

TRANSPORT CONTACT

Juin 1999

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

Sommaire

Achat de nouveaux véhicules

Lors de la réunion du 14 avril dernier, le Conseil d'administration de la STCUM a autorisé l'achat de 17 nouveaux minibus adaptés. Ces véhicules (modèle Girardin MB-4) seront munis d'un hayon hydraulique plus large de deux (2) pouces comparativement aux modèles actuels. D'autres caractéristiques nous permettront de fournir un service mieux adapté aux besoins de la clientèle.

Les différentes possibilités d'aménagement à l'intérieur et l'espace disponible sont les deux principales qualités de ce

nouveau minibus. Par exemple, en fonction de la demande, il sera possible de transporter, en même temps, un groupe de 16 personnes ambulantes et deux (2) usagers en fauteuil roulant. Un autre aménagement permettra de transporter jusqu'à six (6) clients en fauteuil roulant et quatre (4) usagers ambulants.

Ces véhicules remplaceront ceux achetés en 1994. Leur sélection est le fruit d'une révision de plusieurs critères de sélection en fonction de l'évolution des besoins de la clientèle.

En terminant une petite devinette...

D'après vous quel est le coût net de chacun de ces véhicules?

71 000 \$
86 000 \$
103 000 \$

Les gagnants sont celles et ceux qui auront répondu 86 000 \$

3

Achalandage : hiver 1999

4

Vous êtes en visite? Voici comment utiliser le transport adapté...

5

Rappel aux organisateurs des «Camps de vacances»

6

Planification des horaires réguliers

7

Informations aux partenaires

Port de retour garanti
TRANSPORT Contact — STCUM
3111, rue Jarry Est
Montréal, Québec
HTZ 2C2

POSTE MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation
Port payé
Nbre 01858890-98
Postage paid BIK
Montréal



Des changements

intéressants

Une belle collaboration des usagers...

Nous vous invitons à lire attentivement le contenu de ce numéro. En plus de l'arrivée de nouveaux minibus nous vous informerons des quelques changements apportés à nos services. Cette lecture vous permettra de constater que la satisfaction des besoins de notre clientèle et de nos partenaires est toujours au coeur de nos préoccupations.

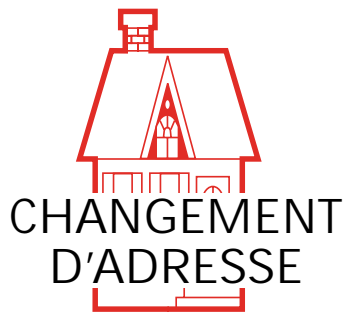
Dans les pages qui suivent vous apprendrez qu'à titre de visiteur, vous pourrez profiter des services du transport adapté à travers tout le Québec. Un peu plus loin, vous serez informé de la poursuite de l'expérience-pilote qui permet de vous rendre facilement à Laval ou sur la Rive-Sud et des modifications de délais de réservation pour ce service.

De plus, pour mieux vous servir, des modifications ont été apportées à nos heures de service lors des jours fériés. Dans le but de mieux planifier vos déplacements, conservez cette information.

Vous apprendrez également qu'en mars, le Transport adapté a fracassé un record d'achalandage avec 122 000 déplacements. Enfin, plusieurs textes pourront vous servir d'aide-mémoire pour la période des vacances, des déménagements ou pour préparer la rentrée d'automne.

En terminant, vous aurez l'occasion de constater à quel point nos services peuvent s'améliorer grâce à votre collaboration.

Bonne lecture !



Juillet approche à grands pas. Vous déménagez ? Évitez les problèmes et contactez-nous pour tout changement d'adresse!

Cette démarche est encore plus importante si vous utilisez un horaire régulier pour vos déplacements quotidiens. La majorité des changements d'adresse nous oblige à annuler l'horaire programmé pour en préparer un nouveau à partir de la nouvelle résidence.

