Plan de développement **de l'accessibilité du réseau d'exo** 2018-2022

Adopté par le conseil d'administration le 5 juillet 2018 par voie de résolution no 18-CA(RTM)-108

Relever le défi de l'accessibilité

Travaillons ensemble à offrir un service d'une qualité exemplaire à l'ensemble de nos clients

Depuis le 1er juin 2017, le Réseau de transport métropolitain (RTM), maintenant **exo**, rallie l'expertise en transport collectif des Conseils intermunicipaux de transport (CIT) et de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), dissous le 31 mai 2017, et exploite, sur son territoire, les services de transport collectif réguliers par autobus et trains, ainsi que le transport adapté.

Cette première année d'activité est un moment stratégique, durant lequel nous avons posé les bases de travail et avons défini nos engagements pour les années qui viennent. Parmi ces engagements figurent en bonne place l'accessibilité du transport collectif régulier et la qualité du transport adapté.

Avec notre Plan de développement de l'accessibilité du réseau 2018-2022, nous venons confirmer notre volonté d'accroître l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au réseau et de penser la planification de nos équipements dans une logique d'accessibilité, tant pour le réseau existant que pour les nouveaux projets.

Ce plan prend racine, d'une part, à même le Plan stratégique organisationnel 2018-2020, dans lequel nous nous engageons à améliorer l'accessibilité du réseau régulier ainsi qu'à développer et optimiser l'offre de service de transport adapté ; et d'autre part, à travers le Programme des immobilisations 2018-2027, qui définit des projets concrets d'amélioration de l'accessibilité, que ce soit sur le plan des infrastructures, du matériel roulant, du service à la clientèle ou des communications. Il a aussi reçu l'aval des milieux associatifs concernés, après un processus de consultation constructif.

Nous avons à cœur d'offrir les meilleurs services possibles à notre clientèle, qu'elle utilise les autobus et les trains ou fasse appel aux services de transport adapté. C'est au cœur même de notre mission : *nous transportons les gens avec efficacité et convivialité*. Chaque jour, nous nous appliquons à aller au-devant des besoins de nos clients et avons le souci de nous adapter à leur réalité tout en maintenant une expérience de transport efficace et conviviale.

Raymond Bachant
Directeur général

Josée Bérubé
Présidente du conseil d'administration

Liste des signes et acronymes

AMT	Agence métropolitaine de transport
AOT	Autorité organisatrice de transport
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
CIT	Conseil intermunicipal de transport
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal
CN	Canadien National
CP	Canadien Pacifique
CUSM	Centre universitaire de santé McGill
MTMDET	Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
PDI	Programme des immobilisations
RTL	Réseau de transport de Longueuil
RTM	Réseau de transport métropolitain (maintenant **exo**)
STL	Société de transport de Laval
STM	Société de transport de Montréal
UITP	Union internationale des transports publics

Table des matières

exo en bref 5

Le territoire d'exo 6

Le réseau (données au 31 décembre 2017) 8

Historique de développement de l'accessibilité du réseau de transport collectif dans la région métropolitaine sous l'égide de l'AMT 9

Le plan de développement de l'accessibilité 2018-2022 11

Cadre de travail 11

Objectifs 11

Démarche 11

Consultation des partenaires 11

Volets de travail – plan d'accessibilité 12

Actions prévues 2018-2022 13

Annexe 1 – définitions 19

exo en bref

Statut

Depuis le 1er juin 2017, **exo** a la responsabilité d'**exploiter, sur l'ensemble de son territoire, les services de transport collectif par autobus et trains, ainsi que le transport adapté**.

