

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

(ACTION COLLECTIVE)  
COUR SUPÉRIEURE

---

N° : 500-06-000739-157

**REGROUPEMENT DES ACTIVISTES  
POUR L'INCLUSION AU QUÉBEC  
(RAPLIQ)** personne morale constituée en  
vertu de la Partie 3 de la *Loi sur les  
compagnies* et ayant son siège social  
situé au 1371, Boulevard Saint-Joseph  
Est, Montréal (Québec), H2J 1M6

*Demanderesse*

-et-

**LINDA GAUTHIER**, domiciliée et résidant  
au 1371, Boulevard Saint-Joseph Est,  
Montréal (Québec), H2J 1M6

*Membre désigné*

c.

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE  
MONTRÉAL (STM)** personne morale de  
droit public constituée en vertu de la *Loi  
sur les Sociétés de transport en commun*,  
L.R.Q., c. S-30-01, dont le siège social  
est situé au 800, rue de la Gauchetière  
Ouest, Montréal, Québec, H5A 1J6

-et-

**VILLE DE MONTRÉAL** personne morale  
de droit public ayant son siège social  
situé au 275, rue Notre-Dame Est,  
Montréal, Québec, H2Y 1C6

-et-

**AUTORITÉ RÉGIONALE DE  
TRANSPORT MÉTROPOLITAIN  
(ARTM) EN SUBSTITUTION DE  
L'AGENCE MÉTROPOLITAINE DE  
TRANSPORT ET CONSTITUÉE EN  
VERTU DES ARTICLES 112 et 114 DE  
LA LOI SUR L'AUTORITÉ RÉGIONALE  
DE TRANSPORT MÉTROPOLITAIN  
RLRQ c. A-33.3**, personne morale de  
droit public, ayant son siège social situé  
au 700, rue de la Gauchetière Ouest,  
21<sup>ième</sup> étage Montréal, Québec, H3B 4L5

et

**RÉSEAU DE TRANSPORT  
MÉTROPOLITAIN (RTM) EN  
SUBSTITUTION DE L'AGENCE  
MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT  
ET CONSTITUÉE EN VERTU DES  
ARTICLES 78 À 80 DE LA LOI SUR LE  
RÉSEAU DE TRANSPORT  
MÉTROPOLITAIN RLRQ c. R25.01**  
personne morale de droit public, ayant  
son siège social situé au 700, rue de la  
Gauchetière Ouest, 26<sup>ième</sup> étage  
Montréal, Québec, H3B 5M2

Défenderesses

---

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE**  
(Article 583 et suivants du *Code de procédure civile*)

**À L'HONORABLE JUGE MARIE-ANNE PAQUETTE DE LA SUPÉRIEURE  
SIÉGEANT DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA  
DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :**

**A- INTRODUCTION**

1. Par jugement rendu le 26 mai 2017, la Cour supérieure, présidée par l'honorable Marie-Anne Paquette, autorise la Demanderesse et madame Linda Gauthier à titre de membre désigné à exercer une action collective

contre la Défenderesse Société de transport de Montréal (ci-après nommée « STM »), la Défenderesse Ville de Montréal (ci-après « Ville de Montréal ») et l'Agence métropolitaine de transport (ci-après « AMT »);

2. Le jugement a attribué à la Demanderesse le statut de représentant et le statut de membre désigné à Mme Linda Gauthier afin d'exercer la présente action collective contre les Défenderesses, pour le compte du groupe qu'il a décrit comme suit :

***Toute personne résidant au Québec qui, pour pallier un handicap physique, utilise un fauteuil roulant (motorisé ou non), un déambulateur ou une canne pour personnes non voyantes et qui, après le 15 avril 2012 et en raison de l'inaccessibilité ou d'obstacles récurrents à l'accessibilité au réseau de transport en commun de la STM (bus régulier, le transport adapté ou le métro) ou de l'AMT (train de banlieue), a été empêchée d'utiliser ou entravée dans l'utilisation de ces services, en toute égalité***

## **B- LES PARTIES DÉFENDERESSES**

### La STM

3. Selon l'article 1 de la *Loi sur les sociétés de transports en commun*, (RLRQ, c. S-30.01) citée ci-après la loi sur les « STC », à l'origine de la création de la société publique qu'est la STM :

*« Sont instituées les sociétés de transport en commun suivantes, personnes morales de droit public:*

*1° la « Société de transport de Montréal », dont le territoire correspond à l'agglomération de Montréal prévue à l'article 4 de la Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (chapitre E-20.001) »*

4. La STM assure un service de transport en commun pour la population désirant se déplacer sur le territoire dont elle a compétence, notamment à travers une flotte de bus réguliers, minibus, voitures et autres pour le transport adapté ainsi que par métro. À cette fin, elle exploite une entreprise de transport en commun de personnes par autobus, par taxi collectif et par métro;
5. En vertu de l'article 5(1) de ladite loi, la société, qui a pour mission d'assurer la mobilité des personnes dans son territoire, peut aussi offrir des services spécialisés, dont ceux adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite;
6. Or, l'article 5 alinéa 2 de la loi sur les STC crée une obligation lorsqu'il

s'agit de personnes handicapées:

*« Une société doit offrir les services visés au paragraphe 1° du premier alinéa lorsqu'il s'agit de personnes handicapées. À cet effet, elle peut assurer la mobilité des personnes hors de son territoire, y compris dans celui d'une société de transport en commun avec qui elle occupe le territoire d'une communauté métropolitaine. »*

7. Pour le fonctionnement du service de transport adapté de la STM, voir La Politique d'admissibilité aux transports adaptés du Ministère des transports du Québec, pièce **P-1** et le Guide de l'utilisateur du transport adapté, pièce **P-2**;
8. Par ailleurs, la STM agit en collaboration étroite avec, entre autres, la Ville de Montréal dont certains élus siègent au conseil d'administration de la STM ;
9. En tant que fournisseur de services de transport en commun sur le territoire visé par la loi, la STM assume une responsabilité importante et un rôle actif dans l'accessibilité au réseau de transport en commun des personnes handicapées ;
10. Tel que nous le démontrerons, malgré les politiques et les plans de la STM sur l'accessibilité universelle, notamment celui de 2012-2015, et les autres qui ont suivi, il n'en demeure pas moins que les modes de transport sous la responsabilité de celle-ci, sont inaccessibles ou présentent des obstacles récurrents et systémiques pour les Membres.

### La Ville de Montréal

11. Quant à la Ville de Montréal, qui est solidaire des obligations et engagements de la STM, l'article 114 de la loi sur les *STC* précitée précise que :

*« Les villes sont garantes des obligations et des engagements de la société dont le territoire comprend, en tout ou en partie, le leur.*

*Les municipalités dont le territoire est compris dans une agglomération visée à l'article 1 sont solidairement responsables des obligations et des engagements de la société dont le territoire correspond à l'agglomération. »*

12. Selon la politique québécoise du transport collectif (2006) : un point essentiel doit être souligné dès le départ : les municipalités sont les premières responsables en matière de transport collectif et elles doivent le

rester. Elles sont imputables auprès des citoyens de services dont elles contrôlent directement la gouvernance et le financement, tel qu'il appert de la pièce **P-3**;

13. Il revient aux municipalités, en tant que premières responsables de l'organisation des services, de s'assurer que les autorités organisatrices de transport en commun disposent des ressources financières nécessaires pour fournir des services en quantité et en qualité suffisantes;
14. Les municipalités formant le territoire des organismes ont la responsabilité du financement. Elles approuvent les budgets et les emprunts des autorités organisatrices de transport et sont responsables des déficits d'exploitation ainsi que du financement des immobilisations
15. Les élus municipaux nomment les membres du conseil d'administration de leur autorité administratrice de transport, ce qui inclut la Ville de Montréal;
16. Également, comme ses partenaires, la Ville de Montréal, en tant que municipalité, de par la loi et ses liens étroits avec ses partenaires impliqués dans le transport en commun, assume aussi une responsabilité quant à l'accès au réseau de transport en commun des personnes en situation de handicap, ce qui inclut les Membres;

#### L'Autorité régionale de transport métropolitain et le Réseau de transport métropolitain

17. Suite à l'adoption de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal* (chapitre O-7.3) sanctionnée le 20 mai 2016, la *Loi sur l'Agence métropolitaine de transport*, c. A-7.02, a été abrogée et l'Autorité régionale de transport métropolitain et le Réseau de transport métropolitain ont été substitués à l'AMT à l'égard de fonctions qui leur sont respectivement confiées en vertu de leurs lois constitutives;
18. La *Loi sur le réseau de transport métropolitain* (chapitre R-25.01) crée le Réseau de transport métropolitain (ci-après « le RTM ») et la *Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain* (chapitre A-33.3) crée l'Autorité régionale de transport métropolitain (ci-après « l'ARTM »);
19. Dans les présentes, la mention RTM ou ARTM devra être comprise comme citant aussi leur prédécesseur commun, l'AMT, pour toutes les actions ou omissions de l'AMT et pour lesquelles, en vertu de leurs lois constitutives, le RTM ou l'ARTM assument la responsabilité ou les obligations, tel que précisé dans les présentes.
20. De plus, dans la présente demande, le nom de l'AMT demeurera pour faire référence aux documents et aux actes posés par celle-ci avant l'adoption de la nouvelle loi créant l'ARTM et le RTM;

