

Rapport sur l'accessibilité des autobus de la STM pour les usagers utilisant une aide à la mobilité

L'accessibilité négligée: la liberté, la sécurité
et la dignité des personnes en situation de
handicap compromises

Rédaction : RAPLIQ (info@rapliq.org) / 514-572-3115

05/09/2011



Table des matières

Qui sommes-nous?	3
Mise en contexte	3
Méthodologie	3
Résultats	4
Statistiques globales	5
Statistiques par lignes de bus	6
Détail des incidents rencontrés lors de la journée du 22 août 2011.....	7
Détail des incidents rencontrés avant et après la journée du 22 août 2011.....	10
Mesures à prendre.....	15
Conclusions.....	15

Qui sommes-nous?

Le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) est composé de personnes en situation de handicap et d'alliés ayant pour objectif l'élimination de la discrimination faite à l'égard des personnes en situation de handicap et des obstacles limitant présentement l'exercice de leurs droits et de leurs libertés.

Mise en contexte

Lorsque le RAPLIQ a été fondé en 2009, l'accessibilité des transports en commun à Montréal est rapidement apparue comme étant prioritaire. Plusieurs membres du RAPLIQ se sont racontés leurs histoires qui se sont avérées être les mêmes. Les mêmes rampes d'accès non fonctionnelles. Les mêmes chauffeurs exaspérés de nous voir à l'arrêt d'autobus. Les mêmes propos discriminatoires. Puisque le métro demeure pratiquement inaccessible pour les personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité (fauteuil roulant, triporteur), l'accès aux autobus est primordial.

Nous avons d'abord tenté d'obtenir de l'information sur ce que nous vivions. Nous n'avons rien trouvé. La Société de transport de Montréal affirme que 150 lignes d'autobus sur 209 sont accessibles. C'est tout. Pas un mot sur la formation des chauffeurs. Pas un mot sur les problèmes des rampes d'accès. Pourtant la situation est grave. Nombreuses sont les personnes dites à mobilité réduite qui ne s'aventurent pas à bord des autobus de peur que l'on les laisse sur le trottoir.

Nous avons donc décidé de mener notre propre enquête. Dès le 11 janvier 2011, deux membres du RAPLIQ ont pris en note les informations sur tous les autobus dans lesquels ils n'avaient pas pu monter à bord à cause d'un problème technique ou d'un problème d'attitude. Au fil des semaines, la liste s'est allongée et ce malgré le fait que ces deux membres ne prenaient l'autobus que de façon occasionnelle.

Le RAPLIQ a donc décidé d'évaluer l'accessibilité des autobus de la STM de manière intensive le temps d'une journée. L'Association québécoise des étudiants ayant des incapacités au post-secondaire (AQEIPS) a participé à cette journée importante à la veille de la rentrée scolaire. Le manque d'accès au transport en commun et les restrictions du transport adapté sont un énorme obstacle pour atteindre l'égalité des chances en éducation.

Le 22 août dernier, six personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en triporteur ont évalué l'accessibilité de 66 autobus sur 22 lignes.

Méthodologie

Les six participants ont tous utilisé le même formulaire pour décrire chacune de leur expérience. Le formulaire leur a bien été expliqué de façon individuelle afin de s'assurer

de leur compréhension. Les participants devaient noter le numéro d'autobus, la ligne d'autobus, le numéro de l'arrêt, l'heure, le type de véhicule (rampe avant ou rampe arrière), les problèmes rencontrés (rampe non-fonctionnelle, fonctionnelle avec grandes difficultés, attitude du chauffeur inadéquate, sonnette non-fonctionnelle) ainsi que leurs commentaires si nécessaire.

Un membre du RAPLIQ a compilé tous les résultats dans un document lors de la journée du 22 août alors qu'un autre a par la suite produit la version finale que vous retrouverez dans le présent rapport.

Résultats

Nous aurions en principe pu monter à bord de 95% de ces autobus puisqu'ils étaient munis d'une rampe d'accès. Toutefois, nous avons rencontré de nombreux obstacles et encaissé plusieurs refus. Nous n'avons pu monter à bord de 33% des autobus pourtant accessibles et avons rencontré des difficultés majeures à bord de 30% des autobus. Nous avons pu prendre l'autobus comme des citoyens à part entière que dans 36% des cas.