Pour nous informer... deux (2) façons :

La première consiste à faire votre changement d'adresse en utilisant la *Ligne Interactive*. Vous n'avez qu'à composer le 280-7400. Après avoir sélectionné le menu 3 (modification au dossier personnel), vous inscrirez à la demande du système, votre numéro de dossier et votre code d'accès personnel (constitué du jour et du mois de votre naissance : ex. 1^{er} avril, vous inscrivez 01 - 04). 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 directement avec notre service à la clientèle au 280-5341, du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et

16 h 30. Les préposés qui prendront votre appel pourront alors s'assurer que la nouvelle adresse sera enregistrée et, au besoin, que vos déplacements seront programmés à partir de votre nouveau domicile et à la date souhaitée.



Pendant les vacances Annulation d'horaire régulier

Vous partez en vacances et vous utilisez un horaire régulier ? N'oubliez pas de nous contacter et d'annuler vos déplacements pendant cette période. Après la période d'annulation, vos déplacements réguliers seront automatiquement reprogrammés.

Vous pouvez annuler vos déplacements pour un maximum de huit (8) semaines. Toutefois, si vous devez annuler pour une plus longue période, il sera nécessaire d'annuler définitivement cet horaire.

Merci de nous signaler ces annulations. Elles permettent d'éviter de se rendre inutilement chez vous. De plus, pendant cette période, la place disponible sera utilisée par des usagers qui ont des besoins occasionnels.



Achalandage : hiver 1999

De janvier à mars 1999, le Service de transport adapté a réalisé 38 414 déplacements de plus que durant la même période de 1998. L'écart ajusté qui est un fidèle indice tenant compte de différents facteurs, indique une augmentation de 0,8%. (Voir tableau)

En effet, avant de comparer les données d'achalandage des hivers 1998 et 1999, il faut se rappeler que la crise du verglas de 1998 a engendré une diminution de 36 000 déplacements.

De plus, une baisse a été constatée dans l'utilisation des minibus pour personnes ambulantes. Ces véhicules sont principalement utilisés par la clientèle intellectuellement déficiente. Certains facteurs liés à la réorganisation des services à ces usagers (moins de déplacements vers des ateliers de travail, déconcentration des ressources résidentielles, etc.), nous obligent à desservir cette clientèle différemment.

D'un autre côté, la forte demande par la clientèle utilisatrice du taxi régulier a causé des ennuis à cette industrie. Les compagnies ont eu d'énormes difficultés à répondre à la demande (surtout pendant les heures de pointe).

Pendant l'hiver, il a été nécessaire de concevoir et de mettre en place certaines mesures qui ont permis de répondre le mieux possible à la

demande de cette clientèle. Ces mesures permettent une utilisation plus grande de la flotte de minibus adapté. Des retombées très positives de ces mesures ont été notées pendant le mois de mars.

Toutefois, la clientèle traditionnelle du transport adapté (utilisateur de minibus adapté pour tous déplacements) n'est pas affectée par ces mesures.

permis au Service de transport adapté de la STCUM de réaliser 122 000 déplacements en mars. Il s'agit d'un nouveau record. L'ancienne marque était de 118 000.

Enfin, la proportion des déplacements réguliers par rapport à l'ensemble de l'achalandage a été de 72,3% et le taux d'annulation a été de 25%. Quant aux refus de trans-

Achalandage cumulatif janvier à mars 1999				
	RÉEL 98	RÉEL 99	ÉCART RÉEL	ÉCART AJUSTÉ
Minibus (fauteuil)	33 237	33 290	0,2%	--
Minibus (ambulants)	79 049	85 951	8,7%	--
Taxi régulier	160 258	185 185	15,6%	--
Taxi accessible	6 873	13 405	95%	--
Total	279 417	317 831	13,7%	0,8%

Nous tenons à souligner la collaboration des nombreux clients qui ont accepté que certains de leurs déplacements soient programmés en dehors des heures de pointe. Ce type de collaboration nous a permis d'accommoder un plus grands nombres d'usagers.

Mars : un mois record

Cette utilisation plus efficace des ressources, jumelée à des conditions climatiques favorables auront

port, le taux a été de 1,6% pendant l'hiver 1999 contre 2,1% en 1998.

Vous êtes en visite ?

Voici comment utiliser le transport adapté...

