

PROJET ACCESSIBILITÉ MÉTRO TRAVAUX D'INSTALLATION D'ASCENSEURS

La STM poursuit la mise en œuvre de son projet Accessibilité métro. Ce projet vise à faciliter les déplacements de sa clientèle et à rendre davantage accessible le transport par métro à l'ensemble de sa clientèle.

Ainsi, après les trois stations de métro à Laval, rendues accessibles en janvier 2008, la STM procède à l'installation d'ascenseurs dans cinq stations de la ligne orange, lesquelles font partie de la première phase

de déploiement à Montréal. Les travaux dans ces stations sont déjà en cours ou à venir comme le montre le tableau ci-dessous. Ces stations seront donc équipées d'ascenseurs d'ici la fin de 2010. ■



STATIONS	DURÉE DES TRAVAUX	MISE EN SERVICE À LA CLIENTÈLE
Lionel-Groulx	Mars 2008 – août 2009	Septembre 2009
Bonaventure	Août 2008 – août 2009	Septembre 2009
Berri-UQAM	Août 2008 – septembre 2009	Octobre 2009
Henri-Bourassa	Janvier 2009 – octobre 2010	Novembre 2010
Côte-Vertu	Avril 2009 – novembre 2010	Décembre 2010

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



SCÈNE NUMÉRO 1

Par un matin froid, votre horloge indique 9 heures. Vous enfilez un manteau et sortez de votre appartement, au 6^e étage d'un immeuble à logements. Vous ressentez de l'anxiété, vous avez rendez-vous à l'hôpital pour des tests. Vous jetez un dernier coup d'œil à votre agenda afin de bien vérifier... Votre confirmation de transport est bien à 9 heures, vous vous dites : « je suis juste à l'heure ».

Après une longue attente, les portes de l'ascenseur s'ouvrent enfin. Le concierge, appuyé sur un chariot rempli de boîtes, vous salue et se tasse pour vous faire de la place. L'ascenseur s'arrête au 5^e. Le concierge a de la difficulté sortir son chariot parce que les roues sont bloquées dans la fente entre le plancher de l'ascenseur et celui de l'étage. Comme les portes se referment, madame Tremblay appuie sur le bouton de l'ascenseur pour y monter. Vous la saluez poliment. Au 4^e, encore un arrêt, un étudiant entre en coup de vent et échappe la pile de livres qu'il avait sous le bras. Il vous demande : « Pourriez-vous retenir les portes SVP? Je suis très pressé... »

Après une descente interminable, vous réussissez enfin à sortir de l'ascenseur au rez-de-chaussée, il est 9 h 07. Vous jetez un coup d'œil vers l'entrée, le taxi n'est toujours pas arrivé. Vous vous dites qu'encore une fois, il est en retard!

Comment se termine cette histoire?

Faites votre choix :

- 1 Le taxi, retardé par un embouteillage, arrive 30 minutes plus tard. Vous êtes quand même à l'heure à votre rendez-vous.
- 2 Le taxi arrive dès votre arrivée au rez-de-chaussée et tout le monde est heureux.
- 3 Le chauffeur est arrivé à 9 heures pile. Il a sonné. Aucune réponse. Il a attendu quelques minutes et il est reparti.

SCÈNE NUMÉRO 2

Vous êtes une personne nouvellement admise au transport adapté. Lors d'un déplacement pour aller au centre commercial, vous demandez au chauffeur de vous laisser descendre à la banque. Après avoir effectué vos transactions bancaires et après d'agréables moments à magasiner à votre centre commercial préféré, vous vous remémorez ce chauffeur qui a gentiment accepté de vous laisser à la porte de la banque. Juste avant de vous quitter, il vous a même souhaité de passer une belle journée!

Comme vous êtes une personne organisée et prévoyante, vous attendez devant la porte de la banque bien avant l'heure confirmée pour votre retour. L'attente ne vous dérange pas, vous avez un bon livre et un café bien chaud.

Une heure plus tard, vous attendez toujours. Vous pensez au chauffeur de tantôt en vous disant qu'ils ne sont peut-être pas tous aussi gentils?

Comment se termine cette histoire?

- 1 Un minibus est arrivé à l'heure confirmée et tout va bien.
- 2 Le chauffeur s'est présenté au lieu d'embarquement prévu, soit le magasin à rayon Super Escomptes, il a nommé votre nom. N'ayant obtenu aucune réponse il est reparti car la personne qu'il devait prendre était absente.
- 3 Le chauffeur ne s'est jamais présenté.

COMMENT CES HISTOIRES SE SONT-ELLES RÉELLEMENT TERMINÉES?

