

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

Table des matières

MISE EN SITUATION	1
CHAMPS D'APPLICATION	2
1.0 DÉFINITIONS	2
2.0 ORIENTATIONS SPÉCIFIQUES	3
3.0 DOMAINES D'INTERVENTION	3
3.1 SERVICES DE TRAIN DE BANLIEUE, D'AUTOBUS ET DE MODES GUIDÉS TERRESTRES	3
3.2 INFRASTRUCTURES MÉTROPOLITAINES	4
3.3 INFORMATION ET COMMUNICATION	4
3.4 APPROVISIONNEMENT DE SERVICES ET DE BIENS	4
3.5 RESSOURCES HUMAINES	4
4.0 MISE EN ŒUVRE	5
4.1 NOMINATION COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	5
4.2 ADOPTION D'UN PLAN D'ACTION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	5
4.3 CONSULTATION DES PARTENAIRES	5
5.0 PARTAGE DES RESPONSABILITÉS AU SEIN DE L'AMT	5
6.0 MESURES D'ÉVALUATION ET DE SUIVI	5
7.0 LIMITES D'APPLICABILITÉ DE LA POLITIQUE	6
8.0 ÉCHÉANCIER D'IMPLANTATION	6

MISE EN SITUATION

La problématique de l'accessibilité est au cœur des préoccupations actuelles de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) tenant compte du vieillissement croissant de la population associé à une volonté d'améliorer les conditions de déplacement pour les gens présentant des limitations fonctionnelles et pour l'ensemble de la population. De ce fait, une part de plus en plus importante de la clientèle des transports collectifs éprouvera des problèmes de mobilité et d'accessibilité aux services. Il est du devoir de l'AMT de satisfaire ces individus en aménageant en conséquence ses équipements et en fournissant un service adapté et non-discriminatoire, dans la mesure de ses compétences et moyens. C'est dans ce contexte que L'AMT se dote d'une politique d'accessibilité, qui permettra la formulation d'un plan d'action encadrant les mesures à prendre pour améliorer l'accessibilité de ses services. Par le fait même, c'est l'ensemble des usagers qui bénéficiera de cette amélioration globale de l'accessibilité. Cela répond de la mission de l'AMT « *d'améliorer l'efficacité des déplacements des personnes dans la région métropolitaine de Montréal, en favorisant l'utilisation du transport en commun. L'AMT voit donc à la planification, à la coordination, à l'intégration et à la promotion des services de transport collectif (autobus, métro, taxi-bus, système léger sur rail (SLR), covoiturage, trains de banlieue et transport adapté) ainsi qu'à l'amélioration de l'efficacité des routes qui ont une envergure métropolitaine*¹. »

En conformité à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, article 1 (L.R.Q., c. E-20.1), les ministères et organismes gouvernementaux doivent appliquer le principe de l'accessibilité universelle. En vertu de ce principe, « *les organisations visent l'utilisation similaire des installations, biens et services pour tous les usagers; par le fait même, elles doivent tenir compte des situations liées à toute incapacité* ». En 2004, le projet de loi 56 est venu modifier ce cadre légal en affirmant que les personnes handicapées doivent être considérées « *au même titre que tous les citoyens* » (article 1.1), et prévoit, pour les organismes publics, la mise en place des mesures d'accommodement dans l'accès aux documents et services, en conformité à la politique gouvernementale².

