

LA RÉSERVATION EN LIGNE, C'EST POUR BIENTÔT!



Une partie de l'équipe du projet, de g. à d.: Serge Morissette, Laurence Baselli-Rayon, Sylvain Laplante, Gilles Vaillancourt, Alain Gravel et Majda Aouni. Assis: Richard Saulnier. Absents: Frédéric Gouin, Pierre Gingras, Gilles Leprohon, Sylvain Paradis, Serge Bélanger, Claire Lepage et Joël Lavoie.

Les clients du Service de transport adapté pourront très bientôt faire leurs demandes de déplacements occasionnels par Internet. Demandé depuis quelques années déjà, ce service en ligne sera un moyen simple et rapide pour le client du TA de la STM de faire des demandes de déplacements occasionnels et de gérer (consulter, annuler, signaler un retard) tout déplacement confirmé jusqu'à 7 jours

après la date de consultation en ligne. Il ne sera toutefois pas possible de faire des demandes de déplacements réguliers.

Cette nouveauté, attendue par plusieurs clients, est présentement à l'essai à la STM. Selon les résultats obtenus jusqu'à maintenant, nous prévoyons rendre la réservation en ligne disponible dans le courant de l'été ou à l'automne.

Il n'y a aucun doute que la réservation en ligne constituera un outil très pratique pour la clientèle du transport adapté qui compte de plus en plus d'internautes. Mais il y a plus, ce type de réservation permettra d'offrir un service mieux adapté aux besoins des clients ayant de grandes difficultés d'élocution et aux personnes qui ne peuvent communiquer par téléphone.

Un client qui utilisera la réservation en ligne transigera directement avec le système informatique du TA de la STM, sans passer par le centre d'appel. Ces appels en moins feront de la place pour absorber une partie de la croissance considérable des demandes au Centre d'appel. En effet, en 2007 le personnel du Centre a répondu à 398 470 demandes de déplacements (option 1), ce qui représente une hausse de 19,1% par rapport à l'année précédente, alors que les demandes concernant l'option 2, (retards, annulations et consultations de déplacements avec un agent) ont représenté 222 000 appels et une augmentation de 14,5%.

Suite à la page 2

Courrier Poste Publication
Numéro de convention 40015715



Suite à la page 2

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

LA RÉSERVATION EN LIGNE, C'EST POUR BIENTÔT!

Suite de la page 2

Ces milliers de demandes additionnelles démontrent bien que la hausse de l'achalandage du transport adapté ne signifie pas seulement plus de déplacements de véhicules, mais aussi plus de travail de préparation.

Dès que le service de réservation en ligne sera disponible, nous vous ferons part de toute l'information nécessaire afin que vous puissiez l'utiliser.

Vous êtes branché à Internet ?

JOIGNEZ-VOUS À LA LISTE DES BRANCHÉS!

Le service de transport adapté aimerait bien que ses clients «branchés» se fassent connaître.

Internauts, manifestez-vous!

Faites-nous parvenir un bref courriel avec votre **nom** et votre **numéro de dossier**. Nous vous inscrirons sur la *Liste des branchés*. Cette liste nous permettra de communiquer rapidement et directement avec les clients inscrits. Voici notre adresse :

transport.adapte@stm.info

Au plaisir!

ACHALANDAGE



Les neiges abondantes de l'hiver ont grandement affecté l'achalandage en début d'année. En effet, de janvier à mars 2008, les tempêtes ont entraîné dix-huit journées de réduction de service. En comparaison, le service avait été réduit pendant 12 jours pendant la même période en 2007. C'est sans compter qu'il y a eu deux jours fériés de plus en mars cette année, en raison du congé de Pâques plus hâtif. Par conséquent, le bilan de l'achalandage pour les trois premiers mois de 2008 montre une maigre croissance de 1,8% par rapport à la même période en 2007. Sans les neiges abondantes et les congés, la croissance de l'achalandage aurait été de 8,2%.

Malgré tout, on a pu noter une croissance de 6,1% de l'achalandage de la clientèle non transférable, c'est-à-dire les clients qui utilisent seulement le minibus ou le taxi accessible. L'impact du dernier hiver aura été plus marqué sur l'achalandage en taxi régulier. Avec l'arrivée des beaux jours, il faut prévoir une forte reprise de la croissance de l'achalandage.

