

NOUVELLE DIRECTION AU TRANSPORT ADAPTÉ

Mario Gagnon se présente
et rend hommage à Liette
Vinet... voir page 3.



➤ TRANSPORT CONTACT



Yves, Michel, Sylvie, André, Mario, Michel, Daniel, Émilie, Renaud, Chantal, Stéphane, Katiuska, Harald

L'équipe des commis à votre service!

Vous leur parlez régulièrement, pour vous ils ne sont peut-être qu'un nom ou une voix, les commis du centre d'appels ont au Transport adapté un rôle crucial qui mérite qu'on s'y attarde.

L'empathie est primordiale... voir page 6



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

JUIN 2012

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



Renaud Drolet
remet le trophée

STM ET DÉFI SPORTIF

La STM a eu le plaisir de contribuer au succès du 29^e Défi sportif AlterGo qui s'est déroulé du 23 au 29 avril dernier. Le Transport adapté de la STM a assuré la majorité des déplacements en offrant un service de navette aux athlètes, à leurs accompagnateurs et aux bénévoles, pour se déplacer entre l'aéroport, leurs hôtels et les différents sites de compétitions.

C'est un honneur de pouvoir être partie prenante de cet événement année après année et ainsi promouvoir une image dynamique des personnes handicapées au moyen de la compétition sportive. Ce partenariat s'inscrit d'ailleurs dans notre politique d'accessibilité universelle qui contribue à l'inclusion sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

De grands moments d'émotion ont été vécus lors de la remise de médailles en natation, le 28 avril dernier. « Le Défi sportif joue un rôle extrêmement important pour des milliers d'athlètes au Québec. C'était tout un privilège de pouvoir venir récompenser ces nageurs qui se sont entraînés pendant des mois pour venir vivre une expérience hors du commun. Le défi sportif vient couronner un entraînement qui n'est certainement pas toujours facile, mais dont les bienfaits se ressentent sur toute l'année pour les athlètes » explique Renaud Drolet, chef de division Contacts clients et partenaires au Transport adapté.

UNE ÉQUIPE GAGNANTE!



La continuité dans le changement

Je me présente, Mario Gagnon, nouveau directeur du Transport adapté de la STM. Comme premier contact avec vous à titre de directeur, il serait de mise de vous partager ma vision du Transport adapté. Cependant, avant de parler de moi, je saluerai plutôt celle à qui je succède et qui a été ma patronne : Madame Liette Vinet.

Le « nous » d'une équipe

J'utiliserai le « nous » dans ce texte car, pour Liette, la valeur du travail d'équipe est présent à tout instant; il doit transpirer dans chacune de nos décisions et actions. Pour elle, le « nous » désigne non seulement l'engagement de tous les employés pour un service à la clientèle de qualité, mais inclut surtout la clientèle comme membre à part entière de notre organisation et qui a un mot à dire pour le futur du Transport adapté.

C'est entre autres pour ces raisons que depuis son arrivée en septembre 2009, nous avons mené des sondages clientèle, des groupes de discussion et avons consulté les intervenants du milieu associatif et social représentant l'ensemble de notre clientèle.

Le « nous » conscient des défis qui nous attendent

C'est grâce à cette écoute active que nous avons parcouru autant de chemin depuis les trois dernières années et que nous sommes conscients de ce qu'il reste à accomplir. Le rapprochement avec notre clientèle, nos employés, les responsables du milieu associatif, les intervenants des réseaux de la santé, des services sociaux et du milieu du taxi, nous permet aujourd'hui d'avoir un plan qui nous dicte les orientations à tenir pour poursuivre notre mission dans un esprit d'amélioration continue.

Liette, « nous » te remercions et « nous » poursuivrons

Voilà, je me suis présenté comme nouveau directeur qui poursuivra ce que nous avons bâti ensemble, avec le cœur et la passion qui nous caractérisent et nous unissent, dans la mission du Transport adapté.



*par Mario Gagnon,
directeur, Transport adapté*

VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

Depuis l'introduction de la carte OPUS, les inspecteurs de la STM peuvent vérifier votre titre de transport lors de vos déplacements.

Lorsque vous montez à bord d'un minibus ou d'un taxi, nous vous rappelons que :

Votre carte OPUS doit être chargée d'un titre mensuel ou hebdomadaire valide.

OU

Vous devez remettre le montant requis en espèce au chauffeur à l'embarquement.

OU

Vous devez remettre votre carte magnétique au chauffeur à l'embarquement.

