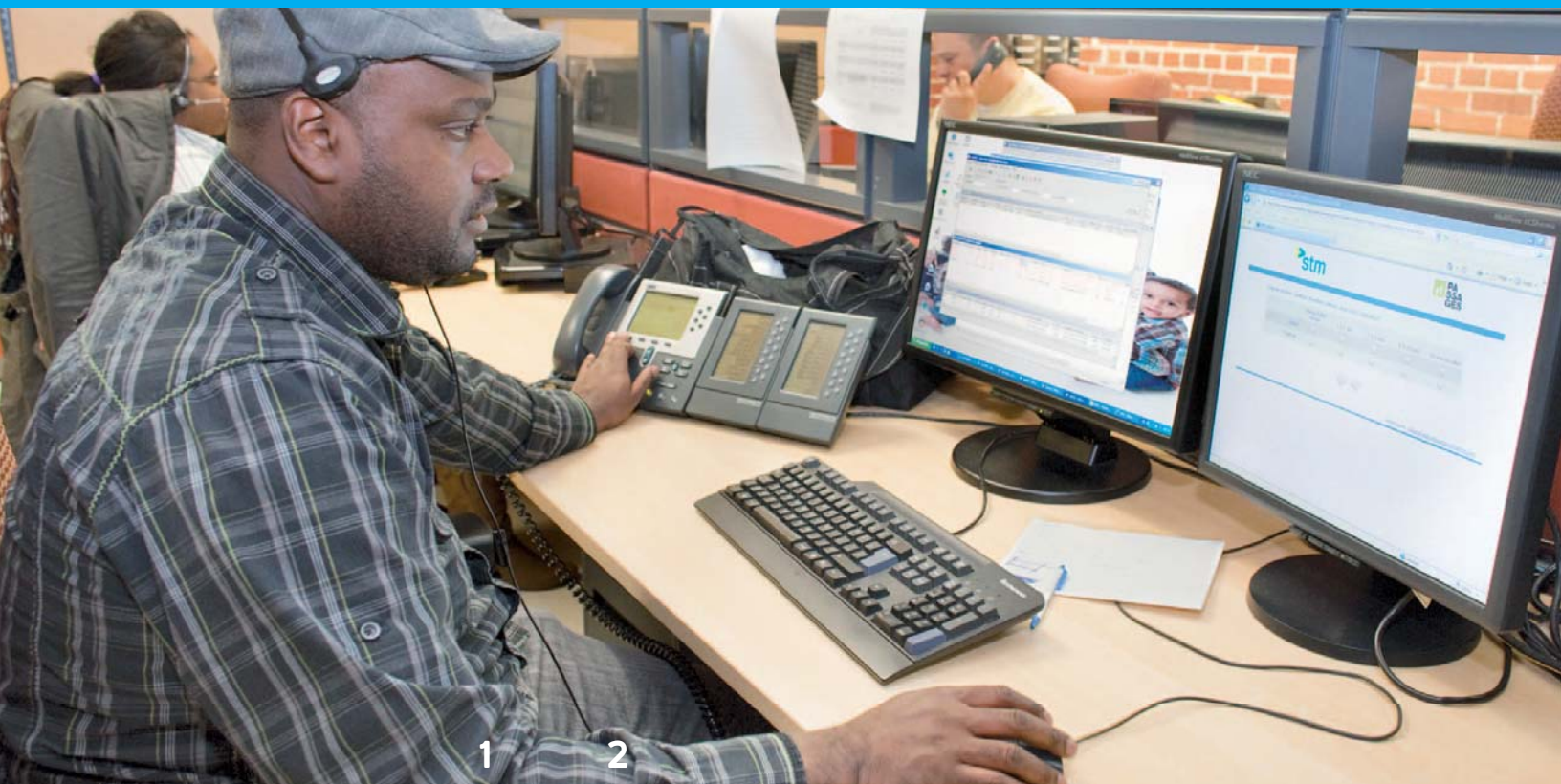


POUR VOUS AIDER...

Par téléphone, par courriel, par Internet... peu importe le moyen, les employés du Transport adapté sont là!

➤ TRANSPORT **CONTACT**



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

Bulletin de liaison
et d'information
des usagers
du Transport adapté

JUILLET 2011

Port de retour garanti
TRANSPORT Contact — STM
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2

Vous avez des questions? Le Service à la clientèle y répond!