Enfin, sauf pour certains cas exceptionnels, l'objectif du **refus zéro** est toujours maintenu et atteint pour toutes les demandes de déplacements occasionnels effectués au plus tard la veille d'un déplacement.

ACHALANDAGE AU 31 MARS 2008

	2007	2008	Écart
Déplacements clientèle non transférable (minibus + taxis accessibles)	165 095	175 229	+6,1%
Déplacements clientèle taxi régulier	353 192	352 314	-0,2%
TOTAL	518 287	527 543	+ 1,8%

PROCÉDURE D'ATTACHE DES CEINTURES PELVIENNES

Certains utilisateurs de fauteuils roulant ont sans doute remarqué dernièrement que le chauffeur de minibus semble procéder différemment lorsqu'il fixe la ceinture pelvienne de sécurité au système d'ancrage.



En fait, la procédure a été révisée afin de faire en sorte que le chauffeur fasse toujours passer la ceinture de sécurité sous l'abdomen. Ce changement a été fait pour assurer la sécurité de tous les clients en fauteuil roulant.

Une question de sécurité

Cette procédure permet de prévenir, en cas d'impact, les blessures aux organes internes qui peuvent survenir lorsque la ceinture de sécurité est installée autour de l'abdomen du passager. Lors d'un impact, à une vitesse aussi basse que 35 km/h, les muscles abdominaux ne protègent pas toujours adéquatement les organes internes, ce qui peut alors causer de graves lésions.

Ainsi, une fois que le chauffeur aura fixé solidement votre fauteuil roulant aux quatre points d'ancrage au plancher du minibus, il va ensuite installer la ceinture pelvienne. Certains obstacles compliqueront parfois l'installation de la ceinture, une tablette fixée au fauteuil roulant ou une pièce de vêtement, par exemple. Malgré tout, le chauffeur devra vérifier que la ceinture passe, de façon sécuritaire, sous l'abdomen.



Ceinture thoracique

Certains clients manquent de tonus qui doivent être maintenus en équilibre à l'aide d'une ceinture thoracique. Ces clients doivent s'assurer de toujours avoir leur propre ceinture lors de l'embarquement. Au besoin, le chauffeur pourra aider un client à installer cette ceinture.

Vous aurez possiblement à tolérer une procédure qui prendra un peu plus de temps et qui demandera inévitablement une plus grande proximité avec le chauffeur. Soyez toutefois assuré que même si votre sécurité passe avant tout, cette procédure devrait se dérouler dans le plus grand respect possible.

AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER

L'équipe du transport adapté est composée de gens dévoués qui ne demandent pas mieux qu'à bien vous servir. Pourtant, la volonté ne suffit pas! Pour vous offrir le meilleur service possible, nous avons besoin de votre aide. C'est simple, vous n'avez qu'à nous tenir informé de tout changement dans votre vie qui puisse concerner votre dossier de transport. À chaque fois que vous avez des changements à nous faire part, vous pouvez appeler à notre Service à la clientèle ou utiliser les formulaires disponibles sur la page Web du transport adapté à l'adresse :

www.stm.info/t-adapte/formulaires.htm.

Les articles qui suivent en sont quelques exemples courants en été, de situations qui peuvent influencer vos déplacements et qui demandent de l'aide de votre part.

CAMP DE VACANCES À L'EXTÉRIEUR DE MONTRÉAL DEMANDE DE DÉPLACEMENT DE GROUPE

Vous organisez un camp de vacances à l'extérieur de Montréal? Vous voulez utiliser nos services pour regrouper les participants au même endroit pour le départ et le retour? Alors, vous n'avez qu'à faire comme suit :

Aide-mémoire : Demande de déplacement de groupe

- Faites votre demande au moins 10 jours à l'avance.
- par télécopieur au **514 280-5317**
- ou par courriel à **groupes.ta@stm.info**.
- Utilisez le formulaire *Demande de déplacement de groupe* disponible sur notre site Web à cette adresse : **www.stm.info/t-adapte /deproupe.doc**

Vous pouvez également obtenir ce formulaire en téléphonant à notre Service à la clientèle.

