Transport Contact

Dans ce numéro :

* Ouvrir les portes vers l’accessibilité
* Porte-à-porte en toute quiétude
* Prêts pour l’hiver?
* Horaire des fêtes
* Faites votre magasinage en ligne

# Ouvrir les portes vers l’accessibilité

## Marie Turcotte, un exemple d’implication

Depuis 2002, Marie Turcotte est membre du conseil d’administration de la Société de transport de Montréal. Elle représente les clients du Transport adapté. Elle laisse sa place au conseil ce mois –ci pour se consacrer à d’autres défis, dont celui de directrice générale d’Ex aequo, poste qu’elle occupe depuis un an déjà. Marie Turcotte est aussi cliente du Transport adapté. Vous avez peut-être eu la chance de la rencontrer et d’échanger avec elle. Si c’est le cas, vous avez sans aucun doute pu constater son charisme et son engagement envers la défense des droits de la clientèle vivant avec un handicap.

## Sa détermination ne date pas d’hier !

À son arrivée au conseil de la STM, on venait tout juste de déployer de nouveaux équipements de vente et de perception. Dans le cadre de ses nouvelles fonctions, madame Turcotte a apporté son soutien afin d’adapter les équipements. C’était certes un pas dans la bonne direction, mais certaines lacunes persistaient. Elle a donc initié un sous-comité d’accessibilité universelle. Ce sous-comité qu’elle a aussi présidé, a eu comme premier mandat d’élaborer une politique corporative sur l’accessibilité universelle.

Quelques années plus tard lorsque le projet de remplacer des trains est arrivé, on a vu l’occasion d’intégrer l’accessibilité au coeur de ce grand projet dès le jour un. C’est ainsi que le projet a été développé, en considération des besoins de l’ensemble de nos clients notamment ceux ayant des limitations fonctionnelles. Résultat, le nouveau train Azur est universellement accessible.

## Aller toujours plus loin

Au fil des ans, Marie Turcotte a su faire valoir ses idées pour améliorer l’accessibilité du transport collectif. En regardant tout ce chemin parcouru, nous lui avons demandé ce dont elle était le plus fière : « D’avoir sensibilisé la direction générale et les administrateurs à l’importance de ne pas refuser les demandes de déplacements au Transport adapté faites la veille, et ce malgré le fait que, depuis 2013 , le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l’Électrification des transports n’accompagne plus la STM dans le financement de l’importante croissance de la demande. » Madame Turcotte peut dire mission accomplie !

En raison de sa connaissance du milieu et suite à ses suggestions, elle a aussi contribué à plusieurs projets d’envergure visant l’amélioration de la qualité du service dont : SIRTA ( notre système de réservation en ligne), notre programme client mystère, notre processus d’accueil des nouveaux clients et EXTRA Connecte avec l’annonce de l’arrivée imminente de votre transport qui sera déployée à la fin de 2018. Autant d’exemples qui contribuent à l’augmentation significative de la satisfaction de notre clientèle.

Grâce à sa détermination, Marie Turcotte a grandement favorisé le développement de l’accessibilité universelle sur le réseau de la STM et c’est maintenant au coeur de chacune des décisions.

**Porte-à-porte en toute quiétude**

Au Transport adapté, nous plaçons votre sécurité en tête de nos priorités. Voyez comment votre chauffeur s’assure de vous mener à destination en toute quiétude.

À votre lieu de débarquement, votre chauffeur vous offrira son support pour sortir du véhicule tout en respectant votre autonomie, et vous accompagnera jusqu’à la porte.

Vous pouvez entrer et sortir du véhicule sans aide ? Notre chauffeur a quand même le devoir de vous accompagner. En marchant à vos côtés, il s’assure qu’il n’y a pas d’obstacles devant vous. Lors des journées pluvieuses ou enneigées, le pavé peut devenir plus glissant.

En demeurant à vos côtés, il vous aidera à prévenir une éventuelle chute. Votre chauffeur peut vous ouvrir la porte de lieux publics où elle est souvent plus lourde et difficile à ouvrir. À votre résidence, il attendra près de la porte pour s’assurer que vous pouvez entrer à l’intérieur. Il peut ensuite partir l’esprit tranquille, en vous sachant en sécurité.

Particulièrement lors de mauvais temps ou lors d’un retour tardif, c’est rassurant de savoir que l’on n’est pas seul.

**Prêts pour l’hiver?**

D’une année à l’autre, on oublie parfois les impacts de cette belle neige qui tombe sur la ville. Elle peut affecter et retarder nos déplacements pendant plusieurs jours. Au Transport adapté, on a l’habitude ! Lors des intempéries, nous mettons tout en œuvre pour éviter de perturber le service.

Rappelons-nous ces quelques astuces qui aideront à mieux composer avec l’hiver qui s’en vient.

## Facilitons-nous la vie

Il faut s’attendre à des retards et à des temps de déplacements plus longs que d’habitude les jours de tempête et ceux qui les suivent. Si vous estimez que les conditions ne sont pas optimales pour sortir, pensez à annuler votre déplacement le plus tôt possible.

Si vous vous déplacez, aidez-nous à faciliter votre transport en vous assurant que votre entrée est bien déneigée afin que votre chauffeur puisse accéder à votre résidence. Le lieu où vous vous rendez doit également être dégagé.

Notez aussi qu’afin d’accommoder un plus grand nombre d’usagers, il est possible que le commis à la réservation vous propose de reporter votre déplacement en dehors des périodes achalandées.

## Le service de bus accessible est maintenu en cas d’intempéries

Peu importe les conditions, le service de bus accessible est maintenu. Toutefois, lorsque vous constatez à votre fenêtre que la chaussée est enneigée ou glacée, sur le réseau des bus, il peut être difficile, voire impossible, de déployer la rampe de manière sécuritaire. Visitez le site Web stm.info lorsque les conditions sont incertaines. Vous y trouverez des messages destinés aux personnes en fauteuil roulant dans un bandeau bleu. Évitez les mauvaises expériences et prenez le temps de vous informer avant de partir.

# Horaire des fêtes

Les heures de service seront prolongées du 24 décembre 2017 au 2 janvier 2018 inclusivement.

De plus, pour fêter en grand l’arrivée de la nouvelle année, le service sera offert toute la nuit du 31 décembre au 1janvier.

## Détails à stm.info/ta-horaires

# Faites votre magasinage en ligne

Trouvez un cadeau original aux couleurs du transport collectif.

## Boutique**stm.com**