Vous avez des questions sur le fonctionnement du Transport adapté, sur la tarification, sur le territoire desservi ou sur les aides à la mobilité? Vous ne savez trop à qui vous adresser? Quelle que soit votre interrogation, n'hésitez pas, contactez le Service à la clientèle du Transport adapté.

Ci-contre, Woodly Desanges, préposée au Service à la clientèle.

SÉANCES D'INFORMATION DU TRANSPORT ADAPTÉ

NOS CONSEILLERS VONT CHEZ VOUS!

Votre groupe ou votre organisme aimerait en savoir plus sur les services offerts par le Transport adapté? Il est possible d'organiser des séances d'informations avec les conseillers du Service à la clientèle.

Pour en savoir plus,
appelez le Service à
la clientèle :

514 280-8211, option 4



La satisfaction de la clientèle est importante pour nous. L'équipe est constituée de gens qui ne veulent que vous aider. Ces personnes ont les réponses aux questions générales concernant le fonctionnement du Transport adapté. Ce sont elles aussi qui prennent vos commentaires et les transmettent aux gestionnaires concernés.

Mais le rôle des employés du Service à la clientèle ne s'arrête pas là! Ils peuvent également vous assister avec les modifications à apporter à votre dossier telles que changement d'adresse ou de numéro de téléphone, modification de vos aides à la mobilité ainsi que la mise à jour de vos contacts personnels.

Toujours pour mieux vous desservir, des membres de l'équipe du Service à la clientèle font le lien auprès de divers organismes de la santé, des centres en déficience motrice et intellectuelle et du milieu associatif. **Les gens du Service à la clientèle sont là pour vous, n'hésitez pas à les appeler!**

Les employés d'Info-déplacements ont plus d'un tour dans leur sac!



Quand vous appelez à l'option 2, pour connaître l'état de votre transport, vous entendez l'employé vous répondre: «Bonjour, Transport adapté, comment puis-je vous aider? Votre véhicule n'est pas arrivé? Je vérifie, un instant, SVP.»

À partir de ce moment, vous êtes en attente. Vous pouvez vous demander: Que se passe-t-il? S'occupent-ils de moi? M'ont-ils oublié? Bien sûr que non!

Dès ce moment, l'employé effectue plusieurs actions. Il vérifie les détails de votre déplacement sur son ordinateur. Il s'informe de l'endroit où est rendu le véhicule qui doit aller vous chercher. Si le véhicule est pris dans la circulation, le commis contacte soit l'une des 15 compagnies de taxi qui fournissent des services de Transport adapté à la STM, soit notre base radio pour un minibus,

afin de trouver un autre véhicule qui sera plus rapidement à votre lieu d'embarquement. Dès qu'il a tous les détails, l'employé reprend la ligne et vous donne la réponse.

Avec doigté et rapidité, les membres de l'équipe d'Info-déplacements analysent et valident les diverses options et prennent les meilleures décisions pour assurer votre déplacement. Alors la prochaine fois que vous appellerez Info-déplacements et que vous serez en attente, soyez rassuré: **On s'occupe de vous!**

LE MOT DE MARIE TURCOTTE



Bonjour à tous,

Il me fait grandement plaisir de vous écrire ces quelques lignes. Je profite de l'occasion pour vous souligner l'importance de faire part à la STM de vos expériences de déplacement, que se soit en Transport adapté ou au réseau bus et métro. Depuis quelques années, nous investissons davantage de ressources au Transport adapté. Nous visons le « zéro refus » pour les demandes de déplacement sur l'île de Montréal et pour les déplacements métropolitains. Cette augmentation de l'offre doit se faire tout en y assurant une qualité de service, c'est-à-dire la ponctualité du véhicule, la courtoisie du chauffeur, etc.

Concernant l'accessibilité au réseau bus et métro aux citoyens ayant des limitations fonctionnelles, nous poursuivons la mise en œuvre de diverses mesures afin que le réseau réponde adéquatement à leurs besoins (formation des employés, communication, accessibilité des stations de métro et des bus, etc.)

Que vous utilisiez le Transport adapté ou les bus et le métro, il est pour nous très important de recevoir vos commentaires. Pour le Transport adapté, vous devez composer le 514 280-8211, option 4, et pour le réseau bus et métro, le 514 786-4636, option 4, puis option 1. Vos commentaires nous permettent de valider les bonnes pratiques et d'identifier les aspects à améliorer. Donc, plus nous recevons de commentaires, plus nous apportons rapidement les ajustements nécessaires, si possible. Bref, tout seul, on va plus vite, ensemble, on va plus loin!

