DOSSIER DE VULGARISATION · TRANSPORT ADAPTÉ

# Le zéro refus

## au transport adapté

Un droit au transport qui a changé des vies. Et qui est menacé.

**Novembre 2026**

Informations à jour en novembre 2026.

DANS CE DOSSIER


1 C'est quoi, le zéro refus ?

2 Pourquoi est-il menacé ?

3 Que faire ?

4 Qui joindre ?


1

FICHE 1 · LE PRINCIPE

## C'est quoi, le zéro refus ?

**Une promesse simple : si vous avez accès au transport adapté et que vous réservez à temps, votre déplacement est garanti.**

**1. Vous avez accès au service**
Votre demande d'admission au transport adapté a été acceptée.

→

**2. Vous réservez à temps**
Au plus tard la veille. À la STM, en ligne, jusqu'à 21 h.

→

**3. Votre transport est garanti**
Peu importe la raison de votre déplacement.

POUR ALLER OÙ ? PARTOUT OÙ LA VIE VOUS AMÈNE

- Travailler
- Étudier
- Se soigner
- Se divertir
- Voir ses proches

### Pourquoi c'est important

Pouvoir compter sur son transport, c'est pouvoir planifier sa vie : garder un emploi, ne pas manquer un rendez-vous, participer à des activités. Avant 2009, environ un déplacement sur trois était refusé parce qu'il n'était pas jugé prioritaire (loisirs, visites, magasinage).

### Qui peut y avoir droit ?

Le transport adapté s'adresse aux personnes ayant une déficience qui limite leurs déplacements : motrice, visuelle, intellectuelle, psychique ou autre. Ce sont les limitations qui comptent, pas le diagnostic : marcher, s'orienter, communiquer, assurer sa sécurité. Pour ces personnes, chaque déplacement aide à garder son autonomie.

**À retenir :** le zéro refus est une pratique des organismes de transport, pas une obligation inscrite dans la loi. Sans financement suffisant, il peut être remis en question.


Sources : STM, Guide du transport adapté ; RUTA Montréal (septembre 2026) ; MTMD, Politique d'admissibilité au transport adapté.

FICHE 2 · LA MENACE ACTUELLE

# 2 Pourquoi le zéro refus est menacé

**1,8 M** **déplacements pourraient ne plus être financés en 2027 dans le Grand Montréal.**

C'est environ 24 % des déplacements prévus, selon une note interne de l'ARTM. Les déplacements jugés non prioritaires, comme les loisirs, pourraient être les premiers refusés.

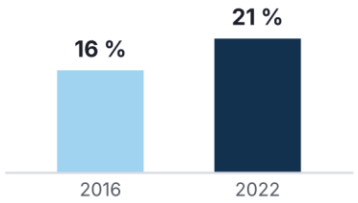
## COMMENT ON EN EST ARRIVÉ LÀ, EN 3 ÉTAPES

### 1. Québec change son calcul

Pour 2025, 2026 et 2027, les subventions sont calculées selon le nombre de déplacements de 2024.

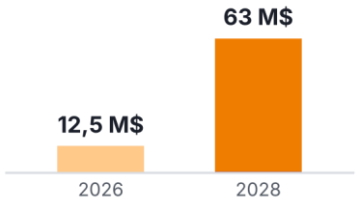
### 2. Mais les besoins augmentent

Part des personnes qui vivent avec une ou des incapacités :




### 3. Le manque d'argent grandit

Manque à gagner prévu dans la région :




### Ailleurs, c'est déjà arrivé

À Trois-Rivières, faute de financement, la société de transport refuse déjà certains déplacements en 2026. C'est le premier arrivé, premier servi.

UN CONSTAT OFFICIEL

### *« Insuffisant, inéquitable et imprévisible »*

C'est ainsi que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse décrivait le transport adapté en juin 2026. Elle dénonce un sous-financement chronique et des problèmes qu'elle documente depuis le début des années 1990.