SCÈNE NUMÉRO 1

Le chauffeur s'est présenté à la porte de votre immeuble à 9 h 02. Il a sonné et attendu 2 minutes. Après avoir contacté son répartiteur, il a quitté les lieux.

Vous avez donc manqué votre transport puisque votre confirmation était à 9 heures. Comme vous savez, le transport adapté dispose d'une plage de 30 minutes à partir de l'heure qui vous est confirmée.

Vous deviez donc être à la porte dès 9 heures, car le transport adapté aurait pu passer entre 9 h et 9 h 30.

Dans tous les cas, nous demandons à nos clients d'être prêts à la porte à l'heure précise de la confirmation.

SCÈNE NUMÉRO 2

Lors de votre arrivée au centre commercial, vous avez demandé au chauffeur de vous déposer à la banque, alors que le lieu officiel d'embarquement et de débarquement du transport adapté est à l'entrée du magasin Super Escomptes. Évidemment, au moment de descendre cela faisait votre affaire puisque vous aviez une moins grande distance à parcourir. Pourtant, au moment du retour, vous avez cru que l'embarquement serait effectué à partir de votre point d'arrivée.

Malheureusement, le chauffeur qui est venu vous chercher ne pouvait pas savoir que vous attendiez à une autre porte. Il s'est présenté à l'endroit prévu à l'intérieur de la plage de 30 minutes de l'heure confirmée et a quitté après une attente de 2 minutes, conformément aux règles et consignes du transport adapté. Pour ce chauffeur, la personne qu'il devait prendre était absente.

Il est de votre responsabilité d'être présent à l'heure confirmée et au bon lieu d'embarquement.

EN CONCLUSION

L'heure confirmée de votre transport est toujours le début d'une plage de 30 minutes.

Notez qu'il est faux de penser que vous devez sortir de chez vous uniquement lorsque le chauffeur aura sonné à la porte. Il est de votre responsabilité d'être à la porte à l'heure confirmée.

Ainsi, le chauffeur n'a pas à vous attendre et vous évitez le risque d'être considérée « personne absente à l'embarquement ».

Vous faites partie de ces personnes toujours prêtes à l'heure confirmée? Eh bien continuez ainsi! Votre ponctualité contribue au maintien d'un bon service. Merci! ■



AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER

PROCÉDURE SPÉCIALE POUR RÉSERVER VOS DÉPLACEMENTS DU TEMPS DES FÊTES

Tel que vous l'indique le Guide de l'utilisateur, à l'exception des déplacements de clients se rendant à des traitements d'hémodialyse, **tous les horaires réguliers sont annulés** du 25 décembre 2008 au 2 janvier 2009 inclusivement.

Toutefois, afin de répondre à vos besoins de déplacements pendant la période des Fêtes, la procédure spéciale de réservation sera de nouveau en vigueur cette année. Ainsi, pour tout déplacement que vous souhaitez faire du 25 décembre au 2 janvier, peu importe le motif, vous pourrez faire votre demande jusqu'à 7 jours avant le déplacement prévu.

Le 24 décembre 2008

De plus, étant donné que plusieurs activités régulières se termineront plus tôt que d'habitude le 24 décembre, **toute demande de modification de l'heure de retour d'un déplacement régulier programmé pour le 24 décembre** pourra aussi être faite à compter du 17 décembre.

Modalités

Toutes ces demandes de déplacement devront être faites **par téléphone**. À compter de 7 jours avant le déplacement prévu, téléphonez au 514 280-8211 (option 1). Vous pourrez obtenir votre confirmation lors de votre appel. ■

DÉNEIGEMENT ET SÉCURITÉ DES LIEUX D'EMBARQUEMENT

C'est l'hiver. La neige qui s'accumule et la glace qui se forme dans les escaliers et les divers lieux d'embarquement peuvent entraver l'accès. Ces conditions rendent certains lieux inaccessibles ou non sécuritaires.

Par conséquent, la STM rappelle à tous ses clients et partenaires d'établissements et de lieux publics qu'il est très important que les entrées, escaliers et espaces de stationnement soient déneigés et déglacés adéquatement.

D'autre part, les bancs de neige formés à la suite du déneigement des rues et des trottoirs constituent

Suite page suivante

DEMANDE DE DÉPLACEMENT PAR ANTICIPATION

Veillez noter que les demandes de déplacement par anticipation, soit pour un rendez-vous médical, une entrevue ou un examen d'embauche, une réunion d'un membre d'un conseil d'administration, une comparution en cour, un spectacle, un départ ou un retour de l'Aéroport P.-E.-Trudeau, de la Station Centrale d'autobus ou de la Gare centrale peuvent aussi être faites par téléphone jusqu'à 7 jours avant le déplacement.

