

Serez-vous de la fête?

Le 3 octobre prochain, le transport adapté ouvrira ses portes à tous. La Société de transport de Montréal profitera de l'occasion pour souligner les 30 ans du transport adapté. Les employés seront sur place pour vous accueillir et pour vous faire visiter nos installations. **Suivez le guide.**

➤ TRANSPORT

CONTACT

PORTES OUVERTES AU TRANSPORT ADAPTÉ

Les employés du Centre de transport adapté ont hâte de vous faire visiter!



- 1 Centre d'appel
- 2 Entrée principale
- 3 Zone d'entretien
- 4 Zone de garage
- 5 Service à la clientèle



Le Transport Contact passe à... la couleur!

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

JUIN 2010

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

»»»»» PORTES OUVERTES

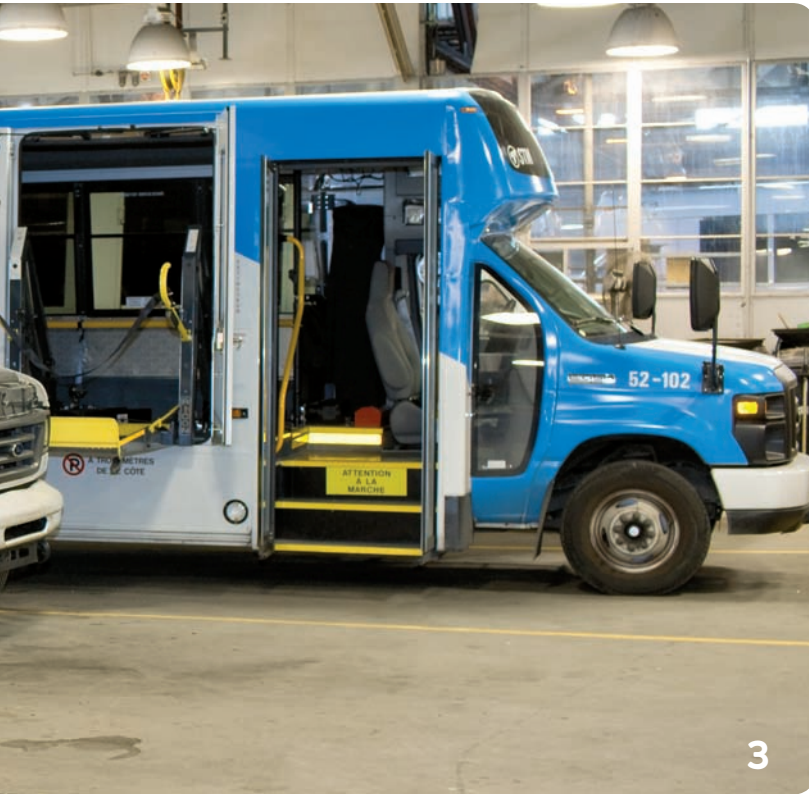


Inscrivez le 3 octobre dans votre agenda

Venez découvrir le fonctionnement du transport adapté, rencontrer les personnes qui s'affairent quotidiennement dans les différentes sections pour vous servir et profitez de l'occasion pour mieux connaître les services offerts. Nous vous reviendrons bientôt avec plus de détails. **Au plaisir de vous rencontrer!**



AU TRANSPORT ADAPTÉ



AIDES À LA MOBILITÉ

Informez-nous de tout changement

Dès que vous changez d'appareil d'aide à la mobilité, comme un fauteuil roulant ou une marchette, il est important de nous le dire.

Il est aussi important de connaître les dimensions de votre appareil puisque les plateformes et rampes des différents véhicules n'ont pas toutes les mêmes dimensions.

Si vous fournissez une liste de toutes les aides à la mobilité que vous utilisez, nous les inscrirons dans le système de réservation du transport adapté. Vous pouvez aussi nous préciser quel est l'appareil que vous utilisez habituellement dans vos déplacements.

Au moment de réserver, vous devez préciser si vous utiliserez l'aide principale ou une autre inscrite à votre dossier.

Pour faire inscrire vos aides à la mobilité à votre dossier, communiquez avec le Service à la clientèle (option 4).

Avez-vous essayé la réservation par Internet?

Vous avez un ordinateur et vous naviguez sur le Web? Vous pouvez facilement faire vos réservations par Internet.

**Comment?
Vous n'avez pas essayé?
Ça vous semble compliqué?**

Ne vous laissez pas impressionner! La réservation par Internet c'est fiable, rapide, simple et accessible.

