



Remplacement du système informatique

ACCÈS

Réagissant à l'annonce du remplacement d'ACCÈS 1 à la fin de 2001, des clients nous ont exprimé certaines interrogations quant aux avantages pour la clientèle d'un tel changement.

Afin de répondre à vos questionnements, le Bulletin *Transport Contact* a présenté vos questions à Michel Lemay, directeur du Service de transport adapté de la STCUM.

T.C. Pourquoi changer le système informatique?

M.L. Il faut savoir que le principal motif justifiant le remplacement du système actuel est de solutionner les nombreux problèmes des clients qui ont tant de difficultés à obtenir une ligne à notre centre d'appels et qui, après avoir réussi à obtenir la communication, doivent attendre de nombreuses minutes à cause de la durée du traitement de leur demande. Il faut considérer la lourdeur actuelle dans le traitement d'une demande de transport.

T.C. Quelle est la principale lacune du système actuel?

M.L. C'est pendant le traitement de la demande que le système actuel fait la démonstration de son inaptitude à traiter rapidement et efficacement une requête.

Actuellement presque chaque demande doit être traitée "manuellement" par le préposé du centre d'appels. C'est ce qui accapare les préposés et explique les temps d'attente. Avec plus de 1,25 millions de déplacements en 1999, avez-vous une idée du nombre de transactions "manuelles" qui ont dû être réa-

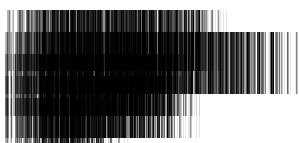
lisées par le personnel du centre d'appels?

Le nouveau système vise l'automatisation de la quasi-totalité du traitement des demandes, ce qui donnera une nouvelle qualité à notre service.

T.C. Ce nouveau système amènera de gros changements pour les clients?

Oui, mais ce sont des changements attendus depuis longtemps. Toute l'approche vise à améliorer le service. En réduisant le temps de traitement d'une demande de transport, on pourra faire d'une pierre deux coups.

suite à la page 3



Sommaire

4

Tempête de neige de février
Une semaine difficile

5

TAXI
Une pénurie et ses conséquences

6

Autobus à plancher surbaissé
Un réseau intégré

7

Achalandage 2000
Toujours plus haut

8

Horaires réguliers
Demandes ou annulations



TRANSPORT



Édition: Gilles Vaillancourt

Collaboration: Yves Pepin

Graphisme: André Cardinal

Photographie: Richard Harton

Transport Contact est un bulletin d'information publié par le Service à la clientèle de la STCUM.

Reproduction permise avec mention de la source.

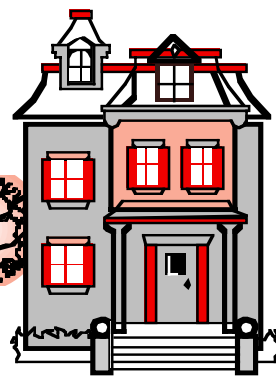
Should you wish to obtain an English version of Transport Contact, please call 280-5341. We will gladly mail it to you

STCUM

Centre de transport adapté
3111, rue Jarry Est
Montréal Québec
H1Z 2C2

<http://www.stcum.qc.ca>

Changement d'adresse



Le mois de juillet est tout près. Vous déménagez? Évitez les problèmes et contactez-nous afin de faire votre changement d'adresse!

Cette démarche est encore plus importante si vous êtes utilisateur d'un horaire régulier puisque ces changements d'adresse exigent d'annuler l'horaire programmé pour en préparer un nouveau à partir de la nouvelle résidence.

Les deux façons de nous informer:

La première consiste à faire votre changement d'adresse en utilisant la Ligne Interactive. Pour ce faire, composez le 280-7400. Après avoir sélectionné le menu 3 (modification au dossier personnel), à la demande du système, composez votre **numéro de dossier** et votre **code d'accès personnel constitué de quatre (4) chiffres**, (constitué du jour et du mois de votre naissance): ex. : si vous êtes né un 1^{er} juin, vous inscrivez 01-06. Ensuite, en appuyant sur le 1, vous aurez accès à la boîte vocale des changements d'adresse. Le système vous donnera toutes les indications pertinentes avant l'enregistrement de votre message. Vous pourrez l'écouter après l'enregistrement et confirmer les données enregistrées. Vous verrez, c'est très simple.