CES DEMANDES PEUVENT AUSSI ÊTRE FAITES PAR TÉLÉCOPIEUR au 514 280-6313, au moins 7 jours à l'avance.

Toutefois, particulièrement dans les cas de rendez-vous médicaux, compte tenu que bien des choses peuvent survenir entre la date de l'envoi et le rendez-vous, **nous vous demandons d'éviter de nous faire parvenir votre demande plusieurs mois à l'avance**. Nous vous invitons plutôt à **télécopier votre demande environ un mois avant votre déplacement**.



CONFIRMATION

Pour obtenir la confirmation d'une demande faite par télécopieur, vous pourrez utiliser les Services automatisés au 514 280-8211 (option 3) ou communiquer avec un agent du centre d'appels au 514 280-8211 (option 2). ■



Suite de la page précédente

le principal obstacle aux manœuvres de débarquement et d'embarquement. Avant l'arrivée du véhicule de transport adapté, assurez-vous qu'aucun banc de neige n'obstruera le travail du chauffeur autant à votre résidence qu'à votre destination.

Pour ce faire, ce serait une bonne chose que de téléphoner à l'endroit où vous devez vous rendre afin de vérifier l'état des lieux. Négliger cette simple démarche pourrait avoir des conséquences néfastes autant pour vous que pour un de vos proches, un chauffeur ou les autres clients. Un accès glacé ou mal déneigé, provoquera aussi des retards et sera la source de désagréments.

Dès que possible, avant l'arrivée de notre véhicule, si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne pourra pas être dégagé ou déglacé convenablement, veuillez annuler votre déplacement. Ainsi, vous éviterez qu'un chauffeur se rende chez vous inutilement. **Pensez-y!** ■

LORS D'UNE TEMPÊTE DE NEIGE

Compte tenu du chaos découlant des embouteillages et de que chaque tempête de neige génère des risques pour la sécurité des clients et des chauffeurs, la stratégie employée par la STM dans de telles circonstances est principalement motivée par la prudence.

Par conséquent, bien avant que les premiers flocons ne soient tombés, des mesures doivent être envisagées afin d'ajuster l'offre de service aux conditions qui prévaudront dans les rues.

SI UNE TEMPÊTE APPROCHE...

En tant que client, vous pouvez poser certains gestes qui aideraient grandement la STM lors de ces journées difficiles.

Avant la tempête

À l'approche d'une tempête importante, à moins de force majeure, il vaut mieux d'annuler tout déplacement régulier déjà programmé. En le faisant à l'avance, le nombre de déplacements à réviser par la STM diminue d'autant, de même que le nombre d'appels à traiter au centre d'appels.

Pour ces annulations, il est préférable d'utiliser les Services automatisés (Option 3). Ce faisant vous éviterez d'engorger inutilement le centre d'appels. N'oubliez surtout pas que vous devez faire une annulation pour chaque déplacement programmé. Vous devrez donc annuler l'aller et ensuite le retour, puis, s'il y a lieu, chacun des autres déplacements programmés.

Le jour de la tempête – centre d'appel

- Compte tenu des nombreuses situations difficiles à gérer lors d'une tempête, il est important, ces jours-là de ne contacter le centre d'appel qu'en cas de nécessité.
- À chaque tempête, les rumeurs et les fausses informations créent beaucoup de confusion. Il faut donc éviter à tout prix de propager de mauvaises informations. Avant d'annoncer que le service est maintenu ou qu'il est annulé, assurez-vous que cette information provienne de la STM. Il vaut mieux valider l'information avant de la diffuser dans votre réseau d'amis ou dans votre établissement.

INTERRUPTION DE SERVICE

- La décision d'interrompre le service pour un jour donné sera toujours prise AVANT l'ouverture des lignes du centre d'appels et avant les premiers embarquements du matin.
- Les médias sont informés dès que possible afin qu'ils diffusent tout avis d'interruption de service. Soyez donc à l'écoute! ■

Vous êtes branché à Internet ?

INSCRIVEZ-VOUS À LA LISTE DES BRANCHÉS!

L'ordinateur personnel et Internet sont des outils de communication qui ont transformé notre environnement. Le service de transport adapté de la STM aimerait bien communiquer avec ses clients « branchés » à Internet.

Envoyez-nous un bref courriel à transport.adapte@stm.info avec votre nom et votre numéro de dossier. Nous vous inscrirons sur la Liste des branchés.

Cette liste nous permettra de transmettre rapidement des nouvelles du TA de la STM aux clients inscrits.

Au plaisir!

N.B.

Les clients inscrits à la liste des Branchés sont priés de noter que cette liste d'envoi se veut un simple un outil de communication qui permet au service de transport adapté de la STM de communiquer rapidement avec ses clients inscrits.

une inscription à la liste des Branchés ne constitue pas une « inscription » au service de réservation par Internet qui sera éventuellement offert à notre clientèle au cours de l'année 2009.