Principaux mandats d'exo

- Exploiter le réseau de trains
- Exploiter le réseau d'autobus (couronnes nord et sud)
- Exploiter les services de transport adapté
- Établir un plan de desserte des services de transport collectif pour l'ensemble de notre territoire
- Construire et entretenir les infrastructures et les équipements sous notre responsabilité
- Conseiller l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) pour l'édiction de normes de comportement des personnes dans les véhicules, dans les gares, sur les quais et dans les stationnements que nous exploitons
- Collaborer, sur demande de l'ARTM, à la planification, au développement, au soutien et à la promotion du transport collectif

Notre mission :

Nous transportons les gens avec efficacité et convivialité.

Notre vision :

Nous visons l'excellence du service par la proactivité, l'innovation et la flexibilité.

Nos valeurs :

• Collaboration

• Innovation

• Excellence

• Engagement

• Respect

Ces valeurs sont incarnées autant parmi les employés d'**exo** qu'avec nos partenaires et nos clients, et ce, en mettant le **développement durable** au cœur de nos actions.

Le territoire d’exo

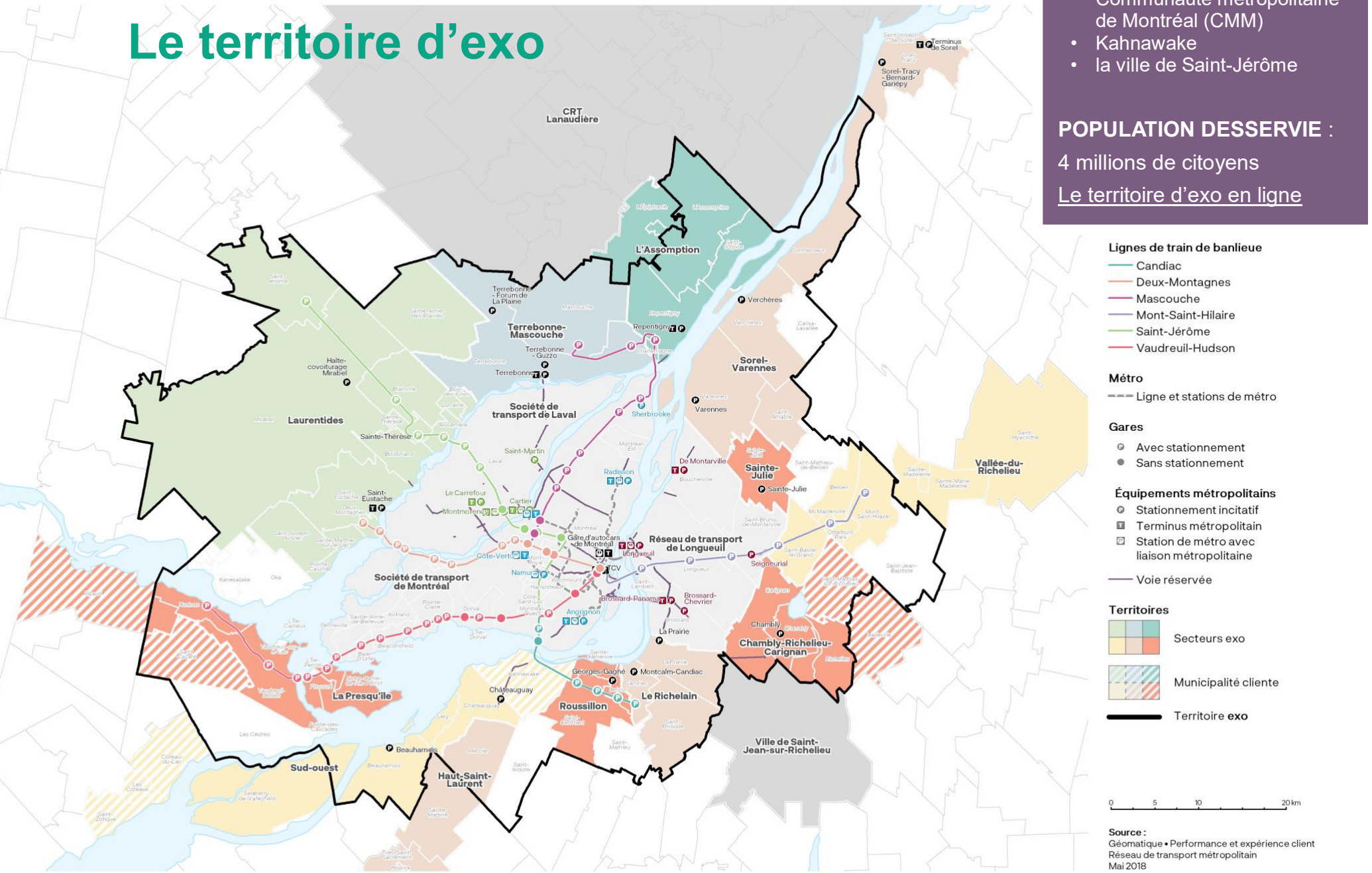
TERRITOIRE

- les 82 municipalités de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)
- Kahnawake
- la ville de Saint-Jérôme

POPULATION DESSERVIE :

