

EMBARQUEZ AVEC NOUS!



SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE-ACTION SUR
LES FEMMES EN SITUATION DE HANDICAP AU SEIN
DES OPTIONS DE MOBILITÉ DURABLE À MONTRÉAL



Un projet de La Table
des groupes de femmes
de Montréal (TGFM).



Cette démarche est
soutenue par la mobilisation
de membres de la TGFM.



La recherche-action a
reçu le soutien financier
du Secrétariat à la condition
féminine et de Mitacs, dans
le cadre du programme
Mitacs Accélération, pour
la réalisation d'un stage
supervisé par Sophie Paquin,
professeure au Département
d'études urbaines et
touristiques de l'École
des sciences de la gestion
de l'UQAM.



**COORDINATION
ET RÉDACTION**

Travailleuse contractuelle

Juliette Grainger

Responsable de
la concertation et de
la vie associative

Marie-Ève Desroches

PHOTOGRAPHIE

Bérénice Lemarié

**CONCEPTION DE
L'EXPOSITION**

Rachael Seatvet

Septembre 2024

À PROPOS

La Table de groupes de femmes de Montréal (TGFM) est un regroupement régional de concertation qui promeut et défend les droits des femmes dans une perspective féministe intersectionnelle. C'est son membership de plus de 80 groupes, composé essentiellement de groupes locaux de femmes et de comités femmes issus de syndicats ou de groupes communautaires et sociaux, qui constitue l'une des forces majeures de la Table.

Reconnaissance du territoire

Il est essentiel que nous reconnaissions pleinement les territoires autochtones en soutenant leurs luttes actuelles pour la justice et l'égalité. Les communautés autochtones ont été les gardiennes de ces terres depuis des millénaires, préservant leurs cultures, leurs traditions et leur sagesse ancestrale. Les enjeux auxquels elles sont confrontées, tels que la défense de leurs droits territoriaux, la protection de l'environnement et la lutte contre la discrimination, sont des défis cruciaux pour l'ensemble de notre société. En nous tenant aux côtés des communautés autochtones dans leur quête de justice et en reconnaissant les torts passés, nous renforçons notre propre tissu social et œuvrons ensemble pour un avenir plus équitable et respectueux de la diversité.

Notes concernant la rédaction

Les rédactions épïcène et inclusive sont utilisées interchangeablement à travers le texte. Les accords utilisés dans les citations représentent ceux employés par les personnes consultées. Si les accords sont inconnus, l'inclusif est privilégié.

Tout au long du rapport, nous mobilisons des concepts et terme plus technique. Plusieurs de ceux-ci sont définis dans le corps du texte ou encore dans des encadrés.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	9
Introduction.....	15
Chapitre 1 La démarche de recherche-action.....	23
S'intéresser à la mobilité durable à partir des témoignages de femmes en situation de handicap	24
Volet action	26
Volet recherche	27
Chapitre 2 Les perceptions générales face à la mobilité durable	33
Les déplacements actifs.....	35
Les transports collectifs et partagés.....	37
Les déplacements urgents	42
Les défis et choix pour assurer déplacements quotidiens.....	44
Chapitre 3 Le transport adapté n'est pas une option sécuritaire et fiable pour assurer la participation sociale des femmes en situation de handicap	48
Les attitudes du personnel qui insécurisent et déshumanisent.....	51
Les atteintes à la sécurité sont nombreuses dans le transport adapté	60
La difficile conciliation famille-travail-vie sociale-transport adapté.....	72
Chapitre 4 Le transport en commun régulier est hostile aux femmes en situation de handicap	86
Le réseau montréalais loin d'être universellement accessible.....	89
L'accessibilité et la sécurité qui varient au gré des saisons	96
Les problèmes d'accueil et de sécurité dans le transport en commun	101
Chapitre 5 Naviguer dans la ville pose des obstacles quotidiens	107
La rue est à tout le monde, à nous la rue!	109
Les obstacles et sources d'insécurité qui varient au fil des saisons	120
Les iniquités d'accès aux ressources et opportunités de la ville.....	133
Conclusion	148
Annexes.....	151
1. Itinéraires des balades exploratoires	152
2. Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire	155
3. Présentation des répondantes du sondage	166
Références.....	172

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Perception des répondantes concernant l'accessibilité et la sécurité en transport actif.....	35
Figure 2 Perception des répondantes par rapport à l'attitude et les comportements des populations	36
Figure 3 Perception des répondantes concernant l'accessibilité et la sécurité des aménagements.....	36
Figure 4 Moyen de transport habituel pour se rendre au travail selon le sexe et l'incapacité, Québec, 2012.....	37
Figure 5 Tranche d'âge des clientes du transport adapté assuré en 2022 par la STM.....	37
Figure 6 Perception des répondantes de l'accessibilité et la sécurité des transports collectifs et partagés.....	39
Figure 7 Perceptions des répondantes de l'attitude et des comportements du personnel dans les transports collectifs	40
Figure 8 Perception de l'attitude et des comportements dans les transports collectifs	40
Figure 9 Perception des répondantes sur l'influence des informations sur l'accessibilité et la sécurité de leurs déplacements.....	41
Figure 10 Les services sécuritaires et accessibles pour fuir une situation d'urgence (plusieurs réponses possibles).....	42
Figure 11 Perceptions de la capacité à se déplacer de manière autonome et sécuritaire pour ses responsabilités sociales.....	44
Figure 12 Perception de la difficulté et de la sécurité pour se déplacer de manière autonome dans les activités quotidiennes.....	45
Figure 13 Perception des répercussions des défis liés à la mobilité sur le quotidien.....	45
Figure 14 Type de déficience des clientes du transport adapté assuré par la STM en 2022.....	49
Figure 15 Photo de genoux compressés en raison d'un manque d'espace derrière le siège conducteur du transport adapté	55
Figure 16: Différents véhicules du transport adapté de la STM.....	57
Figure 17: Mini bus de transport adapté qui débarque une passagère au milieu de la route, car il n'y a pas de débarcadère accessible et sécuritaire	68
Figure 18 Photos, à gauche, d'un banc de neige créé par le passage des chenillettes devant une entrée de cour complètement déneigée et à droite d'un sol de débarcadère qui pose un risque de chute.....	69

Figure 19 Perception des répondantes à propos du transport en commun régulier	87
Figure 20 Améliorations constatées au métro Mont-Royal l'une des balades exploratoires concernant les portes automatiques et la présence de cartes	89
Figure 21 Photos durant l'une des balades exploratoires dans le métro.	92
Figure 22 : Arrêt d'autobus mal déneigé et donc inaccessible.....	97
Figure 23 Travaux à proximité de la station Lasalle qui empiète sur le trottoir	99
Figure 24 Perception des répondantes à propos des attitudes et comportements des automobilistes	110
Figure 25 Photo d'une ruelle dans le Plateau – Mont-Royal	112
Figure 26 Photos de trottoirs en mauvais état prises lors des balades exploratoires dans le Plateau Mont-Royal et le quartier des spectacles	113
Figure 27 Photos de trottoirs en mauvais état qui posent un risque de chute	114
Figure 28 Perception des répondantes à propos des attitudes et comportements des piéton-nes.....	116
Figure 29 Photos des expertes du vécu qui montrent les lacunes de déneigement	121
Figure 30 Perception des répondantes concernant l'accessibilité et la sécurité liée aux opérations déneigement.....	123
Figure 31 Perception des répondantes sur les impacts des communications concernant les détours et changements d'horaire causés par les travaux sur l'accessibilité et la sécurité de leurs déplacements.....	126
Figure 32 Photo d'un obstacle et détour mal indiqué aux abords d'un chantier prise lors d'une balade exploratoire (TGFM, juillet 2023)	127
Figure 33 Perception des répondantes sur l'accessibilité et la sécurité des rues piétonnes et partagées	129
Figure 34 Photo de la rue partagée Emery.....	130
Figure 35 Photo de rampes d'accès amovibles et de la navette en vélo	132
Figure 36 Photo de toilettes qui ont des lacunes d'accessibilité	134
Figure 37 : Photo d'une terrasse accessible sur l'avenue Mont-Royal	135
Figure 38 : Photos lors de la balade exploratoire dans le Quartier des spectacles	136
Figure 39 Photo de l'accès à l'ascenseur bloqué par une palette de livraison	140
Figure 40 : Photo de Maude qui tente d'ouvrir la porte automatique à l'entrée de la Grande bibliothèque.....	141
Figure 41 : Photo d'Eveline Claire devant l'entrée de l'école d'aménagement de l'UdeM...141	
Figure 42 : Photo de l'aire de jeux du parc Albert-Saint-Martin	144
Figure 43 Synthèse graphique des impacts des enjeux de mobilité sur la qualité de vie des femmes en situation de handicap	150

Figure 44 Répartition selon les groupes d'âge des expertes du vécu et des répondantes du sondage en comparaison avec le recensement canadien.....	166
Figure 45 Carte représentant les arrondissement de résidence les plus fréquents chez les répondantes	167
Figure 46 Répartition des répondantes selon le revenu annuel familial	168
Figure 47 Sources de revenu des répondantes (plusieurs choix possibles)	168
Figure 48 Discriminations et violences vécues au quotidien (plusieurs réponses possibles)	169
Figure 49 Types de limitations déclarées par les répondantes au sondage (plusieurs réponses possibles)	170
Figure 50 Dynamiques de limitation déclarées par les répondantes au sondage (plusieurs réponses possibles)	170
Figure 51 Aides à la mobilité déclarées par les répondantes du sondage (plusieurs réponses possibles)	171

LISTE DES ACRONYMES

ADS+ Analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle

ASL American Sign Language

AU Accessibilité universelle

ARTM Autorité régionale de transport métropolitain

CA Conseil d'administration

LSQ Langue des signes québécoise

REM Réseau express métropolitain

REV Réseau express vélo

SRB Service rapide par bus

STM Société de transport de Montréal

TA Transport adapté

TGFM Table des groupes de femmes de Montréal

RÉSUMÉ

Passer à des modes de déplacement écologiques est essentiel pour lutter contre les changements climatiques. À Montréal, cela signifie plus de pistes cyclables, de rues piétonnes, un meilleur réseau de transport collectif et plus de services de mobilité partagée. Actuellement, les femmes en situation de handicap sont souvent laissées en marge des réflexions et des solutions pour la mobilité durable. Face à ce constat, des membres de la Table des groupes de femmes de Montréal (TGFM) se sont rassemblés pour amorcer une recherche-action. L'objectif est d'approfondir la mobilité durable du point de vue des femmes en situation de handicap.

Ce projet repose sur une approche participative qui implique une dizaine d'expertes du vécu à savoir des personnes qui s'identifient comme des Montréalaises vivant avec des limitations fonctionnelles. Elles ont tenu des journaux de bord, participé à des balades exploratoires et pris part à de nombreuses rencontres de co-analyse. D'autres témoignages ont été collectés grâce à un sondage répondu par près de 150 femmes en situation de handicap et des groupes de discussion tenus avec 3 organismes luttant pour l'inclusion.

Cette démarche souligne l'importance de la mobilité pour la participation sociale et l'inclusion. Malgré les efforts pour créer un environnement urbain inclusif et sûr à Montréal, les femmes en situation de handicap affrontent des défis quotidiens pour se déplacer en ville en tant mères, travailleuses, militantes, étudiantes et résidentes. La recherche documente ces défis et les stratégies pour y faire face, notamment l'insécurité du transport adapté, l'exclusion du transport en commun régulier et les nombreux obstacles dans l'espace public. Les témoignages rassemblés soulignent surtout l'urgence de poser des actions pour assurer une mobilité durable, inclusive et sécuritaire à Montréal. Cette recherche est le point de départ pour amorcer ces changements.

LES ENJEUX CLÉS QUI RESSORTENT DE LA RECHERCHE-ACTION

Dans le transport adapté

- La difficile **conciliation famille-travail-vie sociale-soins** en raison des règles, du manque de fiabilité et du fonctionnement du transport adapté qui compromet la participation sociale des femmes en situation de handicap.
- L'insécurité durant l'**attente et à bord du transport adapté** (ex. harcèlement, agressions).
- La **formation inégale du personnel** travaillant dans les services de transport collectif (transport adapté en minibus et taxi, autobus, métro, accueil, service à la clientèle) au sujet des besoins et réalités des femmes en situation de handicap (ADS+).
- La faible connaissance (des femmes et des intervenantes) et l'implication de la **police** dans le protocole violence conjugale en transport adapté.
- La faible confiance envers le **système de plainte de la STM**.

Dans les transports en commun réguliers

- L'**inaccessibilité et l'hostilité** des transports en commun réguliers (autobus, métro et train) pour les femmes en situation de handicap.
- Le **manque de civisme et de sensibilité** aux enjeux de mobilité des femmes en situation de handicap dans le partage de l'espace public et du transport en commun.
- L'inaccessibilité des détours causés par la **piétonnisation des rues et les travaux**.
- Le **déneigement et déglacage incomplet** des accès aux transports en commun régulier (arrêts d'autobus, abords des stations de métro).

En navigant Montréal

- Le manque de considération de l'accessibilité universelle et de la sécurité lors de **l'aménagement estivaux ou temporaires** (ex : terrasses, ruelles vertes, chantiers, rues piétonnes, festivals), des nouvelles infrastructures de transport, de construction ou de rénovation de bâtiment, d'organisation d'événements
- Les obstacles liés aux **enjeux hivernaux** : temps de traverse plus long, pratiques de déneigement, dépendance au TA, etc.
- Le manque de **toilettes publiques accessibles**.
- La **dépendance au transport adapté** alimentée par la persistance des obstacles quotidiens dans la navigation de la ville et des transports en commun réguliers.

La mobilité durable définie par les expertes du vécu

La mobilité durable est bonne pour l'environnement et la société. Elle repose sur l'accès à des moyens de transport écologiques qui émettent peu de gaz à effet de serre puisqu'ils sont :

- **Collectifs** comme l'autobus, le métro, le transport adapté et le train.
- **Actifs** comme la marche, le vélo et le fauteuil manuel.
- **Partagés** comme le co-voiturage, les services d'autopartage (Communauto) et de vélopartage (BIXI).
- **Électriques** comme les fauteuils motorisés, quadriporteurs, vélo, scooter et voitures électriques.

L'accès durable à la mobilité repose sur le déploiement d'actions pérennes pour considérer et agir sur les enjeux en matière d'inclusion, d'équité et de sécurité. Pour y arriver, il faut :

- **Considérer les défis et besoins spécifiques**, par exemple, pour les parents et les personnes proches aidantes.
- **Miser sur l'accessibilité universelle** pour éliminer les barrières, préjugés et discriminations véhiculés dans les services, les programmes, les aménagements, les communications et les attitudes des personnes.
- Offrir des services avec **des tarifs abordables**.
- Aménager des quartiers avec des commerces et services de proximité accessibles qui permettent les **déplacements locaux**.
- **Assurer la protection de l'intégrité physique et psychologique en tout temps**. Cela demande une approche proactive pour contrer les violences sexuelles, physiques, verbales et psychologiques, les chutes et les accidents.

Ces changements permettront des modifications dans l'attitude des personnes usagères et employées, de mieux organiser les services et d'améliorer l'aménagement et l'entretien des infrastructures et équipements. Ainsi, **l'ensemble de la population accèdera à des moyens de transport écologiques équivalents en tout temps, notamment en transport adapté**. Tout le monde, incluant les personnes vivant avec des limitations, se sentira comme une personne à part entière pouvant librement se déplacer en choisissant parmi les moyens de transport écologiques pour exercer ses divers rôles sociaux comme la parentalité, le travail, les études et les implications.

**« Je ne me sens jamais
en sécurité dans
l'espace publique ».**

Participant·e du Bon Pilote

INTRODUCTION

LES VILLES ET LA LUTTE AU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Les municipalités se mobilisent contre le réchauffement climatique. Montréal, comme d'autres villes, vise la carboneutralité d'ici 2050. Le transport routier, responsable de 34 % des émissions de gaz à effet de serre au Québec¹, est un enjeu majeur. Pour réduire la dépendance à l'automobile individuelle, de nombreuses initiatives encouragent une mobilité durable. À Montréal, cela se traduit par l'expansion des pistes cyclables, des efforts de piétonnisation et par l'amélioration de l'offre de vélos et véhicules partagés. Le Réseau express métropolitain (REM) et le service rapide par bus (SRB) renforcent le réseau de transport en commun, tandis que bornes de recharge, trottinettes, vélos et véhicules électriques envahissent rues, trottoirs et pistes cyclables.

ADS+ DE LA MOBILITÉ DURABLE

Les femmes et les personnes de la diversité de genre devraient bénéficier de ce virage vers la mobilité durable. À Montréal, elles utilisent moins l'automobile individuelle pour se rendre au travail² et représentent 54 % des personnes à bord des transports collectifs³ et 57 % au sein du transport adapté⁴. En théorie, la mobilité durable implique un accès équitable et sécuritaire. Toutefois, les membres de la Table des groupes de femmes de Montréal (TGFM) notent des sources d'insécurité et d'exclusion dans les aménagements et services.

Grâce au projet « Femmes et rapport à la ville », les membres de la TGFM ont développé une analyse différenciée selon les sexes et une perspective intersectionnelle (ADS+) de la mobilité durable. L'ADS+ permet de jeter un regard critique sur des actions en considérant les besoins complexes et les effets distincts selon le genre et d'autres motifs de discrimination qui se combinent et intensifient les effets des exclusions (âge, ethnicité, situation de handicap, condition sociale). Dans notre cas, nous avons identifié des enjeux et des solutions pour remédier aux discriminations qui entravent l'adoption de modes de déplacement durables. Les résultats de cette analyse sont résumés dans l'axe sur la mobilité durable, inclusive et sécuritaire de notre [plateforme de revendications féministes pour le droit à la ville](#).

Lors de ce processus, des femmes en situation de handicap, actives dans les groupes féministes montréalais, ont souligné que les nouveaux aménagements pour la mobilité durable ne sont pas toujours inclusifs et peuvent engendrer de l'insécurité. Elles et iels ont observé que l'accessibilité universelle et leurs besoins spécifiques sont souvent négligés dans les discours et les actions sur la mobilité durable. Par exemple, le transport adapté est rarement pris en compte lorsqu'il est question de l'offre de transport collectif. Le transport

adapté compense pour les obstacles du réseau de transport en commun pour les personnes en situation de handicap. Ce service essentiel pour la mobilité des femmes en situation de handicap a souvent été dénoncé pour des questions d'insécurité lors de l'élaboration de notre ADS+. Bien que nous ayons tenté d'intégrer ces aspects à notre analyse, il nous a manqué des données et des témoignages pour formuler des revendications claires et véritablement féministes.

GENRE, HANDICAP ET MOBILITÉ

Il est essentiel d'avoir une lecture genrée du handicap. Au Québec, les femmes ont un taux d'incapacité plus élevé (19 % vs 15 %) et leurs incapacités sont souvent plus graves (42 % vs 39 %). De plus, elles sont plus nombreuses à vivre seules et à utiliser les services de transport en commun (réguliers et adaptés) pour leurs déplacements quotidiens⁵. Toutefois, les enjeux d'accessibilité et de capacitisme sont rarement mis en relation avec les éléments genrés de la mobilité, comme la sécurité, les contraintes associées aux rôles sociaux de parents et de proches aidantes et les inégalités de revenu.

Le **capacitisme** est un ensemble d'attitudes ou de comportements discriminatoires fondés sur la croyance que les personnes vivant avec des limitations ont moins de valeur que les autres.⁶

Les données, analyses et actions spécifiques sur la mobilité des femmes en situation de handicap sont rares sans être inexistantes. Par exemple, une recherche a démontré qu'en 2020-2021, 75 % des Montréalaises en situation de handicap ont vécu du harcèlement de rue⁷. De plus, l'organisation Ex Aequo travaille sur les obstacles rencontrés par les parents de jeunes enfants dans le transport adapté. Différents efforts ont été déployés pour établir un protocole pour les déplacements urgents en transport adapté en contexte de violence conjugale. **En dépit de ces travaux ciblés, aucun rapport montréalais ne se consacre à l'identification des enjeux et des répercussions sur la participation sociale. Ainsi, les expériences de ces personnes confrontées simultanément par le sexisme et le capacitisme sont largement ignorées.**

RECHERCHE-ACTION POUR UNE MOBILITÉ DURABLE, INCLUSIVE ET SÉCURITAIRE

Ce contexte et ces constats ont alimenté la motivation des membres de la TGFM qui se rassemblent au comité Féministes pour le droit à la ville à amorcer **une recherche-action pour approfondir la mobilité durable du point de vue des femmes en situation de handicap**. Nous voulons comprendre les obstacles et les sources d'insécurité dans la mobilité quotidienne pour revendiquer des services, des aménagements et des changements adaptés aux besoins des femmes en situation de handicap et ainsi approfondir notre l'ADS+. **Par cette démarche, nous souhaitons que les femmes en situation de handicap fassent partie intégrante des réflexions et considérations sur la mobilité durable.**

Cette recherche-action s'appuie sur la participation active de plusieurs membres de la TGFM : l'institut national pour l'équité l'égalité et l'inclusion des personnes en situation de handicap, Société logique, la Maison des femmes sourdes, Logifem, le Y des femmes de Montréal, DefPhys Sans Limite et Action femmes handicap.

Le projet repose également sur l'implication d'un groupe d'une dizaine d'expertes du vécu ayant tenu des journaux de bord, participé à 3 balades exploratoires et à plus de 30 heures de rencontres de co-analyse. Cette méthodologie est complétée par un sondage répondu par près de 150 femmes en situation de handicap et des groupes de discussion avec des organismes luttant pour l'inclusion.

PRÉSENTATION DES SECTIONS DU RAPPORT

Ce rapport aborde **la mobilité comme un élément central de la participation sociale et de l'inclusion**. Dans un environnement urbain inclusif et sûr, toutes les femmes et personnes de la diversité de genre devraient pouvoir se déplacer librement et en toute sécurité. Cependant, pour les femmes en situation de handicap à Montréal, se déplacer en ville reste un défi quotidien. Le rapport documente la réalité de ces femmes et des obstacles auxquels elles font face chaque jour, en examinant trois dimensions clés : l'insécurité et l'inefficacité du transport adapté, l'exclusion persistante du transport en commun régulier et les obstacles quotidiens dans l'espace urbain. **En mettant en lumière les principaux défis auxquels elles sont confrontées, ce rapport souligne l'urgence d'agir pour garantir une mobilité durable, inclusive et sécuritaire. Le rapport présente les données et témoignages rassemblés. À partir des résultats, les expertes du vécu ont articulé des revendications pour instaurer une mobilité durable, inclusive et sécuritaire à Montréal. Ces revendications sont présentées dans les 5 chapitres.**

Chapitre 1 – La démarche de recherche-action

Nous présentons d'abord les approches retenues pour appréhender le handicap, mais aussi pour le faire dans perspective féministe intersectionnelle. Nous approfondissons ensuite les aspects liés au volet action de la démarche. Enfin, nous présentons la méthodologie avec les outils et étapes pour la collecte et l'analyse des données.

Chapitre 2 – Les perceptions générales face à la mobilité durable

Nous exposons plusieurs résultats quantitatifs issus du sondage. Les premiers thèmes concernent le sentiment de sécurité et d'inclusion dans divers modes de transport, infrastructures et services. Nous abordons ensuite les enjeux liés à la cohabitation, aux interactions avec le personnel et aux déplacements urgents. Le chapitre se conclut sur les impacts de ces enjeux de mobilité sur le quotidien et la participation sociale. Ces résultats plus quantitatifs mettent la table pour les 3 chapitres subséquents qui sont plus qualitatifs.

Chapitre 3. Le transport adapté n'est pas une option sécuritaire et fiable pour assurer la participation sociale des femmes

Nous proposons une analyse critique du transport adapté à la lumière des témoignages rassemblés. Le service de transport adapté est présenté comme indispensable, mais présente de nombreuses lacunes en termes de sécurité et de fiabilité pour les femmes en situation de handicap. Nous relevons des enjeux au niveau des attitudes du personnel, des erreurs d'adresse et des tensions avec d'autres personnes à bord ce qui contribue à créer une atmosphère déshumanisante. Nous présentons également le sentiment d'insécurité qui est affecté par le harcèlement de rue à bord des véhicules et l'aménagement des débarcadères. Les témoignages soulignent les défis constants liés à la conciliation entre vie familiale, professionnelle, sociale et transport adapté. Le stress, l'épuisement et les enjeux liés au paiement accentuent les difficultés à se déplacer en transport adapté.

Chapitre 4. Le transport en commun régulier est hostile aux femmes en situation de handicap

Nous expliquons les différents obstacles et dynamiques auxquels les femmes en situation de handicap se heurtent lorsqu'elles utilisent les transports en commun réguliers. Il est notamment question des différences saisonnières avec d'un côté, des conditions météorologiques difficiles en hiver qui compliquent l'accès aux transports et les travaux et la piétonnisation des rues qui ajoutent des défis supplémentaires en été. Les témoignages permettent de souligner les améliorations du réseau, mais également les lacunes qui persistent et génèrent stress, insécurité et sentiment d'exclusion. En plus des équipements brisés ou manquants, il est question des interactions avec personnel et les autres à bord.

Chapitre 5. Naviguer dans la ville pose des obstacles quotidiens

Nous soulignons comment les aménagements urbains sont souvent insécuritaires et rendent la cohabitation avec les autres difficile et parfois dangereuse sur la voie publique. Les témoignages sur les nouveaux aménagements visant à promouvoir les transports actifs, tels que les pistes cyclables et les rues piétonnes, démontrent que leur conception est souvent inadaptée aux besoins des personnes en situation de handicap. Ce chapitre ouvre sur les obstacles compromettant l'accès équitable à l'éventail des opportunités de la vie en ville et à la participation sociale et économique.

« En faisant le journal
de bord, je m'aperçois à
quel point je suis
anxieuse de me
déplacer »

Manon, experte du vécu

CHAPITRE 1

LA DEMARCHE DE RECHERCHE-ACTION

S'INTÉRESSER À LA MOBILITÉ DURABLE À PARTIR DES TÉMOIGNAGES DE FEMMES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour nous, il est important de parler de situation de handicap et non de femmes handicapées ou à mobilité réduite, comme le fait le gouvernement du Québec et . Ce dernier définit une personne handicapée comme « ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes »⁸. L'incapacité peut être motrice, visuelle, auditive, intellectuelle, liée à la parole, au langage, à d'autres sens, aux fonctions organiques, à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale.

Dans le cadre de notre démarche, nous employons l'expression « en situation de handicap » qui provient du modèle social du handicap articulé dès les années 1980 par des militantes. Ce modèle critique les visions associant le handicap à une norme de santé altérée qui se concentre sur les limitations individuelles et les moyens techniques pour les surmonter. Dans le modèle social, le handicap relève de situations de désavantage, de discrimination et d'oppression qui créent des obstacles à une pleine participation à la société. Ces situations sont occasionnées par des sociétés incapables à tenir compte des diverses caractéristiques et besoins⁹.

« Nous ne sommes pas à mobilité réduite : c'est la ville, les services et vos attitudes qui réduisent notre mobilité. » Manon

Toutefois, ce modèle social a été critiqué pour sa tendance à présenter les personnes en situation de handicap comme victimes de structures incontrôlables et à négliger les expériences individuelles influencées notamment par le genre et la classe sociale¹⁰. En réponse à ces limites, une équipe québécoise a développé **le modèle de développement humain - processus de production du handicap (MDH-PPH)**. Ce modèle met en avant l'interaction entre les facteurs personnels (systèmes organiques, aptitudes et caractéristiques socioculturelles) et environnementaux (obstacles ou facilitateurs). Ces interactions influençant les possibilités de mener ses habitudes de vie liées aux activités courantes et aux rôles sociaux qui positionnent les individus sur un continuum allant de la participation sociale à la situation de handicap¹¹.

S'intéresser à la mobilité durable du point de vue des femmes en situation de handicap découle de notre approche féministe intersectionnelle. À la TGFM, le féminisme est une

manière d'être, de percevoir et d'agir. Il s'agit d'une vision qui nous incite à participer à des transformations individuelles et collectives pour mettre fin aux inégalités. Nous reconnaissons que les inégalités sont le résultat de systèmes d'oppressions. Le sexisme, le capacitisme, le racisme et l'âgisme, par exemple, se renforcent mutuellement de façon à entraver l'accès aux ressources et aux opportunités, dont la mobilité.

Nos compréhensions féministes des inégalités nécessitent un engagement constant. Il faut mettre à jour nos analyses, penser à nos angles morts et réfléchir aux enjeux émergents. Cette démarche de recherche-action s'inscrit dans ce désir d'actualisation. L'adoption de modes de déplacements plus durable est l'un des importants axes d'action pour la lutte aux changements climatiques qui transforme l'aménagement de Montréal. Les femmes en situation de handicap sont l'une des populations souvent laissées en marge lorsque nous réfléchissons aux solutions pour la mobilité durable risquant ainsi d'accroître les inégalités.

Par cette démarche de recherche-action, nous voulons comprendre les obstacles et les sources d'insécurité dans la mobilité quotidienne pour revendiquer des services, des aménagements et des changements adaptés aux besoins des femmes en situation de handicap. Pour y arriver, nous devons écouter et dialoguer avec les personnes concernées pour porter des changements qui serviront aux Montréalaises dans toutes leurs diversités. En cohérence avec notre posture féministe, il est crucial de baser cette démarche sur le témoignage et la participation des personnes concernées. C'est dans cet esprit que nous avons défini les balises du volet recherche et action de cette démarche.

VOLET ACTION

Objectif : diffuser les résultats et les revendications pour que les femmes en situation de handicap fassent partie intégrante des réflexions et considérations sur la mobilité durable.

Nous n'avons pas attendu la publication du rapport pour amorcer ce travail. Les membres de la TGFM ainsi que les expertes du vécu ont pris la parole et se sont mobilisées à plusieurs occasions:

- Septembre 2022 : intervention sur les impacts des coupures du transport adapté lors de la période de questions du CA de la Société de transport de Montréal (STM).
- Mars 2023 : présentation d'une opinion dans le cadre de la consultation publique sur la traversée des rues de la Ville de Montréal.
- Mai 2023 : panel d'expertes du vécu dans le cadre d'une journée de formation et d'échange pour les membres de la TGFM.
- Novembre 2024 : participation à l'élaboration du cadre de référence sur la démotorisation de Transition en commun.
- Février 2024 : intervention lors de la soirée d'information et d'échanges sur l'accessibilité universelle et le transport adapté de la STM.
- Mai 2024 : rencontre avec des représentantes de l'accessibilité universelle et du transport adapté de la STM.

De plus, nous avons organisé plusieurs occasions d'échange et de formation pour les membres de la TGFM pour :

- développer des liens avec les organismes luttant pour la défense des droits des personnes en situation de handicap ;
- se donner des bases communes pour identifier les revendications ;
- partager les résultats préliminaires de la recherche.

Pour diffuser les résultats de la recherche, nous avons développé une exposition photo itinérante. L'exposition offre un regard intimiste sur la vie de 8 des expertes du vécu. Les photos capturent leurs défis, leurs résistances quotidiennes et leurs revendications face à la navigation dans un environnement qui leur est souvent hostile et discriminatoire. Ces perspectives visent à inciter l'auditoire à repenser leurs attitudes et comportements au quotidien, mais aussi la planification d'espaces publics, de services et d'événements pour qu'ils soient plus inclusifs et sécuritaires pour tout le monde.

VOLET RECHERCHE

Objectif : documenter les enjeux de mobilité vécus par les personnes s'identifiant comme femmes vivant avec des limitations fonctionnelles.

Dans cette démarche, nous partons de leurs points de vue pour identifier des revendications concrètes pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire à Montréal. Les membres de la Table ont convenu de 3 moyens pour rassembler un grand nombre de témoignages diversifiés.

- Formation d'un groupe de 10 **expertes du vécu** qui ont tenu des **journaux de bord** sur leur mobilité en hiver et en été. Elles ont également participé à des **rencontres collectives** et des **balades exploratoires** pour analyser ensemble les témoignages et tendre vers l'identification de revendications.
- Organisation de **groupes de discussion** avec des organismes luttant pour l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Diffusion d'un **sondage** qui a été répondu par près de 150 femmes en situation de handicap qui se déplacent à Montréal.

UN GROUPE D'EXPERTES DU VÉCU ISSU DES MEMBRES

Afin d'impliquer les principales concernées, nous avons diffusé en décembre 2022 un appel à participation aux femmes en situation de handicap vivant ou travaillant sur l'île de Montréal. Cet appel, relayé par les membres de la TGFM, a permis de former **un groupe de 10 expertes du vécu qui s'identifient comme des femmes vivant avec des limitations fonctionnelles**. Ces dernières travaillent, s'impliquent ou utilisent les services des groupes féministes montréalais.

Les **expertes du vécu** sont des personnes qui utilisent leurs expériences personnelles pour apporter des perspectives uniques et informées sur les obstacles et les défis à l'adoption d'une mobilité durable. Grâce à leur connaissance directe des services et des aménagements, elles sont en mesure d'identifier les sources d'insécurité et d'exclusion et de contribuer à identifier des solutions adaptées.

Eveline Claire est femme, Montréalaise, mère, grand-mère, noire, immigrante, monoparentale, parente d'élève, étudiante, fondatrice de l'organisme Au-delà du handicap, militante de plusieurs organismes et patiente. Elle vit avec une déficience motrice et se

déplace avec un déambulateur, un fauteuil roulant manuel ou motorisé et emprunte surtout l'autobus, le transport adapté et le métro.

Manon est coordonnatrice de la Résidence du Y des femmes de Montréal et habite Rivière-des-Prairies avec son mari et sa fille. Elle vit avec des limitations motrices. Elle se déplace en fauteuil motorisé et emprunte le transport adapté, le métro, l'autobus et le train de banlieue.

Lise est militante du Centre d'action et d'éducation des femmes de Montréal et habite Verdun. Malentendante et avec un handicap moteur, elle utilise principalement le transport adapté et sa canne pour se déplacer.

Célia est Béninoise, elle vit avec son mari et son fils de 7 ans dans Mercier-Est. Elle est chargée de projet à l'Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées. Elle est aveugle et se déplace avec une canne blanche en transport adapté, ainsi qu'en métro et en autobus.

Jeanne était hébergée chez Logifem durant le projet. En plus des limitations liées à la mobilité, elle vit avec des douleurs chroniques. Depuis récemment, elle se déplace surtout en transport adapté avec une canne ou un fauteuil roulant manuel.

Julie est animatrice radio à CKVL, siège au conseil d'administration de la Maison des femmes sourdes de Montréal et habite la Petite-Patrie. Elle vit avec un handicap visuel dégénératif et se déplace surtout à pied, en transport adapté et en métro parfois assisté de sa canne blanche.

Louise est une Montréalaise qui travaille à Action autonomie. Elle vit avec des limitations physiques et des douleurs neurologiques. Elle se déplace surtout à pied, en covoiturage et en transport adapté avec différentes aides à la mobilité dont une canne et un fauteuil roulant inclinable particulier.

Marie Stéphanie était hébergée à Logifem au moment du projet. Elle mère de 2 enfants. En plus de son amputation récente, elle a une basse vision et des limitations liées à la mémoire. Elle utilise le transport adapté, l'autobus, le métro et les taxis avec son fauteuil manuel ou son déambulateur.

Maude est une jeune femme militante, entrepreneure sociale, étudiante et résidente de Rosemont. Elle vit avec la paralysie cérébrale, porte des appareils auditifs et a très peu de dextérité manuelle. Elle se déplace en fauteuil roulant motorisé ou à pied et emprunte le métro, le transport adapté, la voiture et le taxi.

Pascale habite Centre-Sud et est militante du Centre d'éducation et d'action des femmes de Montréal. Elle vit avec des limitations motrices et auditives et a des douleurs chroniques. Elle se déplace avec une canne ou son déambulateur et utilise le transport adapté.

Ces expertes se sont prêtées au jeu de documenter leur mobilité en complétant des journaux de bord du 13 février au 6 mars et du 25 juin au 16 juillet 2023. Chaque semaine, elles ont répondu à des questions à développement et à échelle d'évaluation pour qualifier leurs déplacements. Les expertes étaient également invitées à prendre des photos et des vidéos qui illustrent leurs propos. Le journal de bord a été complété de manière variée, démontrant l'adaptation nécessaire pour bien rejoindre les femmes en situation de handicap (Google Forms, format Word, document manuscrit ou par un appel). Ces dernières ont reçu une compensation monétaire pour l'expertise partagée dans le cadre de la démarche.

Des rencontres de mises en commun ont été organisées au début et à la fin de la période hivernale. Ces rencontres ont été l'occasion d'échanger notamment pour :

- Présenter et revoir les outils associés à la démarche.
- Amorcer l'analyse collective des enjeux de mobilité.
- Identifier des pistes de revendications à porter.
- Préparer des moments de mobilisation.

Pour l'été, 3 **balades exploratoires** ont été organisées avec les expertes du vécu et des membres de la TGFM pour aborder les enjeux en période estivale à Montréal. Les lieux ont été sélectionnés pour représenter plusieurs aménagements spécifiques :

- 15 juin 2023 : exploration notamment d'une rue partagée, de stations de métro et d'un bâtiment institutionnel du **Quartier latin**.
- 9 juillet 2023 : exploration du **Quartier des Spectacles** quelques heures avant l'ouverture du Festival de jazz quelques heures avant.
- 12 juillet 2023 : exploration de la rue piétonne, d'espaces publics, d'une station de métro et d'un parc autour de **l'avenue Mont-Royal**.

Les **balades exploratoires** sont une activité à mener en petits groupes afin d'identifier et d'échanger sur les éléments qui alimentent un sentiment d'insécurité. On appelle cette activité marche exploratoire. Toutefois, nous avons décidé d'employer le terme balade pour employer un terme plus inclusif des personnes qui se déplacent avec des aides à la mobilité.

Chaque parcours comportait entre 5 et 7 arrêts pour procéder à un examen critique de leur aménagement à travers une série de questions pour identifier les éléments qui renforcent

ou affectent leur sentiment d'inclusion et de sécurité. Ces balades ont été l'occasion de formuler un ensemble de recommandations concrètes. Les itinéraires des balades exploratoires sont en [annexe 1](#).

DES GROUPES DE DISCUSSION EN PARTENARIAT

La Table a eu la chance d'échanger avec les membres de 3 organismes pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Ces rencontres ont été enregistrées par audio et retranscrites. Ces rencontres étaient guidées par les grands thèmes couverts par le sondage. Deux rencontres ont eu lieu avec le **Groupe Femmes sans Frontières de l'Association Multi-Ethnique Pour L'Intégration des Personnes Handicapées (AMEIPH)**. Cette rencontre a permis d'avoir le point de vue d'une quinzaine de femmes en situation de handicap issues racisées ou de l'immigration.

Une activité de discussion a eu lieu avec **Le Bon Pilote** qui offre notamment un service de covoiturage et d'aide pour les déplacements des personnes vivant avec une déficience visuelle ou en perte de mobilité. Une rencontre a eu lieu avec des membres de la **Maison des femmes sourdes de Montréal**. Cette rencontre et celle avec Le Bon Pilote a permis d'engager la discussion avec la communauté aveugle et sourde qui sont souvent moins rejointes par les sondages par écrit.

UN SONDAGE POUR REJOINDRE PRÈS DE 150 PERSPECTIVES

Au printemps 2023, la TGFM a lancé un sondage à l'intention des femmes en situation de handicap vivant ou travaillant sur l'île de Montréal. Celui-ci a été un réel succès avec **147 réponses**, mais surtout de toutes les organisations qui l'ont diffusé dans leurs réseaux.

Le sondage se composait de 21 questions à choix de réponse, à échelle d'évaluation et ouvertes. Les questions étaient divisées en 4 sections :

- Les limitations
- L'accessibilité et la sécurité dans les déplacements
- Les impacts sur le quotidien
- Le profil des répondantes

Le sondage était disponible en ligne via Google Forms en anglais et en français. Plusieurs moyens ont été pris pour assurer l'accessibilité du sondage. Une interprétation en langue des signes (LSQ et ASL) et une description vocale étaient disponibles. Il était possible d'y répondre par téléphone ou de télécharger le sondage et le compléter en format papier, word

ou pdf. Plusieurs organismes l'ont d'ailleurs fait circuler en format papier auprès de leurs membres ce qui a permis de rejoindre les personnes affectées par la fracture numérique. La fracture numérique est le résultat des inégalités liées à l'accès et à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Le questionnaire est disponible en [annexe 2](#) tout comme la présentation complète du profil des répondantes ([annexe 3](#)).

Quelques mots sur le profil des 143 répondantes:

- Grande diversité d'âge à l'image de la population montréalaise.
- Habitent 15 arrondissements et 7 villes liées différentes de l'île de Montréal.
- Ont un plus faible revenu que la moyenne montréalaise: 57% ont un revenu familial de moins de 40 000 \$ par année.
- Vivent avec plusieurs limitations, les 3 types les plus courants sont les limitations liées à la motricité, aux douleurs chroniques et à la santé mentale.
- Variété d'aides à la mobilité : les 5 plus courantes sont la canne, le fauteuil manuel, le déambulateur, le fauteuil motorisé et l'accompagnement ou l'interprétariat.

