

TRANSPORT CONTACT



DANS CE NUMÉRO > EXTRA > Quoi de neuf dans le métro
> Questions les plus populaires > Association ROPMM > Nouveau
visuel taxi > Nouvelles heures au centre de réservation > Aidez-
nous à vous aider ♥



NOUVELLE GRILLE TARIFAIRE EN PAGE 11



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

JUIN 2016

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

EXTRA

CONNECTE

Rappel de vos déplacements

Près d'une centaine de clients, francophones et anglophones, reçoivent actuellement un rappel de leurs déplacements par courriel, par messagerie texte et par message téléphonique. La raison? Un projet pilote vise à tester auprès d'eux l'efficacité et l'appréciation d'un système de rappel automatique des déplacements « prévus le lendemain ».

Première étape du projet EXTRA, les objectifs du rappel sont de vous faire penser aux déplacements que vous avez réservés pour le lendemain, de vous offrir une option d'annuler s'il y a lieu, et bien sûr, d'améliorer les moyens de communiquer avec vous.

Éventuellement, le système pourra générer automatique des avis d'annulations de déplacements, comme en cas de fermeture d'école, rue barrée ou autres. Vous pourrez aussi choisir le moyen de communication que vous préférez entre le courriel, le message texte ou le rappel par téléphone.

Un avis comme celui-ci sera envoyé la veille de la réservation, en début de soirée.

Voici l'exemple d'un courriel :

Bonjour M. SOLEIL, voici un rappel de vos déplacements avec le transport adapté pour demain le samedi 4 juin 2016.

Selon l'état de votre dossier aujourd'hui à 19 h vous avez :

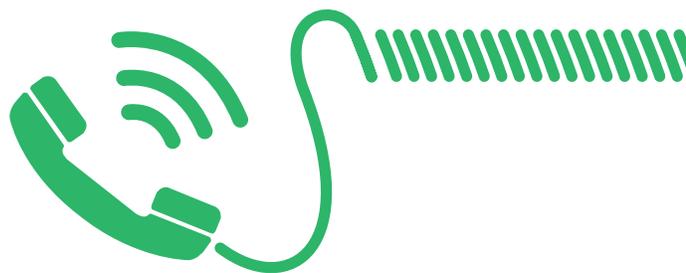
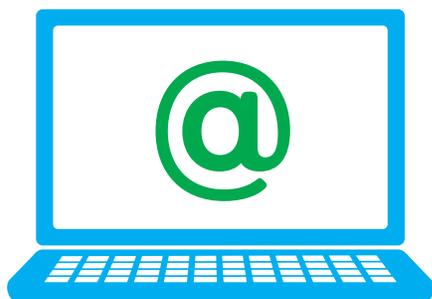
- 1 *Un déplacement de votre domicile à destination du :*

Centre Action. Via le stationnement côté Sud du bâtiment 2214 avenue Dollard, LASALLE H4G 1R4

Soyez prêt à partir de 7 h 30.

- 2 *Pour le retour à votre domicile, soyez prêt à partir de 14 h :*

Si vous devez annuler un ou plusieurs de vos déplacements, communiquez avec l'info déplacement du transport adapté au 514-280-8211 à l'option #2.



la veille

Vous pouvez également annuler un ou plusieurs de vos déplacements via le site web SIRTA. Si vous n'êtes pas le bon destinataire de ce courriel, veuillez svp nous en aviser en cliquant [ici](#).

Nous vous souhaitons de bons déplacements.

La participation de nos « testeurs » est essentielle à la réussite du projet pilote, puisqu'ils sont invités à donner leurs commentaires sur une base régulière. Les participants, qui ont testé les trois modes de communications, soulignent avoir hâte que ce service soit implanté.

- « J'aime beaucoup le service par messagerie téléphonique. C'est pratique, car je m'occupe de 3 usagers. La voix est robotisée, mais compréhensible. »
- « Je suis content que les communications soient en anglais. Je préfère le SMS qui est plus pratique lorsque je suis en déplacement. »
- « Je trouve le courriel très pratique, plus que mon agenda. »

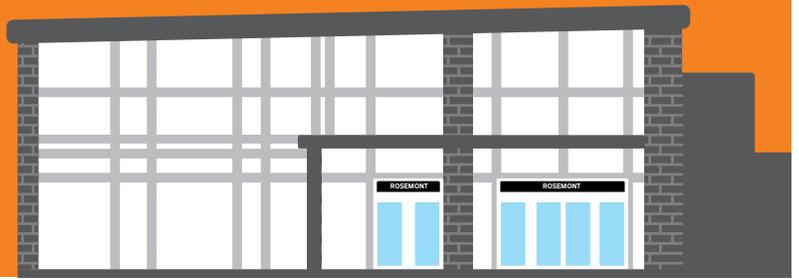
Tout dépendant de l'évolution du projet, vous pourrez bénéficier du système de rappels automatiques des déplacements entre l'automne 2016 et le début de l'année 2017. Courriel, SMS ou message téléphonique, ce sera bientôt à vous de choisir votre préférence.

