**Joyeuses Fêtes!**

Prenez note que le RUTA sera fermé à partir du vendredi 23 décembre et nous serons de retour le lundi 9 janvier.

C’est avec joie que les membres du conseil d’administration ainsi que toute l’équipe vous offrent leurs souhaits sincères pour une heureuse saison des Fêtes et une bonne année 2017. Nous tenons à vous remercier pour votre confiance et votre appui. Meilleurs vœux!

**Déjeuner causerie au centre communautaire des femmes actives de Montréal**

La mission du Centre communautaire des femmes actives est de briser l'isolement des femmes de Saint-Henri et des quartiers environnants en favorisant l'échange, l'éducation, la formation, l'orientation, l'entraide, l'intégration sociale et en développant une plus grande autonomie des femmes.

Nous avons fait une présentation sur le rôle et les services du RUTA. Notre passage a été très apprécié, nous avons eu beaucoup de questions sur le transport régulier, les problématiques rencontrées avec les chauffeurs d’autobus qui refusent d’agenouiller l’autobus afin que les personnes aînées en marchette puissent embarquer, ainsi que sur les droits et responsabilités au transport adapté. Il semble que les consignes du transport adapté sont mal comprises par les usagers et par les chauffeurs. De plus, le manque d’information nuit énormément à la communication entre les usagers et les employés du transport adapté.

**Résumé des comités usagers-transporteur (septembre, octobre et décembre 2016)**

**Notification client**

La mesure de rappel la veille d’un déplacement est en cours de déploiement au transport adapté. Un message de rappel aux clients aura lieu à partir de 18h30 pour les déplacements du lendemain. Ce message peut être communiqué par téléphone, par courriel ou par message texte. L’usager pourra le modifier à tout moment et choisir deux options parmi les trois options de communication proposées.

Les usagers seront informés au fur et à mesure du déploiement de la notification client.

**Accueil client**

Une nouvelle façon de faire a été mise en place par le service à la clientèle du transport adapté : lors de l’admission d’un nouvel usager et afin de faciliter son admission, l’usager recevra une lettre d’admission l’invitant à contacter le service à la clientèle. Au cours de cet appel, un commis effectuera l’activation du dossier avec l’usager et l’accompagnera lors de sa première réservation.

Un suivi sera effectué après quelques mois d’utilisation afin d’évaluer l’expérience de l’usager.

**Suivi SIRTA (service de réservation par Internet)**

Le RUTA, ainsi que quelques usagers, font partie du comité SIRTA. Des recommandations ont été faites il y a quelques années et le transport adapté souhaite pouvoir toutes les intégrer au site Internet de réservation, en plusieurs phases.

Dans les dernières semaines, une évaluation de l’accessibilité du site avec un lecteur d’écran a été faite. Il reste plusieurs lacunes à corriger, mais le bilan est assez positif comparé à l’évaluation qui a eu lieu il y a environ trois ans.

**Les 50 ans du métro ça se fête! Mais pas avec tout le monde.**

Dans le dernier InfoRUTA, nous avons dénoncé le fait que la STM a choisi une station non accessible par ascenseurs pour fêter le 50e anniversaire du métro de Montréal. Nous avions mentionné que le sujet était loin d’être clos pour nous et nous avons fait plusieurs actions par la suite : nous en avons parlé à la radio, nous avons écrit une lettre à la STM, nous sommes allées faire une intervention au conseil d’administration de la STM, puis nous avons manifesté devant la station de métro Place-des-Arts, le jour-même des célébrations, le 14 octobre.

Pourtant, sur l’invitation, on pouvait lire que tous les Montréalais étaient invités... Il est certain que la STM a rendu temporairement accessible la station Place-des-Arts pour les festivités. Malgré tout, les installations temporaires ne répondaient pas au besoin d’accessibilité de tous. Pour cette action, nous avons pu compter sur la présence de divers groupes et individus : PIMO, Action des femmes handicapées, le RAAMM, la TCAIM, le RAPLIQ, et des membres du groupe Québec accessible. Finalement, pour nous, absolument rien ne justifie le choix d’une station qui n’est pas accessible aux personnes vivant en situation de handicap. Nous espérons que les dirigeants de la STM seront conséquents dans l’avenir avec leur politique d’accessibilité universelle et qu’ils seront inclusifs pour tous leurs clients.

**Loi fédérale sur l’accessibilité**

Le RUTA a assisté à la consultation fédérale visant à entendre les citoyens pour orienter la future loi sur l’accessibilité. Plusieurs interventions englobaient en majeure partie les positions du RUTA : la volonté d’avoir une loi coercitive, parler d’accessibilité universelle plutôt que d’accessibilité, ne pas choisir des champs de compétence ou des organisations à exempter ou à prioriser parce que l’accessibilité universelle est transversale à tous les sujets.