## L'ARTM

21. Selon l'article 112 de la loi sur *l'Autorité régionale de transport métropolitain* RLRQ c. A-33.3, l'ARTM est substituée à l'AMT « à l'égard des fonctions qui lui sont confiées par la présente loi ; elle en acquiert les droits et en assume les obligations » ; (notre souligné)
22. L'article 114 de cette même loi prévoit que : « *l'Autorité devient, sans reprise d'instance, partie à toute procédure à laquelle était partie l'Agence métropolitaine de transport ou une société de transport mentionnée à l'article 113, à l'égard des fonctions qui lui sont confiées* » ;
23. Suite à ce changement législatif, l'AMT est remplacée pour certaines fonctions par l'ARTM dans la présente demande et devient partie à l'instance par l'effet de la loi en ce qui concerne lesdites fonctions;
24. En particulier, selon l'article 15 de *la Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain*, l'ARTM a compétence exclusive pour établir un plan stratégique de développement du transport collectif sur son territoire ;
25. Le plan stratégique de l'ARTM prévoit une vision, sur une période d'au moins 10 ans, du développement du transport collectif et, plus généralement, de la mobilité des personnes, incluant celles à mobilité réduite ;
26. Les responsabilités qui échoient à l'ARTM en matière de développement stratégique à long terme en vertu de l'article 15 de *la Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain* sont celles qu'assumait l'AMT en vertu de l'article 76 de *la Loi sur l'Agence métropolitaine de transport* abrogée par *la Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*.
27. La compétence conférée à l'ARTM sur son territoire en vertu de l'article 5 al.5 de *la Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain*, en matière de transport collectif des personnes a préséance sur toute compétence semblable qu'un organisme public de transport en commun ou qu'une municipalité, dont le territoire est compris dans le sien, pourrait exercer en vertu d'une loi générale ou spéciale; (notre souligné)

## Le RTM

28. Selon l'article 78 de la *Loi sur le réseau de transport métropolitain* RLRQ c. R-25.01, le RTM est substitué à l'AMT « à l'égard des fonctions qui lui sont confiées par la présente loi ; il en acquiert les droits et en assume les obligations » ;
29. L'article 80 de cette même loi prévoit que : « le Réseau devient, sans reprise d'instance, partie à toute procédure à laquelle était partie l'Agence métropolitaine de transport à l'égard des fonctions qui lui sont confiées » ;
30. Conséquemment à ce changement législatif, l'AMT est remplacée pour certaines fonctions par le RTM dans la présente demande et devient partie à l'instance par l'effet de la loi en ce qui concerne lesdites fonctions;
31. Le RTM « exploite une entreprise de services de transport collectif, incluant le transport adapté pour les personnes handicapées. Le Réseau a compétence exclusive pour exploiter, sur son territoire, une entreprise de services de transport collectif par trains de banlieue »<sup>1.</sup>
32. Elle doit, entre autres, « collaborer sur demande de l'Autorité régionale de transport métropolitain, à la planification, au développement, au soutien et à la promotion du transport collectif »; « conseiller l'Autorité dans l'établissement, la modification ou la suppression des parcours et circuits et lui proposer un plan de desserte pour l'ensemble de son territoire »; « construire et entretenir les infrastructures et les équipements sous sa responsabilité » et « assurer une prestation de services en tenant compte des particularités respectives des municipalités locales de la couronne nord et de la couronne sud »<sup>2.</sup>
33. Le Réseau peut aussi offrir des services spécialisés tels que des services « adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite »<sup>3.</sup>
34. Dans le document *Plan de développement : Accessibilité du réseau* AMT daté de 2011 (maintenant RTM), elle souligne l'importance de fournir un service accessible « dans la mesure de ses compétences et moyens »<sup>4.</sup> Un de ses objectifs réside dans la coordination des services de transports collectifs de tout genre, tel qu'il appert de la pièce **P-4** ;
35. Dans les faits, l'AMT a malheureusement failli à cette obligation de fournir un service non discriminatoire et son successeur, le RTM, doit en assumer la responsabilité

---

1 Art 6 de la Loi sur le Réseau de transport métropolitain

2 Art 5 de la Loi sur le Réseau de transport métropolitain

3 Art 17.1° de la Loi sur le Réseau de transport métropolitain

4 P 3 du plan de développement de 2011

36. En outre, l'AMT rappelle que les ministères et organismes gouvernementaux doivent appliquer le principe de l'accessibilité universelle en conformité avec la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, RLRQ c E-20.1 (ci-après « LAEDPH »);
37. Suite à l'article 132 de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*(chapitre O-7.3), et ce depuis le 1 juin 2017, la LAEDPH a été amendée. L'article 67.1, énonce maintenant que « Le Réseau de transport métropolitain doit faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert (notre emphase). De ce fait, les engagements pris par l'AMT dans ce plan sont maintenant de la responsabilité du RTM;
38. Pour ce faire, « les organisations visent l'utilisation similaire des installations, biens et services pour tous les usagers; par le fait même, elles doivent tenir compte des situations liées à toute incapacité »;
39. Le plan de développement a notamment pour objectif d'adopter une approche qui respecte les caractéristiques particulières des personnes handicapées, de favoriser leur autonomie et leur participation aux décisions qui les concernent. De surcroît, la politique tend à «*favoriser la coordination continue pour la gestion et la complémentarité des ressources ainsi que la permanence et l'intégration maximale des services*»;
40. Ce plan couvre toutes les unités de l'AMT, maintenant RTM (trains de banlieue, autobus, construction des prolongements de lignes de métro, etc.) et son personnel. Elle vise notamment les usagers présentant des limitations à se mouvoir et des problèmes de coordination;
41. Une partie de l'approche est de : « **permettre aux usagers des services d'évoluer sans rupture dans la chaîne du déplacement et d'avoir accès aux systèmes d'information et d'orientation qui lui sont liés, dans la mesure des limites des champs d'activités de l'AMT**»<sup>5</sup> (Notre emphase);
42. Il est également intéressant de noter qu'au point 4.3 du Plan de développement de l'AMT, et par conséquent son successeur RTM, elle considère que les interventions sur le matériel roulant actuel représentent une contrainte excessive, mais que l'AMT, maintenant le RTM, s'engage à planifier « tout nouveau projet de développement, réfection majeure ou achat de matériel en fonction des critères d'accessibilité adoptés »;



43. Nous soumettons que ces engagements de l'AMT (maintenant RTM) et les obligations légales en vertu des Chartes québécoise et canadienne sont un échec, particulièrement en regard du train de l'Est (ligne de train Mascouche) et autres endroits construits ou rénovés par l'AMT (maintenant RTM) après 1975, date de l'entrée en vigueur de la *Charte québécoise*;
44. Selon le site Internet de l'AMT, ces endroits construits ou rénovés après 1975 sont les suivants :
- a- la ligne de train Deux-Montagnes est entièrement rénovée en 1995 suite aux travaux qui ont débuté en 1992;
  - b- la ligne de train Saint-Jérôme est prolongée en 2007. S'arrêtant autrefois à Blainville, elle part désormais de Saint-Jérôme et dessert la Rive-Nord de Montréal, la ville de Laval ainsi que certains emplacements au nord de l'île de Montréal avant d'arriver au centre-ville de Montréal;
  - c- la ligne de train Candiac est prolongée de Delson à Candiac en 2005.
  - d- quant à la ligne de train de Mascouche, en avril 2015, date du dépôt de la présente action collective, toutes les gares de la ligne de train n'étaient pas encore accessibles. Elles ont été mises en accessibilité sur une période de plusieurs mois après l'ouverture en décembre 2014;
  - e- d'ailleurs, sur 13 stations de train en service, au moins 4 stations (les stations Sauvé, Saint-Léonard, Canora et Mont-Royal) ne sont toujours pas accessibles aux Membres ;
45. Également, on mentionne que le changement modal favorisant l'accessibilité doit tenir compte de la chaîne de déplacement menant d'un mode de transport à l'autre;
46. Quant aux infrastructures métropolitaines, l'AMT affirme que *«l'environnement spécifique des terminus métropolitains et édicules de métro sous la responsabilité de l'AMT, incluant les escaliers et tunnels qui mènent aux quais et les kiosques de billetterie, doit être aménagé de manière à être accessible»*<sup>6</sup>et que « les distributrices de titres de transport de l'AMT doivent être accessibles et présenter toutes les fonctionnalités nécessaires facilitant leur utilisation par les personnes présentant des limitations ou incapacités »<sup>7</sup>. Ceci est maintenant de la responsabilité du

---

6p 12 du Plan de développement de l'AMT 2011

7p 12 du Plan de développement de l'AMT 2011

RTM;

47. Pour mettre en œuvre son plan, l'AMT a nommé un coordonnateur de services aux personnes handicapées conformément à l'article 61.4 de la *LAEDPH* et a édicté un plan d'action conformément à l'art. 61.1 de cette loi, plan d'action « identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité »;
48. Cependant, les résultats de cette nomination et des objectifs n'ont pas produit les résultats escomptés, surtout au niveau du train de l'Est et autres nouveaux projets, lesquels sont énumérés au paragraphe 44 de la présente Demande.