Vous avez un nouveau courriel ou un numéro de téléphone cellulaire? C'est le temps de mettre votre dossier à jour et de nous aviser sans plus tarder lors de votre prochain appel.

VERS UNE PLUS GRANDE



DES STATIONS RÉNOVÉES



La station Snowdon s'ajoute aux neuf stations universellement accessibles sur la ligne orange : Montmorency, de la Concorde, Cartier, Henri-Bourassa, Berri-UQAM, Lionel-Groulx, Côte-Vertu, Champ-de-Mars et Jean-Talon.

1. Nouvelle signalétique dans le métro

Plus claire, mieux présentée et plus facile à comprendre, la nouvelle signalétique dans le métro fait son entrée graduellement. Que vous ayez une déficience visuelle, motrice ou intellectuelle, vous pourrez vous orienter plus aisément.

Des représentants du milieu associatif des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles ont été consultés ; que ce soit le niveau de contraste requis pour qu'une personne amblyope puisse lire une enseigne ou la hauteur optimale d'un plan fixé au mur pour permettre à une personne en fauteuil roulant de le consulter aisément. Cinq précieux critères ont guidé la réflexion tout au long du projet, soit la visibilité, la lisibilité, la clarté, la cohérence et la structure de l'information. L'information est maintenant présentée de façon plus logique afin de minimiser les efforts de mémorisation.

2. Plus d'ascenseurs

Depuis le 2 mai 2016, des travaux de réfection majeure à la station de métro Honoré-Beaugrand sont en cours. Parmi ces travaux, trois ascenseurs seront aménagés à l'édicule Nord pour une plus grande accessibilité universelle du réseau. Les enseignes signalétiques intérieures et extérieures seront modifiées afin de bien représenter les alternatives de déplacements suggérés.

En 2017, la STM comptera 12 stations accessibles. De plus, la mise en service de nouveaux ascenseurs est prévue en 2019 pour les stations Viau et Vendôme.

ACCESSIBILITÉ DU MÉTRO

Quelques exemples :

- > La nouvelle typographie Transit est plus facile à lire pour les personnes vivant avec une limitation visuelle. On favorise l'usage de la lettre minuscule. De plus, l'épaisseur des caractères est calibrée en fonction de la luminosité ambiante et selon la couleur du lettrage.
- > Le plan du quartier est plus épuré et plus facile à comprendre. Il facilite l'orientation et les déplacements avec l'identification des arrêts de bus autour de la station. Chaque sortie est distinguée par une lettre, ce qui rend la recherche plus aisée.

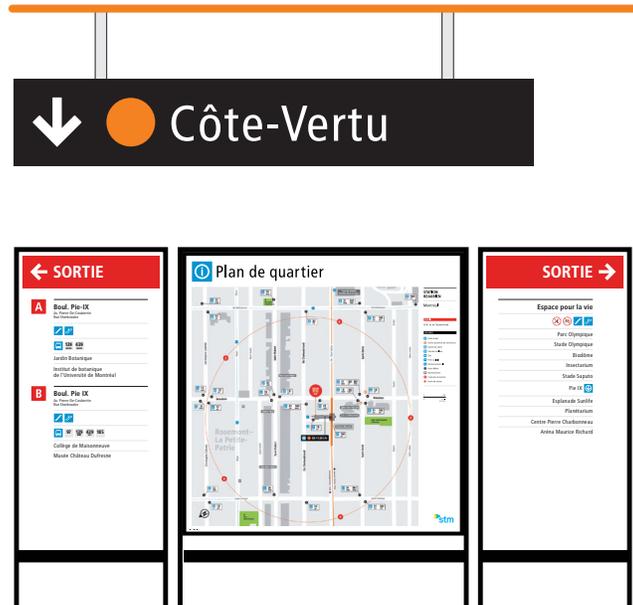
Lors de sa réouverture le 31 août 2015, la station Beaubien est devenue la toute première du réseau à accueillir la nouvelle famille d'outils signalétiques. Puis récemment, c'est au tour de la station Square-Victoria-OACI. D'ici la fin de l'année, 6 nouvelles stations devraient s'ajouter à ce nombre.