Les orientations générales suivantes guident la présente politique, conformément au projet de loi 56 tel qu'adopté (2004, c. 31, a. 4.) :

- a) *adopter une approche qui considère la personne handicapée dans son ensemble, qui respecte ses caractéristiques particulières et qui favorise un plus grand développement de ses capacités;*
- b) *favoriser l'autonomie des personnes handicapées et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant ainsi qu'à la gestion des services qui leur sont offerts;*
- c) *donner priorité aux ressources et aux services assurant le maintien ou le retour des personnes handicapées dans leur milieu de vie naturel;*
- d) *favoriser l'adaptation du milieu aux besoins des personnes handicapées et de leurs familles sans discrimination ni privilège, l'autosuffisance régionale des ressources selon leurs besoins et l'articulation effective des ressources locales, régionales et nationales selon les nécessités;*
- e) *favoriser la coordination continue pour la gestion et la complémentarité des ressources ainsi que la permanence et l'intégration maximale des services;*
- f) *viser une qualité de vie décente pour les personnes handicapées et leurs familles, une participation à part entière des personnes handicapées à la vie sociale ainsi qu'une protection maximale contre les facteurs de risque d'apparition de déficiences.*

¹ Agence métropolitaine de transport, *Déclaration de services aux citoyens et citoyennes*, 2001.

² Québec, *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Politique gouvernementale*, 2007.

CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toutes les unités de l'AMT et à son personnel. Elle couvre le cadre de toutes les activités qu'elle exerce. Cela inclut : les services de trains de banlieue et d'autobus, les infrastructures métropolitaines exploitées par l'AMT, la construction des prolongements des lignes de métro, les installations et systèmes d'information et d'orientation qui leur sont liés et l'approvisionnement.

La politique vise à rendre accessibles les services de l'AMT à l'ensemble des usagers, dont ceux atteints d'une limitation :

- motrice et organique;
- cognitive;
- intellectuelle auditive, visuelle;
- personnes présentant des limitations fonctionnelles :
 - o présentant des limitations à se mouvoir;
 - o présentant des problèmes de coordination;
 - o temporairement handicapés ou limités dans leur mobilité;
 - o femmes enceintes ou personnes se déplaçant accompagnées d'enfants;
- personnes présentant toute forme de limitation temporaire.

L'application de la politique d'accessibilité vise à éliminer ou restreindre tout obstacle limitant la liberté de circulation et d'accès aux services de ces personnes au même titre qu'à l'ensemble des usagers. Par le fait même, la mise en application des éléments de la politique bénéficie à l'ensemble des usagers des services de l'AMT.

1.0 DÉFINITIONS

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

Accessibilité : condition primordiale et sans obstacles d'exercice du droit égalitaire au transport et à la participation à la vie quotidienne et sociale, peu importe ses handicaps physiques ou mentaux.

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

Accommodement : mesures visant à rendre accessible un système de transport, un service ou un milieu de travail à une personne handicapée ou présentant des limitations fonctionnelles, dans le but de le rendre non discriminatoire.

Chaîne du déplacement : l'ensemble des bâtiments, aménagement et modes de transport qui interviennent dans l'exercice de déplacement de l'utilisateur 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 par l'AMT.

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 »³. Cette définition regroupe les handicaps moteur, sensoriel, intellectuel et psychique.

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 »⁴.

³ Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, article 1 (L.R.Q., c. E-20.1).

⁴ Office des personnes handicapées du Québec.

2.0 ORIENTATIONS SPÉCIFIQUES

La politique d'accessibilité de l'AMT a pour principales orientations de :

- maintenir ou améliorer l'accessibilité aux équipements et services de l'AMT pour l'ensemble des usagers, notamment les personnes handicapées ou présentant des limitations fonctionnelles, en réduisant ou en éliminant dans la mesure du possible les obstacles rencontrés dans leur utilisation;
- permettre aux usagers des services d'évoluer sans rupture dans la chaîne du déplacement et d'avoir accès aux systèmes d'information et d'orientation qui lui sont liés, dans la mesure des limites des champs d'activités de l'AMT;
- offrir aux usagers un accès égal aux informations sur la localisation des arrêts, stationnements, terminus, gares, des horaires de desserte et des changements de mode de transport nécessaires pour effectuer leurs déplacements;
- assurer et mettre en place des conditions et mesures de sécurité qui répondent à l'ensemble de la clientèle, incluant les personnes handicapées et présentant des limitations fonctionnelles;
- mettre en place des mesures visant à permettre à toute personne handicapée ou présentant des limitations fonctionnelles l'accès aux documents publics produits par l'AMT;