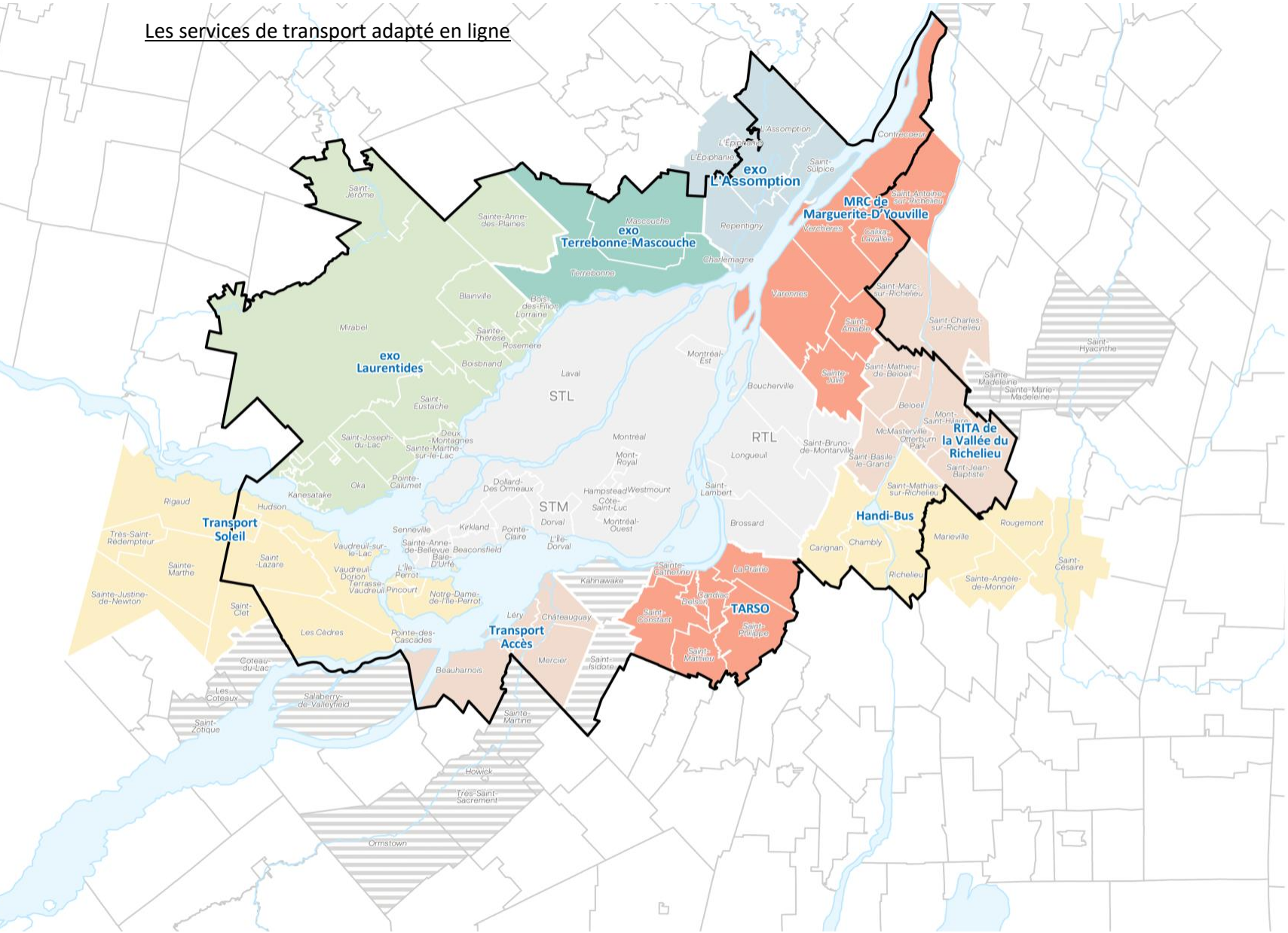
4 millions de citoyens

Le territoire d’exo en ligne



Les services de transport adapté

Les services de transport adapté en ligne



Le réseau (données au 31 décembre 2017)

trains	autobus et taxibus	transport adapté
6 lignes de train • 62 gares • 48 stationnements incitatifs **264 voitures en service** **41 locomotives, dont 20 bimodes** **20,3 millions de déplacements en 2017** **95,5 % de taux de ponctualité en 2017**	**237 lignes d'autobus** • 82 dans la couronne nord • 155 dans la couronne sud **52 circuits et services de taxibus** • 16 dans la couronne nord • 36 dans la couronne sud **16 stationnements incitatifs** **23,8 millions de déplacements en 2017*** * donnée préliminaire	• **674 800 déplacements en 2017** • Offert sur l'ensemble du territoire • Service sur réservation



Historique de développement
de l'accessibilité du réseau de transport collectif dans la région métropolitaine sous l'égide de l'AMT

2007	Mise en place d'un **comité de concertation du transport des personnes handicapées de Montréal**
2008	Adoption de la première **Politique d'accessibilité**
2010	Élaboration du premier **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**
2011	Publication du premier **Plan de développement de l'accessibilité du réseau 2011-2013**
2013	Création de la **Table métropolitaine – Accessibilité universelle** qui regroupe les autorités organisatrices de transport (AOT) ainsi que les divers intervenants du milieu associatif
2014	**Bilan des actions et réalisations** en vue de préparer la mise à jour du Plan de développement de l'accessibilité du réseau