Il est important de mentionner que :

- a- la mise en service de la ligne de train Mascouche a débuté le 1<sup>er</sup> décembre 2014 alors que toutes les gares n'étaient pas encore accessibles aux Membres;
  - b- la mise en accessibilité des gares sur la ligne de train de Mascouche l'a été sur une période de plusieurs mois après son entrée en service. Et même là, toutes les gares ne sont toujours pas accessibles aux Membres et
  - c- les gares du Train de Mascouche n'ont pas été mises en accessibilité selon l'échéancier prévu.
49. Puis, afin de faire un suivi de ses actions, l'AMT s'était engagée, maintenant RTM, à effectuer ledit suivi par le biais du Comité de concertation sur le transport des personnes handicapées de Montréal créé par la Défenderesse AMT elle-même ainsi que ses partenaires du milieu associatif.;
  50. En définitive, comme dernier point important, le Plan traite au point 2.2 des limites d'applicabilité de la politique au moyen d'un critère raisonnable. En d'autres mots, les mesures ne doivent pas engendrer une «contrainte excessive » qu'elle illustre par : «un coût trop élevé en fonction du budget alloué par le Conseil d'administration de l'AMT, une limitation technologique avérée, une mesure pouvant mettre en péril le bon fonctionnement des services offerts, toute mesure présentant une non-faisabilité technique, etc.»;

51. Pourtant le train de l'Est et autres nouveaux projets énumérés au paragraphe 44 auraient dû permettre d'offrir un service accessible et non discriminatoire aux Membres, ce qui n'est malheureusement pas le cas ;
52. Néanmoins, le cas échéant, le RTM par l'entreprise de l'ATM, s'engage à mettre en œuvre des « mesures alternatives » ou à orienter l'utilisateur vers un service de substitution « respectant la dignité de la personne », ce qui n'est nullement le cas;
53. Comme l'accessibilité de toutes les gares dans le corridor du Train de Mascouche n'était pas assurée le 1<sup>er</sup> décembre 2014, l'AMT aurait dû offrir des moyens de transport de substitution raisonnables pour transporter les personnes en situation de handicap ne pouvant voyager en raison de ces lacunes. Or, il n'y a pas eu de telles offres de services;
54. Les trois objectifs principaux dudit plan sont de :
  1. *« se doter d'un objectif organisationnel visant à mieux répondre aux besoins d'accessibilité des clients vivant en situation d'handicap et à mobilité restreinte circulant dans le réseau de transport collectif régulier;*
  2. *se doter d'outils et de mécanismes afin de mieux coordonner les initiatives des plans de développement des autorités de transport (AOT) et des organismes municipaux et intermunicipaux de la région métropolitaine;*
  3. *arrimer ses efforts avec ceux du MTQ et des partenaires de l'Agence.»*

Voir la page 12.

55. Au point 3, le RTM dresse la liste de ses principaux partenaires gouvernementaux dont la Défenderesse STM, le MTQ, les conseils intermunicipaux de transport, l'Association québécoise du transport intermunicipal et municipal, les 12 organismes de transport adapté, le Ministère des Finances du Québec, le Conseil du Trésor, le Ministère du Développement durable ainsi que Transports Canada;
56. Le document mentionne que malgré la capacité d'accueil des voitures de train pour les fauteuils roulants, l'interface actuelle entre les voitures et le quai existant ne permet pas l'embarquement des personnes en fauteuil roulant;
57. À ce titre, le document édicte que : La diversité du type de matériel roulant qui circule sur le réseau de trains de banlieue sous la responsabilité de la

du RTM est aussi un aspect à considérer dans l'amélioration de l'accessibilité. On peut retrouver, selon le type de voiture, différents aménagements facilitant ou au contraire faisant obstacle à la circulation ou aux déplacements des personnes handicapées. Comme exemples d'obstacles, citons dans certaines voitures, des escaliers limitant la circulation intérieure, des portes donnant accès aux quais hauts et bas, ou des espaces et aménagements intérieurs limités considérant les axes giratoires des aides à la mobilité;

58. Dans le cadre du plan, le RTM s'engage à planifier tout nouveau projet de développement, réfection majeure ou achat de matériel en fonction des critères d'accessibilité adoptés et ce selon les critères de faisabilité suivants : - faisabilité technique (structural, sécurité, etc.) - faisabilité financière; - évaluation de l'offre de service; - évaluation des sites (longueur de quai, sur largeur possible, etc.)
59. En définitive, le plan de développement prétend appliquer les principes établis par la *LAEDPH* en améliorant l'accessibilité des personnes handicapées au réseau de trains de banlieue. Or, le service offert sur le train de l'Est et autres nouveaux projets (voir paragraphe 29 de la Demande) est toujours en très grande partie inaccessible aux Membres;
60. Pour ce faire, le plan annonce une mise en pratique progressive et graduelle d'accessibilité pour les structures préexistantes d'une part et la prise en compte de ce standard d'accessibilité dès la conception de nouveaux projets d'infrastructures, d'autre part. En ce sens, il prétend respecter les droits aux déplacements équitables pour tous et toutes, ce qui n'est nullement le cas;
61. À la lumière de ces observations on constate que le RTM, de son propre chef ou comme successeur de l'AMT s'est fixé sur papier des standards d'accessibilité au bénéfice des personnes handicapées qui lui permettent de se prétendre en conformité avec ses obligations en vertu de la *LAEDPH*. Cependant, nous soumettons que les obligations légales en vertu des Chartes ne sont pas respectées;
62. Or, dans les faits, malgré ce plan de 2011 (et celui qui a suivi) et les obligations légales des Défenderesses, le réseau de transport en commun est largement inaccessible aux Membres;
63. En effet, le réseau dans son ensemble, dont la grande majorité des stations de train, présente des obstacles importants et parfois insurmontables à l'accessibilité des Membres du groupe. Cette situation équivaut à la pratique d'une discrimination systémique contre les Membres de la part des Défenderesses qui, pendant de nombreuses années, ont violé et violent encore leurs droits et libertés, et ce, sans

attente raisonnable que la situation se résolve à court terme, nonobstant les plans que prétendent mettre en œuvre les Défenderesses;

64. Il y a lieu de mentionner que les Défenderesses travaillent en étroite collaboration dans gestion et la planification des modes de transport ainsi que dans les obligations qui leur incombent en vertu des lois et règlements, traitant de l'accessibilité au réseau de transport en commun pour des personnes handicapées.

*Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, RLRQ c E-20.1*

65. Également, Il y a lieu de mentionner la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, RLRQ c E-20.1* (ci après «LAEDPH») qui s'appliquent aux Intimés ;

66. Cette loi est le texte législatif principal en matière d'accessibilité des transports pour les personnes handicapées. Ainsi, les sociétés de transport se doivent d'adopter des politiques en conformité avec ses principes, lesquels principes doivent aussi être conformes aux Chartes. Voici donc les dispositions pertinentes relativement aux responsabilités générales des ministères, des organismes publics et des municipalités au le transport des personnes handicapées :

- 61.1 sur l'adoption d'un plan d'action ;
- 61.3. qui stipule que « Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.» ;
- 61.4. sur la nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées ;
- 67 sur l'approbation par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert.