UNE ANALYSE COLLECTIVE ET ANCRÉE DANS L'ACTION

Cette démarche a permis de rassembler un important nombre de témoignages. Le contenu des journaux de bord, les transcriptions des groupes de discussion et des rencontres, les questions ouvertes du sondage et les synthèses des balades exploratoires ont été rassemblés. Ces données qualitatives ont été analysées grâce au logiciel NVivo. Nous avons regroupé les témoignages autour de mots-clés. Un arbre thématique a notamment permis de trier les données selon leur thème. De plus, un chiffrier Excel a été utilisé pour regrouper les données par question et produire des graphiques à partir des données quantitatives du sondage. L'analyse des données brutes a d'abord été réalisée par l'équipe de la TGFM, puis a été soumise au comité d'expertes et de membres de la TGFM.

Des analyses préliminaires ont été réalisées pour alimenter les différentes prises de parole identifiées à la section [volet action](#). Une fois l'ensemble des données collectées, l'équipe de la TGFM a entrepris la rédaction du rapport. Chaque section du rapport a été présentée aux expertes et membres impliquées. Nous avons tenu **plus de 30 heures de rencontre d'analyse collective**. Ces rencontres ont été l'occasion de valider les citations et apporter des nuances sur l'analyse et l'interprétation. Nous avons ensemble convenu des revendications. Ces rencontres étaient également l'occasion de développer des outils pratiques comme une fiche sur les débarcadères et aires d'attente pour le transport adapté ainsi qu'un aide-mémoire pour les communications et l'organisation d'événements.

LIMITES DE CETTE RECHERCHE

Bien que cette recherche ait permis de documenter les enjeux de mobilité des femmes en situation de handicap à Montréal, il est important de spécifier quelques limites. Tout d'abord, l'échantillon d'individus qui ont témoigné dans le cadre de ce projet est non-probabiliste, c'est-à-dire qu'il n'est pas aléatoire. Tant les expertes du vécu que les répondantes du sondage sont volontaires. Les 10 expertes ont été contactées à travers le réseau de la TGFM. Elles sont engagées dans le milieu communautaire et féministe. Elles ont donc l'habitude de militer et de revendiquer des changements pour parvenir à l'égalité. De plus, le sondage a été diffusé et relayé sur les réseaux sociaux de la TGFM, de ses membres et partenaires. Les répondantes sont des personnes enclines à être intéressées et engagées pour une mobilité inclusive et sécuritaire à Montréal. Comme mentionné précédemment, le profil des répondantes est relativement représentatif de la population montréalaise. De plus, leurs limitations sont plutôt diversifiées.

Bien que les expertes du vécu aient accepté de documenter leur quotidien durant l'hiver et l'été, les témoignages recollectés ne représentent pas l'ensemble de leurs déplacements. Par exemple, seulement une experte a documenté sa mobilité pendant ses vacances. Les périodes des journaux de bord n'étaient donc pas assez longues pour donner une représentation complète de leurs déplacements et de la pleine diversité des destinations. Malgré ces limites, les témoignages rassemblés dans le cadre de cette démarche sont réels. Ils signalent un ensemble de défis du droit à la mobilité qu'il faut prendre en considération dans toute réflexion et action sur la mobilité durable et l'aménagement du territoire.

Enfin, la plupart des questions du sondage invitent à qualifier l'accessibilité et la sécurité sur une échelle de 1 à 5. Nous avons opté pour ce type de question simple à comprendre. Toutefois, la compréhension de chaque note peut grandement différer d'une personne à l'autre et la note globale peut constituer une vision simpliste des expériences. Cette échelle nous permet surtout de cibler les types d'aménagement, de services et de populations qui sont plus appréciés ou au contraire porteurs de plus de sources d'insécurité et d'exclusion. De plus, nous avons intégré plusieurs espaces pour les commentaires afin de saisir les nuances dans les expériences des répondantes.

CHAPITRE 2
LES PERCEPTIONS
GENERALES FACE A LA
MOBILITE DURABLE

Lors d'un groupe de discussion avec l'organisme Le Bon Pilote, à la question « Où vous sentez-vous le plus en sécurité dans l'espace publique? », une femme répond « Je ne me sens jamais en sécurité dans l'espace publique ». Cette réponse révèle l'impact des différentes lacunes qui alimentent ce sentiment d'insécurité généralisé. Les femmes en situation de handicap n'ont pas toutes le même sentiment de sécurité et d'inclusion dans leurs déplacements dans l'espace public ou dans les transports collectifs. Ces perceptions fluctuent en fonction de nombreux facteurs que nous explorons dans les prochaines pages.

Dans le cadre de notre sondage, les répondant·es ont été invité·es à qualifier leur sentiment de sécurité et d'inclusion face aux différents modes de transport, à différents types d'aménagement et aux autres personnes dans l'espace public. Ce chapitre explore les principaux résultats quantitatifs liés aux perceptions concernant :

- [Les déplacements actifs](#)
- [Les transports collectifs et partagés](#)
- [Les déplacements urgents](#)
- [Les défis et choix pour assurer les déplacements quotidiens](#)

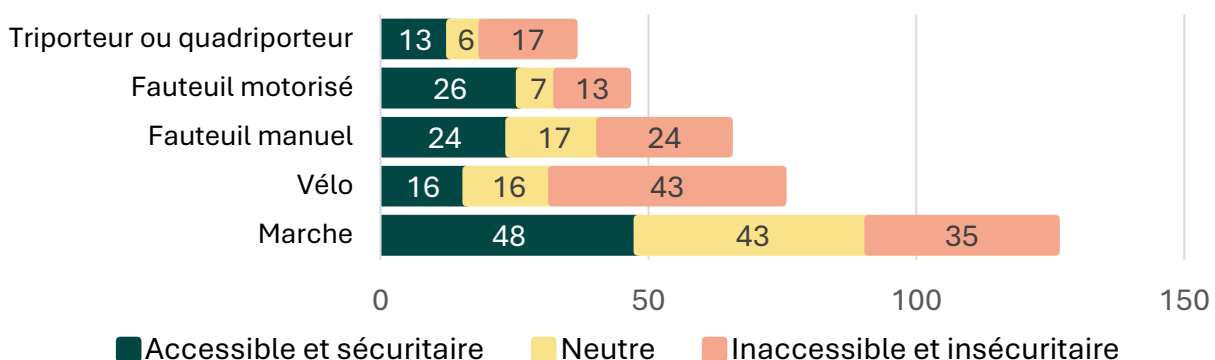
LES DÉPLACEMENTS ACTIFS

Les déplacements actifs utilisent l'énergie fournie par biais d'un effort musculaire comme la marche et le vélo. Cet effort peut être assisté par une aide à la mobilité comme une canne, un déambulateur, un fauteuil roulant, une marchette, des béquilles ou un chien guide.

Comme le montre la figure 1, **les déplacements en fauteuils roulants motorisés sont perçus comme plus sécuritaires et accessibles**. Toutefois, les expertes qui l'utilisent font quotidiennement face à des obstacles pour circuler dans la voie publique, emprunter l'autobus et entrer dans les bâtiments. De nombreux bâtiments ont une marche à l'entrée, un passage trop étroit ou n'ont pas de toilette accessible, rendant l'accès impossible pour les personnes utilisant un fauteuil roulant motorisé. **Cette inaccessibilité est une injustice flagrante qui prive une partie de la population de leurs droits et les excluant ainsi de la pleine participation sociale.**

Le vélo est associé à l'inaccessibilité et l'insécurité par la majorité des répondantes (57 %). À l'opposé, la marche est perçue positivement par une majorité: 48 répondantes considèrent la marche comme un moyen de transport accessible et sécuritaire. Il faut tout de même considérer que 35 répondantes perçoivent la marche comme inaccessible et insécuritaire et 43 ont une perception neutre.

Figure 1 Perception des répondant-es concernant l'accessibilité et la sécurité en transport actif

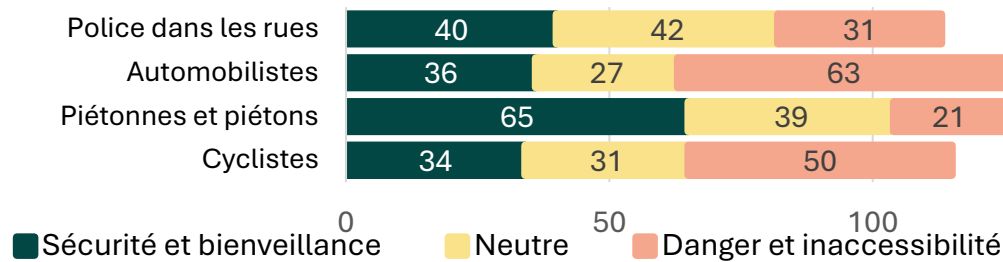


Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

La figure 2 (page suivante) présente la perception des attitudes et des comportements de populations dans l'espace public. **La majorité des répondantes au sondage associent les piéton-nes à la sécurité et la bienveillance. Les automobilistes et les cyclistes sont**

davantage associés au danger et à l'inaccessibilité. Ces nuances sont expliquées dans le [chapitre 5](#) qui explore les aménagements dans l'espace public et les difficultés de cohabitation avec les cyclistes et automobilistes.

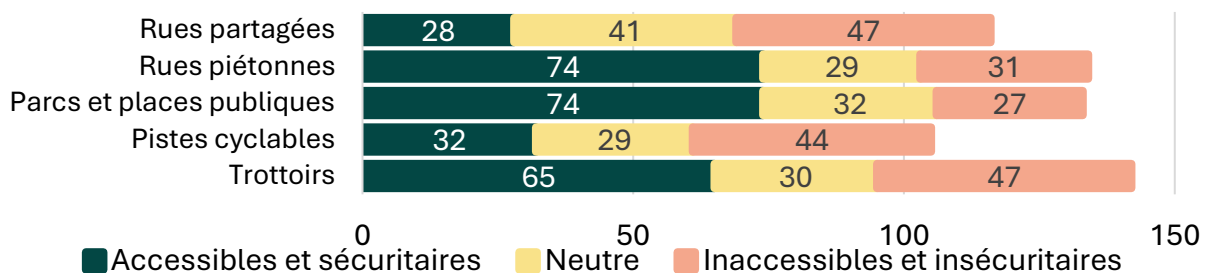
Figure 2 Perception des répondant-es par rapport à l'attitude et les comportements des populations



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Les rues piétonnes, les trottoirs ainsi que les parcs et places publiques sont perçues comme sécuritaires et accessibles par la majorité des répondantes (figure 3). Toutefois, les pistes cyclables et rues partagées sont perçues comme inaccessibles et insécuritaires par un plus grand nombre de répondantes.

Figure 3 Perception des répondant-es concernant l'accessibilité et la sécurité des aménagements



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

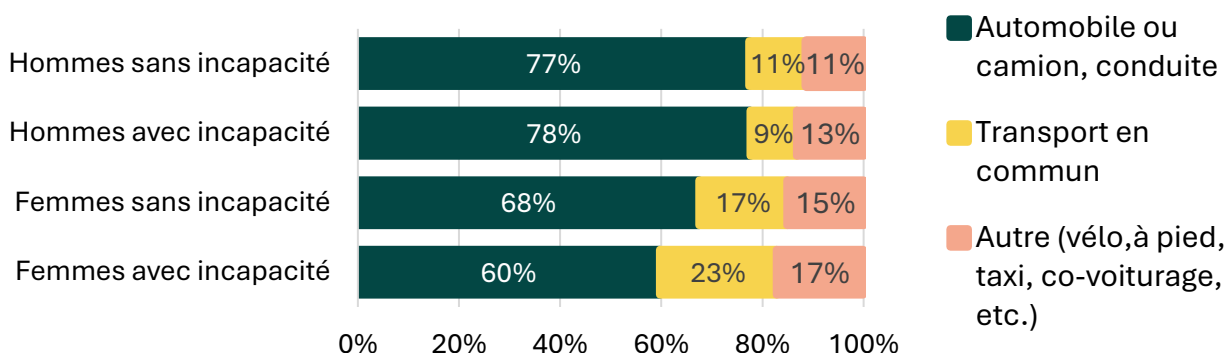
La fréquence élevée des réponses neutres notamment pour les rues partagées souligne la diversité des expériences avec ces aménagements qui sont abordés à la section [le potentiel et les limites des rues piétonnes et partagées](#) du [chapitre 5](#).

Les rues piétonnes ont des aménagements temporaires ou permanents qui résultent d'une volonté claire de privilégier les déplacements non motorisés comme la marche¹². Les rues partagées sont des voies publiques où les règles de circulation diffèrent des rues traditionnelles. L'ensemble des modes de déplacement cohabitent sans ségrégation physique. Les piéton-nes sont prioritaires et l'aménagement permet de déceler, de façon instinctive, que le partage de la chaussée y est particulier¹³.

LES TRANSPORTS COLLECTIFS ET PARTAGÉS

Les femmes représentent **54 % de l'ensemble des personnes utilisant les transports collectifs à Montréal¹⁴**. Les transports collectifs sont cruciaux pour la participation sociale des femmes en situation de handicap au Québec. La figure 4 illustre les moyens de transport habituellement employés pour se rendre au travail. Nous pouvons y voir que **les femmes vivant avec une limitation sont moins nombreuses à conduire pour se rendre au travail et plus nombreuses à utiliser le transport en commun**. Pour ce qui est des déplacements quotidiens, les femmes en situation de handicap utilisent davantage le transport collectif régulier et adapté que les hommes avec incapacité¹⁵.

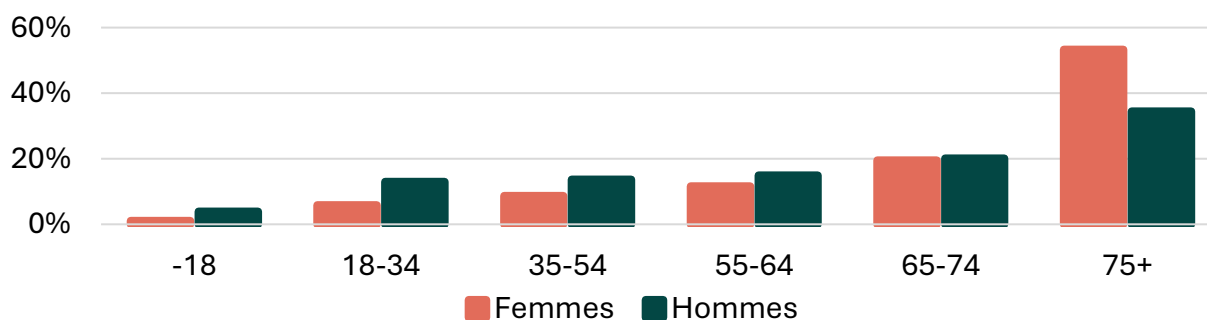
Figure 4 Moyen de transport habituel pour se rendre au travail selon le sexe et l'incapacité, Québec, 2012



Source : Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 (Statistique Canada), traitement par l'Institut de la statistique du Québec et compilation par l'Office des personnes handicapées du Québec (2016)

Comme le souligne la figure 5, le transport adapté est majoritairement utilisé par des femmes. Plus de 60 % de ces utilisatrices vivent avec une déficience motrice et une majorité d'entre elles sont âgées de 75 ans et plus.

Figure 5 Tranche d'âge des client·es du transport adapté assuré en 2022 par la STM



Source : Données sur l'utilisation du transport adapté (STM, 2023)

Les transports collectifs sont des modes de transport utilisés par un groupe de personnes pour atteindre une destination commune. À Montréal, des organismes publics ou privés offrent ces 3 principaux types:

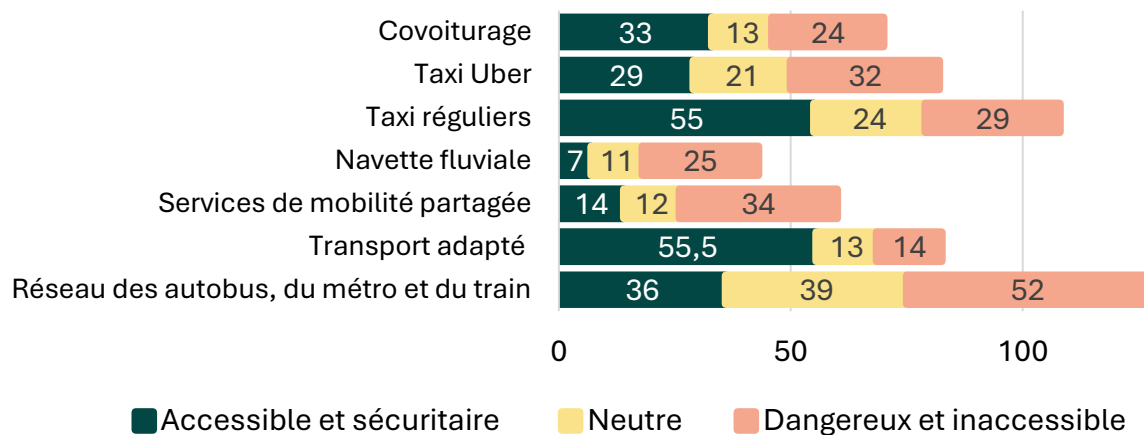
- Le **transport en commun**, également appelé transport en commun régulier, englobe les modes de transport offerts au grand public comme l'autobus, le métro et le train de banlieue. Les tarifs, horaires et trajets sont planifiés et connus à l'avance¹⁶.
- Le **transport adapté** offre un service pour pallier les obstacles que présente le réseau de transport en commun pour les personnes en situation de handicap. Ce service offre des véhicules, itinéraires et accompagnements adaptés aux besoins individuels des personnes ayant une incapacité qui affecte leur mobilité.
- Les **navettes** sont établies pour faciliter le déplacement entre certains lieux précis comme pour atteindre l'aéroport, des pôles d'emploi, des lieux touristiques, traverser le fleuve ou contourner une zone de travaux.

D'autres moyens existent en alternative à la voiture individuelle. Il est notamment question des services de mobilité partagée qui permettent à plusieurs individus d'utiliser conjointement des moyens de transport habituellement individuels, cela comprend :

- **L'autopartage**, comme Communauto, qui permet aux personnes abonnées d'emprunter un des véhicules partagés disponibles en libre-service.
- Le **vélo en libre-service**, comme BIXI, qui offre des vélos au public pour réaliser des déplacements ponctuels relativement courts.
- Le **covoiturage** est un modèle de transport où plusieurs personnes partagent un même véhicule pour se rendre à un endroit commun. Le covoiturage peut se faire de manière informelle, entre amis ou collègues, ou être organisé via des plateformes spécialisées comme Covoiturage ARTM et Amigo Express.
- Le **taxi** permet de réserver un véhicule spécifique pour un trajet particulier est une dernière option de mobilité à considérer dans les moyens de transport alternatifs à la voiture individuelle. De plus, certaines compagnies, comme Uber, offrent l'option de partager sa course avec d'autres ce qui s'inscrit davantage dans une logique de covoiturage.

Notre sondage a invité les répondant·es à qualifier un ensemble de services de transport en fonction de leur accessibilité et de leur sécurité. Comme le montre la figure 6, **le transport adapté et le taxi sont perçus comme étant plus sécuritaires et accessibles que les autres services de transport collectifs**, et ce, pour plus d’une répondant·es sur 2. Les moyens de transport les mieux évalués, tels que le transport adapté, le taxi et le covoiturage, assurent un déplacement de porte-à-porte. Cette approche évite certaines des sources d’insécurité sur la voie publique présentées ce qui explique les notes positives (voir [chapitre 5](#)). Toutefois, les sources d’insécurité et insatisfaction par rapport au transport adapté sont nombreuses (voir [chapitre 3](#)).

Figure 6 Perception des répondant·es de l’accessibilité et la sécurité des transports collectifs et partagés



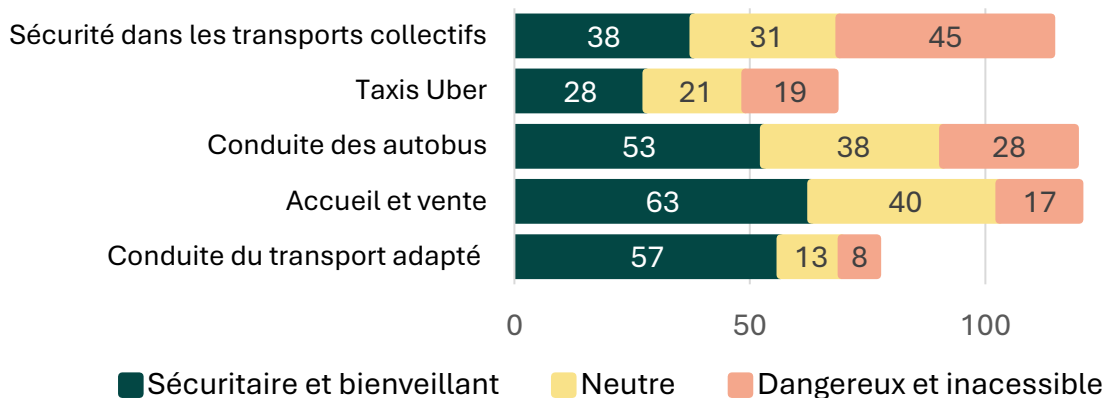
Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

À l’opposé, **la navette fluviale ainsi que les services de mobilité partagée comme Bixi et Communauto sont vus comme plus dangereux et inaccessibles et sécuritaires par plus d’une répondant·e sur 2**. Certaines expertes du vécu ont expliqué que ces services n’ont tout simplement pas été pensés en amont pour s’adapter à la diversité capacitaire surtout lorsque les services sont nouveaux et temporaires. Il faut également noter que 2 répondant·es sur 5 perçoivent les transports collectifs réguliers (métro, autobus et train) comme insécuritaires et inaccessibles. Plus d’explications sont fournies à ce sujet au [chapitre 4](#).

Notre sondage a abordé l’attitude et les comportements du personnel associé à la mobilité. La figure 7, à la page suivante, souligne que le personnel du transport adapté est perçu comme les plus sécuritaire et bienveillant. À l’inverse, **les personnes responsables de la sécurité dans le métro, l’autobus et le train, c’est-à-dire les constables de la STM et d’EXO, étaient perçues comme les plus dangereux**. Le personnel à l’accueil et à la vente dans les

métros, qui ne sont pourtant pas directement responsables de la sécurité, sont perçus comme plus sécuritaires et bienveillants que les constables de la STM et d'EXO.

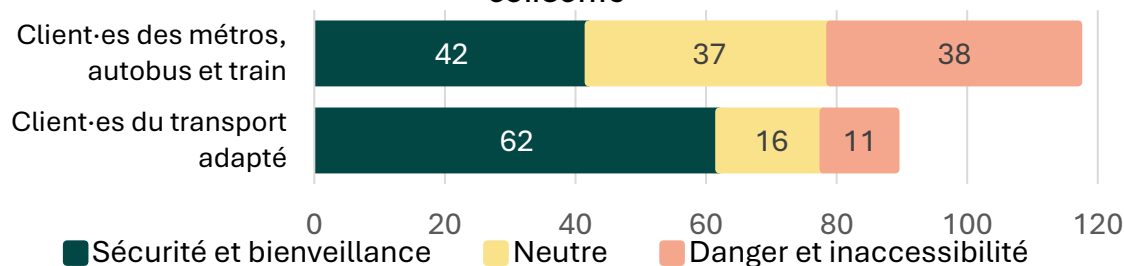
Figure 7 Perceptions des répondant-es de l'attitude et des comportements du personnel dans les transports collectifs



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Dans le même ordre d'idées, la figure 8 souligne que **les client-es à bord du transport adapté sont perçues comme ayant des attitudes et comportements plus sécuritaires et bienveillants que celles à bord du transport du métro, des autobus et des trains**. Les expertes du vécu ont parlé de regards de dédain, de manques de respect de la priorité et des utilisations abusives des places réservées dans les autobus et le métro. Cet enjeu est abordé plus en détail dans le [chapitre 4](#). Bien que ces comportements soient difficiles à interpréter, certaines se demandant s'il s'agit de racisme, de sexisme ou de capacitisme, il est certain que cela affecte leur sentiment d'inclusion à bord.

Figure 8 Perception de l'attitude et des comportements dans les transports collectifs



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

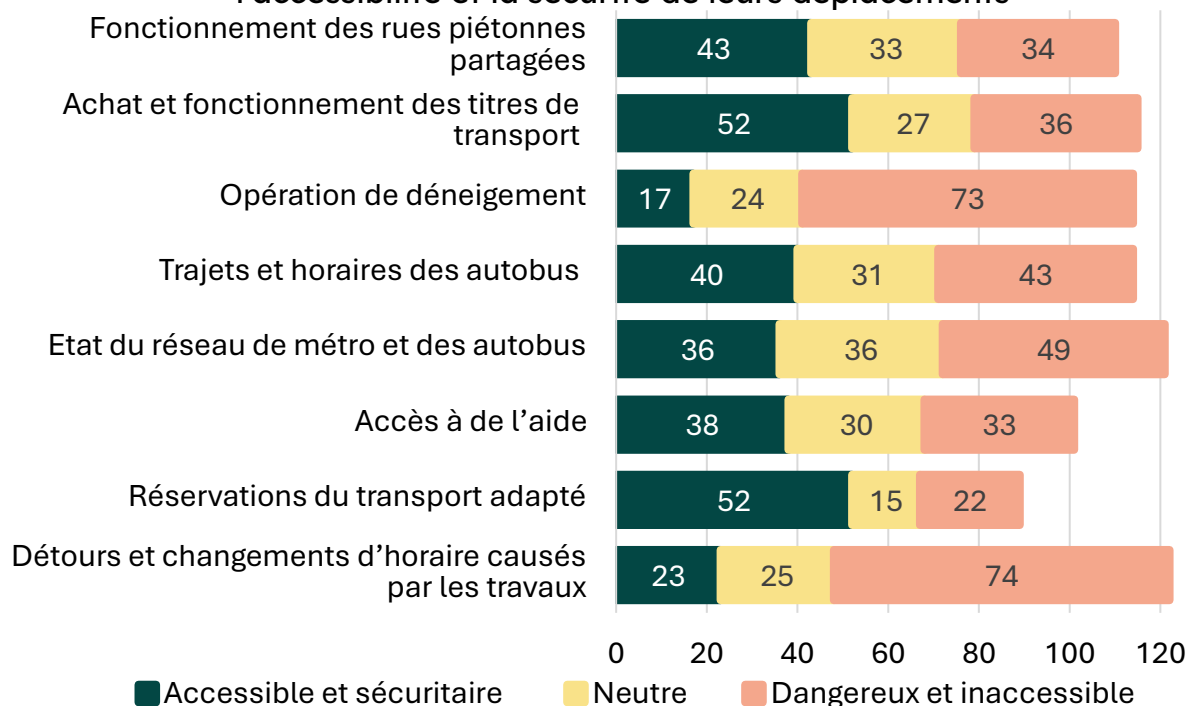
Le sondage révèle une opinion généralement plus positive vis-à-vis le transport adapté.

Toutefois, il est important d'apporter d'importantes nuances puisque nous avons colligé de nombreux témoignages à propos de comportements et d'attitudes problématiques, mais aussi d'enjeux liés au fonctionnement qui sont présentés dans le [chapitre 3](#).

Notre sondage a également interrogé les perceptions de l'influence de différentes communications sur l'accessibilité et la sécurité des déplacements (figure 9). Plus de **3 répondantes sur 5 considèrent que les communications entourant le déneigement et les détours causés par les travaux sont des sources de danger et d'insécurité**. Les communications concernant l'état du réseau de métro et d'autobus ou encore les trajets et horaires des autobus sont également perçues négativement par 2 répondantes sur 5. Il est à noter que ces types de communication qui visent à transmettre de l'information concernant des situations en temps réel.

À l'opposé, les communications concernant le fonctionnement général des services et aménagements récoltent plus de satisfaction : la réservation du transport adapté (58 %), le fonctionnement des titres de transport (45 %), le fonctionnement des rues piétonnes et partagées (39 %) l'accès à de l'aide (38 %).

Figure 9 Perception des répondant·es sur l'influence des informations sur l'accessibilité et la sécurité de leurs déplacements



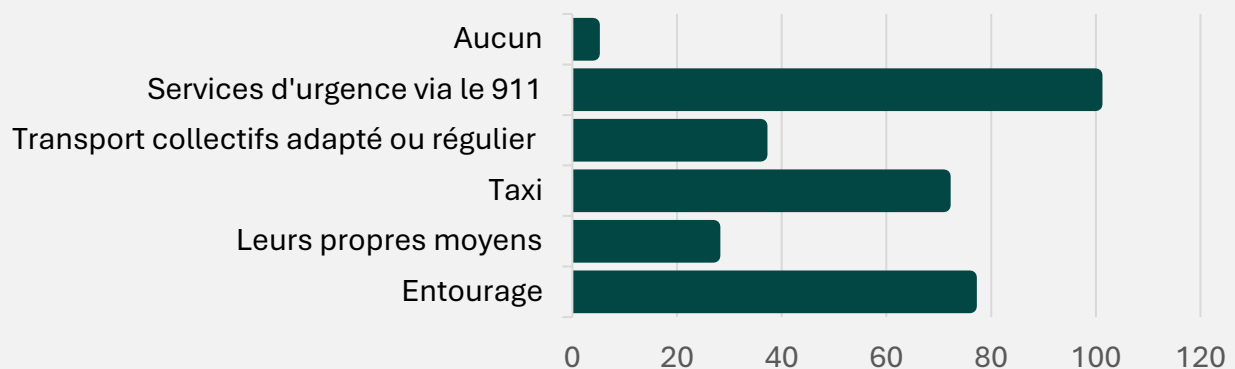
Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

LES DÉPLACEMENTS URGENTS

Considérant l'inaccessibilité des différents services de transport, **les déplacements urgents sont considérablement plus complexes pour les femmes en situation de handicap**. Notre sondage a demandé aux répondantes d'identifier les options de transport sécuritaire et accessible pour faire face à une situation d'urgence comme fuir une situation de violence.

Comme l'illustre la figure 10, les services d'urgence via le 911 ont été identifiés par près de 7 répondantes sur 10. Il s'agit de la seule option envisagée pour 17 répondantes. À l'inverse, **3 répondantes sur 10 n'accordent pas de confiance envers les services d'urgence**. Les taxis sont identifiés par la moitié des répondantes. Le recours à l'entourage via des proches, des organismes communautaires ou le voisinage est également perçu comme une option sécuritaire et accessible par un peu plus de la moitié des répondantes. À l'inverse, **près de la moitié des répondantes ne peuvent pas compter sur leur entourage**.

Figure 10 Les services sécuritaires et accessibles pour fuir une situation d'urgence (plusieurs réponses possibles)



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Seule 1 répondante sur 4 a confiance envers les services de transports collectifs adaptés et réguliers pour fuir rapidement une situation d'urgence. Cette donnée, mais également les échanges avec nos membres et les expertes du vécu, nous souligne le manque de connaissance du protocole de la STM pour offrir un déplacement en transport adapté dans une situation d'urgence comme une situation de violence conjugale, inondation, chaleur accablante, etc. En cas de violence conjugale, un transport adapté est envoyé vers un lieu prédéfini (ex. hôpital, cour, maison d'hébergement, etc.), et ce, suivant l'évaluation réalisée par le SPVM. La STM n'exige pas que la personne soit admissible et inscrite au transport

adapté. Toutefois, ce protocole est très peu connu y compris par les groupes qui interviennent en violence.

À la différence de Laval, où l'évaluation se fait par le biais d'un appel à SOS Violence conjugale. En mentionnant que l'on vit avec une limitation fonctionnelle, un véhicule de transport adapté se rendra sur place gratuitement pour emmener la personne dans une maison d'hébergement¹⁷. Cette procédure permet d'éviter une interaction avec les services de police qui ne sont pas toujours sensibilisés à l'emprise psychologique et physique qu'affrontent les femmes qui vivent une situation de violence conjugale. Rappelons qu'un sondage mené par la TGFM révèle que 6 montréalaises sur 10 ont une perception négative des forces de police¹⁸. Cette perception peut les amener à éviter de les contacter, et ce, même dans une situation d'urgence.

Enfin, environ **1 répondante sur 5 peut compter sur ses propres moyens pour se déplacer** comme en utilisant leur voiture personnelle, leur vélo, une Communauto, de marcher ou de rouler avec leur fauteuil. À noter que Communauto ne dispose pas de véhicules adaptés aux fauteuils roulants. Enfin, 4 personnes ont indiqué qu'il n'y a aucune option de transport sécuritaire et accessible pour elles ce qui est préoccupant. La rapidité d'accès à un service adapté est en cause :

« Malheureusement aucune de ces solutions ne peuvent être rapide il faut réserver le transport 24 heures d'avance et le 911 ne transporte pas mon fauteuil roulant. » répondante au sondage

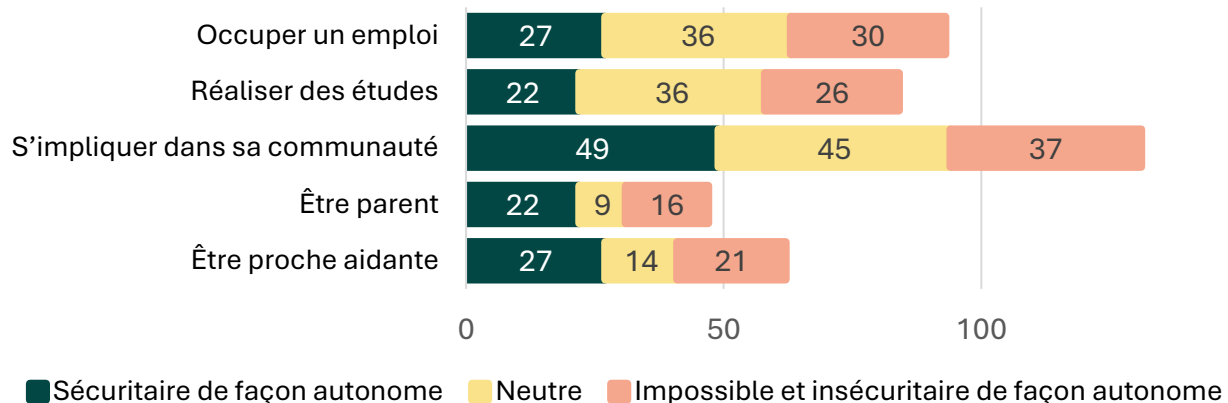
« Très peu de compagnies de taxi offrent un service adapté, car leurs véhicules sont majoritairement réservés au transport adapté de la STM. Donc, plus souvent nous n'arrivons pas à réserver un taxi (ça concerne surtout les personnes en fauteuil roulant). » Manon

LES DÉFIS ET CHOIX POUR ASSURER DÉPLACEMENTS QUOTIDIENS

Les répondantes et expertes du vécu témoignent de nombreux problèmes qui génèrent des irritants, des obstacles et de l'insécurité dans toutes des options de mobilité durables. Ces difficultés se répercutent sur la possibilité de réaliser plusieurs activités et responsabilités sociales de façon autonome.

La figure 11 illustre les perceptions concernant la capacité à réaliser leurs responsabilités sociales de façon autonome et sécuritaire. Environ **1 répondante sur 3 éprouve des difficultés à se déplacer de façon autonome pour l'ensemble des responsabilités sociales**. Ces difficultés sont un peu plus marquées pour le fait d'être parent (34 %), proche aidante (34 %), d'occuper un emploi (32 %) et réaliser des études (30 %). S'impliquer dans sa communauté est vu comme impossible et insécuritaire pour 37 répondantes.

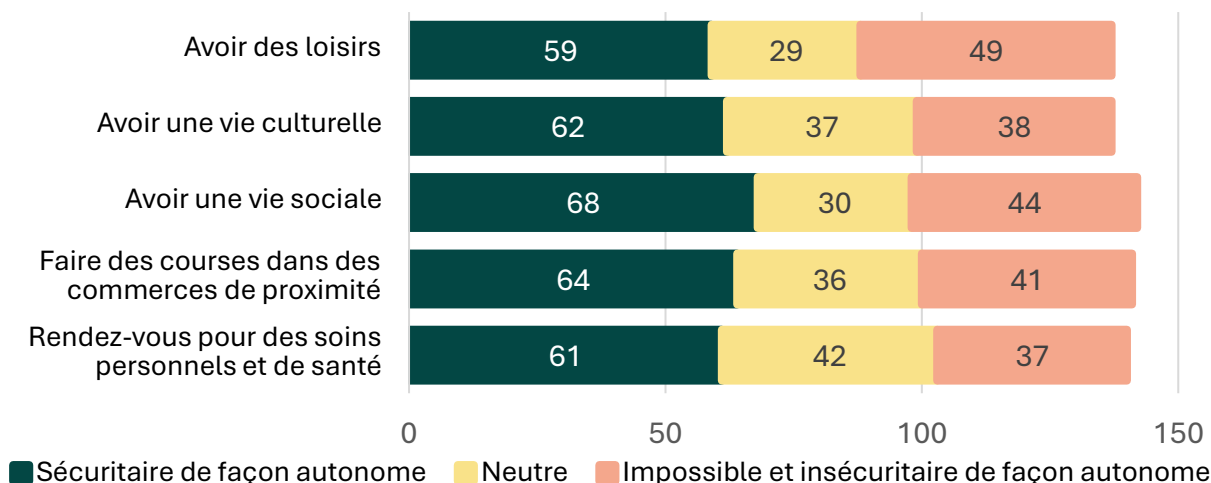
Figure 11 Perceptions de la capacité à se déplacer de manière autonome et sécuritaire pour ses responsabilités sociales



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Nous avons également interrogé les impacts des obstacles à la mobilité sur la capacité à réaliser différentes activités quotidiennes de façon autonome (figure 12, page suivante). Dans l'ensemble un peu plus de 2 répondantes sur 5 indiquent être en mesure de réaliser leurs activités quotidiennes de façon autonome. Les difficultés sont néanmoins plus marquées pour avoir des loisirs (36 %, 49 répondantes) et une vie sociale (31 %, 44 répondantes).

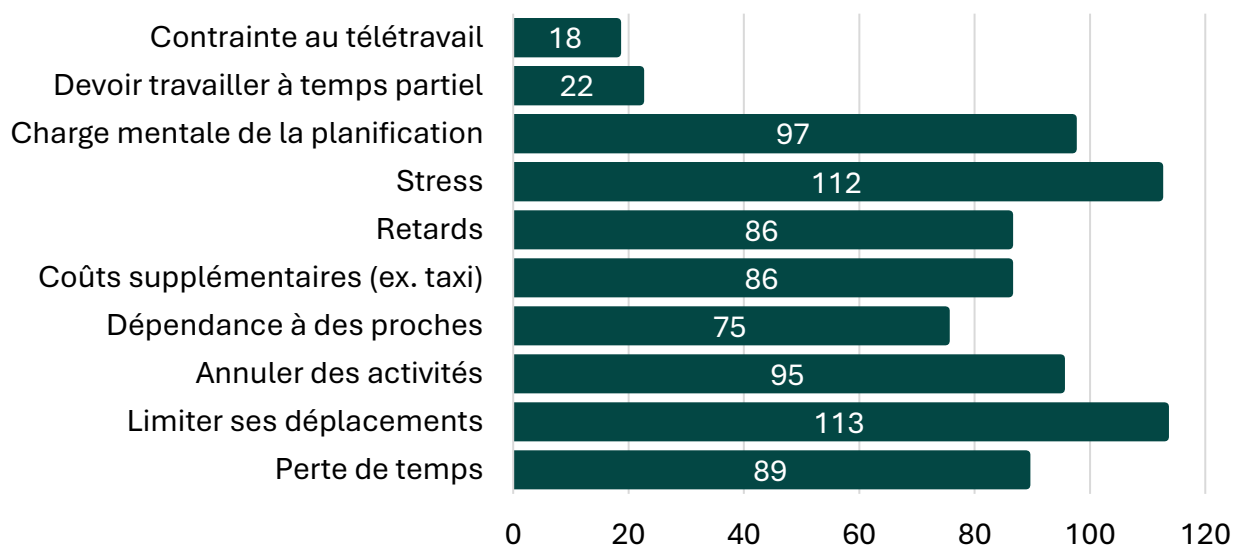
Figure 12 Perception de la difficulté et de la sécurité pour se déplacer de manière autonome dans les activités quotidiennes



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Comme nous l'expliquons dans les prochaines pages, **les femmes en situation de handicap ne sont absolument pas passives face à ces obstacles. Elles font quotidiennement des choix et des concessions en lien avec leur mobilité. Ces choix dépendant notamment de leur tolérance au risque, de leurs ressources, de leur réseau et de la flexibilité de leur quotidien.** La figure 13 présente les répercussions des défis de mobilité sur le quotidien des répondantes au sondage. **Limitier ses déplacements et le stress sont les deux conséquences nommées par plus de 110 répondantes, soit plus de 3 répondantes sur 4.**

Figure 13 Perception des répercussions des défis liés à la mobilité sur le quotidien



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

L'importante charge mentale pour la planification, l'annulation d'activités et la perte de temps sont d'autres conséquences quotidiennes nommées par plus de 90 répondantes, soit plus de 3 répondantes sur 5. Plus de la moitié ont indiqué avoir des coûts supplémentaires, arriver en retard et dépendre de leurs proches en raison du manque d'adaptation et de sécurité des différents moyens de transport.