Les difficultés majeures rencontrées sont très variées. Des rampes ont pris plus de dix minutes avant de fonctionner. Certaines rampes sont carrément restées coincées forçant ainsi tous les passagers à évacuer l'autobus et à attendre le suivant. Une personne s'est même vue refuser l'accès sous prétexte qu'elle utilisait un triporteur. Plusieurs personnes ont raté leur arrêt puisque les chauffeurs n'ont pas porté attention à la sonnette distinctive qui indique qu'une personne ayant besoin de la rampe d'accès souhaite descendre.

Statistiques globales

Pour la journée du 22 août 2011, nous avons obtenu les résultats sommaires suivants :

Catégorie	Nombre	Pourcentage
<i>fonctionnel (bus rampe avant ou arrière)</i>	24	36%
<i>avec difficultés (bus rampe avant ou arrière)</i>	20	30%
<i>non fonctionnel (bus rampe avant ou arrière)</i>	19	29%
<i>inaccessible (bus inaccessible, à escaliers)</i>	3	5%
TOTAL :	66	100%

Catégorie	Nombre	Pourcentage	Commentaires
<i>Adéquat</i>	24	36%	(bus utilisé sans problème)
<i>Difficile</i>	20	30%	(bus utilisé mais avec problèmes rencontrés)
<i>Impossible</i>	22	33%	(pas pu monter à bord du bus)
TOTAL	66	100%	

Deux membres du RAPLIQ ont également pris en note les problèmes qu'ils ont rencontrés depuis le 10 janvier 2011 jusqu'à aujourd'hui. 43 problèmes ont été notés. Ces informations suivent celles de la journée du 22 août 2011.

Statistiques par lignes de bus

Ligne	Nombre d'essais	Nbre bus avant	Nbre bus arrière	Nbre bus inaccessibles	Embarquement adéquat	Embarquement difficile	Embarquement impossible
10	2	1	1	0	1	1	0
14	2	0	2	0	2	0	0
18	11	2	9	0	3	1	7
24	4	1	3	0	1	0	3
27	2	0	2	0	1	1	0
30	3	2	1	0	2	1	0
33	1	0	1	0	1	0	0
41	2	1	1	0	1	1	0
45	7	0	6	1	2	1	4
47	2	0	2	0	2	0	0
48	1	1	0	0	1	0	0
49	1	0	1	0	0	0	1
51	3	0	2	1	1	0	2
53	1	0	1	0	0	0	1
55	1	0	1	0	0	1	0
67	3	1	2	0	2	0	1
93	1	0	1	0	0	1	0
95	4	1	3	0	1	3	0
97	1	0	1	0	0	1	0
125	1	0	1	0	0	1	0
129	4	1	2	1	1	2	1
132	2	0	2	0	0	2	0
135	1	0	1	0	0	0	1
139	2	2	0	0	1	1	0
146	1	0	1	0	1	0	0
193	2	1	1	0	0	1	1
197	1	0	1	0	0	1	0

Détail des incidents rencontrés lors de la journée du 22 août 2011

42 incidents au total

Numéro	Heure	Ligne	Arrêt	Problèmes rencontrés, s'il y a lieu	Commentaires
15???	11h13	45	50432	Bus inaccessible	
15108	15h38	51	56187	Bus inaccessible	
17097	15h44	51	56187	Rampe non fonctionnelle	
?	13h11	45	52682	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	La porte ouvrait juste au 2/3 à la sortie. Le chauffeur a dû venir l'ouvrir manuellement.
17176	11h04	45	50432	Rampe non fonctionnelle, attitude du chauffeur inadéquate	Le chauffeur lui a dit qu'il ne pouvait pas prendre l'autobus en triporteur et ensuite, manquant d'arguments, il lui a simplement dit que la rampe ne fonctionnait pas sans l'avoir essayée.
22206	9h05	53	Henri-Bourassa/St-Laurent	Rampe non fonctionnelle	
22212	11h47	18	51522	Rampe non fonctionnelle	La rampe ne sortait pas.
22233	16h	193	54902	Rampe non fonctionnelle, attitude du chauffeur inadéquate	La rampe ne sortait pas.
22256	13h21	125	52821	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	La rampe ne se déployait plus. Il a fallu sept minutes avant que l'utilisateur puisse sortir. Le chauffeur a dit que même s'il rapportait à sa base il n'était pas sûr que ça donnerait quelque chose.
22364	10h57	18	51551	Rampe non fonctionnelle	
?	12h27	18	51522	Rampe non fonctionnelle	La rampe ne sortait pas.
?	12h30	18	51522	Rampe non fonctionnelle	
22407	10h04	49	Métro Henri-Bourassa	Rampe non fonctionnelle	
22422	9h03	135	henri-bourassa/st-laurent	Rampe non fonctionnelle	Selon le site de la STM cette ligne est non-accessible. Pourtant plusieurs autobus accessibles assurent le service.