L'autre manière consiste à communiquer avec notre *Service à la clientèle* (voir **Coordonnées à conserver**), du lundi au vendredi, entre

8 h 30 et
16 h 30.
Les pré-

posés qui prendront votre appel s'assureront que la nouvelle adresse sera enregistrée au moment opportun et, au besoin, que vos déplacements seront programmés à partir de votre nouveau domicile et à la date souhaitée.

Rappel aux organisateurs de « Camps de vacances »

Voici quelques rappels importants lors de la planification du transport d'un groupe pour un "camp" de vacances:

- Faire parvenir la réservation de groupe au moins 10 jours à l'avance.
- Valider le plus tôt possible la liste complète des personnes qui utiliseront nos services.
- Faire les annulations requises le plus tôt possible, avant le jour du départ.

S'assurer que les bagages qui ne pourront être pris en charge par les clients seront transportés au lieu de départ et d'arrivée par un autre véhicule que celui du transport adapté.

ACCÈS

C'est à dire, réduire de beaucoup le temps en ligne pour chaque client et, parce qu'il sera possible de traiter un plus grand nombre d'appels, on s'attaquera à l'engorgement chronique du centre d'appels. Le client souhaite cela depuis longtemps!

En plus du désengorgement du centre d'appels et du traitement beaucoup plus rapide des demandes de transport, nous examinons la possibilité de changer certaines de nos façons de faire. Entre autres, nous voulons appliquer le concept du "guichet unique" où le client n'aura qu'un seul numéro de téléphone à composer. Nous voulons aussi réduire radicalement la durée de traitement d'une demande d'horaire régulier et utiliser au maximum le potentiel de notre *Ligne Interactive*.

T.C. *Est-ce que les clients sont impliqués dans le projet?*

Absolument. Premièrement, les plaintes des clients et certains sondages (des centaines de clients ont répondu) avaient très bien dépeint les problématiques. Par la suite, depuis le début du projet, des comptes rendus ont été présentés à l'instance consultative du transport adapté sur le territoire de la CUM, le Comité Usagers-Transporteur. Les représentants des usagers et des partenaires ont été mis aux faits de l'évolution du dossier.

De plus, un comité aviseur a été créé dans le but de suggérer, sur le

plan technique ou fonctionnel, certaines pistes de solutions originales à l'équipe de projet, et en valider ou en tester d'autres.

T.C. *Mais pourquoi pas avant à la fin de 2001?*

M.L. Après les étapes d'études préliminaires et de choix du progiciel, il reste encore beaucoup de travail à faire. Pour illustrer le plus justement possible l'ampleur de la tâche, disons que tout en continuant les opérations quotidiennes qui permettront de réaliser plus de 1,3 millions de déplacements d'ici à la fin de l'année 2000 et encore plus en 2001, nous avons à concevoir de nouvelles façons de faire complètement différentes. En bref, tout en relevant les défis quotidiens, c'est comme créer une nouvelle entreprise d'ici à la fin de 2001. C'est énorme travail et un VRAI défi CLIENT!

Le système que nous avons choisi fonctionne actuellement avec succès à Toronto. Au cours des derniers mois, nous avons toutefois procédé à l'identification des améliorations à apporter afin qu'il réponde à nos besoins. Cette opération terminée, au mois d'août, à partir des possibilités offertes par le nouveau système, nous procé-

derons à une révision de nos modes de fonctionnement et aux développements informatiques du système.

Cette importante phase se poursuivra jusqu'au printemps de 2001. Ensuite, il faudra former tous les employés et faire de nombreux tests avant de commencer l'implantation du nouveau système à la fin de l'année 2001. Évidemment, il s'agit d'une esquisse sommaire de l'énorme travail à faire. Ce qui est certain, c'est que les 18 prochains mois seront bien remplis.

T.C. *Comment le projet se financera-t-il?*

Un plan de communication a été élaboré afin de s'assurer que nos clients et partenaires recevront en temps et lieu toute l'information requise quant à l'évolution de ce projet majeur. Évidemment, votre Bulletin *Transport Contact* sera un outil privilégié en ce sens.