3. Fermeture de l'édicule Saint-Denis du 24 mai au 31 octobre

En raison de travaux de réfection majeurs à Berri-UQAM, l'édicule Saint-Denis est fermé du 24 mai au 31 octobre.

Quel est le trajet alternatif pour les personnes à mobilité réduite ?

Les personnes à mobilité réduite peuvent accéder à la station en utilisant l'entrée de l'UQAM qui est située au 1400, rue Berri au coin de Sainte-Catherine. Elles peuvent ensuite prendre l'ascenseur jusqu'au



Depuis 1966, soit l'ouverture du métro, les noms des stations n'ont jamais été modifiés. C'est la seule typographie qui demeurera ainsi dans le but de respecter l'héritage patrimonial de notre réseau.

niveau métro (de la ligne orange) pour se rendre à la mezzanine de la station Berri-UQAM.

Ce trajet est ouvert aux personnes à mobilité réduite aux mêmes heures que l'horaire d'ouverture et de fermeture de la station.



QUESTIONS RÉPONSES

NOUS AVONS SÉLECTIONNÉ LES QUES

VOICI LES RÉPONSES :

- 
- **Lorsque je fais une réservation au Transport adapté, est-ce que je peux réserver un emplacement spécifique à bord du véhicule ?**

Par la nature de notre service de transport collectif adapté, nous vous garantissons une place à bord, mais pas un emplacement ou un siège spécifique. Que ce soit en minibus, en taxi ou en taxi accessible, le chauffeur détermine quel siège ou emplacement il assignera à chacun de ses passagers en tenant compte des prochains embarquements et débarquements, des limitations et des aides à la mobilité.

.....

- **Au moment d'effectuer ma réservation, comment savoir s'il y aura d'autres clients avec moi ?**

La plage d'embarquement qu'on vous confirme lors de votre réservation nous permet de jumeler les déplacements de nos clients afin de répondre à la demande. Ainsi, même si vous voyagez dans un véhicule taxi, il est possible que d'autres clients soient présents en même temps que vous.

Cependant, il n'est pas possible de le savoir au moment où vous faites votre réservation si d'autres clients seront à bord du véhicule en même temps que vous.

.....

- 
- **Je constate un retard du véhicule. Dois-je appeler à l'option 2 ou faire une plainte ?**

Si les 30 minutes de plage sont écoulées, nous vous demandons de signaler le retard immédiatement auprès d'un agent de l'info-déplacement à l'option 2. Il n'est pas nécessaire de faire une plainte à l'option 4 pour un retard puisqu'en le signalant à l'option 2, nous avons capté l'information pour assurer le suivi nécessaire.

.....



TIONS LE PLUS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LA CLIENTÈLE.

- **J'ai entendu parler de votre politique du refus zéro. Qu'est-ce que c'est exactement?**

Notre politique du refus zéro fait en sorte que nous honorons toutes les demandes de déplacements de nos clients lorsque la réservation est effectuée au plus tard à 21 h la veille, qu'elle soit faite par notre site internet de réservation, par le centre d'appels (option 1) ou le clavier téléphonique (option 3). La croissance de la demande ne nous permet pas d'honorer toutes les demandes faites le jour-même à l'exception des retours de rendez-vous médicaux ou de la Cour qui peuvent parfois se terminer à une heure différente de celle prévue.



BON À SAVOIR

Saviez-vous que nous réalisons jusqu'à 9 000 déplacements par jour ?

Notre record de déplacements réalisés en une seule journée est 9 197 le 26 novembre 2015.

-
- **Est-ce que je dois donner un pourboire au chauffeur du transport adapté ?**

Non. Le transport adapté est un service de transport collectif. Que vous voyagez en minibus ou en taxi, vous ne devez pas remettre de pourboire. N'hésitez pas à nous avvertir de toutes situations hors norme.



LA FOIRE AUX QUESTIONS DE NOTRE SITE WEB EST REMPLIE D'INFORMATIONS SUR LE FONCTIONNEMENT DU TRANSPORT ADAPTÉ.

L'AVEZ-VOUS DÉJÀ CONSULTÉE?

.....

Le centre de transport adapté c'est :

- 28 000 clients
 - 3500 appels par jours
 - 3,6 millions de déplacements en 2015
-

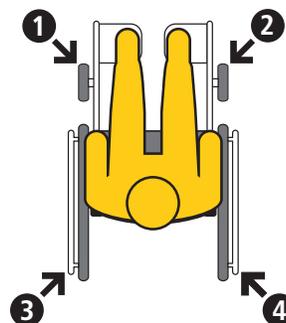
UN NOUVEAU VISUEL DANS LES TAXIS ACCESSIBLES

Depuis le début du printemps, vous verrez ce collant faire son apparition dans les taxis accessibles. Il rappelle aux chauffeurs, ainsi qu'à vous, l'importance de fixer votre fauteuil roulants aux 4 points d'ancrage (deux à l'avant et deux à l'arrière). Si vous observez qu'une courroie d'ancrage est mal fixée, avisez le chauffeur immédiatement afin qu'il corrige la situation. Cette mesure est essentielle pour assurer votre sécurité.



