



• SPÉCIAL •

Changer pour mieux répondre

Les préparatifs

Les activités entourant le remplacement du système de réservation actuel du Centre de transport adapté vont bon train et, comme il a été prévu, le nouveau système **ACCÈS** sera mis en place au début de l'été 2003. **ACCÈS** permettra alors :

- de diminuer le temps d'attente pour parler à un préposé;
- de réduire le délai pour qu'un déplacement régulier soit confirmé;
- d'offrir un plus grand nombre de déplacements;
- de passer de sept à un seul numéro de téléphone pour accéder au Transport adapté;
- de simplifier les règles d'utilisation des services;
- de rendre la **Ligne interactive** encore plus conviviale.

Les usagers

Par l'intermédiaire du comité usagers/transporteur, les représentants des utilisateurs sont informés de l'état d'avancement du projet à intervalles réguliers. Par ailleurs, une équipe de travail réunissant des responsables de la STM et des représentants des usagers a été mise sur pied pour accompagner la clientèle tout au long de cette transition. L'objectif de l'équipe est de diffuser l'information et les outils nécessaires pour que les usagers puissent se familiariser avec les façons de faire d'**ACCÈS**. Dans cette perspective, le *Guide de l'utilisateur* sera revu et simplifié.

Soyez assurés que tout sera mis en œuvre pour que la transition vers le nouveau système **ACCÈS** au Transport adapté se fasse le plus harmonieusement possible.





Procédure spéciale pour réserver pendant les **Fêtes**

La procédure spéciale de réservations pour les Fêtes sera de nouveau en vigueur cette année. Elle s'appliquera à tous les déplacements qui devront être effectués **du 25 décembre au 3 janvier inclusivement**.

Ainsi, durant cette période, **tous les déplacements prévus aux horaires réguliers seront automatiquement annulés**. Toutefois, comme par le passé, vous n'aurez qu'à soumettre une demande de réservation par anticipation pour chaque déplacement que vous souhaitez faire au cours des Fêtes.

Modalités

Peu importe le motif du déplacement, **du 25 novembre au 15 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 reçue par courrier **au plus tard le 15 décembre** à l'adresse suivante :

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

À compter du 16 décembre, les demandes de déplacement occasionnel et de modifications seront traitées selon la procédure habituelle.

Le 24 décembre 2002

Vu la possibilité que plusieurs des activités normales se terminent plus tôt que d'habitude le 24 décembre prochain, nous traiterons à l'avance toute demande de **modification de l'heure de retour d'un déplacement régulier du 24 décembre**, selon les modalités indiquées précédemment.

Confirmation

Vous obtiendrez la confirmation de vos déplacements, deux (2) jours à l'avance, 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 faire une nouvelle demande de transport.

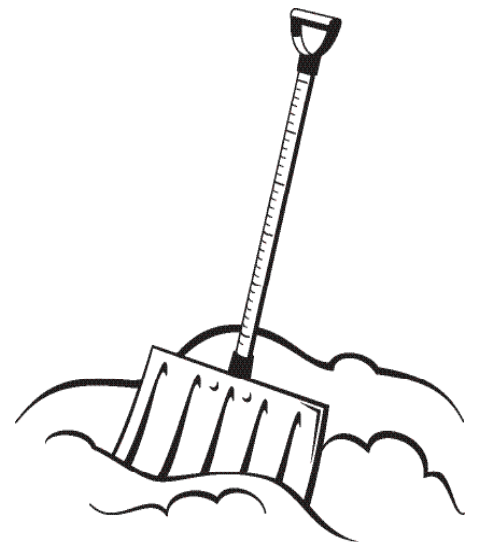
N'attendez pas à la dernière minute!

Déneigement des accès

L'hiver est à nos portes et nous tenons à vous rappeler l'importance de 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 s'y présente.

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



La désactivation d'un dossier

Plusieurs motifs peuvent nous amener à désactiver le dossier d'un client du Transport adapté. En effet, un usager qui ne se sert pas de nos services pendant au moins deux ans recevra une lettre l'informant de la situation. Nous demandons que ces clients communiquent avec nous s'ils souhaitent que leur dossier demeure actif. Les clients qui ne répondent pas à cet avis verront leur dossier désactivé.

Par ailleurs, les clients ayant déménagé à l'extérieur du territoire de la STM et ceux et celles qui auront omis de nous signifier leur changement d'adresse subiront éventuellement une fermeture de leur dossier.

Nous vous invitons à lire notre texte **Admission provisoire**, en page 11, qui traite également d'une situation de fermeture de dossier.



Retour sur appel

Une nouvelle mesure pour mieux répondre aux besoins!