**Opus en ligne**

Une nouvelle version du programme Opus en ligne a été installée à la fin novembre. Les essais à la STM ont permis de constater que les personnes ayant besoin d’un lecteur d’écran peuvent maintenant l’utiliser, sauf pour une étape : à la première utilisation, il faut installer un *plug-in* et ce n’est pas possible de le faire avec le lecteur d’écran.

Ce n'est pas parfait, puisqu’une personne aveugle ne peut toujours pas l’utiliser à 100% de manière autonome, mais la problématique est réglée en grande partie, ce qui est très encourageant.

**Retards au transport adapté**

Nous le savons, les retards sont une grande source de désagrément au transport adaptés et ils sont malheureusement très répandus.

Depuis quelques semaines, nous entendons que ce serait devenu pire dans les derniers mois. Nous souhaitons vivement vous entendre sur la question : vivez-vous plus de situations de retards qu’auparavant? Avez-vous dû modifier vos habitudes de réservation pour tenter d’éviter les retards? Est-ce que des trajets que vous faites régulièrement les mêmes journées et les mêmes heures prennent plus de temps depuis quelques mois?

Appelez ou écrivez-nous!

**Rebrassons la mobilisation**

C’est une journée de réflexion et d’échange sur la mobilisation, organisée par Ex aequo, à laquelle a participé le RUTA.

Nous avons assisté à deux ateliers afin d’échanger avec d’autres organismes sur leur vision et leurs difficultés à penser le membership dans nos organisations et comment mobiliser les membres autour d'une cause ou d'une idée commune. Nous avons aussi essayé de mieux comprendre si les espaces démocratiques de nos membres tels que l’assemblée générale annuelle (AGA) ou les cafés rencontre sont suffisants. Les avis étaient assez unanimes sur l’idée d’élargir l’horizon des organismes vers d’autres espaces que les AGA, pour donner plus de pouvoir aux membres afin qu’ils puissent se sentir plus impliqués et mieux écoutés.

Cette rencontre s’est terminée par une plénière, dans laquelle un résumé a été présenté sur les quatre ateliers ainsi que sur quatre expériences de mobilisation: la mobilisation territoriale, la mobilisation spontanée, la mobilisation en ligne et la mobilisation par l'urbanisme tactique.

D’autres rencontres sont à venir, afin de mieux cibler les besoins par secteur d’activité et mieux répondre à la spécificité de chaque secteur par des ateliers de travail.

**Comité des membres - transport adapté**

Nous avons eu deux rencontres du comité transport adapté depuis le lancement de notre planification stratégique en avril dernier. Lors de notre première rencontre, nous avons abordé la formation des chauffeurs au transport adapté afin de mieux comprendre les préoccupations des usagers à ce sujet. Les points soulevés ont été transmis au responsable de la livraison du service au transport adapté. D’ailleurs, nous avons été informés que le directeur du transport adapté et la surintendante à la livraison du service ont commencé à rencontrer les chauffeurs, pour les sensibiliser sur l’importance du respect des consignes ainsi que sur la responsabilité de chacun, afin d’assurer un bon service.

À notre deuxième rencontre, nous avons réfléchi à un plan d’action et à un calendrier des rencontres du comité. Suivez-nous sur notre page Facebook afin de connaitre nos prochaines rencontres et actions à venir!

**Le RUTA demande votre aide : recherche de locaux**

Comme vous le savez, le RUTA devra quitter ses installations au printemps. Présentement, il n’y a pas beaucoup d’avenues qui s’offrent pour notre organisme. Comme le RUTA est locataire de ses locaux depuis 1980, notre loyer est très bas, ce qui rend la recherche de locaux financièrement abordables très difficile. Donc, si vous connaissez des locaux accessibles à louer ou un organisme qui serait prêt à partager ses locaux à peu de frais, nous serions heureuses de prendre contact avec eux.

**Consultation Agence régionale du transport métropolitain (ARTM)**

Le 30 novembre dernier, dans le cadre de la consultation externe sur l’avenir du transport collectif à Montréal, le RUTA a participé à une entrevue permettant d’identifier les grands enjeux du transport métropolitain des personnes dans la région métropolitaine de Montréal ainsi que des pistes de solutions stratégiques pour y faire face dans un horizon de 10 ans ou plus. Évidemment, nous avons mis l’emphase sur l’importance de l’accessibilité universelle du transport collectif. En janvier 2017, une journée de mise en commun des enjeux sera organisée afin de dégager un consensus sur les divers thèmes de réflexion entre tous les participants à cette démarche. Par la suite, nous devrions recevoir un rapport d’analyse. Ce rapport servira de point de départ dans la réflexion des administrateurs de l’ARTM.