Confirmez le plus tôt possible les noms des personnes qui utiliseront nos services. Vous devez nous aviser de toute annulation dès que possible, avant le jour du départ.

Assurez-vous que les bagages qui ne pourront être pris en charge par les vacanciers seront transportés aux points de départ et d'arrivée avec un autre véhicule que celui du transport adapté.

CAMP DE JOUR FAITES VOTRE DEMANDE DE DÉPLACEMENTS DÈS QUE POSSIBLE !

Que vous soyez parents ou intervenants, la STM vous rappelle que la saison des camps de jour débutera bientôt. Pour s'y rendre, votre jeune aura besoin de la STM. Faites parvenir votre demande de déplacements au moins sept jours à l'avance. Aussi, il est préférable de procéder comme suit :

Communiquez avec le Service à la clientèle (514 280-8211, option 4) afin d'obtenir le formulaire *Demande de déplacement pour camp de jour*.

Retournez ensuite le formulaire rempli par courrier ou par télécopieur à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués sur le formulaire.

Confirmation

Pour obtenir une confirmation, téléphonez deux jours avant le premier déplacement au numéro habituel (514 280-8211, option 2). Évitez les appels inutiles en respectant le délai de deux jours.

VOUS PARTEZ EN VACANCES? DEMANDEZ L'INTERRUPTION TEMPORAIRE DE VOS DÉPLACEMENTS RÉGULIERS !

Vous partez en vacances? La voisine va ramasser votre courrier, le camelot n'apportera pas votre journal; vous avez tout prévu, croyez-vous? Et le transport adapté, vous y avez pensé?

Chaque été, c'est inévitable, nous nous rendons inutilement chez des usagers qui sont partis en vacances et qui nous ont oubliés! Vous pouvez facilement prévenir ces pertes de temps en interrompant temporairement vos déplacements réguliers.

C'est facile et rapide! Vous n'avez qu'à appeler un agent du centre d'appels (option 2).

Vous pouvez faire interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de huit semaines. Appelez-nous aussitôt que votre période de vacances sera fixée. En évitant des déplacements inutiles de nos véhicules, les places libérées deviennent disponibles pour d'autres usagers.

ANNULER LE PLUS TÔT POSSIBLE, C'EST IMPORTANT !

À toutes les fois que vous n'avez plus besoin d'un déplacement déjà planifié et confirmé par le TA de la STM, nous vous prions de l'annuler le plus rapidement possible. Merci!

AH! JUILLET, LE BEAU TEMPS, LES VACANCES... LES DÉMÉNAGEMENTS !

Vous avez un horaire régulier et vous déménagez en juillet? 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. Sur réception de votre avis de changement, la STM ajuste votre horaire à partir de votre nouvelle adresse de résidence.

Aide-mémoire : Changement d'adresse

- Téléphoner au Service à la clientèle 514 280-8211, option 4.
- OU
- Utiliser le formulaire *Avis de changement d'adresse* disponible sur le site Web de la STM au **www.stm.info/t-adapte /formchadr.doc**

DÉPLACEMENT PROGRAMMÉ ET AIDE À LA MOBILITÉ

Lorsque vous appelez pour une demande de déplacement, l'agent du centre d'appel vérifie toujours l'aide à la mobilité (fauteuil motorisé, marchette, triporteur, etc.) qui sera utilisée lors du déplacement. Il s'agit d'une information très importante dans tout déplacement puisqu'elle déterminera quels types de véhicules pourront être utilisés.

Par exemple, si vous êtes utilisateur d'un fauteuil roulant manuel pliable et que ce type de fauteuil peut être placé dans le coffre arrière d'une voiture taxi standard, il est probable que c'est ce type de véhicule qui se présentera à votre porte. Vous devrez alors absolument éviter d'utiliser un fauteuil roulant qui ne pourrait être transporté dans le coffre arrière, comme un fauteuil non pliable ou un fauteuil motorisé. Dans de telles circonstances il serait impossible de vous prendre.