Numéro	Heure	Ligne	Arrêt	Problèmes rencontrés, s'il y a lieu	Commentaires
23202	9h47	95	51746	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	
?	14h36	95	51515	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	La porte a été ouverte de façon manuelle.
23232	8h15	95	51514	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	
23238	15h48	129	56187	Attitude du chauffeur inadéquate, la sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte	Le chauffeur était dérangé par la présence de l'utilisateur utilisant une aide à la mobilité.
?	16h30	129	Côte-Sainte-Catherine/Côte-des-Neiges	Attitude du chauffeur inadéquate	Le chauffeur était dérangé par la présence de l'utilisateur utilisant une aide à la mobilité.
24239	9h22	67	51606	Rampe non fonctionnelle	La rampe ne sortait pas.
24256	15h15	197	52574	La sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte.	
24259	8h46	93	51322	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	
24264	11h07	18	51551	Rampe non fonctionnelle	
?	12h37	18	51522	Rampe non fonctionnelle	La rampe ne sortait pas.
?	12h42	18	51522	Rampe non fonctionnelle	
24293	14h05	55	51411	La sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte	Le chauffeur avait de la difficulté à opérer la rampe.
24307	9h13	41	51706	Attitude du chauffeur inadéquate	
25211	14h00	27	52579	Attitude du chauffeur inadéquate	Le chauffeur à lever les yeux au ciel avant que l'utilisateur embarque.
25214	12h51	45	52200	Rampe non fonctionnelle	Le chauffeur s'est fait dire par sa base que ce n'était pas grave si la rampe ne fonctionnait pas.
25215	13h	45	Mont-Royal / Papineau	Rampe non fonctionnelle, attitude du chauffeur inadéquate	L'utilisateur a attendu 9 minutes avant de pouvoir sortir. Le chauffeur était exaspéré.

Numéro	Heure	Ligne	Arrêt	Problèmes rencontrés, s'il y a lieu	Commentaires
26043	15h30	132	52775	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	La rampe s'est déployée mais ne voulait plus se rétracter. Les usagés ont été évacués. L'usager est reparti avec le même autobus 20 minutes plus tard.
26062	15h06	132	52118	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	Selon l'horaire l'autobus n'était pas supposé être accessible.
29042	13h50	18	Beaubien/St-Hubert	Attitude du chauffeur inadéquate	Aide à la mobilité électrique (trporteur) = pas le droit d'accès à l'autobus, selon le chauffeur.
29043	16h42	30	51042	Attitude du chauffeur inadéquate	Le chauffeur a demandé de se placer autrement de façon autoritaire.
30084	16h12	193	54902	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe, attitude du chauffeur inadéquate, la sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte	
30846	9h26	139	52950	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	Les passagers étaient mal informés. Le chauffeur a démarré avant que l'usager ne soit installé.
?	11h52	97	54052	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	La rampe s'est déployée mais le plancher de l'autobus ne s'est pas descendu. Rampe très abrupte.
?	8h51	10	52380	La sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte	
21210	16h50	24	52569	Rampe non fonctionnelle	
22296	17h11	24	52569	Rampe non fonctionnelle	
21259	17h25	24	52569	Rampe non fonctionnelle	
?	?	129	?	Bus inaccessible	

Détail des incidents rencontrés avant et après la journée du 22 août 2011

43 incidents au total (rapportés par deux membres du RAPLIQ prenant l'autobus sur une base occasionnelle au cours de cette période)