2015	Adoption d'une **Politique d'accessibilité universelle**, qui remplace la Politique d'accessibilité adoptée en 2008
	...
2017	**Nouvelle gouvernance des transports dans la région métropolitaine de Montréal : création du RTM (exo) et de l'ARTM**
2018	Mise à jour des actions dans le **Plan de développement de l'accessibilité du réseau 2018-2022**

Les défis du réseau de trains

À l'origine, le réseau de chemin de fer de la région métropolitaine de Montréal a été créé pour transporter principalement des convois de marchandises. C'est pourquoi les voies ferrées sont la propriété de compagnies dont c'est la mission, comme le Canadien Pacifique (CP) et le Canadien National (CN).

Il faut savoir qu'exo n'est propriétaire que de 25 % des voies ferrées qu'empruntent ses trains et qu'il doit composer avec une demande croissante du transport de passagers en trains. Il doit coordonner son offre de service avec les autres compagnies ferroviaires, en tenant compte des nombreuses contraintes que ces dernières imposent en raison de leurs besoins d'affaires.

Par exemple, exo doit respecter le dégagement nécessaire aux passages des trains de marchandises dans les infrastructures ferroviaires de même que les règles d'opérations des transporteurs ferroviaires, les règles de sécurité édictées par diverses autorités législatives, les technologies disponibles et autorisées ainsi que la propriété des terrains et des bâtiments. Ces contraintes sont souvent un frein à l'amélioration de l'accessibilité du matériel roulant et des infrastructures liées aux trains de passagers.

