

LA STM S'EST DOTÉE D'UNE POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE.

Elle souhaite ainsi réduire les obstacles à l'utilisation de son réseau d'autobus et de métro à l'ensemble de sa clientèle, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, tout en continuant d'offrir un service de transport adapté de qualité.

L'accessibilité au réseau d'autobus et du métro favorise l'autonomie et contribue ainsi à l'inclusion sociale des personnes ayant une ou des limitations fonctionnelles.

La STM améliore de plus en plus l'accès des personnes à mobilité réduite : 150 lignes d'autobus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant ;

sept stations de métro de la ligne orange sont maintenant dotées d'ascenseurs (Henri-Bourassa, Côte-Vertu, Lionel-Groulx, Berri-UQAM, Cartier, de la Concorde et Montmorency).

BIENVENUE À BORD DE L'AUTOBUS À PLANCHER BAS

En 2009, la STM a mis en service de nouveaux autobus à plancher bas dont les autobus articulés.

Tous ces nouveaux autobus sont dotés d'une rampe d'accès à l'avant.

La STM a donc des autobus avec une rampe d'accès à l'avant et des autobus munis d'une rampe d'accès à l'arrière.



MONTEZ À L'AVANT

L'autobus arrive à l'arrêt ...

➤ Procédure d'embarquement

Pour savoir si l'autobus qui arrive a une rampe à l'avant, observez les autocollants posés près des portes.

Le symbole universel du fauteuil roulant placé à gauche de la porte avant vous indique que la rampe est à l'avant.



Puis à la droite de la porte arrière, un autocollant indique « Rampe d'accès à l'avant ».



À l'intérieur, la zone réservée au client en fauteuil roulant est au centre du bus. La zone est bien identifiée par des autocollants.

Dans les bus avec rampe à l'avant, **les clients en fauteuil roulant ont priorité** et ils montent avant les autres clients qui attendent à l'arrêt.

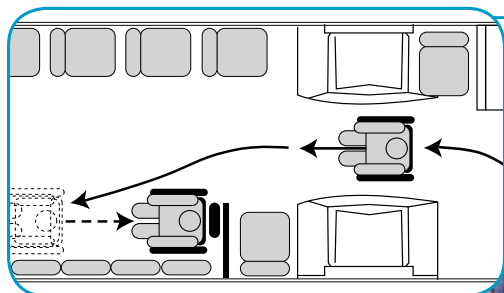
Pour votre sécurité, vous devez absolument attendre la sortie complète de la rampe sur le trottoir avant de vous y engager.

Une fois à l'intérieur, payez votre passage et conservez votre preuve de paiement qui pourrait être demandée. Puis, placez-vous dans la zone réservée.

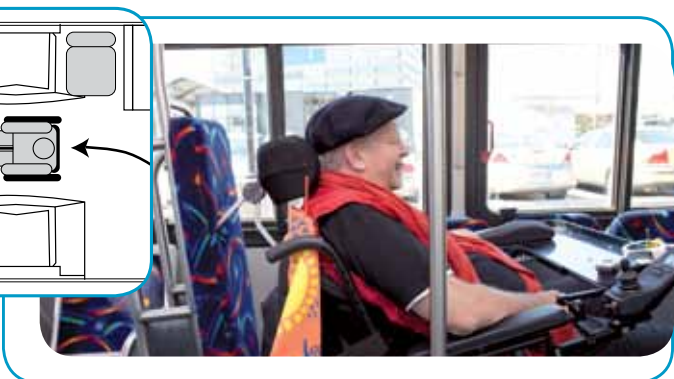
Pour votre sécurité, référez-vous à l'illustration : installez votre fauteuil de façon à faire face à l'arrière de l'autobus et appuyez-le contre le coussin d'appui. **Ne placez pas votre fauteuil autrement.**

La circulation automobile peut obliger le chauffeur à faire des manœuvres brusques. Assurez-vous de bien mettre les freins de votre fauteuil roulant avant le départ de l'autobus.

Si votre fauteuil roulant est muni d'une ceinture de sécurité, nous vous suggérons de l'utiliser.



MANŒUVRE
POUR SE PLACER



Vous arrivez à destination...

➤ Procédure de débarquement

Appuyez sur le bouton d'arrêt situé sur le strapontin (siège repliable).

Pour votre sécurité, s'il n'est pas possible de sortir la rampe à l'arrêt demandé, le chauffeur vous invitera à descendre au prochain arrêt accessible.

Lorsque l'autobus est immobilisé et que les clients sont sortis, placez-vous face à la porte avant.

Le chauffeur inclinera l'autobus et sortira la rampe avant.



MONTEZ À L'ARRIÈRE

L'autobus avec la rampe arrière arrive à l'arrêt...

► Procédure d'embarquement

Le symbole universel du fauteuil roulant placé à droite de la porte arrière vous indique que la rampe est à l'arrière.



La zone réservée au client en fauteuil roulant est située près de la porte arrière. Elle est bien identifiée à l'intérieur par des autocollants.

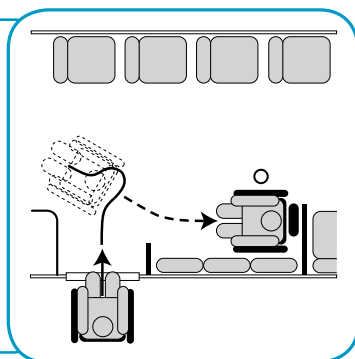


Pour votre sécurité, le chauffeur attendra que les clients aient fini de descendre avant de sortir la rampe. **Vous devez attendre la sortie complète de la rampe avant de vous y engager.**

Une fois à l'intérieur, vous devez attendre la fermeture de la porte arrière avant de reculer et de vous placer dans la zone réservée.

