

## ACCÈS V

### Financement du nouveau système informatique ACCÈS V :

## C'est confirmé

**L**e financement du projet de remplacement du système informatique actuel par le système ACCÈS V de la firme GIRO a été confirmé à la STCUM au début du mois d'octobre.

En effet, le comité de gestion de l'Entente Canada-Québec relative aux programmes d'infrastructures a approuvé une contribution de 6,2 M \$ dans le cadre du programme *Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000*. La contribution fédérale s'élèvera à 2,74 M \$ et celle du Québec à 3,48 M \$. Le coût total du projet étant évalué à 8,45 M \$, la STCUM assumera le reste de la facture, soit 2,23 M \$.

C'est grâce à l'initiative de fonctionnaires du ministère des Transports du Québec (MTQ) que cette source de financement a été trouvée. Ceci a permis de trouver une aide financière à une autre source que celle prévue pour le financement habituel du transport adapté au Québec, soit le Programme d'aide au transport adapté du MTQ. Cette initiative permet de préserver l'offre de service actuellement offerte à la

clientèle tout en se dotant de la meilleure technologie disponible sur le marché.

### Pour un meilleur service à la clientèle

Le système **ACCÈS V** de la firme montréalaise Giro permettra une utilisation optimale des ressources disponibles et vise avant tout à améliorer le service à la clientèle. Ce système permettra de meilleurs jumelages et une réduction significative du temps requis pour avoir accès à un préposé et obtenir une confirmation lors d'une demande de déplacement. L'amélioration du respect des horaires constitue également un objectif prioritaire.

La nouvelle technologie utilisée permettra également de faire des réservations par la Ligne Interactive et de simplifier l'utilisation de nos services.

Compte tenu de l'énorme travail qui reste à faire d'ici la fin du projet, la mise en service devrait se faire au cours de l'été 2003.

Courrier Poste Publication  
Numéro de convention 1526464



Important rappel

## Procédure spéciale de réservation pendant les **Fêtes**

**E**n réponse à vos nombreux commentaires positifs, la procédure spéciale mise en place au cours des six dernières années sera de nouveau en vigueur pour tous vos déplacements durant la période des Fêtes, c'est-à-dire du 24 décembre au 4 janvier inclusivement.

Ainsi, durant cette période, tous les déplacements des horaires réguliers seront automatiquement annulés. Par contre, vous pourrez faire une demande de réservation par anticipation pour tout déplacement que vous voudriez faire pendant cette période.

### Modalités

Peu importe le motif du déplacement, du **26 novembre au 14 décembre** inclusivement, vous pourrez faire vos demandes de transport par téléphone au 280-5445 (taxi), au 280-5353 (minibus) ou par télécopieur au 280-6313.

Nous acceptons également toute demande par courrier **reçue au plus tard le 14 décembre** à l'adresse suivante :

**STCUM**  
**Service de transport adapté**  
**Réservation par anticipation**  
**3111, rue Jarry Est**  
**Montréal (Québec)**  
**H1Z 2C2**

**À compter du 15 décembre, les demandes de déplacement occasionnel et les modifications seront traitées selon la procédure habituelle.**

### Le 21 décembre 2001

Compte tenu que plusieurs des activités normales se termineront probablement plus tôt qu'à l'habitude le 21 décembre prochain, nous traiterons à l'avance toute demande de modification de l'heure de retour d'un déplacement régulier du 21 décembre, selon les modalités mentionnées précédemment.

### CONFIRMATION

**Vous obtiendrez la confirmation de vos déplacements, deux jours à l'avance (pas avant), en appelant le 280-5444 (taxi), le 280-5313 (minibus), de préférence après 18 heures, ou la Ligne interactive au 280-7400.**

Notez que si vous voulez modifier le lieu de départ ou la destination de votre déplacement régulier, vous devrez annuler ce déplacement et formuler une nouvelle demande.

*N'attendez pas à la dernière minute!*

## Déneigement des accès

**L**hiver est à nos portes et nous tenons à vous rappeler l'importance de toujours vous assurer que votre lieu d'embarquement ou de débarquement est adéquatement déneigé.