Le chauffeur inscrit le mode de perception sur sa feuille de route : carte OPUS, espèce ou carte magnétique.

Si vous n'avez pas acquitté votre passage, vous vous exposez à recevoir un constat d'infraction par la poste accompagné d'une amende pouvant varier de 100 à 500 \$, tel que stipulé dans le règlement R-105 de la STM.

Dans le cas où vous êtes légalement responsable d'un client, l'infraction vous sera attribuée et conséquemment, le constat d'infraction sera émis à votre nom.

The image shows a form titled "FORMULAIRE D'IDENTIFICATION DES PERSONNES RESPONSABLES". It is divided into two main sections: "INFORMATION USAGER" and "INFORMATION PERSONNE LÉGALEMENT RESPONSABLE". The "INFORMATION USAGER" section includes fields for "Prénom :", "Nom :", and "Numéro de dossier :". The "INFORMATION PERSONNE LÉGALEMENT RESPONSABLE" section includes fields for "Prénom*" and "Nom*". The form is shown as a piece of paper with a yellow and green logo in the top right corner.

Ce formulaire est disponible sur stm.info/t-adapte

Vous êtes légalement responsable d'un client?

En tant que personne responsable, vous devez vous assurer que le client sous votre responsabilité est muni d'un titre valide pour acquitter son droit de passage.



Dans le but de mettre à jour les dossiers des clients du Transport adapté, nous devons nous assurer que les personnes légalement responsables des clients sont bien identifiées.

À cet effet, si vous avez une mise à jour à effectuer, veuillez nous en aviser dès que possible en nous téléphonant au **514 280-8211, option 4**. Cette mise à jour est d'autant plus importante que vous serez la première personne à être contactée en cas de besoin. Merci de votre collaboration.

Après 4 ans, la carte OPUS expire!

Vous avez peut-être remarqué une campagne d'information sur l'expiration de la carte OPUS en cours depuis quelques semaines. Lancées il y a quatre ans, les premières cartes OPUS sans photo utilisées dans le réseau régulier arrivent à échéance et doivent être remplacées.

Comme la très grande majorité des clients du Transport adapté ont commencé à utiliser la carte OPUS en 2009, normalement ce n'est qu'en 2013 que votre carte viendra à échéance.

Si vous désirez vérifier la date d'expiration de votre carte, vous pouvez le faire en visitant le site **carteopus.info** où vous trouverez aussi comment vous procurer votre nouvelle carte, sans frais, au besoin. Aussi, la prochaine fois que vous chargerez des titres sur votre carte, profitez-en pour vérifier la date d'échéance.

Graduellement, toutes les cartes OPUS arriveront à échéance. Par contre, cette réalité ne concerne que les cartes sans photo (tarif ordinaire) dont la date d'échéance n'est pas inscrite sur la carte contrairement à celle avec photo (tarif réduit).

Il n'y a donc pas de soucis à avoir avec votre carte OPUS, en tant qu'utilisateur du Transport adapté vous avez encore le temps avant de devoir la remplacer!



PORTRAIT D'ÉQUIPE



Commis à la réservation (option 1)

Les commis à la réservation prennent les appels pour des demandes de déplacements occasionnels ou réguliers et pour les modifications de réservation. Ils répondent à vos questions concernant des sujets variés comme les camps de jour, les activités des fêtes, les festivals et bien d'autres!

Ils ont aussi un rôle-conseil en matière de réservations et de déplacements. Leur capacité d'adaptation leur permet de bien servir la clientèle ayant différentes limitations fonctionnelles.

Le souci premier d'un commis à la réservation est de bien comprendre le besoin du client, d'être à son écoute et de le rassurer afin que s'instaure un climat de confiance. Le succès de la communication entre le commis et l'utilisateur est primordial pour que le déplacement se réalise conformément aux attentes.

Commis à l'info-déplacement (option 2)

