

TRANSPORT CONTACT



Dans ce numéro > Le nouveau président de la STM impressionné par notre organisation > Le Support : une campagne inspirante > Sondages : d'où proviennent les chiffres? > Aude Farley : l'histoire d'une nageuse



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

JUIN 2014

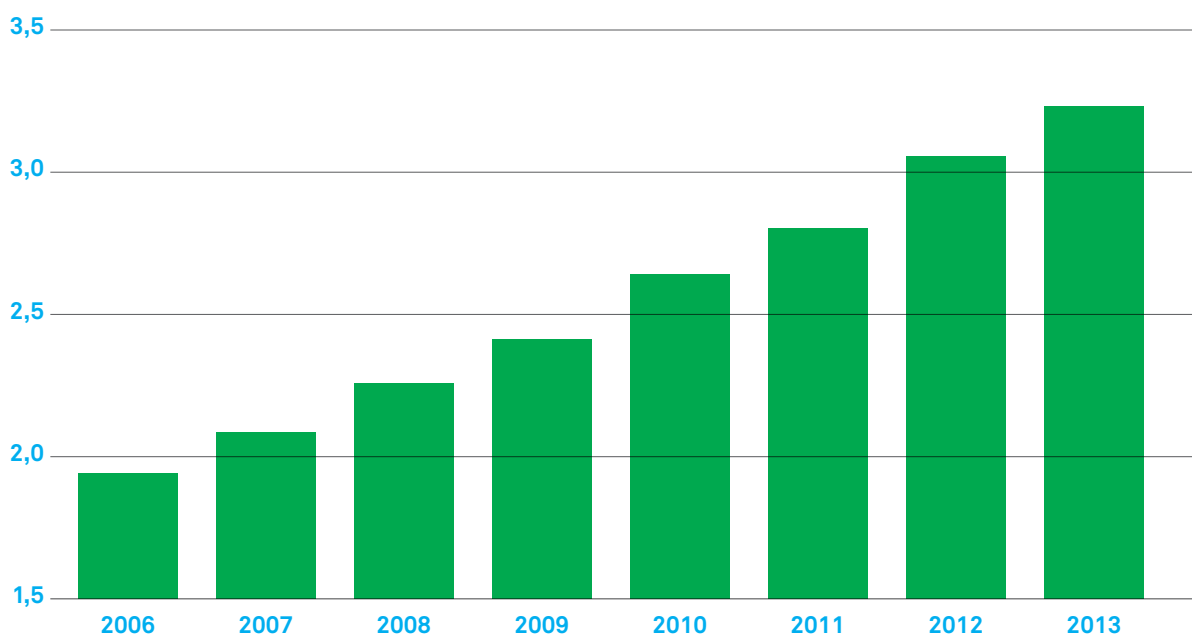
Port de retour garanti
TRANSPORT Contact — STM
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2

LA MOBILITÉ DURABLE NOUS CONCERNE TOUS

Rappelons-nous qu'en février dernier, Sylvain Gaudreault, ministre des Transports de l'époque, avait annoncé que l'aide financière accordée au transport adapté serait bonifiée en 2014 et maintenue jusqu'en 2020. De plus, des mesures visant à favoriser l'accessibilité universelle aux services de transport collectif seraient mises sur pied.

Bien que l'annonce assure la pérennité du programme d'aide du MTQ et confirme une bonification budgétaire pour un an, il n'en demeure pas moins qu'elle ne répond pas au principal défi auquel nous sommes confrontés : le financement d'une croissance soutenue du nombre de déplacements de 7 % par an.

Nombre de déplacements (en millions)



Comme le démontre ce graphique, le nombre de déplacements a crû de près de 64 % entre 2006 à 2013 pour atteindre 3,23 millions. Nous allons donc poursuivre nos discussions avec le nouveau gouvernement en place afin de le sensibiliser à cette réalité.



En attendant, notre équipe cherche toujours des moyens innovants pour améliorer votre expérience lors de vos déplacements. Actuellement en cours, le projet EXTRA permettra de bien gérer la croissance grâce à une meilleure planification du service.

Vous nous avez indiqué que la ponctualité, le temps d'attente et la disponibilité de l'information sur l'état du service sont dans votre liste de priorités; le projet EXTRA, qui nous fera entrer dans une ère plus moderne, nous donnera tous les outils pour vous informer en temps réel de l'heure d'arrivée du véhicule.