Numéro	Date	Heure	Ligne	Direction	Arrêt	Problème rencontré	Commentaires
18-085	2011-01-11	14:22	55	S	60401	Rampe non fonctionnelle	Le prochain bus est arrivé tout de suite après.
24-260	2011-01-12	14:33	129	S	51193	Rampe non fonctionnelle	Les 3 prochains bus non plus ne fonctionnaient pas.
18-085	2011-01-12	14:53	129	S	51193	Rampe non fonctionnelle	Le chef d'opérations était déjà avec moi puisque le bus précédent n'avait pas fonctionné.
27-006	2011-01-20	15:23	45	S	50517	Rampe non fonctionnelle	
26-082	2011-01-20	15:15	45	S	50517	Rampe non fonctionnelle	
16-123	2011-01-20	15:30	45	S	50517	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	15 minutes au total avant que le véhicule ne reparte. Le chauffeur a appelé un CO qui a attendu où je débarquais pour être sûr que le débarquement se passe correctement.
25-226	2011-01-10	13:51	45	S	51769	Rampe non fonctionnelle	J'ai rapidement quitté les lieux car j'avais un rendez-vous et il faisait froid. Je ne sais pas si le chauffeur a appelé un chef d'opérations. Toutefois, je sais que le chauffeur a été incapable de redémarrer pendant plusieurs minutes (l'autobus m'a dépassé 10 minutes plus tard!)
23-235	2011-01-26	20:38	18	O	54625	Rampe non fonctionnelle	
22-393	2011-01-26	20:47	18	O	54625	Rampe non fonctionnelle	
21-233	2011-01-27	16:15	139	N	53188	Rampe non fonctionnelle	
22-418	2011-02-11	19:03	69	E	50300	Rampe non fonctionnelle	J'étais pressé et faire le trajet en triporteur prenait moins de temps.
17-056	2011-02-24	12:32	45	S	50517	Autre problème	Rampe très inclinée, dangereux pour la descente. De plus, les portes se sont refermées sur moi de façon brusque.

Numéro	Date	Heure	Ligne	Direction	Arrêt	Problème rencontré	Commentaires
11-???	2011-02-26	22:47	30	N	52791	Rampe non fonctionnelle	Il faisait froid. Le chauffeur a refusé de déployer la rampe sous prétexte que les rampes des autobus de modèles 22 et 28 ne peuvent pas être utilisées l'hiver! Quand j'ai commencé à le questionner, il a dû changer de ton car il a vu qu'il ne pouvait pas me dire n'importe quoi.
22-350	2011-03-06	00:51	92	E	51227	Autre problème	Il a appelé à la base mais l'autobus suivant est arrivé avant que la base ne réponde.
18-058	2011-03-15	14:01	45	S	51769	Rampe non fonctionnelle	J'ai demandé au chauffeur d'avertir le chef des opérations et j'ai quitté les lieux (je ne voulais pas perdre de temps et être encore plus en retard). Le chauffeur est parti en même temps. Je ne sais pas si il a réellement appelé le chef d'opérations.
22-381	2011-03-28	12:07	80	N	61042	Rampe non fonctionnelle	La chauffeuse ne semblait pas trop concernée. Elle était plutôt préoccupée par le fait que son autobus n'était pas capable de se redresser donc elle ne pouvait pas partir. Ça a pris une minute et ça a fonctionné. Elle est repartie sans me parler. Le prochain autobus était juste dans 7 minutes (tsé!).
18-028	2011-04-09	09:14	45	S	51536	Rampe non fonctionnelle	Une personne en fauteuil manuel avait réussi à se hisser dans l'autobus malgré la rampe défectueuse à un arrêt précédent. Donc même si la rampe avait fonctionné, je n'aurais pas pu monter à bord. De plus le chauffeur n'a pas pu me dire quand le prochain bus passait et ne connaissait pas la procédure. Une amie qui a pu monter à bord m'a dit que le chauffeur lui a demandé si elle me connaissait. Il lui aurait demandé si j'étais toujours impatiente comme ça quand quelque chose ne faisait pas mon affaire! Quel manque de respect de sa part...
27-013	2011-04-09	09:39	45	S	52200	Autre problème	Il y avait déjà une personne en fauteuil roulant dans l'autobus donc le chauffeur ne m'a pas laissé monter à bord!
22-268	2011-04-10	12:04	55	S	60401	Rampe non fonctionnelle	Un CO a été appelé, mais je n'ai pas eu le temps d'attendre, j'ai pris le bus suivant. Photo prise.

