



Rendez-vous médical

Nouvelle procédure de réservation

Ce type de besoin étant prioritaire pour notre clientèle, une nouvelle procédure avait été mise à l'essai afin que les demandes tardives puissent être accommodées. Or, avec le succès de cette nouvelle mesure et d'un commun accord avec les représentants de la clientèle, cette procédure sera maintenue sur une base permanente. Il est maintenant plus facile de faire une demande de transport pour un rendez-vous médical, même lorsque les délais sont serrés.

Dans le passé, en dépit de tous les avantages de la *demande de transport par anticipation*, certains clients qui faisaient ce type de demande pour un rendez-vous médical ne parvenaient pas toujours à respecter les délais exigés. En effet, la procédure pour ce type de demande précise que, pour profiter d'une demande de transport par anticipation, cette dernière doit être reçue, par la poste ou par télécopieur, au moins dix jours à l'avance.

Or, il arrive fréquemment qu'un rendez-vous médical soit accordé avec un préavis encore plus court. Résultat : lorsque nos clients obtenaient un rendez-vous à la dernière minute, ils ne pouvaient bénéficier d'une demande par anticipation. Ils

devaient donc s'armer de patience et tenter d'obtenir un transport en faisant une *demande de transport occasionnel*, mais sans toujours réussir... En effet, les lignes téléphoniques du centre d'appels sont souvent engorgées et la communication est parfois difficile à établir. Au pire, le déplacement souhaité n'est pas accordé, et le client ne peut se rendre à son rendez-vous. Plusieurs mois pourraient s'écouler avant qu'il puisse avoir un nouveau rendez-vous avec son médecin spécialiste ou subir un test particulier.

Modalités de réservation

Vous pouvez faire une ***demande de transport pour un rendez-vous médical*** en tout temps, pourvu que les conditions suivantes soient respectées :

1. **Toute demande transmise par télécopieur ou par courrier devra être reçue au moins trois (3) jours à l'avance.**

2. **Si le préavis est de deux (2) jours ou moins, seule une demande téléphonique sera acceptée.**

Vous pouvez aussi faire vos demandes par téléphone en tout temps. Toutefois, nous vous encourageons fortement à utiliser le télécopieur ou la poste. Vous éviterez ainsi les difficultés d'accès à notre centre d'appels.

À cette fin, nous vous proposons le nouveau formulaire ci-inclus en page 3, conçu expressément pour ce type de demande, puisqu'on y trouve toutes les informations requises pour votre déplacement. Faites-en des photocopies et servez-vous-en chaque fois!

(voir formulaire en page 3)

Sommaire

4

Amélioration des services à la clientèle

5

Centre de réservation
Une petite chance pour les préposés s.v.p.

6

Révision du cadre organisationnel et financier du transport adapté

7

Achalandage 2000
Comparatif 1999/2000

8

Horaires réguliers
Demandes ou annulations



Édition et rédaction
Gilles Vaillancourt

Coordination de la production
Monique Juteau

Révision et traduction
Richard Tremblay

Conception graphique
Robert Pilon

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 de quatre (4) chiffres**, (constitué du jour et du mois de votre naissance): ex. : si vous êtes né un 1^{er} juin, vous inscrirez 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 préposés 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.

Réservation pour un camp 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.



FORMULAIRE



Demande de transport pour un rendez-vous médical

IDENTIFICATION DU CLIENT

N° du dossier : _____ Nom : _____

Ambulant Fauteuil manuel Fauteuil motorisé Triporteur Chien guide

Marchette non pliante Présence d'accompagnateur Présence d'enfant (nombre) _____

Personne responsable : _____ Téléphone : _____

DÉTAILS DU DÉPLACEMENT

Date du déplacement : ____/____/____

Adresse d'origine : _____

Adresse de destination : _____

Heure d'arrivée : _____ Heure de retour : _____

ACHEMINEMENT DE VOTRE DEMANDE



Par la poste :

Service de transport adapté
«Rendez-vous médical»
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2



Par télécopieur :

280-6313



Par téléscripteur (TTY) :

280-5308



Par téléphone :

280-5353 (minibus) ou **280-5445** (taxi)

POUR OBTENIR VOTRE CONFIRMATION

Téléphoner à compter de deux (2) jours avant la date de votre déplacement

(il est inutile de téléphoner plus tôt) au numéro suivant : 280-5313 (minibus) ou 280-5444 (taxi) de préférence après 18 h.

