Transport Contact

Février 2022

# Dans ce numéro :

1. Lorsque vous avez des bagages à transporter
2. [De nouvelles informations en temps réel](#_De_nouvelles_informations)
3. [Voitures taxis : quelle hauteur pour les sièges passagers?](#_Voitures_taxis_:)
4. [Des ascenseurs dans le métro](#_Des_ascenseurs_dans)
5. [Sylvain Le May, représentant de la clientèle du transport adapté](#_Sylvain_Le_May,)
6. [Payer comptant : c’est toujours possible](#_Payer_comptant_:)

# Lorsque vous avez des bagages à transporter



1. Illustration de deux clients qui embarquent dans un minibus avec des bagages

## Il vous arrive parfois d’aller magasiner ou d’aller faire votre épicerie?

## Sachez que pour vos sacs et même vos bagages, les consignes suivantes s’appliquent pour assurer votre sécurité et celle des autres occupants du véhicule pendant le déplacement :

## À l’extérieur du véhicule

Vous devez être en mesure de manipuler et transporter vous-même les sacs et les bagages. Cette tâche ne fait pas partie du travail du chauffeur.

Cette consigne s’applique à l’embarquement comme au débarquement. Le chauffeur peut refuser d’effectuer un déplacement si vous avez des bagages ou des colis que vous ne pouvez transporter vous-même.

## À l’intérieur du véhicule

Le bagage ne doit pas occuper un espace autre que celui qui vous est réservé dans le véhicule.

Sacs et bagages doivent être tenus par le client, ou fixés solidement à sa proximité pendant le transport. Dans une voiture taxi de type berline, le coffre arrière est réservé exclusivement aux aides à la mobilité.

## Les cas d’exception : aéroport, gares et Camp Papillon

Il est entendu que certaines destinations impliquent que vous aurez des bagages avec vous. Si nous vous transportons en direction d’un des endroits énumérés ci-dessous, il est nécessaire de préciser la présence de bagages au moment de votre demande de déplacement. Nous pourrons alors prendre les accommodements nécessaires pour disposer de l’espace dont vous avez besoin.

* Aéroport Montréal-Trudeau
* Gare Centrale (train) : 895, rue De La Gauchetière Ouest
* Gare Via Rail de Dorval : 755, boul. Montréal-Toronto, Dorval
* Gare d’autocars de Montréal : 1717 rue Berri, Montréal
* Terminus d’autobus Mégabus : 997, rue Saint-Antoine Ouest, Montréal
* Grand Quai du Port de Montréal : 200, rue de la Commune Ouest, Montréal
* Camp de vacances Papillon : 7275, rue Sherbrooke Est, poteaux 24-25, Montréal.

# 

# De nouvelles informations en temps réel



2.Logo de SIRTA, réservation en ligne stm.info/ta.

Dans quelque temps, vous pourrez suivre sur une carte, à distance, le véhicule chargé de vous déplacer. Vous pourrez consulter cette carte en passant par SIRTA, notre système de réservation en ligne, que vous pouvez utiliser avec un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent.

## Le fonctionnement

Ces informations apparaîtront 10 minutes avant l’heure de début de votre plage d’embarquement. Elles demeureront disponibles jusqu’au moment où vous arriverez à destination. Pratique sous plusieurs aspects, cette nouvelle fonction vous permettra d’obtenir plusieurs renseignements en temps réel :

* Où se situe le véhicule?
* Quelle est l’heure estimée de mon embarquement et celle de mon débarquement?
* Quel type de véhicule s’en vient? Un taxi ou un minibus?
* Suis-je le prochain client à embarquer dans le véhicule, ou y en aura-t-il un autre avant moi?

Ces nouvelles fonctionnalités seront accessibles aux lecteurs d’écran.

## Un guide pour vous aider

Nous vous avons préparé un petit guide d’utilisation.

Facile à consulter, nous l’avons imprimé, et nous vous le ferons parvenir par la poste lorsque ce nouvel outil sera en service.

Si vous êtes peu familier avec l’utilisation de SIRTA ou même si vous l’utilisez déjà, ce document vous accompagnera pour votre prochaine exploration de notre outil de réservation en ligne.

## 24 h / 24, 7 jours / 7

SIRTA est plus que jamais votre guichet unique pour tout ce qui concerne vos déplacements avec nous. Utilisez-le pour faire vos demandes de déplacement jusqu’à 21 h la veille de votre déplacement, il vous permet de faire vos réservations au moment que vous voulez, sans avoir à attendre au téléphone.

# Voitures taxis : quelle hauteur pour les sièges passagers?

On peut retrouver plusieurs modèles de voitures pour les transports par taxis berlines.

Il est toutefois important que les modèles de voitures utilisés par nos partenaires de l’industrie du taxi répondent aux critères suivants :

* L’assise de la banquette arrière doit avoir une hauteur maximale de 70 cm. Le calcul est fait entre le sol et le point le plus élevé de l’assise de la banquette arrière.
* La marche arrière doit avoir une hauteur maximum de 45 cm. Le calcul est fait entre le sol et le point le plus élevé de la marche du véhicule.

Pour respecter ces standards, nos partenaires de l’industrie nous contactent lorsqu’un nouveau modèle de véhicule prend la route pour offrir des services au Transport adapté. Ceci nous permet de vérifier si ces nouveaux modèles répondent aux critères présentés plus haut.

# Des ascenseurs dans le métro



*3. Illustration d’un client devant un ascenseur.*

# Saviez-vous que 19 stations sont maintenant universellement accessibles?

# Les stations Préfontaine et Viau, sur la ligne verte, figurent parmi les dernières à disposer d’ascenseurs en service.

# Présentement, 11 chantiers d’accessibilité universelle sont en cours dans le réseau du métro aux stations : Angrignon, Jolicoeur, Place-des-Arts, McGill, Pie-IX, D’Iberville, Édouard-Montpetit, Outremont, Mont-Royal, Villa-Maria et Place-Saint-Henri.

# Sylvain Le May, représentant de la clientèle du transport adapté



*4. Photo de monsieur Sylvain Le May*

Pour la première fois de son histoire, le conseil d’administration de la STM ouvrait, en décembre 2021, un processus public d’appel de candidatures pour recruter une personne représentant la clientèle du transport collectif (bus et métro), ainsi qu’une personne représentant la clientèle du transport adapté.

## Sylvain Le May a été nommé représentant de la clientèle du transport adapté

Monsieur Le May se distingue par son implication depuis de nombres années auprès des personnes vulnérables et en situation de handicap, en visant l’amélioration de leur quotidien au travail et dans les communautés. Fort d’une expérience professionnelle acquise principalement dans le milieu de l’enseignement supérieur, il place les enjeux d’équité, de diversité et d’inclusion au cœur de ses nombreuses réalisations avec plusieurs organismes publics. Sa connaissance étendue des législations en matière d’accessibilité universelle et des chartes canadienne et québécoise s’ajoute aussi à celle de notre service de transport adapté, dont il est un client admis depuis près de 30 ans.

# Payer comptant : c’est toujours possible

# Depuis le 7 février, seul le paiement avec cartes de débit ou de crédit est accepté aux loges des agents de station du métro.

# Soyez rassuré : vous pouvez toujours payer un passage avec de l’argent comptant dans les véhicules du Transport adapté. Cet ajustement apporté aux modes de paiement ne s’applique qu’aux clients qui font leurs transactions aux loges des agents de station du métro.