POUR VOTRE SÉCURITÉ

Votre fauteuil* doit être fixé aux 4 points d'ancrage.



*manuel, motorisé, triporteur, quadripporteur

LA SÉCURITÉ D'ABORD

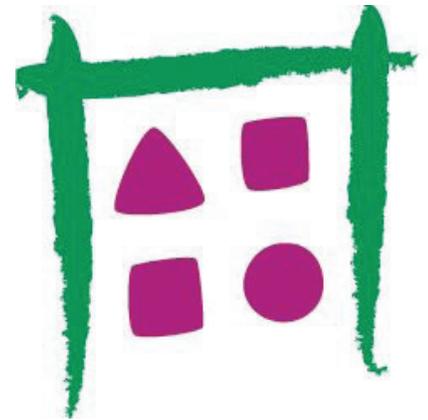


**NOUVELLES HEURES
AU CENTRE DE
RÉSERVATION
DEPUIS JANVIER**

Depuis le début de l'année, les heures d'ouverture du centre de réservation sont maintenant de 7 h à 21 h tous les jours. La politique de refus zéro la veille se termine

SEUL, ON VA PLUS VITE, ENSEMBLE, ON VA PLUS LOIN!

Voilà le slogan du Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM), un réseau montréalais composé d'organismes communautaires, engagés dans la promotion des intérêts et la défense des droits des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Dans le milieu du transport collectif, le ROPMM est un des co-gestionnaires de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal. À travers différents comités de travail, il s'implique activement à favoriser l'accessibilité universelle dans le transport adapté et le réseau régulier de bus et métro à Montréal.



Le Regroupement a pour mission de promouvoir les intérêts communs des groupes membres. Les actions du ROPMM :

- 1 *Regrouper les organismes engagés dans la promotion des intérêts et la défense des droits des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles;*
- 2 *Favoriser la concertation entre ses membres sur des dossiers d'intérêts communs;*
- 3 *S'assurer d'un plus grand pouvoir de représentation et de revendications auprès des instances décisionnelles;*
- 4 *Développer des liens de communication, d'échange et de collaboration entre les membres;*
- 5 *Créer des liens de collaboration avec les autres regroupements régionaux du Québec, et tout autre organisme ayant des dossiers d'intérêts communs;*
- 6 *Entreprendre des actions communes ayant pour but l'amélioration de la qualité de vie des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, leur famille et leurs proches;*
- 7 *Offrir à ses membres un soutien technique de base, à partir des besoins exprimés et dans le respect de leurs objectifs spécifiques.*

à 21 h. Les heures de livraison du service ne changent pas. En concentrant les employés aux heures les plus occupées, nous pouvons vous offrir un service plus rapide et plus

efficace. SIRTA demeure une alternative de choix pour ceux qui ne pourraient appeler entre 7 h et 21 h au centre de réservations.

AIDEZ-NOUS



Rechargez votre carte OPUS sans vous déplacer

Pour charger votre carte OPUS de titres valides, une nouvelle façon de procéder s'offre à vous. Achetez vos titres en ligne!

Sans vous déplacer, faites l'achat de vos titres de transport 24 heures par jour, 7 jours sur 7 à partir de la maison. Ainsi vous éviterez les files d'attente aux distributrices automatiques de titres (DAT) dans le métro, aux points de service ou aux points de vente (dépanneurs, pharmacies).

Trois étapes faciles :

- 1 En utilisant un ordinateur, rendez-vous sur notre site stm.info pour faire l'achat du lecteur au coût de 14,49\$ plus taxes. La livraison se fait à votre domicile. Un seul lecteur suffit pour recharger les cartes OPUS de toute votre famille.
- 2 Une fois le lecteur reçu, achetez vos titres sur notre site stm.info.
- 3 Recharger ou consulter le contenu de votre carte OPUS dans le confort de votre foyer.

Il est important de présenter votre carte d'identité sur OPUS lors de tous vos déplacements en transport adapté. En plus de vous servir comme preuve d'admission au Transport adapté, cette carte vous permet de charger différents titres de transport pour voyager, tant avec le service de transport adapté que sur le réseau de bus et de métro.



VOUS PARTEZ EN VACANCES? AVISEZ-NOUS!