La nouvelle version de la Politique d'admissibilité au transport adapté, émise par le Ministère des transports du Québec stipule que : « Si vous êtes une personne handicapée admise au transport adapté, soit par votre comité d'admission local ou par un comité d'admission désigné, vous pouvez utiliser, occasionnellement, tout service de transport adapté au Québec, à titre de visiteur. Vous n'avez pas à refaire la preuve de votre admissibilité lorsque vous voulez faire appel à un organisme de transport adapté autre que celui où vous êtes admis.»

La réservation

Si vous partez en voyage et pour profiter de ce service à titre de visiteur, sachez que :

- Vous devez effectuer vous-même votre réservation auprès de l'organisme ;
- Vous pouvez obtenir les coordonnées et la liste des municipalités desservies par ce transporteur en nous contactant (lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 au 280-5341 ou en téléphonant au Ministère des transports du Québec ;
- Vous devez, généralement, effectuer votre réservation dans les 24 ou 48 heures précédant votre déplacement, selon le délai de réservation fixé par l'organisme de transport

adapté. Certains organismes acceptent également les réservations le jour même ;

- Un organisme pourrait refuser votre déplacement, faute de ressources, au moment de la réservation. Des modifications pourraient être apportées à votre déplacement, comme tout autre déplacement, selon les besoins d'organisation du service.

Informations demandées

- Au moment de faire votre réservation, toutes les informations nécessaires afin de vous servir adéquatement vous seront demandées.

L'accompagnement

- Si un service de transport en commun est offert sur le territoire et que vous désirez être accompagné (*exemple*: problème d'orientation), votre accompagnateur pourrait être refusé. Dans le cas d'un accompagnement facultatif, l'accompagnement sera autorisé dans la mesure où il y a une place disponible dans le véhicule.

Tarification

- Le tarif exigé par l'organisme de transport adapté devrait être le même que celui s'appliquant aux personnes handicapées

admis à cet organisme et résidant sur le territoire.

Enfin, à l'occasion de votre déplacement, assurez-vous d'avoir votre carte d'admission avec vous afin de la présenter au chauffeur sur demande.

Visiteurs sur le territoire de la CUM

Pour plus d'information, les visiteurs (selon les modalités mentionnées précédemment) qui voudront utiliser les services du transport adapté de la STCUM, sont priés de communiquer avec notre service à la clientèle au 280-5341, du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30.

De plus, la STCUM offre ses services à toute personne handicapée de l'extérieur du Québec se déplaçant en fauteuil roulant et en visite sur le territoire de la CUM. Il suffit de suivre la procédure mentionnée précédemment.



Rappel aux organisateurs des « Camps de vacances »

Voici quelques éléments importants à considérer dans 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 ;
- Si nécessaire, 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.

Pour aller plus loin ..

ENSEMBLE

Pour plusieurs raisons, les utilisateurs du transport adapté doivent souvent annuler leurs déplacements. Depuis deux (2)ans, certaines problématiques particulières reliées aux annulations ont été identifiées. Une campagne de sensibilisation a été menée et la collaboration de nombreux usagers a été appréciée.

Nous avons communiqué par écrit ou par téléphone avec certains clients pour les sensibiliser aux effets négatifs de l'utilisation sporadique d'un horaire régulier et de l'impact d'une annulation de dernière minute. Les résultats furent positifs et plusieurs de ces personnes ont modifié des habitudes acquises au cours des années.

Par exemple, convaincus que tout le monde y gagne à être plus discipliné, de nombreux usagers ont accepté d'annuler un horaire régulier trop peu utilisé pour faire des demandes occasionnelles. Lorsque possible, ils ont annulé au plus tard la veille du déplacement programmé.

En contrepartie, des conseils judiciaires ont été prodigués à ces personnes. Plusieurs ne connaissaient pas la procédure invitant la clien-

tèle à annuler un déplacement après 18 h au 280-6325 ou via la *Ligne Interactive* au 280-7400. (Consultez le dépliant prévu à cet effet ou communiquez avec le Service à la clientèle au 280-5341).

Cette discipline a permis à un plus grand nombre de clients d'avoir une place pour leurs déplacements réguliers. Grâce à ceux et celles qui font leurs annulations assez tôt, nous pouvons offrir le service à un plus grand nombre de clients qui font des demandes de transport occasionnelles.