### **C- LE CAS DU MEMBRE DÉSIGNÉ**

67. Le « *Membre désigné* », madame Linda Gauthier fait partie du groupe décrit dans la mesure où celle-ci est atteinte de handicap physique causé par la maladie de la sclérose en plaques;

68. Madame Gauthier est ainsi contrainte de se déplacer en fauteuil roulant motorisé avec l'aide d'un chien guide en raison de ce handicap;
69. Au cours des trois dernières années, madame Gauthier a subi, à plusieurs reprises, les conséquences préjudiciables de l'inaccessibilité ou des obstacles récurrents à l'accessibilité du service de transport en commun à travers le bus régulier, les minibus ou mini fourgonnettes pour le transport adapté, le métro et le train du RTM, lorsque celle-ci s'en est prévalu ou lorsque celle-ci n'a pas pu s'en prévaloir;
70. Madame Gauthier connaît bien le réseau de transport en commun puisque durant cette période de trois ans, lorsque possible, elle s'est prévalu des services du métro de Montréal, du train de banlieue, du bus régulier, du transport adapté en minibus et en voiture;
71. Ainsi, elle a personnellement vécu la situation de l'absence d'accessibilité de certaines stations de métro tels que, particulièrement, les stations Mont-Royal et Laurier qui sont les plus près de son domicile actuel;
72. Également, elle a personnellement été victime des obstacles récurrents à l'accessibilité, en toute égalité et sans discrimination due à son handicap, des autres services de transport cités;
73. Il y a lieu de noter que madame Gauthier est membre de la Demanderesse et s'implique dans la défense des droits des personnes handicapées dans toutes les sphères de leur vie, le transport étant un aspect important;
74. À ce titre, elle sait que la grande majorité des stations de métro et de train de banlieue ne sont pas accessibles, en ayant pris connaissance de documents, d'informations sur le site Internet des Défenderesses et en ayant participé aux rencontres avec les autorités publiques responsables du transport en commun;

### Le métro

75. Pour se déplacer, madame Gauthier sait qu'il n'y a, actuellement, que 12 stations de métro accessibles en fauteuil roulant et que les autres ne le sont pas. Elle ne peut donc pas, comme les autres citoyens sans handicap, utiliser les services de métro, surtout ceux qui sont près de son domicile, pour se rendre à certains endroits sans obstacle ou interruption et dans un délai raisonnable;
76. En ce qui concerne le métro, les Chartes québécoises (1975) et canadiennes (1982) des droits et libertés établissent des normes d'égalité

applicables à tous et à toutes, incluant les gestionnaires de réseaux de transport, comme la STM. Or, ces normes n'ont pas été prises en compte, donc non respectées, lors de la mise en construction ou en service de certaines stations de métro, surtout celles les plus récentes (à l'exception de Laval), tel qu'il appert de l'historique des dates d'entrée en service des stations de métro après 1975 et des dates de réfection majeure de certaines stations de métro, informations émanant du site Internet de la STM, pièce **P-5**;

77. Par exemple, le 24 octobre 2014 vers 14h00 à la station de métro Côte vertu, Madame Gauthier se souvient avoir attendu près d'une heure et demie pour qu'un employé (le seul par quart de travail sur tout le réseau) vienne lui installer une petite rampe installée entre le quai et le wagon pour qu'elle puisse y accéder, car en dehors des heures de pointe, le wagon est plus léger, il y a une dénivellation entre le quai et le wagon, ce qui l'empêche d'embarquer dans le wagon si elle n'a pas cette rampe;
78. Comme il n'y a qu'un employé qui est responsable de cette rampe et qui était occupé ce jour-là ailleurs, madame Gauthier a attendu très longtemps, soit une heure et demie avant qu'il vienne poser la rampe;
79. En raison de cette inaccessibilité du métro, madame Gauthier est contrainte de se prévaloir du service de transport adapté avec tous les obstacles récurrents à l'accessibilité que cela entraîne et qui sont décrits ci-dessous;

### Le train

80. Lors du dépôt de la présente Demande, la situation des trains de banlieue n'est guère mieux puisque la grande majorité des stations de train n'est pas accessible à madame Gauthier, tel qu'il appert d'un document émanant de l'AMT relatif à l'horaire de toutes les lignes de trains et sur lequel apparaît, lorsqu'accessible, le symbole d'un fauteuil roulant, pièce **P-6**;
81. Selon ce document, on peut aisément constater ce qui suit :
  - ✓ la ligne de train Deux-Montagnes : sur 12 stations, seules 2 stations, Roxboro-Pierrefonds et Gare Centrale, sont accessibles;
  - ✓ la ligne de train Vaudreuil-Hudson : sur 18 stations, aucune n'est accessible à madame Gauthier;
  - ✓ la ligne de train Saint-Jérôme : sur 13 stations, aucune n'est accessible à madame Gauthier;

- ✓ la ligne de train Mont-Saint-Hilaire : sur 7 stations, aucune n'est accessible à madame Gauthier;
  - ✓ la ligne de train Candiac : sur 8 stations, aucune n'est accessible à madame Gauthier;
  - ✓ la ligne de train Mascouche : sur 13 stations, seules 4 stations, Mascouche, Terrebonne Repentigny et Gare centrale, sont accessibles à madame Gauthier;
82. À la lumière de ce document, seules deux lignes de train (Deux-Montagnes et Mascouche) ont quelques stations accessibles, de sorte que la très grande majorité des stations de trains sur tout le réseau de l'AMT n'est pas accessible;
83. Autre constat, sauf quelques restrictions d'horaires, les personnes qui se déplacent avec des bicyclettes ont accès aux stations de train sur toutes les lignes, mais pas les personnes à mobilité réduite comme madame Gauthier.
84. Quant au train de banlieue, le 2 décembre 2014, le lendemain du lancement des opérations du train de l'Est, madame Gauthier devait se rendre à la MRC des Moulins, boulevard des Seigneurs à Terrebonne, pour assister un résident de Mascouche devant ses élus;
85. Heureusement que celle-ci a pris soin de téléphoner au préalable pour s'informer si la gare de Terrebonne était accessible, sinon, elle n'aurait jamais pu y descendre, celle-ci n'étant pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Ce jour-là, elle n'a pas pu s'y rendre. Depuis, elle a été mise en accessibilité en mars 2015;
86. Tout comme le métro, la grande majorité des stations de train et de voitures de l'AMT ne sont pas accessibles en fauteuil roulant comme le reconnaît l'AMT. Madame Gauthier est donc tout simplement privée de ce service à cause de l'inaccessibilité et des obstacles à l'accessibilité;

### Le bus régulier

87. Depuis le 15 avril 2012, madame Gauthier a rencontré les problèmes récurrents qui suivent lors de l'utilisation de l'autobus régulier;
- ✓ à plusieurs reprises, elle a dû voyager dos à la circulation, ce qui ne lui a pas permis de savoir où descendre. Pour signifier son arrêt, il lui est arrivé plusieurs fois de sonner et que le chauffeur n'entende pas la



clochette, occasionnant une situation telle qu'elle a dû débarquer plusieurs arrêts trop loin de la destination;

- ✓ Cette situation est déjà arrivée alors qu'il faisait sombre et qu'il n'est pas une pratique coutumière du chauffeur d'annoncer l'arrêt. Madame Gauthier a dû crier pour être entendue car ne pouvant pas se rendre à l'avant pour avertir le chauffeur;
  - ✓ Il lui a été impossible de voyager à bord des autobus avec un ami utilisant aussi une aide à la mobilité, parce qu'il n'y a une seule place pour personnes en fauteuil roulant. De plus, si une personne utilisant une aide à la mobilité est déjà à bord, elle ne peut pas monter, ce qui est arrivé une dizaine de fois;
  - ✓ Il est déjà arrivé à madame Gauthier de ne pas pouvoir sortir à l'arrêt désiré, puisque le chauffeur n'a pas entendu la double sonnette ou oublie la présence d'un membre muni d'une aide à la mobilité. Elle s'est retrouvée donc à sortir plus loin que désiré. Ces situations ont été désagréables pour elle;
  - ✓ Lorsqu'il y a eu de la neige ou des accumulations, le service d'autobus accessible a été souvent annulé pour les personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité, et ce, même si les trottoirs sont déneigés, parce que la STM attend souvent que le Tout Montréal soit bien déneigé avant de redonner le service aux personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité;
  - ✓ Il en résulte souvent des annulations qui durent plusieurs jours consécutifs et souvent même plus d'une semaine. Madame Gauthier a, à plusieurs reprises, été empêchée d'utiliser les autobus plusieurs jours après une tempête alors que les autres passagers avaient tout le loisir de l'utiliser;
  - ✓ en tant que femme handicapée, madame Gauthier ne peut bénéficier de la mesure « *Entre deux arrêts* », qui permet à ces femmes sans limitations de descendre entre deux arrêts, favorisant ainsi leur sécurité.
88. Madame Gauthier habite le Plateau Mont-Royal et la seule famille qu'elle a est une tante de 90 ans qui habite à Verdun. L'été 2014, elle a déjà essayé de s'y rendre en utilisant le transport régulier ;
89. Avec les rampes qui n'étaient pas fonctionnelles, ce qui arrive souvent, elle a dû attendre un autre autobus faisant en sorte qu'elle s'y est rendue dans un délai de 2 heures et 50 minutes au lieu de 45 minutes environ si le métro avait été accessible. En effet, elle aurait embarqué à la station