EXTRA

Pour plus d'information sur ce projet, voir notre numéro de décembre 2013

D'ici à ce que nous puissions vous communiquer un indicateur de temps, nous vous garderons informé des développements de ce projet qui sera un atout majeur pour l'avenir du Transport adapté.

DE LA BELLE VISITE!

M. Schnobb procède à l'écoute d'une réservation en compagnie du commis **Alain Bouchard**.

Le président de la STM voulait en savoir plus sur la clientèle et le fonctionnement du service de transport adapté. C'est donc en compagnie d'Aref Salem, conseiller de ville et responsable des Transports au comité exécutif de Montréal, que Philippe Schnobb a récemment visité nos installations.



Les heures passées au Transport adapté ont été très éclairantes, aussi bien sur le fonctionnement du service et la réalité des employés que des défis à relever, telles que la croissance d'achalandage et l'amélioration de notre qualité de service.

Lors de sa visite, un mécanicien a confié qu'il adorait son travail parce qu'il peut contribuer, à sa manière, à améliorer la qualité de vie des clients du Transport adapté.

CAMPAGNE LE SUPPORT

Dans le cadre de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, les élèves du groupe **DÉFIS**, une classe spécialisée de la polyvalente Louis-Philippe-Paré de Châteauguay, ont préparé un projet d'exposition à l'aide de leur professeure, Josée Trudel, et de l'organisme Le Support.

Après la collecte de citations et une séance photo mettant en vedette les jeunes du groupe, les affiches ont été dévoilées dans la cafétéria de l'école. Les réactions ont été si enthousiastes que plusieurs médias ont repris la nouvelle.

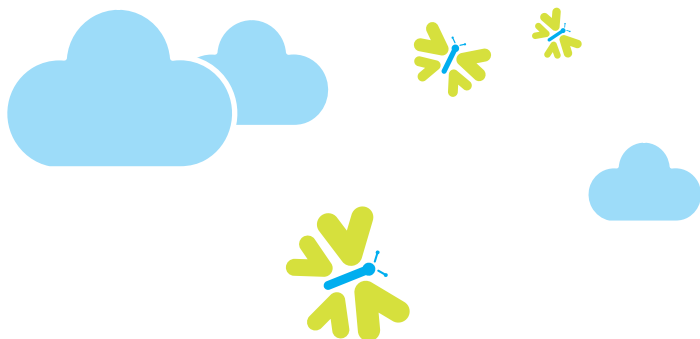
Ce projet touche bien plus que les élèves de la polyvalente et nous avons voulu donner une visibilité supplémentaire à cette idée originale. Nous avons donc contacté l'organisme qui a eu l'initiative du projet, afin de savoir s'il serait possible de placer quelques affiches dans notre centre de transport.

Cette campagne de sensibilisation exposée aux employés démontre la contribution significative et positive des personnes ayant une déficience intellectuelle. C'est donc avec enthousiasme qu'Alain Mongrain, responsable des communications de **Le Support**, a répondu par l'affirmative.

Les fonds de l'organisme proviennent exclusivement de leurs boîtes de dons que les gens peuvent utiliser pour y déposer vêtements et articles usagés.

Vous faites un ménage de printemps? Saisissez l'opportunité! Les profits de la vente de ces articles financent des projets tels que celui de cette professeure qui a fait rayonner les élèves du groupe Défis.

Pour plus d'information, consultez le site lesupport.ca.





**La beauté attire l'oeil ;
la personnalité capture le coeur.**



© Marie-France Auger, Photographe



**Le sourire sur mon visage
ne veut pas dire que ma vie
est parfaite, cela veut
seulement dire que
j'apprécie ce que j'ai.**



© Marie-France Auger, Photographe



**ENSEMBLE POUR
LA QUALITÉ**

Satisfaction clientèle

D'où proviennent les chiffres?

L'amélioration de la qualité de nos services constitue une priorité stratégique et un engagement primordial pour les employés du Transport adapté et pour les intermédiaires de service par taxi.

Nos façons de procéder à la cueillette de ces données sont nombreuses: clients mystère, sondages téléphoniques, évaluations sur la route, études, évaluation par les pairs, etc. Les données des résultats obtenus sont analysées et des plans d'action sont établis. Chaque groupe d'employés, chaque service passe sous évaluation. Voici les principaux moyens utilisés:

➤ Programme clients mystère

Plus de 1000 évaluations effectuées annuellement dans l'ensemble des compagnies de taxi par des faux clients.