D'emblée, précisons que cette nouvelle procédure ne s'applique que dans les cas de transport pour rendez-vous médical, réparation de fauteuil roulant ou comparution devant un tribunal.

Ainsi, à l'avenir, peu importe le moyen pris pour nous acheminer la demande de transport (téléphone, télécopieur ou courrier postal), le client devra **toujours fournir une heure de retour souhaitée**. Cette information nous permettra de mieux planifier les déplacements et, par la même occasion, offrir un meilleur service. Si l'heure de retour confirmée vous convient, il ne sera pas nécessaire de nous rappeler. Vous n'aurez qu'à attendre votre transport de retour!

Par contre, il est possible que votre rendez-vous se termine plus tôt que prévu, ou qu'un contretemps vous empêche de respecter l'heure de retour confirmée.

Pas de problème!

Il vous suffira de communiquer avec *Info-retard* dès que possible et demander que l'heure de retour soit reprogrammée en fonction de votre besoin.

S.V.P. ne téléphonez qu'à l'un de ces deux numéros!

Confirmation minibus : 280-5313
Confirmation taxi : 280-5444

Pour obtenir un formulaire de *Demande de transport par anticipation* ou de *Demande de transport pour un rendez-vous médical*, ou pour toute information complémentaire, communiquez avec notre Service à la clientèle. Vous pouvez également télécharger ces formulaires à partir de notre site internet à l'adresse suivante : www.stm.info/t-adapte/guideta.htm

Note : La conception des formulaires exige qu'ils soient imprimés avant de les remplir. Vous ne pouvez donc **pas** inscrire l'information à l'écran pour ensuite imprimer le formulaire.



Fauteuil roulant :

concilier innovation et sécurité !

Comme pour bon nombre de biens de consommation, les fabricants de fauteuils roulants motorisés renouvellent constamment leurs produits en mettant de nouveaux modèles sur le marché, pour répondre aux besoins diversifiés de la clientèle. Il faut toutefois être prévoyant, car certains modèles ont des caractéristiques non sécuritaires en situation de transport adapté.

En effet, certains fauteuils roulants motorisés sortent de l'usine sans être munis des quatre points d'ancrage nécessaires à une fixation sécuritaire au plancher d'un minibus adapté ou d'un taxi accessible. Ces véhicules sont tous équipés



de systèmes d'attaches conçus à cette fin.

La situation devient problématique pour tout client qui veut se déplacer en transport adapté. Pour des raisons de sécurité évidentes, la

STM refusera de transporter un fauteuil roulant qui ne sera pas muni des dispositifs d'ancrage. Dans pareil cas, le client n'aura pas le choix que d'utiliser un autre fauteuil tant que les modifications n'auront pas été apportées au nouveau modèle pour le rendre conforme.

Si vous envisagez d'acheter un nouveau fauteuil, ou connaissez quelqu'un qui considère peut-être un tel achat, soyez prévenant ! Assurez-vous que le fauteuil sera muni des ancrages requis avant qu'il ne vous soit livré.

Pensez-y, vous vous éviterez bien des ennuis !

Demande de transport par anticipation

Nouveau motif de déplacement accepté

La recherche d'un emploi n'est déjà pas facile, compte tenu de l'état du marché, alors quand l'occasion d'une entrevue se présente, il ne faut pas la rater ! Les demandes de la clientèle, formulées au cours de la consultation publique en juin dernier, ont amené l'équipe du service à la clientèle à se pencher sur la question.

C'est ainsi que, dorénavant, les déplacements faits en vue d'obtenir un emploi (examen, entrevue ou

autre), seront acceptés pour les demandes de transport par anticipation et traités selon la procédure établie.

Le formulaire « **Demande de transport par anticipation** » a déjà été modifié en conséquence. Vous pouvez l'obtenir à partir du site internet de la STM ou en communiquant avec le service à la clientèle du transport adapté (voir **Coordonnées à conserver**, à la page 10).