Rappel pour l'utilisation de la réservation par Internet

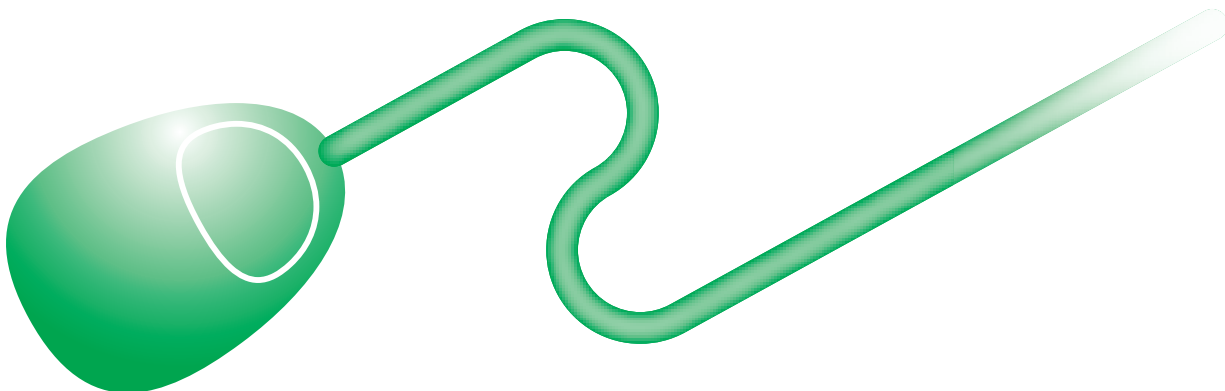
Pour aller sur la page de réservation, cliquez sur le lien réservation par Internet sur la page d'accueil du Transport adapté à l'adresse : www.stm.info/t-adapte

Vous devez tout d'abord vous identifier. Dans la case Numéro de client, tapez le numéro de dossier inscrit sur votre carte d'identité du Transport adapté.

À votre première visite, le mot de passe de 4 chiffres est le mois et le jour de votre naissance. Par exemple, si votre date de naissance est le 4 juin, votre premier mot de passe sera le : **0604**.

Une fois dans le site, vous devez créer votre mot de passe permanent. Le mot de passe permanent doit avoir 8 caractères dont au moins un chiffre. Par exemple : **soleil29**.

Il y a un guide d'utilisation sur le site pour vous aider à faire vos réservations.



**Jonathan,
un fan de la réservation
par Internet**



Jonathan, client du Transport adapté depuis 6 ans est emballé par la réservation par Internet. Il a tenu à nous faire part de son enthousiasme :

- Salut Jonathan!
- Salut!
- Es-tu un utilisateur régulier du Transport adapté?
- Je l'utilise tous les jours de semaine et à tous les samedis en hiver pour aller au hockey.
- Et tu aimes la réservation par Internet?
- Oh oui, je trouve ça super! J'utilise Internet pour presque toutes mes réservations, sauf quand c'est un déplacement avec une nouvelle adresse. Disons que je réserve par Internet pour 95 % de mes déplacements. En fait, je réserve par Internet à toutes les fois que c'est possible.
- Donc, tu trouves ça plus pratique de réserver par Internet?
- Bien sûr! On peut réserver quand bon nous semble, sans devoir attendre au téléphone. Ça me fait gagner beaucoup de temps.
- Si tu n'appelles plus au Centre d'appel, les gens vont s'ennuyer de toi!
- Oh, qu'ils ne s'inquiètent pas, je dois quand même utiliser le téléphone pour les retards ou pour les annulations de transport, ou quand je dois modifier un transport pour le lendemain après 17 heures.
- As-tu des suggestions à nous faire pour améliorer le système?
- Il faudrait trouver une façon pour réserver ou modifier un transport pour le lendemain après 17 h.
- On en prend bonne note Jonathan. Merci de tes commentaires!

ACCESSIBLE!

Les personnes en fauteuil roulant dans les bus et le métro

Les bus et le métro sont de plus en plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les clients en fauteuil roulant ne doivent pas se sentir gênés de prendre le bus ou le métro. De plus, si vous montrez votre carte du transport adapté en payant votre passage dans le bus ou le métro, vous avez droit à un accompagnateur gratuit. Alors n'attendez plus, essayez-les!

LES BAGAGES DANS LES TAXIS ACCESSIBLES

Le transport des valises est maintenant accepté dans les taxis accessibles vers les destinations suivantes :

- Aéroport Montréal-Trudeau
- Gare centrale (Via Rail)
- Gare d'autocars de Montréal (Terminus voyageur)

Pour toutes les autres destinations, seuls les bagages que le client peut tenir sont acceptés.