3.0 DOMAINES D'INTERVENTION

Les champs d'action suivants de l'AMT peuvent faire l'objet d'interventions favorisant l'accessibilité. Les mesures spécifiques sont mentionnées à titre indicatif et demeurent non-exclusives, leur mise en oeuvre ou implantation n'étant envisageable que dans la mesure où les conditions de faisabilité technique, financière ou autres n'imposent pas de contraintes excessives à l'AMT.

3.1 SERVICES DE TRAIN DE BANLIEUE, D'AUTOBUS ET DE MODES GUIDÉS TERRESTRES

- L'accès aux sites des gares ainsi que la circulation sur les sites doivent être maintenus ou améliorés.
- L'attente aux quais, arrêts et terminus doit être facilitée et sécuritaire.
- L'accessibilité aux voitures de train doit être assurée.
- L'accès et l'utilisation des stationnements incitatifs doivent être facilités et sécuritaires.
- Dans la mesure où les interventions sur le matériel roulant actuel représentent une contrainte excessive, l'AMT s'engage à planifier tout nouveau projet de développement, réfection majeure ou achat de matériel en fonction des critères d'accessibilité adoptés.
- Les trains doivent être opérés d'une manière qui permet l'accessibilité à l'ensemble des usagers.
- Le changement modal doit être facilité par l'adoption de principes d'accessibilité et d'aménagements spécifiques, en tenant compte de la chaîne de déplacement menant d'un mode de transport à l'autre.
- Les mesures de sécurité et d'évacuation doivent tenir compte de l'ensemble des usagers, incluant les personnes handicapées ou présentant des limitations fonctionnelles.
- L'AMT assure la gratuité de service à l'accompagnateur d'une personne vivant avec des limitations, sur présentation d'une carte d'accompagnement émise par l'AMT, par

une autorité organisatrice de transport collectif ou par un organisme de transport adapté.

- L'AMT s'engage à adapter graduellement ses infrastructures actuelles en vue de les rendre accessibles, selon les principes dictés par la Politique d'accessibilité.

3.2 INFRASTRUCTURES MÉTROPOLITAINES

- L'accès aux sites des terminus métropolitains et stationnements incitatifs, ainsi que les déplacements sur ces sites, doivent être maintenus ou améliorés.
- L'environnement spécifique des terminus métropolitains et édicules de métro sous la responsabilité de l'AMT, incluant les escaliers et tunnels qui mènent aux quais et les kiosques de billetterie, doit être aménagé de manière à être accessible.
- Les distributrices de titres de transport de l'AMT doivent être accessibles et présenter toutes les fonctionnalités nécessaires facilitant leur utilisation par les personnes présentant des limitations ou incapacités.
- Les mesures de sécurité et d'évacuation doivent tenir compte des personnes présentant des limitations.
- L'AMT s'engage à planifier tout nouveau projet de développement, réfection majeure ou achat de matériel en fonction des critères d'accessibilité adoptés.
- L'AMT s'engage à adapter graduellement ses infrastructures actuelles en vue de les rendre accessibles, selon les principes dictés par la Politique d'accessibilité.

3.3 INFORMATION ET COMMUNICATION

- L'information sur le réseau métropolitain de l'AMT doit être accessible et faciliter l'orientation dans les bâtiments et sur les sites, en tenant compte de la chaîne de déplacement.
- Les informations aux usagers lors du déplacement en train et en express métropolitain doivent être accessibles.
- Les documents de communication distribués par l'AMT au public, sur les formats papier ou électronique, ainsi que le site Internet de l'AMT, doivent être accessibles et lisibles pour l'ensemble des citoyens.
- L'AMT s'engage à adapter graduellement ses outils et éléments d'informations en vue de les rendre accessibles, selon les principes dictés par la Politique d'accessibilité.