En terminant, je vous souhaite de passer un bel été!

Marie Turcotte
Représentante des usagers
du Transport adapté
de la STM

EN CAS D'URGENCE, J'APPELLE QUI?

Personne ne le souhaite, mais une urgence peut arriver à tout moment.

Si une urgence survient alors que vous êtes dans un véhicule du Transport adapté ou à votre point de départ ou d'arrivée, nous avons le numéro d'une personne à appeler dans votre dossier au Transport adapté. Mais ce numéro, est-ce encore le bon?

C'est une très bonne idée de nous aviser chaque fois qu'il y a un changement de personne à appeler en cas d'urgence. Vous pouvez faire ce changement à l'aide du formulaire «mise à jour des renseignements sur les personnes à contacter en cas d'urgence» disponible sur le site Web du Transport adapté, dans la section *Formulaires*.

Les clients qui le préfèrent peuvent aussi faire cette mise à jour par téléphone en appelant au Service à la clientèle au numéro **514 280-8211, option 4**.



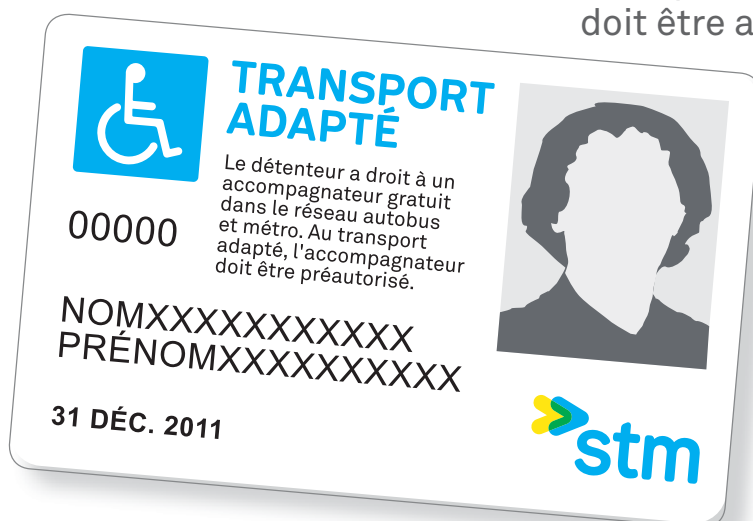
Votre carte d'identité du transport adapté

Comme client du Transport adapté, vous avez une carte d'identité sur laquelle il y a votre photo et votre numéro de dossier.

Mais saviez-vous que cette carte vous permet aussi de faire entrer votre accompagnateur gratuitement quand vous utilisez le bus ou le métro?

Le fonctionnement est simple : au moment de payer votre passage, vous montrez votre carte au chauffeur de bus ou au changeur au guichet du métro. La personne qui vous accompagne n'a pas à payer son passage. Ce privilège d'accompagnement est valide sur toutes les lignes de bus et de métro.

Nous vous rappelons toutefois qu'au Transport adapté, un accompagnateur doit être autorisé à l'avance.



Ci-haut et ci-contre :
deux modèles de cartes
en circulation

UN VENT DE FRAÎCHEUR DANS DES MINIBUS CET ÉTÉ

Comme nous vous l'annonçons dans le *Transport Contact* de décembre, les nouveaux minibus du Transport adapté promettent d'être plus confortables avec leur suspension améliorée et l'air climatisé.

Pour votre confort, les 14 nouveaux minibus seront dotés d'une suspension pneumatique. Nous profiterons également de l'arrivée de ces véhicules pour faire l'essai de la climatisation et évaluer cette option tant dans les minibus du Transport adapté que dans certains bus.

Dans le cadre de ces essais, les clients verront peut-être des représentants de la STM à bord des minibus. Ces représentants pourraient vous poser des questions sur la climatisation. Nous vous invitons à répondre à leurs questions, afin de nous aider à mieux connaître votre opinion.




LE TRANSPORT ADAPTÉ EN CHIFFRES : TOUJOURS PLUS HAUT!

Plus de clients

A la fin de 2010, le Transport adapté comptait 21 042 clients. En moyenne, les admissions sont en hausse de 8 % par année.

Plus de déplacements



Le nombre de déplacements a lui aussi augmenté, affichant une hausse de plus de 10 % par rapport à 2009. En 2010, le service du Transport adapté a effectué plus de 2,68 millions de déplacements.