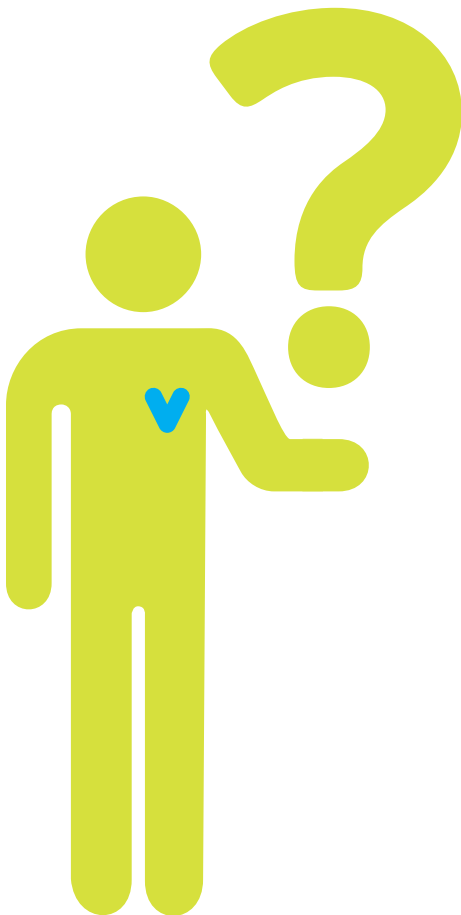
Les commis à l'info-déplacement informent la clientèle sur les horaires réguliers, effectuent les différents types d'annulation, ajustent les déplacements pour les retours médicaux en cas de variation d'horaire et reprogramment certains déplacements manqués. Ils communiquent également avec la base radio ou les fournisseurs de services pour effectuer des vérifications à la suite de retards signalés par la clientèle, ou toute autre anomalie qui empêcherait de livrer le service attendu. **Les commis doivent toujours être en mode résolution de problèmes et la pression est constante!**

Comme vous pouvez vous l'imaginer, la nature de l'appel à l'info-déplacement peut générer de l'inquiétude, voire de l'insatisfaction de la part de la clientèle. L'empathie est donc primordiale dans ce contexte et le commis doit s'assurer de bien comprendre la nature du problème afin d'y répondre adéquatement, tout en prenant garde de ne causer aucun retard aux autres déplacements prévus à l'horaire. Pour ce faire, nous vous demandons votre patience et compréhension pour que tous y gagnent, car derrière chacun de vos appels se trouve une personne qui tente de résoudre le problème à votre satisfaction et en prévenant de créer l'insatisfaction chez d'autres clients. En connaissant un peu mieux le rôle des commis, vous pourrez ainsi nous aider à mieux vous aider!

Plus de 2000 observations par client mystère Un excellent moyen pour améliorer la qualité du service

Qu'est-ce qu'un client mystère?

Un client mystère est un faux client envoyé par une firme spécialisée pour mesurer la qualité du service.



Depuis quelques années, le Transport adapté a investi beaucoup d'efforts afin de maintenir et même dépasser le niveau de qualité auquel vous vous attendez. Les résultats du dernier sondage mené auprès de 1018 usagers du TA nous montraient une satisfaction globale de 93 % et nous en sommes très fiers. Toutefois, l'amélioration de notre qualité de service demeure une priorité et un engagement primordial des employés du TA.

Parmi les différents moyens à notre disposition pour évaluer la qualité du service offert lors de vos déplacements en taxi, nous utilisons les observations de clients mystère depuis septembre 2010. Depuis, nous effectuons plus de 1 000 observations chaque année.

Quelques 23 points sont évalués lors des observations. En fait, tous les volets de l'expérience client de l'embarquement au débarquement sont évalués. Le client mystère répond à un questionnaire en donnant une information objective et factuelle sur ce qu'il a pu constater durant son déplacement.

L'analyse des résultats obtenus nous permet d'identifier des actions précises afin d'améliorer davantage la qualité du service et déjà, nous constatons des progrès sur certains aspects. Ces démarches encourageantes s'inscrivent dans notre volonté d'amélioration continue de la qualité du service. Nous espérons que vous en remarquerez les résultats dans vos déplacements.

Parmi nos autres démarches pour améliorer la qualité du service et connaître votre opinion, un sondage sur la satisfaction de la clientèle se tiendra au mois de juin, comme chaque année. Les résultats vous seront présentés dans un prochain Transport Contact.

UNE EXPÉRIENCE QUI CHANGE VOTRE VISION!

Semaine de la canne blanche

Les spécialistes en orientation et mobilité du Centre de réadaptation MAB-Mackay, en collaboration avec le RAAMM (Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain) ont tenu une activité de sensibilisation auprès du grand public le 9 février dernier à la station de métro Berri-UQAM. S'inscrivant dans le cadre de la Semaine de la canne blanche, l'objectif de l'activité était de sensibiliser le public aux déplacements des gens ayant une déficience visuelle et c'est mission accomplie pour ce qui est des membres du TA qui y ont participé!

