



Augmentation des incidents dans le métro De petits gestes lourds de conséquences

Près de 800 000 déplacements s'effectuent chaque jour dans le métro de Montréal. Avec un tel achalandage, pas étonnant que certains incidents s'y produisent. Or, depuis le début de l'année 2003, nous observons une augmentation des interruptions de service. Si la STM a parfois sa part de responsabilité, il faut aussi admettre qu'un certain nombre de ces interruptions n'ont rien à voir avec elle : portes retenues, personnes qui s'aventurent dans les tunnels, clients blessés ou malades à l'intérieur des trains, etc. La STM est préoccupée par ces incidents, d'abord et avant tout pour des raisons de sécurité mais également à cause de l'impact que ces situations occasionnent pour l'ensemble de la clientèle.

Citons l'exemple d'un geste commis par un passager lundi dernier, à 7 h 35, à la station Charlevoix. Au départ du train, pour une raison inconnue, cette personne a tenté d'ouvrir les portes de la voiture. *L'ouverture des portes, lorsque le train est en mouvement, entraîne systématiquement un arrêt*

brusque. Un autre passager, qui se trouvait debout, a fait une chute. Un médecin présent dans la voiture a suggéré de ne pas déplacer cette personne à cause d'une possibilité de fractures aux côtes. Appelés sur les lieux, les techniciens ambulanciers d'Urgences-santé sont arrivés sur place à 7 h 55. À 8 h 03, le blessé était évacué du train et cinq minutes plus tard, le service reprenait sur la ligne 1 – verte. Le fait d'avoir tenté d'ouvrir les portes de

la voiture semblait anodin au départ. Toutefois, ce comportement a entraîné :

- Des blessures à un passager et toutes les conséquences qui s'ensuivent;
- Un arrêt de service de 33 minutes pénalisant entre 20 000 et 25 000 voyageurs;
- Des retards au travail ou aux études et bien des inconvénients pour toutes ces personnes.

Photo : Michel E. Tremblay



La STM intervient!

La STM tente de sensibiliser la clientèle aux impacts de ces comportements. Le pictogramme affiché sur chacune des portes rappelle qu'il est interdit de retenir celles-ci sous peine d'une amende de 75 \$. Des feuillets seront prochainement distribués aux endroits et aux heures stratégiques où ces incidents surviennent (notamment à proximité des écoles à la sortie des classes en après-midi). Nos agents de surveillance assurent une présence continue à ces endroits ciblés.

Seule, la STM peut difficilement contrer ce phénomène. C'est pourquoi elle sollicite la collaboration de chacun de ses clients. *Retenir les portes du métro, ce n'est pas un geste à faire, même si l'on croit bien faire!* Vaut mieux attendre trois petites minutes pour le prochain train que de retarder le service pour vous et des milliers d'autres voyageurs.

Pensez-y... Merci à l'avance de votre vigilance!

1288 appels en une seule journée!

Une tempête d'appels s'est abattue sur le Centre de coordination des autobus (CCA) le 24 février dernier, alors que la neige accumulée dans les rues de Montréal obligeait la mise en place de nombreux déroutages. En effet, les commis divisionnaires ont répondu à 1288 appels cette journée-là, alors que la moyenne se situe normalement autour de 600 appels. « C'est deux fois plus d'appels que d'habitude, précise Michel Couillard, chef de bureau au CCA. Beaucoup d'appels avaient rapport aux déroutages. Les autobus ne pouvaient plus passer dans de nombreuses rues à cause de la neige et surtout des voitures mal garées. Bien entendu, il faut considérer qu'un appel peut générer ensuite plusieurs communications ». Rappelons que la mission du CCA est d'assurer la sécurité des chauffeurs de la STM et de la clientèle, d'organiser la sécurité des événements sur le réseau des autobus et d'informer la clientèle de l'état du service via le système TelBus. Le CCA, c'est 23 employés et un service assuré 24 h sur 24, 365 jours par an; plus de 135 000 événements y ont été traités en 2002.



Une partie de l'équipe du CCA.

Photo : Michel E. Tremblay



COMMENTAIRES (514) 280-5653

INFORMATION TRAJETS A-U-T-O-B-U-S
(sur l'île de Montréal seulement) (514) 288-6287

OBJETS TROUVÉS (514) 280-5100

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (514) 280-5100



Société de transport de Montréal
800, rue de La Gauchetière Ouest
Casier postal 2000
Montréal (QC) H5A 1J6
www.stm.info

01516281_0404

Ils nous ont retrouvés!



Vous avez perdu un objet dans le métro ou un autobus de la STM ?

Attendez 48 heures et présentez-vous au Centre de services à la clientèle à la station Berri-UQAM (au niveau des tourniquets), du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h.

(514) 280-5100