Laurier ou Mont-Royal, près de chez elle et serait descendue à la station LaSalle, près de chez sa tante. Elle aurait fait le reste du chemin en fauteuil roulant;

90. En fait, madame Gauthier n'avait pas de transport adapté ce jour-là, n'ayant pas prévu sortir. Sa tante étant souffrante, ne connaissant pas tous les aléas du transport, tant adapté que régulier, elle a demandé à madame Gauthier s'il était possible d'aller la visiter.
- a- Madame Gauthier a tout de suite téléphoné quelques compagnies de taxi pour se déplacer (Boisjoly, Diamond, Taxi Para-Adapté). Toutes lui ont répondu qu'il aurait fallu appeler 24 heures à l'avance (aller et retour), surtout un samedi à la dernière minute ;
  - b- Étant donné que madame Gauthier n'a pas pu obtenir un taxi, elle a utilisé le transport régulier. Elle est arrivée chez sa tante vers 16h, étant partie de chez elle à 13h10. Comme elle était inquiète qu'il lui arrive la même chose (les complications et les délais) qu'à l'aller, elle n'a pas pu rester longtemps et est repartie de chez sa tante vers 17h15;
  - c- Plus chanceuse au retour, le transport régulier lui a pris « seulement » 1 heure et 40 minutes pour revenir chez elle vers 19h. Elle se souvient très bien du chemin de Damas qu'elle eu à traverser :

Ligne de bus	Heure à l'arrêt	Type de rampe	Problème	Transfert
45	13h30	Arrière	Non fonctionnelle	Attendre le prochain 45
45	13h50	Arrière	Ok	125
125	14h50	Avant	Ok	61
61	15h15	Arrière	Ok	Arrivée à Gilberte-Dubé à 15h50 environ

91. Il est connu que les rampes arrières des autobus sont un échec total. Non conçues pour l'hiver, les problèmes sont apparus dès leur première année d'opération ;
92. Pour ce qui est du transport régulier, toutes les fois qu'il y a annonce de chutes de neige, même peu importantes, un bandeau (avant de couleur rouge et précédée du mot « Alerte ! ») était posté sur le site de la STM. Jusqu'à la fin de l'hiver 2013-2014, c'était ainsi, il n'était pas possible d'avoir accès au bus régulier accessible ;

## Le transport adapté

93. Après des chutes de neige importantes, la STM annule souvent les déplacements en transport adapté pour des motifs autres que le travail, les études et les rendez-vous médicaux. Ces déplacements sont définis comme appartenant à la catégorie « loisirs ». L'hiver 2014-2015, cela est arrivé à au moins 3 reprises;
94. Madame Gauthier considère que le bénévolat apporte beaucoup aux personnes qui le reçoivent, mais tout autant à ceux qui sont bénévoles. En ce qui la concerne, le bénévolat qu'elle fait compte pour 80 heures par semaine en moyenne. C'est son apport à la société, même si elle n'est pas rémunérée. Pour elle, il s'agit de son travail;
95. La STM considère le bénévolat comme étant un motif « loisirs » et des employés l'ont déjà fait savoir à madame Gauthier;
96. Parlant de manque de flexibilité, la division du transport adapté offre ce qu'on appelle un service « Inter rives » qui permet d'aller à l'extérieur de Montréal (un peu partout dans les couronnes nord, sud, est-ouest) pour le double du tarif régulier. Cependant, on demande à l'utilisateur de demeurer sur place, lorsque prêt à revenir, un minimum de 2 heures, ce qui est très long et fait perdre un temps considérable. Madame Gauthier a déjà connu cette situation fâcheuse;
  - a- Cette situation est arrivée le 23 janvier 2013 au 1695, montée Masson à Mascouche. Un chauffeur du transport adapté est allé la chercher à 11h45 chez elle puisqu'elle avait un rendez-vous à 13h00 avec une députée qui lui allouait une heure de temps;
  - b- Madame Gauthier a terminé son rendez-vous à 14h00 pile. Étant donné que la députée avait un autre rendez-vous après celui de madame Gauthier, celle-ci a dû attendre une heure à l'extérieur en plein hiver avant que le transport de retour ne revienne la chercher à 15h00;
97. En raison de ce qui précède, les Défenderesses ont commis une faute à l'endroit de madame Gauthier pour les effets discriminatoires et les violations de ses droits et libertés en raison de l'inaccessibilité ou des obstacles récurrents à l'accessibilité du service de transport en commun que sont le bus régulier, les minibus ou voitures pour le transport adapté, le métro et le train de l'AMT, lorsque celle-ci s'en est prévalu ou lorsque celle-ci n'a pas pu s'en prévaloir;
  - ✓ Plus grave encore, depuis l'avènement des *Chartes* et des obligations (droits à l'égalité entre autres) qui incombent à toute

personne (physique ou morale), tout prolongement et réfections majeures devaient respecter les droits et libertés des personnes en situation de handicap, dont les Membres font partie;

- ✓ particulièrement le train de l'Est, là où l'AMT a carrément failli à ses obligations, car seule une minorité de stations sont accessibles aux Membres;
- ✓ Ce qui est d'autant plus répréhensible que l'AMT ne dispose d'aucun plan sérieux pour rendre le service complètement accessible dans un délai raisonnable;
- ✓ Ces faits montrent que l'AMT a, de manière illicite et intentionnelle, porté atteinte aux droits et libertés des Membres en vertu de l'article 49 al. 2 de la *Charte québécoise*.

98. En somme, les Défenderesses portent atteinte aux droits de madame Gauthier garantis aux articles 1, 4, 5, 10,15 et 49 la *Charte québécoise* ainsi que 15(1) et 24(1) de la *Charte canadienne* » ;

99. Par conséquent, madame Gauthier a droit de recevoir des Défenderesses solidairement :

- ✓ une somme de 50 000,00 \$ à titre de dommages moraux en vertu des Chartes et autres droits et libertés;
- ✓ une somme de 25 000,00 \$ à titre de dommages punitifs en vertu de la *Charte québécoise*
- ✓ des intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur ces sommes à compter de la signification de la Requête pour autoriser l'action collective et
- ✓ un jugement de la Cour visant à :

**ORDONNER** aux Défenderesses d'effectuer les travaux nécessaires dans un délai de 10 ans à compter du jugement afin de rendre :

- accessibles, fonctionnelles et sans obstacle aux Membres, toutes les stations composant le réseau de métro de la STM, et ce, de l'entrée de l'édicule jusqu'au wagon du train sur le quai;

- accessibles, fonctionnelles et sans obstacle aux Membres, toutes les stations de train, sur toutes les lignes opérées par le RTM et ce, de l'entrée de la gare jusqu'au wagon du train sur le quai et à l'intérieur;

- accessibles, fonctionnels et sans obstacle aux Membres, tous les autobus dits réguliers de la STM;

**ORDONNER** aux Défenderesses d'offrir aux Membres un service de transport adapté sans obstacle discriminatoire;

## **D- LA SITUATION DES MEMBRES**

### Le métro

100. Sur 68 stations de métro, seulement 12 sont accessibles aux Membres. Il s'agit des stations Berri-UQAM, Bonaventure, Henri- Bourassa, Côte-Vertu, Lionel-Groulx, Montmorency, De la Concorde et Cartier. Il y a lieu de préciser que toutes ces stations ne sont accessibles que sur la ligne orange, et ce, même lorsque cette ligne orange permet l'accès par correspondance à d'autres lignes, comme la ligne verte, bleu ou autres. Le membre est donc coincé à circuler et à sortir que sur la ligne orange;
101. À ce sujet, la station de métro Bonaventure est censée être accessible depuis 2009. Toutefois, l'ascenseur menant au niveau de la rue n'est pas opérationnel depuis;
102. En effet, la STM a dépensé plus de 4 millions de dollars en 2009 pour rendre la station Bonaventure accessible aux personnes à mobilité réduite, dont les Membres font partie. Mais l'ATM, qui devait construire l'autre section jusqu'à son terminus d'autobus et la rue, n'a toujours rien fait six ans plus tard;

