

TRANSPORT

CONTACT



Dans ce numéro :

- L'heure de départ et l'heure d'arrivée
- Votre place à bord

- Des raisons de plus d'essayer le réseau régulier
- Nouveau sur SIRTÀ
- Offre exclusive



L'heure de départ et l'heure d'arrivée

Il n'est pas facile de planifier son horaire à la minute près, lorsqu'on se déplace en transport collectif. Toutefois, une bonne planification demeure la clé pour arriver à destination, à l'heure prévue et sans stress.

Lorsque vous faites une demande de déplacement en précisant l'heure de départ désirée, il est important de garder en tête que le chauffeur ira sûrement chercher d'autres clients avant de vous déposer.

Ainsi, si vous avez un rendez-vous médical, il est préférable de réserver en fonction de l'heure d'arrivée souhaitée afin de vous assurer d'être à temps à votre rendez-vous.

[Suite en page 2](#)



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

-- MARS --
2019

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

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715



L'agent à la réservation vous donnera une heure de départ qui tient compte de l'heure d'arrivée demandée.

Avant de faire une demande de déplacement, vous devez avoir tenu compte des heures d'ouverture et de fermeture et des horaires des jours fériés de votre destination. De plus, si vous vous rendez à un lieu public au moment de l'heure d'ouverture, il peut être préférable de réserver une heure d'arrivée 15 ou 30 minutes après l'ouverture pour éviter de devoir attendre à l'extérieur si votre transport arrive plus tôt.

Prévoir ses déplacements, c'est gagnant !

Avant de réserver votre déplacement en ligne sur SIRTÀ ou par téléphone, assurez-vous d'avoir les renseignements suivant en main :

- Votre numéro de client du Transport adapté
- L'adresse exacte de votre lieu de départ et de destination
- L'heure d'arrivée et de retour souhaitées
- La présence ou non d'un accompagnateur
- L'aide à mobilité qui sera utilisée et celle de votre accompagnateur au besoin

Votre place à bord

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 déterminera quel siège ou emplacement il assignera à chacun de ses passagers.

Pour la sécurité et le bien-être de ses clients, il doit tenir compte des prochains embarquements, des limitations et des aides à la mobilité des passagers. Sur sa tablette, le chauffeur a une vue d'ensemble du trajet à effectuer et prévoit les places afin que vous n'ayez pas à changer de siège avant d'arriver à destination.

Même s'il souhaiterait accommoder tous ses clients, votre chauffeur n'a pas toujours la latitude de vous accorder la place à bord de votre choix.

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

Réaliser plus de 10 000 déplacements par jour, c'est tout un défi !



Ils sont tous planifiés en prenant en considération plusieurs paramètres. Ceux-ci respectent les conditions du déplacement spécifique à chaque client, dans la plage horaire prévue.

Afin de répondre à la demande, la plage d'embarquement confirmée permettra de jumeler plusieurs déplacements. Certaines modifications de jumelages peuvent survenir quelques heures avant le déplacement afin d'optimiser les parcours et le service. Pour ces raisons, il n'est pas possible de vous préciser, au moment de votre réservation, si d'autres clients seront à bord en même temps que vous.

Des raisons de plus d'essayer le réseau régulier

Investir dans le réseau de demain

Nous améliorons graduellement, nos installations pour qu'elles répondent mieux aux besoins des clients. Le réseau du métro compte actuellement 14 stations accessibles. D'ici la fin de l'année, la station Bonaventure sera accessible à partir du niveau de la rue grâce à l'ajout d'ascenseurs. Vous pouvez suivre l'évolution de l'accessibilité du réseau sur la page stm.info/ascenseurs

Une nouvelle station de métro accessible sur la ligne verte

Située dans l'est de la ville, la station Honoré-Beaugrand est maintenant universellement accessible grâce à l'ajout d'ascenseurs. C'est la deuxième station accessible après Lionel-Groulx sur la ligne verte. Dès l'année prochaine, les stations Viau et Berri-UQAM sur la même ligne auront également des ascenseurs.



De la station Honoré-Beaugrand, vous pouvez accéder à la ligne orange en fauteuil roulant en transférant à la station Lionel-Groulx.

Les quais de la ligne verte à Berri-UQAM ne sont pas encore équipés d'ascenseurs. Par contre, la station est accessible entre le niveau de la rue et la ligne orange.



Gratuit pour votre accompagnateur

Sur le réseau régulier votre accompagnateur voyage gratuitement sur présentation de votre carte OPUS du Transport adapté.



Des Espaces clients

Ces points de service vous accueillent de l'ouverture à la fermeture de la station, sept jours sur sept. Situés près des tourniquets, sept d'entre eux sont accessibles, dont celui de la station Honoré-Beaugrand.

Si vous souhaitez faire remplacer une carte OPUS défectueuse ou perdue, vous pouvez vous rendre à un de nos sept Espaces clients pour la remplacer en quelques minutes. Cela vous évitera de devoir en faire la demande au service à la clientèle et d'attendre ensuite que votre nouvelle carte vous soit livrée par la poste.

Visitez la page web stm.info/espaceclient pour voir la liste complète des Espaces clients.



Nouveau sur SIRTA

Réservez pour une nouvelle adresse

Vous ne voulez plus attendre de longues minutes au téléphone pour effectuer une réservation ?
Essayez la réservation en ligne !

Grâce à nos vidéos, vous pourrez vous familiariser avec le processus de réservation en ligne. En quelques minutes, vous serez en mesure de procéder à votre première réservation. N'attendez plus, c'est tellement pratique.

Rendez-vous sur stm.info/sirta



Offre exclusive

Une soirée cinéma en vue ? Profitez de notre offre sur présentation de votre carte OPUS.

Cinéma Beaubien

10 % de rabais sur l'admission et au comptoir friandises.

Détails à stm.info/cinema-beaubien

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.

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

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.