Les bagages sont toujours interdits dans les minibus pour des raisons de sécurité.

Le réseau de bus accessibles c'est pour vous!

La STM a publié une nouvelle brochure pour aider les personnes en fauteuil roulant à voyager dans les bus accessibles.

M. Henri Desbiolles voyage souvent par bus. Il a gentiment accepté de se laisser prendre en photo pour illustrer la brochure.

Le réseau accessible, avec des bus à plancher bas, des rampes d'accès et des zones réservées aux fauteuils roulants, a été mis en place spécialement pour les personnes en fauteuil roulant. Suivez l'exemple de M. Desbiolles et n'hésitez pas à utiliser ce service créé pour vous.



« BIENVENUE À BORD DE L'AUTOBUS À PLANCHER BAS » ET « ACCESSIBILITÉ MÉTRO »

Pour commander un exemplaire de ces deux guides, appelez aux commentaires : 514 786-4636, option 4 et option 1.

Encore plus d'ascenseurs dans le métro

Un nouvel ascenseur est en service à la station Berri-UQAM. Les clients qui veulent entrer ou sortir de la station disposent maintenant d'un ascenseur à la sortie de la rue Saint-Denis coin de Maisonneuve.


La station Henri-Bourassa est aussi accessible. Il y a quatre ascenseurs dans la station. L'accès au niveau de la rue est situé sur Henri-Bourassa coin Lajeunesse, devant le terminus d'autobus.

Il y a maintenant six stations accessibles aux personnes en fauteuil roulant : Montmorency, de la Concorde, Cartier, Henri-Bourassa, Berri-UQAM et Lionel-Groulx.


Vous allez à l'aéroport?

Le Transport adapté dessert l'aéroport Montréal-Trudeau avec des taxis accessibles. Mais saviez-vous que le réseau de bus accessible s'y rend aussi?

La nouvelle ligne 747 Express Bus entre le centre-ville et l'aéroport Montréal-Trudeau est un service tout désigné pour les voyageurs. Les bus de cette ligne sont équipés de portes-bagages et sont faciles à reconnaître grâce à leur design aérien. Mais ce n'est pas tout, puisque les bus du 747 sont tous équipés de rampes à l'avant, la ligne est complètement accessible.



Guide d'accompagnement pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant

MOUVEMENT COLLECTIF 



LES CLIENTS DU TRANSPORT ADAPTÉ FONT PARTIE DU MOUVEMENT COLLECTIF

Vous avez sûrement remarqué la nouvelle image de la STM.

Le symbole du mouvement collectif a trois couleurs. Le bleu représente la STM, le jaune représente les clients et le mélange des deux donne du vert pour démontrer que la STM et ses clients prennent soin de l'environnement.

Ce nouveau symbole apparaîtra graduellement sur les nouveaux minibus du transport adapté. Le transport collectif est un choix écologique et le transport adapté en fait partie.



Le transport adapté à l'écoute de ses clients

Les 20 et 21 janvier, le transport adapté tenait des groupes de discussion avec quelques clients afin de mieux connaître leurs attentes sur les services offerts. Les participants étaient répartis en 4 groupes : des personnes avec des limitations physiques, visuelles, intellectuelles et des personnes âgées. De plus, sept entrevues téléphoniques ont été réalisées avec des associations. Les clients nous ont transmis les attentes suivantes :

- La formation des chauffeurs de taxi;
- La sécurité à bord des taxis;
- Le temps d'attente pour obtenir une ligne aux centres d'appels;
- Le respect des horaires et du temps d'attente d'un transport;
- La courtoisie des agents des centres d'appels;
- L'assistance à l'embarquement et au débarquement;
- La confirmation à la réservation des lieux d'embarquement et de débarquement;
- La disponibilité du service interrives;
- La révision et la simplification du formulaire d'admission et du guide de l'utilisateur;
- Le confort des minibus.

Ces attentes font partie de nos préoccupations et de notre plan d'action pour les prochaines années.

Nous remercions ces clients de leur participation.

La STM partenaire des grands événements

Le transport adapté est fier d'être associé chaque année à plusieurs grands événements montréalais.

Le Transport adapté au Défi Sportif

Cette année encore la STM était fière partenaire du Défi sportif.



DÉFI SPORTIF 2010

Première Nuit Blanche au transport adapté

Le 27 février dernier, la Société de transport de Montréal a offert le service aux clients du transport adapté lors de la nuit blanche dans le cadre du festival Montréal en lumière.

Nous sommes heureux d'y avoir été avec vous. On se donne rendez-vous pour une autre nuit blanche en 2011!