### Le train

103. Le RTM mentionne que malgré la capacité d'accueil des voitures de train pour les fauteuils roulants, l'interface actuelle entre les voitures et le quai existant ne permet pas l'embarquement des personnes en fauteuil roulant;
104. Il n'est donc pas possible actuellement de permettre l'embarquement abord de ses voitures de train, à un Membre muni de son aide à la mobilité, en raison même de la structure de leur voiture et des quais;
105. À l'exception de la Gare centrale de Montréal, aucune des autres gares des cinq autres lignes de train du RTM : Deux-Montagnes (à l'exception de Roxboro-Pierrefonds), Beaconsfield/Hudson/Vaudreuil, Mont-St-Hilaire, St-Jérôme et Candiac, n'est accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. C'est donc dire qu'il n'y a aucune possibilité pour les Membres de voyager dans ces trains;

106. Selon la pièce P-8, on peut aisément constater ce qui suit :
- ✓ la ligne de train Deux-Montagnes : sur 12 stations, seules 2 stations, Roxboro-Pierrefonds et Gare Centrale, sont accessibles;
  - ✓ la ligne de train Vaudreuil-Hudson : sur 18 stations, aucune n'est accessible aux Membres;
  - ✓ la ligne de train Saint-Jérôme : sur 13 stations, aucune n'est accessible aux Membres;
  - ✓ la ligne de train Mont-Saint-Hilaire : sur 7 stations, aucune n'est accessible aux Membres;
  - ✓ la ligne de train Candiac : sur 8 stations, aucune n'est accessible aux Membres;
  - ✓ la ligne de train Mascouche : sur 13 stations, seules 4 stations, Mascouche, Terrebonne, Repentigny et Gare centrale, sont accessibles aux Membres;
107. À la lumière de ce document, seules deux lignes de train (Deux-Montagnes et Mascouche) ont quelques stations accessibles, de sorte que la très grande majorité des stations de trains sur tout le réseau de la du RTM n'est pas accessible;
108. Autre constat, sauf quelques restrictions d'horaires, les personnes qui se déplacent avec des bicyclettes ont accès aux stations de train sur toutes les lignes, mais pas les personnes à mobilité réduite comme les Membres;
109. Deux constats doivent être établis à la lecture des informations provenant du site Internet et des documents du RTM ainsi que des faits décrits par madame Gauthier, la très grande majorité des stations de métro, ne sont pas accessibles aux Membres, du fait de leur structure, de leur composition ainsi que de leur organisation;
110. Il apparaît donc clair que les stations de métro, excepté les douze (12) stations précitées, les trains de banlieue, excepté certaines stations du train de l'Est, sont totalement inaccessibles aux Membres;
111. En faisant défaut de rendre accessibles les stations du métro et de train dans tout le réseau de transport en commun pour des raisons liées à leur handicap, les Défenderesses, qui assument une obligation légale solidaire en matière d'accessibilité audit réseau à l'endroit des Membres, portent atteinte à leurs droits prévus aux articles 1, 4, 5, 10, 15 et 49 de la *Charte québécoise* ainsi que 15(1) et 24(1) de la *Charte canadienne*;

## Le bus régulier dit « accessible » : les problèmes récurrents d'accessibilité

112. Les situations d'accessibilité problématiques vécues par les Membres qui sont utilisateurs des autobus réguliers de la STM démontrent qu'en réalité, le service de bus régulier de la STM, dans la majorité des cas, ne leur est pas accessible, en raison du défaut de fonctionnement, de fiabilité et des autres problèmes récurrents de ces autobus au moment où les Membres veulent y accéder et cela de façon disproportionnée;
113. Ainsi, la flotte de bus à planchers bas de la STM, à cause d'un entretien déficient, dans une grande proportion, les rampes d'accès ne fonctionnent pas;
114. C'est donc dire que dans une grande proportion, les rampes présentaient des problèmes majeurs, beaucoup ne fonctionnant pas du tout. Cette situation obligeait les chauffeurs à laisser les usagers sur le trottoir, contraints d'attendre le prochain, voire le deuxième et même le troisième bus avant de pouvoir monter abord;
115. Beaucoup de ces véhicules étaient sortis du garage le matin et la STM était parfaitement au courant des déficiences;
116. Ces situations génèrent une forte imprévisibilité puisqu'il n'est pas possible de se fier à ce moyen de transport étant donné que les autobus dits accessibles, qui sont en fait inaccessibles, sont fréquents;
117. Également, elles causent des complications en cas de mauvais temps ou de temps froid et en soirée/nuit et s'avèrent dangereuses au niveau de la sécurité, puisqu'il faut souvent attendre deux et même parfois trois ou quatre autobus avant de pouvoir accéder au service;
118. Les Membres rencontrent également les problèmes récurrents suivants lors de l'utilisation de l'autobus, et ce, depuis au moins le 15 avril 2012 :
  - 1) Ils doivent voyager dos à la circulation, ce qui ne leur permet pas, la plupart du temps, de savoir où ils doivent descendre. En outre, pour signifier son arrêt, il leur arrive souvent de sonner et que le chauffeur n'entende pas la clochette signalant qu'ils veulent descendre, occasionnant une situation telle qu'ils doivent débarquer souvent plusieurs arrêts trop loin de leur destination.

Cette situation prend des proportions plus dangereuses surtout lorsqu'il fait sombre et qu'il n'est pas une pratique coutumière du chauffeur d'annoncer l'arrêt. De plus, elle a pour effet de placer les Membres dans une position embarrassante puisqu'ils doivent crier à tue-tête pour être entendus et ne peuvent pas se rendre à l'avant pour

avertir le chauffeur. En Ontario par exemple, tous les arrêts d'autobus sont annoncés par un système audiovisuel ;

- 2) ils ne peuvent pas voyager à bord des autobus avec un ami utilisant aussi une aide à la mobilité, parce qu'il n'y a une seule place pour personnes en fauteuil roulant. De plus, si une personne utilisant une aide à la mobilité est déjà à bord, elle ne peut pas monter;

Or, à Toronto, le TTC (Toronto transit Corporation) offre deux places pour personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité, à bord de ses véhicules.

À Ottawa, l'OC Transport (Ottawa Capital) dispose de deux espaces dans ses autobus. La situation est la même à Vancouver (Translink).

- 3) Il arrive souvent que les Membres du groupe ne puissent pas sortir à l'arrêt désiré, puisque le chauffeur n'entend pas la double sonnette ou oublie la présence d'un membre muni d'une aide à la mobilité. Les membres se retrouvent donc à sortir plus loin que désiré et se retrouvent également à avoir à crier au chauffeur ou de demander l'intervention de passagers pour alerter le chauffeur. Ces situations causent un malaise et du stress pour les Membres, surtout pour les personnes non voyantes qui perdent leur repère;
- 4) Lorsqu'il neige ou qu'il y a des accumulations, le service d'autobus accessible est souvent annulé pour les personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité, dont les Membres, et ce, même si les trottoirs sont bien déneigés, parce que la STM attend souvent que le Tout Montréal soit bien déneigé avant de redonner le service aux personnes se déplaçant avec des aides à la mobilité.

Il en résulte souvent des annulations qui durent plusieurs jours consécutifs et souvent même plus d'une semaine. Les membres ont, à plusieurs occasions, été empêchés d'utiliser les autobus plusieurs jours après une tempête alors que les autres passagers avaient tout le loisir d'entrer à leur guise.

Il est important de garder en tête que certaines rues sont déneigées très rapidement. Il est néanmoins interdit pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant d'accéder à ce bus pendant la période de suspension du service, qui peut durer plus d'une semaine;

- 5) En tant que femme handicapée, certains Membres ne peuvent bénéficier de la mesure « Entre deux arrêts », qui permet à ces femmes de descendre entre deux arrêts, favorisant ainsi leur sécurité.