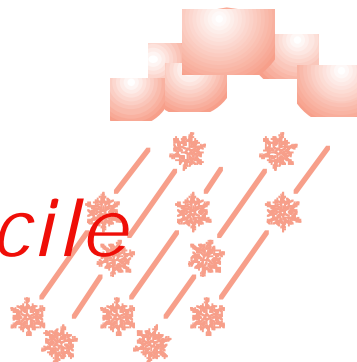
Au cours de l'hiver dernier, le Conseil d'administration de la STCUM, très au fait des besoins du Centre de transport adapté, a autorisé un règlement d'emprunt en fonction du coût total

du projet, évalué à 8,3 M \$ de dollars. Évidemment, les discussions se poursuivent avec notre principal bailleur de fonds, le ministère des Transports du Québec, afin de fixer les modalités de financement du projet. C'est un dossier qui évolue.

T.C. *Merci M. Lemay!*

Tempêtes de neige de février

Une semaine difficile



Pendant plus d'une semaine, les tempêtes de neige du mois de février dernier ont grandement affecté notre capacité à livrer le service normalement offert. Dans ces circonstances, malgré une utilisation maximale de notre flotte de minibus, nous ne pouvions réaliser qu'environ 1000 déplacements sur les 5 000 habituellement effectués chaque jour de semaine.

COMMENT PROCÉDER DANS DE TELLES CIRCONSTANCES?

D'une part, il faut savoir que 70% des déplacements sont programmés aux heures de pointe. Pendant ces pointes, lors des tempêtes de février, les conditions de circulation ont été particulièrement difficiles. De plus, l'ampleur des chutes de neige et les délais requis pour le déneigement ont grandement limité la circulation sur les rues secondaires. À cela, s'ajoutaient les bancs de neige qui bloquaient souvent l'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement.

D'autre part, aux heures de pointe nous sommes déjà confrontés à un manque de véhicules taxi qui, en semaine, réalisent plus de 60% des déplacements (3 000/jour.) Aussi, lors d'intempéries majeures, ce problème se fait sentir encore plus sérieusement car la demande est beaucoup plus forte. Ceci, en plus des nombreux retards, provoque une très grave pénurie de ressource

et limite grandement notre capacité à desservir notre clientèle.

Par conséquent, nous devons limiter notre offre de service en fonction des capacités du moment. Agir autrement nous empêcherait d'assurer un service adéquat et sécuritaire.

Aussi, avant que la situation ne se détériore, des chefs d'opérations sillonnent les rues afin d'évaluer les conditions de la circulation et l'accessibilité aux principaux lieux publics. Pendant ce temps, au centre d'appels, un suivi constant de la disponibilité en voitures taxi est réalisé. Les décisions sont alors prises en fonction de la situation.

Ainsi, du 14 au 18 février, des décisions difficiles ont dû être prises. Compte tenu de nos capacités limitées, seules les demandes de transport motivées par un besoin médical, le travail ou les études post-secondaires pouvaient être traitées et réalisées.

Dans de telles circonstances, les limites du système informatique actuel ne nous permettent pas de faire un tri parmi les annulations massives qui doivent être réalisées par nos employés. Toutefois, plusieurs déplacements qui correspondent aux critères de sélection retenus peuvent être reprogrammés à la suite d'un appel.

Vous comprendrez que ce n'est qu'en cas d'absolue nécessité que

nous devons appliquer de telles mesures et que nous regrettons tous les inconvénients que nos clients ont dû subir.

Dans de telles circonstances, notre seul souci est de fournir un service adéquat en fonction des ressources disponibles.

PARTENAIRES, NAVIGUONS ENSEMBLE!

Hôpitaux, CLSC, Centres de réadaptation, Organismes de loisirs, CHSLD, Organismes de promotions etc., aidez-nous à communiquer avec vous plus efficacement en nous faisant parvenir vos

**adresses
Internet et
courriel.**

Notre courriel:
Transport.adapte@stcum.qc.ca

TAXI Une pénurie et ses conséquences

Depuis un certain temps déjà, comme plusieurs autres transporteurs du Québec, le Centre de transport adapté de la STCUM éprouve d'énormes difficultés à cause d'une pénurie de véhicules taxi pendant les heures de pointe et lors d'intempéries majeures. Cette situation perdure depuis un certain temps. Cette pénurie génère de nombreux désagréments pour notre clientèle et mérite d'être expliquée. Des actions ont également dû être entreprises afin de solutionner ce problème.

