**Le RUTA déménage**

Pour ceux qui ne le savent pas, avec la réorganisation du CIUSSS Centre-Sud-de-l’île-de-Montréal, le RUTA doit quitter ses locaux au printemps. Nous sommes présentement en recherche active d’un nouvel endroit où nous installer.

**Réseau électrique métropolitain (REM)**

À la fin du printemps, une présentation du projet de REM a eu lieu à la Caisse de dépôt et placements du Québec (CDPQ). Les représentants de CDPQ Infra nous ont expliqué qu’ils étaient en processus de consultation, puis ils valideront le concept des stations à l’automne 2016. Des ententes de collaboration seront établies pour qu’à l’hiver 2017, le chantier débute. 2020 est la date prévue de mise en service de ce train électrique. Le train aura 24 stations sur 67 km. Une portion de son trajet consiste à prendre la place du train de banlieue Deux-Montagnes. Il ira à Brossard et à l’aéroport de Montréal.

Concernant l’accessibilité, selon les représentants, les gares seront accessibles puisqu’à quelques exceptions près, les autobus viendront reconduire les usagers sur le quai qui sera de plain-pied avec le train. Pour accéder à chaque côté du quai, un ascenseur sera accessible. Il est important pour CDPQ Infra que, lors de la mise en œuvre, tous les éléments d’accessibilité soient inclus. Ainsi, lors de cette rencontre, nous nous sommes engagées à transmettre nos recommandations en lien avec les éléments d’accessibilité qui engloberaient tout le parcours client. Un comité a été formé avec des membres de la Table transport et les recommandations ont été transmises en juillet. La prochaine étape est de savoir ce que feront les représentants avec nos recommandations. Nous devrions avoir une rencontre au début d’octobre.

**Formation au bureau du taxi**

Le RUTA fait partie du comité formation du Bureau du taxi. À la fin du mois d’août, nous avons assisté à deux formations pilotes pour les deux nouveaux cours de l'École du taxi.

* Stratégies de communication et relations interculturelles dans l'industrie
* Qualité du service client dans l'industrie du taxi

L'École du taxi propose ces nouvelles formations depuis le 3 septembre.
Les deux formations permettront entre autres aux chauffeurs de comprendre les différences chez les clients et de développer des techniques de communication. Selon le RUTA, les formations sont intéressantes et le contenu peut permettre un meilleur service. Nous espérons que les chauffeurs qui se présenteront à ces nouvelles formations y seront par intérêt et seront vraiment ouverts à l’apprentissage.

**STM - transport adapté**

Difficultés lors des réservations téléphoniques

Présentement, le centre d’appels déborde, particulièrement à la réservation. Lors de notre dernière rencontre du comité usagers-transporteur, nous avons été prévenus que ce serait pire cet automne. Dans son travail d’optimisation (quel beau mot pour définir des coupures!), la STM a fait le choix de garantir la livraison de service, c’est-à-dire que les transports réservés aient bel et bien lieu. Ainsi, tout ce qui gravite autour de cet objectif, comme le service téléphonique, est affecté par cette décision. En ce moment, le transport adapté n’ajoute pas de commis et ne les remplace pas non plus. Il semble que le transport adapté est tellement au bout de ses ressources que s’il en attribue d’un côté, il doit en enlever de l’autre.

Il faudra aller cogner à d’autres portes, comme le gouvernement provincial, pour faire comprendre que la qualité des services est en péril.

Notification client

Le 17 octobre est la date prévue pour la mise en place des rappels la veille. En quelques lignes, cette mesure consiste à offrir aux clients du transport adapté la possibilité de recevoir, la veille de leurs déplacements, un appel téléphonique, un SMS ou un courriel afin de confirmer les déplacements du lendemain. De cette manière, le transport adapté prévoit que les annulations tardives et les absences à la porte diminueront de façon importante. Au début de l’été, des usagers ont fait des tests et, en général, l’expérience a été positive et plusieurs ont hâte d’y avoir accès pour de bon.

**747**

À la mi-juillet, à la lecture d’un article du Journal de Montréal, le RUTA de Montréal apprenait que la STM allait utiliser des autocars, des « coachs », pour couvrir les besoins en véhicules de la ligne d’autobus 747 Aéroport P.-E.-Trudeau / Centre-ville.

Nous avons envoyé une lettre au directeur général, Luc Tremblay, et au président du conseil d’administration de la STM, Philippe Schnobb, puis nous avons rencontré des représentants de la STM qui nous ont expliqué pourquoi ce choix avait été fait et quelles mesures étaient mises en place pour pallier aux autocars inaccessibles.

En aucun cas nous ne comprenons que la STM réduise son service aux personnes ayant des limitations fonctionnelles dans la solution choisie pour palier au chantier Bonaventure-Turcot-Champlain.

Concrètement, il y aura moins de passages de bus à rampe avant à certaines périodes, ce qui réduit les possibilités pour les personnes ayant besoin de les utiliser.

Nous ne croyons pas non plus que les mesures mises en place pour les personnes qui ont besoin d’utiliser les rampes d’accès sont efficaces et répondent aux besoins. (Les détails sont dans notre dernière lettre publiée sur Facebook ou appelez-nous pour en savoir plus !)

La STM dit avoir choisi la solution la moins pire dans le contexte des grands chantiers de construction. Nous ajoutons que la STM a choisi, comme toujours, la solution la moins pire pour la majorité de sa clientèle, laissant de côté les usagers ayant des limitations fonctionnelles et ses engagements en matière d’accessibilité universelle.