Les prochains chapitres explorent plus en détail les enjeux qui génèrent des obstacles et de l'insécurité dans les déplacements, mais aussi leurs impacts sur le quotidien et l'exercice des rôles sociaux des femmes en situation de handicap. L'attention est tournée vers les expériences liées au [transport adapté](#), au [transport en commun régulier](#) et aux [déplacements via l'espace public](#). Nous y présentons davantage de témoignages, mais aussi les revendications formulées par les expertes du vécu.

« Un moyen de transport 100 % sécuritaire et accessible il n'y en a pas. Si je vais par ordre de ce qui est le plus sécuritaire et accessible c'est le transport adapté. Ce n'est pas 100 %. Mais au moins avec le transport adapté, je me sens plus en sécurité. »

Célia, experte du vécu

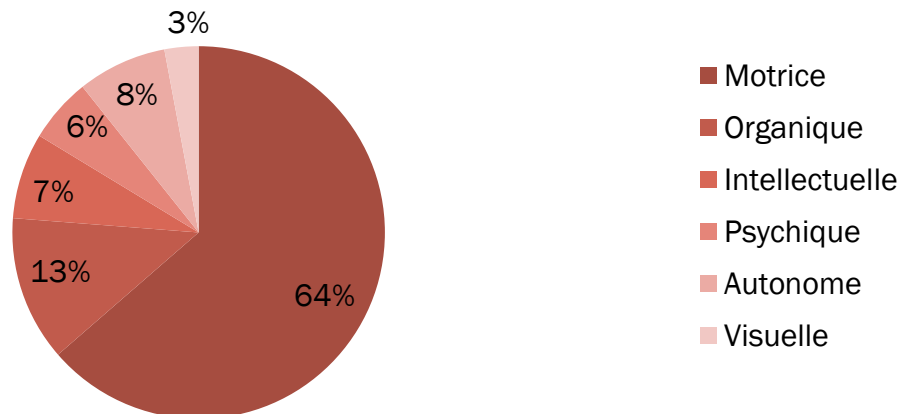
CHAPITRE 3

**LE TRANSPORT ADAPTE N'EST
PAS UNE OPTION SECURITAIRE
ET FIABLE POUR ASSURER LA
PARTICIPATION SOCIALE DES
FEMMES EN SITUATION DE
HANDICAP**

Le transport adapté est vital pour le déplacement de nombreuses femmes en situation de handicap. Il est important de noter que beaucoup de femmes vivant avec une limitation n'y ont pas droit. Le transport adapté est réservé aux personnes dont l'incapacité compromet grandement la mobilité¹⁹. Ce sont des ergothérapeutes qui évaluent si les limitations sont suffisantes pour être admissibles au transport adapté, mais également le droit à l'accompagnement. Comme bien des services de santé, l'attente pour accéder à une telle évaluation ou encore une réévaluation dans le réseau public est longue. **Plusieurs personnes vivant avec des limitations ne sont pas admissibles. C'est le cas de nombreuses personnes neurodiverses, ayant les douleurs chroniques, des limitations visuelles et auditives.**

Ces critères d'admissibilité se reflètent dans le profil des déficiences des clientes du transport adapté présentées à la figure 14. 64% des clientes du transport adapté vivent avec une déficience motrice.

Figure 14 Type de déficience des client·es du transport adapté assuré par la STM en 2022



Source : Données sur l'utilisation du transport adapté (STM, 2023)

Certaines répondantes au sondage ont souligné l'injustice liée à l'admissibilité au transport adapté :

« Je suis une jeune survivante du cancer. J'ai l'air bien. Mais après avoir marché pendant un certain temps, je suis complètement penchée vers l'avant à la hanche et j'ai besoin d'une canne. Je ne suis pas admissible à une vignette ou à un transport adapté. Plus souvent qu'autrement, pour mes rendez-vous près de Sherbrooke et de la Côte des Neiges... le stationnement est en montée si je peux en trouver. Ou tout au bas de 2155 Mackay où les ascenseurs sont loin. Je suis épuisée à obtenir mes soins de santé. » répondante du sondage

Plusieurs expertes du vécu utilisent ce service pour leurs déplacements réguliers notamment pour se rendre au travail, prendre soin de leurs proches et pour leur vie sociale et culturelle. Les expertes du vécu souhaitent noter les améliorations qu'elles constatent depuis les dernières années dont l'application SIRTa qui permet de réserver en ligne son transport et de mieux prévoir l'heure d'arrivée. De plus, elles soulignent que plusieurs chauffeurs sont gentils et avenants. **Nous avons toutefois recueilli de nombreux témoignages négatifs à l'égard de ce service qui n'est pas complètement adapté aux besoins et réalités des femmes en situation de handicap.** Les prochaines pages présentent les témoignages sur les obstacles et sources d'insécurité dans les déplacements en transport adapté concernant les enjeux suivants :

[Les attitudes et erreurs du personnel qui insécurisent et déshumanisent](#)

[Les atteintes à la sécurité sont nombreuses dans le transport adapté](#)

[La difficile conciliation famille-travail-vie sociale-transport adapté](#)

[Les difficultés de paiement](#)

Nous y abordons les impacts sur le quotidien et la participation sociale. Chaque section se conclut par une série de revendications articulées par les expertes du vécu

LES ATTITUDES DU PERSONNEL QUI INSÉCURISENT ET DÉSHUMANISENT

Les clientes du transport adapté témoignent de l'importance du personnel à la conduite. Elles et ils sont une partie intégrante de leur mobilité et leur en sont reconnaissante. Les témoignages rassemblés nous indiquent que le personnel du transport adapté varie grandement en termes d'attitude. Certaines se montrent **compatissantes et à l'écoute**, tandis que d'autres sont « **méprisantes, difficile et pas rassurantes** ».

« Dans le transport adapté 90% des chauffeurs sont bons, mais il y a 10% de pommes pourries qui ne comprennent pas leur rôle, ne sont pas compréhensifs, etc. » Participante de l'AMEIPH

FORMATION INSUFFISANTE QUI SE REFLÈTE DANS LE SERVICE

Le transport adapté en minibus est perçu comme sécuritaire et accessible par 3 répondantes sur 4 du sondage (74%). Cette perception de sécurité et d'accessibilité est plus faible lorsque le service est offert via un taxi ou une berline (63%). Les expertes du vécu expliquent cette différence notamment par **le niveau de formation et le roulement du personnel**. Le transport adapté par taxi est assuré par des compagnies qui ont des ententes de service avec la STM. Le personnel de ces compagnies sous-traitantes a généralement reçu une formation d'une demi-journée seulement qui couvre essentiellement le fonctionnement du service. De plus, les expertes du vécu constatent qu'il y a beaucoup de roulement puisqu'elles rencontrent souvent des chauffeurs et chauffeuses récemment embauchés. Le transport adapté par minibus est pour sa part assuré par le personnel de la STM qui reçoit une formation plus complète. De plus, ces emplois syndiqués offrent de meilleures conditions de travail. Il y a donc une plus grande stabilité du personnel.

Malgré cette différence, les expertes du vécu signalent qu'à l'heure actuelle, la formation semble insuffisante pour l'ensemble du personnel. Elles demandent qu'on respecte leur consentement, leur bulle et leur autonomie. **Elles souhaitent que le personnel connaisse leurs réalités ce qui permettrait de mieux s'adapter**. Elles justifient ce souhait en raison des nombreuses expériences négatives avec le personnel notamment à la conduite des véhicules.

Un des enjeux concerne le consentement. **De nombreuses passagères du transport adapté ont dénoncé être souvent touchées et manipulées sans leur accord.**

« Souvent, des chauffeurs tirent la main des participantes. Ils n'essayent pas d'attirer leur attention en faisant un geste ou quoi. Une fois, une personne mal voyante et sourde avait un symbole identificateur bien visible sur elle. Le chauffeur lui parlait, mais la dame n'entendait pas et attendait d'être guidée. J'ai expliqué au chauffeur, mais il a continué. Moi ça m'a beaucoup touché de voir ça. Les chauffeurs devraient regarder le dossier avant et savoir un peu comment se comporter. »
Participante au groupe de discussion avec la Maison des femmes sourdes de Montréal

Pour attacher leur ceinture, le personnel doit manipuler les passagères au niveau de la poitrine, ce qui peut rendre la situation inconfortable. Celles qui sont capables de s'attacher seules préfèrent donc s'en charger. Pourtant, plusieurs ont témoigné qu'un **chauffeur les a attachés de force**, alors qu'elle avait explicitement indiqué pouvoir le faire seule.

« Certains chauffeurs touchent notre corps lorsqu'ils nous attachent. Il faut comprendre que certaines ne peuvent pas parler dû à leur handicap. Se faire attacher sans son consentement dans le TA c'est étouffant! Quand on dit « c'est correct je peux m'attacher moi-même », les chauffeurs répondent parfois « ça va aller plus vite si je t'attache ». Participante au groupe de discussion avec l'AMIEPH

Plusieurs ont mentionné un manque de formation en lien avec les aides à la mobilité. Certaines ont témoigné que **le personnel refuse de les embarquer avec leur chien d'assistance**, et ce, même s'il est inscrit dans leur dossier. Certaines ont été témoin de chauffeurs très agressifs qui avaient du mal à manœuvrer un fauteuil roulant motorisé ou un déambulateur. Alors que certaines craignent un bris de leurs aides techniques, d'autres comme Manon, ont peur de se blesser ou chuter:

« Les chauffeurs n'ont pas tellement de formations quand je suis en fauteuil manuel des fois ils viennent pour descendre la chaîne de trottoir, mais sans tirer le fauteuil et là je dis : « non je ne veux pas tomber en bas de ma chaise ». Ce ne sont pas des gens violents, mais c'est par manque de formation qu'ils nous mettent en danger. Des fois, on n'est pas attaché correctement... Une fois, un chauffeur avait attaché mon fauteuil après sa porte coulissante et ça ne fermait pas. Je ne l'avais pas vu et quand je suis arrivée au travail je vois qu'il gosse après ma chaise : il me dit j'ai attaché la porte après votre chaise. Je lui dis : « vous êtes malade la porte elle ouvre moi je fly avec la porte ». Manon

Plusieurs indiquent que certaines limitations sont mal comprises par le personnel, ce qui se reflète dans leur attitude :

« Je suis malentendante. Parfois, les gens pensent que je ne suis pas « vite-vite » ou parlent vraiment plus fort parce que je ne réagis pas instantanément quand on me parle. J'ai besoin qu'on parle plus lentement et clairement. » Lise

« On voit des problèmes au niveau de l'accompagnement. : les chauffeurs parlent à une femme sourde, ils les prennent les femmes par le bras ou la main au lieu de l'épaule ou encore s'adressent à leur enfant au lieu de la femme elle-même. » Intervenante de la Maison des femmes sourdes de Montréal

Enfin, plusieurs ont témoigné de chauffeurs et chauffeuses qui fument, mettent de la musique forte ou utilisent un cellulaire au volant. Certaines ont signalé que le chauffeur ou la chauffeuse ne parle pas français. Plusieurs notent des véhicules malpropres. Comme le soulignent les expertes, ces attitudes ont des impacts sur leur sentiment de sécurité à bord:

« J'ai eu un chauffeur qui n'arrêtait pas de jouer avec son GPS ou répondait à son téléphone en conduisant. Je suis devenue anxieuse pendant ce déplacement. » Manon

« Le taxi que j'ai pris n'était pas propre. J'ai les pieds en avant dans les vieux mouchoirs et les vieux masques. » Julie

Les expertes expliquent qu'elles ont le sentiment de devoir rester polies, même lorsque le personnel est agressif et condescendant, car elles sont dépendantes du transport adapté pour leurs déplacements quotidiens. Ce sentiment est particulièrement présent chez celles qui sont issues de l'immigration ou encore qui ont moins d'expérience avec le transport adapté. Ces dernières craignent perdre ce service si elles portent plainte.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour une meilleure formation de l'ensemble du personnel du transport adapté aux réalités des femmes en situation de handicap :

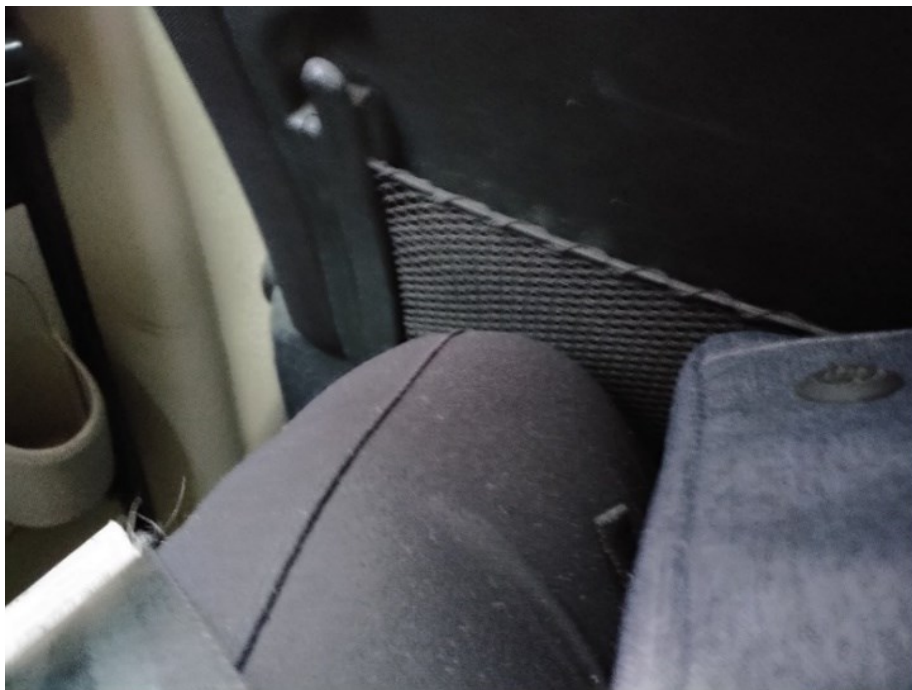
- Offrir une formation obligatoire et suffisante à l'ensemble du personnel lié de près ou de loin au transport adapté : accueil, conduite des minibus et des taxis, inspection, réservation, etc.
- Inclure un volet spécifique concernant les femmes en situation de handicap notamment afin d'aborder la question du consentement, du harcèlement de rue et des limitations plurifonctionnelles afin d'assurer la sécurité et la dignité des personnes à bord.
- Réviser la formation afin d'inclure la présence ou le témoignage de femmes en situation de handicap, des exercices pratiques et un examen pour valider les apprentissages.
- Offrir une actualisation de la formation auprès du personnel visé par de plainte ou un incident.
- Offrir la formation en continu et développer un mécanisme pour que le personnel puisse poser des questions afin de recevoir des conseils et d'ajuster leurs comportements.

SE SENTIR COMME UNE MARCHANDISE

Des expertes du vécu signalent qu'elles ont parfois l'impression de ne pas être des passagères, mais des marchandises. Ce sentiment provient notamment d'expériences dans des **véhicules surchargés** ce qui est inconfortable, stressant et même source de danger :

« Ils bourrent les TA. On est tellement serré en fauteuil motorisé. Souvent, on me place en arrière du chauffeur et l'espace y est très limité... On me place là, car il y a un autre fauteuil avec moi (figure 15). Mes jambes deviennent engourdies et douloureuses après un long trajet dans cette position. Cette semaine, nous avons eu un petit accident. Le chauffeur a frappé la voiture d'en avant et en freinant, mon fauteuil a avancé. Mes genoux étaient coincés contre le banc du chauffeur. J'ai senti une douleur intense dans mes genoux et mes jambes. J'ai demandé au chauffeur de vite avancer son banc, car c'était très douloureux. Ce qu'il a fait immédiatement. Il n'y avait pas de quoi se rendre à l'hôpital, mais les douleurs sont encore là à ce jour si je touche mes jambes. J'ai appelé la STM et demandé à parler à un inspecteur. Lorsque je suis en fauteuil motorisé je ne veux plus me mettre en arrière du chauffeur, mais je vais sûrement à avoir à me battre, encore avec eux. » Manon

Figure 15 Photo de genoux compressés en raison d'un manque d'espace derrière le siège conducteur du transport adapté



Source : Manon, journal de bord hivernal

Manon, comme bien d'autres, signale que lorsque le personnel sort accompagner une personne, **ceux-ci laissent bien souvent la porte ouverte, exposant les clientes à bord au froid**. Ce petit geste, qui peut sembler banal contribue au sentiment d'être une marchandise devant être déplacée du point A au point B.

« Cette semaine il a fait froid. Mardi, quand le chauffeur a été chercher une personne, après moi, il a ouvert la porte avant d'aller sonner chez la personne. La personne n'était pas prête, mais il a laissé la porte ouverte et lui était dans l'entrée de la maison, je ne pouvais pas lui dire de refermer la porte le temps que j'attends. J'ai été 10-15 minutes dans le froid. Il ne faut pas oublier que je ne peux bouger pour me réchauffer. La majorité des chauffeurs ouvrent la porte que lorsqu'il est avec l'autre client prêt à la faire entrer. La même chose le lendemain au retour, le chauffeur débarque une femme en fauteuil roulant et la fait rentrer dans le centre où elle habite et laisse la porte ouverte. Je me dis que ce n'est pas long d'aller porter quelqu'un. Mais là, il n'y avait pas de préposé pour venir chercher la dame, alors le chauffeur attend avec elle à l'intérieur (au chaud). Je le vois, car c'est vitré. J'essaie de lui faire signe, mais il est sur son téléphone et ne me voit pas. Je gèle, en plus c'est le soir, pas de soleil. Ils sont restés à l'intérieur un bon 10 minutes pendant que j'avais froid. Ce sont des situations qui m'arrivent assez souvent en hiver. » Manon

Plusieurs dénoncent également l'empressement vécu lors de l'embarquement dans le véhicule :

« Dans le taxi TA, on nous demande de bouger vite, on nous tire par le bras. J'ai failli pleurer. Je m'en allais chez le docteur. Ça me cause du stress, je ne me sens pas en sécurité, j'ai peur que mon cœur s'arrête. J'aurais besoin de me reposer, mais ce n'est pas possible en raison de la pression du chauffeur. » Participante au groupe de discussion avec l'AMEIPH

Comme le montre la figure 16 (page suivante), les véhicules de transport adapté sont des taxis réguliers ou accessibles (également appelés berlines) ou des minibus. **Les véhicules ne sont pas toujours adaptés aux besoins des usagères ce qui alimente également le sentiment d'insécurité**. L'inadaptation par rapport au besoin est parfois lié au délai pour obtenir un ajustement du dossier par les professionnelles de la santé. De plus, **les taxis réguliers et adaptés ne sont pas toujours bien identifiés**. Certaines ont témoigné avoir de la difficulté à identifier leur transport au moment de son arrivée.

Figure 16: Différents véhicules du transport adapté de la STM



Source : STM (2024)

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour éliminer les pratiques générant du stress, de l'inconfort et de l'insécurité à bord du transport adapté :

- Limiter le nombre de personnes à bord des minibus pour éviter qu'une cliente en fauteuil motorisé soit inconfortable derrière le siège conducteur.
- Utiliser les informations sur les aides techniques afin d'ajuster le nombre de personnes pouvant s'installer confortablement dans le transport adapté et éviter de devoir démonter les aides techniques.
- Permettre l'ajustement du dossier des clientes sans avoir recours à une ergothérapeute.
- Systématiquement identifier les véhicules de transport adapté avec un signe distinctif.

ERREURS D'ADRESSE

Au moins 3 femmes ont témoigné d'erreurs d'adresse. Ces situations sont particulièrement vulnérabilisant notamment pour celles qui sont aveugles. Pour certaines, l'erreur d'adresse s'était produite au moment de la réservation au téléphone. Pour d'autres, l'erreur a été commise lorsque le personnel utilise leur propre GPS au lieu d'utiliser celui du système de la STM. Alors que certaines ont été en mesure de défendre leur droit à être déposée au bon endroit, d'autres se sont retrouvées à l'autre bout de la ville :

« Je devais aller au boulevard Léger, mais la personne à la réservation a entré boulevard Léger qui est à Côte-Saint-Luc alors que je devais aller à Montréal-Nord. Je ne m'en suis pas rendue compte sur le coup. C'est quand j'étais dans mon transport pour me rendre à l'ambassade que le chauffeur a constaté que l'adresse que je devais aller n'existait pas sur le boulevard Léger à Côte-Saint-Luc. Et donc, je repasse sur mon message et je revérifie l'adresse. Le chauffeur dit : « le boulevard Léger, vous êtes à 17 km d'ici au sens opposé, appelez la STM ». J'appelle la STM et ils me disent, on ne peut rien pour vous. Descendez et on vous trouve une autre solution. Mais j'ai un rendez-vous à l'ambassade! »
Participant de l'AMEIPH

« 10 minutes avant mon heure de départ, j'ai accès au GPS de la STM et je peux voir mon véhicule sur la map. C'est indiqué que je suis la prochaine à embarquer et à l'heure que j'ai demandée (18 h). Je m'aperçois qu'il se dirige en sens contraire et il se rend à la même adresse que moi, mais à Pointe-aux-Trembles au lieu de Rivière-des-Prairies. Ce n'est pas la 1^{re} fois que ça arrive. Ça veut dire que le chauffeur ne regarde pas le GPS de la STM, mais son propre GPS ou il se fie à lui-même. J'appelle la STM pour les informer, car je crains que le chauffeur me déclare absente et d'arriver trop en retard, car j'ai un temps limité au resto (j'avais prévu 2 h). La préposée me répond, sur la défensive, que le chauffeur n'a pas fait d'erreur, car il doit être en train d'embarquer une autre personne. Je lui explique que j'ai reçu un texto m'informant que j'étais la prochaine cliente. Elle a continué d'être sur la défensive même si je lui ai dit que je ne leur reproche rien, que l'erreur est humaine, que je ne voulais pas qu'on me déclare absente ou qu'il y ait trop de retard. Conversation désagréable. Finalement, le TA arrive et il est vide. Je suis arrivée vers 18 h 15. Un 15 minutes de moins à mon souper. » Manon

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour prévenir et prendre en charge les erreurs d'adresse :

- Vérifier systématiquement avec les clientes dans le véhicule l'adresse complète avant le départ. Avant de débarquer une personne, valider avec la personne si elle est à la bonne adresse. Cette vérification doit se faire avec un moyen qui est accessible pour la personne concernée.
- En cas d'erreur, assurer un déplacement sécuritaire vers la bonne adresse en allant porter la personne ou encore en envoyant rapidement un autre véhicule. Ne jamais laisser la personne seule à la suite d'une erreur d'adresse.

LES ATTEINTES À LA SÉCURITÉ SONT NOMBREUSES DANS LE TRANSPORT ADAPTÉ

La sécurité routière, le harcèlement et le sentiment de sécurité dans les transports collectifs affectent particulièrement la mobilité des femmes et des personnes de la diversité de genre²⁰. À travers le projet, plusieurs ont accepté de dénoncer et de partager leurs sources d'insécurité et expériences de violences à caractère sexuel vécues en lien avec leur utilisation du transport adapté. **Ces expériences de violence vécues ou rapportées ont un important impact sur leur sentiment de sécurité et de confiance envers le service de transport adapté.**

INSÉCURITÉ ET HARCÈLEMENT DE RUE À BORD DU TRANSPORT ADAPTÉ

Les sources d'insécurité et opportunités d'agressions sont nombreuses dans un service porte-à-porte dans lequel elles peuvent se retrouver isolées dans un véhicule avec des personnes inconnues. Elles font face à des situations très insécurisantes où elles se sentent vulnérables face au chauffeur ou aux autres personnes à bord.

Les violences qui nous ont été rapportées peuvent être interprétées comme des formes de harcèlement de rue. En 2020-2021, 69 % des femmes cisgenres, 75 % des femmes vivant avec une situation de handicap et 84 % des personnes de la diversité de genre ont vécu du harcèlement de rue à Montréal²¹. Le harcèlement de rue correspond à un ensemble de « propos ou comportements dégradants, insistants, intrusifs et non consentis, commis dans des lieux publics (rues, parcs, écoles, transport en commun, web, bars, commerces, festivals, etc.) par des inconnus (principalement des hommes majeurs), qui ciblent majoritairement des filles, des femmes et des personnes de la diversité sexuelle et de genre, encore davantage si elles sont racisées, en situation de pauvreté, de handicap, ou qu'elles ne correspondent pas aux standards de minceur et de beauté. »²²

Il est important de penser ces violences en continuité avec les nombreuses d'agressions sexuelles subies par des femmes dans le taxi régulier. En 2018, plus de 3000 signalements ont été enregistrés chez la compagnie de taxi Uber aux États-Unis²³. Les femmes en situation de handicap sont donc d'autant plus vulnérables, car certaines ne peuvent pas voir ou se déplacer pour tenter de se défendre face à l'agresseur. Ces violences sont des sources importantes d'angoisse, notamment pour celles qui vivent avec une limitation visuelle ou qui ont un trouble de la parole.

L'insécurité est construite par notre sentiment de vulnérabilité face à un potentiel agresseur. Ainsi, plusieurs expertes du vécu et participantes aux groupes de discussion se sentent tout simplement à la merci du chauffeur. Ça a été le cas de Julie en juin qui **s'est retrouvée dans un véhicule avec les portes et fenêtres barrées avec une bande collante, sans la possibilité de les ouvrir. Elle a éprouvé une profonde vulnérabilité et un sentiment d'impuissance :**

« Il y avait du tape sur les boutons pour ouvrir la fenêtre et la porte. Ça arrive que les fenêtres et les portes soient barrées. Mais le tape, m'a amenée à paniquer à réaliser à quel point c'est insécuritaire. Je me suis dit : ok tu ne veux pas que les jeunes jouent avec les boutons... Mais disons qu'il y a un accident, je suis prisonnière, je ne peux pas ouvrir la porte ou la fenêtre. C'était particulièrement stressant quand on était dans le tunnel, il allait vite, ça klaxonne... Je suffoquais, je passe proche de faire une crise de panique. J'avais besoin d'air et il fallait que je lui demande la permission pour ouvrir la fenêtre. On réalise qu'on est à la merci du chauffeur. » Julie

Nous avons eu de nombreux témoignages concernant **des comportements déplacés de la part d'autres clientes à bord du transport adapté. Plusieurs signalent d'autre clientes qui entrent dans leur bulle. Ces témoignages sont plus fréquents dans les taxis où elles partagent l'espace de la banquette arrière :**

« La personne assise à côté de moi me disait que j'avais l'air jeune, elle m'a flatté le visage. C'est une autre personne qui entre dans ma bulle. Je lui ai répondu "non j'ai 30 ans". Elle a vu dans mon regard qu'elle devait arrêter. C'est difficile de dire "arrête", de se fâcher, il faut rester polie. » Maude

Cette insécurité est particulièrement ressentie chez celles, comme Célia, qui sont accompagnées de leur enfant :

« J'étais installée avec mon fils sur la banquette arrière. À un moment donné on s'arrête pour embarquer quelqu'un et là le chauffeur vient me voir et me dit que ça ne lui tente pas parce que c'est un déficient intellectuel, il ne veut pas cette personne à côté de lui. Donc moi je dois sortir pour aller en avant et il va installer la personne dont il ne veut pas avec mon fils en arrière. Donc moi je lui ai dit : "il n'y a pas une seule possibilité que je bouge. Si tu ne veux pas l'avoir à côté de moi, je ne veux absolument pas qu'il soit à côté de mon fils." » Célia

Pendant un trajet, une experte témoigne qu'un homme s'est masturbé à côté d'elle. Elle s'est sentie très vulnérable dans un véhicule fermé. Le chauffeur du transport adapté a dû intervenir pour y mettre fin. **Ces expériences traumatisantes vécues ou rapportées ont un grave impact sur le sentiment de sécurité dans le transport adapté. Les expertes du vécu**

déployaient certaines stratégies pour éviter ces situations insécurisantes. Plusieurs demandent de s'asseoir en avant pour éviter d'être coincées sur la banquette arrière et risquer de vivre du harcèlement de rue. Cette possibilité n'est pas toujours possible en raison du véhicule et de leur aide à la mobilité. De plus, plusieurs expertes signalent que leur demande de s'asseoir en avant est refusée arbitrairement par le personnel, et ce, même si le siège avant est libre.

Le harcèlement de rue provient également du personnel. Plusieurs expertes ont témoigné de commentaires déplacés ou encore de questions intrusives :

« Souvent, le chauffeur me pose des questions intrusives sur ma destination, si j'ai un mari, des enfants... Je réponds poliment sans trop de détails ou j'utilise l'humour pour changer de sujet. » Lise

« Aussi, une de mes clientes où je travaille qui prend le TA, s'est fait demander par son chauffeur pourquoi elle prenait le TA car elle n'avait pas l'air handicapée et qu'elle prenait la place de quelqu'un qui en avait plus besoin. Il ne connaît pas le dossier médical de cette cliente. »
Manon

Plusieurs autres ont aussi reçu des **remarques sexistes** comme Manon, à qui l'on a demandé pourquoi elle travaillait et pour quelle raison ce n'était pas seulement son mari qui avait un emploi. Elle explique qu'elle doit alors rester polie, par peur que le chauffeur réagisse mal. Plusieurs tentent de tourner la conservation avec humour. Toutefois, cette approche polie, humoristique et amicale a parfois des répercussions :

« J'ai déjà vécu de l'insécurité sur la banquette arrière. Je demande souvent de m'asseoir en avant. Je suis une personne sociable qui parle à un chauffeur. L'autre jour, il y a un chauffeur qui m'a conduit quelques fois m'a cruisé... Arrivé à destination, il m'a demandé d'aller plus loin et là j'ai fait mon innocente en cherchant mes clés puis ça a coupé court. J'ai peur pour les prochaines fois, il pourrait se réessayer, il sait où j'habite. Il pourrait ne pas m'emmener chez moi... J'ai la charge mentale de me souvenir de ne pas trop lui parler la prochaine fois. Maintenant je me dis que je ne dois pas porter de jupe dans le transport adapté (j'ai ce réflexe dans le métro). » Julie

Tous ces événements vécus ou rapportés ont un impact préoccupant sur le quotidien des usagères du transport adapté. Elles ne peuvent pas se sentir pleinement en sécurité dans ce service qui devrait leur offrir un déplacement accessible et sécuritaire. **Ces expériences mettent en évidence la nécessité d'une meilleure sensibilisation et formation et sensibilisation pour garantir le droit à la sécurité à bord du transport adapté.**

Plusieurs ont noté avoir eu que des expériences positives avec les chauffeuses du transport adapté. Les femmes conductrices sont encore aujourd'hui peu nombreuses. Les emplois spécialisés en transport sont encore aujourd'hui majoritairement masculins²⁴.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour prévenir et lutter contre le harcèlement de rue dans le transport adapté :

- Mener une campagne de sensibilisation sur les manifestations du harcèlement de rue dans le transport adapté et les façons d'être témoin actif, active.
- Former le personnel pour être des témoins actifs, actives devant une situation de harcèlement de rue.
- Toujours permettre de s'asseoir sur le siège avant.
- Adopter des mesures auprès des individus qui posent des risques d'agression, dont le besoin d'être accompagné ou de ne pas être assis sur la même banquette qu'une autre personne.
- Recruter plus de femmes pour conduire les véhicules de transport adapté.

L'accompagnement pour se sentir plus en sécurité

Être accompagnée à bord du transport adapté est une autre stratégie pour se sentir plus en sécurité. Jeanne et Marie Stéphanie sont de nouvelles usagères du transport adapté. Elles ont bien expliqué à quel point l'accompagnement est le moyen crucial dans leur réadaptation et pour se sentir en sécurité dans leurs déplacements quotidiens. Toutefois, le droit d'être accompagné à bord du transport adapté n'est pas accordé à toutes les personnes admissibles. Plusieurs n'y ont pas droit puisque l'on juge qu'elles ou iels seraient capables d'utiliser le réseau régulier en étant accompagnés-es.

« Avec le transport adapté, je n'ai pas le droit d'être accompagnée. J'ai juste droit à un accompagnement en autobus. Donc là c'est dangereux parce que ce n'est pas adapté. » Marie Stéphanie

En tant qu'aveugle, Célia est dans la même situation. Elle témoigne de l'impact de cette règle alors qu'elle sortait de l'hôpital à la naissance de son fils :

« Quand tu as une déficience visuelle tu n'as pas le droit à un accompagnateur... Ils disent que tu es capable de marcher, si tu veux te faire accompagner tu dois apprendre le métro tout court. Moi, je viens d'accoucher et je n'ai pas d'auto, je dois quitter l'hôpital pour aller chez moi. Je me dis au moins de façon exceptionnelle, cette journée-là, permettez-moi que mon conjoint rentre dans le transport avec moi parce que je suis avec un nouveau-né et qu'on doit aller à l'hôpital pour le bébé. Mais, ils ont dit non : « lui il n'a qu'à prendre le métro toi tu prends le transport adapté avec le bébé et rendu sur place vous allez vous débrouiller. » Mais il se peut qu'il arrive après moi. Donc jusqu'à aujourd'hui je n'ai jamais eu d'exception... Je trouve que ça insécurise beaucoup moi qui débarque avec un petit enfant. Je ne vois pas du tout. Je ne sais pas où on est. Le petit enfant non plus il ne peut pas m'aider, il est trop bébé et puis là j'attends. Est-ce que lui il va venir? Et le chauffeur a le droit seulement de t'amener à la porte. Des fois, il y en a qui sont gentils et vont t'amener au moins à la réception, mais il y en a d'autres qui disent non je suis en retard mon rôle c'est de t'emmener jusqu'à la porte et j'attends là tout ce temps que mon conjoint il vienne me rejoindre avec l'enfant dans les mains. Je trouve que ça insécurise beaucoup. » Célia

Quelle que soit la limitation, les clientes peuvent se déplacer avec leurs enfants. Toutefois, cet accompagnement est limité jusqu'à l'âge de 14 ans à moins que l'accompagnement rende le client-e apte à utiliser le transport en commun régulier. Comme le souligne Célia ces règles sont ancrées dans des préjugés capacitistes :

« C'est comme dans leur mentalité ou dans leur tête une personne handicapée ne devrait pas avoir d'enfant donc ils n'ont rien prévu pour ces cas-là. Mais le monde a évolué. Les gens qui ont des limitations ont le droit d'être parents. Alors il faut que quelque chose soit fait pour nous accommoder. » Célia

Pour celles qui ont droit à l'accompagnement, il est impossible d'avoir plus d'une personne à bord. Cela peut être très contraignant pour organiser une sortie en famille. Par exemple, pour aller au restaurant, Manon doit organiser son trajet pour arriver en même temps que son conjoint et sa fille. Cependant, elle peut passer plus de temps que prévu dans le transport et arriver en retard. De plus, son trajet retour sera d'autant plus long. **Ces heures perdues causent un épuisement moral et physique qui pousse les femmes à éviter de sortir, les isolant davantage.**

« Je ne peux pas amener mon mari ET ma fille dans le TA, c'est l'un ou l'autre. Donc, j'ai réservé pour moi et ma famille est partie en voiture de leur côté. Ils ont attendu que mon TA arrive avant de quitter à leur tour. (...) Finalement, le TA arrive et il est vide. C'est un gros véhicule de la STM. Je remarque qu'il y a 10 places assises et je suis seule dans ce gros minibus. Ma famille aurait pu embarquer sans problème. Mais ça a pris deux véhicules pour une sortie à trois. Bravo pour l'environnement. » Manon

Actuellement, le seul type de déplacement en groupe permis est pour un déplacement occasionnel d'au moins 5 clientes admis au transport adapté. Les expertes du vécu dénoncent le fonctionnement du système et la rigidité de son application qui freine la possibilité de faire son trajet avec des personnes connues :

« J'avais réservé un TA interrives pour un spectacle à l'Assomption avec ma sœur. On allait au resto avant. Ma sœur aussi prend le TA et elle habite à 10 minutes en auto de chez moi. Et la majorité des fois, on ne nous met pas dans le même véhicule! » Manon

« Pour un déplacement en lien avec le travail, au retour, on était 3 à partir en TA du même endroit. Au moins on était toutes les 3 dans le même transport, ce n'est vraiment pas toujours le cas. Une de mes collègues attendait dehors pour voir si le TA arrivait. Il faisait froid. Le chauffeur voulait absolument nous embarquer dans un ordre précis écrit

sur sa tablette. Il n’a pas été sensible au fait qu’elle attendait dehors afin de la faire entrer en premier. » Maude

Afin de garantir leur présence dans le même véhicule, certaines choisissent de s’inscrire en tant qu’accompagnatrices de la personne avec laquelle elles prévoient de se déplacer. Toutefois, ce droit à être accompagné n’est jamais garanti. Durant quelques semaines à l’été 2022, la STM a suspendu la possibilité d’être accompagnée dans le transport adapté en raison d’une pénurie de main-d’œuvre²⁵.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour revoir les règles concernant l’accompagnement dans le transport adapté :

- Autoriser l’accompagnement pour toutes les personnes enceintes et les parents de jeunes enfants.
- Autoriser à avoir jusqu’à 3 personnes accompagnatrices adultes lorsque le véhicule de transport adapté n’est pas plein.
- Autoriser l’accompagnement pour toutes les nouvelles personnes admissibles au transport adapté.
- Permettre les déplacements en groupe de 2 ou plus.

DES DÉBARCADÈRES ET DES AIRES D'ATTENTE DANGEREUSES

L'insécurité se vit également au moment de l'attente et de l'embarquement dans le transport adapté. Les débarcadères sont souvent loin de l'entrée. Les femmes doivent se rapprocher du débarcadère pour voir l'arrivée du véhicule et d'être vues. Les débarcadères sont des espaces réservés à l'arrêt temporaire d'un véhicule afin de faire monter ou descendre des passagères et passagers. Ils sont aménagés sur le côté de la voie publique ou sur le terrain des immeubles. Comme le souligne Stéphanie Marie, se rapprocher du débarcadère comporte des risques :

« Quand on attend notre transport adapté, disons ils nous disent de sortir et là oups la porte barre en arrière. On peut subir des agressions sur la rue de toutes sortes en plein jour comme en pleine nuit... C'est épeurant, c'est stressant et ça affecte le psychologique par rapport à nos besoins. Moi je suis en fauteuil ... Tu ne vas pas me laisser sur un coin de rue pendant 1h30. » Stéphanie Marie

Certaines ont la possibilité d'attendre à l'intérieur si c'est indiqué dans leurs dossiers. Toutefois, plusieurs témoignent que les chauffeurs et chauffeuses ne viennent pas sonner à la porte et les marquent absentes. **Ces situations sont particulièrement problématiques sachant qu'après plusieurs absences, une personne peut perdre son accès au transport adapté.** Par conséquent, ces enjeux sont une source d'angoisse pour les femmes qui dépendent du transport adapté pour se déplacer.

Bien souvent, il n'y a ni de place assise ni lampadaire ni abris près dans l'aire d'attente. Elles et iels sont donc obligées d'attendre dehors, et ce, en hiver, le soir ou lorsqu'il pleut. Comme l'indique Lise, être accompagnée est une façon de se sentir plus en sécurité.

« Après une super fête pour la journée internationale pour les droits des femmes du CEAF au Comité social Centre-Sud, j'ai vécu un grand sentiment d'insécurité en attendant mon transport adapté pour retourner chez moi. Aucun pictogramme n'annonce la porte pour les personnes à mobilité réduite. Les chauffeurs de transport adapté ont de la difficulté à trouver l'endroit. Le stationnement est très peu éclairé. J'étais entourée de gros camions qui bloquent la vue - aucune possibilité de voir et d'être vue. J'ai demandé à Béatrice de m'accompagner dans ce stationnement "au milieu de nulle part". Lise

L'absence de débarcadère balisé est une source d'insécurité. Le personnel débarque parfois les passagères à des endroits dangereux, comme au milieu de la route (figure 17).

Figure 17: Mini bus de transport adapté qui débarque une passagère au milieu de la route, car il n'y a pas de débarcadère accessible et sécuritaire



Source : TGFM (2023)

Toutefois, aménager un débarcadère sécuritaire n'est pas toujours possible en raison d'autres aménagements :

« Au CÉAF on voulait un débarcadère devant, mais ce n'est pas possible à cause de la piste cyclable. La solution est que le chauffeur nous dépose entre les 2 bâtiments. Mais ils n'acceptent pas toujours. Parfois, on se fait déposer au beau milieu du boulevard de Maisonneuve ce n'est pas toujours sécuritaire. Ou on nous débarque de l'autre côté de la rue. » Pascale

En cas de piétonnisation de la rue ou de travaux, les débarcadères des bâtiments se retrouvent inaccessibles. Les clientes du transport adapté peuvent être **débarquées loin de leur destination** ce qui les obligent à faire un détour qui les retarde. Le personnel roule parfois à contresens ou laisse le véhicule à l'arrêt dans une zone interdite quelques minutes pour déposer et accompagner une personne de façon sécuritaire. Cependant, il est possible recevoir un **contrat d'infraction**, même s'il s'agit d'un véhicule de transport adapté. Les expertes signalent qu'elles ne savent jamais où leur transport ira les chercher lorsqu'elles sont dans un secteur piétonnisé ou en travaux ce qui constitue une source de stress supplémentaire.