Elles ne peuvent pas nécessairement se prévaloir de cette règle-là, car les trottoirs situés entre les arrêts sont souvent surélevés, ce qui ne



permet pas de déployer la rampe d'autobus. La femme handicapée ne peut donc pas utiliser ce service, mettant ainsi sa sécurité en péril. Pourtant, avec une meilleure organisation, d'autres solutions alternatives sont possibles pour offrir ce service aux femmes handicapées et ainsi leur éviter les effets discriminatoires encore plus importants;

#### Le transport adapté : les obstacles récurrents à l'accessibilité

119. Après des chutes de neige importantes, la STM annule souvent les déplacements en transport adapté pour des motifs autres que le travail, les études et les rendez-vous médicaux. Ces déplacements sont définis comme appartenant à la catégorie « loisirs »;
120. Les Membres considèrent que le service de transport adapté, qui, lorsqu'il y a des chutes de neige ou des annonces météorologiques, n'est disponible qu'à des fins associées au travail, aux études et aux visites médicales, a pour effet de limiter leur mobilité, les activités socioculturelles et personnelles ainsi que les droits des Membres. De plus, la valeur du bénévolat est définie comme faisant partie du motif « loisirs », ce qui est loin d'avoir la même valeur;
121. Les Membres estiment déplorable qu'ils doivent dévoiler les motifs de leurs déplacements et ne puissent se déplacer si leur déplacement ne cadre pas dans l'une des trois catégories mentionnées plus haut. Il est tout à fait inapproprié et limitatif de classer les motifs de déplacement sous quatre catégories, le travail, les études, les visites médicales et les loisirs;
122. Plusieurs Membres ont déjà eu à justifier leurs déplacements importants à un préposé du service de réservations du Transport adapté. Ils ont dû fournir, sur demande du préposé aux réservations, des informations relevant de leur vie privée telle que les raisons pour lesquelles ils devaient se rendre à tel endroit;
123. Outre ces incidents, les Membres du groupe considèrent que les faits suivants constituent des obstacles à la mobilité et à l'inclusion des pratiques afférentes à la division du transport adapté, lesquelles compromettent grandement la qualité de vie tant psychologique que physique et augmentent de façon très significative leur niveau d'insécurité :
  - 30 minutes de plage horaire : La STM se réserve une plage horaire de trente minutes, à partir de l'heure confirmée d'embarquement. C'est-à-dire que si l'heure confirmée est à 08 h 00, il est très possible que le chauffeur n'arrive pas avant 08 h 30 (ce qui n'est pas considéré comme un retard – d'ailleurs, le Centre d'appels n'acceptera pas que

les usagers signalent un retard avant que cette plage horaire soit écoulée).

Toutefois, il est impératif que le membre soit prêt (habillé et prêt à partir pour ne pas faire attendre le chauffeur) pour l'heure de confirmation donnée. Ceci a pour impact de bouleverser les horaires des usagers du transport adapté, qui n'osent pas utiliser les toilettes pendant ce temps de peur de manquer leur déplacement. Aussi, l'hiver, le fait d'être habillé (manteau, bottes et chapeau) et attendre ainsi à la chaleur est loin d'être une situation souhaitable;

- Sonner avant l'heure confirmée : Une autre pratique courante du transport adapté est la suivante : si un chauffeur arrive devant le domicile de l'usager avant son heure confirmée, afin, soit de rattraper ses retards accumulés, soit de se garder du temps en banque, il vient sonner chez l'usager avant l'heure confirmée, et ce, parfois jusqu'à trente minutes à l'avance. Cette pratique est une entrave à la vie privée et est un non-respect à la dignité des Membres;
- Rester dans l'autobus pendant 90 minutes : selon la STM, le temps maximal qu'un usager puisse rester à bord d'un de leurs véhicules est de 90 minutes. À partir du moment où un usager handicapé monte dans un véhicule du transport adapté, il est possible que le trajet ne soit pas directement du point « A » au point « B ». Il arrive très souvent que plusieurs usagers soient jumelés ensemble et qu'un, embarqué souvent après les autres, descende en premier, créant ainsi une attente interminable pour la première personne montée à bord.

Toujours concernant les méthodes du transport adapté, les Membres considèrent que le fait de demeurer à bord d'un véhicule pour une telle période est tout à fait inacceptable;

- Impossibilité de sortir du véhicule quand et où le membre le désire: Si le membre désire descendre avant d'arriver à destination ou encore à un endroit qui n'est pas exactement celui indiqué sur la feuille de route, il ne peut pas le faire. Le chauffeur est tenu de le laisser sortir au point de débarquement. S'il en est autrement, le chauffeur devrait appeler la STM, ce qui cause des frictions et humilie le Membre qui doit en quelque sorte « quêter » pour être libéré;
- Problèmes d'accessibilité et de sécurité à bord des taxis adaptés sous-traités par la STM: Depuis quelques années, de plus en plus de déplacements en transport adapté se font par la sous-traitance de taxi adaptés.

En 2002, lors de son arrivée à Montréal, les Membres effectuaient la plupart de leurs déplacements en minibus. Aujourd'hui la situation est

inversée. Le Membre effectue la plupart de ses déplacements en taxi van adapté. Il lui arrive régulièrement de voyager à bord de ces taxis van adaptés avec une autre personne utilisant une aide à la mobilité. Lorsqu'il y a deux personnes utilisant une aide à la mobilité (fauteuil roulant, triporteur), la situation devient vite intolérable. La raison est simple: l'espace est insuffisant. Le Membre a dû à plusieurs reprises devoir sortir du taxi pour faire entrer une autre personne avant de pouvoir remonter à bord.

La situation inverse s'est également produite souvent. Lorsqu'il y a deux personnes ayant une aide à la mobilité motorisée, la procédure prend alors beaucoup de temps et stresse les usagers et le chauffeur.

Par ailleurs, le Membre féminin se sent mal à l'aise à cause de son incapacité à se mouvoir due aux attaches et du fait qu'elle se retrouve souvent seule à bord du véhicule avec un chauffeur, souvent de sexe masculin. Le chauffeur doit presque toujours la toucher afin de l'attacher. De plus, les vitres des minibus sont teintées très foncées rendant impossible pour les gens à l'extérieur du véhicule de voir à l'intérieur. Dans les transports en commun régulier, la victime se sent plus en sécurité car elle est rarement seule et n'est pas forcée à avoir un contact physique avec le chauffeur puisqu'elle n'est pas attachée.

- Pertes de temps majeures requises pour la planification: Le Membre peut perdre beaucoup de temps à faire ses réservations ou des modifications au téléphone;
- Absence de flexibilité: Si les plans du Membre changent, il est pris avec un transport qui lui est inflexible. S'il a un imprévu avant son départ, il doit soit manquer son transport et rester chez elle, ou prendre son transport malgré les inconvénients que cela lui occasionne;
- Prévoir beaucoup plus de temps pour se déplacer: le Membre doit toujours prévoir plus de temps pour se déplacer que s'il prenait le métro et les autobus. Nul ne se compliquerait la vie en y allant en autobus. Le Membre est privé du droit de se déplacer efficacement dans sa ville. Il ne peut tout simplement pas suivre le rythme des autres personnes et le rythme imposé par la société, en prenant le transport adapté.

De plus, ce temps additionnel qu'il doit prévoir pour se déplacer est pour lui une cause de fatigue et de stress. De plus, le Membre ne peut pas vraiment avoir plus de deux destinations par journée car cela devient trop complexe et techniquement impossible.

- Manque d'information: À chaque fois que le Membre monte à bord d'un véhicule de transport adapté, on ne lui dit pas où il s'en va. Il doit toujours demander si un autre passager sera pris ou s'il se rend

directement à destination. Les usagers qui prennent le transport en commun savent en tout temps où ils s'en vont. De plus, il ne sait jamais à quelle heure son transport arrivera et quand il arrivera à destination. Cela complique de façon importante sa planification et la place dans une position de vulnérabilité. Il n'a aucun contrôle sur sa mobilité. Le Membre peut très bien arriver 30 minutes avant l'heure d'arrivée demandée. Il est complètement dépossédé de son pouvoir d'agir sur la planification de sa mobilité le plaçant ainsi dans un état de dépendance.

- Un service à deux vitesses : Plus de 80 % du transport adapté est effectué par des taxis accessibles sous-traités par la STM. Ces chauffeurs de taxi n'ont pas du tout les mêmes conditions de travail que les chauffeurs de minibus de la STM. Cela a un impact sur le Membre. Même si la plupart des chauffeurs sont gentils, il n'en demeure pas moins que l'état de leur véhicule varie beaucoup ainsi que leur approche. Ces chauffeurs n'ont que huit heures de formation alors que les chauffeurs de minibus ont une semaine de formation au niveau de l'approche client.
  - Droit à un seul accompagnateur : Le Membre peut voyager qu'avec une seule autre personne et il doit le prévoir lors de la réservation. Il ne peut donc pas se déplacer avec plus d'un ami ou encore avec ses deux parents. Cela lui cause des problèmes logistiques majeurs. Il est souvent forcé de rester à la maison avec ses amis car ils ne peuvent pas sortir en groupe;
  - Absence d'anonymat et du droit à la vie privée à bord des véhicules: À cause de la proximité du chauffeur, le Membre ne peut pas avoir de conversations plus personnelles avec la personne avec qui elle voyage. Dans le métro et l'autobus, il jouerait de l'indifférence collective et pourrait parler sans craindre être entendue par le chauffeur. De plus, il arrive souvent que les chauffeurs communiquent entre eux en donnant le nom des clients ainsi que leurs adresses de destination sur les ondes radio;
  - Réservations permises dans les heures d'ouverture seulement: Le membre doit toujours réserver avant 21 h 30. Après cette heure, il est trop tard et ne pourra pas effectuer son déplacement;
  - Service non disponible la nuit: Le service arrête vers 1 h du matin. Le Membre ne peut donc pas se déplacer la nuit alors qu'il y a un système d'autobus régulier offert aux usagers dits réguliers.
124. À cause de tous les obstacles rencontrés, le Membre a souvent eu à payer des taxis privés pour se déplacer. Il est important de noter qu'il peut