➤ Évaluations sur la route par les chefs d'opération de la STM

Validation des procédures opérationnelles et de la ponctualité des chauffeurs via une grille d'analyse inspirée par le Programme clients mystère.

CÔTÉ TAXI



► Programme de normes de qualité de service de la STM

Évaluation de la courtoisie, de l'accueil et de la qualité d'information transmise par les employés des centres d'appels. Écoute des enregistrements des appels téléphoniques et évaluations effectuées par de faux clients.

► Sondage satisfaction clientèle par téléphone

Évaluation du degré de satisfaction général des clients. Le sondage est effectué par une firme externe auprès de 1000 répondants choisis aléatoirement, mais représentant tous les types de limitations fonctionnelles. Il s'agit de clients actifs ayant effectué un minimum de 2 déplacements mensuels dans les 6 derniers mois.

Depuis quelques années, nous avons investi beaucoup d'efforts afin de maintenir et même dépasser le niveau de qualité auquel nos clients s'attendent.

La ponctualité est au cœur de nos priorités. À titre d'exemple, nous avons profité de l'installation de GPS sur certains de nos minibus pour réaliser une étude dont nous avons fait connaître les résultats à nos chauffeurs lors d'une séance d'information. Nous avons également créé un indice de ponctualité et fixé un objectif pour l'année. Une nouvelle campagne d'affichage permettra de communiquer les résultats en continu.

Le Programme clients mystère à bord des taxis réguliers et accessibles nous a permis de découvrir qu'avant l'embarquement, la validation de l'identité du client n'était pas systématique. Nous avons fait un retour spécifique sur ces points importants lors du programme de formation continue auprès de plus de 1400 chauffeurs.

Le bulletin *Info-taxi* est l'un des moyens utilisés pour leur communiquer nos attentes.

Par ailleurs, les chefs d'opération font des interventions directes auprès des chauffeurs et des rencontres individuelles avec les intermédiaires sont organisées mensuellement pour faire un suivi et discuter des pistes d'amélioration. Certaines compagnies ont même initié des actions telles qu'un comité de discipline interne, un code d'éthique, un document de règles et consignes, etc.

Nous effectuons également des balisages à l'échelle canadienne et internationale afin de **nous comparer sur la qualité de nos services et des technologies que nous employons.**

UN RÉSEAU RÉGULIER

+ 7

STATIONS DE MÉTRO ACCESSIBLES

MONTMORENCY • DE LA CONCORDE • CARTIER • HENRI-BOURASSA • BERRI-UQAM • CÔTE-VERTU • LIONEL-GROULX

Vous planifiez un déplacement sur le réseau régulier? On peut vous aider!

514 786-4636

Le réseau régulier a subi quelques transformations intéressantes ces dernières années. L'hiver étant terminé, pourquoi ne pas en profiter pour faire un tour rapide sur les nouveautés qui facilitent un peu plus l'accès des personnes à mobilité réduite au réseau régulier.

CONSEILS PRATIQUES

Utilisez les bus munis d'une rampe d'accès située à l'avant pour assurer la fiabilité de votre déplacement.

Consultez l'horaire des passages de bus à rampe avant grâce aux outils mis à votre disposition :