L'hiver, le déneigement des débarcadères est un enjeu important. En effet, les chauffeurs peuvent refuser d'embarquer une personne si le débarcadère n'est pas déneigé. Plusieurs, comme Manon, dépendent d'une proche pour déneiger le débarcadère. Ce travail est à recommencer au passage des chasse-neige :

« Dû à la neige qui est tombée, j'ai changé mes plans et fait du télétravail. Mes collègues m'ont dit que les trottoirs près du travail étaient glissants en dessous de la neige et ce n'était pas nettoyé. Pourtant, il était important que je sois en présentiel au travail. Aussi, mon mari était au boulot et ne pouvait pas pelleter notre stationnement pour que je puisse sortir et il s'était accumulé des bancs de neige lorsque la ville passait pour nettoyer la rue. Même s'il avait nettoyé le matin avant de partir. Quand il y a de la neige, je suis anxieuse à savoir si je vais pouvoir aller au travail ou non... Il y a de fortes chances que le chauffeur ne veule pas me prendre à cause des bancs de neige devant mon stationnement ou fasse de l'attitude, car il doit pelleter pour m'embarquer. » Manon

Le témoignage de Manon souligne que la logistique des différents déneigements est une importante source de stress. La figure 18 montre un banc de neige qui peut empêcher l'embarquement d'une personne à bord du transport adapté. Un déneigement inadéquat du débarcadère constitue également un risque de chute.

Figure 18 Photos, à gauche, d'un banc de neige créé par le passage des chenillettes devant une entrée de cour complètement déneigée et à droite d'un sol de débarcadère qui pose un risque de chute



Source : Manon et Louise, journal de bord hivernal

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour attendre et embarquer dans le transport adapté en toute sécurité :

- Aménager des aires d'attente à l'intérieur avec un contact visuel vers le débarcadère avec un siège, une toilette accessible et un système d'aide à proximité. Sinon, prévoir une aire d'attente proche de l'entrée à l'abri, avec un banc et avec un lampadaire.
- Inciter les organisations à prévenir la STM et indiquer sur leur site web l'emplacement du débarcadère pour le transport adapté lorsqu'il diffère de leur adresse principale ou lorsque les travaux ou la piétonnisation en empêchent l'accès.
- Développer une liste et carte accessible des débarcadères de lieux publics, parcs et places publiques et assurer la mise à jour en lien avec les impacts des travaux et de la piétonnisation.
- Baliser des débarcadères à proximité des rues piétonnes et y aménager des aires d'attentes sécuritaires et indiquer leur emplacement dans la signalétique à chaque coin de rue piétonne.
- Exempter les véhicules de transport adapté des contraventions pour les manœuvres et stationnement nécessaires pour accompagner une cliente à la porte. Cela pourrait prendre la forme d'une vignette spéciale par exemple et de sensibilisation auprès du SPVM.
- Prioriser le déneigement des débarcadères sur la voie publique et pour assurer l'accès aux débarcadères sur les terrains privés.

MANQUE DE CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME DE PLAINTE

As-tu porté plainte? Les expertes ont trop souvent répondu à cette question. Elles sont relativement cyniques par rapport à l'efficacité de ce système. Elles expliquent que leurs droits sont fréquemment bafoués et qu'il n'est pas possible de porter plainte chaque fois. Ces plaintes et en assurer le suivi représentent du temps et de l'énergie qu'elles ne retrouveront pas.

Malgré ce cynisme, plusieurs ont mentionné tout de même prendre le temps de le faire face à des situations particulièrement inacceptables:

« Quand je dis ok ça c'est inacceptable je porte plainte et je le fais. Je sais que ça va absolument pas donner grand-chose parce qu'ils te le disent. Mais je le fais quand même parce que je ne veux pas cautionner ça et pour moi c'est inacceptable donc à ce moment-là j'ai l'impression que je peux au moins contribuer à un monde meilleur pour que d'autres personnes ne vivent pas une situation comme ça. » Julie

Comme Eveline Claire le précise, le système de plainte n'est pas adapté surtout lorsque ce sont des questions liées à la sécurité à bord du transport adapté:

« On nous dit souvent de porter plainte. Si je ne me sens pas en sécurité, je m'adresse au chauffeur je n'ai pas d'autre choix. Si le problème c'est le chauffeur j'ai l'obligation de me taire et de porter plainte quand j'arrive chez moi, tu n'as pas d'autre choix. » Eveline Claire

Les expertes expliquent que depuis la pandémie, il n'y a plus de suivi des plaintes ou des requêtes au sujet du transport adapté à la STM. Il n'est plus possible de parler à un inspecteur pour faire le suivi d'une plainte. Pourtant, les utilisatrices du transport adapté ont, elles aussi, le droit d'avoir un bon service à la clientèle.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour restaurer un sentiment de confiance envers la STM :

- Assurer un suivi systématique des plaintes et des demandes avec un mécanisme qui implique des réponses écrites.
- Développer un mécanisme rapide, efficace et accessible pour signaler en temps réel un incident impliquant le personnel du transport adapté.

LA DIFFICILE CONCILIATION FAMILLE-TRAVAIL-VIE SOCIALE-TRANSPORT ADAPTÉ

La dépendance au transport adapté à Montréal constitue une réalité complexe pour les femmes en situation de handicap. Cette répondante au sondage résume bien le mirage du transport adapté :

« Je viens finalement d’avoir accès au transport adapté, je croyais que ça me redonnerait une certaine liberté, cependant les contraintes sont telles que je me retrouve encore plus stressée dès que j’utilise le service à savoir si je vais pouvoir rentrer chez moi. De plus, ayant de sévères contraintes de santé, je ne sais pas d’avance quand je serai en état de sortir de chez moi je ne **peux pas** avoir un transport la journée même pour autre chose qu’un rendez-vous médical. Je n’ai droit à aucune spontanéité-*ish*, à aucune flexibilité quant à mes retours. Je suis dévastée du cadre de service qui me donnait tant d’espoir... »
répondante du sondage

Les règles et les retards liés à ce service pèsent lourd dans le quotidien des expertes du vécu, si bien qu’elles doivent ajouter le transport adapté à la conciliation de leurs différents temps de vie.

LA PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS ET DES RETARDS

Les règles contraignantes

L’articulation des horaires est un réel défi qui affecte le quotidien des femmes ayant des chaînes de déplacements plus complexes. La chaîne de déplacement correspond au trajet emprunté du point de départ au point d’arrivée. De façon générale, les femmes effectuent près de deux fois plus de déplacements en transport en commun pour des motifs liés au soin de soi et des autres (*care*) tels que « reconduire/chercher quelqu’un », « santé » et « magasinage » que les hommes²⁶. Ces motifs sont liés notamment aux responsabilités de parents et de proches aidantes sont encore inégalement réparties. L’offre en transport en commun, qui est axée sur les heures de pointe et les trajets centre-périphérie, n’est pas adaptée aux besoins des parents et des proches aidantes qui font plus d’arrêts et de déplacements en dehors de ces heures et trajets. **Le transport adapté ne fait pas exception : son mode de fonctionnement est un important frein à la réalisation de plusieurs responsabilités.**

Prévoir ses activités demande beaucoup plus d'organisation que pour les personnes pouvant utiliser le transport en commun régulier. En effet, il faut réserver son transport adapté minimum 24 heures à l'avance et prévoir qu'il pourrait arriver avec 30 minutes de retard. **En réalité, beaucoup de femmes attendent bien plus longtemps.** Comme mentionné précédemment, l'attente est souvent dans des lieux peu sécuritaires et agréables. Enfin, il faut passer au minimum 1 heure sur place pour le trajet de retour. Il est donc impensable de se rendre à plusieurs endroits pour réaliser des tâches rapidement :

« On est chanceux à Montréal d'avoir du TA, mais tout l'aspect de logique est une contrainte. J'avais une activité le dimanche au centre-ville en après-midi et j'aurais aimé en profiter pour aller voir ma grand-mère à l'hôpital puisque c'est à 10 minutes du centre-ville, mais planifier ce petit déplacement était trop compliqué surtout en transport adapté. Il faut absolument rester sur place pendant une heure avec le TA. » Maude

Se déplacer comme parent

Dans son journal de bord, Célia a souligné la difficulté à être ponctuelle à la garderie ou l'école en utilisant le transport adapté :

« Après le travail, je dois me déplacer en transport adapté pour aller récupérer mon enfant au service de garde de son école. J'ai demandé à arriver à destination à 17:15 (mon départ était prévu pour 16h). Malgré que le chauffeur était à l'heure, je suis arrivée à 17:50 parce qu'il y a eu plusieurs détours pour embarquer et débarquer d'autres personnes. Ce qui a augmenté mon stress. Je n'avais averti aucune voisine d'aller prendre mon enfant en même temps que leurs enfants puisque j'étais sûre de pouvoir le faire moi-même à temps. À 17:30, lorsque j'ai réalisé que j'étais encore loin de ma destination et qu'il y avait du trafic, j'ai appelé mes voisines. Malheureusement, elles étaient toutes allées déjà chercher leurs enfants et ne pouvaient plus retourner à l'école. Arrivée enfin à destination à 17:50 au lieu de 17:15, le chauffeur n'avait pas lu la note qui lui disait de me déposer en arrière où se trouve l'entrée du service de garde. Quand je le lui ai dit, il m'a dit non, qu'il n'y avait aucune note. J'ai dû insister beaucoup avant qu'il accepte de regarder pour finalement lire la note me déposer à la bonne entrée. » Célia

Les mères utilisent différentes stratégies pour se déplacer avec leurs enfants. Une participante de la Maison des femmes sourdes de Montréal a expliqué avoir développé une stratégie pour déposer ses enfants à la garderie en transport adapté. Elle avait négocié avec la STM et la garderie pour qu'une éducatrice vienne récupérer son enfant directement au véhicule de transport adapté. Cela lui permettait de prendre directement son trajet de retour, sans attendre un deuxième véhicule. Cette exception a été refusée pour d'autres :

« Quand ses enfants étaient plus jeunes, elle devait descendre les marches de son appartement du 2^e étage avec les deux sièges pour les enfants, les installer. Le chauffeur ne l'aidait pas du tout. Arrivée à la garderie, elle déposait les enfants et devait attendre l'autre taxi pour se rendre au travail. Le soir, c'était le même trajet. Elle prenait donc 4 transports dans la journée. On a essayé de voir si ça pouvait être toujours le même taxi pour éviter de transporter les sièges à chaque fois mais ça a été refusé. » Intervenante de la Maison des femmes sourdes de Montréal

En sus, des femmes ont témoigné que le personnel refuse parfois de prendre les enfants à bord du transport adapté ou encore de les attacher. Célia a, par exemple, utilisé un porte-bébé avec son fils jusqu'à 2 ans et demi. Depuis, son fils s'assoit sur la banquette parce que les taxis ne sont pas équipés de sièges.

Les enjeux de mobilité font parfois en sorte qu'un enfant doive aider pour des tâches quotidiennes, comme aller magasiner ou retirer de l'argent, car le distributeur n'est pas accessible. Ces situations inversent les rôles et causent **un sentiment d'infantilisation pour les mères**. De plus, en cas d'urgence médicale, l'absence d'une option de transport est un réel enjeu, car la mère ne peut pas se rendre rapidement à l'hôpital ou la clinique.

« Mes déplacements ont beaucoup affecté mon rôle de mère. Sans ces difficultés, ma fille n'aurait pas vu une grosse différence entre sa mère et les autres mères. » Manon

Faire les courses de façon autonome

Nous avons collecté de nombreux témoignages concernant les règles du transport adapté qui compliquent la possibilité de faire ses courses de façon autonome.

« C'est à peu près impossible de faire ses courses en transport adapté. Il faut rester au moins 1h sur place, puis on ne peut pas enchaîner plusieurs destinations. En plus il y a une limite de sacs qu'on peut prendre avec soit. Pour cette raison, je demande à une amie qui a une voiture et qui m'accommode pour faire mes courses. » Lise

Plusieurs expertes demandent le soutien de leurs proches pour faire leurs courses. Toutefois, certaines n'ont pas de proche pouvant les déplacer en voiture ou encore elles n'ont tout simplement pas envie de dépendre des autres pour une telle tâche :

« Quand je vais faire les commissions, je suis limitée à 2 sacs donc je dépends des autres. Je veux pouvoir me débrouiller moi-même. Je dois calculer et revenir le lendemain. Souvent, j'arrive et il n'y a personne

dans le véhicule. C'est stupide parce qu'il y a de la place pour mes sacs. Il y a même des fois où je dois jeter des articles que j'ai achetés parce que ça dépasse le maximum de sacs. Un jour j'avais 3 sacs et le chauffeur a refusé de me prendre. Il est parti et moi je pleurais, j'étais prise là. J'ai dû retourner des articles pour pouvoir prendre l'autobus. »
Participante de la Maison des femmes sourdes de Montréal

En raison de ces lacunes, certaines organisations comme Le Bon Pilote offrent un service de transport adapté alternatif qui comprend un volet d'accompagnement. L'accompagnement permet de réaliser plusieurs arrêts pour faire ses courses. Ce service est actuellement opéré par des bénévoles et n'est pas accessible à l'ensemble des personnes en situation de handicap comme celles se déplaçant en fauteuil roulant. Il permet toutefois de rejoindre des personnes qui ne sont actuellement pas admissibles au transport adapté ou qui n'ont pas droit à l'accompagnement.

Impacts sur la vie professionnelle

Les femmes qui utilisent le transport adapté doivent souvent composer avec des retards fréquents, ce qui peut rendre leur arrivée incertaine et imprévisible. **Dans un contexte professionnel, cela devient très contraignant, car elles doivent prévoir de partir plus tôt afin d'anticiper le retard du transport.**

« J'offre de la formation. Quand je suis en TA, je veux m'assurer de ne pas arriver en retard. Je réserve donc plus tôt. J'arrive souvent bien trop en avance chez un client. Ça fait bizarre, ils ne sont pas prêts à me recevoir. » Maude

Cependant même en planifiant, beaucoup d'entre elles arrivent en retard au travail. **Cela impacte non seulement leur journée mais surtout leur réputation professionnelle. Comme l'explique Manon, ces enjeux ont des impacts sur les préjugés capacitistes :**

« Je suis allée au boulot deux fois cette semaine et les deux fois je suis arrivée 5 à 10 minutes après l'heure demandée. Ça m'a mise en retard dans mes réunions. Grand sentiment de frustration. Souvent on m'embarque au bout du 30 minutes réglementaire, et ce, pour que la STM puisse me jumeler avec un autre usager. Comme ça ils économisent et me mettent à risque d'être en retard. Ça arrive à tous les usagers et ça a pour conséquence que les employeurs pourraient y penser par deux fois avant d'embaucher une personne en situation de handicap. Ça a un risque d'exclure plusieurs personnes au monde du travail. » Manon

La vie sociale impactée

Le transport adapté offert par la STM ne permet de se déplacer de **façon spontanée le jour même**. Anticiper l'ensemble de ses déplacements est difficile. Les expertes du vécu ont régulièrement des activités et engagements à durée indéterminée. Par exemple, il est impossible de prévoir l'heure de fin d'un rendez-vous médical. **Plusieurs doivent décliner des activités sociales parce qu'elles se déplacent en transport adapté ce qui est un facteur d'exclusion.**

« On ne peut pas aller à un 5@7 improvisé avec nos collègues quand on dépend du transport adapté. » Manon

Toutefois, les expertes du vécu ont bien nommé le risque d'annuler une réservation de transport adapté. C'est pourquoi elles doivent se rabattre sur d'autres moyens de transport pour des déplacements spontanés (ex. taxi, métro).

« Le samedi mon déplacement s'est bien passé. Au retour j'allais au restaurant puis à un spectacle qui n'était pas loin. Je n'avais pas réservé de TA pour le retour. Une chance, le spectacle a fini plus tôt. Si j'en avais réservé un, j'aurais eu à attendre que la TA arrive ou l'annuler et risquer d'avoir des impacts sur notre "cote". Certaines personnes qui "annulent trop" reçoivent une lettre disant que son dossier pourrait être en évaluation. » Maude

Comme l'explique Maude, les annulations tardives sont notées à leur dossier. Lorsque celles-ci se répètent, elles reçoivent un avertissement par la poste. Cette lettre crée un choc et puisqu'elles craignent perdre ce service qui leur est essentiel notamment pour se déplacer durant l'hiver. Elles ont l'impression que le motif de l'annulation n'est pas considéré. Toutes les annulations tardives ne sont pas des caprices : leur engagement se termine plus tôt ou tard, elles ou la personne qu'elles visitent ont la COVID. De plus, elles devraient avoir le droit à la spontanéité.

Plusieurs personnes vivant avec des douleurs chroniques ont souligné le besoin de pouvoir annuler un déplacement tardivement puisque leur corps ne leur permet pas. Il s'agit d'un système contraignant alors qu'il devrait favoriser la mobilité.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour réformer le service de transport adapté pour soutenir la conciliation famille, travail, vie sociale et soins

- Autoriser des déplacements avec un intervalle de moins de 1 heure pour permettre aux parents de déposer leur enfant à la garderie ou à l'école.
- Mettre fin aux mesures disciplinaires en lien avec les annulations tardives.
- Assurer une prise en compte des motifs lors des annulations tardives.
- Autoriser les réservations de dernière minute pour des motifs médicaux, professionnels, familiaux et liés à la proche aidance.
- Soutenir le développement d'un service de transport adapté pour réaliser ses courses permettant l'accompagnement et le transport de plusieurs bagages.
- Équiper certains véhicules de transport adapté de sièges d'auto pour les enfants.

STRESS, ÉPUISEMENT ET DÉCOURAGEMENT FACE AUX RETARDS

Jumelages qui prolongent les trajets

La logistique du transport adapté a plusieurs problèmes contraignants. La STM indique qu'un trajet à bord du transport adapté peut prendre jusqu'à 90 minutes. Ce temps s'ajoute aux 30 minutes à prévoir pour l'attente et l'embarquement. Il est fréquent qu'un déplacement en transport adapté prenne 2 heures. Les retards et temps à bord dépendent du trajet demandé, des conditions routières, mais surtout aux détours pour les jumelages.

Nous avons reçu de nombreux témoignages concernant des **jumelages illogiques** qui donnent l'impression de devoir faire le tour de la ville avant d'arriver à sa destination.

« J'ai demandé de quitter le bureau à LaSalle à 15h05. Le transport me dit d'être prête pour 15h05. Je descends en vitesse en bas pour l'arrivée du taxi. L'heure avance et il est 15h07 et là l'heure de l'application change à 15h07. Et ainsi de suite, aux 2 minutes l'heure de l'application monte. Donc je suis là à attendre et je me suis dépêchée. Je suis déjà stressée et là le taxi est non-localisable. Finalement, il arrive à 15h28. J'arrive chez moi à 17h02 et on a embarqué 3 personnes et déposées. En réalité, je viens de perdre 2 heures dans ma journée et je suis brulée. » Julie

« Vendredi, j'étais accompagnatrice pour une amie. Notre heure de départ était prévue pour 16h afin d'arriver pour 17h30. J'ai vu que la géolocalisation prévoyait une arrivée pour 18h30 alors que la demande était pour 17h30. La personne au centre d'appel ne pouvait rien faire. Elle disait qu'il aurait fallu demander d'arriver plus tôt, mais on ne peut pas toujours et ce n'est pas à nous d'arriver plus tôt alors que le trafic n'est pas calculé pour le TA. Au retour, je devais être la dernière du trajet et le chauffeur a reçu un appel pour aller chercher une autre personne, ce qui a allongé mon retour encore plus. Quand on est les dernières d'une journée d'un conducteur, le retard de tout le monde s'accumule. Le chauffeur de taxi (il est responsable d'une association de TA) nous a expliqué que les déplacements sont prévus par un robot qui calcule les trajets durant la nuit (mais il n'y a pas de trafic pendant la nuit). Les chauffeurs font aussi leurs revendications pour que cela change, rien ne bouge et ce sont les usagers et les chauffeurs qui écopent. » Maude

Parfois, ces jumelages se combinent avec des **erreurs par le personnel** qui utilisent parfois leur propre GPS. Comme l'explique Manon, ces erreurs se répercutent sur les personnes à bord :

« Je pars du Centre-Ville pour chez moi à Rivière-Des-Prairies. Le chauffeur me dit qu'on va chercher 2 personnes dans l'est de la ville, sur le chemin. Parfait. On roule 30 minutes, on est à 10-15 minutes de chez moi et là le chauffeur s'aperçoit qu'il s'est trompé que la 1^{re} personne qu'il devait aller chercher n'était pas à 7070 Est mais 7070 Ouest. Il téléphone à la STM pour leur dire son erreur et la STM lui dit d'aller chercher la personne à l'ouest. Je n'en reviens pas, je suis si près de chez moi et là on me retourne dans l'ouest. Je suis en colère, mais je ne peux rien faire. Ça prend 30 minutes pour retourner là-bas. Rendu-là, le chauffeur passe 20 minutes à essayer de trouver la porte pour aller chercher la cliente. Ensuite un autre 40 minutes pour retourner dans l'est pour aller chercher l'autre client (qui attendait, car pour lui aussi son TA est en retard). Il se trouve plus à l'est que ma maison (c'est presque comme si on avait passé devant chez moi pour aller le chercher). Un autre 10 minutes pour me débarquer enfin. En tout, j'ai été 2h10 dans le transport. Comme il y avait 2 autres personnes à aller chercher, le chauffeur m'a demandé de m'avancer le plus possible pour les laisser passer en arrière de moi, me coinçant les jambes. Je n'ai pas pu bouger pendant ces 2h10. J'avais des douleurs par la suite. » Manon

Ces situations où les trajets prennent bien plus de 2 heures sont particulièrement fréquentes chez les femmes habitant loin de leur lieu de travail. Plusieurs ont témoigné que ces trajets longs contribuent à leur épuisement respectif et leur motivation générale à sortir.

Impacts sur la qualité de vie

L'une des expertes du vécu passe des heures dans le transport adapté tous les jours en raison des problèmes de logistiques de la STM. Ce temps à bord est si long que son employeur lui permet de faire une partie de son travail à bord du transport adapté. Les nombreux retards, les situations de stress causées par les autres usagers ou par le personnel lui prennent toute son énergie physique et mentale. **Cet épuisement lié au transport adapté a un tel impact sur sa vie qu'elle considère même quitter son emploi.**

Pour d'autres, ces longs trajets les découragent à sortir pour avoir une vie sociale comme tout le monde :

« La première phrase que j'ai dite à mon mari en arrivant [après avoir été coincée dans le TA pendant plus de 2h heures] c'est : "je ne sortirai plus, je le paie trop cher". Et quand j'y pense, j'évalue toujours si ça vaut la peine de sortir. Des fois, je ne sors pas pour ma santé mentale, car je sais que je risque de le payer cher en TA, surtout l'hiver, car je n'ai pas d'autres alternatives (autobus, métro train EXO). » Manon

Comme le soulignent les expertes du vécu, les heures perdues, mais aussi l'obligation de tout planifier et l'impossible spontanéité causent un épuisement moral et physique impactant leur qualité de vie.

« Ce transport-là, ça fait en sorte que je dois me crinquer pour passer à travers la journée... Je dois me dire : ça va bien aller durant toute la journée. Puis à la fin de ma journée de travail, je dois affronter de nouveau le transport adapté. Le délai entre mes 2 transports n'est pas assez long pour que mon stress parte. Normalement, j'ai plein d'envies pour ma soirée : aller marche, terrasse, etc. Mais là le TA me met à terre je n'ai plus envie de rien. » Julie

Système de réservation

Un autre irritant est lié aux réductions de services. La STM peut interrompre ou réduire le service lors d'une tempête de neige, de verglas ou pour toute autre situation d'urgence. Le service a été réduit durant la pandémie et pendant quelques semaines en août 2022 en raison de problèmes de main-d'œuvre et de financement. Durant ces réductions de services, la STM limitait les déplacements hors de l'île de Montréal et permettait uniquement les motifs liés aux études, au travail et à la santé.

Certaines usagères doivent aussi **justifier leur droit à réserver un transport adapté** pour des déplacements liés au travail hors des heures normales, ce qui peut être frustrant. Par exemple, Maude se déplace souvent la fin de semaine pour des rencontres avec des organismes communautaires et doit toujours bien se justifier auprès du service de la STM afin d'accéder au service.

Le système de réservation en ligne via la plateforme SIRTA est une amélioration très appréciée par les expertes du vécu. Ce système leur sauve du temps d'attente au bout du téléphone et leur permet de suivre le véhicule en temps réel. Certaines femmes sourdes ont aussi noté leur appréciation de la plateforme qui permet d'éviter l'utilisation du téléphone. Toutefois, ce système est faillible. Durant la tenue des journaux de bord, le système de

réservation a été quelques fois hors service. Comme l'explique Julie, **ce manque de fiabilité additionné à des retards sont des sources d'insécurité** :

« L'application de la STM a de plus en plus souvent des bugs (impossibilité de localiser le chauffeur, je dois attendre sans savoir lorsque le chauffeur va arriver. Je me sens prise, je ne me sens pas autonome, dépendante du transport, un sentiment de perte de temps majeur). Le déplacement a eu beaucoup de retard et il n'y avait pas de tempête. » Julie

Au-delà de l'application SIRTA, nous avons collecté plusieurs témoignages par rapport au rôle du téléphone cellulaire pour se sentir en sécurité et en contrôle dans ses déplacements :

« Si j'ai pas mon cellulaire sur moi j'ai peur d'être dans un endroit isolé à la noirceur... » Marie Stéphanie

Budget taxi

Le manque de flexibilité représente un enjeu majeur dans le quotidien des usagères du transport adapté, **réduisant leur liberté de déplacement et les obligeant à financer leurs déplacements de leur propre poche**. Les problèmes liés au transport adapté obligent certaines comme Louise à se tourner vers l'auto, le taxi ou le covoiturage pour se déplacer avec plus de sécurité :

« Cette semaine, mes déplacements ont été faits en auto. Même si ça me coûte beaucoup plus cher. Aller-retour 50\$ mais c'est plus sécuritaire. » Louise

Comme le souligne ces nombreuses entrées dans le journal de bord de Maude, il est impossible pour elle de concilier travail, études, soins, vie sociale et transport adapté. Quand ces destinations ne peuvent pas se faire en transport collectif régulier, elle doit se tourner régulièrement vers le taxi ce qui pèse lourd dans son budget :

« J'ai dû prendre un taxi à cause de la température ou parce que j'étais trop serrée avec mon aide à domicile. Pour un transport de 20 minutes, ça prend 1h-1h30 en TA. Donc pour arriver à temps j'ai dû prendre un taxi régulier qui m'a coûté 22 \$. » Maude

« J'ai pris un taxi parce que j'étais trop serrée entre mes deux rencontres. C'était à 15 minutes, mais en transport adapté ça aurait pris 1h30. » Maude

« Pour me rendre à l'université chaque semaine, il faudrait que je me lève à l'aube pour m'assurer d'arriver à l'heure avec le transport adapté. Je dois donc déboursier 50 \$ par semaine, soit 200 \$ par mois seulement pour aller étudier. » Maude

Cependant, ces alternatives ne sont pas possibles pour toutes. Certaines n'ont pas la capacité financière. D'autres ne peuvent pas compter sur les taxis réguliers. Comme l'explique Manon, le taxi n'est pas une option de déplacement sur lequel elle peut compter pour se déplacer de façon spontanée :

« Très peu de compagnies de taxi offrent un service adapté, car leurs véhicules sont majoritairement réservés au transport adapté de la STM. Donc, plus souvent nous n'arrivons pas à réserver un taxi (ça concerne surtout les personnes en fauteuil roulant). » Manon

La plupart des compagnies de taxi montréalaises disposent de véhicules adaptés et offrent même le service porte-à-porte comme le fait le transport adapté. Toutefois, ce service n'est pas garanti à la demande. Il faut réserver son déplacement en taxi 24h à l'avance pour s'assurer d'avoir accès au service au moment voulu, comme avec le transport adapté.

Pour celles qui optent pour les transports en commun comme l'autobus les trajets nécessitent une énergie et une détermination constantes, **ressources dont toutes ne disposent pas de manière égale. Revoir les règles et modes de fonctionnement du service de transport adapté, mais aussi l'accessibilité et la sécurité du réseau de transport en commun, permettrait d'éviter d'avoir recours au taxi.**

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour réduire les retards du transport adapté

- Améliorer le système de gestion des trajets et des horaires pour mettre fin au temps de battement de 30 minutes de retard.
- Appeler la personne qui est en retard afin de vérifier si elle est absente.
- Mettre fin aux jumelages qui créent des parcours de plus de 1 heure.
- Lors d'erreur de la STM dans un jumelage, envoyer un autre véhicule pour compléter le trajet.

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Les inégalités de revenu impactent la mobilité. En 2021, les Montréalaises ont un revenu moyen qui représente 78 % de celui des hommes. 33,7% des femmes en situation de handicap vivent avec un revenu de moins de 15 000\$, contre 18,8% chez les hommes sans incapacités²⁷. De façon générale, les inégalités de revenu, se traduisent par des difficultés à faire face aux hausses de tarif et à se résider dans des quartiers moins pollués, dotés de transports collectifs efficaces et d'infrastructures pour protéger piéton-nes et cyclistes des dangers²⁸.

Durant la tenue des journaux de bord, la STM a annoncé la gratuité du transport collectif aux personnes de plus de 65 ans. Cette annonce a alimenté plusieurs discussions sur la tarification sociale. La tarification sociale est un système tarifaire qui rend un bien ou service accessible à certaines catégories de personnes. Plusieurs ne comprennent pas pourquoi offrir la gratuité aux personnes âgées et non un tarif réduit pour les personnes à faible revenu.

“What if I die before 65, I will not enjoy it.” Participante de l'AMEIPH

Une tarification sociale basée sur le revenu servirait notamment les personnes en situation de handicap qui sont plus fréquemment à faible revenu. Cela serait également un début de solution au problème d'équipement dans les véhicules du transport adapté. En effet, les véhicules ne sont pas systématiquement équipés pour l'utilisation de billets individuels. Il faut avoir une carte mensuelle, hebdomadaire ou encore payer en argent comptant. Plusieurs signalent que cette contrainte constitue une forme de discrimination puisqu'elles ne peuvent pas payer leurs billets comme tout le monde.

« Pour une question de facilité je vais prendre le mois parce que c'est pas vrai que je vais aller la faire remplir toutes les semaines sinon si je prends l'argent c'est trop difficile pour moi parce qu'il y a trop de manipulations on s'entend qu'en plus les trois dollars ça se trouve de moins en moins facilement il y a moins de monnaie qui circule. Je trouve que c'est une forme de discrimination totale quand nous oblige à payer 94\$ par mois alors que si on calcule le nombre de déplacements que je fais ça ne vaut pas la peine. » Maude

« Pour avoir de la monnaie sur moi tout le temps c'est difficile. Là où j'habite il n'y a pas un guichet automatique proche. Si je dois aller retirer de l'argent, je dois prendre de transport adapté pour aller à la RBC qui est à 4 km de chez nous. Donc j'arrive je retire ça me prend 2 minutes, mais je dois attendre l'autre transport pendant une heure et demie encore et là je reviens et je dois avoir la monnaie exacte tu ne dois avoir un billet, mais 3,25\$. Et je ne trouve même pas la possibilité d'aller

retirer de l'argent... Donc pour ne pas me casser la tête une fois par mois je vais charger ma carte avec un tarif mensuel même si je ne sors pas beaucoup donc ça fait comme si on dépensait dans le vide. Au moins, si on nous autorisait à payer disons par carte de débit comme PayPass comme tous les taxis ont ça va nous faciliter la vie. Honnêtement des fois je n'ai pas le 3,25\$, le chauffeur arrive et il me demande si j'ai un titre mensuel sur ma carte Opus et je dis oui. Parce que je dois aller là où je dois aller. J'ai parfois juste un billet de 20. Il s'énerve encore. Je lui dis alors marque que j'ai une carte OPUS et laissez-moi tranquille. » Célia

Certaines prennent le risque en tentant d'utiliser des passages individuels sur leur carte Opus. Toutefois, elles peuvent ensuite se faire contrôler par un constable de la STM et recevoir une contravention comme l'a vécu Pascale:

« J'avais mis 2 fois 10 tickets sur ma carte Opus. Je pars en minifourgonnette et la police nous arrête, ils viennent me voir. "Madame, on a eu des plaintes comme quoi vous ne payez pas". Et le je pleurais comme une Madeleine. Il prend sa machine et me dit "madame vous n'avez rien sur votre carte". Je pleurerais ils m'ont permis d'aller à la pharmacie et de revenir pour payer cash et revenir et là j'étais mal. Ils ont envoyé une lettre... ils l'ont envoyé à la mauvaise adresse. C'était un avis de convocation à la cour et un papier comme quoi je dois 277 pièces pour une entrave. Je vais à la cour. J'ai préparé un plaidoyer en 9 points. Je vais à la cour... On m'appelle. Le procureur me pose des questions et je lui montre ma carte et je lui dis "si vous saviez toute la complexité de mettre des titres de transport sur ça parce que les chauffeurs ne sont pas équipés de scanneurs". Le procureur parle avec la juge et me dit je suis acquittée. Quand même, ça m'a turlupiné pas à peu près. » Pascale

REVENDICTIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour faciliter l'accès financier à la mobilité

- Équiper l'ensemble des véhicules de transport adapté de lecteur de carte Opus pour pouvoir utiliser des passages individuels.
- Offrir une tarification sociale basée sur le revenu dans une perspective d'offrir un transport collectif gratuit pour tout le monde.
- Offrir un tarif réduit aux personnes en situation de handicap.

« On est des personnes stratégiques. Dans la vie quotidienne, je fais des décisions stratégiques. Elles ont des impacts négatifs sur d'autres aspects de ma vie. Avec mes difficultés, je ne prends plus le transport en commun, c'est trop risqué. Une panne pourrait m'occasionner des douleurs. »

Louise, experte du vécu

CHAPITRE 4

LE TRANSPORT EN

COMMUN REGULIER

EST HOSTILE AUX

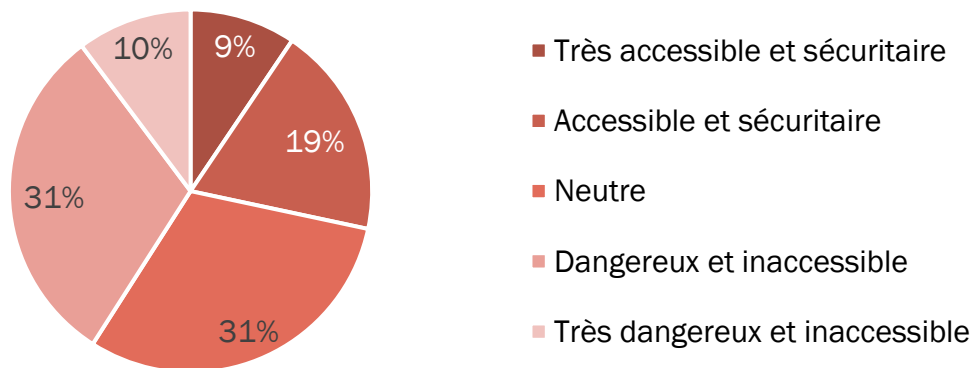
FEMMES EN

SITUATION DE

HANDICAP

Après avoir exploré les enjeux liés au transport adapté, nous nous tournons désormais vers la seconde facette du transport collectif à savoir le transport en commun régulier. Ce chapitre se concentre sur les obstacles et les sources d'insécurité rencontrés notamment dans le réseau des autobus et du métro à Montréal. Comme le montre la figure 19, 2 répondantes sur 5 ont une opinion négative du transport en commun et même 1 sur 10 le qualifient de très dangereux et inaccessible.

Figure 19 Perception des répondant·es à propos du transport en commun régulier



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Les expertes du vécu et les répondant·es du sondage ont fréquemment indiqué leur tendance à opter pour un trajet en transport adapté pour éviter le transport en commun régulier pour leur sécurité :

« Je préfère le transport adapté, mais je dois réserver à l'avancer pour sortir c'est ce qui est embêtant parfois, car il n'y a rien de spontané dans ce mode de transport, mais je me sens pleinement en sécurité. »
répondante du sondage

D'autres, comme Célia, utilisent le transport adapté lorsque cela leur permet de sauver du temps et de remédier à une desserte insuffisante du transport en commun régulier :

« J'habite dans un secteur loin de la station de métro. Pour me rendre au travail, j'aurais normalement à prendre un autobus et 2 lignes de métro. C'est long et les changements sont difficiles quand on est aveugle. Je suis calculatrice, le transport adapté me permet d'arriver plus rapidement et facilement au travail. » Célia

En raison des nombreux enjeux liés au transport adapté ([chapitre 3](#)), la plupart des expertes du vécu aspirent à pouvoir utiliser le transport en commun régulier, comme tout le monde.

Comme le souligne Julie, prendre le transport en commun procure une autonomie, par opposition au transport adapté qui lui procure plutôt un sentiment de dépendance :

« Mardi je suis allée voir mon oculariste sur la rue Sherbrooke. Je devais descendre à Guy-Concordia. Beaucoup de monde, je reste debout. Mais je suis contente de ce sentiment d'autonomie. C'est moi qui organise mon déplacement au complet. Je décide quand j'arrive et quand je repars. Je décide d'arriver d'avance pour aller me chercher un café. Je suis vraiment bien même s'il y a des défis de m'imposer pour faire ma place. » Julie

Pour d'autres comme Pascale, utiliser le transport en commun comme l'autobus n'est pas envisageable en raison de ses limitations c'est pourquoi **il sera toujours important de maintenir le service de transport adapté, et ce, même lorsque l'ensemble du réseau sera universellement accessible :**

« L'autobus, on oublie ça pour moi. À cause de l'instabilité des autobus, j'ai peur de tomber et de me blesser. Parfois, les gens ne laissent pas les places qui sont désignées aux femmes enceintes, handicapées, etc. » Pascale

Ce chapitre présente les témoignages sur les obstacles et sources d'insécurité dans transport en commun. Les prochaines pages s'articulent autour de 3 enjeux clés :

- [Le réseau montréalais loin d'être universellement accessible](#)
- [L'accessibilité et la sécurité qui varient au gré des saisons](#)
- [Les problèmes d'accueil et de sécurité dans le transport en commun](#)

LE RÉSEAU MONTRÉALAIS LOIN D'ÊTRE UNIVERSELLEMENT ACCESSIBLE

AMÉLIORATIONS, OBSTACLES ET ÉQUIPEMENTS BRISÉS OU MANQUANTS

En vertu de la loi, les autorités organisatrices de transport doivent assurer dans un délai raisonnable une mise en accessibilité des systèmes de transport en commun régulier pour que les personnes en situation de handicap puissent les utiliser²⁹. En ce sens, la STM et Exo élaborent des plans de développement qui misent sur l'accessibilité universelle.

Les expertes du vécu notent des améliorations dans les services offerts depuis les dernières années, notamment dans les stations de métro qui ont été récemment rénovées, ce qui les motive à l'utiliser.

Figure 20 Améliorations constatées au métro Mont-Royal l'une des balades exploratoires concernant les portes automatiques et la présence de cartes



Source : Table des groupes de femmes de Montréal (2023)

Comme le montre la figure 20, la Station-Mont-Royal a désormais un ascenseur et une porte automatique. Cette porte sert aux personnes qui se déplacent avec une aide à la mobilité comme un fauteuil roulant, un déambulateur, une canne blanche, des béquilles, etc. Cette porte sert aussi aux personnes moins fortes, qui ont les mains pleines, accompagnées d'un

enfant, etc. Le comptoir de la loge tout comme les cartes pour présenter le réseau du métro et des environs qui sont disposés à une hauteur adéquate est à une hauteur accessible pour une personne en fauteuil roulant.

Nous avons constaté l'épreuve de la réalité durant l'une de nos balades exploratoires : le tourniquet accessible était brisé. Maude n'a pas été en mesure d'accéder à de l'aide puisque la station était trop achalandée et bruyante. C'est finalement un passager qui l'a aidé. Les expertes remarquent la popularité des ascenseurs chez des personnes qui pourraient utiliser les escaliers mécaniques. Ces individus causent une attente pour celles qui n'ont pas d'autres façons de changer d'étage. Bien que la porte automatique soit très appréciée, elle se referme rapidement. En raison de son poids important, cela peut poser un danger pour celles qui se déplacent plus lentement ou qui ont une limitation visuelle. Enfin, Julie souligne des enjeux liés au choix des matériaux et à la signalisation qui nuisent à son accessibilité :

« Même si c'est rénové le choix des matériaux fait en sorte que c'est très sombre et bruyant ce qui est difficile pour moi avec une déficience visuelle. La signalisation pourrait être plus grande parce que je prends régulièrement la station Mont-Royal et je ne savais même pas qu'il y avait des portes automatiques. Maintenant que je le sais, je vais les utiliser! » Julie

En raison des nombreuses mauvaises expériences vécues et rapportées, plusieurs expertes du vécu évitent à tout prix les autobus. Le métro est perçu comme un moyen de transport généralement plus sécuritaire et surtout plus fiable. Dans les stations qui n'ont pas été récemment rénovées, les obstacles et irritants sont nombreux. Les loges et tourniquets du métro sont placés trop haut. Ainsi, il est difficile pour une personne utilisant un fauteuil roulant de parler avec une employée pour acheter un billet ou obtenir de l'information. Il y a aussi très peu de communications et de signalisations adaptées aux personnes sourdes ou malentendantes dans les stations de métro. Les obstacles au sol sont rarement signalisés ce qui rend le parcours des femmes qui ont une déficience visuelle dangereux.