- ✓ Vous profiterez au maximum des avantages de ce service en vous assurant que **vo**tre demande sera reçue **au moins 3 jours avant votre rendez-vous** et de préférence par courrier ou par télécopieur ou, **EN DERNIER RECOURS**, par téléphone.
- ✓ Après ce délai, seule les demandes téléphoniques seront acceptées : 280-5353 (minibus) ou 280-5445 (taxi).

Les limites de nos ressources ne nous permettent pas de garantir des déplacements à toutes les demandes de transport.

AMÉLIORATIONS DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Malgré les effets néfastes sur la clientèle de la problématique budgétaire actuelle, des efforts soutenus et un processus consultatif fécond auront permis d'améliorer plusieurs aspects des services offerts à notre clientèle au cours de l'année 2000 et depuis le début de 2001.

UN PROCESSUS CONSULTATIF FÉCOND

Formation

À partir des problématiques soulevées lors des réunions régulières du *Comité consultatif usagers/transporteur* plusieurs dossiers ont évolués.

Ainsi, au cours de l'année 2000, une révision du programme de formation des employés a été entreprise afin d'y intégrer un volet "connaissance des personnes handicapées". Le groupe de travail a pu profiter de la précieuse contribution de M^{me} Murielle Larivière-Lebret de l'*Office des personnes handicapées du Québec* (OPHQ) et de M. Jean-Marie Grenier de l'*Association québécoise des personnes aphasiques* (AQPA).

Services aux personnes avec des difficultés de communication

D'autre part, des rencontres exploratoires ont été tenues afin d'améliorer les services aux clients avec des difficultés de communication. Avec la contribution entre autres de l'AQPA, certaines pistes de solutions sont à l'étude et des annonces seront faites en temps et lieu.

Reprise du service de transport de groupe

À la suite d'une consultation auprès de plusieurs organismes, la mesure annoncée l'automne dernier qui suspendait le traitement des demandes de transport de groupe a été levée.

Ces consultations ont permis d'élaborer de nouvelles modalités qui tiennent compte à la fois des contraintes budgétaires actuelles et des contraintes des organismes.

Ainsi, surtout pour les activités impliquant un grand nombre de participants, les organisateurs sont maintenant invités à s'enquérir le plus tôt possible de la disponibilité de nos ressources en nous faisant connaître le nombre de personnes à transporter pour leur activité. Nous pouvons ainsi, dans la dernière semaine du mois qui précède l'activité, confirmer notre capacité à offrir ou non le service à la date prévue. En procédant ainsi, les organismes ont assez de temps pour s'ajuster s'il y a lieu et nous pouvons mieux planifier l'offre de service. Une fois la disponibilité confirmée, il ne restera qu'à nous transmettre la liste détaillée des participants 10 jours avant l'activité. Des formulaires sont disponibles pour chacune des deux étapes. On peut les obtenir en communiquant avec le Service à la clientèle.

Toutefois, pour les organisateurs de petits groupes, il est toujours possible de présenter comme par le passé une demande dix jours avant la tenue de l'activité.

Service à la clientèle présentant une déficience intellectuelle

Depuis plus d'un an, plusieurs rencontres ont eu lieu avec des représentants des *Centres de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle* (CRPDI) afin d'améliorer certains éléments des services offerts.

Premièrement, nous avons procédé à la révision de nos procédures internes dans les cas où un client est déclaré manquant. Un gros travail de clarification légale a été fait par rapport aux responsabilités à assu-

mer en tant que transporteur. Aussi, des ajustements ont été apportés afin de desservir plus adéquatement les clients présentant un haut niveau d'autonomie.

En effet, contrairement à la majorité des clients présentant une déficience intellectuelle, certains clients n'ont pas besoin d'être pris en charge par une personne responsable lors des débarquements, comme l'exige la STCUM. Cette mesure était même un obstacle à leur autonomie.