Les bancs de neige formés par le déneigement des rues et des trottoirs constituent le principal obstacle aux manœuvres de débarquement et d'embarquement. Il est donc essentiel de vérifier si le lieu est accessible avant qu'un véhicule ne s'y présente.

Si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne peut être dégagé, veuillez annuler le plus tôt possible votre demande afin d'éviter que notre chauffeur se déplace inutilement. Votre collaboration à cet égard sera grandement appréciée.



## Information aux nouveaux clients et aux partenaires

**S**i vous êtes un nouveau client, un parent ou un aidant d'un usager du transport adapté de la STCUM, il vous serait très utile de connaître nos services et notre fonctionnement. Un client de longue date pourrait aussi souhaiter entendre parler à nouveau de nos services. Aussi, nous vous offrons la possibilité d'assister à une de nos séances d'information. Pour vous inscrire, il suffit de communiquer avec notre Service à la clientèle, dont les coordonnées apparaissent plus loin.

### Pour les partenaires

D'autre part, que vous soyez employés ou usagers d'un centre d'accueil, intervenants d'un CLSC, membres d'une association regroupant des personnes handicapées, si vous avez besoin de mieux connaître nos services, il nous fera plaisir d'aller vous rencontrer.

Pour planifier une telle rencontre, il suffit de communiquer avec notre Service à la clientèle au 280-5341, du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30.

Le responsable pourra étudier vos besoins avec vous et, le cas échéant, prendre les arrangements nécessaires pour une rencontre.

# Achalandage 2000/2001

Les derniers mois de 2001 seront meilleurs

**C**ompte tenu des ressources disponibles, les huit premiers mois de l'année auront été difficiles pour notre clientèle. Malgré un centre d'appels plus accessible, les possibilités de se déplacer ont été restreintes.

Le manque de ressources financières nous a contraints à limiter l'offre de service et à créer une liste d'attente pour tous les clients nouvellement admis depuis novembre 2000. Ces mesures avaient aussi pour but de désengorger le centre

d'appel. En contrepartie, elles ont contribué à une légère baisse de l'achalandage (*voir tableau*).

Toutefois, vers la fin du mois de juillet, le ministère des Transports du Québec nous accordait les sommes additionnelles que nous demandions. Au moment d'écrire ces lignes, le 21 septembre, nous prévoyons une augmentation de l'achalandage pour les derniers mois de l'année avec le retour aux activités normales.

| Achalandage<br>cumulatif au 31 août 2001 |                |                |              |
|--|----------------|----------------|--------------|
|  | 2000           | 2001           | ÉCART        |
| Minibus                                  | 310 366        | 303 568        | -2,2%        |
| Taxi régulier                            | 485 062        | 457 341        | -5,7%        |
| Taxi accessible                          | 44 674         | 55 482         | 24,2%        |
| <b>Total</b>                             | <b>840 102</b> | <b>816 391</b> | <b>-2,8%</b> |

## Sécurité de la clientèle présentant une déficience intellectuelle ou psychique

**A**fin d'assurer la sécurité des clients avec une déficience intellectuelle ou psychique, le chauffeur doit obligatoirement accompagner le client au lieu de débarquement prévu et s'assurer qu'il sera pris en charge par un ou une responsable. De même, à l'embarquement, le chauffeur a-t-il besoin de la collaboration d'une personne responsable afin de contrôler l'identité de ses clients.

Or le chauffeur est parfois confronté au fait qu'aucun responsable n'est présent sur les lieux au moment prévu, ce qui complique alors sa tâche.

Afin d'éviter ces situations désagréables et insécurisantes pour les clients et les chauffeurs, nous rappelons à tous ceux et celles qui doivent accueillir les clients ou fournir une assistance lors des embarquements que leur collaboration est essentielle au maintien d'un service efficace et sécuritaire.

D'autre part, en raisons des imprévus qui peuvent survenir, nous rappelons à tous les parents et intervenants l'importance de s'assurer qu'un client avec une déficience intellectuelle ou psychique pourra être identifié lors de l'embarque-

ment, pendant son déplacement et lors du débarquement. La carte d'identité du transport adapté de la STCUM, requise lors des embarquements, permet de répondre en partie à ce besoin. Pour les clients à qui on ne peut confier cette carte, il faut songer à l'utilisation d'autres méthodes.