Le défi du transport par autobus

Lors de sa création, exo a intégré plusieurs AOT réparties sur l'ensemble de son territoire et desservant une clientèle hétérogène. Une partie de cette clientèle vit en périphérie près des centres urbains, une autre partie en milieu semi-rural et une plus petite portion de la clientèle vit en milieu rural.

Le territoire exo possède donc des véhicules répondant aux besoins spécifiques de cette clientèle diversifiée. On retrouve au sein de la flotte d'autobus d'exo plusieurs modèles de véhicules. Un des défis est d'offrir du transport collectif accessible par autobus, en ayant à son actif des véhicules qui ne sont pas tous accessibles, car leur fonction première était d'assurer le confort des usagers pour des trajets de longue distance.

De plus, les infrastructures, comme les arrêts d'autobus et les abris, diffèrent d'un secteur à l'autre et ne présentent pas le même degré d'accessibilité. Il en va de même pour la signalétique. Harmoniser les infrastructures afin de leur donner un degré d'accessibilité optimal est un autre défi auquel fait face exo.

Le Plan de développement de l'accessibilité 2018-2022

Cadre de travail

OBJECTIFS

- Permettre aux usagers d'évoluer sans rupture dans la chaîne de déplacements.
- Maintenir et améliorer l'accessibilité des infrastructures et du matériel roulant pour l'ensemble des usagers, et ce, en réduisant ou en éliminant les obstacles rencontrés dans leurs déplacements.
- Faire en sorte que les usagers aient accès aux systèmes d'information et d'orientation qui sont liés aux trains et aux autobus.
- Offrir à tous les usagers un accès égal aux informations sur les infrastructures d'**exo**, la tarification, les trajets, les horaires, les normes de comportements et toute autre information utile aux déplacements des usagers.
- Assurer à l'ensemble de la clientèle un environnement sécuritaire dans les gares, arrêts d'autobus, terminus et stationnements incitatifs.

DÉMARCHE

- Se doter d'un objectif organisationnel visant à mieux répondre aux besoins d'accessibilité des clients vivant en situation de handicap ainsi que ceux ayant une mobilité réduite.
- Faire un diagnostic ponctuel de l'état d'accessibilité des infrastructures et du matériel roulant.
- Arrimer les efforts de l'organisation avec ceux du MTMDET et des partenaires.

CONSULTATION DES PARTENAIRES

Le Plan de développement est le fruit de la collaboration d'**exo** avec ses partenaires : les municipalités, le milieu associatif ainsi que le MTMDET. Les différentes directions d'**exo** participent activement à la planification et la réalisation des interventions d'amélioration de l'accessibilité des équipements et des infrastructures prévues au Plan de développement de l'accessibilité du réseau 2018-2022.

Volets de travail – plan d'accessibilité

Volet 1 : Accessibilité – Communication

- Rendre l'information sur le réseau d'**exo** accessible à tous les usagers et permettre à tous de s'orienter dans les bâtiments et sur les sites, en tenant compte de la chaîne de déplacements des clients.
- Faire en sorte que les usagers aient accès aux systèmes d'information et d'orientation qui sont liés aux autobus, au transport adapté ainsi qu'aux trains.
- Offrir aux usagers un accès universellement accessible aux informations sur l'emplacement des terminus, gares, stationnements incitatifs et centres de service.

Volet 2 : Accessibilité – Infrastructures

- Viser l'accessibilité universelle des terminus, des arrêts d'autobus, des gares, des stationnements incitatifs.
- Favoriser des aménagements universellement accessibles dans les terminus sous la responsabilité d'**exo**, incluant les stationnements, escaliers et tunnels qui mènent aux quais ainsi que les kiosques de billetterie et tous les locaux administratifs.
- Faire en sorte que les équipements sur les sites soient accessibles et présentent toutes les fonctionnalités nécessaires facilitant leur utilisation par les personnes en situation de handicap.