Une nouvelle façon de faire a été mise en place. Après une évaluation de chaque cas soumis à notre attention, il est maintenant possible d'ajuster le niveau de prise en charge à assumer par le chauffeur et les parents ou responsables.

Rappelons que cette nouvelle procédure ne s'applique qu'aux rares cas où le client n'a pas besoin d'être pris en charge lors du débarquement, peu importe sa destination. Dans tous les autres cas, une prise en charge doit être assumée.

Livraison du service par minibus

Notre parc de 89 minibus compte maintenant 34 véhicules de type *polyvalent*. Rappelons que les banquettes de ces minibus peuvent être relevées afin de permettre le transport d'un maximum de six clients se déplaçant en fauteuil roulant. En contrepartie, lorsque les banquettes sont abaissées, ce véhicule peut transporter jusqu'à quatorze personnes ambulantes.

D'autre part, depuis près d'un an, le port de la ceinture de sécurité ventrale est maintenant obligatoire dans tous nos minibus.

D'ailleurs, à cet effet, la STCUM a participé à la révision des nouvelles normes de sécurité provinciales.

Enfin, en ce qui a trait à l'entretien des véhicules, rappelons que la *Société de l'assurance automobile du Québec* a émis de nouvelles normes. Celles-ci sont beaucoup plus sévères et comportent plusieurs types d'inspections. La STCUM ayant répondu à ces normes, elle est maintenant accréditée par la SAAQ et peut réaliser elle-même l'entretien de son parc.

Livraison du service par taxi

Depuis le mois de mai 2000, le parc de taxis accessibles compte 20 véhicules. D'autre part, des contrats

directs avec 10 propriétaires permettent d'améliorer l'offre de service à la clientèle ambulante.

En cours d'année, nous avons été heureux d'accueillir les compagnies Champlain et Coop de Montréal en tant que fournisseurs de service. Enfin, la STCUM a été très active pendant le processus de consultation autour du projet de réforme de la loi sur l'industrie du taxi. Entre autres, le mémoire présenté au ministère des Transports du Québec proposait des solutions afin de résoudre le problème du manque

de véhicules pendant les heures de pointe.

Service permanent de transport vers Laval et la Rive-Sud

Une entente de service entre les sociétés de transport de Laval, de la Rive-Sud, de la STCUM et l'AMT fait en sorte que le service de transport adapté inter-rives est un service maintenant permanent.

Rappelons que ce service avait vu le jour dans le cadre d'une expérience pilote financée par l'AMT.

Centre d'appels

Une petite chance pour les préposés s.v.p.

On est lundi, ça fait déjà plusieurs minutes que vous attendez en ligne. On pourrait alors vous répondre... enfin : « Bonjour, transport adapté, Gilles Bédard. »

Dans un premier temps, le préposé enregistre votre demande et, avant de procéder à la recherche, vous informe qu'il vous met en attente. Gilles ou n'importe quel autre préposé du centre de réservations devra ensuite se servir de la version de 1984 du progiciel ACCES, notre vieil outil informatique qui doit être changé. Ce système est si désuet, qu'il pourrait alors être la principale cause de votre attente. Plus le préposé cherchera, plus ce sera long! Pourquoi? Il est sensible à votre besoin et veut absolument vous trouver une place.

Un autre scénario. Vous voulez vous rendre au centre commercial en pleine heure de pointe demain. Votre interlocuteur sait probablement déjà que cela ne sera pas possible.

Pourquoi? À cause du manque de véhicules taxi; nos fournisseurs parviennent à peine à répondre à la demande déjà programmée (plus de 60% de nos déplacements sont des déplacements réguliers, programmés à l'avance) Et si une tempête était attendue, ce serait pire encore. Dans un tel cas, il ne servirait à rien de faire une recherche. Le préposé applique alors une consigne.

On pourrait continuer avec d'autres exemples. Mais nous le savons plus que quiconque, vous êtes parfois frustré... et avec raison. Mais la personne qui s'occupe de votre demande n'a pas le choix. Jour après jour, avec des moyens limités, elle ne peut faire que son possible.

Aussi, lors de votre prochain appel, on vous répondra peut-être : "Bonjour, Transport Adapté, Gilles." Peu importe le nom de votre interlocuteur, il veut vous aider.