Plus d'appels

Plus de clients ont téléphoné au centre d'appels en 2010. Nous avons traité plus de 786 000 appels pour coordonner vos déplacements, que ce soit pour faire vos réservations (option 1) ou obtenir l'assistance d'Info-déplacements (option 2). Malgré cette hausse du nombre d'appels de 12 % par

rapport à l'an dernier, notre taux de rappel s'est amélioré d'environ 30 % et notre temps d'attente d'environ 27 %. Toutefois, malgré ces améliorations notables, l'accès aux lignes et le temps d'attente demeurent des préoccupations importantes pour nous. Nous poursuivrons nos efforts en 2011 pour toujours améliorer la performance de nos centres d'appels. Soyez assurés que l'équipe en place au Transport adapté ne ménagera pas ses efforts pour sans cesse améliorer la qualité de ses services essentiels.

Plus de satisfaction

Avec plus de clients, plus de déplacements, plus d'appels, nos clients nous donnent une note de satisfaction de 94 % et disent apprécier la courtoisie du personnel à plus de 95 %. Notons à cet effet que nous connaissons une hausse des commentaires... de félicitations!

Et c'est pas fini, ce n'est qu'un début...

Comme le disent si bien les paroles de cette chanson populaire, la progression n'aura pas de répit. Nous projettons que d'ici 2020, les déplacements connaîtront une progression de plus de 60%. Les déplacements pourraient ainsi passer de 2,7 millions en 2010 à 4,3 millions en 2020.

Pour gérer la croissance de la demande de nouveaux clients en 2010, le comité d'admission a dû se réunir 90 fois pour examiner 6318 dossiers. Il faut l'admettre : ils ne chôment pas! **Ci-contre, des membres croqués en pleine séance de travail.** De gauche à droite : Colette Tremblay, Gilles Vaillancourt, Michel Massé, Lise Séguin et Jean-Marie Grenier.



IL S'AGIT LÀ D'UNE BONNE NOUVELLE LES ASCENSEURS DANS LE MÉTRO

Il y a maintenant des ascenseurs dans sept stations de métro. Ce sont là de bonnes nouvelles pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Mais on comprend qu'il peut être très décevant pour une personne en fauteuil d'arriver à la porte d'une station de métro pour constater que l'ascenseur est en panne!

C'est pourquoi la STM donne maintenant l'information sur Internet sur l'état de service des ascenseurs du métro.

Ainsi, nos clients peuvent maintenant savoir si leur ascenseur fonctionne avant de quitter la maison. Cette information est disponible sur la page d'accueil du site de la STM au www.stm.info.

Les clients qui le préfèrent peuvent aussi obtenir l'information par téléphone dans la section « Événements et travaux aux stations de métro » de la ligne STM-INFO.

Pour joindre la ligne STM-INFO, composer le 514 786-4636 et choisir les options 2 et 4. Rappelons que les stations accessibles sont :

Montmorency
De la Concorde
Cartier
Berri-UQAM
Henri-Bourassa
Lionel-Groulx
Côte-Vertu





L213210

★RC

Accessibilité
Équipement
Ascenseur
Direction

État du service **MÉTRO** **ASCENSEURS** ?

(1/1) **Station Montmorency** : L'ascenseur reliant le niveau de la rue et le niveau du changeur est hors service du 25 mai 9 h au 25 mai 13 h.



AIDEZ-NOUS

DEMANDES DE DÉPLACEMENT DE GROUPE

Faites votre demande au moins 10 jours à l'avance! Le formulaire de demande est disponible dans la section *Formulaires* de notre site Web : www.stm.info/t-adapte

ou téléphonez au Service à la clientèle : **514 280-8211, option 4**

Remplissez le formulaire et envoyez-le nous par télécopieur au **514 280-5317** ou par courriel à groupe.ta@stm.info.

Avisez-nous avant le jour du départ si la sortie est annulée.

Vous devez prévoir un véhicule autre que celui du Transport adapté pour transporter les bagages que les voyageurs ne peuvent transporter eux-mêmes.

VOUS DÉMÉNAGEZ? N'oubliez pas votre changement d'adresse!

Évitez les mauvaises surprises avec votre horaire régulier en faisant votre changement d'adresse le plus tôt possible. La STM ajuste votre horaire à partir de votre nouvelle adresse de résidence.

Téléphonez au Service à la clientèle : **514-280-8211, option 4**

Ou utilisez le formulaire **Avis de changement d'adresse** dans la section *Formulaires* de notre site Web : www.stm.info/t-adapte

CAMP DE JOUR

Faites votre demande de déplacement tôt!