Ensuite, **environ 60% des stations de métro n'ont toujours pas d'ascenseurs.** Lorsqu'il y en a un, il est parfois hors service tout comme les escaliers mécaniques. En cas d'urgence, s'il faut évacuer de la rame de métro, il est impossible pour une femme utilisant un fauteuil motorisé de sortir d'une station qui n'a pas d'ascenseur. Ces bris représentent une grande barrière à l'accessibilité, mais aussi une source de stress :

« L'absence de fiabilité du fonctionnement des escaliers roulants dans le métro est une grande barrière à l'accessibilité. » répondante du sondage

« Quand je prends le métro, je suis stressée que l'ascenseur soit en panne et que je sois coincée sur le quai. En plus, je dois souvent me dépêcher pour arriver dans le premier wagon avant que le métro reparte. » Maude

Les expertes du vécu nous ont expliqué qu'elles font des choix différents face aux risques de bris d'équipements. Certaines vérifient si les équipements fonctionnent avant de sortir de chez elles, ce qui ajoute à la charge mentale de planification. L'accès à l'information sur les bris d'équipement est crucial pour pouvoir s'organiser en conséquence :

« Mon accès est dans les stations de métro accessibles. Si la destination tombe sur une station accessible, je saute sur l'occasion. Il y a toujours le risque qu'il y ait des bris d'équipement, donc je vérifie s'il y a des problèmes avant de partir. » Maude

« Avant je prenais le train pour aller au centre-ville avec EXO. Puis, on m'envoyait un courriel s'il y avait un problème avec la rampe d'accès. Mais, j'ai l'information le matin même donc tu ne peux pas appeler le transport adapté parce qu'il est trop tard pour réserver. Mais au moins je ne me rendais pas à la gare pour rien. Je pouvais déjà penser à un autre moyen ça c'est EXO, mais pour les métros ce n'est pas toujours top. » Manon

Face à des équipements défectueux, l'une des options consiste à faire appel au taxi. Rappelons que cette option n'est pas financièrement accessible ou logistiquement possible étant donné que les taxis adaptés nécessitent une réservation préalable. Comme le souligne Lise, la réservation de taxi demande de plus en plus de manipulations technologiques ce qui peut constituer un frein supplémentaire :

« En cas d'urgence, je peux appeler un taxi. Je demande un taxi avec assistance du chauffeur. Les compagnies de taxi sont de plus en plus difficiles à rejoindre, car on nous dit qu'on nous envoie ça sur notre cellulaire... Une fois, j'ai dû aller à l'hôpital de Verdun pour une urgence. J'ai signalé un taxi sur ma rue j'ai eu de la chance, mais c'est compliqué. (...) Ils offrent le taxi avec assistance, mais il faut le demander. Puis je donne un pourboire au monsieur, mais c'est vraiment pour les situations d'urgence. » Lise

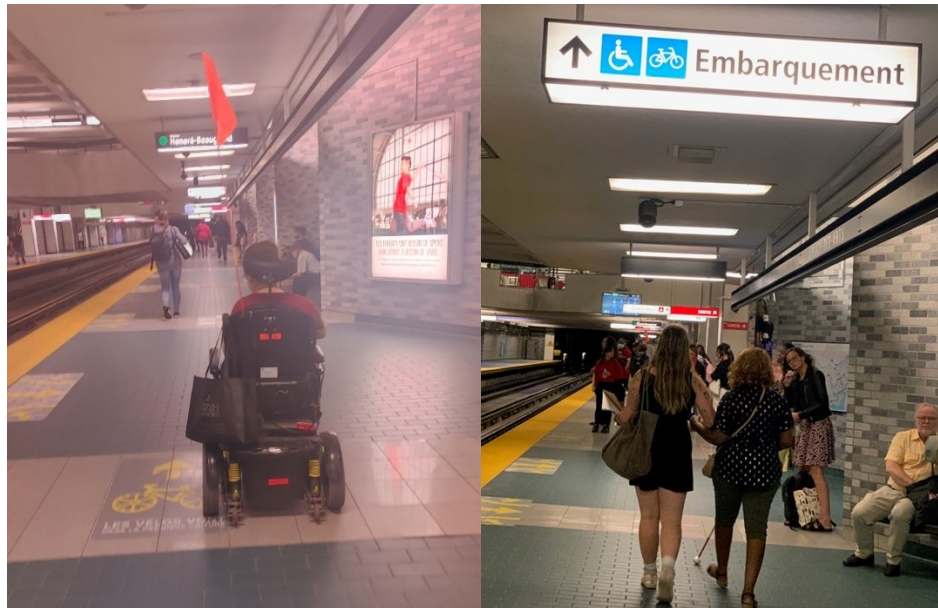
Concernant l'embarquement, la STM demande de prendre le premier wagon pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Cette situation s'est justement posée lors d'une des balades exploratoires (figure 21, page suivante). Maude devait se rendre dans le premier wagon qui est plus accessible et à la vue de la personne à la conduite du métro. Pour y parvenir à temps, elle doit rouler relativement vite pour éviter de rater le prochain passage. Cette vitesse a laissé derrière ses collègues qui ne pouvait pas se déplacer aussi

rapidement. En d'autres termes, cette mesure fait en sorte qu'il peut être difficile de se déplacer en groupe dans le métro.

Ce premier wagon n'est pas si confortable. Le projet pilote qui élargit les plages horaires pour emprunter le métro avec son vélo crée des conflits d'usage dans le premier wagon :

« Le projet pilote d'avoir en tout temps les vélos ça fait en sorte qu'ils prennent la place pour les fauteuils roulants. J'ai failli avoir plusieurs coups de guidons dans la figure. » Maude

Figure 21 Photos durant l'une des balades exploratoires dans le métro.



Source : Table des groupes de femmes de Montréal, balade exploratoire été 2023

Les irritants et obstacles sont nombreux dans le réseau d'autobus. Certaines rampes d'accès aux autobus ne fonctionnent pas, ou mal. Cela est souvent causé par l'accumulation de petites roches et de sel dans le mécanisme des rampes. Si la rampe ne peut pas se déployer, il faut attendre le prochain autobus, en espérant que celui-ci possède une rampe fonctionnelle. Cette attente se fait parfois dans le froid ou sous les intempéries surtout lorsqu'il n'y a pas d'abribus ou que celui-ci n'est pas accessible.

« Il arrive que la plateforme élévatrice des bus soit hors service. Je dois attendre le prochain bus, parfois à la pluie et au froid, en espérant qu'il me permette d'entrer à bord. » Eveline Claire

Pour d'autres, comme Manon, le manque de rampe d'accès dans les autobus la force à dépendre du transport adapté :

Pour mon souper d'anniversaire de mariage, je voulais me déplacer en transport régulier (autobus) car c'est près de chez moi. Quand j'ai consulté le trajet et l'horaire sur le site de la STM, j'ai constaté que pour les personnes sans handicap, il y avait un trajet disponible à l'heure que je voulais revenir (vers 20h30), mais pas pour le trajet accessible, celui-là était disponible à 21h21 (ce qui était trop tard). Ça m'a obligé de prendre le TA » Manon

Plusieurs nous ont indiqué apprécier **les signaux sonores et visuels dans les autobus**. Ces mesures procurent plus d'autonomie non seulement aux personnes aveugles ou qui ont simplement besoin de repères dans la ville, mais aussi aux personnes sourdes. Toutefois, il n'est pas rare que ces signaux ne soient pas activés. Il faut alors demander au chauffeur ou à la chauffeuse d'avertir à l'approche de l'arrêt désiré ce qui n'est jamais garanti. De plus, certaines personnes ayant une limitation visuelle ont témoigné que les signaux sonores ne sont pas adaptés à leurs besoins. Il faudrait en améliorer la logistique. Enfin, bien qu'il y ait des annonces sonores en cas de panne dans les métros, **il n'y a pas d'affichage visuel**. Aucune information n'est indiquée concernant le temps d'attente estimé ce qui affecte particulièrement les femmes sourdes :

« Quand il y a une panne, il n'y a que des messages audios. Il n'y a pas d'affichage, donc soit on demande aux autres ou bien on suit le troupeau. » Participante de la Maison des femmes sourdes de Montréal

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour améliorer l'accessibilité du réseau de transport en commun régulier :

- Réaménager l'ensemble des stations de métro afin de les rendre accessibles, avec des ascenseurs et des escaliers mécaniques fonctionnels, l'ajout de tourniquets accessibles (portillons rouges) et des comptoirs accessibles.
- Permettre aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant d'accéder à 3 wagons : à la tête, au centre et à la queue du métro en ajoutant une signalisation sur l'emplacement de ces wagons.
- Allonger le temps d'ouverture des portes des wagons de métro, des ascenseurs et des portes automatiques.
- Améliorer les signaux sonores pour les arrêts d'autobus afin de réellement répondre au besoin des personnes ayant une limitation visuelle.
- Obtenir de la STM un accompagnement gratuit pour se déplacer dans les stations de métro, notamment dans les stations en rénovation.

Pour éviter et pallier les bris d'équipements

- Signaler une panne d'ascenseur grâce à une annonce sonore dans le métro et sur les panneaux d'affichage.
- Assurer un service de navettes accessibles lors des évacuations de station ou lors de bris d'équipements (ex. escalateurs ou ascenseurs).
- Améliorer l'entretien des rampes d'accès aux autobus et vérifier qu'elles soient fonctionnelles lors du départ des autobus.

LES « OUBLIS » DANS LES NOUVEAUX TRANSPORTS COLLECTIFS

Le nouveau projet du REM, qui relie la rive sud à l'île de Montréal, compte aujourd'hui 6 stations qui ne sont pas toutes accessibles. Lors de la phase de consultation, plusieurs services pour permettre à l'ensemble de la population d'accéder au REM ont été proposés, mais n'ont pas été retenus. Parmi eux, un système audio relié aux téléphones intelligents avec Bluetooth permet de guider les personnes qui ont une déficience visuelle pour leur indiquer les accès aux stations et aux services.

Au moment du lancement, l'unique ascenseur de la Gare Centrale a été hors service pendant de nombreuses semaines, empêchant les personnes qui en dépendent d'utiliser le tout nouveau réseau. Les escaliers fixes et les portes tournantes très lourdes rendent le parcours pour se rendre du métro Bonaventure à la station du REM de la Gare Centrale très difficile, voire impossible pour plusieurs personnes vivant avec des limitations.

Comme le souligne Manon, ces ratées au niveau de l'accessibilité du REM influencent sa confiance envers ce nouveau service :

« Prendre le REM me stresse trop, je préfère réserver un TA. J'aimerais le prendre ça serait plus pratique. Au début, les ascenseurs ne fonctionnaient pas pendant des semaines. Tant qu'il n'y aura pas de navettes accessibles, je ne me risquerai pas à l'utiliser. » Manon

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour que les nouvelles infrastructures de mobilité soient universellement accessibles :

- Inclure des personnes en situation de handicap et des spécialistes du design universel dans l'élaboration des plans.
- Mettre en place des navettes accessibles lorsqu'il y a des pannes de services ou d'ascenseur.

L'ACCESSIBILITÉ ET LA SÉCURITÉ QUI VARIENT AU GRÉ DES SAISONS

LES OBSTACLES HIVERNAUX DANS LE TRANSPORT EN COMMUN RÉGULIER

La neige, les opérations déneigement, la glace et le froid ralentissent les déplacements et ajoutent différents obstacles à la mobilité active et à l'utilisation du transport en commun régulier. Comme le montrent ces entrées de journaux de bord, la possibilité de se déplacer en transport en commun dépend de la météo :

« Cette semaine je suis moyenne dans mes déplacements j'ai utilisé essentiellement autobus comme transport en commun. La météo était assez clémente, les destinations et la disponibilité des services étaient bonnes. » Eveline Claire

« Pas de tempête ou de pluie verglaçante, ça a facilité les déplacements en transport collectif ou actif. » Manon

« J'ai eu la possibilité de prendre le métro et marcher des longues distances, car il n'y avait plus de neige sur les trottoirs et les journées qui rallongent (plus de luminosité en fin de journée) » Julie

Les expertes du vécu nous ont expliqué les concessions quotidiennes pour se rendre à leurs destinations en hiver. Certaines ont mentionné qu'elles sortaient simplement moins en hiver ou encore elles deviennent du transport adapté dès les premiers flocons de neige.

« L'hiver on réduit nos sorties à l'essentiel. On s'isole, on se coupe de son réseau social. » Pascale

« Je ne me suis pas déplacée à pied ou en autobus à cause de la température. Ça a été plus facile de me déplacer en transport adapté. » Célia

En hiver, le risque de ne pas pouvoir entrer dans un autobus est décuplé. Les arrêts d'autobus mal déneigés posent un problème majeur (figure 22). Dans ces situations, il faut se rendre au prochain arrêt en espérant qu'il permette à la plateforme de se déployer. De plus, même si celle-ci peut être déployée, il arrive qu'elle soit instable, car le trottoir a été mal déneigé.

« L'hiver, les trottoirs en bordure des bus ne sont pas déneigés et le chauffeur ne veut pas toujours avancer pour qu'on débarque où c'est plus sécuritaire. » Répondante du sondage

Figure 22 : Arrêt d'autobus mal déneigé et donc inaccessible



Source : Eveline Claire, journal de bord hivernal

Ces obstacles hivernaux sont liés aux pratiques de déneigement qui sont sous la responsabilité des municipalités. Nous complétons le portrait des enjeux hivernaux et présentons les revendications associées à la section [les obstacles hivernaux contribuent à l'isolement](#) au chapitre 5.

LES CONSÉQUENCES DES TRAVAUX ET DES PIÉTONNISATIONS

Les rues piétonnes sont recommandées pour la lutte aux changements climatiques en ville et pour créer des lieux sociaux sécuritaires sans voiture. Elles posent toutefois des obstacles pour l'utilisation du transport en commun. En effet, **les lignes d'autobus sont bien souvent détournées et la signalisation indiquant les arrêts de bus temporaires est souvent très peu visible ou compréhensible par tout le monde.** Les arrêts temporaires sont très rarement accessibles, parfois placés à des endroits où il est impossible de déployer une rampe. Mais

surtout, ces arrêts n'ont pas de bancs ni abribus ou de lampadaire qui sont pourtant des éléments cruciaux pour l'accessibilité et la sécurité.

De plus, les détours allongent considérablement les trajets et **changent les parcours habituels qui sont importants pour plusieurs personnes neurodivergentes ou ayant une déficience visuelle**. Certaines ont témoigné perdre leurs points de repère et se perdre dans leur propre quartier ou encore devoir faire leurs courses dans un autre quartier, et ce, en empruntant le transport adapté :

« Avec les rues piétonnes, comme sur Ontario, été et automne, le bus est détourné et il y a trop de marche à faire pour se rendre sur Ontario et au bon endroit pour reprendre le bus de retour. Je suis obligée d'aller faire mon marché ailleurs et suis ainsi privée de produits plus frais. Ça, c'est le plus difficile pour moi dans l'accessibilité aux bus. Semble n'y avoir rien de prévu pour faciliter l'accès aux magasins pour les personnes âgées. » Répondante au sondage

« Puisque je suis autiste, c'est important d'avoir une routine et respecter un plan clair (notamment concernant le trajet et l'horaire). Puisque les autobus sont incroyablement peu fiables, je ne peux plus les prendre. Il arrive trop souvent qu'ils ne passent pas ou que les trajets soient déplacés, ce qui me cause beaucoup de stress. Je préfère me payer un Uber que prendre l'autobus. L'accessibilité des ascenseurs et des escaliers mobiles est très difficile à prévoir d'avance. Cela peut facilement retarder le trajet et augmenter le risque de blessures. » Répondante au sondage

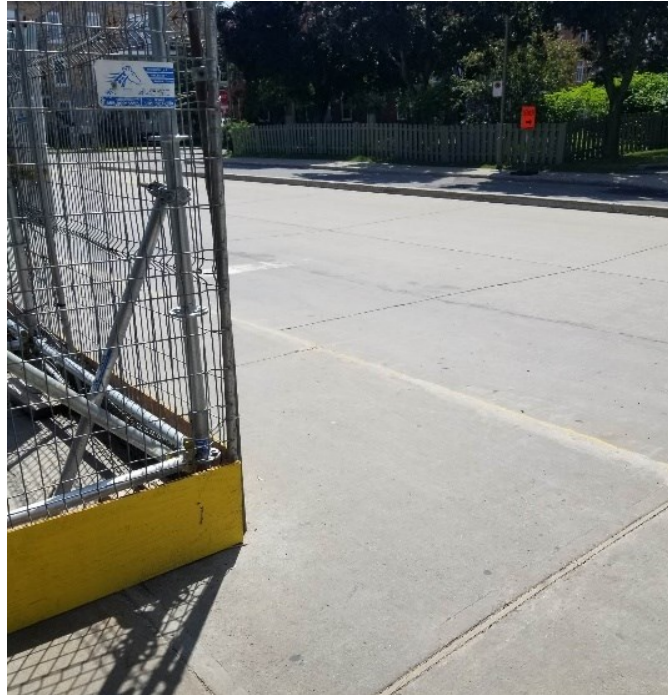
Les divers travaux et chantiers de construction sont une autre source d'obstacle à l'utilisation du transport en commun. Ces travaux, très présents à Montréal, causent des détours et des changements d'horaire qui ont les mêmes répercussions que les rues piétonnes. De plus, certains **trottoirs barrés** en raison des travaux ne sont pas bien réaménagés et obligent les femmes à se déplacer sur la chaussée, créant une réelle source d'insécurité.

« Il y a tellement de détours causés par les travaux. Souvent, ces détours sont mal indiqués et ne sont pas accessibles. » Maude

« C'est fatigant les détours d'autobus. Je ne comprends pas on se rend où ! j'utilise Maps pour comprendre où je suis. Un hiver, ça m'a pris une heure pour comprendre comment me réorienter. J'ai dû prendre un autre autobus. C'était compliqué et épuisant donc c'est pour ça que je préfère le transport adapté. » Participante de la maison des femmes sourdes de Montréal

Les zones de travaux aux entrées des stations de métro peuvent être inaccessibles et dangereuses. Comme le montre la figure 23, il n'y a parfois aucune signalisation afin de prévenir d'un obstacle et les chemins de détours sont trop étroits pour que deux personnes utilisant des aides à la mobilité se croisent. L'état de la chaussée et la présence d'obstacles au sol, comme des matériaux de construction, peuvent rendre les accès temporaires impraticables et provoquer des chutes.

Figure 23 Travaux à proximité de la station Lasalle qui empiète sur le trottoir



Source : Lise, journal de bord été 2023

« La station de métro Lasalle, avec sa sortie unique sur la rue Caisse, est en travaux. Quatre personnes de ma connaissance ont été accidentées à cause d'un manque de signalisation. Une de ces personnes est tombée en pleine face, heureusement sans se blesser. Les trois autres ont trébuché. Ce sont des personnes qui ont une bonne mobilité. L'absence de ligne jaune voyante explique cette situation. Quand les gens sortent de la station de métro en groupe, le trottoir est rétréci d'où le danger. Une amie à moi, celle qui est tombée en pleine face, a signalé le danger au perceuteur de billets qui lui a répondu qu'il ne pouvait rien faire et a refusé de signaler la situation. » Lise

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour assurer l'accessibilité et la sécurité des déplacements en transports en commun durant les travaux et la piétonnisation :

- Assurer systématiquement une communication accessible des détours d'autobus lors de piétonnisation de rues ou de travaux.
- Améliorer la signalétique concernant l'emplacement des arrêts d'autobus temporaires lors de piétonnisation de rues ou de travaux.
- Aménager systématiquement des bancs aux arrêts d'autobus et maintenir l'espace nécessaire pour le déploiement de la rampe d'autobus et la manœuvre des passagères et passagers.
- Assurer des détours universellement accessibles aux abords des chantiers de construction ce qui comprend notamment une signalisation claire et détectable, l'absence d'obstacles, des bateaux pavés temporaires et des trottoirs assez larges (1,5 mètre), afin que 2 personnes utilisant des aides à la mobilité puissent se croiser.
- Intensifier les sanctions pour les entreprises de construction qui aménagent des détours inaccessibles et insécuritaires (ex. amendes substantielles, perte du droit de répondre à un appel d'offre public, registre des entreprises fautives, etc.).
- Mettre en place un mécanisme de signalement et de suivi transparent concernant les plaintes relatives à l'accessibilité et la sécurité aux abords des zones de travaux.

LES PROBLÈMES D'ACCUEIL ET DE SÉCURITÉ DANS LE TRANSPORT EN COMMUN

L'accessibilité et la sécurité à bord du transport en commun dépendent aussi de l'attitude du personnel et des autres personnes à bord. Ces dernières peuvent faire toute la différence pour le sentiment d'inclusion, mais aussi pour pallier les lacunes des équipements.

LA RELATION AVEC LE PERSONNEL

Comme avec le transport adapté, il existe une grande variabilité dans l'attitude du personnel dans les autobus. Certaines font preuve de compréhension et attendent patiemment que les passagères soient bien installées :

« En autobus de chez moi jusqu'au centre d'achat accompagnée de ma fille. Nous n'avons pas attendu, car nous surveillions les heures sur l'application de la STM et c'était pas mal dans les temps. On n'avait pas un long trajet, car c'était 5 arrêts. Les chauffeurs étaient gentils et courtois (même s'ils conduisent vite☺, ça m'a un peu stressée, car on n'est pas attaché). J'aimerais que ce soit toujours comme ça. » Manon

D'autres se montrent très méprisants et insultants, surtout lorsque les usagers et usagères semblent être en situation d'itinérance ce qui constitue une forme de profilage.

« Plus d'intervenantes moins de polices dans les métros! Les chauffeurs d'autobus sont particulièrement impolis et discriminatoires lorsque la personne à mobilité réduite SEMBLE aussi être sans-abri ou toxicomane. » répondante du sondage

Les comportements rapportés par les répondantes et expertes concernent l'attitude générale ainsi que le respect des procédures liées à l'accessibilité comme omettre de déployer la rampe d'accès ou de pallier les bris des signaux sonores :

« Les chauffeurs d'autobus, malgré avertissement de difficulté, refusent de descendre le palier pour aider lors du débarquement. » Répondante au sondage

« Certains chauffeurs n'attendent pas que je sois installée avant de repartir, roulent des yeux en me voyant à l'arrêt d'autobus ou encore me disent directement que ma place est dans le transport adapté. » Eveline Claire

« Sur Saint Denis Ontario, j'ai attendu 30 minutes autobus de Ontario. Quand l'autobus est venu, la rampe ne s'est pas ouverte. Le chauffeur n'a même pas essayé de décoller avec le bâton prévu à cet effet comme je vois souvent les autres faire. Il m'a tout simplement répondu : « la rampe ne fonctionne pas attendez le prochain ». Les autres font souvent un appel pour indiquer qu'ils n'ont pas pu m'embarquer. Celui-ci ne l'a pas fait. » Eveline Claire

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour des interventions auprès du personnel afin de lutter contre le capacitisme et renforcer la sécurité dans les transports en commun réguliers :

- Mener régulièrement des campagnes de sensibilisation et de formation pour le personnel sur les enjeux de mobilité et l'importance de leur rôle pour l'inclusion et la sécurité des femmes en situation de handicap à bord du transport en commun.
- Impliquer des femmes en situation de handicap pour déterminer et actualiser les besoins de formation du personnel pour mieux servir et inclure.

LES MANQUES DE CIVISME ET LE HARCÈLEMENT DE RUE EN TRANSPORTS EN COMMUN

Les expertes du vécu ont signalé que les manques de civismes sont plus présents dans le métro à l'heure de pointe puisque **la majorité a leurs yeux rivés sur leur téléphone**. De nombreuses expertes et répondantes dénoncent que **les places réservées sont occupées par des personnes qui ne semblent pas avoir de limitation et surtout celles-ci ne vérifient pas si d'autres pourraient en avoir besoin** :

« Vivant avec un handicap invisible, il est extrêmement difficile pour moi d'obtenir de l'aide dans les transports en commun. Dans les métros et les bus, les pictogrammes liés au handicap ne devraient pas se limiter à des handicaps visibles. C'est très difficile de prendre le métro lorsque l'on vit avec de la douleur chronique et que jamais personne ne nous cède un siège parce que notre handicap est invisible. » répondante au sondage

Les expertes ne mettent pas tout le monde dans le même panier. Elles soulignent également les gestes qui renforcent leur sentiment d'inclusion :

« Le chauffeur m'a vu il semble avoir l'intention d'ouvrir la rampe en priorité, mais les passagers embarquent et embarquent. Mais 2 jeunes s'arrêtent de cette longue file demandent au chauffeur de débarquer la rampe. 2 femmes les dépassent quand même et vont valider leur ticket d'embarquement (en plus je me rends compte plus tard qu'elles se sont installées à la place réservée pour fauteuil). Je leur dis vous devriez attendre. Les jeunes insistent, on déploie la rampe et j'embarque GROS MERCI À CES JEUNES » Eveline Claire

Pour remédier à ce type de situation, certaines expertes proposent de permettre aux personnes ayant besoin du siège réservé de se placer à l'avant de la file d'attente pour l'autobus. Ainsi, leur attente debout serait réduite et elles n'auraient plus besoin d'argumenter pour accéder à la place réservée.

Les manques de civisme concernent aussi **des expériences où elles et iels ont besoin d'aide, mais les autres clientes les ignorent. À d'autres occasions, les gens ne savent pas comment réagir en leur présence**, par exemple en sursautant, en les fixant ou en les aidant sans demander leur consentement.

« Quand les gens finissent par te voir, c'est comme s'ils ont vu un fantôme. J'attends devant l'ascenseur, j'ai appelé l'ascenseur et je me mets un peu de côté pour laisser les gens sortir dès que la personne sort et te voit avec la canne elle sursaute et fait un cri c'est tout le

temps cette réaction que les gens ont quand ils finissent par te reconnaître. » Célia

Certaines mentionnent éprouver un sentiment d'insécurité lié à la présence d'individus, notamment ceux sous l'influence de drogues, dans les ascenseurs et aux entrées du métro. À ces appréhensions, s'ajoutent des histoires réelles d'agressions qui confirment le danger de se déplacer dans le métro. En mars 2023, un homme en situation de handicap a été agressé et volé dans la station Berri-UQAM³⁰. **Cette agression n'est pas la première et a un impact important sur le sentiment de sécurité des femmes en situation de handicap qui se sentent d'autant plus vulnérables lors d'une agression.** Ces situations sont donc une réelle source d'insécurité. Comme souligné précédemment par les résultats du sondage ([chapitre 2](#)), le personnel associé à la sécurité dans le transport en commun n'inspire pas la confiance et la bienveillance chez les répondantes. Cela s'explique notamment par le fait que ces derniers sont responsables de donner les constats d'infractions.

Comme mentionné précédemment, la communauté aveugle accède plus difficilement au transport adapté. Leurs déplacements dans les transports en commun sont nombreux tout comme leurs expériences de harcèlement de rue vécues ou rapportées :

« Dans le métro il y avait une personne vivant avec une déficience visuelle avec son chien. J'ai entendu des usagers dire “au prochain arrêt on la pousse et on prend son chien » Participante du Bon Pilote

« Dans l'autobus, on m'a un jour dit que ma canne était une “arme meurtrière”. » Participante du Bon Pilote

« Un soir dans le bus, un homme s'est assis sur mes genoux. » Participante du Bon Pilote

Eveline Claire qui est une usagère fréquente de l'autobus vit régulièrement des regards durant ses déplacements qui impactent son sentiment de sécurité :

« Le métro était plein à craquer. J'ai eu un peu de difficulté pour m'installer, mais les gens se sentent assez compréhensifs et m'ont fait une place. Il n'y a qu'un seul monsieur qui m'a regardé avec dédain jusqu'à ce qu'il sorte de l'autobus. Je ne sais pas ce que voulait dire son regard son regard. Il me déshabillait presque son regard me méprisait donc je ne peux pas savoir pourquoi il me regardait avec DÉDAIN. Est-ce parce que je suis une personne noire? Est-ce parce que je suis une personne vivant avec un handicap? est-ce parce que je suis une femme? Tous ces questionnements ont trotté dans ma tête jusqu'à ce qu'il sorte de l'autobus du métro et que je me sente de nouveau en sécurité. » Eveline Claire

Face aux différentes sources d'insécurité et manque de civisme, plusieurs se tournent vers d'autres moyens de transport, s'assurent d'être accompagnées et d'autres, comme Julie, adaptent leur apparence pour se protéger :

« Je me sens vulnérable dans le métro avec ma canne. Tout le monde sait que je ne vois pas. J'ai arrêté de porter des jupes et robes dans le transport en commun pour me protéger. » Julie

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour des interventions auprès de la population pour lutter contre le capacitisme, renforcer la sécurité et parvenir à l'inclusion dans le transport en commun régulier :

- Mener des campagnes de sensibilisation auprès de la population au sujet des enjeux de mobilité des femmes en situation de handicap et du civisme notamment pour le respect des places réservées.
- Condamner les agressions capacitistes et mener une campagne de sensibilisation sur le harcèlement de rue intégrant spécifiquement la perspective des femmes en situation de handicap, dans le but de prévenir de nouveaux incidents.
- Déployer et soutenir financièrement des services d'aide dans le réseau des autobus et de métro pour assurer la sécurité et la cohabitation dans le métro. Ces services d'aides devraient être offerts par des groupes communautaires locaux qui collaborent avec les constables de la STM et les services d'urgence.
- Former ces équipes d'intervention aux besoins et réalités des femmes en situation de handicap et au harcèlement de rue.

**« Les rues nous
appartiennent aussi »**

Pascale, experte du vécu

CHAPITRE 5
NAVIGUER DANS LA
VILLE POSE DES
OBSTACLES
QUOTIDIENS

Se déplacer à travers Montréal présente de nombreux défis en matière de sécurité et d'accessibilité sur la voie publique pour les femmes en situation de handicap. Les aménagements urbains affectent le sentiment de sécurité, mais aussi compliquent la cohabitation entre piéton-nes, cyclistes et automobilistes. Ces difficultés sont accentuées par les variations saisonnières : en hiver, la neige et le verglas compliquent les déplacements, tandis qu'en été, les travaux et la piétonnisation des rues posent des obstacles. Par ailleurs, l'accessibilité restreinte et la sécurité précaire dans les espaces publics limitent l'accès équitable à la ville.

Ces sources d'insécurité provoquent aussi une appréhension et de l'anxiété importante chez la majorité des personnes qui ont accepté de témoigner. Pour rappel, selon notre sondage, les 3 répondantes sur 4 affirment vivre du stress et limiter leurs déplacements en raison des enjeux de mobilité qu'elles vivent au quotidien. **Plusieurs adoptent une stratégie d'évitement qui participe à leur isolement, par exemple,** éviter certaines rues de la ville, notamment les rues piétonnes ou des secteurs avec des travaux ou éviter de sortir durant l'hiver.

Ce chapitre explore 3 principaux enjeux qui permettent d'aborder un ensemble de lieux, types d'aménagements et populations :

- [Les aménagements qui alimentent l'insécurité et qui rendent la cohabitation difficile sur la voie publique](#)
- [Les obstacles et sources d'insécurité qui varient au fil des saisons](#)
- [Les iniquités d'accès aux ressources et opportunités de la ville](#)

LA RUE EST À TOUT LE MONDE, À NOUS LA RUE!

LA CHAUSSÉE, LES TRAVERSÉES ET LA COHABITATION AVEC LES AUTOMOBILISTES

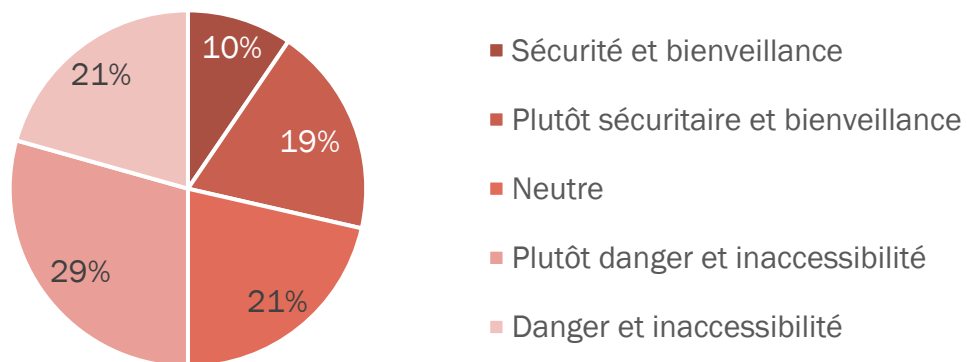
Les automobilistes sont une source d'insécurité importante pour les piétons et cyclistes en ville. Comme le souligne la figure 24 (page suivante), environ 1 répondante sur 2 a des perceptions négatives des automobilistes et 1 sur 5 associe leurs attitudes et comportements au danger et à l'inaccessibilité.

Les personnes en situation de handicap sont d'autant plus vulnérables aux risques de collision puisque leurs limitations affectent leur capacité à voir, entendre et éviter rapidement un danger. De plus, les personnes utilisant une aide à la mobilité sont plus basses et donc moins visibles. Les aides à la mobilité sont des équipements conçus pour pallier une incapacité à la marche comme une canne, un fauteuil roulant manuel ou motorisé et les béquilles. Pour les femmes aveugles ou ayant une basse vision qui se repèrent grâce aux sons dans la ville, les voitures, vélos et trottinettes électriques sont une source d'insécurité importante, car elles ne font souvent pas ou peu de bruit.

« Ils ne me voient pas et c'est dangereux. La traverse piétonne pour aller au Provigo, la plupart du temps ils ne s'arrêtent pas. Il faudrait plutôt mettre un feu de circulation. J'ai peur qu'il y ait un camion qui traverse et qui ne me voit pas. » Maude

« Certains croisements sont très dangereux, il faut être vigilante. Au coin du Canadian Tire sur Crémazie c'est vraiment très dangereux. Avant d'avoir ma chirurgie aux yeux, le soleil m'aveuglait et une fois, je me suis fait rouler sur le bout des orteils. J'ai eu peur de les perdre. Le conducteur m'a demandé si j'étais ok et il est reparti. J'ai boité jusqu'à la maison. C'est un secteur où il a beaucoup de personnes sourdes qui vivent donc il faut vraiment faire quelque chose. » Participante de la Maison des femmes sourdes de Montréal

Figure 24 Perception des répondant·es à propos des attitudes et comportements des automobilistes



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Nous avons recueilli de nombreux témoignages pour expliquer ces perceptions. Il est question d'automobilistes qui :

- anticipent mal le temps pour traverser ;
- ne respectent pas les limites de vitesse et arrivent très vite à une intersection ;
- coupent le passage à une personne qui traverse ;
- passent près d'elles lors du débarquement de l'autobus ou du transport adapté, taxi, voiture personnelle ou partage ;
- n'arrêtent pas aux traverses piétonnes.

« Ces automobilistes en situation de handicap d'ignorance. » Eveline Claire

Quel que soit leur âge ou leurs limitations, les répondantes témoignent du **stress engendré par les intersections où le temps de traverse est bien trop rapide**. Par ailleurs, le temps de traverse est le même, été comme hiver, alors qu'en période hivernale les déplacements se font plus lentement pour éviter les risques de chute liés à la neige et la glace.

Actuellement, les temps de traverses sont configurés en suivant des normes à savoir une vitesse de marche de 1,1 mètre par seconde (m/s) en général, 1,0 m/s en zone scolaire et 0,9 m/s près des résidences pour personnes âgées, cliniques et hôpitaux³¹. Le temps de traverse est donc **trop court, car il est pensé pour une personne sans incapacité**. Piétons Québec estime qu'une personne adulte sans incapacité se déplace à une vitesse d'environ 1,5 m/s. Pour une personne qui se déplace en fauteuil roulant, la vitesse est d'environ 1 m/s et 0,6 m/s pour une personne en déambulateur³².

« Le temps de traverse est insuffisant en général. Mais l'hiver, on est au ralenti pour faire attention de ne pas tomber et le temps de traverse reste le même. On n'y arrive pas à traverser. » Pascale

Plusieurs femmes nous ont parlé de l'importance des feux sonores pour permettre à une personne vivant avec une déficience visuelle pour traverser de façon autonome et sécuritaire. Actuellement à Montréal, l'installation des feux sonores se fait à la pièce presque exclusivement à la demande de la population. Seule une minorité d'intersections est dotée de feux sonores. Il est donc crucial **d'accroître de façon significative le nombre de feux sonores non seulement sur les trajectoires habituelles dont les personnes utilisent, mais aussi** au centre-ville et sur les grandes artères qui sont davantage fréquentées et comportent des risques accrus.

« Les feux sonores devraient être plus nombreux et dans toutes les directions comme au Japon. Puis, il faut les aménager plus rapidement... il faut attendre environ 9 mois quand on demande un nouveau feu sonore. » Participante du Bon Pilote

Actuellement, Montréal est loin d'avoir aménagé toutes ses intersections de façon sécuritaire et accessible. De nombreuses intersections n'ont aucune surface podotactile. Les **surfaces podotactiles** sont des bandes de guidage au sol qui présentent des textures et reliefs qui permettent aux personnes aveugles ou malvoyantes de se repérer dans l'espace public. Il est pourtant **crucial d'ajouter des surfaces podotactiles à chaque intersection**, particulièrement à proximité des rues partagées où la chaussée est partagée avec les automobilistes.

Il est important de porter une attention aux ruelles puisque certaines entrées accessibles se retrouvent malheureusement à l'arrière des bâtiments. Durant une balade exploratoire, nous avons constaté plusieurs ruelles inaccessibles et sales en raison des déchets et d'objets abandonnés (figure 25, page suivante). Les expertes ont alors expliqué que les jours de collecte de déchets **des poubelles, déchets ou même des objets comme des vélos créent des entraves supplémentaires rendant ainsi la circulation impossible**. De plus, celles qui se déplacent en fauteuil manuel ou motorisé risquent de ramener des traces de ces déchets avec elles ou encore d'avoir une crevaison.

Figure 25 Photo d'une ruelle dans le Plateau — Mont-Royal



Source : Table des groupes de femmes de Montréal, balade exploratoire été 2023

Les ruelles vertes, initiées par les habitant·es, sont des aménagements intéressants pour rendre ces espaces plus propres, accueillants et accessibles. Dans le *guide d'aménagement des ruelles vertes* (2018), une des « contraintes » précisées concerne l'ergonomie des rues, soit le fait qu'il faut qu'elles soient accessibles universellement. Cependant, plusieurs expertes du vécu nous ont expliqué éviter les ruelles vertes souvent jonchées d'obstacles et participent à leur sentiment d'insécurité en ville. Certaines ont nommé que les blocs de béton pour bloquer la circulation automobile entravent le passage aux personnes en fauteuil motorisé. Ces ruelles sont des espaces à caractère plus privé, où il y a moins de passage et moins de visibilité. En cas d'agression, les options pour fuir sont réduites, d'autant plus pour une femme qui vit avec une incapacité.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

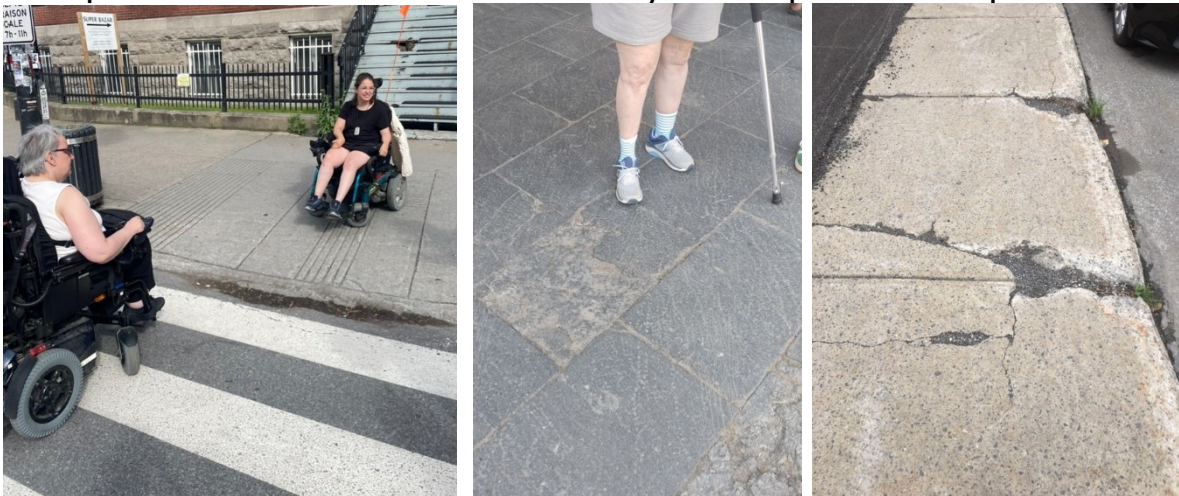
Pour traverser en toute sécurité :

- Assurer systématiquement un marquage au sol pour délimiter le trottoir et la route
- Inclure systématiquement des plaques podotactiles aux intersections.
- Intégrer des feux sonores partout au centre-ville, sur les grandes artères et les intersections qui comportent des risques accrus.
- Faciliter l'installation de feux sonores dans les quartiers.
- Augmenter le temps de traverses aux intersections pour refléter la vitesse d'une personne utilisant une aide à la mobilité.
- Augmenter le temps de traverse en hiver.