Volet 3 : Accessibilité – Matériel roulant

- Dans toutes les étapes d'achat du matériel roulant, analyser les meilleures options en considérant les requis d'accessibilité et les besoins d'affaires.
- Évaluer les améliorations possibles du matériel existant pour augmenter le niveau d'accessibilité des différentes flottes (transport régulier par autobus et par train).
- Uniformiser l'accessibilité du matériel roulant en tenant compte des différents types d'autobus, de minibus et de voitures de train qui composent la flotte.
- Tenir compte de l'accessibilité dans les contrats avec les fournisseurs de service d'autobus.

Volet 4 : Accessibilité – Service à la clientèle

- Offrir un service courtois, facilitant, constant et uniforme, proactif et engagé à tous sans distinction.
- Veiller à ce que les employés en contact avec les usagers reçoivent la formation appropriée pour être en mesure de servir tous les types de clientèle.
- Tenir compte des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap dans l'élaboration des mesures de sécurité et d'évacuation.
- Élaborer des directives en lien avec les différents enjeux rencontrés par les clients à mobilité réduite ou en situation de handicap dans nos services. Par exemple : directive sur les accompagnateurs, sur les services alternatifs en cas de perturbation, etc.
- Assurer le maintien des divers comités de concertation et de consultation avec les usagers et leurs représentants.

Actions prévues 2018-2022

Volet 1 : Accessibilité – Communications

Interventions	Unités responsables	Objectifs	Mesure des résultats
Coordonner le comité de concertation du transport des personnes handicapées	• Opérations • Opérations autobus et transport adapté	Travailler en concertation avec nos partenaires du milieu associatif afin de s'assurer que les projets en accessibilité et transport adapté répondent aux besoins de la clientèle en situation de handicap et à mobilité réduite	3 rencontres annuelles planifiées vs nombre de rencontres ayant eu lieu
Accessibilité et ergonomie du site Internet d'exo	• Communications et affaires publiques • Technologies de l'information et systèmes de transport intelligents	Travailler en continu pour l'amélioration de l'accessibilité et de l'ergonomie du site Internet	Atteinte du niveau AA (WCAG 2.0 AA) en 2021 (le site internet répond actuellement au standard SGQRI 008)
Participation au Comité consultatif sur l'accessibilité du métro de Montréal piloté par le MTMDET	• Opérations • Planification stratégique et transformation	Émettre des recommandations pour favoriser l'intermodalité	Recommandations émises annuellement

Volet 2 : Accessibilité — Infrastructures

Interventions	Unités responsables	Objectifs	Mesure des résultats
Étude Accessibilité – Gare Centrale (IFR 0099)[1]	• Opérations	Installer des ascenseurs menant de la salle des pas perdus aux quais de la ligne Mont-Saint-Hilaire	% de réalisation (mise en service : 2020)
Accessibilité – Gares d'une ligne de train	• Opérations • Ingénierie et construction	Installer des infrastructures aux gares de la ligne afin de permettre aux usagers à mobilité réduite de monter à bord du train	% de réalisation
Accessibilité – Terminus Centre-ville (IFR 0100)	• Opérations • Ingénierie et construction	Installer trois ascenseurs à ce terminus en vue de faciliter à tous les correspondances entre l'autobus, le métro et le train	% de réalisation (mise en service : 2019)
Accessibilité – Trains – Signalétique (IFR-0104)	• Opérations	Mettre à niveau et rendre conforme toute la signalétique disponible dans les gares	% des gares mises à niveau (fin du projet : 2018)
Accessibilité – Trains – Mise aux normes des quais existants – Tuiles et rehaussements (IFR-0095)	• Opérations	Installer des tuiles tactiles pour une mise en évidence du bord des quais Uniformiser la hauteur des quais au point le plus haut permis par le gabarit ferroviaire imposé de façon à réduire l'emmarchement	% des quais visés équipés (fin du projet : 2027) % des quais visés uniformisés (fin du projet : 2027)

1. Les références des projets correspondent à celles inscrites dans le Programme des immobilisations (PDI) 2018-2027 d'**exo**.