- être difficile d'obtenir un taxi accessible, le nombre de ceux-ci étant restreint;
125. Les problèmes liés à l'accessibilité dans les différents modes du réseau de transport en commun décrits plus haut (bus régulier, transport adapté, métro et train) constituent le fondement du recours individuel de chacun des Membres;
  126. Nous soumettons que chacun des Membres a été victime de discrimination systémique fondée sur le handicap par les Défenderesses dans les services de transport en commun ;
  127. Nous soumettons que ces obstacles à l'accessibilité des services de transport en commun sont systémiques et récurrents ;
  128. Nous soumettons que seulement 12 stations de métro sur soixante-huit sont accessibles aux Membres, dont 9 à Montréal, ce qui crée des obstacles systémiques discriminatoires et disproportionnés pour le Membres;
  129. Au rythme de la lenteur avec laquelle la STM met en œuvre l'accessibilité du métro, celui-ci ne sera complètement accessible qu'en 2085. En comparaison, le métro de Toronto qui est proche de celui de Montréal par le nombre de stations et l'année de construction, a 30 sur 69 qui sont accessibles, et toutes les stations seront accessibles d'ici 2024, tel qu'il appert de la pièce **P-7** ;
  130. D'ailleurs, à titre de comparaison, d'autres réseaux de métros dans d'autres villes en Amérique du Nord, en Europe et en Asie ont déployé des efforts concrets pour rendre le transport en commun accessible. On peut constater que l'accessibilité des stations d'un réseau de métros aux personnes à mobilité réduite est réalisable;
  131. Nous soumettons que ces pratiques et actes institutionnels des Défenderesses ont pour effet de :
    - 1) priver les Membres du transport collectif efficace, sécuritaire, accessible et inclusif ;
    - 2) renforcer la dépendance, la vulnérabilité ainsi que la marginalisation des Membres ;
    - 3) limiter, compromettre et réduire les conditions sociales, économiques, culturelles et politiques et les droits et privilèges de citoyenneté à part égale et entière des Membres;
    - 4) empêcher la pleine participation et inclusion des Membres à tous les secteurs de la vie quotidienne, notamment la vie associative qui

contribue de manière significative à l'avancement des droits des personnes handicapées, à la valorisation de soi et du statut social de ces personnes ainsi qu'à l'épanouissement personnel et familial pour ces personnes ;

- 5) limiter, compromettre et réduire la qualité de vie psychologique, émotive et physique de la victime et de l'ensemble des personnes en situation de handicap;
132. Nous soumettons que ces pratiques discriminatoires contreviennent à plusieurs lois domestiques et internationales, dont :
- 1) la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, art. 67 (transport des personnes handicapées);
  - 2) la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, art. 5 (services spécialisés);
  - 3) la *Charte québécoise* ;
  - 4) la *Charte canadienne* et
  - 5) La *Convention internationale relative aux personnes handicapées*, art. 5 (égalité et non-discrimination), 6 (femmes handicapées) et 9 (accessibilité) ;
133. Nous soumettons que pour les motifs qui précèdent, chacun des Membres a été victime de discrimination fondée sur le handicap par les Défenderesses, et ce, en violation de l'article 10 la *Charte québécoise* et 15(1) de la *Charte canadienne*;
134. Nous soumettons que chaque Membre a été privé, pour des motifs discriminatoires, des autres droits et libertés suivants :
- 1) droit à la sécurité et à l'intégrité de la personne, en violation de l'article 1;
  - 2) droit à la dignité et à l'honneur, en violation de l'article 4 de la *Charte*;
  - 3) droit à la vie privée, en violation de l'article 5 de la *Charte* et
  - 4) droit à un service ordinairement offert au public, en violation de l'article 15 de la *Charte* ;
  - 5) droit à la cessation de l'atteinte, à la réparation et aux dommages punitifs

135. Nous soumettons que chacun des Membres a droit de réclamer des Défenderesses :

- ✓ une somme de 50 000,00 \$ à titre de dommages moraux en vertu des Chartes et autres droits et libertés;
- ✓ une somme de 25 000,00 \$ à titre de dommages punitifs en vertu de la *Charte* québécoise
- ✓ des intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur ces sommes à compter de la signification de la Demande pour autoriser l'action collective et
- ✓ un jugement de la Cour visant à :

**ORDONNER** aux Défenderesses d'effectuer les travaux nécessaires dans un délai de 10 ans à compter du jugement afin de rendre :

- accessibles, fonctionnelles et sans obstacle aux Membres, toutes les stations composant le réseau de métro de la Défenderesse STM, et ce, de l'entrée de l'édicule jusqu'au wagon du train sur le quai;

- accessibles, fonctionnelles et sans obstacle aux Membres, toutes les stations de train, sur toutes les lignes opérées par le RTM, et ce, de l'entrée de la gare jusqu'au wagon du train sur le quai et à l'intérieur;

- accessibles, fonctionnels et sans obstacle aux Membres, tous les autobus dits réguliers de la STM;

**ORDONNER** aux Défenderesses d'offrir aux Membres un service de transport adapté sans obstacle discriminatoire;

## **POUR CES MOTIFS**

**ACCUEILLIR** l'action collective de la Demanderesse pour le compte du groupe suivant :

*Toute personne résidant au Québec qui, pour pallier un handicap physique, utilise un fauteuil roulant (motorisé ou non), un déambulateur ou une canne pour personnes non voyantes et qui, après le 15 avril 2012 et en raison de l'inaccessibilité ou d'obstacles récurrents à l'accessibilité au réseau de transport en commun de la STM (bus régulier, le transport adapté ou le métro) ou de l'AMT (train de banlieue), a été empêchée d'utiliser ou entravée dans l'utilisation de ces services, en toute égalité.*

**DÉCLARER** que les Défenderesses ont solidairement porté atteinte au droit fondamental des Membres à l'égalité en raison de leur handicap, en violation de l'article 10 de la *Charte québécoise* et 15(1) de la *Charte Canadienne*;

**DÉCLARER** que les Défenderesses ont solidairement, pour des motifs discriminatoires, porté atteinte aux droits fondamentaux des Membres :

- 1) à la sécurité et à l'intégrité de la personne, en violation de l'article 1 ;
- 2) à la sauvegarde de sa dignité et de son honneur, en violation de l'article 4 de la *Charte*;
- 3) à la vie privée, en violation de l'article 5 de la *Charte* et
- 4) à l'égalité dans l'accès à un service public, en violation de l'article 15 de la *Charte* ;
- 5) à la cessation de l'atteinte, à la réparation et aux dommages punitifs, en violation de l'article 49 de la *Charte*.

**CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer à chacun des Membres une somme de 50 000,00 \$ à titre de dommages moraux ;

**CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer à chacun des Membres une somme de 25 000,00 \$ à titre de dommages punitifs;

**CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer à chacun des Membres, des intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur ces sommes à compter de la signification de la Demande pour autoriser l'action collective ;

**ORDONNER** aux Défenderesses d'effectuer les travaux nécessaires dans un délai de 10 ans à compter du jugement afin de rendre :

- ✓ accessibles, fonctionnelles et sans obstacle aux Membres, toutes les stations composant le réseau de métro de la STM, et ce, de l'entrée de l'édicule jusqu'au wagon du train sur le quai;
- ✓ accessibles, fonctionnelles et sans obstacle aux Membres, toutes les stations de train, sur toutes les lignes opérées par le RTM et ce, de l'entrée de la gare jusqu'au wagon du train sur le quai et à l'intérieur;
- ✓ accessibles, fonctionnels et sans obstacle aux Membres, tous les autobus dits réguliers de la STM;

**ORDONNER** aux Défenderesses d'offrir aux Membres un service de transport adapté sans obstacle discriminatoire;



**ORDONNER** le recouvrement collectif des réclamations;

**ORDONNER** la liquidation des réclamations individuelles des Membres conformément aux dispositions du C.p.c.;

**RENDRE** toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des Membres ;

**LE TOUT** avec dépens, y compris les frais d'avis, les frais de gestion des réclamations et, s'il en est, les frais d'expert, y compris les coûts des expertises requises pour établir la valeur totale des réclamations et le montant des ordonnances de recouvrement collectif ;

Montréal, le 30 novembre 2017

**(S) Aymar Missakila**

---

**AYMAR MISSAKILA**

Procureurs de la Demanderesse  
et du Membre désigné

**ADAMS GAREAU  
ARSENAULT & LEMIEUX**

Procureurs conseils de la  
Demanderesse et du *Membre  
désigné*