LES TROTTOIRS ET LA COHABITATION AVEC LES PIÉTON-NES

Selon le sondage, les trottoirs sont considérés comme accessibles et sécuritaires par près de **1 répondante sur 2**. Tout de même, de nombreux problèmes liés aux trottoirs ont été soulevés dans le sondage, les journaux de bord, les balades exploratoires et les groupes de discussion. Il est question d'un **manque de bateau-pavé pour passer du trottoir à la chaussée** ce qui rend la traverse tout simplement impossible ou risquée en fauteuil roulant. Parfois, les bateaux pavés sont présents, mais sont près d'une crevasse dans la chaussée ce qui pose un risque de chute comme il est souligné dans la première photo de la figure 26.

Figure 26 Photos de trottoirs en mauvais état prises lors des balades exploratoires dans le Plateau Mont-Royal et le quartier des spectacles



Les 3 photographies montrent des trottoirs en mauvais état avec des craquelures et des trous dans l'asphalte. Dans la première photo, on voit Manon (de dos) et Maude qui montrent un grand trou le long du trottoir, entre la chaussée du passage piéton et le trottoir. Sur la seconde photo, on peut apercevoir Lise qui se tient à côté de dalles de trottoir en mauvais état.

Nous avons colligé de nombreux témoignages concernant **les pavés de trottoirs en mauvais état**. Les craques et trous créent des risques de chute lors de déplacements à pied ou d'y coincer sa canne ou les roues de son fauteuil. Pascale et Eveline Claire témoignent des précautions prises pour prévenir les chutes devant des trottoirs irréguliers :

« J'ai une amie en fauteuil roulant motorisé. Elle était sur la rue du Havre, coin Ontario. Il y avait un trottoir inégal. Elle est tombée et elle s'est fracturé la jambe. Elle a porté une bottine pendant assez longtemps! Moi j'ai une marchette, si je n'ai pas ma marchette... J'ai un trouble obsessionnel compulsif, si je n'ai pas ma marchette, je ne passe pas sur une ligne de trottoir. » Pascale

« Les gens se moquent de moi en fauteuil roulant motorisé parce que ma ceinture est toujours attachée... Ça ne fait pas très beau, ça fait enfantin. Je suis souvent tombée avec mon fauteuil, mais au moins avec ma ceinture, je suis restée attachée dedans. Imagine si je n'avais pas ma ceinture... c'est aussi de notre responsabilité d'assurer une sécurité minimale. » Eveline Claire

« Le 6 juillet, je suis allée à mon centre de femme avec mon déambulateur. Je voulais prendre une marche il faisait beau. Quand je suis revenue, j'ai passé proche de prendre une méchante débarque. Mon déambulateur est resté pris dans une craque. J'ai eu très peur, car j'ai failli passer par-dessus mon déambulateur coin de Maisonneuve/ Poupart (photo gauche de la figure 27). Ensuite, j'ai poursuivi ma route vers chez moi, et j'ai rencontré un autre obstacle vis-à-vis le 2515-2531 rue de Maisonneuve Est. Le trottoir a une dénivellation (photo gauche de la figure 27). Le cœur m'a fait 10 tours. J'étais certaine de tomber. » Pascale

Figure 27 Photos de trottoirs en mauvais état qui posent un risque de chute



Source : journal de bord de Pascale

Plusieurs expertes du vécu et répondantes au sondage ont soulevé le manque de bancs dans l'espace public. La faible présence de banc peut être associée à l'architecture hostile de la ville qui est un ensemble de stratégies d'aménagement et de design qui visent à exclure ou éloigner des populations jugées indésirables comme les personnes en situation d'itinérance ou les jeunes. Il est important de reconnaître que **ce manque de banc rend**

l'espace public particulièrement hostile aux femmes vivant avec des douleurs physiques ou autres limitations qui leur demande de se reposer pendant leurs déplacements. De plus, ces bancs sont essentiels pour pouvoir attendre leur transport d'autant plus que cette attente est, la plupart du temps, longue.

« L'absence de bancs publics me dérange beaucoup au point de m'empêcher de sortir à pied. Faire une petite halte-repos avant de continuer ma route serait très accommodant ! La marche m'est recommandée pour conserver mes acquis et me maintenir en santé. »
Lise

Les expertes du vécu dénoncent également les trottoirs encombrés, par exemple, avec des poubelles, des publicités, vélos stationnés et la neige. En été, l'arrivée des terrasses réduit l'espace disponible et crée des obstacles supplémentaires. Les expertes qui se déplacent en fauteuil motorisé ou qui ont une déficience visuelle nous ont indiqué qu'elles ne peuvent pas éviter ces obstacles.

« Je me sens tellement mal chaque fois que je renverse une poubelle avec mon fauteuil. Je ne peux pas la ramasser. » Eveline Claire

Le manque d'éclairage a été décrié par plusieurs, notamment la communauté sourde ou les personnes ayant une limitation visuelle. L'obscurité complique la possibilité de contourner et d'éviter les risques sur les trottoirs. Le manque d'éclairage les affecte particulièrement lors de l'attente pour leur transport (adapté, autobus, taxi). Afin d'améliorer le sentiment de sécurité et de vulnérabilité dans l'espace public, il est important d'améliorer l'éclairage dans les rues et les ruelles.

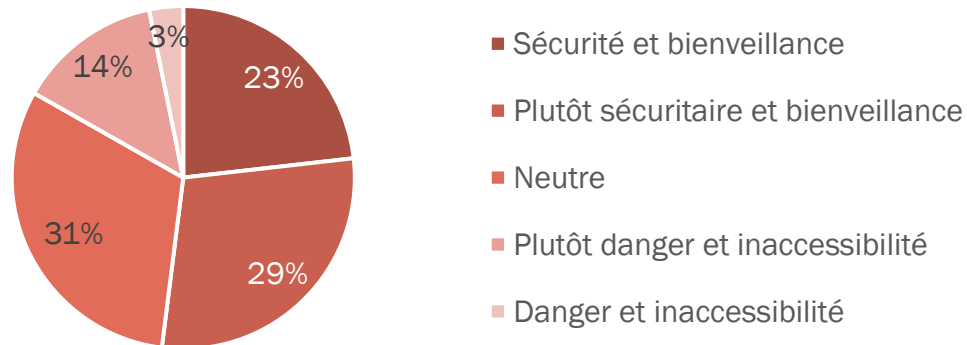
« Je me déplace toujours de jours. C'est plus sécuritaire pour moi. Le soir je ne sors pas si je suis seule. » Pascale

De plus, certaines expertes ont souligné des lacunes au **niveau de la signalisation qui est conçue pour les personnes voyantes et plus particulièrement les automobilistes.** Les noms de rue sont, par exemple, trop hauts et écrit trop petits. De plus, il serait utile d'éclairer ces panneaux afin qu'ils soient visibles la nuit. Ces lacunes de signalétique rendent les femmes plus dépendantes des passantes pour trouver leur chemin. Cette aide n'est pas toujours garantie.

L'opinion à propos des piéton·nes est plutôt favorable (figure 28). Plus de 1 répondant·e sur 2 a une opinion positive des piéton·nes. Il est à noter que 1 sur 3 ont une opinion neutre. Les expertes du vécu expliquent qu'il est difficile de poser un jugement sur les piéton·nes comme un tout

puisque leurs expériences variaient notamment en fonction des heures, des saisons et de la visibilité de leur limitation, mais également des individus eux-mêmes.

Figure 28 Perception des répondant·es à propos des attitudes et comportements des piéton·nes



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

La cohabitation est un enjeu qui ressort tant du sondage, des journaux de bord et des groupes de discussion. Un grand nombre de répondant·es perçoivent que le grand public n'est pas sensibilisé aux enjeux de mobilité des personnes vivant avec un handicap. Les expertes notent qu'en heure de pointe, les piéton·nes ont tendance à être plus stressé·es et sont donc moins vigilant·es et aidant·es. Elles voient cette indifférence notamment chez les piéton·nes qui regardent leur téléphone et ne prêtent pas attention aux autres sur le trottoir. Certaines ont également dénoncé les piéton·es qui flattent, sans leur consentement, leur chien d'assistance. Ces gestes distraient les chiens ce qui peut être dangereux.

« Les piétons et automobilistes qui sont hypnotisés par leurs téléphones intelligents sont une vraie source d'angoisse dans mes déplacements au quotidien. La minorité des piétons (plus particulièrement au centre-ville) regardent droit devant eux ce qui permet d'éviter d'accidentellement faire des face-à-face. » répondant·e au sondage

« Les voyants, ils sont sur leur téléphone ou quelque chose qui fait tu ne vois pas ce qu'il y a en face d'eux. Pour moi, s'il y a quelqu'un dans l'autre sens, dans ma tête, il m'a vu. (...) Une fois, il y a eu collision. Ma canne est rentrée dans ses pieds il est complètement tombé. Ma canne est tombée. Quand il s'est relevé, il était furieux contre moi (...) Ma canne était tombée complètement étendue, il s'en fout il s'est relevé il me regardait avec fureur et il est juste parti. C'est mon intervenante qui a couru pour ramasser la canne blanche qui était tordue. C'est elle qui m'a décrit la scène. » Célia

« Ça m'arrive je m'en vais sur le bord du trottoir je ne peux pas bifurquer à droite la personne s'en vient elle est sur son téléphone assez proche de moi. Je crie attention je veux pas qu'elle tombe sur moi. Je fais ça constamment, je crie "attention attention tu me vois pas" » Manon

À l'inverse en hiver, par exemple lors d'une tempête de neige, les piéton·nes sont beaucoup plus bienveillantes et aidantes. Les offres d'aide sont plus fréquentes notamment pour celles qui utilisent une aide à la mobilité comme une canne qui rend leur limitation visible. Il est à noter que cette aide provient de différentes personnes qui occupent l'espace public, dont la population en situation d'itinérance :

« À l'époque où je travaillais en restauration, une personne en situation d'itinérance avait l'habitude de me raccompagner tous les soirs jusqu'à chez moi. Aujourd'hui je me sens vraiment rassurée en présence de personnes itinérantes, c'est eux qui ont plus tendance à proposer leur aide. » Célia

Plusieurs soulignent que l'aide des piéton·nes est parfois maladroite, intrusive ou insistante. D'autres dénoncent que l'on touche leur fauteuil ou leur corps sans leur consentement :

« Un homme a déjà pris mon bras dans la rue pour m'asseoir sur un banc sans me demander si j'avais besoin d'aide. » Participante du Bon Pilote

En bref, les expertes nomment le besoin de mieux sensibiliser le grand public aux enjeux de mobilité qu'elles vivent, mais aussi aux attitudes aidantes pour faciliter leurs déplacements.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour plus de solidarité, d'inclusion et de sécurité sur les trottoirs :

- Sensibiliser les piéton·nes aux enjeux de mobilité des femmes en situation de handicap pour offrir une aide appropriée et une meilleure cohabitation sur les trottoirs et infrastructures cyclables.
- Miser sur l'aménagement de trottoirs larges.
- Assurer la présence et l'entretien des bateaux-pavés pour accéder aux trottoirs.
- Assurer un corridor de marche dégagé de tout objet (ex. poubelles, panneaux publicitaires, support à vélo, etc.) et intervenir auprès des commerces contrevenants.
- Intégrer plus de bancs publics à travers la ville.
- Mettre en place un éclairage suffisant aux abords des trottoirs et ruelles

LES PISTES CYCLABLES ET LA COHABITATION AVEC LES CYCLISTES

Devant les nombreux enjeux que posent les trottoirs, plusieurs expertes qui utilisent un fauteuil motorisé empruntent les pistes cyclables. Néanmoins, elles ne peuvent pas les emprunter si elles sont accompagnées d'une personne à pied comme le signale Manon :

« Souvent, on nous aménage des endroits afin que nous puissions y aller. Le problème c'est que nous n'avons pas le droit d'être accompagnés de notre famille et amis, ça nous exclut automatiquement. Par exemple, la piste cyclable : j'aurais dû rouler seule et mon mari sur le trottoir. À ce moment-là, on ne peut pas jaser ou sinon on doit crier. » Manon

Plusieurs témoignages concernent la cohabitation avec les cyclistes qui peuvent causer des accidents.

« Quand je me rends compte que j'ai moins peur des véhicules que des cyclistes, oui j'ai un questionnement. » répondantes du sondage

À la différence des voitures, les cyclistes sont pratiquement inaudibles. De plus, plusieurs témoignent de cyclistes qui ne font pas leurs arrêts ou qui roulent rapidement sur les trottoirs et les rues piétonnes. Cette présence dans des voies, qui devraient être des espaces protégés pour les piéton-nes, est très vulnérabilisant notamment pour celles qui vivent avec des limitations visuelles, auditives ou encore qui utilisent des aides à la mobilité comme la canne et le déambulateur. Cette insécurité était notable dans le journal de bord de Louise qui habite près d'une rue où les cyclistes empruntent souvent le trottoir :

« Je ramassais un objet que j'avais échappé sur le trottoir lorsque j'ai levé la tête j'ai vu un cycliste rouler sur le trottoir à 9 pouces de moi. » Louise

« J'étais en train de prendre une photo quand j'ai vu un cycliste rouler sur le trottoir en ma direction. Je lui ai dit à 2 reprises que le bicycle c'est dans la rue. Finalement, il s'est dirigé vers la rue. En revenant, un autre cycliste roulait sur le trottoir à grande vitesse. » Louise

« Je suis toujours inquiète quand je marche sur le trottoir » Louise

Face à ces situations, certaines usent de différentes stratégies pour être plus visibles par leur habillement ou encore de prendre plus d'espace en balayant avec leur canne.

**« Pour me sentir plus en sécurité, je balaye plus large avec ma canne. Puis, il m'arrive de frapper des vélos qui passent trop proche »
Participante de l'AMEIPH**

Face à cette cohabitation difficile, plusieurs femmes en situation de handicap comme Louise souhaitent augmenter le nombre de pistes cyclables. Ces ajouts pourraient réduire la présence de cyclistes sur les aménagements destinés aux piéton·nes. Si ces aménagements cyclistes sont universellement accessibles, celles qui utilisent un fauteuil roulant pourraient les utiliser pour se déplacer en étant protégées des voitures.

« Dans un monde idéal, on devrait avoir 3 voies à chaque rue :

1) la voie réservée aux piétons, aux personnes qui ont une chaise roulante, une marchette...

2) l'autre voie réservée aux objets roulants : trottinette, bicycles...

3) la voie réservée aux autos électriques, autobus... » Louise

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour plus de solidarité, d'inclusion et de sécurité sur infrastructures cyclables :

- Sensibiliser les cyclistes aux enjeux de mobilité des femmes en situation de handicap pour meilleure cohabitation sur les infrastructures cyclables.
- Promouvoir le respect des règles sur les aménagements (ex. vélo sur les trottoirs, vitesses sur les pistes cyclables).
- Inclure les fauteuils roulants dans les pictogrammes associés aux pistes cyclables.
- Assurer un accès universel aux pistes cyclables.
- Augmenter le nombre de pistes cyclables.

LES OBSTACLES ET SOURCES D'INSÉCURITÉ QUI VARIENT AU FIL DES SAISONS

LES OBSTACLES HIVERNAUX CONTRIBUENT À L'ISOLEMENT ET À LA DÉPENDANCE AU TRANSPORT ADAPTÉ

L'hiver, l'enjeu principal est la neige et la glace qui créent des obstacles et des risques de chute. Sans un **déneigement complet des trottoirs et des passages piétons**, les déplacements deviennent impossibles ou très risqués pour les femmes en situation de handicap :

« Depuis février 2023, je connais 2 personnes proches qui sont tombées en raison de la neige et de la glace. La première a eu 2 côtes fracturées et la seconde une commotion cérébrale. » Louise

« Avec la tempête de neige et de verglas, les routes sont glissantes et les trottoirs pas déneigés, ma canne reste prise dans la neige. Comme tout blanc et que je ne vois plus les contrastes, je me ramasse dans la rue. » Julie

Les expertes du vécu constatent que les pistes cyclables sont parfois déneigées avant les trottoirs qu'elles fréquentent :

« La photo (à droite dans la figure 29) est en face de chez moi pour aller au Provigo. Il y a une piste cyclable bien déneigée. La neige a été poussée ce qui empêche d'avoir un passage bien dégagé. Le petit chemin dégagé a été créé par le passage des personnes à pied. Il n'est pas suffisant pour que je puisse passer avec mon fauteuil motorisé ou même à pied puisque je ne suis pas en mesure d'enjamber la neige sans risquer de chuter. Je veux souligner c'est que oui, on déneige les pistes cyclables, mais les piétons passent en dernier. » Maude

Plusieurs constatent qu'après une bordée de neige, les trottoirs et passages piétons tardent à être dégagés comme le montre la figure 29 (page suivante). On y voit, à gauche, Eveline Claire avec son fauteuil motorisé sur une rue à proximité d'un trottoir mal déneigé. À droite, on voit un passage piéton enneigé alors que la rue et la piste cyclable sont pleinement déneigées.

Figure 29 Photos des expertes du vécu qui montrent les lacunes de déneigement



Source : Journaux de bord d'Eveline Claire et de Maude

Face aux accumulations de neige, les expertes du vécu empruntent différentes stratégies selon leur tolérance au risque. Certaines indiquent devoir vont rebrousser chemin ou faire un détour, leur faisant perdre du temps et de l'énergie. D'autres évitent de sortir ou le font de façon accompagnée :

« C'est difficile de circuler en fauteuil roulant sur la rue à cause de la neige. Quand je prévois aller quelque part seule sans accompagnement, je cancelle » Marie-Stéphanie

D'autres vont plutôt se rendre dans la rue ou la piste cyclable qui sont souvent mieux déneigées. Cette situation engendre un sentiment d'insécurité et de vulnérabilité notamment pour celles qui sont plus basses en fauteuil roulant et surtout pas protégées par une cage de métal comme les automobiles. Elles font leur possible pour se protéger notamment en munissant de réflecteurs, de lumières et de vêtements voyants. Elles savent qu'elles s'exposent au risque de recevoir des remarques et insultes de la part des automobilistes :

« Moi en fauteuil motorisé je me demande tout le temps ou est-ce que je dois rouler parce que sur le trottoir il y a le banc de neige, sur la piste cyclable je dois discuter avec les cyclistes qui n'ont aucun respect pour nous autres. Sur la chaussée, je risque de me faire frapper par une

voiture... Où est-ce que je dois circuler? Donc j'allume mes feux et je vais circuler sur la chaussée je partage la route avec la voiture parce que c'est le seul endroit qui est déneigé et où je ne risque pas de tomber dans un trou ou de rester coincée. Et puis on me crie des insultes et m'ordonne de retourner sur le trottoir. Alors je réponds : "Demandez-leur de déneiger le trottoir.". Donc c'est vraiment difficile de trouver sa place. De grâce, pensez à nous dans les aménagements. » Eveline Claire

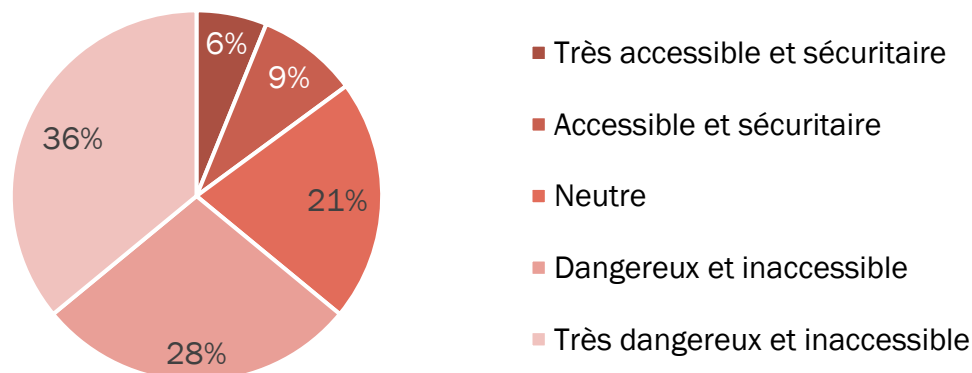
Les femmes en situation de handicap sont à l'intersection de plusieurs discriminations, les exposant à plus de risque de vivre du harcèlement de rue. Comme le dit Eveline Claire « je porte plusieurs casquettes en tant que femme, personne noire, mère monoparentale et en situation de handicap ». **Dans la rue, il lui arrive de faire face à des violences qui remettent en question son droit à se déplacer dans l'espace public.** Elle n'est pas toujours capable de savoir si ces violences sont sexistes, racistes ou capacitistes.

Les expertes du vécu nous ont également témoigné du risque de coincer avec leur fauteuil roulant. L'une des expertes du vécu a témoigné s'être trouvé dans cette situation durant la tenue de son journal de bord :

« La rue Champlain est en chantier ce qui annule l'arrêt d'autobus 45 nord. Pour aller à la rue Mont-Royal où j'avais quelques courses à faire, je décide de prendre la rue dans le parc La Fontaine. GROSSE ERREUR. La rue et le trottoir étaient bien déneigés, merci. Mais juste après l'école la route finit et il ne reste plus que le trottoir qui n'est pas déneigé. Je suis restée coincée. Pendant près d'une dizaine de minutes, j'ai crié à l'aide. Beaucoup ont fait l'indifférent. Puis une dame qui plus tard m'a dit qu'elle était désolée parce qu'elle est un peu sourde est venue me porter secours. GROS MERCI. Le reste du trajet n'était pas facile, mais j'ai pu finalement arriver à destination » Eveline Claire

Le déneigement est crucial à la mobilité hivernale. Toutefois, **le passage des déneigeuses complexifie le quotidien.** Comme le souligne la figure 30 (page suivante), 2 répondantes sur 3 affirment avoir une perception négative des communications concernant les opérations de déneigement pour leur accessibilité et leur sécurité.

Figure 30 Perception des répondant·es concernant l'accessibilité et la sécurité liée aux opérations déneigement



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Les expertes du vécu expliquent qu'elles sont **quotidiennement retardées l'hiver**, car elles ne peuvent difficilement se déplacer sur la voie publique et que le transport adapté (TA) ne peut pas les prendre tant que le déneigement de leur débarcadère ou entrée n'a pas été fait. Elles accumulent d'une part **le stress de ne pas savoir si les trottoirs seront déneigés à temps devant chez elles ou à leur destination**, et par conséquent, si elles pourront se déplacer sur le trottoir et prendre leur transport adapté. D'autre part, il arrive que **les déneigeuses déposent la neige sur l'espace d'embarquement**, les empêchant de prendre leur transport adapté à la dernière minute.

« Quand il y a eu la neige à la fin de la semaine, je suis, encore là, anxieuse à savoir si je vais pouvoir aller au travail ou non. Mais j'ai pesé le pour et le contre et j'en suis venue à me dire qu'il y a plus d'avantages à faire du télétravail. Avec la neige, il y a de fortes chances que le chauffeur ne veuille pas me prendre à cause du banc de neige devant mon ou encore de recevoir une attitude de sa part, car il aurait été obligé de pelleter pour m'embarquer (mon mari avait tout nettoyé avant que la ville ramasse la neige de la rue et me créer un gros banc de neige, ensuite il était au travail). Aussi, j'aurais passé énormément de temps dans le voyage et je savais, par mes collègues que les trottoirs près de mon travail n'étaient pas praticables. » Manon

L'hiver, le passage de **l'extérieur à l'intérieur** est d'autant plus compliqué pour celles qui utilisent un fauteuil roulant, car la neige s'accumule autour des roues et fond à l'intérieur. Ces situations sont problématiques lorsqu'elles arrivent à la maison ou au travail. Certaines expertes ont signalé être gênées de salir les planchers au travail et ainsi avoir une mauvaise image.

Par ailleurs, au moment de la **fonte de la neige**, des accidents peuvent arriver, car il est difficile de voir où se trouve le bateau pavé qui est submergé d'eau. Il est alors difficile de savoir à quel endroit il est possible de descendre du trottoir en toute sécurité. Certaines prennent alors le risque de descendre au mauvais endroit ou de se mouiller les pieds. D'autres vont plutôt circuler dans la rue pour éviter ces risques.

« Il y a les lacs qui se forment aux intersections. On ne voit pas s'il y a une descente de trottoir. On se croise les doigts qu'on ne tombera pas en traversant. » Eveline Claire

Plusieurs expertes ont souligné que les passantes sont plus avenantes durant l'hiver notamment lorsque les risques de chute sont accrus :

« J'habite à Verdun et je m'en allais à l'hôpital en hiver à pied, les trottoirs étaient bien dégagés. Il y a eu comme un petit crochet et je ne l'ai pas vu. J'ai réalisé qu'il y avait pas mal d'eau, mais j'ai continué à marcher. L'eau a continué de monter et j'ai vu au loin qu'il y avait des employés de la ville. Là, j'ai glissé et je suis tombée sur mes 2 genoux. Je n'étais pas capable de me relever. Une dame m'a vu et a descendu de l'escalier du 2e pour m'aider à me relever. Une autre personne qui était en voiture m'a demandé où je m'en allais et m'a dit "embarquez avec moi et je vous amène". C'est un de mes meilleurs souvenirs de chute ! Elle est venue me conduire à l'hôpital et m'a emmené jusqu'à la porte. C'était vraiment super gentil. Je ne me suis pas trop fait mal, mais j'ai eu des bleus... » Lise

Ainsi, les expertes affirment que leur mobilité est bien plus sécuritaire et agréable l'été, sans tous les défis hivernaux. Angoissées de se rendre au travail à temps ou de se retrouver face à des trottoirs enneigés, certaines préfèrent opter pour le télétravail, ce qui ne plait pas toujours à leurs employeurs. **Ces enjeux ont un impact sur leur vie professionnelle, mais aussi leur vie personnelle et leurs implications sociales.** Certaines expertes du vécu ont même expliqué qu'elles s'empêchaient souvent de sortir l'hiver, par peur de se blesser et de le regretter. Elles se sentent impuissantes, isolées et exclues par le manque d'aménagements accessibles. Ces enjeux et leurs répercussions soulignent l'importance d'adopter certaines pratiques pour favoriser la participation sociale des femmes.

REVENDICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour des pratiques organisationnelles adaptées aux obstacles hivernaux :

- Baliser le télétravail dans les politiques de travail.
- Miser sur la participation virtuelle ou hybride aux événements durant l'hiver.
- Assurer le déneigement du débarcadère associé au bâtiment.

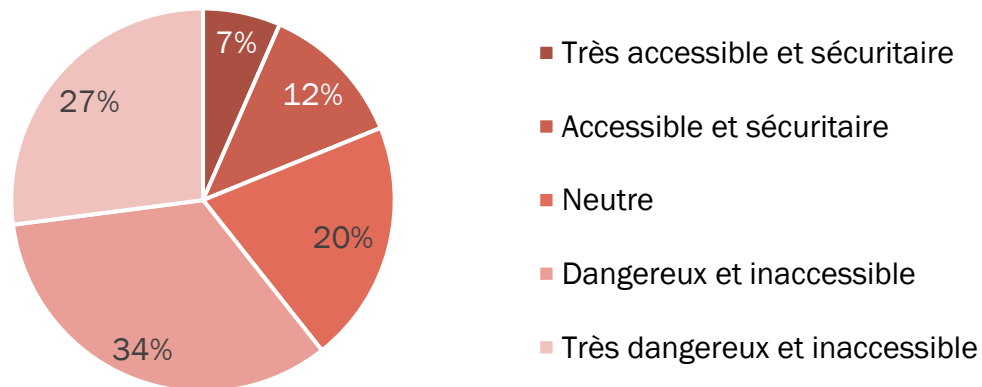
Pour que le déneigement se fasse à partir d'une analyse différenciée selon le sexe dans une perspective intersectionnelle (ADS+)

- Prioriser le déneigement et le déglçage des débarcadères de transport adapté, des corridors scolaires, des abords des stations de métro et des arrêts d'autobus.
- Prioriser le réaménagement des intersections où l'eau et la glace s'accumulent sur les trottoirs et intersections.
- Déneiger entièrement les trottoirs et passages piétons.
- Exiger que les entrepreneurs respectent les contrats de déneigement sous peine d'amende.

LES CHANTIERS COMME SOURCE D'OBSTACLES ET D'INSÉCURITÉ

Dans le sondage, 1 répondant-e sur 3 a affirmé que les communications entourant les détours et changements d'horaire causés par les travaux rendent leurs déplacements très inaccessibles et insécuritaires (figure 31).

Figure 31 Perception des répondant-es sur les impacts des communications concernant les détours et changements d'horaire causés par les travaux sur l'accessibilité et la sécurité de leurs déplacements



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Les expertes du vécu ont été nombreuses à témoigner leurs espoirs en voyant la neige fondre dans la ville et la température augmente. Leurs espoirs d'une mobilité facilitée ont été rapidement freinés par l'arrivée des cônes orange aux abords des chantiers, des fermetures de rues pour la piétonnisation et les terrasses qui posent de nouveaux obstacles, dangers et facteurs de désorientation.

Les chantiers vont parfois barrer le passage sur les trottoirs et mettre en place des détours. Il n'y a pas toujours de signalisation qui indique l'inaccessibilité du trottoir dès le début de la rue. Il s'agit d'un enjeu clé pour les personnes ayant des limitations visuelles :

« Je suis allée faire des commissions après le travail. L'intersection rue Saint-Denis et Saint-Zotique, direction rue Drolet, le trottoir est barré et je dois marcher dans la rue. Aucune indication, c'est dangereux. Une chance que j'ai un résidu visuel, sinon je fonçais dans les trous du trottoir. Il y a des clôtures grises que je ne vois pas, donc je fonce dedans et après je dois descendre dans la rue. » Julie

Celles qui utilisent un fauteuil roulant pour se déplacer, doivent rebrousser chemin car il n'y a pas de bateau pavé pour se rendre à l'autre trottoir. Cette situation a été vécue lors d'une de nos balades exploratoires dans le Plateau Mont-Royal. La figure 32 montre Maude (à gauche) et Manon (à droite) qui se déplacent toutes deux en fauteuil roulant. Elles n'ont pas

été averties dès l'intersection d'un obstacle dû à des travaux. Elles sont donc arrivées devant un grillage qui n'était pas signalisé, les empêchant de continuer. Elles ont eu le choix de traverser au milieu de la rue ou de rebrousser chemin pour traverser à l'intersection.

Figure 32 Photo d'un obstacle et détour mal indiqué aux abords d'un chantier prise lors d'une balade exploratoire (TGFM, juillet 2023)



Source : TGFM (2023)

Pour se déplacer aux abords d'une zone de travaux, certaines doivent emprunter une **piste cyclable à contre sens** ce qui s'accompagne d'insultes et regards de la part des cyclistes. Durant la tenue de leur journal de bord, certaines expertes du vécu ont été confrontées à des pistes cyclables **inaccessibles en raison** de matériaux de construction qui traînent. Certaines vont alors opter pour une autre aide à la mobilité comme la canne pour se faufiler et pouvoir enjamber un obstacle plus facilement. Comme le souligne Pascale, leur adaptation pour affronter un chantier leur cause parfois plus de fatigue et de douleurs.

« J'ai utilisé mon déambulateur et il m'arrive d'avoir de la difficulté, car le chantier de construction sur la rue Ontario a encore changé de configuration. J'ai aussi utilisé ma canne, cela me demande énormément d'effort. Ce qui m'occasionne des douleurs dans les hanches et les jambes. Idem quand je marche sans aucune aide à la mobilité. » Pascale

Souvent, des planches de bois sont utilisées pour créer des détours permettant de descendre du trottoir ou de surmonter un obstacle. Ces installations sont perçues comme instables, en particulier par les personnes qui se déplacent en fauteuil motorisé. Les obstacles causés par les travaux sont aussi très dangereux pour les personnes vivant avec une déficience visuelle. Durant la tenue des journaux de bord, **Julie s'est blessée en raison d'un chantier. Cette chute a eu des impacts financiers, sur sa vie sociale et son implication sociale :**

« Les trottoirs avec des trous partout, la construction laissée à l'abandon, les débris que les gens laissent sur les trottoirs et je dois les contourner. Tout ça fait que je me suis tordu une cheville dans un trou, un cratère dans le trottoir. Ma cheville est bien enflée et je dois payer pour aller en physio et ostéo. Mes activités de la fin de semaine annulées pour rester sur la glace. Je n'ai pas pu participer à la marche samedi avec le groupe. » Julie

Ainsi, les expertes du vécu s'accordent pour affirmer que les travaux sont une source d'insécurité, de stress et un fardeau supplémentaire. **Elles doivent toujours prévoir plus de temps que prévu lorsqu'elles se rendent à une destination proche d'une zone de travaux.**

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour mettre fin aux obstacles et sources d'insécurité estivaes

- Systématiquement signaler les trottoirs barrés en cas de travaux dès l'intersection et indiquer le détour à emprunter.
- Employer de l'asphalte et non du bois dans les détours aux abords des chantiers pour plus de stabilité et pour supporter le poids des fauteuils motorisés.
- Assurer des détours universellement accessibles aux abords des chantiers de construction ce qui comprend notamment une signalisation claire et détectable, l'absence d'obstacles, des bateaux pavés temporaires et des trottoirs assez larges (1,5 mètres), afin que 2 personnes utilisant des aides à la mobilité puissent se croiser.
- Exiger que les entreprises respectent les exigences d'accessibilité universelle durant les chantiers sous peine d'amende.
- Assurer un bon entretien des trottoirs et infrastructures cyclables notamment en réalisant des travaux de réparation rapidement après un signalement.

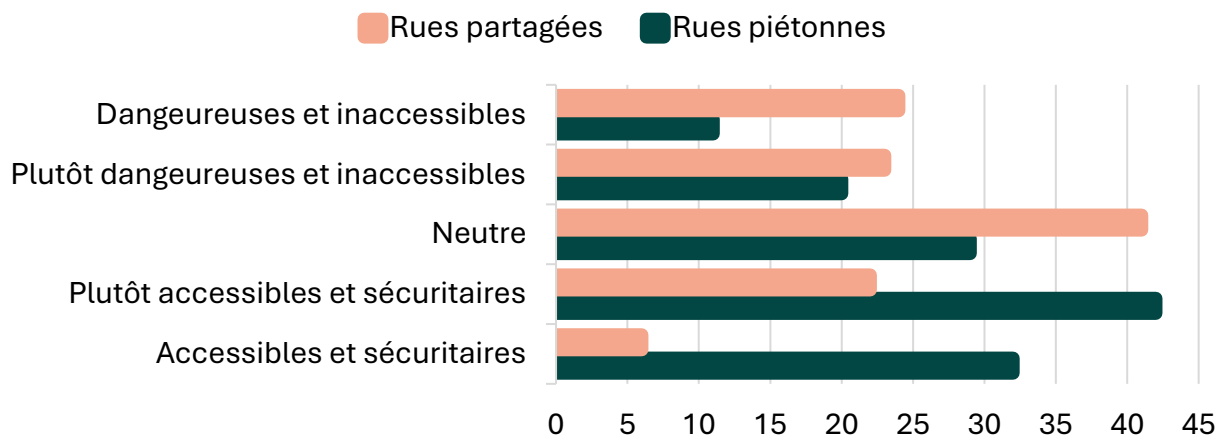
LE POTENTIEL ET LES LIMITES DES PIÉTONNISATIONS

« On aime la fermeture des rues, on est libre des autos, ça fait du bien »
Participante de la Maison des femmes sourdes de Montréal

Les rues piétonnes et partagées se sont multipliées au cours des dernières années pour faciliter les déplacements actifs. Comme le souligne notre sondage, les répondantes n'ont pas la même opinion de ces aménagements.

Comme le souligne la figure 33, **les rues partagées ne sont pas particulièrement appréciées par les femmes en situation de handicap**. Seul 1 répondante sur 4 a une opinion positive des rues partagées alors que 2 répondantes sur 5 ont une opinion négative. **À l'opposé, les rues piétonnes sont plus appréciées**. 1 répondante sur 2 a une opinion positive des rues piétonnes. Tout de même, près de 1 répondante sur 4 a une opinion négative des rues piétonnes. Les prochaines pages expliquent ces différences, mais également les problèmes rencontrés dans ces aménagements.

Figure 33 Perception des répondant-es sur l'accessibilité et la sécurité des rues piétonnes et partagées



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Dans la définition d'une rue partagée, il est expliqué qu'en théorie « l'aménagement permet de déceler, de façon instinctive, que le partage de la chaussée y est particulier ». Dans la pratique, l'aménagement n'est pas instinctif notamment pour les personnes aveugles :

« Je suis aveugle. Comment je savoir instinctivement que je suis dans une rue partagée ? Je pourrai le savoir seulement s'il n'y a pas de trottoir et que je sens une voiture me frôler. » Célia

Durant la balade exploratoire dans le Quartier latin, les expertes du vécu ont pu identifier plusieurs enjeux sur la rue partagée d'Emery. Par exemple, **le trottoir était trop élevé et il n'y**

avait pas de bateau-pavé sur le long de la rue comme l'indique la figure 34. Pour traverser la rue, il faut contourner par le trottoir et retourner à l'entrée de la rue ce qui représente un détour. De plus, les expertes expliquent **être confuses** dans une rue partagée. Elles ne savent pas toujours si elles sont à l'abri de la circulation automobile et des vélos lorsqu'elles sont sur la chaussée. Un **panneau de signalisation** qui indique la priorité aux piétons-nés aurait permis de rendre la rue partagée plus accessible et sécuritaire.

Dans le *guide d'aménagement durable des rues de Montréal* (2017), la Ville a mandaté un centre de recherche pour développer plusieurs recommandations afin de parvenir à l'aménagement universel des rues partagées. Parmi ces recommandations, on retrouve celle de « Créer des délimitations et des lignes de guidance naturelles entre la chaussée partagée et le corridor protégé » qui a été nommée par les expertes du vécu.

Figure 34 Photo de la rue partagée Emery



Source : TGFM (2023)

Par opposition à la confusion vécue sur les rues partagées, plusieurs expertes du vécu reconnaissent que les rues piétonnes offrent des avantages importants en matière d'**accessibilité**. En éliminant complètement les véhicules motorisés, ces rues offrent une plus grande surface pour circuler ce qui est particulièrement apprécié pour celles qui utilisent un fauteuil motorisé. De plus, les rues piétonnes sont souvent aux abords d'artères commerciales. Elles offrent ainsi un accès plus simple aux commerces de proximité et aux terrasses. Les rues piétonnes Wellington et Mont-Royal sont appréciées de plusieurs

expertes du vécu. Leur aménagement s'est amélioré au fil des années. De plus, les expertes les connaissent davantage. Tout de même, certains enjeux affectent la possibilité de se déplacer en toute sécurité de façon autonome.

Les femmes en situation de handicap ne se sentent donc pas pleinement incluses sur les rues piétonnes. Le premier enjeu touche la **cohabitation**. Par exemple, celles qui utilisent un fauteuil manuel ou motorisé **craignent souvent de bousculer les piétons** qui ne les voient pas nécessairement. De plus, **la présence de cycliste sur ces rues est une importante source de stress d'autant plus qu'il est difficile de les entendre.** Lors de notre balade exploratoire, nous avons croisé de nombreux cyclistes qui roulent trop vite et proche. Certaines expertes signalent que **la cohabitation devient une réelle source d'angoisse** si bien qu'elles finissent par ne plus emprunter les rues piétonnes l'été.