CE QUE DEMANDENT

**les regroupements d'usagères et d'usagers**

- Reconnaître le transport adapté comme un service public essentiel.
- Un financement prévisible, qui suit la hausse des besoins et le vieillissement de la population.
- Une vision nationale et à long terme de la mobilité accessible.

**À surveiller :** en septembre 2026, l'ARTM a confirmé qu'elle regroupera l'admission, la réservation, le service à la clientèle et la planification du transport adapté de la région dans un centre métropolitain exploité par la STM. Le déploiement se fera par étapes dès 2027. Rien ne change pour l'instant : un avis sera transmis avant tout changement.

Sources : note interne de l'ARTM rapportée par TVA Nouvelles (1er sept. 2026) ; Le Devoir et SQDI (mai 2026) ; STTR (juillet 2026) ; CDPDJ (juin 2026) ; ARTM (sept. 2026) ; Courrier Laval (oct. 2026).

FICHE 3 · PASSER À L'ACTION

# 3 Que faire ?

## LE ZÉRO REFUS S'APPLIQUE TOUJOURS : AGISSONS AVANT LES REFUS, EN 4 GESTES

### 1 Informez-vous
Lisez ce dossier et parlez-en autour de vous.

### 2 Questionnez
Écrivez ou téléphonez à votre députée ou député (voir l'encadré).

### 3 Témoignez
Dites à votre organisme ce que des refus changeraient pour vous.

### 4 Mobilisez-vous
Suivez les mobilisations avec votre organisme ou le RUTA.

### Usagères, usagers et proches

- Continuez de réserver comme d'habitude : rien n'a changé pour l'instant.
- Racontez à votre organisme ou au RUTA ce que des refus changeraient pour vous. Les témoignages ont du poids.
- Joignez-vous à votre organisme ou au RUTA pour suivre les mobilisations qui se préparent.

### Organismes

- Diffusez ce dossier auprès des familles et des personnes que vous accompagnez.
- Recueillez des témoignages sur ce que des refus changeraient (activités, répit, loisirs) et transmettez-les au RUTA Montréal.
- Portez le maintien du zéro refus auprès des élues et des élus, et invitez vos membres aux mobilisations.

### La question à poser à vos élues et à vos élus

Le gouvernement est minoritaire : chaque députée et chaque député a du poids. « Allez-vous garantir un financement du transport adapté qui suit la demande et maintenir le zéro refus ? »

D'autres actions suivront avec les partenaires en transport adapté.

FICHE 4 · LES RESSOURCES

# 4 Qui joindre ?

**Gardez cette page près du téléphone.**

### Transport adapté de la STM

Réserver, poser une question ou faire une demande d'admission.

**514 280-8211**

Réservation : option 1 (7 jours sur 7, 8 h à 19 h)
Déplacement en cours (retard, annulation) : option 2, tous les jours
En ligne : stm.info/fr/nousjoindreTA

### RUTA Montréal

Regroupement qui défend les droits des usagères et des usagers du transport adapté. Information, accompagnement et mobilisation.

**514 255-0765, poste 4**

Lundi au vendredi, 9 h à 17 h
rutamtl.com

### Hors de Montréal : votre RUTA

Vous habitez à Laval, sur la Rive-Sud ou sur la Rive-Nord ? Joignez le regroupement d'usagères et d'usagers du transport adapté de votre territoire.

### Votre organisme

Pour parler de votre situation, transmettre votre témoignage ou suivre les mobilisations.

**Nom :** _____
**Téléphone :** _____
**Courriel :** _____
**Adresse :** _____

**Vos élues et vos élus :** trouvez votre députée ou votre député à l'Assemblée nationale sur assnat.qc.ca. Résultats de l'élection du 5 octobre : electionsquebec.qc.ca.

Sources : STM, Guide du transport adapté ; RUTA Montréal. Coordonnées vérifiées à l'automne 2026 ; elles peuvent changer.