---

## Déplacements vers Laval ou la Rive-sud

### **Pas de consentement, pas de transport**

**L**ors de l'entrée en vigueur du nouveau service vers Laval et la Rive-Sud en 1998, tous les clients du transport adapté de la STCUM ont été invités à compléter le formulaire intitulé *Consentement à la communication de renseignements personnels*. Dernièrement cependant, certains clients qui n'avaient jamais complété ce formulaire ont eu la surprise de subir un refus de traitement lorsqu'ils ont formulé une demande de transport vers Laval ou la Rive-Sud.

Il faut comprendre que nos activités sont soumises à la Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels, et que cette loi nous oblige à obtenir votre consentement avant de transmettre aux autres organismes de transport les renseignements leur permettant de vous offrir des déplacements sur leurs territoires respectifs.

La période où une certaine tolérance était de mise est maintenant

terminée. Pour avoir accès à ce service, vous devrez dorénavant compléter et nous retourner le formulaire en question.

Si vous souhaitez vous déplacer vers Laval ou la Rive-Sud, assurez-vous d'obtenir ce formulaire et de nous le retourner dans les plus brefs délais. Vous pouvez vous le procurer en communiquant avec notre service à la clientèle au 280-5341.

# Ligne interactive

**A**vec la **Ligne interactive**, il est facile d'annuler rapidement un déplacement confirmé. Après avoir composé le 280-7400, appuyez sur le 1 - (module de gestion des déplacements). Après avoir composé votre numéro de dossier et validé le nom, inscrivez votre code d'accès de quatre chiffres. Allez ensuite à l'option 21 (annulation de déplacement pour aujourd'hui, demain ou après-demain), il ne vous restera qu'à suivre les indications du système pour annuler les déplacements un à un. N'oubliez pas d'annuler l'aller et le retour, puisqu'il s'agit de deux déplacements distincts.

Vous pouvez aussi annuler un déplacement en composant le 280-6325. Un préposé annulera pour vous votre déplacement.

## GAGNEZ 1 AN DE TRANSPORT GRATUIT!

### ABONNEZ-VOUS AU SERVICE



**Postée le 24 du mois,**  
votre CAM sera livrée chez vous à temps!

Tous les abonnés sont automatiquement admissibles au tirage d'une CAM gratuite pendant un an. Pour information, composez le **(514) 875-4444** ou visitez notre site internet.

 **STCUM**  
www.stcum.qc.ca

## Accompagnement gratuit dans le réseau régulier

**D**epuis plusieurs années déjà, la STCUM a mis en place plusieurs mesures afin de faciliter l'utilisation du réseau régulier de transport en commun (métro et autobus) aux personnes présentant diverses déficiences.

Une de ces mesures permet à tout accompagnateur d'un client admis au service de transport adapté de voyager gratuitement dans le réseau régulier de transport en commun.

Il suffit à tout client du transport adapté de la STCUM qui utilise le réseau régulier avec un accompagnateur de présenter sa **carte d'identité** du transport adapté à un changeur du métro ou un chauffeur d'autobus. La personne qui l'accompagne bénéficiera automatiquement d'un passage gratuit.



Puisque cette mesure ne s'applique que dans le réseau régulier, il va de soi qu'elle ne s'applique pas lorsqu'un client utilise les services du transport adapté. Dans un tel cas, tous les utilisateurs doivent acquiescer leur droit de passage selon les règles habituelles.

## Problématique taxi :

# Actions de la STCUM

**D**epuis plusieurs années, les clients du transport adapté qui utilisent le taxi régulier ont souvent eu à subir les effets d'une pénurie de véhicules, principalement pendant les heures de pointe ou lors d'intempéries (pluie, froid, neige). Confrontée à cette problématique complexe, la STCUM n'a pas ménagé les efforts afin de trouver des solutions.

### Actions à court terme

Dans un premier temps, l'équipe de l'établissement du service a procédé à un « monitoring » serré des capacités de livraison de chaque compagnie. Ce suivi permet d'assigner des courses à d'autres compagnies et de répartir la forte pression de la demande. Toutefois, avec les années et la croissance de la demande, nous avons constaté que la majorité de nos fournisseurs éprouvaient des difficultés à répondre à la demande en pointe. Ceci s'observe de façon encore plus dramatique dans le centre de l'île de Montréal, où la demande est fortement concentrée. D'autres mesures permettent de faciliter la répartition de plusieurs courses à un même chauffeur ou d'établir une feuille de route fixe, ce qui est très avantageux autant pour le chauffeur que pour la clientèle.