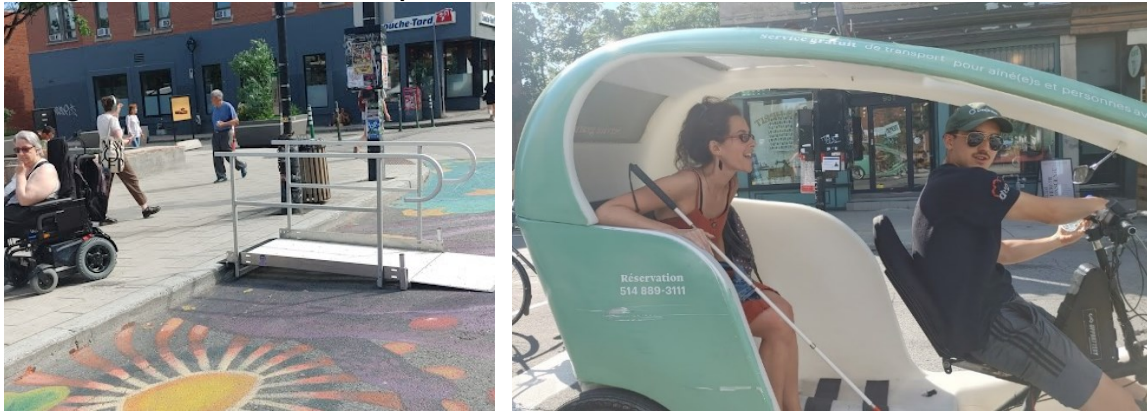
Le deuxième enjeu est lié à l'orientation. Les femmes vivant avec une déficience visuelle vivent une **surcharge de stimuli visuels due au marquage au sol décoratif**. En effet, il est plus difficile de voir le dénivelé entre la chaussée et le trottoir. La couleur au sol devrait permettre d'orienter et ne doit pas être apposée sur une dénivellation, c'est-à-dire que le passage de la chaussée au trottoir doit être contrasté visuellement. De plus, les expertes constatent que la rue se retrouve encombrée par **le mobilier urbain et les terrasses qui débordent sur la rue**. Cela force les piéton-nes à faire des détours ce qui s'ajoute aux multiples zigzags à faire pour contourner la foule. Certaines sont donc déroutées par cet achalandage et aménagement.

Le troisième enjeu touche aux **intersections** entre une rue piétonne et une rue carrossable où les automobiles sont autorisées. Ces intersections brisent l'espace sécuritaire des rues piétonnes créent un important sentiment de vulnérabilité et de confusion puisqu'elles ne sont pas toujours clairement signalisées.

« Sur Sainte-Catherine : Il y a des places où les voitures peuvent passer, mais ce n'est pas clair s'il faut respecter les feux de circulation ou si c'est à tour de rôle avec les voitures. Je suis en mesure de circuler sur la voie, sur les trottoirs, il y a des terrasses qui me demandent de faire des détours. » Maude

Il faut néanmoins reconnaître certains efforts déployés pour rendre ces rues plus accessibles et sécuritaires. Ces rues sont plus fréquemment patrouillées ce qui offre davantage de possibilités d'obtenir de l'aide. Comme l'indique la figure 35 (page suivante), **des rampes d'accès amovibles en métal dotées de main courante** permettent d'accéder plus facilement à la chaussée entre les intersections. Puis, la mise en place de **navettes en vélo**, comme celle de la rue Mont-Royal, est perçue comme une solution pratique. Il néanmoins difficile d'accéder à l'information pour bénéficier de ce service.

Figure 35 Photo de rampes d'accès amovibles et de la navette en vélo



Source : TGFM (2023)

Bien que les rues piétonnes offrent un accès facilité aux commerces. Plusieurs de ceux-ci demeurent inaccessibles. De façon générale, il n'y a pas d'indication quant à **l'accessibilité des terrasses et des toilettes** des restaurants. Plusieurs entrées de commerces sont trop étroites ou encore ont une marche qui empêche l'accès à plusieurs.

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour que les nouveaux aménagements pour la mobilité active soient des leviers pour faciliter la mobilité des femmes en situation de handicap :

- Aménager les rues piétonnes, rues partagées et ruelles vertes en considérant les réalités des femmes en situation de handicap.
- Inclure les femmes en situation de handicap dans le processus d'aménagement des rues partagées, des rues piétonnes et des ruelles vertes. Ex. organiser des balades exploratoires pour cibler les obstacles et s'approprier ces espaces.
- Éviter les grands obstacles (ex. blocs de béton) qui empêchent la circulation en fauteuil motorisé.
- Sécuriser et bien signaler les intersections entre une rue piétonne et une rue carrossable (pour les automobiles).
- Interdire la circulation de cyclistes sur les rues piétonnes.

LES INIQUITÉS D'ACCÈS AUX RESSOURCES ET OPPORTUNITÉS DE LA VILLE

L'ACCÈS À DES TOILETTES, UNE QUESTION DE DIGNITÉ

La tenue des journaux de bord a soulevé l'importance des toilettes, qui sont des infrastructures de santé publique essentielles. **À Montréal, les toilettes publiques sont très peu nombreuses.** On dénombre seulement 0,18 toilette par kilomètre carré à Montréal. En comparaison, il y a 0,75 toilette par kilomètre carré pour Vancouver ou encore 3 toilettes par kilomètre carré pour Lyon en France. ³³

Les stations de métro n'offrent actuellement pas de toilettes publiques. Il s'agit d'un enjeu pour l'ensemble de la population, mais qui touche particulièrement les femmes en situation de handicap. En effet, leurs trajets en transport en commun peuvent être plus longs si par exemple il faut attendre le passage d'un autobus ayant une plateforme élévatrice fonctionnelle ou encore qu'il y a assez de place dans le métro. Sans toilette publique accessible, il faut parfois attendre des heures avant d'arriver à destination ou à domicile.

Comme le souligne Eveline Claire, accéder à ces toilettes peut être très fastidieux :

« À l'hôpital le service où je vais au pavillon Mailloux n'a pas de toilettes accessibles (ni le trajet pour y parvenir ni les toilettes). Mon fauteuil ne peut pas rentrer (photo 5.12). Le trajet est encombré de cartons et grosses caisses.). Alors pour aller à la toilette je prends l'ascenseur puis je longe un long couloir. Malheur pour moi ce jour-là ; malgré le fait que la toilette inaccessible soit libre, quelqu'un avait occupé la toilette accessible. J'ai attendu 15 minutes. Vraiment grosse colère contre l'organisation de santé et contre cet usager qui ne respecte les priorités d'accès. Dans cette toilette accessible, assise sur mon fauteuil, je n'ai pas accès au savon pour laver mes mains. » Eveline Claire

Comme le soulignent plusieurs expertes du vécu, il n'est pas rare qu'il n'y ait pas de toilettes accessibles à leur destination, que la cabine soit trop petite pour laisser entrer un fauteuil motorisé ou que la porte soit difficile à ouvrir comme à la figure 36 (page suivante).

Figure 36 Photo de toilettes qui ont des lacunes d'accessibilité



Source : journal de bord de Lise

Ces témoignages de Lise soulignent les enjeux d'adaptation qui existent dans plusieurs salles de bain :

« CLSC Verdun — 400 de L'Église L'essuie-mains est coincé dans la boîte blanche (impossible d'ouvrir la boîte par le haut pour avoir accès au papier). Le distributeur d'essuie-mains noir est trop haut. Roulette sur le côté difficile à manipuler pour faire sortir le papier. Pourquoi pas un distributeur à levier ou sans contact ? Une femme en fauteuil roulant peut très difficilement atteindre cet appareil. De plus, la poubelle gêne l'accès. » Lise

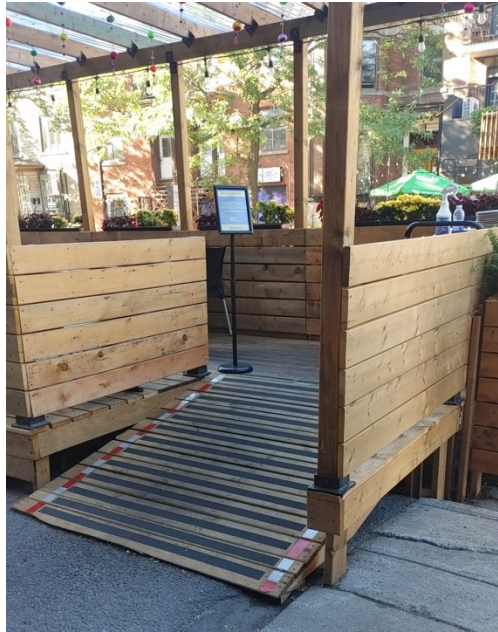
« Dans les toilettes de la foire alimentaire de la Place Alexis Nihon, le robinet du lavabo trop éloigné du bord du comptoir (figure 36 à droite). J'ai de la difficulté à l'atteindre. Bien que le dessous du lavabo soit vide, je me demande comment une personne en fauteuil roulant pourrait arriver à s'y laver les mains : prendre du savon et rincer ses mains sous ce robinet qui coule très lentement et sans aucune pression. » Lise

L'été, plusieurs terrasses de bars, de restaurants et de cafés sont universellement accessibles comme celle présentée à la figure 37 (page suivante). Toutefois, la plupart n'ont pas de toilettes accessibles. Pensant que le lieu est accessible, car la terrasse l'est, une cliente peut se retrouver à consommer sans pouvoir utiliser les toilettes. C'est donc un double défi de trouver un commerce accessible dont les toilettes le sont également. Pour

faciliter la recherche de lieu accessible, il est crucial de communiquer l'accessibilité du lieu et des toilettes à l'entrée des commerces ou même directement sur la terrasse.

De plus, le manque de toilette publique fragilise aussi les personnes en situation d'itinérance. En retour, les femmes en situation de handicap sont impactées, car elles doivent éviter certaines rues à cause du manque de propreté.

Figure 37 : Photo d'une terrasse accessible sur l'avenue Mont-Royal



Source : TGFM (2023)

REVENDEICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour assurer la dignité en offrant des toilettes publiques accessibles :

-
- Mettre en place des toilettes publiques accessibles dans les parcs et places publiques notamment à proximité des stations de métro (toilettes autonettoyantes).
 - Développer une signalétique pour communiquer l'accessibilité des toilettes associées aux restaurants ayant des terrasses.

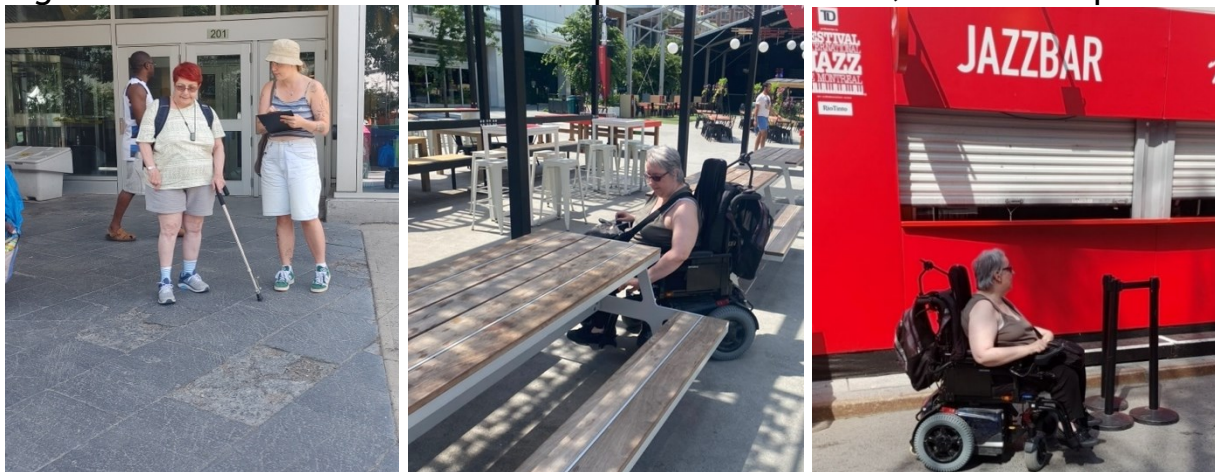
LES FESTIVALS

Les journaux de bord, ainsi que la balade exploratoire dans le Quartier des Spectacles ont mis en évidence plusieurs problèmes dans les festivals. En plus du mauvais état de la chaussée comme le montre la figure 38, les expertes du vécu ont noté un manque de signalisation, notamment de marquage au sol pour indiquer les trajets qu'il est possible d'emprunter avec une aide à la mobilité ou encore pour accéder à de l'aide. À certains moments, elles se sont retrouvées dans un cul-de-sac devant des marches.

La balade a eu lieu durant le Festival de jazz. Ces festivals comme d'autres réservent désormais des places sur le parterre pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Néanmoins, l'accès à ce service est sur réservation, ce qui ne permet pas de spontanément en profiter, et il est possible d'avoir seulement une personne accompagnatrice.

De plus, certaines poubelles, fontaines d'eau et comptoirs de bar ne sont à une hauteur accessible pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant. Le constat est le même au niveau des tables et chaises fixées au sol à l'esplanade tranquille. L'accessibilité est restreinte lorsque les sièges sont fixés au sol puisque cela empêche la possibilité de s'y glisser avec un fauteuil roulant.

Figure 38 : Photos lors de la balade exploratoire dans le Quartier des spectacles



Source : TGFM (2024)

La première photo montre un sol en mauvais état devant le pavillon des Sciences de l'UQAM. La deuxième photo montre des tables qui ne sont pas accessibles pour une personne qui utilise un fauteuil roulant à l'Esplanade tranquille. La troisième photo montre un comptoir de bar qui n'est pas accessible pour une personne qui utilise un fauteuil roulant au Festival de jazz.

REVENDICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour des espaces festifs accessibles, inclusifs et sécuritaires :

- Implanter des panneaux et un marquage au sol pour indiquer le chemin à emprunter pour un trajet de plain-pied et l'emplacement des services d'aides.
- Positionner le mobilier (poubelles, fontaines d'eau, comptoirs de bar et tables) à différentes hauteurs de façon accessible pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant.
- Permettre d'être accompagnée par plus d'une personne dans les zones réservées.
- Réparer et couvrir tout obstacle sur les trottoirs et la chaussée.

LES COMMERCEs ET RESTAURANTS

Le manque d'accessibilité aux commerces est un sujet qui est souvent revenu dans le sondage. Dans la section commentaire du sondage, beaucoup ont revendiqué des entrées accessibles universellement à tous les commerces :

« Malheureusement il n'y a pour ainsi dire aucun commerce (une ou deux exceptions) qui soit accessible en fauteuil roulant dans mon quartier. J'habite Tétreuville. C'est pour moi totalement inacceptable en 2023 de ne pas avoir accès aux commerces de proximité. » Répondante au sondage

Ces revendications font écho aux observations réalisées lors de nos balades exploratoires où nous avons constaté de nombreux commerces et terrasses inaccessibles, dont plusieurs terrasses. Ces commerces inaccessibles ont souvent une marche à l'entrée ou ont une porte trop étroite pour pouvoir entrer avec un fauteuil roulant surtout s'il est motorisé. Certains commerces ont une rampe amovible. Toutefois, cette information n'est pas systématiquement affichée.

Les expertes du vécu indiquent que les commerces les plus accessibles sont les grandes surfaces qui sont plus fréquemment de plain-pied et avec des ouvre-portes automatiques. À l'opposé, les petits commerces comme les dépanneurs, boutiques et fruiteries il est impossible pour plusieurs d'entre elles d'y entrer et d'y circuler. Plusieurs expertes ne peuvent donc pas faire leurs courses dans leur quartier. Elles se tournent vers les grandes surfaces ou les centres commerciaux pour se sentir à leur place et surtout pouvoir passer d'un commerce à l'autre sans trop d'obstacle. Souvent, elles doivent emprunter le transport adapté pour se rendre dans ces grandes surfaces alors qu'il y a des commerces de proximité dans leur quartier.

Par ailleurs, même si les commerçantes font le choix d'aménager une entrée accessible, il n'est pas garanti que l'intérieur du commerce le soit. Par exemple, il est rare que les tables soient accessibles dans les cafés. Les allées notamment dans les pharmacies sont souvent encombrées d'items. Une experte du vécu a expliqué avoir **l'impression de prendre trop de place avec son fauteuil roulant lorsqu'elle se rend au café ou au restaurant avec ses proches.**

Durant la tenue des journaux de bord, une experte du vécu **s'est vu refuser l'entrée dans une épicerie.** Se déplaçant à l'aide d'un fauteuil motorisé, le garde de sécurité lui a demandé si elle « ne pouvait vraiment pas marcher » et lui a dit que l'ascenseur était désormais interdit aux personnes en situation de handicap. Elle a donc dû rentrer chez elle

sans avoir pu faire son épicerie, car on lui refuse l'accès à un ascenseur pourtant fonctionnel.

Un commerçant qui désirait rendre son établissement accessible a expliqué **qu'il n'était pas « rentable » pour lui de réaménager l'ensemble de son commerce**, car il perdrait de la surface de stockage, et donc des ventes. C'est donc notamment à cause d'un enjeu économique que les obstacles à l'accès aux commerces perdurent. Pour les expertes, il s'agit d'**une réalité très injuste et révoltante**. Depuis de nombreuses années, elles revendiquent un droit pourtant fondamental, soit celui de pouvoir accéder à tous les commerces. Ce manque d'accessibilité a des conséquences sur la vie quotidienne des femmes en situation de handicap. Certaines sont obligées de se déplacer loin de leur domicile pour aller faire leur épicerie ou encore avoir recours systématiquement à des proches ou à la livraison.

REVENDICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour des commerces et restaurants accessibles, inclusifs et sécuritaires :

- Rendre les terrasses et commerces accessibles.
- Indiquer clairement les terrasses qui disposent de toilettes accessibles.
- Introduire une signalisation dans la vitrine pour signaler le niveau d'accessibilité des commerces.

LES BÂTIMENTS INSTITUTIONNELS

Les expertes ont été nombreuses à souligner des difficultés pour entrer et se déplacer au sein des établissements de santé en tant que patiente ou employée. Les enjeux soulevés par les expertes du vécu font écho à la campagne « Mes seins et mon utérus comptent aussi! » de MéMo-Québec et Action cancer du sein. Cette campagne dénonce qu'aujourd'hui, de nombreux établissements de santé qui administrent des services de prévention, de diagnostic et de traitement spécifiques aux femmes comme les mammographies, les examens gynécologiques, les soins oncologiques et périnataux ne sont pas accessibles.

Plusieurs expertes ont noté des problèmes liés à la signalisation, à l'accès aux ascenseurs, à l'aménagement des salles de bain et à l'attitude des personnes surplace :

« Dans cet hôpital, les ascenseurs sont mêlants. On devrait coller sur les ascenseurs les trajets pour personnes à mobilité réduite ou mettre à l'entrée des fiches de trajet par exemple. Au chemin du retour, concours de circonstances... Devant l'ascenseur, il y a une grosse palette de livraison (figure 39). J'ai quand même pu accéder à l'ascenseur. Mais elle ne devrait pas être là. Le monde devrait en tout temps et en toute circonstance penser à l'accessibilité universelle. » Eveline Claire

Figure 39 Photo de l'accès à l'ascenseur bloqué par une palette de livraison



Source : journal de bord d'Eveline Claire

Durant les balades exploratoires dans le Quartier Latin, nous avons pu constater plusieurs enjeux de mobilité au sein de bâtiments institutionnels. À la Grande bibliothèque, par

exemple, une **porte accessible permettant d'accéder au bâtiment était défectueuse**. De plus, sur une autre porte, le bouton pour l'ouvrir était placé de sorte que les femmes avaient de la difficulté à appuyer puis reculer pour rentrer (figure 40). Malgré le fait que la Grande bibliothèque soit un bâtiment institutionnel important à Montréal, il n'y avait pas de fauteuil roulant à disposition à l'entrée. Pour se rendre à la station Berri-UQAM depuis la bibliothèque, les **portes des ascenseurs** restaient ouvertes très peu de temps, risquant de se refermer sur les expertes du vécu.

Figure 40 : Photo de Maude qui tente d'ouvrir la porte automatique à l'entrée de la Grande bibliothèque



Source : TGFM (2023)

Lors de notre balade exploratoire sur l'avenue Mont-Royal, nous avons tenté de connaître l'emplacement **débarcadère du bâtiment pour la période de piétonnisation de la rue**. L'équipe de la bibliothèque et la STM n'ont pas pu nous répondre. À leur arrivée, les femmes qui étaient venues en transport adapté **ont été déposées à quatre coins de rue différents**, car les rues étaient à contre-sens et qu'il n'y avait pas d'endroit convenu pour le débarquement.

Les étudiantes en situation de handicap n'ont pas la même expérience de l'université que les autres. **Dans le sondage, 31 femmes affirment que c'est très difficile et dangereux de se déplacer pour se rendre à l'école, dont 16 qui estiment que c'est même impossible et très dangereux**. Deux expertes du vécu ont accepté de témoigner à ce sujet.

Figure 41 : Photo d'Eveline Claire devant l'entrée de l'école d'aménagement de l'UdeM



Source : Bérénice Lemarié

Durant la tenue des journaux de bord, Eveline Claire étudiait à l'Université de Montréal. Elle témoigne du manque d'accessibilité sur le campus, pour accéder aux bâtiments, mais aussi aux salles de cours. Sur la photo (figure 41), Eveline Claire pose devant un des nombreux obstacles pour se rendre à l'université. Elle explique qu'elle risque sa vie à chaque fois qu'elle se rend sur place, car au moment de débarquer du transport adapté ou de l'autobus, il y a toujours une voiture qui manque de la renverser. De plus, les portes des toilettes sont très lourdes et, comme elle utilise un fauteuil motorisé pour se déplacer, elle doit parfois s'y prendre à plusieurs fois pour les ouvrir. Les salles de classe ne sont aussi pas accessibles, c'est-à-dire que pour arriver à voir les enseignants et suivre le cours, elle doit se placer dans une position inconfortable où son cou et son dos sont courbés. Cette position lui cause des douleurs pendant, mais aussi après les heures de cours.

De son côté, Maude planifiait son retour aux études alors qu'elle tenait son journal de bord. Cette citation montre le stress que représente la planification de son déplacement pour se rendre au campus :

« En septembre 2023, je commence un programme à Concordia qui me demande d’être sur place une fois par semaine. Pour être certaine d’arriver à l’heure avec le transport adapté, j’ai calculé devoir me lever à partir de 5 h du matin pour recevoir mon service à domicile et être prête pour prendre mon transport adapté vers 7 h, avec ma journée de cours qui commence à 9 h et se termine à 17 h. J’ai demandé à l’université une aide financière pour payer le taxi, mais ils n’ont rien pu faire. Maintenant, je dois choisir entre payer moi-même ou sacrifier mon temps et mon énergie. » Maude

Revendications des expertes du vécu

pour des bâtiments institutionnels accessibles, inclusifs et sécuritaires :

- Laisser à disposition des fauteuils roulants à prêter au besoin à l’entrée
- Aménager des débarcadères sécuritaires à l’entrée des bâtiments
- Communiquer clairement l’emplacement du débarcadère sur le site web
- Aménager des toilettes réellement accessibles
- Baliser et signaler les trajets accessibles.

LES PARCS ET PLACES PUBLIQUES

« L'hiver, les parcs deviennent complètement inaccessibles pour nous. »
Eveline Claire

Les parcs et places publiques excluent souvent les femmes en situation de handicap. Plusieurs enjeux ont pu être mis en lumière pendant les balades exploratoires et grâce aux témoignages dans le sondage et les journaux de bord. Premièrement, il est souvent compliqué de s'y rendre en transport adapté puisque les parcs n'ont pas d'adresse civique, un élément essentiel pour procéder à la réservation. De plus, **l'absence de débarcadère clair** fait en sorte que les clientes ne savent donc jamais exactement où elles et iels seront déposées, ni où le véhicule arrivera au moment de leur départ.

Dans les journaux de bord, les femmes ont expliqué que les places publiques comme Émilie-Gamelin avaient trop d'ancrages au sol pour des installations. Ces ancres constituent des obstacles pour les femmes vivant avec une déficience visuelle. De plus, les chaises sont très lourdes et il est donc difficile de les déplacer pour s'asseoir.

Lors de la balade exploratoire autour de l'avenue Mont-Royal, nous avons pu observer qu'il n'y avait **pas de toilettes** aux places publiques et parc visités. De plus, nous avons visité une aire de jeu qui n'était pas accessible pour une femme utilisant un fauteuil roulant notamment dû au revêtement du sol. Pourtant plusieurs souhaitent pouvoir y accéder pour jouer avec leur enfant ou petit enfant. Les expertes du vécu nous ont fait remarquer que la **porte d'entrée, les espaces de jeux avec une marche et le sol en sable** (figure 42, page suivante) aussi étaient inaccessibles pour celles qui utilisent un fauteuil roulant. Il est donc dangereux de laisser son enfant jouer dans un espace où l'on ne peut pas avoir accès. Cette situation est un exemple concret illustrant les défis auquel font face les mères en situation de handicap.

Figure 42 : Photo de l'aire de jeux du parc Albert-Saint-Martin



Source : TGFM (2023)

REVENDICATIONS DES EXPERTES DU VÉCU

Pour des parcs et espaces publics accessibles, inclusifs et sécuritaires :

- Développer plus de parcs universellement accessibles.
- Assigner une adresse précise pour l'accès en transport adapté aux parcs et espaces publics

LES LIEUX DE PARTICIPATION CITOYENNE

Les lieux de consultation citoyenne sont des espaces cruciaux pour assurer la démocratie participative et inciter la population à s'engager activement dans les décisions qui les affectent. À travers le volet action de notre démarche, nous avons pris part à quelques rencontres de consultation et d'information. Nous avons constaté que l'accessibilité à ces rencontres varie considérablement selon les organisations et les événements. Pour garantir une véritable inclusion, il est essentiel de suivre des directives en matière d'accessibilité, comme celles proposées dans le guide développé par AlterGo et la Ville de Montréal pour l'organisation d'événements universellement accessibles³⁴. De plus, le projet MTElle a développé une trousse d'outils pour une participation égalitaire et inclusive pour toutes les femmes³⁵.

Ces guides mettent en avant plusieurs aspects essentiels pour s'assurer que les événements soient accessibles à toutes et à tous. Par exemple, le choix du lieu est primordial : il doit être accessible aux personnes à mobilité réduite, incluant des rampes d'accès et des ascenseurs si nécessaire. De plus, les communications doivent être pensées pour être accessibles à toutes les personnes, y compris celles qui vivent avec des déficiences visuelles ou auditives. Cela peut inclure la fourniture de documents en braille ou en grands caractères, ainsi que l'utilisation de services d'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) et de sous-titrage en temps réel.

En mettant en œuvre ces recommandations, les organisations peuvent favoriser un dialogue inclusif et une participation effective des personnes directement concernées, assurant ainsi que leurs voix soient entendues et prises en compte dans les processus décisionnels. Adopter ces pratiques d'accessibilité universelle n'est pas seulement une question de conformité, mais aussi une démarche essentielle pour la justice sociale et l'équité.

« On veut une panoplie
de services pour
répondre à nos besoins
de mobilité. La
population générale a
accès à tout ça. On
devrait y avoir accès
également. »

Manon, experte du vécu

CONCLUSION

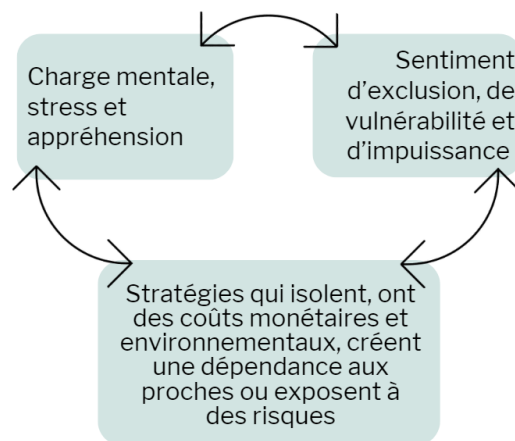
Ce rapport met en lumière les défis considérables qu'affrontent les femmes en situation de handicap à Montréal pour se déplacer au quotidien. Le transport adapté, censé être un moyen sûr et fiable de déplacement, se révèle souvent insuffisant, voire dangereux en raison du manque de formation du personnel et de son mode de fonctionnement. En effet, il arrive que le personnel ait des attitudes déshumanisantes et que les femmes vivent du harcèlement de rue au sein même du transport adapté. De plus, les erreurs d'adresse et les débarcadères et aires d'attente mal aménagées s'ajoutent aux problèmes de retards qui rendent la conciliation famille-travail-vie sociale-soins-transport adapté d'autant plus compliquée et stressante.

Le transport en commun régulier, quant à lui, continue d'exclure ces femmes, notamment l'hiver, où le déneigement et le déglacage incomplet des rues, arrêts d'autobus et accès aux stations de métro empêchent les femmes de se déplacer. En été, les piétonnisations et les nombreux travaux causent des détours des autobus, complexifiant encore davantage les déplacements. De plus, à bord des métros et autobus, le manque de sensibilisation du personnel et des autres clientes ne font qu'aggraver le sentiment d'exclusion. Les violences capacitistes, sexistes et pour certaines, racistes viennent s'ajouter au défi de se déplacer dans un réseau de transport où les femmes en situation de handicap se sentent exclues et insécuritaires.

Les défis liés à la navigation quotidienne dans Montréal sont liés à des aménagements peu sécuritaires et une cohabitation difficile avec les autres piéton·nes. L'accès aux espaces publics comme les parcs et les places publiques, notamment pendant la période des festivals, est souvent très complexe pour une personne qui vit avec une incapacité. De plus, le manque de toilettes publiques propres et accessibles restreint les femmes et les personnes de la diversité de genre dans leurs déplacements et les empêchent de profiter des espaces publics.

Les impacts de ces enjeux sur la qualité des femmes en situation de handicap sont profonds, créant un cercle vicieux pour plusieurs. L'appréhension constante pour la sécurité de leurs déplacements les amène à adopter des stratégies qui isolent (éviter de sortir), ont un coût monétaire (ex. taxi) ou environnemental (ex. autosolo), créent une dépendance aux proches (ex. accompagnement) ou exposent à des risques (ex. chute, violence). Rappelons que ces stratégies pour éviter l'insécurité dans les déplacements ne sont pas accessibles pour l'ensemble des femmes en situation de handicap. Ces stratégies s'ajoutent à leur charge mentale et au stress quotidien et génèrent un sentiment d'exclusion, de vulnérabilité et d'impuissance surtout lorsqu'elles vivent tout de même de l'insécurité. Il est impératif que des mesures concrètes soient prises pour améliorer ces services de transport, afin de garantir une véritable inclusion et participation sociale des femmes en situation de handicap à Montréal.

Figure 43 Synthèse graphique des impacts des enjeux de mobilité sur la qualité de vie des femmes en situation de handicap



Source : TGFM (2024)

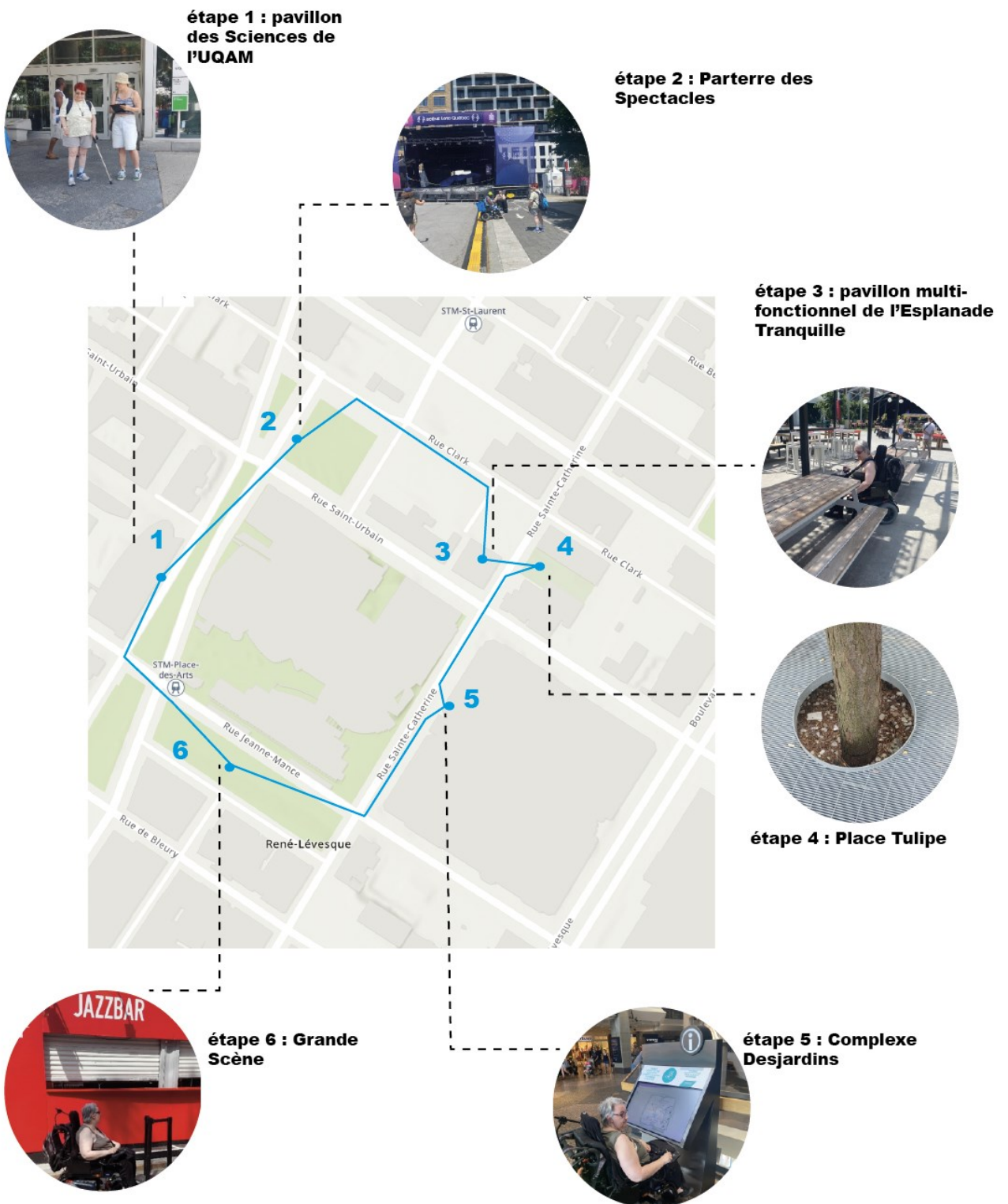
Les revendications formulées tout au long du rapport sont des **actions clés** que les aménagistes, les élu-es et les organismes se doivent de prendre en main. Mis bout à bout, toutes ces petites actions qui forment des pistes de solution pour assurer un **changement durable vers une mobilité pour toutes et tous**.

ANNEXES

Quartier latin (juin 2023)



Quartier des Spectacles (juillet 2023)



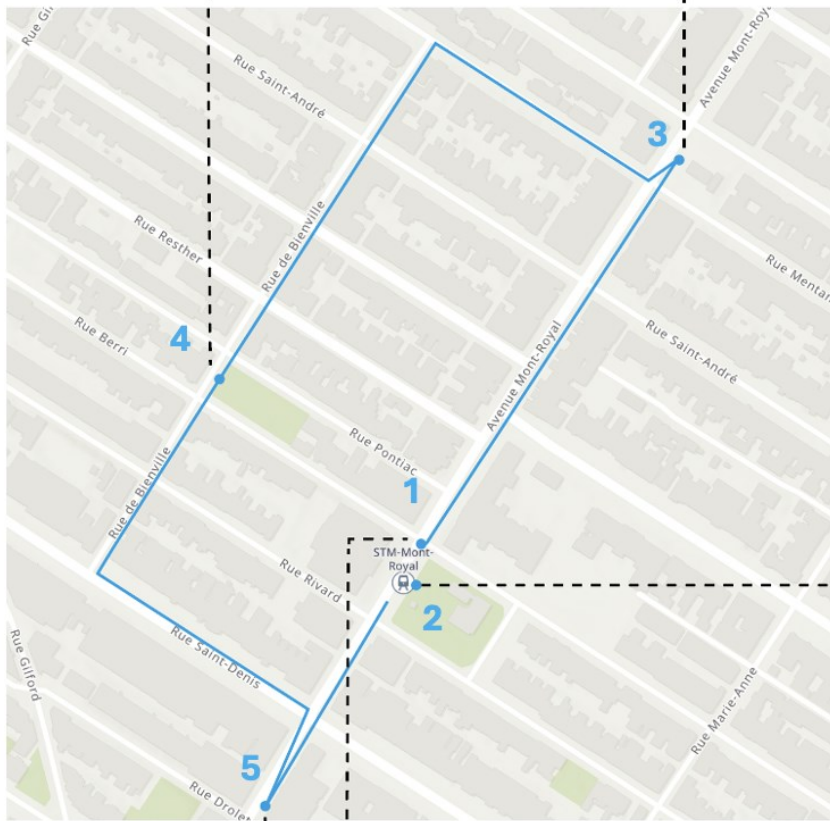
Avenue Mont-Royal (juillet 2023)



**étape 4 : Arrêt au Parc
Albert-Saint-Martin**



**étape 3 : Arrêt à la Place
des Fleurs-de-Macadam**



**étape 2 : arrêt au
métro Mont-Royal**



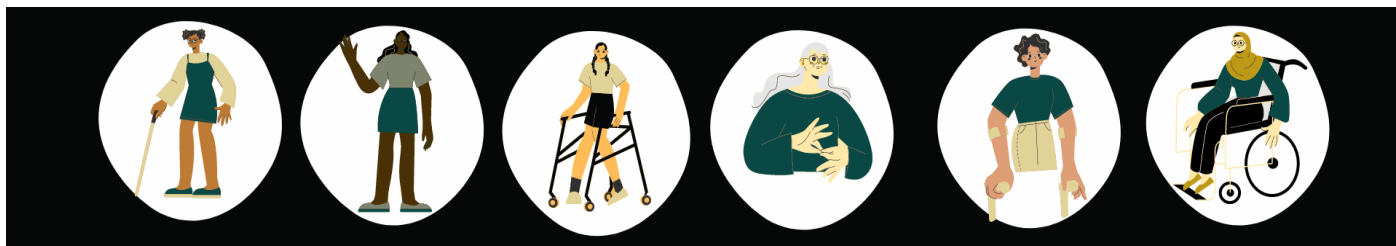
**étape 1 : rencontre
devant la bibliothèque
du Plateau-Mont-Royal**



**étape 5 : Arrêt
final sur l'Avenue
Mont-Royal**



2. SONDAGE POUR UNE MOBILITÉ DURABLE, INCLUSIVE ET SÉCURITAIRE



Sondage destiné aux femmes en situation de handicap de Montréal

La Table des groupes de femmes de Montréal regroupe plus de 70 organisations pour défendre les droits et les intérêts des femmes dans une perspective féministe dans la région de Montréal. Nous sollicitons les témoignages de femmes en situation de handicap pour nous aider à promouvoir des changements pour une mobilité plus durable, inclusive et sécuritaire.

Ce sondage s'adresse aux personnes qui :

- s'identifient comme femme;
- vivent avec des limitations motrices, visuelles, auditives, intellectuelles, cognitives, liées aux douleurs chroniques, à la santé mentale, etc.
- et se déplacent plusieurs fois par semaine sur l'île de Montréal.

Accessibilité : Le sondage est disponible via [Google Form](#). Celui-ci comprend une interprétation vers la LSQ et une description vocale. Le sondage est disponible en [anglais](#). Il est possible d'en télécharger une copie en [format WORD](#) ou [PDF](#) et nous le faire parvenir par courriel. Contactez-nous pour avoir de l'assistance pour compléter le sondage ou obtenir des copies papier.

Contact : Marie-Eve Desroches, marie-eve.d@tgfm.org, 514-381-3288 poste 2

Durée: Le sondage prend 20 minutes à compléter. La majorité des questions sont à choix de réponse. Nous organiserons des groupes de discussion pour approfondir les réponses obtenues avec des volontaires.

Contenu : Les questions sont divisées en 4 sections :

- Vos limitations

- L'accessibilité et la sécurité dans vos déplacements
- Votre quotidien
- Votre profil

Risques: Certaines questions peuvent évoquer des moments où vous avez vécu de l'insécurité, du capacitisme et de la vulnérabilité. Ignorez les questions auxquelles vous ne voulez pas répondre. Vous pouvez cesser à tout moment de remplir le sondage.

Vous pouvez faire appel aux ressources suivantes en cas de besoin:

- InterAidance (par et pour les personnes en situation de handicap) : 514-905-1039
- Info-aide violence sexuelle : 1-888-933-9007
- Ligne Aide Abus Aînés : 1-888-489-2287
- Tel-Aide (santé mentale ou besoin d'être écoutée) : 514-935-1101

Confidentialité et utilisation des données : Les réponses sont confidentielles, seule la TGFM y aura accès. Vos réponses nous aideront à développer des outils pour promouvoir des solutions concrètes et pertinentes par un rapport, des affiches et de la formation par exemple. Des extraits de vos réponses pourront être utilisés pour donner des exemples.

Cette démarche reçoit le soutien financier du secrétariat à la condition féminine.

