



Bulletin d'information du Regroupement des Usagers du Transport Adapté et accessible de l'Île de Montréal

Déménagement RUTA

Le mardi 5 septembre prochain, le RUTA s'installera dans de nouveaux bureaux, au 6363 chemin Hudson. C'est au pavillon Lindsay du Centre de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal. Évidemment, nos locaux seront toujours accessibles aux personnes vivant en situation de handicap.

Notez qu'il se peut que le RUTA soit injoignable par téléphone à cette date et dans les journées suivantes.



Congrès AQTr

Le RUTA est membre du comité déneigement géré par Ex aequo. Ce comité travaille avec la Ville de Montréal pour améliorer le déneigement et rendre les trottoirs et les rues plus sécuritaires l'hiver. En avril dernier, nous sommes allés au congrès de l'Association québécoise des transports pour faire une présentation intitulée « Accessibilité universelle, expérience hivernale de Montréal », lors de laquelle nous avons parlé des travaux du comité comme les formations que nous avons données et les vidéos que nous avons tournées pour appuyer les formations. Nous avons aussi parlé de notre projet de cette année, qui est d'avoir un bassin de personnes ayant des limitations qui commenteront la qualité du déneigement à Montréal selon leur propre perception.



Rencontre avec l'Autorité régionale de transport métropolitain

Le premier juin dernier, l'Agence métropolitaine de transport a été abolie et remplacée par deux autres entités : le Réseau de transport métropolitain (RTM) et l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM). Juste avant cette transformation, les partenaires du milieu associatif de Montréal et de toute la couronne métropolitaine touchée par ces changements ont été invités à une rencontre avec le président de l'ARTM, au cours de laquelle nous avons demandé à ce que l'ARTM s'assure que les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient pris en compte dans tous ses travaux. Nous avons aussi demandé à avoir des instances de concertation comme c'était le cas avec l'AMT.



SIRTA

Un autre comité a eu lieu depuis le dernier InfoRUTA, alors nous avons encore des nouvelles sur le sujet. La dernière fois, nous avons dit que la STM souhaite réparer les problèmes d'utilisation causés par les changements apportés en février. Cette fois, nous avons demandé à la STM de faire des tests avec des usagers pour ne pas faire encore des changements qui pourraient être négatifs. Toutefois, nous ne nous entendons pas sur la façon de faire les tests : nous souhaitons un protocole plutôt rigoureux où la STM fait des scénarios pour tester exactement ce qu'elle veut apporter comme corrections et que les usagers faisant les tests soient accompagnés par des employés qui compilent les réponses. Pour sa part, la STM souhaite envoyer une version modifiée de SIRTA à quelques utilisateurs ciblés qui pourront faire leurs réservations comme d'habitude à partir de la maison durant quelques semaines et envoyer leurs commentaires à la STM. Cette dernière a décidé de privilégier sa façon de faire pour cette fois-ci, mais de respecter nos demandes pour les fois suivantes.

Aussi, suite à la tenue du dernier comité SIRTA, où nous avons pratiquement l'impression de perdre notre temps puisque les améliorations qui peuvent être faites sont limitées, la Table transport a décidé d'aller directement au CA de la STM. Nous avons demandé au président et à ses collègues de donner les fonds nécessaires à une refonte totale du site Internet SIRTA qui serait accessibles aux personnes vivant en situation de handicap. Nous attendons toujours une réponse sur le sujet.



Visite terrain bus électriques

La STM a mis en service des autobus électriques il y a quelques semaines. Depuis longtemps, nous savions qu'il était question d'en avoir et nous discutons avec la STM de la problématique qui se pose particulièrement pour les personnes ayant une déficience visuelle : les véhicules électriques sont pratiquement silencieux, alors les personnes ayant une déficience visuelle peuvent vivre des difficultés pour savoir si l'autobus est à l'arrêt ainsi que pour se servir de l'autobus dans le cadre de la circulation pour pouvoir faire une traversée sécuritaire de la rue.

