



L'accompagnement par le chauffeur

Pour un service porte à porte

Nous vous offrons un service porte à porte. En plus du transport par véhicule, il comprend aussi l'assistance par le chauffeur. Sa vigilance est un élément clé, puisque nous nous soucions de votre sécurité, du lieu de votre départ jusqu'à votre complète arrivée à destination.

Il est donc important de bien comprendre tout ce que le rattachement par le chauffeur implique.

Équipements de protection

Même dans le contexte de la crise sanitaire actuelle, votre chauffeur a toujours pour mandat de vous accompagner à l'embarquement et au débarquement. Pour sa protection et pour la vôtre, il porte des équipements de protection identifiés par des normes de santé et de sécurité au travail. Notez toutefois que lorsqu'il est au volant, le chauffeur n'est pas tenu de garder ces équipements, sauf son masque, qu'il doit garder.

Bagages

Si vous avez des bagages, c'est à vous de les transporter. Le chauffeur doit avoir les mains libres pour vous assister jusqu'à la porte de votre destination.

S'assurer de votre arrivée

Il arrive parfois que certains clients préfèrent que le chauffeur ne les accompagne pas jusqu'à la porte. Ce dernier doit quand même s'assurer que son client ait franchi la porte du lieu de sa destination. Ceci fait partie de ses responsabilités.

Pour garantir ce service

Si un chauffeur ne vous offrait pas cette portion importante de notre service porte à porte, nous vous invitons à nous en faire part.



40 ANS



Une vidéo, nos visages et vous

Nous aurions aimé vous accueillir lors d'une journée « portes ouvertes » pour célébrer nos 40 ans avec vous, mais les événements liés à la pandémie nous en ont empêchés.

En remplacement, des clients vous présentent nos services d'une façon tout à fait sympathique.

Voyez la vidéo sur la chaîne Youtube de la STM.

- Rendez-vous à [youtube.com](https://www.youtube.com)
- Tapez «STM» dans l'instrument de recherche de la page
- Cliquez sur «STM - Mouvement collectif»

Bon visionnement!



Le Regroupement des usagers du Transport adapté (RUTA) : né avec le TA

Le saviez-vous?

Le RUTA existe lui aussi depuis 1980. Cet organisme reçoit et nous relaie les opinions et intérêts des clients du transport adapté. Sa mission est de vous représenter et de défendre vos droits de clients du transport collectif régulier et adapté à Montréal.

Tél.: (514) 255-0765 | info@rutamtl.com | www.rutamtl.com

La version électronique du bulletin *Transport Contact* est maintenant disponible! Inscrivez-vous dès aujourd'hui à 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). We will gladly mail it to you.

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

SPÉCIAL 40 ANS

TRANSPORT

CONTACT



Dans ce numéro :

- 40 ans de Transport adapté et inclusif
- Le Transport adapté au fil de l'histoire
- L'accompagnement par le chauffeur
- Une vidéo, nos visages et vous
- Le Regroupement des usagers du Transport adapté (RUTA) : né avec le TA



40 ANS | DE TRANSPORT ADAPTÉ ET INCLUSIF

1980 / 2020

Chers clients,

Dans ce numéro, mon équipe et moi désirons souligner avec vous les 40 ans du Transport adapté.

Notre service a bien changé depuis sa création en 1980. Pensons seulement qu'au début, tout le processus de réservation s'effectuait à la main!

Aujourd'hui, vous pouvez faire votre réservation en ligne ou au téléphone, nous vous avisons de l'arrivée imminente de votre véhicule, et bien plus encore :

[Suite en page 2](#)



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

- FÉVRIER -
2021

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

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

de nouvelles fonctionnalités se sont ajoutées à SIRTA, un véritable guichet en ligne où vous pouvez gérer vos réservations avec nous. Nous mettons à l'essai des minibus 100 % électriques, plus silencieux et plus confortables. Bref, notre développement se poursuit.

En 40 ans, nous avons réalisé plus de 66 millions de déplacements porte-à-porte. En fait, l'achalandage a augmenté sans cesse durant les 21 dernières années, passant de 1,2 million à 4,4 millions durant cette période. Bien sûr, la pandémie mettra fin à cette série remarquable, mais elle n'aura jamais raison du dévouement de nos employés, fidèles au poste même dans les moments les plus difficiles.

À nos clients, nos employés et nos partenaires, nous disons merci pour ces 40 années!

Chantal Fortier | Directrice – Transport adapté

Le Transport adapté au fil de l'histoire

Avec la Seconde Guerre mondiale, plusieurs soldats reviennent du front lourdement handicapés. La Compagnie des tramways de Montréal, responsable à l'époque du transport collectif, décide de faire sa part. En 1948, en collaboration avec la Légion canadienne, elle transforme un de ses anciens bus en véhicule adapté pouvant transporter une douzaine de personnes en fauteuil roulant.



1953

Ce bus est ensuite mis à la disposition de tout organisme qui en fait la demande. Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant y accèdent par la porte arrière grâce à deux rampes amovibles. La Commission de transport de Montréal, qui succède à la Compagnie des tramways en 1951, décide toutefois d'abandonner le service en 1958, prétextant le manque de pièces de rechange pour le vieux bus.



1953

Les débuts du service public

Au début des années 1970, malgré la prise en charge des services sociaux par l'État, les personnes handicapées sont encore exclues de la société, notamment en matière de transport. Parmi les personnes qui militent pour changer cette situation, on retrouve ces quatre pionniers.

Cloué à son lit d'hôpital en raison de la maladie, **Claude Brunet** (1942-1988) se fait le porte-voix des droits des personnes malades du Québec en créant l'Association des personnes malades du Québec (APMQ) en 1973. Parmi les nombreuses revendications de l'association, il y a la création d'un véritable système de transport adapté à Montréal et ailleurs au Québec.

1981



Dans la même période, les frères **Jacques** (1940-1999) et **Jean-Marc Forest** (1935-2007) font l'acquisition d'un premier véhicule adapté. La nouvelle fait bouillir de neige et afin de répondre à la demande, ils créent la compagnie Minibus Forest.

Denis Lazure (1925-2008), le ministre des Affaires sociales de l'époque, ordonne aux sociétés de transport du Québec d'offrir un service de transport adapté à compter du 1^{er} avril 1980.

C'est ainsi qu'à l'insistance de Claude Brunet et à la demande de Denis Lazure, la CTCUM crée son service de transport adapté, en faisant l'acquisition de la compagnie des frères Jacques et Jean-Marc Forest.

L'arrivée du transport par taxi

Alors que les minibus ne suffisent plus, le transport par taxi de personnes handicapées est implanté en 1986, après un projet-pilote commencé en 1984.

En 1994, le Transport adapté atteignait pour la première fois le million de déplacements.

En 2019, il en a réalisé près de 4,4 M.

1990



2005