La liste des Branchés nous permettra toutefois de vous informer dès que ce nouveau service sera disponible. ■

Le CHAUFFEUR DE MINIBUS AU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA STM

Un employé apprécié des clients

Depuis de nombreuses années, les sondages réalisés auprès de la clientèle démontrent que l'employé le plus apprécié au service de transport adapté de la STM, c'est le chauffeur de minibus.

Cette appréciation prend tout son sens quand on réalise le rôle important que joue le chauffeur dans le quotidien de notre clientèle. La qualité du travail du chauffeur de minibus a un impact direct sur la qualité de vie des personnes handicapées.

Ces personnes ont besoin d'être transportées de porte à porte dans un véhicule adapté (un minibus ou un taxi accessible) et, comme tout le monde, d'arriver à l'heure à leurs activités.

Toutefois, certains clients ne peuvent pas utiliser un taxi accessible à cause de contraintes liées au type d'aide à la mobilité utilisé ou à leur état physique. Par conséquent, ces personnes n'ont aucun moyen de transport alternatif. Elles sont donc totalement dépendantes du service de transport adapté par minibus, d'où l'importance accordée au travail du chauffeur de minibus.

Enfin, comme tous les autres clients, ils ont besoin que le chauffeur annonce sa présence, qu'il arrive à l'heure prévue, qu'il ne conduise pas trop brusquement malgré les aléas de la conduite en milieu urbain, qu'il ne les laisse pas sans surveillance à bord du véhicule, qu'il soit respectueux de leur environnement (fauteuil roulant etc.), qu'il utilise un langage qui dénote du respect. Comme on dit par chez-nous, c'est toute une « job »! ■

ACHALANDAGE ET PERFORMANCE

DU CENTRE D'APPELS

Achalandage

Le tableau suivant montre une croissance de 7,6 % de l'achalandage. La clientèle dite non-transférable, c'est-à-dire qui doit absolument utiliser un véhicule accessible (minibus ou taxi accessible), est en forte croissance, à 11,1 %.

La croissance de l'achalandage témoigne de l'augmentation constante de la demande de service et de la poursuite de l'objectif zéro refus pour toute demande de déplacement faite au moins la veille d'un déplacement.

ACHALANDAGE AU 30 SEPTEMBRE 2008

DÉPLACEMENTS CLIENTÈLE	2007	2008	ÉCART
Non transférable	516 255	573 512	+11,1 %
Déplacements clientèle / taxi régulier	1 034 636	1 094 851	+ 5,8 %
TOTAL	1 550 891	1 668 363	+ 7,6 %

PERFORMANCE DU CENTRE D'APPELS au 30 septembre 2008

Option 1

Depuis le début de l'année, le temps d'attente moyen a été de 3 minutes 38 secondes. L'objectif de temps d'attente moyen de 3 minutes n'a donc pu être atteint. Il s'agit d'une augmentation de 9,5 % du temps d'attente par rapport à 2007 alors que nos clients attendaient 3 minutes et 19 secondes en moyenne au bout du fil.

La croissance de la demande s'est maintenue, avec 317 915 appels traités depuis le début de l'année, pour une augmentation de 7,8 % par rapport à la même période en 2007. Le ratio tentative/appel répondu moyen est à 2,66 depuis le début de l'année, en augmentation de 20,9 % par rapport à 2007.

L'augmentation des temps d'attente est attribuable à la croissance de la demande et à un manque de ressources en agents au centre d'appels. Au moment d'écrire ces lignes, de nouveaux agents venaient tout juste de terminer leur formation pour se joindre à l'équipe du centre d'appels. Avec ces nouvelles ressources à l'option 1, les temps d'attente moyens devraient graduellement s'améliorer pour s'approcher de l'objectif de 3 minutes.

Option 2

À l'option 2, 182 256 appels ont été traités depuis le début de l'année, pour une augmentation de 13,6 % par rapport à 2007. Le temps d'attente moyen de 1 minute 37 secondes était en baisse de 2 % par rapport à 2007, ce qui dénote un gain d'efficacité par rapport à l'an dernier. ■



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 communication 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.

Joyeuses fêtes!

*En cette période des fêtes, l'équipe du
TA, les membres du Comité d'admission
et ceux du Comité usagers/transporteur
unissent leur voix pour vous souhaiter un
Joyeux Noël et une nouvelle année
remplie de bonheur.*



Sources Mixtes

Groupes de produits issus de forêts
bien gérées, de sources contrôlées
et de bois ou fibres recyclés.
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-2459
© 1996 Forest Stewardship Council