La visite terrain nous a permis de constater que le son utilisé n'était pratiquement pas entendu par les participants. Nous espérons ardemment que la STM tentera de régler ce problème rapidement, puisque le nombre d'autobus électriques continuera d'augmenter avec le temps.



Entretien des rampes de bus

Dernièrement, la STM nous a fait un topo sur l'entretien des rampes de bus. D'abord, il semble que les rampes avant sont trois fois plus fiables que les rampes arrière. Aussi, les rampes arrière étaient problématiques depuis le départ, contrairement aux rampes avant. En plus des programmes d'entretien obligatoire de la SAAQ et préventif de la STM, il y a un entretien supplémentaire pour les rampes avant, qui sont déployées aux quatre à six semaines. On nous a toutefois confirmé que, lorsque la rampe est défectueuse et ne peut pas être réparée sur-le-champ, l'autobus est tout de même envoyé sur la route. Nous avons fortement décrié cette iniquité, puisqu'un bus dont la porte serait défectueuse par exemple, ne sortirait pas du garage tant qu'elle n'est pas réparée.

Nous avons aussi insisté sur le fait que la STM doit trouver un moyen de déployer la rampe à tous les jours avant de sortir un bus du garage.

Aussi, à notre avis, la STM ne tient pas de statistiques satisfaisantes sur le fonctionnement des rampes. Il lui est impossible de compter seulement les défauts liés à l'utilisation des rampes par une personne en ayant besoin : tous les types de mauvais fonctionnement sont pris pêle-mêle dans les mêmes statistiques. Les appels de service faits par les chauffeurs ne nous donnent pas de meilleurs résultats, puisque nous savons que plusieurs chauffeurs ne font pas ces appels et que certains appels ne sont pas liés à l'utilisation des rampes.



Comité usagers-transporteur (CUT)

Nous vous présentons les sujets apportés par le milieu associatif, puis nous ferons un bref résumé des nouvelles du transport adapté.

Comptabilisation des retards

Maintenant que les retards ne doivent plus être rapportés au service à la clientèle, mais plutôt à l'info-déplacement, où ces informations sont-elles compilées? Comment faire pour obtenir les données concernant le nombre de retards signalés ?

Les retards sont comptabilisés dans le système de planification. Ces retards sont notés dès qu'un usager, un chauffeur ou un chef d'opérations le rapporte et le nombre de retards est indiqué dans le bilan de fiabilité qui est préparé chaque mois au TA.

Les retards qui étaient rapportés anciennement par l'entremise de plaintes ne représentaient qu'une fraction des retards. La STM souhaite agir sur l'ensemble des retards et non seulement sur ceux qui font l'objet d'une plainte par les clients.



Processus de retrait temporaire de clients ayant une déficience intellectuelle

Le processus de retrait temporaire n'a pas pour objectif la suspension définitive de l'utilisateur, mais plutôt la réintégration progressive au service de transport adapté en collaboration avec les différents intervenants et sur la base d'un plan d'intervention.



Procédure en lien avec les sièges d'enfants

La STM n'est pas en mesure d'équiper toute la flotte des différents types de sièges pour enfants, d'autant plus qu'ils nécessitent des ajustements pour chacun des enfants. Le type de siège est en fonction de la taille et du poids et il y aurait également un enjeu d'hygiène. Nous avons proposé qu'un comité soit formé afin de voir les différentes possibilités à offrir aux parents usagers du transport adapté.



Accueil des clients au transport adapté

L'offre de service en transport adapté est complexe, alors l'envoi du guide du transport adapté ne suffit pas à bien faire comprendre l'offre de service. La STM a décidé de modifier sa façon d'accueillir les nouveaux usagers pour mieux leur expliquer des éléments de l'offre de service.

Il y aura 3 étapes :

Par téléphone, lors de l'activation de leur dossier suite à la réception de leur réponse, un commis leur donnera des explications.

Par téléphone, lorsqu'ils effectuent leur première réservation, un commis leur donnera d'autres explications.

En personne, lorsqu'ils se déplacent pour la première fois en transport adapté, certains auront la visite surprise d'un chef d'opérations qui leur donnera d'autres explications.