Un commis, un chauffeur, un conseiller du service à la clientèle et un chef d'opérations du Transport adapté ont pu expérimenter, sous bandeau ou avec des simulateurs de basse vision, l'utilisation de la canne blanche, les déplacements dans les escaliers et l'apprentissage de la technique du guide-voyant. Ne vous inquiétez pas, ils n'étaient pas livrés à eux-mêmes, mais bien accompagnés d'un spécialiste en orientation et mobilité!

Les membres de l'équipe du Transport adapté ont été unanimes, rien ne vaut se mettre dans la peau d'une personne ayant une limitation visuelle pour réellement comprendre comment bien l'assister. C'est une expérience qu'ils ne sont pas prêts d'oublier!



**Yves Poitras,
chauffeur, se
met dans la
peau d'un client**

Serge Raymond,
commis, se laisse
guider lui aussi



ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

À LA STM

En juillet 2009, le conseil d'administration de la STM adoptait une politique d'accessibilité universelle. Aujourd'hui, il est acquis que si la mise en œuvre de la politique est une exigence pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, elle est également une valeur ajoutée pour l'ensemble de la clientèle. La STM s'assure donc d'intégrer la notion d'accessibilité universelle dans l'ensemble de ses projets, tout en respectant les ressources dont elle dispose.

En collaboration avec des regroupements associatifs représentant l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles, la STM travaille à ce que les besoins de cette clientèle soient intégrés dans les projets de transport collectif. Vous vous demandez comment se concrétisent ces projets?



On teste la fonction
sonores sur les
distributrices de
titres

DES RÉALISATIONS TANGIBLES

Voici quelques exemples de réalisations tangibles

- Développement des outils d'information destinés à la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant dans le réseau de bus et de métro
- Achat systématique de bus à plancher surbaissé dont la rampe à bascule se situe à l'avant et amélioration continue de l'aménagement intérieur
- Intégration de l'accessibilité universelle au nouvel abribus
- Intégration de plus de 30 mesures d'accessibilité universelle au projet MPM-10
- Modification de l'intérieur des 423 voitures de métro MR-73 avec un emplacement désigné pour les personnes en fauteuil roulant
- Ouverture de trois nouvelles stations du métro accessibles à Laval
- Installation des ascenseurs dans cinq stations du réseau existant
- Augmentation du nombre de sièges réservés et meilleure identification des barres d'appui de l'ensemble des voitures de métro MR-63
- Diffusion de formations aux changeurs, aux inspecteurs et aux chauffeurs d'autobus sur les besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles
- Campagne de sensibilisation pour le siège réservé aux femmes enceintes et aux clients à mobilité réduite dans le bus et le métro
- Amorce du projet d'implantation de la fonction sonore sur les distributrices automatiques de titres dans le métro

La STM vient de déposer son plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015. Ce plan s'intègre au Plan stratégique 2020 de la STM et tient compte des attentes exprimées par les partenaires dans le cadre du forum Accessibilité universelle 2020 organisé en octobre 2010.

Ce plan avait aussi été déposé en mars dernier pour consultation auprès des groupes associatifs montréalais afin qu'il soit amélioré. Un retour sur les événements entourant le lancement de ce plan sera effectué dans le prochain Transport Contact. À suivre!



Intégration de l'accessibilité universelle au nouvel abribus

Office des personnes handicapées du Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental créé en 1978, suite à l'adoption de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*. En 2004, cette Loi a été modifiée pour devenir la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Dans le but de favoriser l'intégration des personnes handicapées, l'Office a pour mandat général de veiller à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui leur sont destinés ainsi qu'à leur famille. Il s'assure, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services s'adressant aux personnes handicapées et à leur famille, favorise et évalue, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. L'Office informe, conseille, assiste et fait des représentations en leur faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective.

De plus, il est important de rappeler que le gouvernement du Québec adoptait, en 2009, la politique **À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité** et en confiait la mise en oeuvre et l'évaluation à l'Office.



Pour de l'information, du soutien-conseil ou de l'accompagnement aux personnes handicapées et à leur famille :

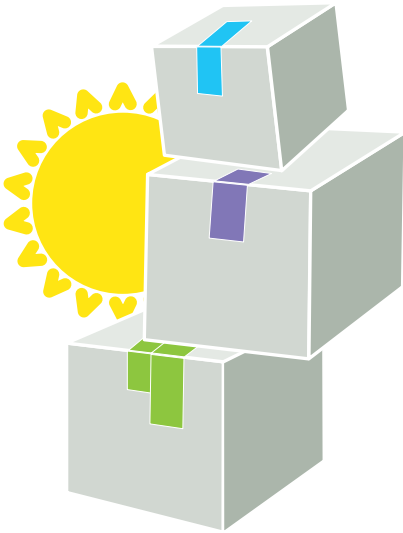
téléphone (sans frais)
1 800 567-1465

téléscripteur
1 800 567-1477

site internet
ophq.gouv.qc.ca

Objets oubliés...