Ces résultats nous incitent à poursuivre dans le même sens. Merci à tous ceux et celles qui adoptent ces comportements positifs. Ainsi nous pourrons aller plus loin...ensemble.

Service inter-rives Prolongation de l'expérience-pilote

La STCUM est heureuse de poursuivre son association avec la STL, la STRSM et l'AMT afin de prolonger jusqu'à décembre 1999 l'expérience-pilote. Rappelons que ce service permet aux usagers de chaque société de transport d'avoir accès à l'ensemble du territoire de la CUM, de Laval et de la Rive-Sud. Un rapport d'étape sur ce projet devrait être présenté au Conseil d'administration de la STCUM au cours des prochaines semaines.

Modification aux délais de réservation

Un délai de cinq (5) jours est toujours requis afin de permettre l'ouverture de votre dossier et d'assurer votre premier déplacement. Subséquemment, toutes vos demandes de transport inter-rives seront acceptées deux (2) jours précédant le déplacement en avant-midi seulement.

Automne 1999 Planification des horaires réguliers

À l'approche de l'automne et en raison du nombre élevé de demandes d'horaires réguliers, il est très important de présenter votre demande assez tôt. Ainsi, à compter du 15 juillet, nous vous invitons à nous présenter votre demande d'horaire régulier pour l'automne. En procédant ainsi, nous pouvons planifier le travail et prévoir les ressources requises pour les 5 000 déplacements à réaliser quotidiennement pendant les jours ouvrables.

De plus, en nous acheminant rapidement votre demande, vos chances sont beaucoup plus grandes d'obtenir une confirmation avant le début de votre activité régulière. Il faut savoir que «tant qu'un horaire n'est pas confirmé, vous devez faire des demandes de transport occasionnel». Vous pouvez donc vous éviter de nombreux appels en faisant votre demande assez tôt.

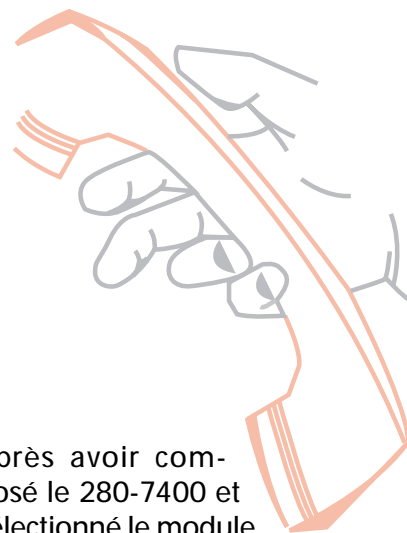
Vous pouvez également nous faire parvenir vos demandes par courrier ou par télécopieur au 280-6313. Évidemment, vous pouvez téléphoner au numéro 280-5445 (taxi) ou au 280-5353 (minibus).

La Ligne Interactive...ça marche!

Ce qui suit intéressera particulièrement ceux et celles qui doivent faire de nombreuses demandes d'horaire pour d'autres personnes.

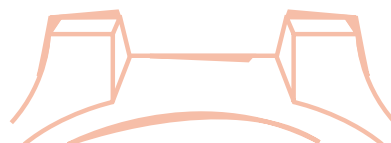
Vous pouvez nous acheminer toute demande d'horaire régulier en utilisant la *Ligne Interactive*. Vous verrez, c'est rapide et efficace! Profitez-en!

Rappel de la procédure à suivre:



Après avoir composé le 280-7400 et sélectionné le module 1 (gestion des déplacements), vous entrez le numéro de dossier et le code d'accès de quatre (4) chiffres constitué du jour et du mois de naissance de l'utilisateur (ex. 7 août : 07 08 ou 23 octobre : 23 10). Laissez ensuite le système vous guider jusqu'à la boîte vocale des demandes d'horaire régulier.

Vous devrez mentionner chaque journée de la semaine où vous désirez le service. Dans votre demande, les points d'origine et de destination ainsi que les heures d'arrivée et de retour s'appliqueront à chacune des journées. Si ces paramètres doivent varier d'une journée à l'autre, vous devrez faire des demandes séparées pour chaque journée.