Évidemment, pour plusieurs clients, ce type de situation ne peut survenir puisqu'ils sont ambulants ou n'utilisent qu'un seul type d'aide à la mobilité. Mais d'autres clients ont deux, trois ou plusieurs aides à la mobilité à leur disposition.

Suite à la page 6

DÉPLACEMENT PROGRAMME ET AIDE À LA MOBILITÉ suite

Il y a deux choses importantes à se rappeler. Tout d'abord, vous devez informer le service à la clientèle du TA de la liste complète des aides à la mobilité que vous utilisez. Ensuite, vous devez vous assurer d'utiliser l'aide à la mobilité qui a été enregistrée lors de votre demande de déplacement. Évidemment, vous avez toujours la possibilité de modifier votre réservation, chose que vous pouvez faire en téléphonant au moins la veille de votre déplacement.

PONCTUALITÉ : LE DÉLAI DE 30 MINUTES

Comme il est mentionné dans le *Guide de l'utilisateur*, la STM s'engage à vous prendre dans un délai de **treinte minutes après l'heure confirmée**. Après ce délai, vous pouvez nous contacter pour signaler un retard.

Toutefois, **il est inutile de téléphoner avant que le délai de trente minutes soit écoulé** et aucune demande visant à faire arriver un véhicule plus rapidement ne pourra être traitée.

Donc, tant que le délai de trente minutes n'est pas écoulé, **votre véhicule n'est pas en retard**.

D'autre part, il est toujours important que le client soit prêt à compter de l'heure confirmée. Par conséquent, nous demandons aux résidents d'habitations à loyers multiples de se présenter dans le hall d'entrée de l'édifice à l'heure confirmée lors de la réservation.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT RÉGULIER : COMMENT ÇA MARCHE !

Certaines modalités s'appliquent lors d'une nouvelle demande de déplacement régulier et d'une demande de modification d'horaire.

Demande de modification = nouvelle demande

Lors d'une demande de modification d'horaire régulier, il est nécessaire d'annuler la vieille demande avant d'en programmer une nouvelle. Par conséquent, les modalités qui s'appliquent à toute nouvelle demande de déplacement régulier s'appliquent également lors d'une demande de modification d'horaire.

Modalités

Il y a un délai d'au moins dix jours entre la date d'enregistrement d'une demande de déplacement régulier et la confirmation de l'horaire.

Par conséquent, si vous faites votre demande par téléphone et que vous avez besoin de vous déplacer dans les trois jours qui suivent, l'agent qui traite votre demande pourra programmer des déplacements occasionnels pour chacune de ces journées. Vous devrez donc rappeler pour faire des demandes de déplacements pour les autres journées, jusqu'à ce que vous obteniez la confirmation de votre horaire.

Par télécopieur

Vous pouvez aussi faire votre demande de déplacement régulier par télécopieur, au 514 280-6313. Pour ce type de demande, nous vous demandons, si possible, d'utiliser le formulaire *Demande de déplacement régulier*. Ce formulaire facilite grandement le processus de demande et son traitement. Ce formulaire est disponible sur le site Internet de la STM dans la section Transport adapté, sous la rubrique formulaires. Vous pouvez aussi l'obtenir en communiquant avec notre service à la clientèle (option 4).

Confirmation

Pour obtenir votre confirmation, téléphonez au 280-8211 (option 1), trois jours avant le premier déplacement prévu. Dans le cas où votre horaire ne serait pas encore confirmé, vous devrez faire des demandes de déplacements occasionnels jusqu'à ce que vous en obteniez la confirmation.

QUAND IL FAIT TROP CHAUD, PRENEZ ÇA COOL !

Enfin l'été est arrivé. On peut ouvrir les fenêtres et profiter de la chaleur. Mais attention! L'été c'est aussi les jours de canicule; quand il fait un peu trop chaud, il faut prendre certaines précautions pour éviter les problèmes de santé.

Une chaleur accablante peut causer divers problèmes de santé comme la déshydratation, la fatigue, des étourdissements, des malaises, des crampes, des évanouissements, l'épuisement ou une insolation. Les plus vulnérables sont les personnes âgées et celles qui souffrent de maladies chroniques cardiovasculaires, respiratoires ou rénales, de diabète ou de troubles mentaux. Les enfants âgés de moins de cinq ans et les animaux de compagnie sont également à surveiller de près.

