

The Société de transport de Montréal (STM) 2012-2015 universal accessibility development plan: an essential tool for the implementation of universal accessibility of public transportation in Montreal

Denise Vaillancourt, Société de transport de Montréal, Montréal, Québec (Presenter)

Background/Purpose of Research +

Social and demographic Montreal developments, new regulations, policies and programs for the inclusion of persons with disabilities as well as the recommendations of the representatives of associations of persons with functional limitations are all factors that the STM was able to take into account to engage in favor of universal accessibility and contribute to the development of new products and services always more accessible to its customers. The STM has therefore adopted its policy of universal accessibility in 2009 and currently deploys its 2012-2015 development of universal accessibility plan in line with the guidelines of its policy.

Approach/Methodology +

The collaboration and cooperation of all stakeholders was privileged to develop the 2012-2015 universal accessibility development plan. Thus, all representatives of all sectors of the company participated in the development of the plan. Various forum, consultations and presentations have been organized so that community representatives of persons with disabilities be involved and contribute as soon as in upstream to the planning exercise. In the end, it is in the light of the consistency of the chain of moving customer with functional limitations that universal design is integrated into all sectors of the company: bus, metro, customer communications and services, sale and collection, employee training.

Results/Conclusions.

While the time for assessment will ring, we observe that is the combination of mobilized teams of associative partners involved systematically and members of the vigilant Board which ensures the success of the implementation of the plan of universal accessibility.

Le plan de développement 2012-2015 en accessibilité universelle de la Société de transport de Montréal (STM) : un outil essentiel pour la mise en œuvre de l'accessibilité universelle du transport collectif à Montréal

*Denise Vaillancourt, Société de transport de Montréal, Montréal, Québec
(présentateur)*

Contexte / but de la recherche +

L'évolution sociale et démographique de Montréal, les nouvelles réglementations, politiques et programmes en faveur de l'inclusion des personnes handicapées ainsi que les recommandations des représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles sont autant de facteurs que la STM a su prendre en compte pour s'engager en faveur de l'accessibilité universelle et contribuer au développement de nouveaux produits et services toujours plus accessibles pour ses clients. La STM a donc adopté sa politique d'accessibilité universelle en 2009 et déploie actuellement son plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 dans la lignée des orientations de sa politique.

Approche/ méthodologie +

La concertation et la collaboration de toutes les parties prenantes a été privilégiée pour développer le plan de développement en accessibilité universelle 2012-2015. Ainsi, tous les représentants de tous les secteurs de l'entreprise ont participé à l'élaboration du plan. Divers forum, consultations et présentations ont été organisées afin que les représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient impliqués, et contribuent dès en en amont à l'exercice de planification. En bout de ligne, c'est dans la perspective de la cohérence de la chaîne du déplacement de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles que l'accessibilité universelle est intégrée à tous les secteurs de l'entreprise : bus, métro, communications et services à la clientèle, vente et perception, formation des employés

Résultats / conclusions +

Alors que l'heure du bilan va sonner, on constate que c'est notamment la combinaison d'équipes mobilisées, de partenaires associatifs impliqués systématiquement et des membres du conseil d'administration très vigilants qui assure le succès de la mise en œuvre du plan d'accessibilité universelle.