Numéro	Date	Heure	Ligne	Direction	Arrêt	Problème rencontré	Commentaires
22-358	2011-04-14	12:0	55	S	60401	Rampe non fonctionnelle	En attente du CO ou du prochain bus.
22-367	2011-04-14	12:10	55	S	60401	Difficultés lors de l'utilisation de la rampe	Rampe sortie et rentrée très difficilement!
23-221	2011-04-16	04:05	363	N	52649	Rampe non fonctionnelle	Le bus s'est abaissé et un autre client m'a aidé à embarquer avec mon triporteur par l'avant car je ne voulais pas attendre 45 min. Le chauffeur m'a indiqué que j'assumais la responsabilité. De plus, le chauffeur a dit qu'il n'y avait pas de rampe sur ce véhicule. Je lui ai expliqué qu'il y en avait une, il semblait surpris et m'a dit que c'était la première fois qu'il conduisait ce véhicule. Il a tenté de joindre un CO, mais sans succès. Au débarquement, la rampe est sortie, mais avec difficulté.
16-117	2011-05-13	15:11	51	E	50766	Rampe non fonctionnelle	J'étais avec une amie. La chauffeuse nous a proposé d'entrer si c'était possible. Grâce à mon amie j'ai pu entrer. Ce fut très difficile car il y avait une marche d'au moins 9 pouces et mon fauteuil est lourd.
23-201	2011-06-19	19:21	55	N	52918	Rampe non fonctionnelle	Il a juste dit qu'il avait une note disant que sa rampe ne fonctionnait pas. Il ne connaissait pas la procédure et n'était pas courtois.
24-334	2011-07-07	15:51	95	E	54212	Rampe non fonctionnelle	J'ai demandé au chauffeur si il allait avertir la base et il a dit qu'il le ferait après être parti.
22-227	2011-07-10	17:00	18	E	51679	Rampe non fonctionnelle	
24-300	2011-08-07	20:55	95	O	51514	Rampe non fonctionnelle	J'ai pu monter à bord car j'étais en fauteuil manuel et j'ai eu de l'aide d'amis et d'une passagère.
18-033	2011-08-01	18:19	45	S	50557	Rampe non fonctionnelle	Le chauffeur a ouvert la porte arrière et un client m'a aidé à descendre avec mon triporteur sans la rampe (plancher abaissé). Cependant, il y avait tout de même une marche importante, et j'ai trouvé ça très dangereux. Le triporteur a encaissé le choc.
22-365	2011-08-04	15:00	55	S	60401	Rampe non fonctionnelle	Le chauffeur ne voulait pas m'embarquer en triporteur car je n'y étais pas autorisé. Il disait que c'était uniquement

Numéro	Date	Heure	Ligne	Direction	Arrêt	Problème rencontré	Commentaires
							pour les "chaises roulantes". J'ai du insister à plusieurs reprises et expliquer que j'avais déjà embarqué à bord. Le chauffeur a finalement concédé en faisant un air "rolling eyes", manifestement pas content. La rampe est sortie à l'arrière mais il était impossible d'ouvrir la porte, donc je n'ai pas pu embarquer.
21-243	2011-08-04	15:14	55	S	60401	Rampe non fonctionnelle	La rampe est sortie d'à peine quelques centimètres et a eu beaucoup de difficulté à rentrer. Des passagers à l'arrêt ont attendu plusieurs minutes, puis la rampe est finalement rentrée. Le prochain bus est arrivé peu après, et j'ai pu embarquer (24-xxx) - le 3ème... Lien vers un vidéo YouTube de la rampe non fonctionnelle
14-012	2011-08-04	23:49	30	N	52205	Autre problème	Bus non-accessible (plancher non-abaisé) alors qu'un bus à plancher abaissé était attendu. La ligne 30 est aux 30-35 minutes ou plus, donc normalement tous les bus doivent être accessibles. Ce bus étant l'avant-dernier, j'aurais donc été forcé d'attendre le dernier, aux alentours de 24h30. Le chauffeur a appelé, à ma demande, pour demander qu'un TA vienne me chercher. Ils lui ont répondu qu'un TA prendrait au moins 60-90 minutes à venir, qu'il était mieux que j'attende le prochain bus qui était accessible (ils avaient vérifié). Le chauffeur avait l'air désolé et m'a expliqué que c'était la STM qui avait changé le véhicule à la dernière minute, malgré le fait que le chauffeur ait insisté pour dire qu'il était prévu d'avoir un véhicule à plancher bas. J'ai finalement pris la 55-Nord.
11-???	2011-08-01	21:55	45	N	52121	Autre problème	Le chauffeur a refusé de me faire monter à bord car mon ami qui utilise un triporteur avait également besoin de prendre le bus. Il m'a dit : «Juste un là! J'en prends juste un!» Il a répété cela de nombreuses fois en faisant un signe de 1 avec son index comme si il parlait à un enfant.
22-362	2011-08-19	10:36	95	O	51535	Rampe non fonctionnelle	La chauffeuse a très bien réagi! Elle a proposé de vérifier si le prochain bus était à plancher bas. Elle est même sortie