Quelques chiffres

Vous savez sûrement que les déplacements en transport adapté sont réalisés par minibus ou par des véhicules taxi. Toutefois, saviez-vous que sur le territoire de la CUM, plus de 60% de l'ensemble des déplacements de transport adapté sont réalisés par des chauffeurs de taxi régulier et que 70% de ces déplacements sont programmés aux heures de pointe? Que se passe-t-il lors d'une pénurie de voitures taxi?

Les conséquences : retards, refus et centre d'appels engorgé

La première conséquence se manifestera par des retards. Ceux-ci seront plus nombreux ou plus longs selon les circonstances du moment et le mauvais temps ne fait qu'amplifier la situation. À la limite extrême, comme lors des tempêtes de neige de février, la pénurie de véhicules sera telle que la majorité des déplacements offerts par taxi devra être annulée.

Un autre problème surviendra au moment de traiter des nouvelles demandes de transport régulier ou des demandes de transport de groupe, en heure de pointe, alors que la capacité maximale de plusieurs fournisseurs taxi est atteinte. La conséquence est alors facile à deviner. Il ne sera tout simplement pas possible de répondre à ces demandes. Certaines demandes seront alors tout simplement refusées ou les demandes initiales devront être modifiées (hors-pointe) afin de pouvoir les traiter.

L'autre conséquence non négligeable de cette pénurie sera l'engorgement de notre centre d'appels. En effet, parce que certaines demandes d'horaires seront refusées ou que le traitement en sera retardé, le nombre des demandes de transport occasionnel augmentera. Du même coup, notre centre d'appels sera fortement sollicité, parfois même, complètement engorgé.

Les actions entreprises :

Sur une base quotidienne, chaque compagnie de taxi est suivie afin de s'assurer qu'elle peut ou non répondre à la demande en heure de pointe. En cas de pénurie de voiture, des courses seront acheminées à une autre compagnie.

D'un autre côté, il faut savoir que le cadre légal actuel oblige la STCUM à donner aux compagnies de taxi toutes les courses qui doivent être réalisées en voiture. Les contrats sont adjugés à la suite d'un processus d'appel d'offres de ser-

vice public où les compagnies sont invitées à présenter des soumissions. Les contrats sont octroyés aux plus bas soumissionnaires dont les soumissions sont conformes au cahier de charges.

La loi est toutefois en révision. Aussi, l'automne dernier, dans le cadre d'une consultation publique, la STCUM et les organismes qui représentent la clientèle ont déposé des mémoires au ministre des Transports du Québec.

La STCUM proposait plusieurs pistes de solutions afin de résoudre l'épineux problème du manque de voitures. Un nouveau projet de loi devrait être déposé à l'Assemblée Nationale au cours de l'année.

Solution à court terme

Il est possible qu'au moment où vous lirez ces lignes, la STCUM ait l'autorisation d'aller de l'avant avec un projet qui permettrait de solutionner ce manque chronique de voitures taxi.

En effet, cette expérience-pilote qui serait autorisée par le ministère des Transports, nous permettrait d'offrir des courses à 50 détenteurs d'un nouveau "permis de taxi spécialisé", améliorant ainsi de beaucoup la qualité du service.

Votre bulletin *Transport Contact* vous tiendra informé de l'évolution de ce dossier.

Autobus à plancher surbaissé

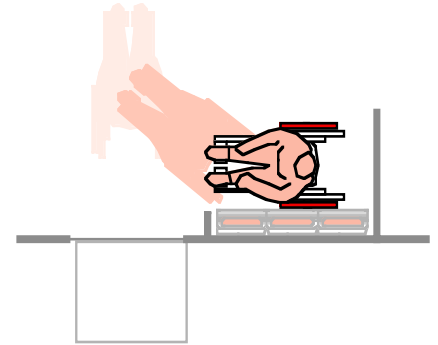
Un réseau de plus en plus intégré

Vous vous déplacez à l'aide d'un fauteuil roulant ? Vous êtes autonome ou accompagné lors de vos déplacements ? Sachez que la STCUM offre maintenant le service pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant sur sept (7) lignes d'autobus. S'ajoutant aux lignes 11 Montagne, 14 Amherst, 27 Saint-Joseph, 51 Édouard-Montpetit et 97 Mont-Royal, les lignes 24 Sherbrooke et 45 Papineau viennent bonifier un réseau qui permet maintenant de se déplacer aussi bien dans les axes nord-sud, qu'est-ouest. Le service est toujours offert entre 9 h 30 et 15 h 30 et après 18 h 30 les jours de semaine ainsi que toute la journée, les samedis, dimanches et jours fériés.

