossiers auprès des décideurs, des événements de mobilisation passés et à venir, ainsi que des actualités sur les transports collectifs à Montréal et d'autres nouvelles pertinentes pour le milieu associatif de la défense des droits des personnes en situation de handicap. Ces informations sont essentielles pour tenir les membres informés

des actions que nous menons tout au long de l'année.

### Page Facebook

Comme les années précédentes, nous avons continué à renforcer notre présence sur Facebook en partageant avec nos abonnés nos analyses de l'actualité en matière de transports collectifs, tout en soutenant les initiatives de nos partenaires associatifs en relayant leurs revendications. Ces actions visent à accroître la visibilité de nos prises de position dans l'espace public. Parallèlement, nous maintenons une veille médiatique pour tenir toute l'équipe informée des développements des dossiers sur lesquels nous travaillons. Notre page Facebook a également été un outil précieux pour diffuser des invitations aux comités de membres et aux cafés-rencontres.



## Page LinkedIn



Le RUTA a lancé une page LinkedIn dans le but de favoriser les échanges entre les organismes ciblés et d'accroître sa visibilité au sein de la communauté. Nous y publions nos formations ainsi que les présentations sur le transport adapté, afin de susciter l'intérêt des intervenants désireux d'obtenir davantage d'informations sur l'accessibilité

universelle. Cette initiative vise à multiplier les occasions de créer des liens avec les personnes concernées et à encourager la participation active des organismes entre eux.

## Site web

Le site web de notre organisme est opérationnel depuis 2021, et son accessibilité garantit un accès facile à des informations précises sur le monde du transport à Montréal. Nous publions régulièrement des communiqués transmis par les instances de transport, les relayant ensuite à nos membres. Cette initiative facilite la communication et permet à chacun d'en apprendre davantage sur nos activités et les services que nous proposons. Le site web constitue l'un des moyens les plus simples de nous contacter et de rester informé sur le transport adapté et collectif.

## Présence médiatique

Au cours de l'année écoulée, plusieurs événements significatifs ont marqué notre implication, et notre expertise a été sollicitée pour commenter de nombreux enjeux relatifs au transport adapté et régulier. Notre directeur, Serge Poulin, s'est porté volontaire pour être le porte-parole de notre mission et pour exprimer nos revendications lorsque cela était nécessaire.

- Le 17 mai 2023, M. Poulin a eu une entrevue avec Anouck Lebel, journaliste au Journal de Montréal, sur le transport collectif à Montréal.
- Le 9 janvier 2024, Serge Poulin du RUTA Montréal et André Prévost de la COPHAN ont participé à l'émission Télé-Handicap animée par Joseph Khoury, pour parler du transport adapté.
- Le 16 janvier 2024, Serge Poulin a répondu aux questions de Mme Léa Carrier, journaliste à La Presse, sur le transport adapté et le handicap cognitif.

- Le 6 février 2024, le journaliste René St-Louis de l'émission "15-18" de Radio-Canada a réalisé un reportage sur la question du déneigement des débarcadères. À cette occasion, des entrevues ont été menées avec Serge et Martin Lalonde d'Ex aequo, ainsi qu'avec une personne ayant rencontré des problèmes liés au déneigement.
- Le 16 février 2024, le directeur du RUTA Montréal, Serge Poulin, la directrice d'Ex aequo, Marie Turcotte, et François Bourbonnière, ont accordé une entrevue au Montréal Gazette, abordant les défis d'accessibilité du réseau REM pour les personnes à mobilité réduite

## Conclusion

Ce rapport d'activités témoigne de l'engagement remarquable des membres, de l'équipe de travail et du conseil d'administration du RUTA Montréal en faveur de l'accessibilité universelle des réseaux de transport en commun. Il reflète le travail continu effectué pour défendre les droits des usagers et usagères en situation de handicap aux transports collectifs montréalais en situation de handicap. À travers des actions telles que l'accompagnement aux plaintes, les comités de membres, les ateliers d'éducation populaire, les activités de représentation, les instances de concertation, les essais sur le terrain et les prises de position publiques, toutes les personnes impliquées au sein du RUTA Montréal contribuent à la réalisation de la mission de l'organisme.

Les membres, le conseil d'administration et le personnel ont démontré ensemble une vigilance exemplaire. Nous avons déployé tous les efforts possibles pour faire entendre nos revendications. Cette vigilance constitue notre force et nous devons continuer à l'exercer avec rigueur au cours de l'année à venir, afin que les enjeux de financement des transports collectifs et les nombreux reculs que nous rencontrons à différents niveaux ne conduisent pas à l'exclusion des personnes que nous représentons. Nous ne fléchirons pas! Le respect du droit au transport et aux déplacements sécuritaires est essentiel pour garantir le respect d'autres droits fondamentaux et favoriser la participation sociale active des personnes en situation de handicap.