

TRANSPORT

# CONTACT



Dans ce numéro :

- La plage horaire de 30 minutes
- Voyager léger, une question de sécurité
- À bord des nouveaux bus du réseau régulier
- Objets perdus
- Offre exclusive



## La plage horaire de 30 minutes

### Entre zéro et 30 minutes : une latitude nécessaire en transport collectif

L'heure de confirmation de votre déplacement est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement. Le véhicule devrait se présenter dans les 30 minutes qui suivent. C'est à l'intérieur de ces 30 minutes que nous planifions l'heure d'arrivée de votre chauffeur.

Par exemple, si votre déplacement est planifié à 8 h. Vous devez donc être prêt à compter de 8 h et le véhicule a jusqu'à 8 h 30 pour arriver. C'est à partir de 8 h 31 seulement que le véhicule est considéré en retard.

[suite en page 2](#)



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

Bulletin de liaison  
et d'information  
des clients du  
Transport adapté

--- MAI ---  
**2018**

Port de retour garanti  
TRANSPORT Contact — STM  
3111, rue Jarry Est  
Montréal (Québec)  
H1Z 2C2

Puisque plusieurs personnes bénéficient de nos services de transport, cette latitude de 30 minutes nous permet de faire des jumelages avec d'autres clients, qui effectuent des déplacements similaires au vôtre.

### Plusieurs clients à prendre

À l'intérieur d'une tournée, votre chauffeur peut avoir plusieurs clients à prendre. Ainsi, même si vous voyagez dans un véhicule taxi, il est possible que d'autres clients soient présents en même temps que vous. Pour organiser des jumelages de façon efficace, l'équipe de planification a besoin de ce délai. Votre ponctualité et celle des autres clients sont des éléments essentiels pour assurer la qualité de notre service au quotidien.



**Vous attendez depuis plus de 30 minutes ?  
N'hésitez pas à nous signaler le retard au 514 280-8211  
(option 2, choix 2).**

## Voyager léger, une question de sécurité

Bagages et sacs d'épicerie peuvent rapidement encombrer l'espace à bord d'un véhicule. Lors d'un arrêt brusque, des paquets encombrants pourraient vous blesser ou compromettre la sécurité des autres clients à bord.

Au cours de votre déplacement, vous serez sûrement jumelé à un ou plusieurs clients. Même si au lieu de votre embarquement il y a de la place pour des sacs dans le coffre du véhicule, il est possible qu'au prochain arrêt, un client monte avec une aide à la mobilité. Il faut s'assurer d'avoir l'espace à bord. Votre chauffeur doit penser à toutes ces éventualités, voilà pourquoi il peut refuser d'effectuer un déplacement si vous avez des bagages ou des colis que vous ne pouvez pas transporter vous-même.

Pour ces raisons, bagages et sacs d'achats sont permis uniquement si les règles suivantes sont respectées :

- vous pouvez les transporter vous-même
- ils ne prennent pas de place additionnelle dans le véhicule
- ils sont solidement fixés ou tenus par vous-même



## Exception pour certaines destinations

Nous acceptons de transporter les bagages à bord de nos taxis accessibles seulement et exclusivement pour les usagers se rendant aux destinations suivantes :

- Aéroport Montréal-Trudeau
- Gare Centrale (train)
- Gare Via Rail de Dorval
- Station centrale d'autobus de Montréal (Terminus voyageur)
- Lieu d'embarquement pour le Camp de jour Papillon
- Terminus Mégabus
- Quai Alexandra de la Gare Maritime

**Vous avez une nouvelle aide à la mobilité ?**  
Mentionnez-le au moment de votre prochaine réservation, nous pourrons faire la mise à jour de votre dossier.



## À bord des nouveaux bus du réseau régulier

**Plus de flexibilité grâce aux deux emplacements pour les clients en fauteuil roulant.**

Tous les bus du réseau régulier disposent d'un espace pour nos clients en fauteuil roulant. Depuis la fin de l'année 2017, de nouveaux modèles de bus à propulsion hybride offrent deux emplacements pour clients en fauteuil roulant. Vous pourrez y embarquer de plus en plus souvent d'ici la fin de 2018, alors que plus de 150 de ces nouveaux modèles circuleront sur le réseau.

Leur quantité encore restreinte ne permet pas de vous informer de la disponibilité de ces bus avec deux emplacements dans nos outils d'information à la clientèle. Il vous est toutefois possible de les identifier lors de leur passage à l'arrêt grâce à l'autocollant placé près de la porte avant du véhicule.

**suite en page 4**



## Vous souhaitez essayer le réseau régulier ?

Saviez-vous qu'il est possible de demander au chauffeur d'abaisser le plancher du véhicule jusqu'au niveau du trottoir, et ce, que vous utilisiez une aide à la mobilité ou non?

Si vous utilisez une aide à la mobilité, vous pouvez également demander au chauffeur de déployer la rampe d'accès. Il suffit d'en faire la demande à l'arrivée du bus.



## Votre accompagnateur voyage gratuitement sur le réseau régulier

Votre carte d'identité du Transport adapté sur OPUS, permet à votre accompagnateur de voyager gratuitement dans le réseau régulier de bus et métro de la STM.

## Objets perdus

### N'oubliez pas vos effets personnels

Parapluies, casquettes, téléphones cellulaires...on en retrouve trop souvent à bord.

Vous pensez avoir oublié un effet personnel lors de votre déplacement en minibus ou en taxi adapté ? Signalez-le au service à la clientèle : 514 280-8211 (option 4) ou [transport.adapte@stm.info](mailto:transport.adapte@stm.info)

Un délai de 10 jours sera nécessaire afin de confirmer si nous avons retrouvé l'objet.

## Offre exclusive

20% de rabais sur le prix régulier pour un match de l'Impact.

Détails à [stm.info/impact](http://stm.info/impact)

La version électronique du bulletin *Transport Contact* est maintenant disponible! Inscrivez-vous dès aujourd'hui à [stm.info/transportcontact](http://stm.info/transportcontact) pour recevoir la prochaine édition par courriel.

Should you wish to receive your *Transport Contact* newsletter in English, please call Customer Service at 514 280-8211 (option 4).

Position pour  
Vignette FSC / Recyclé  
100% post-com.