En date du 20 avril 2017, 629 activations, 358 premières réservations et 32 premiers déplacements ont été réalisés selon les nouvelles méthodes.

Assemblée générale du Mouvement pour un transport public abordable (MTPA)

LE RUTA a assisté à l'assemblée générale du Mouvement le 2 mai dernier. Le premier point était le mode de fonctionnement démocratique du Mouvement. Des changements ont été adoptés quant au processus décisionnel et au membership. Ensuite, des nouvelles des deux campagnes d'appui en cours ont été présentées, pour lesquelles de nombreux appuis ont été reçus par le Mouvement :

- La campagne d'appuis individuels pour un tarif social;
- La campagne d'appuis des groupes communautaires pour exiger une consultation publique sur la tarification sociale dans le transport en commun.

L'assemblée générale a aussi été l'occasion de préparer l'action qui a eu lieu le 6 juin en face de l'Hôtel de Ville de Montréal.

La bonne nouvelle est que la campagne pour une consultation publique a porté ses fruits, puisque le président de l'ARTM a confirmé qu'il y en aurait une.



Composition du conseil d'administration

Notre assemblée générale annuelle s'est tenue le 15 juin dernier. Comme à chaque année, des élections ont eu lieu, alors voici la composition de notre conseil d'administration : André Lavallée (président), Dominique Marsan (vice-présidente), Claude Prévost (secrétaire-trésorier), Josée Boyer, Linda Noël et Johanne Garneau.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le RUTA de Montréal a un service d'aide et d'information

Vous avez besoin de renseignements pour vous déplacer? Pour l'acheminement de votre demande d'admission au transport adapté, pour répondre à vos questions concernant le transport ou pour vous référer aux bonnes personnes?

Nous sommes là pour VOUS!

Le RUTA organise également des rencontres d'information pour les organismes

Pour vos usagers du TA, pour les futurs usagers, pour les intervenants de votre milieu et pour les parents d'usagers du transport adapté, etc.

Informez-vous!

COMMENT PROCÉDER POUR DÉPOSER UN COMMENTAIRE?

Faites-nous connaître vos besoins, exprimez les difficultés que vous rencontrez lors de vos déplacements!

Le RUTA de Montréal peut vous accompagner dans vos démarches et intégrer vos besoins personnels dans une perspective collective.

Au transport adapté: indiquez le jour, l'heure et la destination du déplacement, le numéro d'usager et commentez la situation.

Au réseau régulier: indiquez le jour, l'heure, la ligne d'autobus, la direction de l'autobus et le numéro de l'autobus (généralement affiché dans le bas du pare-brise).

Comment nous rejoindre

RUTA Montréal
Du lundi au vendredi
de 8h30 à 16h30
(Fermé de midi à 13h)

3800, rue Radisson, suite 111
Montréal QC H1M 1X6
Tél.: 514 255-0765
Fax: 514 255-5747
info@rutamtl.com
www.rutamtl.com

Ensuite, nous transmettons les commentaires aux autorités concernées et nous prenons action dans les dossiers qui le demandent.

Ces démarches peuvent se faire par téléphone au 514-255-0765 ou par courriel à info@rutamtl.com.

Merci pour votre confiance!

RENOUVELLEMENT DE VOTRE CARTE DE MEMBRE

Comme à chaque année, le RUTA de Montréal est très fier de compter directement sur la coopération et les commentaires de ses membres pour que le RUTA puisse bien faire son travail et que les personnes ayant des limitations fonctionnelles puissent se déplacer toujours plus facilement sur le territoire de l'Île de Montréal. Nous souhaitons vivement que cet appui se concrétise encore cette année.

Vous pouvez renouveler votre carte de membre en nous transmettant le formulaire ci-dessous dûment rempli avec votre chèque. Dès la réception du formulaire, nous vous enverrons votre carte de membre !

Devenez membre



Prénom :

Nom :

Adresse :

Code postal :

Téléphone :

Usager 5 \$ Affinitaire (non-usager) 10 \$ Affilié (Association) 20 \$

Je fais un don _____ \$

Mode de communications préféré téléphone courriel par la poste