**Secrétariat
à la condition
féminine**

Québec 



Vos limitations

1. **Comment décrivez-vous vos limitations qui affectent votre mobilité? Plusieurs réponses possibles**
 - ☐ Vision (ou la vue)
 - ☐ Auditif (ou l'ouïe)
 - ☐ Motricité
 - ☐ Douleur chronique
 - ☐ Apprentissage (ex. déficience intellectuelle)
 - ☐ Développement (ex. neurodiversité)
 - ☐ Langage
 - ☐ Santé mentale
 - ☐ Mémoire
 - ☐ Autre, spécifiez :
2. **Ces limitations sont...**
 - ☐ Progressives (se détériorent au fil du temps)
 - ☐ Récurrentes (des épisodes qui reviennent au fil du temps)
 - ☐ Fluctuantes (s'améliorent et se détériorent au fil du temps)
 - ☐ Constantes (peu de variation au fil du temps)
 - ☐ Autre, spécifiez :
3. **Utilisez-vous des aides à la mobilité? Plusieurs réponses possibles**
 - ☐ Canne blanche
 - ☐ Canne
 - ☐ Déambulateur
 - ☐ Fauteuil manuel
 - ☐ Fauteuil motorisé
 - ☐ Triporteur ou quadriporteur
 - ☐ Accompagnement ou interprète
 - ☐ Chien d'assistance ou chien guide
 - ☐ Béquilles
 - ☐ Autre, spécifiez :

2. L'accessibilité et la sécurité dans vos déplacements

Les questions qui suivent vous demandent de qualifier la sécurité et l'accessibilité des différentes dimensions des déplacements.

L'accessibilité signifie que, quelles que soient vos capacités, il est possible de vous déplacer de façon autonome et équivalente, par exemple, en termes d'attente, de durée, de trajets et de prix. L'inaccessibilité est causée par des services, des programmes, des aménagements, des communications et des attitudes qui créent des contraintes, des obstacles et des discriminations.

Vous êtes en **sécurité** si vous avez l'assurance que votre intégrité physique et psychologique est protégée en tout temps. L'insécurité est causée par des craintes de subir des violences sexuelles, physiques, verbales et psychologiques, mais également des chutes ou des accidents dans vos déplacements. Ces risques proviennent, par exemple, des personnes usagères et employées, des communications, des aménagements et de l'entretien des infrastructures et équipements liés à la mobilité.

4. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est très accessible et sécuritaire et 5 dangereux et inaccessible, qualifiez la sécurité et l'accessibilité de ces services.

Services	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Réseau des autobus, du métro et du train	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Transport adapté par minibus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Transport adapté par berlines et taxi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Services de mobilité partagée comme Communauto et BIXI	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Navette fluviale (transport en bateau)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) Taxi réguliers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g) Taxi Uber	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h) Covoiturage	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est très accessible et sécuritaire et 5 dangereux et inaccessible, qualifiez la sécurité et l'accessibilité de l'utilisation de ces moyens de transport pour des déplacements quotidiens locaux.

Moyens de transport	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Marche	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Vélo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Fauteuil manuel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Fauteuil motorisé	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Triporteur ou quadriporteur	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est très accessible et sécuritaire et 5 dangereux et inaccessible, qualifiez la sécurité et l'accessibilité de ces aménagements.

Aménagements	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Trottoirs	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Pistes cyclables	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Parcs et places publiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Rues piétonnes*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Rues partagées**	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*Les rues piétonnes sont réservées durant l'été à la marche comme la promenade Ontario, la rue Sainte-Catherine, l'avenue Mont-Royal et la rue Wellington.**Les rues partagées font cohabiter les voitures, vélos et personnes à pied sur une même chaussée. La vitesse est limitée à 20 km/h. Par exemple, la Place Valois, rue St-Hubert et Duluth.

7. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est très accessible et sécuritaire et 5 dangereux et inaccessible qualifiez les impacts de ces informations sur votre accessibilité et votre sécurité dans vos déplacements.

Informations	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Détours et changements d'horaire causés par les travaux	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Réservations du transport adapté	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Accès à de l'aide	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) État du réseau de métro et des autobus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Trajets et horaires des autobus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) Opérations déneigement	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g) Achat et fonctionnement des titres de transport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h) Fonctionnement des rues piétonnes et partagées	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est associé à la sécurité et la bienveillance et 5 étant au danger et à l'inaccessibilité, qualifiez l'attitude et les comportements du personnel.

Attitudes et comportements du personnel	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Transport adapté par minibus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Transport adapté par taxis et berlines	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Personnel à l'accueil et à la vente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Conduite des autobus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Taxis Uber	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) Sécurité dans le métro, autobus et train	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g) Police dans les rues	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est associé à la sécurité et la bienveillance et 5 étant au danger et à l'inaccessibilité, qualifiez l'attitude et les comportements de ces populations.

Attitudes et comportements de populations	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Usagères et usagés du transport adapté	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Usagères et usagés des métros, autobus et train	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Cyclistes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Piétonnes et piétons	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Automobilistes	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Avez-vous des commentaires ou expériences à nous partager sur les éléments qui affectent positivement ou négativement votre accessibilité et votre sécurité?

Votre quotidien

11. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est très facile et sécuritaire de façon autonome et 5 est impossible et insécuritaire de façon autonome, est-ce facile de vous déplacer pour ces activités quotidiennes?

Activités quotidiennes	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Rendez-vous pour des soins personnels et de santé	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Faire des courses dans des commerces de proximité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Avoir une vie sociale	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Avoir une vie culturelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) Avoir des loisirs	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Vous faites face à une situation d'urgence, comme fuir une situation de violence, quelles sont vos options de transport sécuritaires et accessibles? Plusieurs réponses possibles

- ☐ Utiliser sa voiture personnelle
- ☐ Demander à une personne proche
- ☐ Taxi régulier
- ☐ Taxi Uber
- ☐ Transport adapté
- ☐ Organisme communautaire
- ☐ 911
- ☐ Autre, spécifiez :

13. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 est sécuritaire de façon autonome et 5 impossible et insécuritaire de façon autonome, est-ce facile de vous déplacer pour les responsabilités suivantes?

Responsabilités	1	2	3	4	5	Sans objet
a) Être parent	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Être proche aidante	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Occuper un emploi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Réaliser des études	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) S'impliquer dans sa communauté	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Quels sont les impacts des enjeux de mobilité sur votre vie? Plusieurs réponses possibles

- ☐ Perte de temps
- ☐ Limiter ses déplacements
- ☐ Annuler des activités
- ☐ Dépendance à des proches
- ☐ Coûts supplémentaires (ex. taxi)
- ☐ Retards
- ☐ Stress
- ☐ Charge mentale de la planification
- ☐ Devoir travailler à temps partiel
- ☐ Contrainte au télétravail
- ☐ Autre, spécifiez :

15. Avez-vous des commentaires ou expériences à nous partager sur les impacts sur votre quotidien et vos responsabilités?

Votre profil

16. Quel âge avez-vous?

- ☐ Moins de 18 ans
- ☐ 18 à 30 ans
- ☐ 31 à 45 ans
- ☐ 46 à 60 ans
- ☐ 61 à 75 ans
- ☐ Plus de 76 ans
- ☐ Je préfère ne pas répondre

17. Quel est le revenu annuel de votre famille (avant impôt)?

- ☐ Moins de 20 000 \$
- ☐ 20 000 \$ à 39 999 \$
- ☐ 40 000 \$ à 59 999 \$
- ☐ 60 000 \$ à 79 999 \$

- ☐ 80 000 \$ à 99 999 \$
- ☐ 100 000 \$ à 149 999 \$
- ☐ 150 000 \$ et plus
- ☐ Je préfère ne pas répondre

18. Quelles sont vos principales sources de revenu? Plusieurs réponses possibles

- ☐ Emploi temps plein
- ☐ Emploi temps partiel
- ☐ Travail autonome
- ☐ Assurance-emploi
- ☐ Aide sociale, solidarité sociale ou programme de revenu de base
- ☐ Prestations d'invalidité
- ☐ Prestations pour la vieillesse
- ☐ Prestations pour les familles et enfants
- ☐ Bourse d'études
- ☐ Aucun revenu
- ☐ Je préfère ne pas répondre
- ☐ Autre, spécifiez :

19. Veuillez compléter la phrase suivante : au quotidien, je vis des discriminations et violences... Plusieurs réponses possibles

- ☐ Capacitistes: lié aux limitations et au handicap
- ☐ Agistes: lié à l'âge (jeune ou âgé)
- ☐ Sexistes: liée à votre sexe ou genre (femme)
- ☐ Classistes: lié notamment au revenu et niveau d'éducation
- ☐ Colonialistes: lié à l'identité autochtone
- ☐ Grossophobes: lié aux personnes grosses, en surpoids ou obèses
- ☐ Racistes: lié notamment à la couleur de la peau et les origines
- ☐ Cissexistes: lié aux personnes trans, dont l'identité de genre ne correspond pas au sexe assigné à la naissance
- ☐ Lesbophobes ou homophobes: liés à l'orientation sexuelle
- ☐ Liées à vos croyances et religion
- ☐ Je préfère ne pas répondre
- ☐ Autre, spécifiez :

20. Dans quel arrondissement ou municipalité habitez-vous?

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Ahunatic –
Cartierville | ☐ Lasalle | ☐ Rosemont – La
Petite-Patrie |
| ☐ Anjou | ☐ Mercier –
Hochelaga-
Maisonneuve | ☐ Sainte-Anne-de-
Bellevue |
| ☐ Baie d’Urfé | ☐ Montréal-Est | ☐ Saint-Laurent |
| ☐ Beaconsfield | ☐ Montréal-Nord | ☐ Saint-Léonard |
| ☐ Côte-des-Neiges –
Notre-Dame-de-Grâce | ☐ Montréal-Ouest | ☐ Senneville |
| ☐ Côte-Saint-Luc | ☐ Mont-Royal | ☐ Sud-Ouest |
| ☐ Dollard-des
Ormeaux | ☐ Outremont | ☐ Verdun |
| ☐ Dorval | ☐ Pierrefonds-
Roxboro | ☐ Ville-Marie |
| ☐ Hampstead | ☐ Plateau Mont-Royal | ☐ Villieray – Saint-
Michel – Parc-
Extension |
| ☐ Kirkland | ☐ Pointe-Claire | ☐ Westmount |
| ☐ L’Île-Bizard –
Sainte-Geneviève | ☐ Rivières-des-
Prairies – Pointe-aux-
Trembles | ☐ Je n’habite pas l’île
de Montréal |
| ☐ Lachine | | |

21. Comment voulez-vous vous impliquer avec nous pour assurer une mobilité durable, inclusive et sécuritaire à Montréal? Plusieurs réponses possibles

- ☐ Participer à un groupe de discussion
- ☐ Participer à des actions
- ☐ Recevoir des informations sur les suites
- ☐ Non merci
- ☐ Autre, spécifiez :

22. Un courriel pour vous rejoindre (optionnel):

Merci d'avoir répondu au sondage.

Votre témoignage nous aidera à promouvoir des solutions concrètes pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire à Montréal.

Si le sondage vous a fait revivre des situations négatives ou un malaise, voici quelques ressources que vous pouvez contacter rapidement :

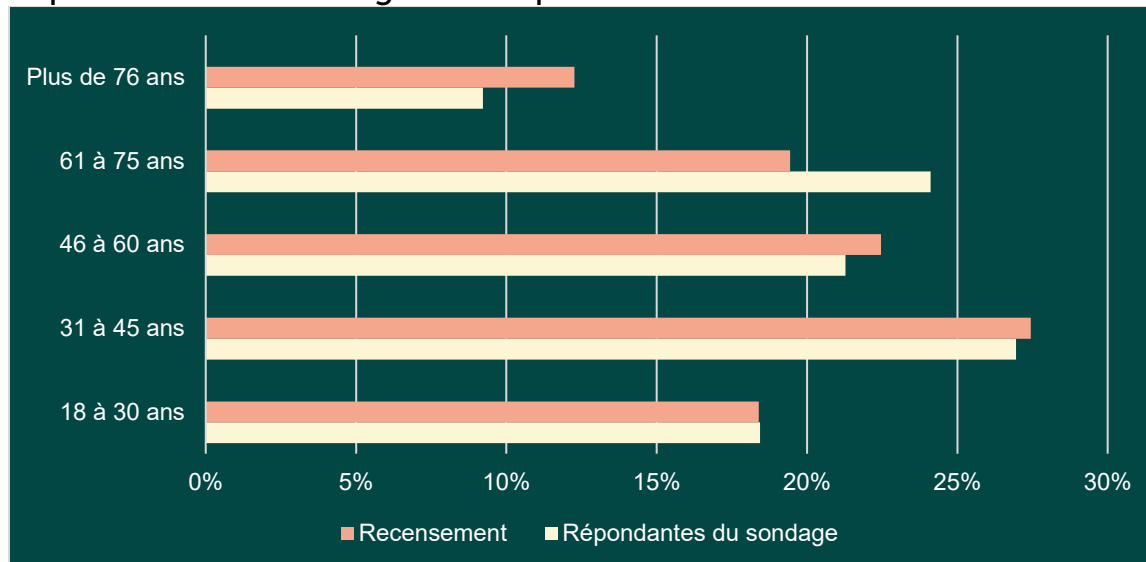
- InterAidance (par et pour les personnes en situation de handicap) : 514-905-1039
- Info-aide violence sexuelle : 1-888-933-9007
- Ligne Aide Abus Aînés : 1-888-489-2287
- Tel-Aide (santé mentale ou besoin d'être écoutée) : 514-935-1101

Faites parvenir votre sondage complété à : Marie-Eve Desroches, marie-eve.d@tgfm.org, 514-381-3288 poste 2

3. PRÉSENTATION DES RÉPONDANT·ES DU SONDAGE

Comme l'illustre la figure 44, les répondantes du sondage sont relativement représentatives de la population montréalaise sur le plan de leur âge.

Figure 44 Répartition selon les groupes d'âge des expertes du vécu et des répondant·es du sondage en comparaison avec le recensement canadien

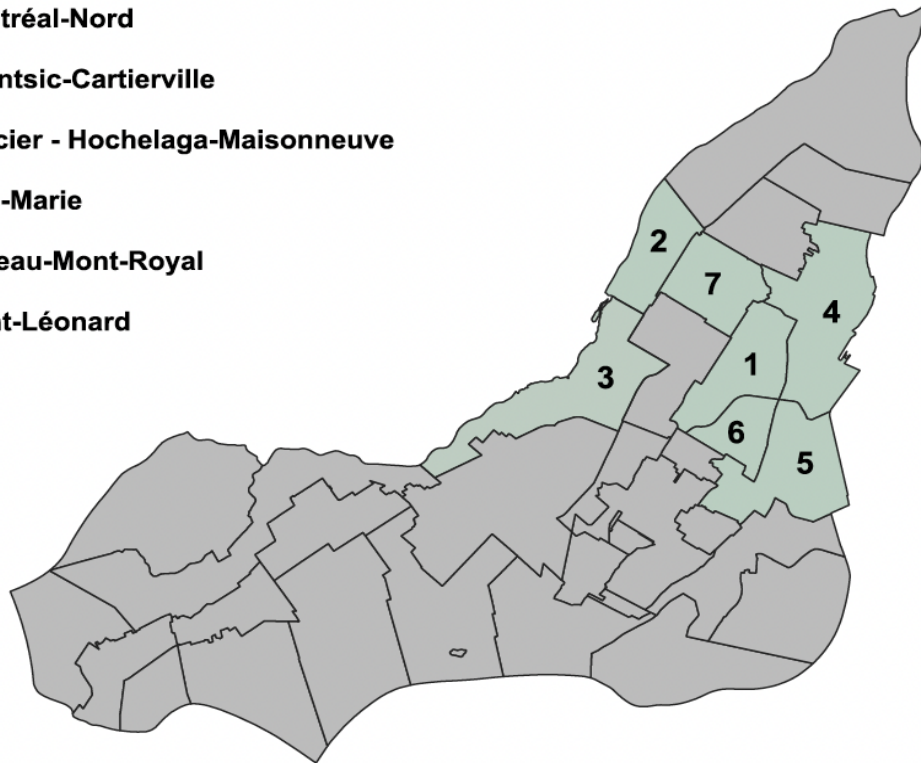


Sources : Statistique Canada, Profil de recensement 2021, Agglomération de Montréal
Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)
Traitement : TGFM (2024)

Les répondantes du sondage habitent dans 15 arrondissements et 7 villes liées de l'Agglomération de Montréal. Les arrondissements les plus fréquents sont illustrés sur la figure 45.

Figure 45 Carte représentant les arrondissement de résidence les plus fréquents chez les répondant-es

- 1 : Rosemont - La Petite-Patrie**
- 2 : Montréal-Nord**
- 3 : Ahuntsic-Cartierville**
- 4 : Mercier - Hochelaga-Maisonneuve**
- 5 : Ville-Marie**
- 6 : Plateau-Mont-Royal**
- 7 : Saint-Léonard**

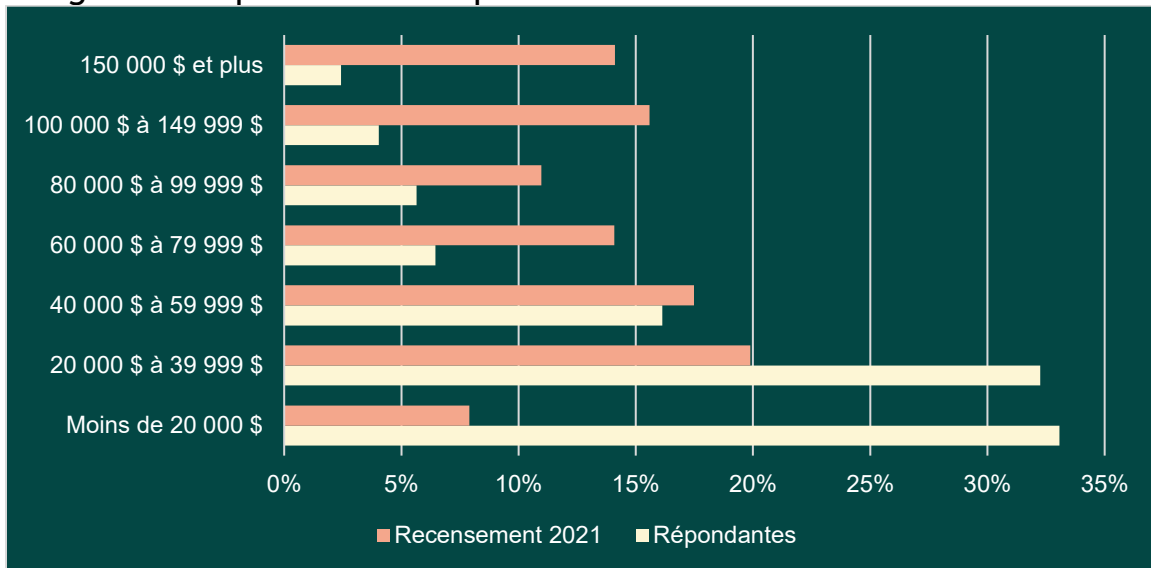


Sources : TGFM (2024)

Leur profil socioéconomique est particulièrement important à souligner. La figure 46 (page suivante) montre que majorité des répondantes vivent avec moins de 40 000\$ par année (57%) et près d'un tiers d'entre elles avec moins de 20 000\$. Elles sont donc bien plus nombreuses à vivre dans une famille ayant un revenu annuel de moins de 60 00\$ par année en comparaison avec l'ensemble de la population montréalaise. On peut voir à la figure 47, les principales sources de revenu des répondantes. Cette donnée n'est pas étonnante compte-tenu que 33,7% des

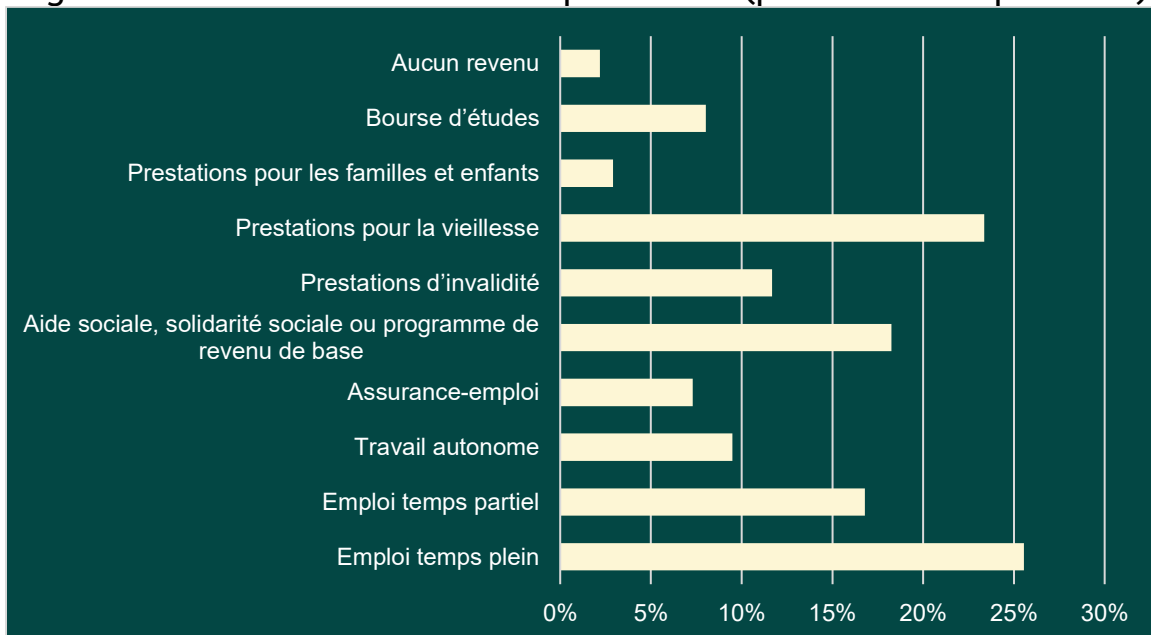
femmes en situation de handicap vivent avec un revenu de moins de 15 000\$, contre 31% pour les hommes³⁶.

Figure 46 Répartition des répondant·es selon le revenu annuel familial



Sources : Statistique Canada, Profil de recensement 2021, Agglomération de Montréal
 Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)
 Traitement : TGFM (2024)

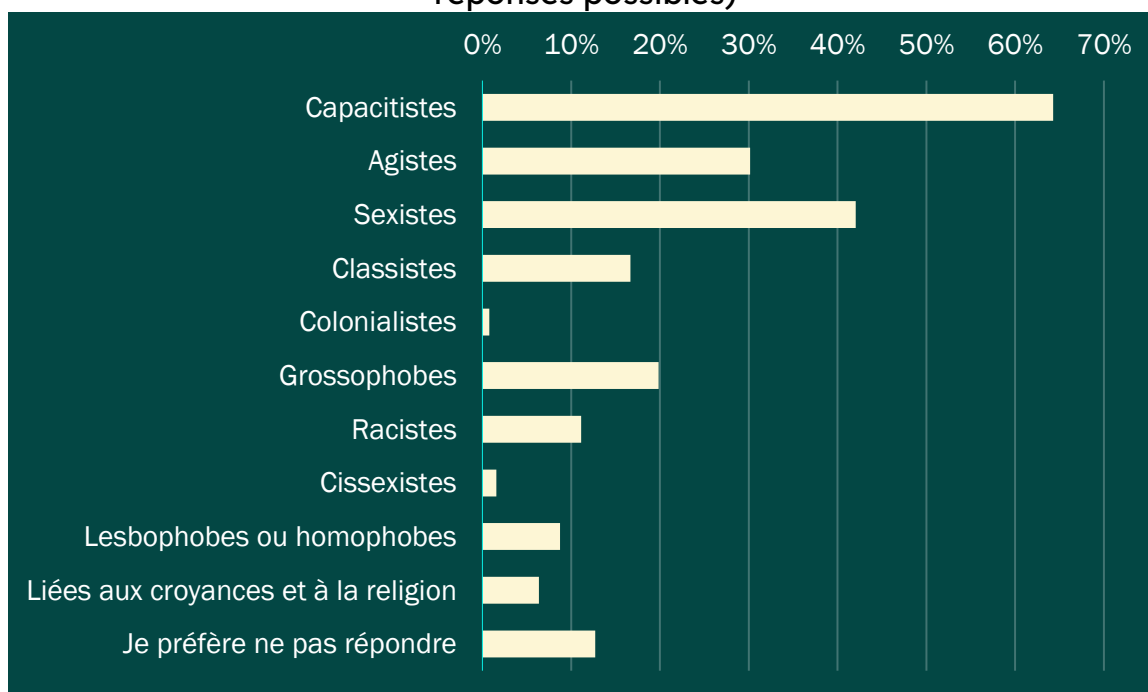
Figure 47 Sources de revenu des répondant·es (plusieurs choix possibles)



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

En ce qui concerne les discriminations vécues au quotidien (figure 48), la majorité indiquent vivre du capacitisme. Les impacts du sexisme et de l'âgisme sont également indiqués par plus de 1 répondante sur 3.

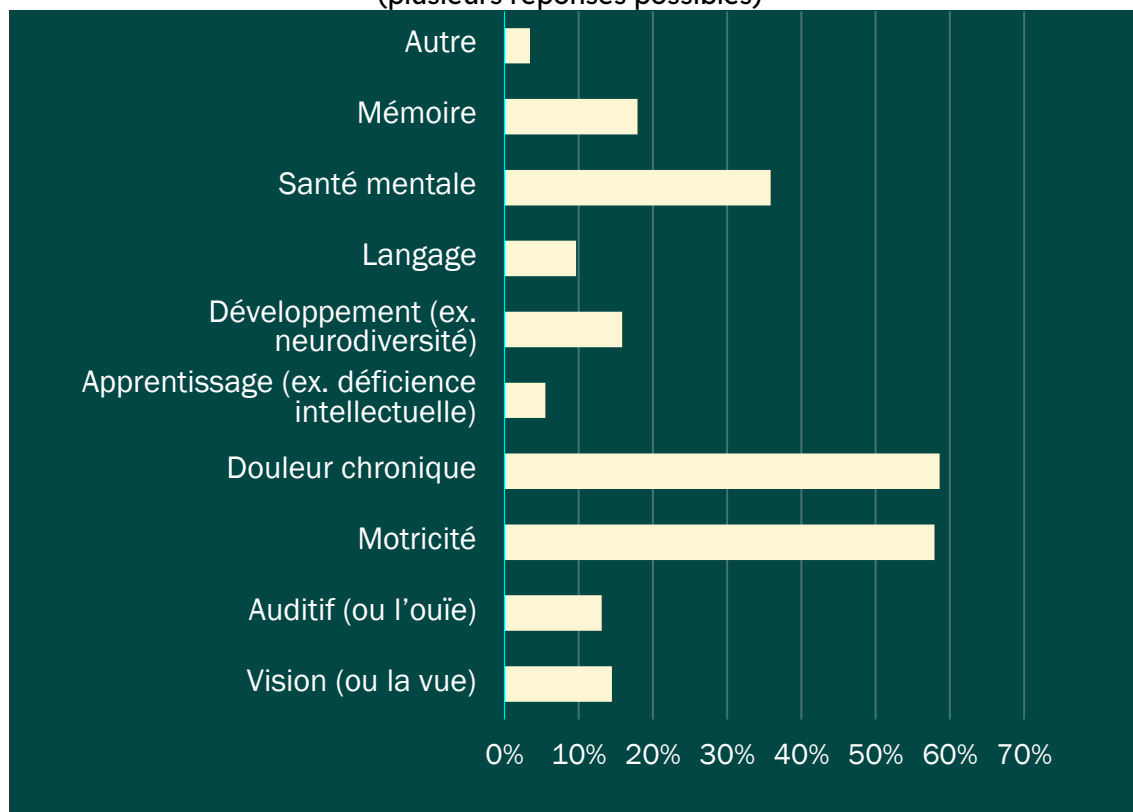
Figure 48 Discriminations et violences vécues au quotidien (plusieurs réponses possibles)



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

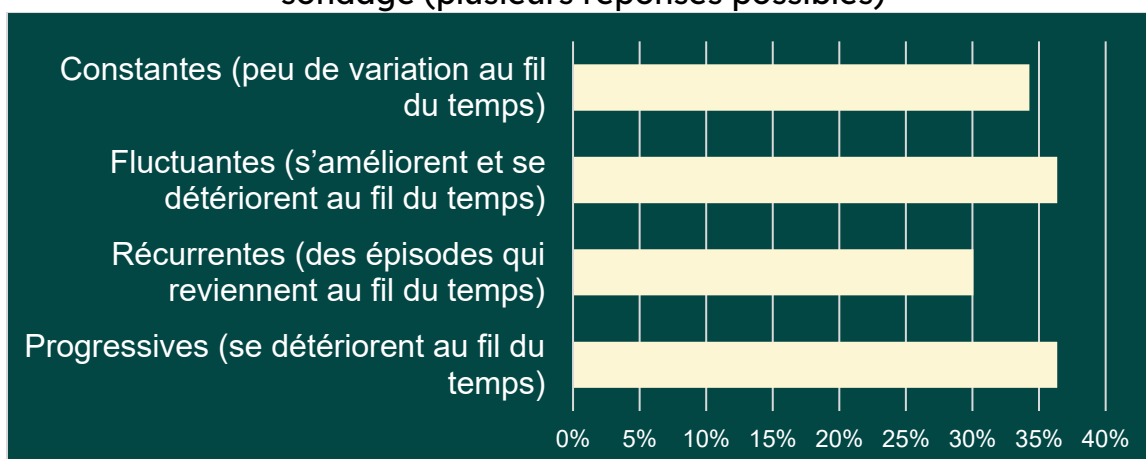
Il est important de noter que les répondantes vivent en majorité **avec plus d'une limitation**. Comme le souligne la figure 49 (page suivante), **les 3 types limitations les plus fréquentes sont celles liées à la motricité, aux douleurs chroniques et à la santé mentale**. La figure 50 (page suivante) indique que ces limitations sont majoritairement **progressives**, c'est-à-dire qu'elles se détériorent au fil du temps, et/ou **fluctuantes**, c'est à dire qu'elles se détériorent et s'améliorent par phase dans le temps.

Figure 49 Types de limitations déclarées par les répondant·es au sondage
(plusieurs réponses possibles)



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

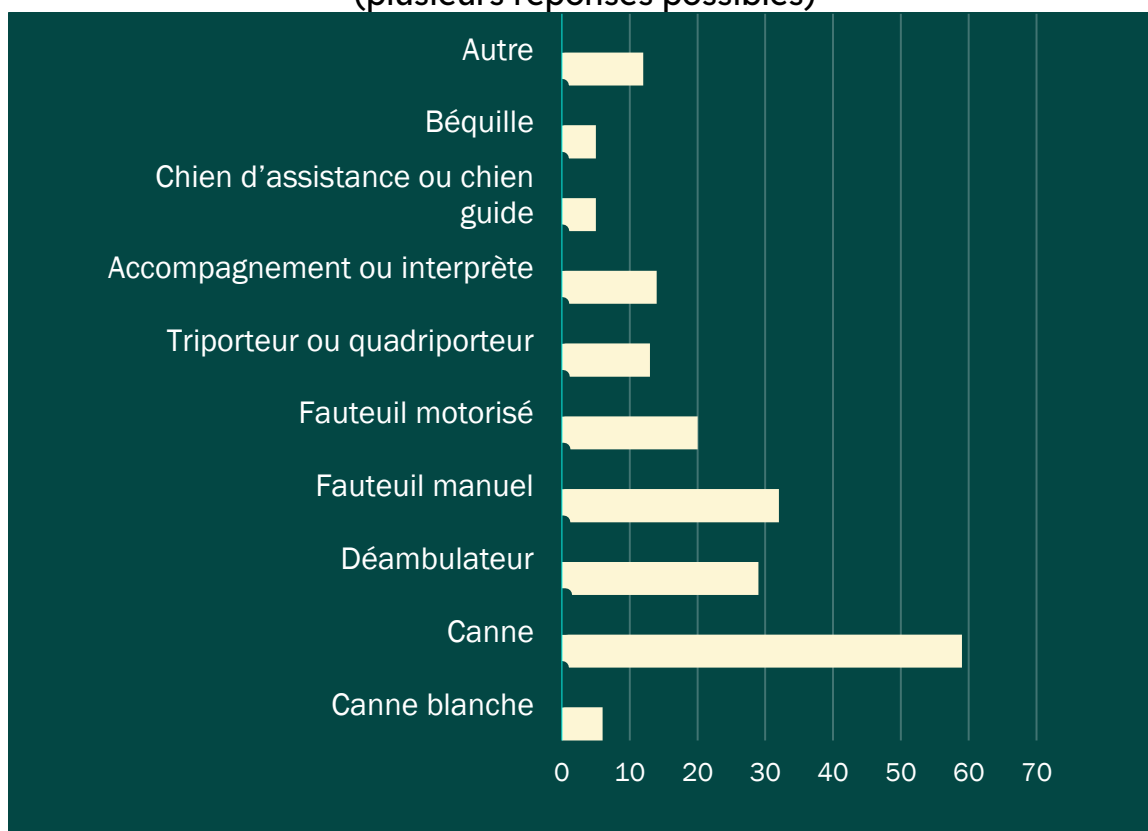
Figure 50 Dynamiques de limitation déclarées par les répondant·es au sondage (plusieurs réponses possibles)



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

Plus de 1 répondante sur 2 utilisent une canne comme aide à la mobilité. La moitié de celles-ci utilise d'autres aides à la mobilité tel qu'un déambulateur ou un fauteuil manuel. Au total, 37% des répondant·tes utilisent un fauteuil manuel ou motorisé dans leurs déplacements. Comme le souligne la figure 51, les répondant·tes utilisent d'autres aides à la mobilité dont le triporteur ou quadriporteur, un accompagnement ou un interprète, des béquilles, une canne blanche ou un chien d'assistance ou chien guide. Les autres aides à la mobilité sont notamment des orthèses, corset, casque anti-bruit ou vélo à assistance électrique.

Figure 51 Aides à la mobilité déclarées par les répondant·es du sondage (plusieurs réponses possibles)



Source : Sondage pour une mobilité durable, inclusive et sécuritaire de la TGFM (2023)

REFERENCES

- ¹ Gouvernement du Québec. 2023. « Réduire les GES en transport ». Gouvernement du Québec. 26 mai 2023. <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/plan-economie-verte/actions-lutter-contre-changements-climatiques/reduire-ges-transport>
- ² Meryem Bouras, Jean-François Cantin, Jocelyn Grondines, et Jeremy Gelb. 2022. « Évolution comparative de la mobilité des femmes et des hommes » https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/ministere/Planification-transports/enquetes-origine-destination/Documents/NT_ADS_ARTM_MTO_ROA_2022-04-20.pdf
- ³ OPHQ. 2021. « Les femmes avec incapacité au Québec, un portrait statistique de leurs conditions de vie et de leur participation sociale ».
- ⁴ STM. 2022. « Données d'utilisation de la STM du transport adapté en 2022 ».
- ⁵ OPHQ. 2021. « Les femmes avec incapacité au Québec, un portrait statistique de leurs conditions de vie et de leur participation sociale ».
- ⁶ Office québécois de la langue française. 2023. Vitrine linguistique. Définition de capacitisme. Consulté le 20 juin 2024. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8362939/capacitisme>
- ⁷ Isabelle Courcy, Catherine Lavoie Mongrain, et Mélissa Blais. 2022. « Rapport de recherche sur le harcèlement de rue à Montréal: un portrait statistique de la pluralité des expériences, des manifestations et des contextes ».
- ⁸ OPHQ. 2009. « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité », https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf
- ⁹ Dominique Masson. 2013. « Femmes et handicap », *Recherches féministes* 26, n° 1: 111-29, <https://doi.org/10.7202/1016899ar>.
- ¹⁰ Dominique Masson, « Femmes et handicap », *Recherches féministes* 26, n° 1 (2013): 111-29, <https://doi.org/10.7202/1016899ar>.
- ¹¹ Patrick Fougeyrollas, « Classification internationale 'Modèle de développement humain-Processus de production du handicap' (MDH-PPH, 2018) », *Kinésithérapie, la Revue*, Évaluer en langue française la qualité méthodologique des rapports de recherche, 21, n° 235 (1 juillet 2021): 15-19, <https://doi.org/10.1016/j.kine.2021.04.003>.

-
- ¹² « Rue piétonne - Collectivités viables ». s. d. Consulté le 22 novembre 2023.
<https://collectivitesviables.org/articles/rues-pietonnes.aspx>.
- ¹³ « Rue partagée - Collectivités viables ». s. d. Consulté le 17 novembre 2023.
<https://collectivitesviables.org/articles/rue-partagee.aspx>.
- ¹⁴ Meryem Bouras, Jean-François Cantin, Jocelyn Grondines, et Jeremy Gelb. 2022.
« Évolution comparative de la mobilité des femmes et des hommes ».
- ¹⁵ OPHQ. 2021. « Les femmes avec incapacité au Québec, un portrait statistique de leurs conditions de vie et de leur participation sociale ».
- ¹⁶ Définition inspirée de <https://collectivitesviables.org/sujets/transports-collectifs.aspx>
- ¹⁷ Société des Transport de Laval (STL), Violence conjugale, <https://stlaval.ca/transport-adapte/violence-conjugale#:~:text=Comment%20demander%20de%20l'aide,maison%20d'hébergement%20à%20Laval>.
- ¹⁸ TGFM. 2023. « Rapports entre les Montréalaises et les forces de police, de sécurité privée et de la STM ». Table des groupes de femmes de Montréal. Consulté le 12 juin 2024.
<https://www.tgfm.org/fr/nos-publications/128>.
- ¹⁹ Gouvernement du Québec. Admissibilité au Transport Adapté. (2023)
<https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte>
- ²⁰ Jalon Montréal. 2021. « Mobilité au féminin: rapport d'analyse ».
- ²¹ Isabelle Courcy, Catherine Lavoie Mongrain, et Mélissa Blais. 2022. « Rapport de recherche sur le harcèlement de rue à Montréal: un portrait statistique de la pluralité des expériences, des manifestations et des contextes ». <https://ceaf-montreal.qc.ca/outils/portrait-statistique-hdr>
- ²² Blais, Mélissa, Mélusine Dumerchat, et Audrey Simard. 2021. « Les impacts du harcèlement de rue sur les femmes à Montréal ».
https://sac.uqam.ca/upload/files/Rapport_Harcelement_de_rue_pour_web.pdf
- ²³ ICI.Radio-Canada.ca, Zone Justice et faits divers-. s. d. « Plus de 3000 plaintes d'agressions sexuelles chez Uber aux États-Unis en 2018 ». Radio-Canada. Radio-Canada.ca. Consulté le 7 février 2024. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1420449/attouchements-consentement-uber-lyft-taxi-danger-agressions>
- ²⁴ MTQ. 2019. « Guide d'analyse du genre adapté au domaine des transports », Ministère des transports du Québec. Consulté le 13 juin.
<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/ministere/organisation/egalite-hommes-femmes/Documents/guide-analyse-genre-transport-acc.pdf>

-
- ²⁵ Ducas, Isabelle. 2022. « Transport adapté: Des personnes handicapées privées d'un accompagnateur ». La Presse, 17 août 2022, sect. Actualités.
<https://www.lapresse.ca/actualites/2022-08-17/transport-adapte/des-personnes-handicapees-privees-d-un-accompagnateur.php>
- ²⁶ Meryem Bouras, Jean-François Cantin, Jocelyn Grondines, et Jeremy Gelb. 2022. « Évolution comparative de la mobilité des femmes et des hommes ».
https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/ministere/Planification-transports/enquetes-origine-destination/Documents/NT_ADS_ARTM_MTO_ROA_2022-04-20.pdf
- ²⁷ Statistiques Canada (2016),
<https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/publications/statistiques/personnes-handicapees-au-quebec-en-chiffres/statistiques-sur-le-revenu.html>
- ²⁸ Jalon Montréal. 2021. « Mobilité au féminin: rapport d'analyse ».
- ²⁹ Article 67 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.
- ³⁰ ICI.Radio-Canada.ca, Zone Société. 2024. « Agressé dans le métro, un comédien handicapé réclame « des réponses » ». Radio-Canada. Radio-Canada.ca. Consulté le 18 juin 2024. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1962100/alexandre-vallerand-comedien-handicap-agresse-berri-uqam>
- ³¹ Ville de Montréal. 2023. « Consultation publique-La traversée des rues - Mesures d'accessibilité universelle et mobilité active-Rapport et recommandations — Commission sur le transport et les travaux publics ». Montréal.
- ³² Piétons Québec. 2021. « Piétons un jour, piétons toujours. Aménager des rues conviviales pour les personnes âgées »
https://www.pietons.quebec/sites/default/files/documents/pietonsqc_pietonstoujours_publication.pdf
- ³³ Toilettés Publiques. 2023. Paris, Bruxelles, Barcelone... Dans quelles villes d'Europe y a-t-il le plus de toilettes publiques ? <https://www.toilettespubliques.com/article/classement-europe-toilettes-publiques>
- ³⁴ AlterGo, Ville de Montréal. 2018. « Accessibilité universelle des événements ». Montréal.
https://www.altergo.ca/wp-content/uploads/2020/09/accessibilite_universelle_evenements_altergo_0-1.pdf
- ³⁵ Concertation Montréal. 2020. « Trousse d'outils pour une participation égalitaire et inclusive pour toutes les femmes » Projet MTElles, <https://concertationmtl.ca/wp-content/uploads/2019/11/MTElles-TrousseOutils.pdf>
- ³⁶ OPHQ. 2024. « Statistiques sur le revenu des personnes handicapées au Québec », Office des personnes handicapées du Québec, consulté le 18 juin 2024.
<https://www.ophq.gouv.qc.ca/fr/publications/statistiques/personnes-handicapees-au-quebec-en-chiffres/statistiques-sur-le-revenu.html>