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

Révision du cadre organisationnel et financier du transport adapté*

En décembre dernier, le ministre des Transports, M. Guy Chevrette, annonçait la tenue, en février 2001, d'une consultation publique sur les propositions contenues dans le document de consultation intitulé *Transport adapté, pour une meilleure accessibilité des services*.

Cette consultation devait permettre aux principaux partenaires du ministère des Transports de prendre position sur une proposition de réforme qui concerne non seulement le *Programme d'aide au transport adapté* comme tel mais, également, tout le mode d'organisation et de financement des services de transport adapté au Québec.

La consultation proposée visait à apporter un nouvel éclairage sur diverses propositions telles que le

regroupement des ressources financières consacrées par le gouvernement au transport des personnes handicapées, la contribution des autres ministères et organismes à ce type de service ainsi que l'assouplissement des conditions d'admissibilité au *Programme d'aide* afin que les petites municipalités soient en mesure d'offrir des services de transport adapté.

Après une évaluation de l'ensemble des propositions par le gouvernement, les choix qui seront faits visent à permettre de trouver des solutions durables aux divers problèmes éprouvés par la clientèle du transport adapté.

* **Source :** Ministère des Transports du Québec.

Croissance de l'achalandage et financement

Notre budget actuel prévoit que nous effectuerons 1 273 000 déplacements au cours de l'année 2001. Il s'agit d'une augmentation de 0,8% par rapport à l'année 2000. Toutefois, pour répondre à la demande réelle de service de l'année 2001, c'est 1 455 000 déplacements que nous devrions réaliser, soit une augmentation de plus de 15% de l'achalandage par rapport à l'année 2000.

C'est pour cette raison que nous avons été contraints de maintenir les principales mesures annoncées en novembre 2000.

Ces mesures étaient :

- Constitution d'une liste d'attente de tous les nouveaux

clients admis depuis le 1^{er} novembre 2000.

- Constitution d'une liste d'attente à partir de toutes les nouvelles demandes de transport régulier.

Seule la suspension du traitement des nouvelles demandes de transport de groupe a été levée.

Au moment d'écrire ces lignes (mars 2001), les ressources financières mises à notre disposition ne nous permettaient toujours pas de répondre à la demande croissante de services. Toutefois, nous étions en attente d'une réponse du ministère des Transports du Québec quant à une augmentation de sa contribution.

Évitez les longues files d'attente et les déplacements pour acheter votre CAM, recevez-la plutôt chaque mois à la maison !

La STCUM vous offre la possibilité de vous abonner au service de la **CAM postale** et de recevoir votre Carte auto-bus/méto (CAM) chaque mois à la maison sans avoir à vous déplacer. Vous éviterez ainsi les files d'attente des débuts de mois et les déplacements car votre CAM vous sera livrée par la poste.

L'abonnement-cadeau permet également de l'offrir à vos proches sans avoir à vous déplacer.

Pour le paiement mensuel, vous avez le choix entre un prélèvement de votre compte bancaire ou un prélèvement de votre carte de crédit (*Master Card* et *Visa*).

Moyennant des frais d'un dollar par envoi mensuel, l'abonnement à la **CAM postale** vous évitera d'avoir à transporter de l'argent liquide pour acheter votre titre de transport.

Complétez votre formulaire d'abonnement, ou encore communiquez au (514) 875-4444 ou consultez notre site Internet www.stcum.qc.ca pour en savoir plus.

Facile et pratique...



Achalandage 2000

Comparatif 1999/2000

	Réel 1999	Réel 2000	Écart
Total Minibus	468 702	468 892	+ 0,04 %
Taxi régulier	733 238	719 663	-1,9 %
Taxi accessible	51 438	73 189	+42,3 %
Total	1 253 378	1 261 744	+0,7 %

Encore une fois, à la fin de l'année 2000, l'achalandage était en hausse par rapport à l'année précédente. L'écart était de 0,7 % par rapport à 1999. Toutefois, en tenant compte des intempéries des mois de février et décembre 2000 et des moyens de pression de l'industrie du taxi en décembre (-28 000 déplacements) et des deux jours ouvrables en moins pendant l'année 2000 (-7 200) nous arrivons à un écart de +3,5 %.