**50e anniversaire du métro de Montréal**

Il y a quelques jours, nous apprenions, par un communiqué sur le site Internet de la STM, la tenue d’une journée de célébration pour le 50e anniversaire du métro de Montréal. Cela nous semblait effectivement une belle occasion de fêter, jusqu’à ce que nous lisions les détails.

Nous avons constaté que la fête, où « Les clients de la STM et tous les Montréalais sont conviés », aura lieu dans une station qui ne comporte pas d’ascenseurs. Cette invitation se réduit donc aux clients de la STM et tous les Montréalais qui n’ont pas besoin d’utiliser un ascenseur pour accéder au métro, ce qui est un affront envers une portion des usagers de la STM et de la population.

Selon nous, absolument rien ne justifie le choix d’une station qui n’est pas accessible aux personnes vivant en situation de handicap. Dix stations de métro sont accessibles, dont sept sur l’île de Montréal, alors il aurait été plus que pertinent que le choix se porte sur l’une d’entre elles. Aucune justification ne nous convaincra du contraire.

Nous avons demandé à la STM de déplacer le lieu des célébrations.

Leur réponse n’a pas tardé à arriver : encore et toujours de mauvaises justifications sur le choix de la station Place-des-Arts ainsi que ceci : « nous avons demandé de trouver une solution temporaire pour rendre le lieu des célébrations accessible à partir de la Place des Arts afin de permettre à toute notre clientèle de participer aux festivités entourant le 50e anniversaire du métro. » Il y a 10 stations de métro accessibles dans le réseau. On nous propose d’aménager une solution temporaire, comme si l’adaptation provisoire d’un lieu et l’accessibilité universelle se confondaient chez les décideurs de la STM.

Une chose est claire : pour nous, le sujet n’est pas clos.

**Signalétique Square-Victoria**

En mars 2016, nous avons visité la station Beaubien dans laquelle avait été installée la nouvelle signalétique de la STM et nous avons déposé des recommandations. En juillet, nous avons visité une plus grande et plus complexe station, dans laquelle nous avons constaté que nos recommandations n’avaient pas été intégrées. Nous avons donc envoyé à la STM les mêmes recommandations que pour Beaubien, tout en en ajoutant de nouvelles. Nous sommes à l’étape de demander un suivi sur le sujet.

**Colloque Villes inclusives**

Le RUTA de Montréal a soumis une proposition de conférence au colloque international « Pour une ville inclusive : Innovations et partenariats » ayant pour thème la concertation et les modes de travail entre le milieu communautaire et les transporteurs montréalais. La proposition ayant été acceptée, le RUTA sera présent à ce colloque. Nous avons autant hâte de faire notre présentation que d’entendre ce que les autres conférenciers ont à dire sur cette vaste thématique !

**Actions du communautaire 7-8-9 novembre**

Le 15 septembre dernier, les organisations communautaires montréalaises étaient invitées à une assemblée régionale afin de mettre en place une campagne de mobilisation pour la reconnaissance et le financement de l’action communautaire autonome. Dans l’objectif d’améliorer les conditions de vie de la population et d’assurer le respect des droits, il est demandé que le gouvernement soutienne adéquatement l’action communautaire autonome (ACA) par l’augmentation de son financement et le respect de son autonomie, tout en réinvestissant dans les services publics et les programmes sociaux.

Le RUTA de Montréal a assisté à cette rencontre, dont voici les objectifs et les résultats :

Objectifs de la rencontre :

• D’informer les organismes montréalais sur les solidarités qui sont à tisser aux niveaux national, régional et local.

• D’identifier comment pourrait se traduire la campagne unitaire à Montréal.

• Et surtout favoriser l’organisation des journées de novembre pour qu’elles soient dynamiques et percutantes.

Ce qui a été décidé :

• 7 novembre : tournée locale des député-e-s (plus d’information à venir, possibilité de se joindre à un quartier voisin).

• 8 novembre : journée de tractage dans les quartiers et visite régionale à un représentant du gouvernement.

• 9 novembre : manifestation/défilé régional et action dérangeante.

Soyons nombreux !!!

**Recrutement de participants ayant un trouble de la communication pour un projet de recherche**

Description du projet de recherche

Ce projet de recherche, d’une étudiante au doctorat en sciences biomédicales option orthophonie, est né avec le désir de faciliter l’inclusion sociale des personnes vivant avec un trouble de la communication. Les échanges qu’elles vivent avec les gens qu’elles rencontrent dans leur communauté ont un rôle important à jouer sur leur envie de fréquenter les lieux publics. C’est pourquoi le but du projet est de former du personnel du transport adapté de la STM pour qu’il soit en mesure d’adapter sa communication pour mieux comprendre et mieux se faire comprendre de ses clients.

Recrutement de participants

Pour documenter les impacts de la formation offerte au personnel du transport adapté sur les personnes ayant un trouble de la communication, l’étudiante souhaite intégrer ces dernières à son projet de recherche. Elle veut savoir si les effets de la formation se concrétisent dans les échanges entre les employés du transport adapté et les gens ayant des difficultés à communiquer. Les usagers intéressés participeront de cette façon : quatre utilisations filmées du service de transport adapté et une entrevue lorsque les quatre rencontres seraient terminées.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Alexandra Tessier, MPO, Orthophoniste

Candidate au doctorat en sciences biomédicales, option orthophonie

École d’orthophonie et d’audiologie, Université de Montréal

Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain

438-936-4087

alexandra.tessier@umontreal.ca