La chaleur n'est donc pas à prendre à la légère. La Direction de la santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal vous invite à tenir compte des conseils suivants en cas de canicule :

- Boire souvent, sans attendre d'avoir soif, à moins de contre-indication médicale.
- Éviter les boissons alcoolisées ou à forte teneur en caféine comme le thé ou le café.
- Porter un chapeau et des vêtements légers, de couleur pâle.
- Trouver un endroit frais, à l'ombre ou climatisé.
- Éviter les activités physiques intenses.
- Prendre une douche ou un bain aussi souvent que nécessaire ou se rafraîchir avec une débarbouillette humide.
- Passer du temps, si possible, dans un endroit climatisé comme un centre commercial ou un cinéma.
- Limiter l'entrée de chaleur dans son logis (fermer les rideaux le jour, créer des courants d'air, etc.).
- Ne jamais laisser un enfant ou un animal seul dans une voiture, même pour quelques minutes, ou dans une pièce mal ventilée.

Pour en savoir davantage, consultez le service Info-Santé de votre secteur. Vous pouvez également visiter le site de la Direction de santé publique à l'adresse suivante : www.santepub-mtl.qc.ca.

Nouveau mode de paiement dans les autobus et le métro Les changements viendront plus tard au transport adapté

La STM poursuit la modernisation de son système de perception. En 2008, de nouveaux modes de paiement seront acceptés dans le réseau régulier autobus et métro. Ce changement ne touche pas le service de transport adapté pour le moment. La clientèle du transport adapté devra continuer à utiliser des billets. Les billets seront toujours disponibles aux guichets du métro et aux points de vente habituels. Si l'on vous propose d'acheter une carte magnétique (qui remplace les billets), refusez cette offre!

La nouvelle carte magnétique n'est pas acceptée au transport

adapté, car il aurait été impossible d'équiper toutes les voitures taxi de lecteurs de cartes. Sans cet équipement, le chauffeur n'a aucun moyen de savoir si la carte que lui présente son client est valide.

À compter de l'automne 2008, une carte à puce remplacera graduellement les CAM et CAM hebdo sur le réseau régulier. Au transport adapté, ce changement entrera en vigueur vers le début de 2009.

Pour suivre l'évolution de ce projet, surveillez le bulletin *Transport Contact*.

Réseau régulier – autobus-métro

La carte magnétique remplacera bientôt les lisières de 6 billets. Elle sera aussi une preuve de paiement et servira de correspondance.



Transport adapté – minibus et taxis

Au transport adapté, la carte magnétique ne sera pas acceptée. Les clients devront continuer à utiliser les billets comme ils le font actuellement.



COORDONNÉES À CONSERVER

- ✓ **Téléphone**
Un seul numéro à retenir
514 280-8211
- ✓ **Notre adresse**
Centre de transport adapté
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2
- ✓ **Demandes de déplacement
de groupe seulement**
Télécopieur : 514 280-5317
Courriel : groupes.ta@stm.info
- ✓ **Téléscripteur (TTY)**
514 280-5308
Réservé aux clients incapables
de communiquer verbalement
Des modalités particulières
sont prévues pour les clients
présentant un trouble important
d'élocution ou de communica-
tion verbale, et ce pour faciliter
leurs communications avec
nos services. Pour plus
d'information, communiquez
avec le Service à la clientèle.
- ✓ **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

TRANSPORT CONTACT

STM
Centre de transport adapté
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2
www.stm.info

Édition
Gilles Vaillancourt

Rédaction et révision
Denis Duquette,
Gilles Vaillancourt

Traduction
Anne Charland

Conception graphique
STM

Photographie
Guy Payment

Transport Contact
est un bulletin d'information
publié par la Direction et
service à la clientèle de la STM.

Reproduction permise avec
mention de la source.

*Should you wish to obtain an
English version of **Transport
Contact**, please call Customer
Service at **514 280-8211**
(option 4).
We will gladly mail it to you.*