Avant de partir, pensez à nous aviser de l'interruption temporaire de vos déplacements réguliers. Vous pouvez interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de 8 semaines.

- > SIRTA (site de réservation en ligne)
- > le service vocal au 514 280-8211, option 3, ou parler à un agent, option 2.

Réservez ou annulez vos déplacements réguliers ou occasionnels avec SIRTA, notre site de réservations par Internet. C'est la façon la plus rapide! Allez sur la page web stm.info/ta et cliquez sur [Réservation en ligne](#). Pas de mot de passe? Faites-en la demande au 514 280-8211, option 4.

**COMMENT
FAIRE UN
CHANGEMENT
D'ADRESSE?**

Des nouveaux tarifs au Transport Adapté

Après avoir accordé un répit à ses clients pour les six premiers mois de l'année, une nouvelle grille tarifaire entrera en vigueur dès le 1^{er} juillet 2016. C'est le plus faible ajustement à la grille tarifaire depuis 1998. Rappelons que les tarifs mensuels de la STM demeurent parmi les plus bas en Amérique du Nord.

| TITRES | TARIF ORDINAIRE | | TARIF RÉDUIT | |
|--|-----------------|----------|--------------|-----------|
| | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| Mensuel  | 82,00 \$ | 83,00 \$ | 49,25 \$ | 49,75 \$ |
| 4 mois  | ----- | ----- | 189,00 \$ | 197,00 \$ |
| Hebdo  | 25,50 \$ | 25,75 \$ | 15,50 \$ | 15,75 \$ |
| 1 passage  | 3,25 \$ | 3,25 \$ | 2,25 \$ | 2,25 \$ |
| Passage monnaie*  | 2,65 \$ | 2,70 \$ | 1,60 \$ | 1,65 \$ |

SI VOUS SOUHAITEZ PAYER AVEC UN TITRE HEBDO OU MENSUEL, N'OUBLIEZ PAS DE CHARGER VOTRE CARTE OPUS D'UN TITRE VALIDE.

Pour les déplacements hors Montréal

Vers les territoires de :

- La Société de transport de Laval - Double tarification
- Le Réseau de transport de Longueuil - Double tarification
- Vers les territoires des couronnes de Montréal* - Triple tarification

* à l'intérieur du territoire délimité par l'Agence métropolitaine de transport.

1 Utiliser le formulaire *Avis de changement d'adresse* dans la section Formulaires de notre site stm.info/ta et le retourner soit :

- Par courriel à transport.adapte@stm.info
- par télécopieur, au **514 280-6313** ou **5396** ou **5317**

La STM ajuste votre horaire à partir de votre nouvelle adresse de résidence avant votre premier déplacement.

2 Reprogrammer vos déplacements confirmés avec vos nouvelles coordonnées en nous téléphonant au service à la clientèle : **514-280-8211, option 4**

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la Ville de Montréal, nous pouvons faire parvenir votre dossier d'admission au service de transport adapté de ce territoire. Veuillez en faire la demande au Service à la clientèle du transport adapté.

DÉCOUVREZ DE NOMBREUX PRIVILÈGES ET RABAIS

14\$ DE RABAIS

sur les billets de catégorie verte

Choisissez parmi les deux matchs suivants :

- **MERCREDI 24 AOÛT 19 H 30 C. D.C. UNITED**
- **MERCREDI 28 SEPT. 19 H 30 C. SAN JOSÉ**

Offre valide jusqu'au 28 septembre 2016, selon la disponibilité des places. Détails et conditions au stm.info/privileges

Pour faire l'achat de billets accessibles contactez Hagop Hatchadourian • Tél : 514 328-5182 hagop.hatchadourian@impactmontreal.com



Site Internet stm.info

Téléphone 514 280-8211

Demandes de déplacement de groupe

Télécopieur 514 280-5317

Courriel groupe.ta@stm.info

Appareil téléscripteur pour personnes sourdes

(ATS) 514 280-5308

Demandes de déplacement régulier

En ligne SIRTA

Téléphone 280-8211 option 1

Télécopieur 514 280-6313

Service à la clientèle

Courriel transport.adapte@stm.info

Adresses favorites

Courriel adresses.favorites@stm.info

TRANSPORT **CONTACT**

Centre de Transport adapté de la STM
3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec)
H1Z 2C2

Rédactrice en chef
Valérie Boivert

Équipe de production
Anne Charland
Renaud Drolet

Conception graphique
Nathalie Lebel

Transport Contact est un bulletin d'information publié par la direction Communications et service à la clientèle de la Société de transport de Montréal. Reproduction permise avec mention de la source.

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.