### Actions à long terme

Le problème de pénurie était difficile à résoudre dans le cadre légal au sein duquel nous sommes tenus d'opérer. Ceci a amené la STCUM et l'ensemble des sociétés

de transport du Québec à demander au ministère des Transports du Québec d'amender la *Loi sur le transport par taxi* afin de créer un cadre légal qui permettrait de solutionner le problème de pénurie de voitures. Ces représentations, en concordance avec celles des représentants de la clientèle (OPHQ, RUTA, etc.) ont amené le gouvernement à adopter le 21 juin dernier, le projet de loi 163 – *Loi concernant les services de transport par taxi*, qui s'attaque au problème.

La nouvelle loi permettra, entre autre, l'émission au besoin de permis spécialisés. Les détenteurs de ces permis seront limités à faire du transport adapté. La très importante réglementation qui accompagnera cette nouvelle loi est attendue pour le début de 2002. La STCUM sera vigilante pendant la période de consultation qui suivra la divulgation du projet de réglementation.

Lors de son dernier budget, le gouvernement du Québec annonçait la mise sur pied d'un *programme d'aide à l'adaptation des taxis* pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Ce programme vise à rendre accessible un plus grand nombre de ces minifourgonnettes aux personnes handicapées et aux responsables de l'organisation de services pour les clientèles handicapées. Une subvention annuelle de 1,4 M \$ sera ainsi accordée pour l'adaptation des véhicules de type minifourgonnette.



## Pénurie de voitures taxi en heures de pointe :

### Comment nous aider ?

Les clients qui utilisent principalement le taxi régulier lors de leurs déplacements peuvent nous aider à combattre les effets du manque de véhicules pendant les heures de pointe de la semaine.

Si vous avez besoin d'un transport qui n'exige pas d'être programmé pendant les heures de pointe de la semaine, nous vous suggérons de procéder comme suit :

Dans la mesure du possible, demandez que vos déplacements soient programmés entre 9 h et 14 h ou après 17 h en soirée.

Vous y trouverez un grand avantage, puisqu'il sera beaucoup plus facile et rapide de programmer votre déplacement et que le risque d'essuyer un refus de transport est moins élevé.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration. Ce petit geste nous permettra de réaliser un plus grand nombre de déplacements et d'aller plus loin... ensemble.

# Colloque sur le transport adapté



**P**our une troisième année consécutive, le colloque annuel sur le transport adapté au Québec a été organisé conjointement par l'Association canadienne du transport urbain et l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ). La ville de Rimouski accueillait les participants du 19 au 21 septembre de cette année.

Sous le thème **Changements à l'horizon: Ensemble, Agissons**, plusieurs conférences et panels sous des thèmes présentant un large éventail de préoccupations ont animé ces journées. En toile de fond au colloque 2001, on retrouvait le nouveau contexte des fusions municipales, la révision du programme d'aide au transport adapté et la nouvelle *Loi concernant les services de transport par taxi*.

## Un centre d'appel plus facilement accessible



**P**our la première fois depuis de nombreuses années, notre centre d'appel a été relativement dégagé pendant la rentrée d'automne. Le traitement rapide des demandes d'horaires réguliers, les ressources additionnelles consenties par le ministère des Transports du Québec et la nouvelle procédure de réservation pour les rendez-vous médicaux semblent avoir eu des effets très positifs.

Parmi les conférenciers, on retrouvait, entre autres, M. Raymond Desjardins de l'ARUTAQ, M. Gilles Cloutier du MTQ, Mme Monique Léveillé, secrétaire générale de l'ATUQ (Association du transport urbain du Québec), M. Claude Martin du MTQ, Mme Diane Mainville de l'Office des transports du Canada et M. Norbert Rodrigue, président de l'Office des personnes handicapées du Québec. M. Victor-Lévy Beaulieu est même venu nous présenter sa vision personnelle de l'univers de Manu, un personnage se déplaçant en fauteuil roulant dans le téléroman *Bouscotte*. Le Service de transport adapté de la STCUM était représenté par MM. Michel Lemay, directeur, et Jacques Lussier, surintendant à la livraison du service.