Vous devez présenter sur demande votre titre de transport valide selon la tarification autobus-métro en vigueur. Si vous n'avez pas de carte OPUS, vous effectuez votre paiement par la poste. Il faut vous procurer des enveloppes de perception en appelant au Centre de services à la clientèle 514 786-4636 options 4 et 1.

Pour votre sécurité, **installez votre fauteuil de façon à faire face à l'arrière de l'autobus** et appuyez-le contre le coussin d'appui. **Ne placez pas votre fauteuil autrement.**



La circulation automobile peut obliger le chauffeur à faire des manœuvres brusques. **Assurez-vous de bien mettre les freins de votre fauteuil roulant avant le départ de l'autobus.** Si votre fauteuil roulant est muni d'une ceinture de sécurité, nous vous suggérons de l'utiliser.

Vous arrivez à destination...

➤ Procédure de débarquement

Appuyez sur le bouton d'arrêt situé sur le strapontin (siège repliable).

Pour votre sécurité, s'il n'est pas possible de sortir la rampe à l'arrêt demandé, le chauffeur vous invitera à descendre au prochain arrêt accessible.

Lorsque l'autobus est immobilisé et que les clients sont sortis, placez-vous face à la porte arrière.

Le chauffeur inclinera au besoin l'autobus, sortira la rampe arrière et procédera à l'ouverture de la porte.



UN PROBLÈME ?

Aussitôt, le chauffeur informe le Centre de coordination autobus (CCA) et applique les directives qui lui sont transmises. Au besoin, de jour comme de nuit, un chef d'opérations est invité à se rendre à l'arrêt ou au terminus.

► Pour la clientèle en fauteuil roulant à bord du véhicule

Si l'autobus a un problème mécanique, le chauffeur demande à la clientèle de prendre l'autobus suivant. Pendant ce temps, le chauffeur vous invite à demeurer à bord de l'autobus.

Le chef d'opérations présent sur les lieux s'assurera que vous pouvez prendre le prochain bus, sinon il vous accompagnera vers un lieu sécuritaire.

► Pour la clientèle en fauteuil roulant en attente à l'arrêt

Le chauffeur informe la clientèle en attente que le service est interrompu et avise le CCA.

Un chef d'opérations est dépêché sur les lieux le plus rapidement possible afin d'évaluer la situation. Par la suite, celui-ci vous indiquera la marche à suivre.

QUELQUES QUESTIONS...

Est-ce que le service est offert en hiver?

Le service est offert toute l'année. Toutefois, il pourrait être interrompu pour quelques jours en raison des accumulations de neige.

Pour être bien informé, écoutez les messages dans la section dédiée aux usagers en fauteuil roulant, en composant A-U-T-O-B-U-S (514 288-6287 options 1 et 3). L'information est également transmise au RUTA de Montréal qui se charge de la diffuser aux autres regroupements.

Lors de tempêtes, plus d'information sur le site www.stm.info. Un message apparaît sur le bandeau rouge de la page d'accueil du site www.stm.info lorsque le service aux personnes en fauteuil roulant doit être interrompu sur le réseau régulier de bus STM pour cause de tempête de neige. Le service est rétabli lorsqu'il n'y a plus de message affiché.

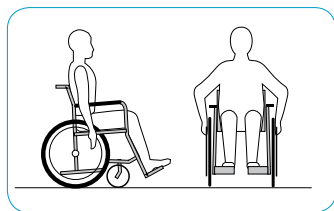


Est-ce que le service est offert à bord de tous les autobus à plancher surbaissé?

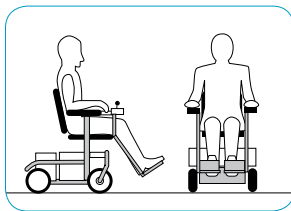
Oui, tous les véhicules à plancher surbaissé peuvent offrir le service aux clients en fauteuil roulant sur les lignes qui sont accessibles.

Est-ce que tous les types de fauteuil roulant sont acceptés à bord?

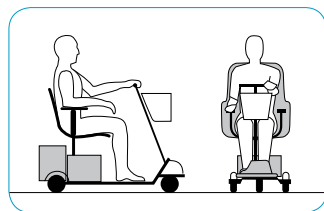
Les fauteuils manuels, motorisés, triporteurs et les quadriporteurs dont les dimensions n'excèdent pas une longueur de 117 cm (46 pouces) et une largeur de 66 cm (26 pouces) sont acceptés. Cependant, les fauteuils munis d'une grande sacoche à l'arrière peuvent causer un problème.



FAUTEUIL
MANUEL



FAUTEUIL
MOTORISÉ



FAUTEUIL
TRIPORTEUR

Quelles sont les lignes qui offrent ce service?

150 lignes du réseau des autobus offrent le service accessible aux personnes à mobilité réduite aux fauteuils roulants. L'heure de passage d'un bus accessible à un arrêt est indiqué par un * sur les Planibus.

Les 37 lignes ci-dessous ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants.

25, 66, 74, 76, 109, 112, 116, 123, 126, 135, 175, 178, 188, 196, 200, 204, 205, 207, 209, 212, 213, 216, 217, 218, 219, 401, 407, 409, 419, 439, 440, 460, 468, 469, 496, 715 et 935.