La saison des camps de jour approche. Réservez les déplacements de votre jeune au moins sept jours à l'avance. Voici comment procéder. Obtenez d'abord le formulaire de réservation de l'un des deux endroits suivants :

Notre site Web
www.stm.info/t-adapte/formulaires

Au Service à la clientèle
514 280-8211, option 4

Retournez ensuite le formulaire rempli par l'un des moyens suivants :

Par télécopieur
514 280-6313

Et maintenant par courriel
TA.Campdejour@stm.info

Pour obtenir une confirmation, téléphonez deux jours avant le premier déplacement au numéro habituel :
514 280-8211, option 2

Si vous utilisez le courriel, vous devez remplir le formulaire et l'enregistrer dans vos documents et nous l'envoyer à l'adresse courriel en pièce jointe. Nous vous confirmerons vos heures de transport par courriel.

Vous pouvez également faire cette demande de transport pour le camp de jour par l'entremise de notre centre d'appels. Bon été et bon camp!

VOUS PARTEZ EN VACANCES?

Pensez à nous!

Pensez à interrompre temporairement vos déplacements réguliers avant de partir. C'est facile et rapide, vous avez le choix de deux moyens :

Avec les services automatisés
514 280-8211, option 3

En parlant à un agent :
514 280-8211, option 2

Vous pouvez faire interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de huit semaines. Appelez-nous dès que vous connaissez votre période de vacances.

En évitant les déplacements inutiles de nos véhicules, les places libérées deviennent disponibles pour d'autres usagers.

Vous avez réservé un déplacement et n'en avez plus besoin? Merci de l'annuler le plus tôt possible!



Nos coordonnées

Un seul numéro pour joindre le Transport adapté

Téléphone **514 280-8211**

Demandes de déplacement de groupe

Télécopieur **514 280-5317**

Courriel groupe.ta@stm.info

Appareil téléscripteur pour personnes sourdes

(ATS) **514 280-5308**

Demandes de déplacements réguliers et demandes de déplacements par anticipation

Télécopieur **514 280-6313**

Site Web www.stm.info

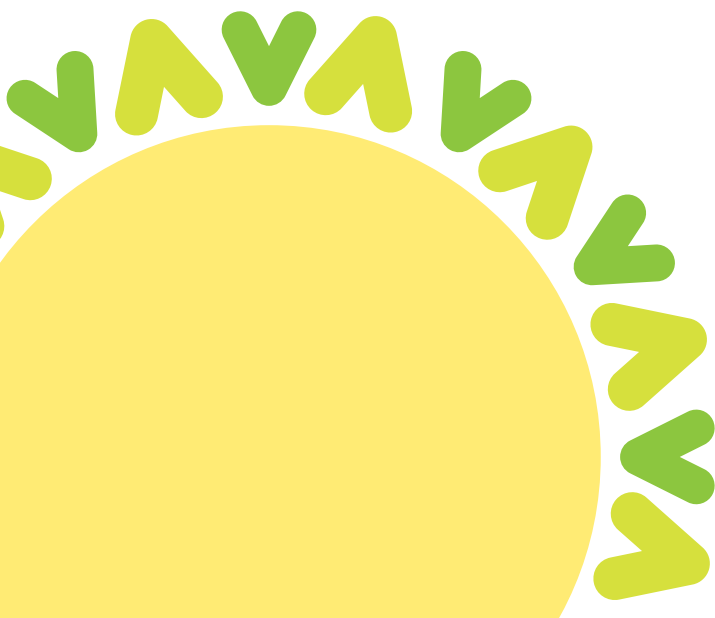
Service à la clientèle

Courriel transport.adapte@stm.info

Adresses favorites

Courriel adresses.favorites@stm.info

BON ÉTÉ À TOUS!



TRANSPORT **CONTACT**

Centre de Transport adapté
de la STM
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2

Transport Contact est un
bulletin d'information
publié par la Direction
communications et service
à la clientèle de la Société
de transport de Montréal.

Rédaction

Denis Duquette

Révision

Anne Charland

Traduction

Sally Davidson

Conception graphique

Cécile Dion

Photographie

Guy Payment

Reproduction permise avec
mention de la source.

Should you wish to receive
your *Transport Contact*
newsletter in English,
please call Customer
Service at
514 280-8211 (option 4).
We will gladly mail it to you.

Position pour
Vignette FSC / Recyclé
100% post-com.