Au moment d'écrire ces lignes, nous avons noté une baisse de 76 % du nombre de plaintes à cet effet pour les huit premiers mois de l'année 2001 en regard à la même période l'an dernier. Il est donc plus facile d'obtenir la ligne et de compléter une demande de transport en 2001 qu'en l'an 2000. Et ce qui est intéressant, c'est que cette tendance persiste.



## Annuler le plus tôt possible

**C'est important !**

**S**i vous savez que vous n'avez plus besoin d'un déplacement confirmé, nous tenons à rappeler l'importance d'annuler ce déplacement le plus tôt possible. Vous pouvez faire vos annulations en composant le 280-6313 ou en utilisant la **Ligne interactive** au 280-7400.

Il en va de même pour les horaires réguliers. Un horaire régulier qui n'est utilisé que sporadiquement devrait toujours être annulé; même chose si vous devez changer de lieu de départ ou de destination. Il faut alors annuler l'ancien horaire et faire une nouvelle demande.

Votre collaboration permettra de libérer des places pour d'autres clients.

## Interruption de service :

**Comment s'informer ?**

**L**ors d'une tempête de neige ou de verglas ou pour toute autre raison, la STCUM peut décider d'interrompre ou de réduire son service de transport adapté. Dans un tel cas, les stations de radio AM et FM en sont informées. Il suffit d'être à l'écoute!



Le 1<sup>er</sup> janvier 2002

## Changement de nom et représentation des usagers au Conseil d'administration de la *STM*

**D**ans la foulée des fusions municipales, le gouvernement du Québec a précisé par l'adoption de la Loi 24 le cadre légal dans lequel les sociétés de transport du Québec devront opérer dorénavant. Ainsi, le 1<sup>er</sup> janvier, la STCUM changera de nom et deviendra la Société de transport de Montréal (STM).

### Représentation des usagers au conseil d'administration

Un aspect intéressant de la nouvelle loi touche la composition du conseil d'administration. En effet, la loi stipule que «les nouvelles sociétés

seront administrées par un conseil d'administration constitué de sept à neuf membres désignés par les municipalités de leur territoire, dont deux représenteront les usagers des services de transport en commun et des services adaptés aux besoins des personnes handicapées.»

À Montréal, c'est le conseil municipal de la nouvelle ville qui verra à nommer ces personnes.

Soit dit en passant, la STRSM changera aussi de nom et deviendra la Société de transport de Longueuil.



## Meilleurs vœux

**Les employés du service de transport adapté de la STCUM et les membres du Comité d'admission vous souhaitent à tous, ainsi qu'à vos proches, un Noël joyeux et chaleureux, et que l'année 2002 vous apporte santé et prospérité.**

# Médicar

2000

UN SEUL NUMÉRO  
(514) 76-MÉDIC  
(514) 766-3342

**un service ADAPTÉ aux besoins de transport des personnes À MOBILITÉ RÉDUITE**

- Un personnel expérimenté, compétent et attentif
- Des véhicules conformes aux normes gouvernementales, équipés d'élévateurs hydrauliques et de fauteuils roulants, au besoin.

#### AU SERVICE

- de clients privés et/ou institutionnels
- 24 heures par jour, 7 jours sur 7,
- partout sur les territoires du Montréal métropolitain, de Laval et de la Rive Sud.

#### POUR RÉPONDRE

- à tous vos besoins de déplacement à mobilité réduite
- médicaux : clinique médicale et/ou centre hospitalier
- loisir : activités culturelles, éducatives, voyages organisés et autres
- sociaux : visite familiale, emplettes, magasinage, etc.



STCUM

Centre de transport adapté  
3111, rue Jarry Est  
Montréal, Québec  
H1Z 2C2  
www.stcum.qc.ca

Édition et rédaction :  
Gilles Vaillancourt

Coordination de la  
production :  
Monique Juteau

Révision et traduction :  
Richard Tremblay

Conception graphique :  
André Cardinal

Transport Contact

est un bulletin d'information publié par le Service à la clientèle et communications 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.