Numéro	Date	Heure	Ligne	Direction	Arrêt	Problème rencontré	Commentaires
							du bus pour venir voir la rampe.
17-133	2011-08-19	10:30	45	S	51536	Rampe non fonctionnelle	La chauffeuse qui n'était pas très courtoise ne connaissait pas la procédure.
22-202	2011-08-31	16:45	161	O	51648	Rampe non fonctionnelle	Le CO était déjà sur place pour un autre problème. Il m'a dit d'attendre le prochain qui devait venir dans moins de 10 minutes.
25-228	2011-08-25	13:35	45	S	50517	Rampe difficilement fonctionnelle	
22-373	2011-09-01	08:30	55	S	60401	Rampe non fonctionnelle	
23-234	2011-09-01	14:35	129	N	50112	Rampe non fonctionnelle	La chauffeuse m'a dit qu'un autre client avait déjà essayé d'entrer avant moi et que la rampe n'avait pas fonctionné.
23-???	2011-09-01	14:55	129	N	50112	Rampe non fonctionnelle	Rampe volontairement vissée. Malheureusement pas noté le numéro de véhicule. http://t.co/ShghvCf
29-???	2011-09-01	15:05	129	N	50112	Autre problème	La sonnette n'a pas fonctionné. Je suis sorti au mauvais arrêt. Il a fallu que plusieurs passagers crient en même temps au chauffeur pour que je puisse sortir. Bus de série 29 mais pas noté le numéro.
15-137	2011-09-01	17:52	51	E	53877	Autre problème	Bus inaccessible alors qu'il aurait dû l'être selon l'horaire. Le bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt et d'autres passagers attendaient.
24-296	2011-09-07	14:59	55	N	52511	Rampe fonctionnelle	La rampe était vissée donc il était tout à fait impossible de l'utiliser. Le chauffeur ignorait que la rampe d'accès était vissée.

Mesures à prendre

- La Ville de Montréal doit s'assurer que tous les moyens sont pris afin de garantir l'accès aux autobus de la STM à toute sa population.
- Les rampes d'accès doivent être entretenues régulièrement et testées à chaque jour afin de s'assurer de leur bon fonctionnement. Une telle façon de faire est déjà implantée dans d'autres métropoles telles que Londres.
- Chaque véhicule doit être muni d'une rampe d'accès portative pouvant être utilisée en cas de difficultés techniques.
- Afin notamment de mettre en pratique les politiques dont elle s'est dotée, la STM doit améliorer la formation qu'elle donne aux chauffeurs et lutter contre la discrimination fondée sur le handicap.
- En tant que société publique responsable, la STM doit faire des campagnes de publicité faisant la promotion de ses autobus accessibles afin que les usagers utilisant une aide à la mobilité se sentent bienvenus à bord et surtout soient considérés comme des usagers à part entière. Cette démarche s'inscrit également dans le cadre des politiques d'accessibilité universelle adoptées par la STM et la Ville de Montréal.

Conclusions

Les résultats de l'enquête du RAPLIQ sont sans équivoque. La STM n'offre pas un traitement égal et juste aux personnes utilisant un fauteuil roulant ou un triporteur. Bien que les nouveaux autobus soient dotés de rampes d'accès beaucoup plus fiables, la STM a le devoir d'accorder une attention particulière aux rampes d'accès présentant des difficultés techniques et d'assurer leur bon fonctionnement. En négligeant l'entretien des rampes d'accès et la formation aux chauffeurs, la STM offre un service de deuxième classe à un groupe particulier de personnes pour lequel l'accès aux autobus est primordial, compte tenu que l'accès au métro demeure pratiquement impossible et que le transport adapté est un système archaïque, isolant ses utilisateurs tout en brimant leurs droits les plus fondamentaux. Les correctifs nécessaires afin de s'assurer que les autobus accessibles soient réellement accessibles ne sont pas excessifs. Il s'agit simplement d'user de *gros bon sens*.

Les autobus de la STM offrent un service public. Lors du conseil de ville du 22 août dernier, M. Rotrand a affirmé que la STM ne pouvait pas garantir l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en triporteur à bord des autobus. L'administration Tremblay doit réagir, sans quoi nous pourrions affirmer qu'elle cautionne une citoyenneté à deux vitesses sous des motifs qui sont, de surcroît, déraisonnables.