Lorsque vous vous apprêtez à quitter un véhicule du Transport adapté, veuillez svp récupérer tous vos effets personnels afin de ne rien laisser derrière vous. Trop d'objets sont malencontreusement oubliés!



Vous déménagez?

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 stm.info/t-adapte.

Camp de jour

FAITES VOTRE DEMANDE DE DÉPLACEMENT À L'AVANCE! Réservez les déplacements de votre jeune au moins sept jours à l'avance en procédant comme suit.

Obtenez d'abord le formulaire de réservation, soit sur le site stm.info/t-adapte/formulaires ou au service à la clientèle en composant le **514 280-8211**, option 4.

Retournez ensuite le formulaire rempli par télécopieur, au **514 280-6313**, ou par courriel au 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 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 entre les services automatisés : **514 280-8211**, option 3, ou encore, de parler 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.

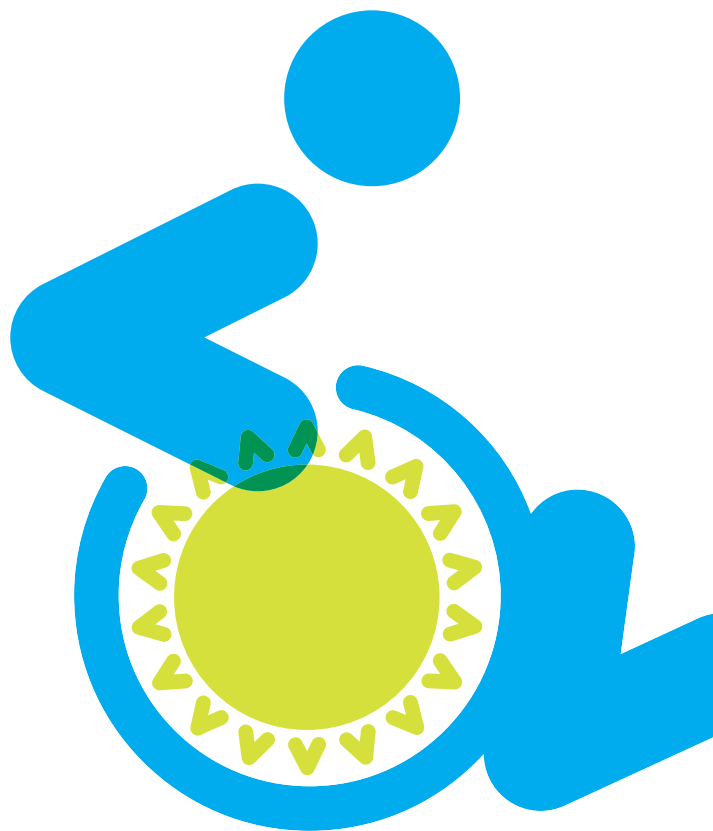
Demandes de déplacement de groupe

Faites votre demande au moins **10 jours à l'avance**. Le formulaire de demande est disponible dans la section **Formulaires** de notre site 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 grouper.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.



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 DÉPLACEMENT RÉGULIER ET DEMANDES DE DÉPLACEMENT PAR ANTICIPATION

Télécopieur **514 280-6313**

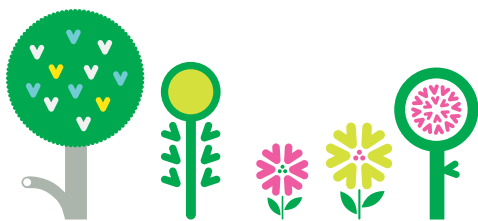
SITE WEB stm.info

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Courriel transport.adapte@stm.info

ADRESSES FAVORITES

Courriel adresses.favorites@stm.info



BON ÉTÉ!

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.

Reproduction permise avec
mention de la source.

Rédactrice en chef

Lydia Saint-Germain

Révision

Anne Charland

Félix Locas

Traduction

Linda Messmer

Conception graphique

Cécile Dion

Photographie

Guy Payment

Andrew Dobrowolskyj

Ronald Vaillancourt

(Défi sportif)

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.