3.4 APPROVISIONNEMENT DE SERVICES ET DE BIENS

- Les services d'exploitation offerts par des opérateurs sous contrat avec l'AMT doivent répondre aux orientations et être conformes à la présente politique d'accessibilité.
- En vertu de l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1), l'AMT s'engage à tenir compte dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées ou présentant des limitations fonctionnelles.

3.5 RESSOURCES HUMAINES

L'AMT souscrit au principe de l'égalité en emploi.

En effet, l'AMT a pour objectif de favoriser dans son milieu de travail une représentation et un traitement équitable de l'ensemble des individus, y compris les membres des minorités ethniques et visibles, les autochtones, les femmes ainsi que les personnes handicapées ou présentant des limitations fonctionnelles.

4.0 MISE EN ŒUVRE

4.1 NOMINATION COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

En vertu de l'article 61.4 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1), l'AMT doit nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de ses équipes et transmettre ses coordonnées à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

4.2 ADOPTION D'UN PLAN D'ACTION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

En vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1), l'AMT doit adopter un plan d'action « *identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité* ».

4.3 CONSULTATION DES PARTENAIRES

L'AMT s'engage à effectuer le suivi de l'élaboration et de la mise en œuvre de ses projets et actions ayant une incidence en matière d'accessibilité, par la consultation des membres du *Comité de concertation sur le transport des personnes handicapées de Montréal* créé par l'AMT et ses partenaires.

5.0 PARTAGE DES RESPONSABILITÉS AU SEIN DE L'AMT

Le conseil d'administration de l'AMT adopte la politique et approuve les budgets.

Le président-directeur général s'assure que les consultations requises sont effectuées auprès des partenaires, que les subventions sont obtenues et que la présente politique est appliquée.

L'unité Planification et innovations définit annuellement un plan d'action et constitue des comités de travail ad hoc.

Le plan d'action est soumis au conseil d'administration de l'AMT pour approbation.

Les différentes unités de l'AMT planifient et réalisent les interventions d'améliorations de l'accessibilité des équipements métropolitains et des trains de banlieue prévues au plan d'action.

6.0 MESURES D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

L'AMT s'engage à inclure dans son plan d'action :

- le nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et services offerts;
- les mesures d'accommodement mises en œuvre pour assurer l'accessibilité de ses services.

L'AMT s'engage à mettre en place un système d'évaluation de la mise en œuvre de la politique d'accessibilité ainsi que des mesures concrètes adoptées dans le plan d'action.

L'AMT s'engage à effectuer le suivi de ses actions en matière d'accessibilité par l'entremise du *Comité de concertation sur le transport des personnes handicapées de Montréal* créé par l'AMT et ses partenaires du milieu associatif.

7.0 LIMITES D'APPLICABILITÉ DE LA POLITIQUE

Les mesures résultant de la présente politique doivent être « raisonnables », c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas imposer à l'AMT de « contrainte excessive »⁵.

Une contrainte excessive pourrait représenter, et sans s'y limiter : un coût trop élevé en fonction du budget alloué par le Conseil d'administration de l'AMT, une limitation technologique avérée, une mesure pouvant mettre en péril le bon fonctionnement des services offerts, toute mesure présentant une non-faisabilité technique, etc.

En situation de contrainte excessive, l'AMT s'engage à mettre sur place des mesures alternatives, ou à diriger l'utilisateur vers un service de substitution respectant la dignité de la personne.

8.0 ÉCHÉANCIER D'IMPLANTATION

L'implantation des mesures visant à rendre accessible universellement tous les services et équipements de l'AMT s'échelonnera de façon progressive, en fonction de la capacité de réalisation et de financement de l'Agence et de ses principaux partenaires.

⁵ Cour suprême du Canada, arrêt *Eldridge c. Colombie-Britannique*, 1997.