Interventions	Unités responsables	Objectifs	Mesure des résultats
Gare Vendôme – Lien piétonnier reliant le CUSM, la gare et la station de métro Vendôme – (IFR 0117) (Le maître d'œuvre est la STM.)	• Ingénierie et construction	Planifier la création d'un lien piétonnier permettant aux usagers de se rendre de la station de métro Vendôme au Centre universitaire de santé McGill (CUSM), avec notamment des édicules permettant l'accessibilité du site	% de réalisation
Programme – Ajout d'abris sur les quais des gares (IFR 0090)	• Opérations	Installer des abris accessibles sur les quais des gares	% d'abris installés (fin du projet : 2027)
Centre de services à la gare Vaudreuil (IFR-0317)	• Planification stratégique et transformation • Ingénierie et construction	Planifier et bâtir un centre de services accessible à la gare Vaudreuil	% de réalisation (mise en service : 2018)
Refonte du terminus Châteauguay (IFR -0302)	• Planification stratégique et transformation • Ingénierie et construction	S'assurer que les normes et standards d'accessibilité soient respectés lors de la refonte du terminus	% d'intégration des normes d'accessibilité
Évaluation de l'accessibilité de tous les arrêts d'autobus du réseau	• Opérations autobus et transport adapté	Recenser tous les arrêts d'autobus sur le territoire d'**exo** afin d'en avoir le portrait global et développer un plan d'action pour les rendre accessibles	Nombre d'arrêts recensés sur la totalité du nombre présent sur le territoire **exo** (fin du projet en 2018)

Interventions	Unités responsables	Objectifs	Mesure des résultats
Stationnement La Prairie – Agrandissement (IFR-0276)	• Ingénierie et construction	S'assurer que les normes et standards d'accessibilité soient respectés lors de l'agrandissement	Ratio de places dédiées respecté
Gare Vaudreuil – Construction d'un passage piétonnier souterrain (IFR-0283)	• Ingénierie et construction	Faciliter les déplacements sécuritaires de la clientèle à mobilité réduite sur le site	% de réalisation (mise en service : 2018)
Gare Vendôme – Réfection du quai Nord (IFR-0295)	• Ingénierie et construction	Faire une mise à niveau pour assurer l'accessibilité	% de réalisation (mise en service : 2020)
Étude Programme – Aménagement de nouvelles gares (IFR-0316)	• Performance et expérience-client • Planification stratégique et transformation	Aménager de nouvelles gares en tenant compte des requis d'accessibilité et normes de construction sans obstacles	Nombre de gares à l'étude
Étude Billetteries – Mise aux normes des abris (IFR-0198)	• Opérations	Remplacer progressivement plusieurs abris billetterie pour de nouvelles structures conformes aux normes d'accessibilité	% de billetteries remplacées

Volet 3 : Accessibilité – Matériel roulant

Interventions	Unités responsables	Objectifs	Mesure des résultats
Voitures ferroviaires – Acquisition d'unités neuves accessibles (MRO-0002)	• Opérations	Choisir des voitures ferroviaires accessibles lors de l'achat de matériel roulant	Croissance du nombre de voitures accessibles au sein de la flotte d'**exo**
Diagnostic de l'accessibilité du réseau d'autobus d'exo	• Opérations autobus et transport adapté	Mesurer le degré actuel de l'accessibilité du réseau afin de prendre des mesures pour le rendre plus accessible	Production d'un diagnostic
Identification du nombre d'autobus accessibles et leurs circuits	• Opérations autobus et transport adapté	Évaluer les possibilités de rabattement des circuits accessibles des différents secteurs	% du nombre d'autobus et de circuits évalués