Vous remarquerez que l'achalandage du taxi accessible a fortement augmenté. Ceci s'explique par le plus grand nombre de véhicules en service (10 en 1999 contre 20 en 2000). Ces véhicules peuvent maintenant transporter deux clients en fauteuil roulant, au lieu d'un seul comme par le passé. Finalement, les déplacements de dix véhicules *minivan*, transportant des usagers du taxi régulier, sont inclus dans le total des déplacements du taxi accessible.

Les utilisateurs du taxi accessible sont des utilisateurs habituels autant du taxi régulier que du minibus. Par conséquent, on peut af-

firmer que la hausse marquée (+42,3%) de l'achalandage du mode de transport taxi accessible masque l'ampleur réelle de l'augmentation de la demande de service chez les utilisateurs habituels du minibus adapté et du taxi régulier.

Nouvelles tendances

D'ici à 2002, le dégel des listes d'attente chez les cinq centres de réadaptation en déficience intellectuelle de l'Île de Montréal (Centre Miriam, Centre Lisette-Dupras, Centre Gabrielle-Major, Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal et l'Intégrale) aura un impact majeur sur l'achalandage au cours des prochaines années.

En effet, la demande de transport associée aux programmes socio-professionnels de ces centres peut entraîner jusqu'à 10 déplacements par semaine pour chaque nouveau client. On estime que plus de 600 personnes seront intégrées dans de tels programmes d'ici 2002.

D'autre part, pendant l'année 2000, les centres de réadaptation en déficience intellectuelle ont poursuivi la restructuration de leurs services. Des

services beaucoup plus proches des capacités et besoins individuels du client ont eu des effets notables sur le transport de ces personnes. En effet, nous avons observé que pour le même nombre de clients, les lieux de départ et de destination augmentent. C'est ce que nous appelons l'*étalement* de la demande.

Puisque de moins en moins de ces clients partent d'un même lieu, le besoin pour des véhicules du type minibus "régulier" diminue (*pour personnes ambulantes seulement*). Ceci explique en partie la mise en service, depuis la fin de l'année 1999, des minibus du type "polyvalent". Les banquettes amovibles de ce véhicule et son hayon hydraulique permettent, selon le besoin, de transporter jusqu'à quatorze clients ambulants ou un maximum de six clients en fauteuil roulant et quatre passagers ambulants. Avec les années, le minibus polyvalent remplacera les autres types de minibus actuellement en service.

Demandes d'horaires réguliers automne 2001

AGISSEZ RAPIDEMENT!



Pendant les vacances Annulation d'horaire régulier

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.

En prévision de l'automne à venir et des nombreuses demandes d'horaires réguliers à traiter chaque année, il serait utile de présenter votre demande assez tôt. Ainsi, dès le 15 juillet, vous pourrez faire votre demande d'horaire régulier pour l'automne qui vient.

En nous acheminant votre demande assez tôt, celle-ci pourra être traitée plus rapidement.

Pour le suivi de votre demande, suivez les indications qui vous seront communiquées par notre centre d'appels au cours du mois d'août.

Centre d'appels

Changement à l'horaire de fin de semaine

Pour ceux et celles qui n'auraient pas fait de demande de transport depuis plusieurs mois, prenez note du changement apporté à l'horaire **de fin de semaine** de notre centre de réservations. En effet, depuis le début de l'année 2000, vous pouvez faire vos demandes de transport **dès 7 h le matin le samedi et le dimanche.**

Ce changement n'affecte que les heures de service du centre d'appels et ne modifie en rien les heures de services offerts pour vos déplacements.

Toujours soucieux de mieux vous servir, nous espérons que ce changement vous sera utile.

Coordonnées à conserver

Demande de transport régulier ou occasionnel
et modification de réservation

Minibus – 280-5353 Taxi – 280-5445

Ligne interactive Téléscripneur (TTY)
280-7400 280-5308

Info-retard, retour sur appel, confirmation
Minibus – 280-5313 Taxi – 280-5444

Annulation
280-6325

Service à la clientèle
280-5341

Site Internet
www.stcum.qc.ca

Adresse
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1Z 2C2