Informations aux partenaires

Au cours des deux dernières années, la section Administration et relation avec la clientèle et les partenaires du Service de transport adapté de la STCUM a rencontré plusieurs institutions, associations et organismes qui souhaitaient être informés sur nos services.

Ces organismes sont considérés comme des partenaires dans les services offerts à notre clientèle. Aussi, compte tenu des besoins, ces rencontres sont souvent très appréciées. Elles permettent de répondre efficacement aux demandes d'information spécifiques d'un milieu donné.

Que ce soit pour un groupe d'employés ou d'usagers d'un centre d'accueil, les intervenants d'un CLSC, les membres d'une association regroupant des personnes handicapées; si vous avez besoin d'en savoir plus long sur nos activités, il nous fera plaisir d'aller vous rencontrer.

Il suffit de communiquer avec la section Administration et relation avec la clientèle et les partenaires (Service à la clientèle) au 280-5341, du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30. Le responsable des séances d'information à l'externe pourra évaluer avec vous les besoins spécifiques à combler et prendre les arrangements nécessaires pour une éventuelle rencontre.

Au plaisir de vous rencontrer.

TÉLÉ-COMMUNIQUÉS

Dans le but de communiquer rapidement une information importante et complète à nos partenaires, nous avons dressé une liste de diffusion nommée *Télé-communiqués*.

Plusieurs organismes et institutions y sont déjà inscrits. Pour en faire partie ou pour une mise à jour, vous n'avez qu'à suivre la procédure qui suit.

Inscription ou mise à jour

Tous les organismes ou institutions intéressés peuvent s'inscrire. Il suffit de nous faire parvenir par télécopieur le nom de l'organisme,

nés directement à ces endroits; il faudra nous communiquer les informations demandées précédemment pour chacun de ces lieux.

Veillez indiquer s'il s'agit d'une *inscription* ou d'une *mise à jour*.

STCUM

Service de transport adapté
Section Administration et relations avec la clientèle et les partenaires

Destinataire : Gilles Vaillancourt

Télécopieur : (514) 280-5396

Vous êtes un employé, un bénévole, ou un intervenant relié au transport adapté? Vous devez communiquer fréquemment avec notre centre d'appels pour réserver ou vous informer des horaires? Sachez qu'une formation spéciale sur l'utilisation de la *Ligne interactive* pourrait vous être offerte dans le cadre des séances d'information aux partenaires. Profitez-en!!!

l'adresse complète, le numéro de télécopieur de même que le nom et le numéro de téléphone d'une personne-ressource.

Si votre organisme ou institution est constitué de plusieurs points de service et que vous souhaitez que ces communiqués soient achemi-

Modifications des heures de service

Toujours dans le but de mieux répondre aux besoins de notre clientèle, certaines modifications ont été apportées à nos heures de service lors des jours fériés.

	Premier embarquement	Dernier débarquement
Heures de service du lundi au jeudi (incluant les jours fériés)	6 h 30	0 h 30
Vendredi (incluant les jours fériés)	6 h 30	1 h 30
Samedi	8 h	1 h 30
Dimanche	8 h	0 h 30

Ces modifications ne s'appliquent qu'aux heures de déplacements.

Les heures pendant lesquelles vous pourrez faire vos réservations à notre centre d'appels sont inchangées.

- du lundi au vendredi : de 6 h à 21 h 30
- les samedis, dimanches et jours fériés : de 8 h à 21 h 30

Coordonnées à conserver

Demande de transport régulier ou occasionnel et modification de réservation: -----	(Minibus) 280-5353 (Taxi) 280-5445
Ligne Interactive : -----	280-7400
Téléscripteur (TTY) : -----	280-5308
Info-retard, retour sur appel : -----	(Minibus) 280-5313 (Taxi) 280-5444
Annulation : -----	280-6325
Service à la clientèle : -----	280-5341
Site Internet : -----	www.stcum.qc.ca
Centre de transport adapté : -----	3111, rue Jarry Est Montréal (Québec) H1Z 2C2



STCUM

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

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

Édition:
Gilles Vaillancourt

Collaboration:
Yves Pepin

Graphisme:
André Cardinal

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