gnes accessibles, qui sont eux aussi disponibles sur demande. Vous pouvez également obtenir les heures de passage de votre autobus, en composant le numéro TelBus apparaissant sur le panneau de votre arrêt. Pour obtenir les dernières nouvelles, la STCUM a mis en place une ligne téléphonique dédiée au service pour les personnes en fauteuil roulant, en appelant A-U-T-O-B-U-S. Enfin, le site Internet de la STCUM (www.stcum.qc.ca) contient aussi ces informations, en plus d'une foule d'autres renseignements utiles.

Nous vous suggérons de vous faire accompagner lors de vos premiers déplacements et de participer préalablement à une rencontre d'information et de familiarisation avec les procédures d'embarquement et de débarquement. Nous vous rappelons que votre accompagnateur n'aura pas à payer son droit de passage.

Présentement, la STCUM possède 456 autobus à plancher surbaissé ayant 39, 36 ou 31 places. Seulement, les véhicules de 36 et de 31 places offrent le service pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Dans son plan d'acquisition 2000-2002, la STCUM prévoit faire l'acquisition de 300 véhicu-



les à plancher surbaissé. De plus, elle envisage offrir, dès cette année, le service pour les personnes en fauteuil roulant sur environ 30 nouvelles lignes. Ainsi, à la fin de 2002, pas moins de 100 lignes d'autobus pourraient accueillir la clientèle en fauteuil roulant.

Il est important de vous rappeler que l'autobus à plancher surbaissé peut accueillir une seule personne en fauteuil roulant à la fois et ne vise surtout pas à remplacer le Transport adapté. Au contraire, il se veut plutôt un complément à ce service spécialisé. Pour se procurer la documentation, la clientèle n'a qu'à communiquer avec la STCUM au 280-5100. Pour plus de renseignements, pour recevoir la documentation ou pour participer à des rencontres d'information, vous pouvez également contacter le *Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA)* au 255-0765.

Pour mieux planifier vos déplacements, vous devez vous procurer le Guide de l'utilisateur pour les autobus à plancher surbaissé qui contient toute l'information nécessaire. Les heures de passage des autobus offrant ce service sont indiquées par une étoile dans les Planibus des li-

Achalandage 2000

Toujours plus haut...

L'achalandage des trois (3) premiers mois de l'année 2000 a augmenté de 4,2% par rapport à la même période de 1999 (Voir tableau.) Cette croissance a été réalisée malgré les conditions difficiles lors des tempêtes du mois de février. N'eût été des déplacements perdus en février (-18 000), l'augmentation de l'achalandage aurait été de 7,2%.

L'achalandage du mois de mars aura bien illustré la tendance à la hausse de l'achalandage. En effet, avec plus de 128 324 déplacements, un nouveau record absolu d'achalandage mensuel a été établi. Il s'agit d'une hausse de 5,2% par rapport au record précédent, enregistré en mars 1999 (122 000 déplacements.)

tation de l'achalandage de l'ensemble du mode de transport par minibus. Ces véhicules remplaceront progressivement la flotte de minibus réguliers (pour usagers ambulants seulement). Ils sont munis d'un hayon hydraulique et permettent l'embarquement des clients qui se déplacent avec un fauteuil roulant. Toutefois, l'intérieur de ce véhicule est polyvalent.

En effet, les banquettes peuvent être relevées afin de libérer un maximum d'espace pour le transport de six (6) clients en fauteuil roulant et quatre (4) passagers ambulants ou, à l'occasion, être rabaisées afin de transporter un plus grand nombre de personnes ambulantes.

régulier. Compte tenu des besoins de la clientèle se déplaçant en fauteuil roulant, il était devenu essentiel de remplacer ces véhicules par des minibus polyvalents et ainsi améliorer notre offre de service pour l'ensemble de nos clientèles.