Volet 4 : Accessibilité – Service à la clientèle, sensibilisation et formation

Interventions	Unités responsables	Objectifs	Mesure des résultats
Formation sur l'interaction avec des personnes en situation de handicap	• Opérations	Outiller et sensibiliser nos intervenants de première ligne pour leur permettre de bien servir nos clients en situation de handicap et à mobilité réduite	% d'intervenants formés
Évaluation de la qualité du service offert aux personnes à mobilité réduite sur la ligne Mascouche (unique ligne de train accessible)	• Opérations • Performance et expérience-client	Évaluer la qualité du service à la clientèle rendu par le personnel en interaction avec la clientèle à mobilité réduite et en situation de handicap	Production d'un rapport par une firme spécialisée en accessibilité
Organisation d'activités de sensibilisation pour les employés lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées	• Opérations • Ressources humaines	Sensibiliser l'ensemble des employés aux réalités vécues en transport collectif par les personnes en situation de handicap	N/A

Annexe 1 – Définitions

Accessible : Est réputé accessible tout aménagement, bâtiment ou service offrant une liberté de circulation et de communication, et un accès à l'information permettant son utilisation fonctionnelle et sécuritaire de façon égale pour tous les clients.

Accessibilité : Condition et sans obstacle d'exercice du droit égalitaire au transport et à la participation à la vie quotidienne et sociale, peu importe les handicaps physiques ou mentaux. L'accessibilité correspond aux exigences de conception sans obstacle inscrites dans la réglementation de construction (Code de la construction du Québec). Il s'agit d'exigences visant principalement les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou avec un autre moyen d'aide à la mobilité. Par accessibilité, **exo** entend les besoins de l'ensemble des déficiences physique, psychique, intellectuelle, visuelle et auditive (incluant les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées).

Accessibilité universelle : Principe visant à aménager l'espace et les équipements afin qu'ils soient accessibles à tous de façon similaire et autonome, indépendamment des limitations fonctionnelles des clients.

Chaîne de déplacement : L'ensemble des bâtiments, aménagements et modes de transport dans l'exercice de déplacement du client, de son origine à sa destination.

Contrainte excessive : Limitation technique, financière ou autre qui restreint ou empêche la mise en œuvre d'une mesure d'accommodement.

Personne à mobilité réduite : Toute personne ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telle que les personnes en situation de handicap, par exemple les personnes transportant des bagages lourds, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes transportant un chariot et les personnes avec des enfants (y compris enfants en poussette).

Personne handicapée : Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. Cette définition regroupe les déficiences motrices, sensorielles, intellectuelles et psychiques.

Transport adapté : Service de transport collectif qui répond aux besoins particuliers de personnes ayant des limitations préalablement admises selon les critères du MTMDET, sous la responsabilité des opérateurs (exo, RTL, STL, STM). Le transport adapté est un service porte-à-porte effectué par minibus, par taxi accessible ou par taxi et fonctionne sur réservation.

Limitation fonctionnelle/incapacité : Toute réduction (résultant d'une déficience) partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité d'une façon ou dans les limites considérées comme normales pour un être humain.

Différentes associations internationales concernant le transport collectif s'entendent pour classer l'accessibilité selon différents degrés, le degré ultime étant l'accessibilité universelle, lorsque cela est possible.

Le document *One small step*, publication de l'UITP s'appliquant au train, au tramway et au métro (réseau sous-terrain et en surface), fournit des définitions de trois niveaux d'accessibilité avant l'atteinte de l'accessibilité universelle : l'**accessibilité restreinte**, **dépendante** et **indépendante**.

Plan de développement de l’accessibilité du réseau d’exo 2018-2022

exo
700, rue De La Gauchetière Ouest, 26e étage
Montréal (Québec) H3B 5M2
exo.quebec