Le numéro 514 786-4636

Le site stm.info

Le site mobile

SMS

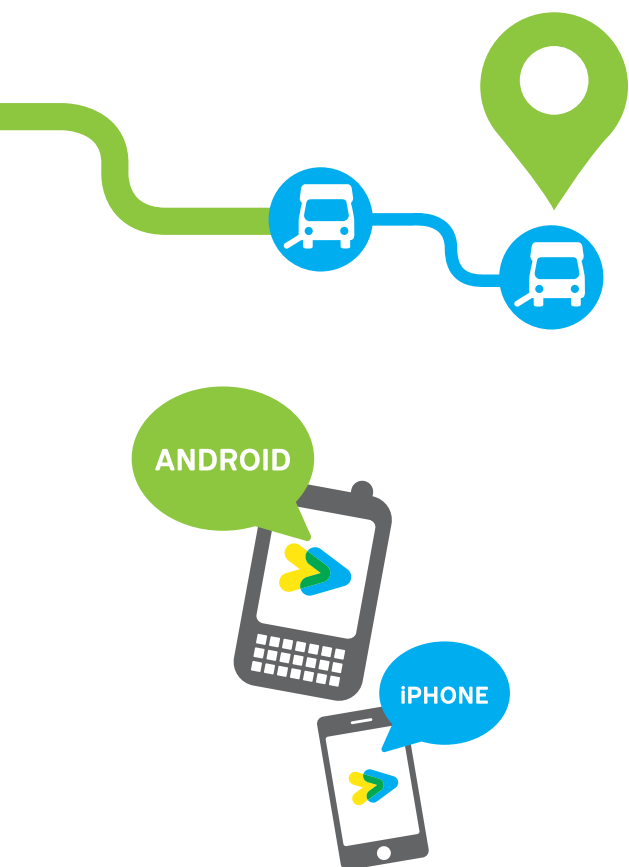
Les applications Android et Iphone

Les horaires imprimés

Pour les personnes ayant une limitation motrice, demandez au chauffeur d'agenouiller le bus (abaissé le plancher du véhicule à la hauteur du trottoir) pour faciliter votre embarquement ou débarquement.

Pour obtenir le service d'accompagnement offert à la clientèle en fauteuil roulant, dans les sept stations de métro accessibles, il faut s'adresser au changeur de la station.

L'état de notre réseau d'autobus et de métro est affiché en temps réel sur stm.info. Vous y trouverez aussi des informations sur l'état de nos ascenseurs.



+ ACCESSIBLE DEPUIS 2013

Tous les bus de la STM possèdent maintenant un plancher surbaissé à rampe avant ou arrière

Nous avons ajouté 600 nouveaux arrêts accessibles

Les planibus affichent tous les arrêts accessibles
Ils sont aussi plus faciles à lire

En cas d'intempéries, le service accessible est maintenu

- + Plus de liberté
- + Plus de spontanéité
- + Plus de flexibilité

NOUVEAUX ABRIBUS

Avez-vous remarqué? Ils ont fait leur apparition sur le réseau régulier.

C'est dans le cadre d'un concours lancé par la Ville de Montréal et la STM que le design des futurs abribus a été imaginé. Une entente a été conclue avec Québecor afin de remplacer la grande majorité des abribus de Montréal. Des prototypes avec écrans donnent accès à des informations pratiques telles qu'une carte géographique du secteur, les horaires de bus, la météo, des actualités, etc.

De plus, des abribus numériques interactifs munis d'un écran à reconnaissance gestuelle sont actuellement testés sur le réseau, **une grande première mondiale.**



LA VIE À BRAS LE CORPS!

CHRONIQUE

6 heures du matin. Aude Farley est à sa fenêtre, prête pour le transport qui l'amènera à son entraînement de natation. Une minute... N'est-elle pas en fauteuil roulant? Eh oui, mais ce n'est pas cela qui l'arrête. « Je fais de la natation depuis près de 15 ans, confie Aude, qui est maintenant dans la jeune quarantaine. Je pratiquais ce sport bien avant d'être diagnostiquée de la sclérose en plaques. Je continue à nager deux matins par semaine, car cela me fait tellement de bien! » Celle pour qui le sport est un mode de vie a dû adapter sa pratique en fonction des limites que lui impose la maladie. « Je place une bouée entre mes jambes afin qu'elles flottent et je les attache ensemble. Je me déplace donc uniquement avec mes bras. » Et laissez-nous vous dire qu'elle est rapide!

Une fois son entraînement complété, Aude se dirige vers son travail, à TVA. « Je coordonne la surimpression vocale de séries télévisées [les voix en français que l'on superpose aux voix originales en anglais]. Je les fais traduire, je coordonne l'enregistrement des voix en français, et finalement, la post-production qui amène au produit fini. » À la fin de la journée, le transport adapté la ramène à la maison. « J'espère alors ne pas manquer de lait, car, en fauteuil roulant, la course au dépanneur peut s'avérer un véritable défi. »

Et quel rôle le transport adapté joue-t-il dans la vie d'Aude? « Bien sûr, j'aimerais certaines améliorations, avance-t-elle. La fameuse demi-heure de jeu, par exemple... J'ai appris à composer avec, mais c'est sûr que j'apprécierais plus de précision quant à l'heure de mon transport. Cela dit, je trouve que nous sommes privilégiés de bénéficier d'un tel service. Pour le prix d'un billet de métro, on a accès à un transport personnalisé, avec des chauffeurs attentionnés et patients. »