LE TAXI ACCESSIBLE FÊTE DÉJÀ SES 15 ANS AU TRANSPORT ADAPTÉ

L'année 1995 a marqué un grand changement pour les clients du transport adapté. Cette année-là, le gouvernement du Québec lançait un projet-pilote de 20 taxis accessibles pour la ville de Montréal, soit 10 voitures pour la STM et 10 pour les aéroports de Dorval et de Mirabel.

Habitué de voyager par minibus, les clients se déplaçant avec un fauteuil motorisé allaient connaître un nouveau type de véhicule : des fourgonnettes Dodge modifiées. Ce nouveau type de véhicule allait rendre le transport adapté encore plus disponible.

Au fil de ces 15 ans, la STM n'a cessé de travailler avec le milieu associatif, l'industrie du taxi, propriétaires et chauffeurs, les firmes spécialisées en adaptation de véhicules pour en venir à vous fournir plus de confort, de sécurité et de disponibilité.

En 2010, le transport adapté peut compter sur 165 taxis accessibles pour vous servir.

Au transport adapté, on est fier de ces progrès qui ont permis de mieux vous servir.

AIDEZ-NOUS

DEMANDES DE DÉPLACEMENT DE GROUPE

Faites votre demande au moins 10 jours à l'avance! Le formulaire de demande est disponible dans la section Formulaires de notre site Web :

www.stm.info/t-adapte

ou téléphonez au Service à la clientèle :
514 280-8211, option 4

Remplissez le formulaire et envoyez-le-nous par télécopieur au **514 280-5317** ou par courriel à groupe.ta@stm.info.

Avisez-nous avant le jour du départ si la sortie est annulée.

Vous devez prévoir un véhicule autre que celui du transport adapté pour transporter les bagages que les voyageurs ne peuvent transporter eux-mêmes.

VOUS DÉMÉNAGEZ? N'oubliez pas votre changement d'adresse!

Évitez les mauvaises surprises avec votre horaire régulier en faisant votre changement d'adresse le plus tôt possible. La STM ajuste votre horaire à partir de votre nouvelle adresse de résidence.

Téléphonez au Service à la clientèle :
514-280-8211, option 4

Ou utilisez le formulaire **Avis de changement d'adresse** dans la section Formulaires de notre site Web :

www.stm.info/t-adapte

À VOUS AIDER

CAMP DE JOUR

Faites votre demande de déplacement tôt!

La saison des camps de jour approche. Réservez les déplacements de votre jeune au moins sept jours à l'avance. Voici comment procéder. Le formulaire de réservation est disponible à deux endroits.

Dans notre site Web

www.stm.info/t-adapte/formulaires

Au Service à la clientèle

514 280-8211, option 4

Retournez ensuite le formulaire rempli par l'un des moyens suivants :

Par télécopieur

514 280-6313

Et maintenant par courriel

TA.Campdejour@stm.info

Pour obtenir une confirmation, téléphonez deux jours avant le premier déplacement au numéro habituel :

514 280-8211, option 2

Si vous utilisez le courriel, vous devez remplir le formulaire et l'enregistrer dans vos documents et nous l'envoyer à l'adresse courriel en pièce jointe. Nous vous confirmerons vos heures de transport par courriel.

Naturellement vous pouvez également faire cette demande de transport de camp par notre centre d'appel. Bon été et bon camp!

VOUS PARTEZ EN VACANCES? Pensez à nous!

Pensez à interrompre temporairement vos déplacements réguliers avant de partir. C'est facile et rapide, vous avez le choix de deux moyens :

Avec les services automatisés

514 280-8211, option 3

En parlant à un agent :

514 280-8211, option 2

Vous pouvez faire interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de huit semaines. Appelez-nous dès que vous connaissez votre période de vacances.

En évitant des déplacements inutiles de nos véhicules, les places libérées deviennent disponibles pour d'autres usagers.

Vous avez réservé un déplacement et n'en avez plus besoin?

Merci de l'annuler le plus tôt possible!

Nos coordonnées

Un seul numéro pour joindre le Transport adapté

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 déplacements réguliers et demandes de déplacements par anticipation

Télécopieur **514 280-6313**

Site Web www.stm.info

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

Transport contact est un
bulletin d'information
publié par la Direction
communications et service
à la clientèle de la Société
de transport de Montréal.

Rédaction et révision

Denis Duquette

Traduction

Sally Davidson

Conception graphique

Cécile Dion

Photographie

Guy Payment

Reproduction permise avec
mention de la source.

Should you wish to receive
an English version of
Transport contact, 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.

BON ÉTÉ À TOUS!