Mme Colette Tremblay, cliente et M. André Lemieux, chef d'opérations qui teste les possibilités d'aménagements intérieur d'un minibus polyvalent.

Achalandage cumulatif au 31 mars 2000			
	1999	2000	ÉCART
Minibus	119 241	123 325	3,4%
Taxi régulier	185 185	195 385	5,5%
Taxi accessible	13 405	12 319	-8,1%
Total	317 831	331 029	4,2%

Les deux principaux modes de transport (minibus et taxi régulier) ont connu une hausse d'achalandage depuis le début de l'année. D'ailleurs, la mise en service des nouveaux *minibus polyvalents* a grandement contribué à l'augmen-

Au cours des dernières années, la réorganisation des services offerts à la clientèle ayant une déficience intellectuelle avait entraîné une baisse dans l'utilisation des minibus pour personnes ambulantes et une plus forte utilisation du taxi

D'ailleurs, avec l'augmentation prévue de la clientèle des cinq (5) centres de réadaptation en déficience intellectuelle de l'île de Montréal, nous prévoyons une forte hausse de la demande de déplacements de cette clientèle au cours des prochaines années et une demande encore plus forte pour des déplacements par taxi.

À cause des impacts budgétaires qui sont à prévoir, ce dossier sera suivi de près au cours des prochains mois afin de s'assurer de bien desservir cette clientèle.



Demandes d'horaires réguliers automne 2000

Pendant les vacances Annulation d'horaire régulier

FAITES-LE TÔT!

Si vous partez en vacances et êtes utilisateur d'un horaire régulier, n'oubliez pas de nous contacter afin d'annuler vos déplacements pendant cette période. **Après la période d'annulation, vos déplacements réguliers seront automatiquement reprogrammés.**

La durée de la période d'annulation ne doit toutefois pas dépasser un maximum de huit (8) semaines.

Si vous devez annuler pour une plus longue période, vous devrez annuler définitivement cet horaire.

Nous vous remercions de nous signaler ces annulations. Elles nous évitent de nous déplacer inutilement. De plus, pendant cette période, la place disponible pourra être utilisée par des usagers qui ont des besoins occasionnels.

À l'approche de l'automne, à cause du grand nombre de demandes d'horaires réguliers, il est très important de présenter votre demande assez tôt. Cette année, dès le 15 juillet, vous pourrez nous présenter votre demande d'horaire régulier de l'automne. En procédant ainsi, nous pourrions planifier le travail et prévoir les ressources requises pour les 5,200 déplacements à réaliser quotidiennement lors des jours ouvrables.

En nous acheminant votre demande assez tôt, vous pourrez plus facilement obtenir une confirmation avant le début de votre activité régulière.

CONFIRMATION

Si vous avez agi assez tôt, quelques semaines avant le début de vos déplacements, téléphonez au numéro approprié, (voir **CONFIRMATION** dans **COORDONNÉES À CONSERVER**) pour obtenir votre confirmation.

Pour les demandes enregistrées peu de temps avant le début de l'activité, il sera peut-être nécessaire de téléphoner au numéro des **réservations deux jours avant le début de votre activité** (voir **COORDONNÉES À CONSERVÉES**).

Il faut savoir que tant qu'un horaire n'est pas confirmé, vous devez faire des demandes de transport occasionnel pour chaque déplacement désiré.

Par conséquent, vous pouvez vous éviter de nombreux appels inutiles en faisant votre demande le plus tôt possible.

Faites-nous parvenir vos demandes par courrier, par télécopieur ou par téléphone (voir Coordonnées à conserver.)



Coordonnées à conserver

Demande de transport régulier ou occasionnel et modification de réservation

Minibus 280-5353 Taxi 280-5445

Info-retard, retour sur appel, confirmation

Minibus 280-5313 Taxi 280-5444

Annulation

280-6325

IMPORTANT

Pour le moment, n'acheminez aucune demande de transport ou de confirmation via Internet. Nous vous informerons dès que possible à ce sujet.

Télécopieur: (demande de groupe, horaire régulier)
280-6313

Ligne Interactive

280-7400

Téléscripneur (TTY)

280-5308

Service à la clientèle

280-5341

Site Internet

www.stcum.qc.ca/t-adapte/index.htm

Courriel

Transport.adapte@stcum.qc.ca