Trucs d'une pro du Transport adapté

Comme elle est une cliente régulière, nous avons demandé à Aude de nous donner quelques conseils pour profiter le mieux possible du service de transport adapté. « Premièrement, un sourire amène un sourire. On a plus de chance d'obtenir un service amical si on affiche soi-même cette attitude. Ensuite, la réservation via Internet: c'est ce que j'utilise et je le recommande. De cette façon, le traitement de ma demande ne dépend pas du volume d'appels que reçoit le Transport adapté. Finalement, on peut maintenant réserver sept jours à l'avance et ça aussi, je trouve ça pratique et je me prévaux souvent de cette amélioration. »





AUDE CARBURE AUX DÉFIS

Elle utilise le transport adapté pour ses déplacements réguliers. La fin de semaine, parfois, elle se donne un défi : aller au marché Jean-Talon en bus régulier, par exemple. « Je choisis une journée où j'ai de l'énergie, et quand j'arrive à faire cette sortie que j'aime de façon autonome et spontanée, je suis vraiment fière! »

DÉFI SPORTIF

Chaque année, depuis 31 ans, nous nous impliquons auprès du Défi Sportif Alter Go, en étant le transporteur officiel. Nous offrons le transport des athlètes, des accompagnateurs et des bénévoles en mettant sur pied un service de navettes, (minibus et taxis adaptés, principalement) en provenance de l'aéroport Montréal-Trudeau, des différents hôtels et des sites de compétitions.

L'événement rassemble 4600 athlètes, de toutes déficiences, provenant de l'élite et de la relève dans plus de 15 pays. Tout un défi pour l'équipe de la planification du Transport adapté, mais un défi tellement motivant et positif que ça en vaut la chandelle. Chauffeurs, commis, chefs d'opérations et membres de la direction, tous sont heureux de participer au succès et au rayonnement de cet événement de classe mondiale!



La STM est fière d'encourager l'activité physique, l'inclusion sociale et l'accessibilité universelle. Sa contribution au Défi Sportif Alter Go en est la preuve!



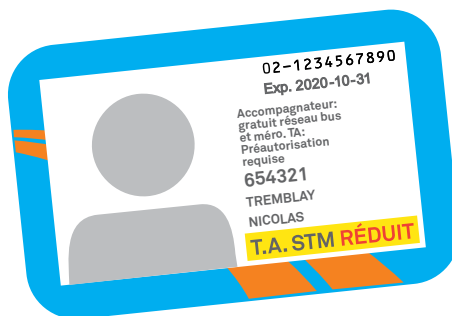
65 ans



N'oubliez pas qu'il est important de présenter votre carte d'identité sur OPUS lors de tous vos déplacements en transport adapté. En plus de vous servir comme preuve d'admission au Transport adapté, cette carte vous permet de charger différents titres de transport pour voyager, tant avec le service de transport adapté que sur le réseau de bus et de métro.

Vous avez fêté vos 65 ans? Vous pouvez bénéficier du tarif réduit 65 ans et + lorsqu'il est inscrit tarif réduit sur votre carte d'identité du TA. Pour l'obtenir, il faut faire une demande au service à la clientèle du Transport adapté pour recevoir une nouvelle carte avec la mention **tarif réduit**.

Vous pouvez charger votre carte OPUS de titres dans les points de vente répartis dans les différents arrondissements et villes de l'agglomération de Montréal, à la loge d'un changeur ou par une distributrice automatique dans les stations de métro. Consultez le **stm.info** pour connaître la liste des points de vente.

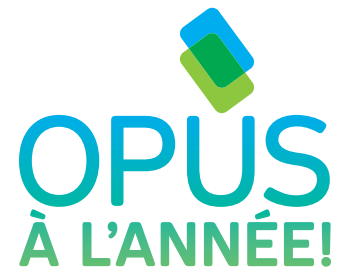


Le combo parfait OPUS À L'ANNÉE + MAESTRO

OPUS à l'année est une solution parfaite pour les gens qui paient le tarif ordinaire et qui ne désirent pas se casser la tête. Ce programme annuel est offert aux détenteurs d'une CAM mensuelle à tarif ordinaire. Vous désirez vous abonner? Nous vous invitons à communiquer avec le Transport adapté afin de faire charger ce type d'abonnement sur votre carte OPUS du Transport adapté.

Vous êtes abonné au programme OPUS à l'année depuis bientôt un an?

Vous pouvez bénéficier du statut **Maestro** et profiter de privilèges sur vos déplacements. Par exemple, vous pouvez amener un ami à voyager gratuitement en votre compagnie tous les soirs de semaine, de 18h jusqu'à 5h ainsi que les samedis et dimanches, toute la journée. Dès que vous serez éligible au programme, vous serez automatiquement contacté par la STM.



Saviez-vous qu'il existe un programme de récompenses à la STM?



Le programme **MERCI** s'adresse exclusivement aux clients du transport collectif de la STM. Que ce soit via l'application mobile ou notre site Internet, des offres de commerçants vous sont proposées chaque jour. Restaurants, théâtre, fleuristes... il y a des rabais pour tous les genres et tous les goûts. D'autant plus que si vous créez votre profil via l'application, vous pourrez recevoir des offres personnalisées selon vos intérêts. Plus d'information dans la section *Offres et sorties* de stm.info.

AIDEZ-NOUS

ANNULATION DE DERNIÈRE MINUTE

Si vous êtes absent pour un embarquement à l'aller, les déplacements planifiés qui suivent (jusqu'à votre retour à la maison) seront annulés. **Pour conserver votre place au retour**, il vous faut obligatoirement en aviser un agent de l'info-déplacement (**option 2**) dans les 60 minutes suivant l'heure de départ prévue pour l'aller.

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/fr/transport-adapte.

VOTRE ENFANT PART EN CAMP DE VACANCES

Réservez les déplacements de votre enfant 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 complété 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, complétez le formulaire et envoyez-le en pièce jointe. Nous vous confirmerons ensuite 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

Avant de partir, pensez à nous aviser de l'interruption temporaire de vos déplacements réguliers. Vous pouvez interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de huit semaines. Vous avez le choix entre SIRTA, le service vocal au 514 280-8211, option 3, ou parler directement à un agent, option 2.

Vous pouvez faire interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de huit semaines. Réservez ou annulez vos déplacements réguliers ou occasionnels avec SIRTA, notre système d'informations et de réservations par Internet. C'est la façon la plus rapide! Allez sur la page web du transport adapté et cliquez sur *Réserver en ligne*.

**Pas de mot de passe?
Faites-en la demande au 514 280-8211, option 4.**

VOUS PLANIFIEZ UN DÉPLACEMENT DE GROUPE

Faites votre demande au moins 10 jours à l'avance! Le formulaire est disponible dans la section *Formulaires* de notre site stm.info. Complétez le et envoyez-le-nous par télécopieur au 514 280-5317 ou par courriel à groupe.ta@stm.info. Vous pouvez aussi appeler le Service à la clientèle : 514 280-8211, option 4.

ET LES BAGAGES?

Le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement si vous avez des bagages ou des colis que vous ne pouvez pas transporter vous-même.

Notez que les seules adresses où il est permis de transporter des bagages sont les suivantes :

Aéroport Montréal-Trudeau

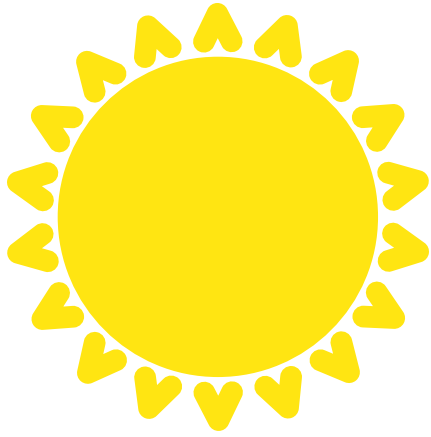
Gare Centrale (train) – 895, rue De La Gauchetière Ouest

Gare Via Rail de Dorval – 755, boul. Montréal-Toronto, Dorval

Station centrale d'autobus de Montréal (Terminus voyageur) – 1717, rue Berri, Montréal

Camp de jour Papillon – 7275, rue Sherbrooke Est, poteaux 24-25

Terminus Mégabus (face à la porte principale) – 997, Saint-Antoine Ouest, Montréal



Tous les employés
et les chauffeurs du Transport adapté
vous souhaitent un très bel été!



Un seul numéro pour nous joindre

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 par anticipation

Télécopieur **514 280-6313**

Site Internet stm.info/fr/transport-adapte

Service à la clientèle

Courriel transport.adapte@stm.info

Adresses favorites

Courriel adresses.favorites@stm.info

TRANSPORT CONTACT

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

Rédactrice en chef
Valérie Boisvert

Équipe de production
Anne Charland
Renaud Drolet
Louis-Étienne Doré

Conception graphique
Cécile Dion

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.

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.