Demande de transport par anticipation
STM Service de transport adapté

Indiquez les seuls motifs de déplacement autorisés pour ce type de demande : (Cochez-en un)

Rendez-vous médical* Comparution en cour Présence à un spectacle
Correspondance avec : Aéroport Terminus d'autobus Gare de train
Obtention d'un emploi (entrevue, etc.) Camp de loisir (été seulement)
Réunion du conseil d'administration d'un organisme (Membre élu du c.a. seulement)
Nom de l'organisme : _____

IDENTIFICATION DU CLIENT

N° de client : _____
Ambulant Fauteuil manuel Fauteuil motorisé Triporteur Chien guide
Marchette non pliante Présence d'accompagnateur Présence d'enfant(s)
Personne responsable : _____ Téléphone : _____

DÉTAILS DU DÉPLACEMENT

Date du déplacement : ____/____/____
Adresse d'origine : _____
Adresse de destination : _____
Heure d'arrivée : _____ Heure de retour : _____

POUR OBTENIR VOTRE CONFIRMATION

Vous devez téléphoner deux (2) jours avant la date de votre déplacement au numéro suivant : 280-5444 (taxis), 280-5313 (minibus), de préférence après 18h00.
se Acheminement de la demande par la poste : _____
Service de Transport adapté
Réservation par anticipation
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2
Acheminement de la demande par télécopieur : _____
280-6313

Nous devons avoir reçu la demande, par la poste ou par télécopieur, au moins 10 jours avant la date de votre déplacement.
 Une pièce justificative pourra être requise sur demande.
* Une nouvelle procédure s'applique au type de réservation sur ce formulaire à partir de cet été.
Vous pouvez obtenir ce formulaire en téléphonant au 280-5341.

Mot de M. Marvin Rotrand

Président du Comité service à la clientèle de la STM

C'est avec un grand intérêt que j'ai participé, en compagnie des autres membres du Comité, à la consultation publique du 19 juin dernier. Cette première consultation publique au sujet du transport adapté avait comme objectif de permettre au conseil d'administration de la STM de mieux connaître vos préoccupations, afin de l'aider à encadrer les améliorations à apporter au service du transport adapté.

Parmi la centaine de personnes présentes, vos témoignages individuels qui relataient des expériences vécues, ont apporté une perspective qui nous permettra d'aller plus loin, ensemble, dans la recherche de solutions. Également, les représentants du milieu associatif ont réalisé un remarquable travail de synthèse lors de leurs éloquents présentations. Tous ont formulé des suggestions qui ont servi dans l'élaboration du plan d'action du transport adapté.

Cette démarche positive a permis, entre autres, de mieux cerner les problèmes de communication, particulièrement pour les personnes ayant des difficultés d'élocution, les retards dans la livraison du service, le besoin d'une formation continue et plus spécialisée pour le personnel du transport adapté, l'occupation des lignes téléphoniques ainsi que la nécessité d'une évaluation des besoins et de l'évolution de la clientèle au cours des prochaines années, en tenant compte de l'effet du vieillissement de la population.

Notre exercice permet déjà d'entrevoir le règlement de plusieurs problèmes à court et à moyen terme. Ainsi, la mise en place du système ACCÈS en juin 2003 et l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le taxi* sont des actions en faveur de l'amélioration de la qualité de service à la clientèle. Toutefois, malgré ces acquis, je peux vous donner l'assurance que nous sommes plus que jamais motivés à poursuivre notre rôle d'influen- ceur envers les décideurs politiques auprès des autres paliers de gouvernement pour des engagements à la hauteur de vos besoins de clients utilisateurs du transport adapté à Montréal. Il en va de votre qualité de vie.



*Debout, de gauche à droite : M. Rotrand, Mme Paris et M. Olivier.
Assises : Mme Bissonnet, Mme Turcotte et Mme Gauthier.*

Le **Comité service à la clientèle** est composé de :

- M. Marvin Rotrand,**
*Conseiller de la Ville de Montréal
et Président du comité;*
- Mme Marie Turcotte,**
Représentante des usagers du transport adapté;
- Mme Brenda Paris,**
Représentante des usagers du réseau régulier;
- Mme Yvette Bissonnet,**
Conseillère de la Ville de Montréal;
- Mme Francine Gauthier,**
Directrice générale par intérim de la STM;
- M. Robert Olivier,**
*Directeur exécutif par intérim Planification et
Soutien à l'exploitation de la STM,
coordonnateur du comité.*

Le comité a pour but de proposer au conseil d'administration de la STM des recommandations concernant :

- **L'orientation clientèle;**
- **Les normes de qualité de service à la STM;**
- **La cohérence et la coordination des interventions de la STM relatives au service à la clientèle;**
- **Des grands projets d'amélioration du service;**
- **La structure tarifaire;**
- **Les actions et résultats de la STM et leur diffusion;**
- **Les politiques d'information à la clientèle;**
- **Des stratégies d'augmentation de l'achalandage.**

Les faits saillants de notre plan d'action

1. Amélioration de la communication avec la clientèle

Un groupe de travail a été spécialement créé afin de développer conjointement un plan d'action pour d'abord améliorer les communications avec les clients ayant des difficultés de langage. Les personnes suivantes ont accepté d'en faire partie :

- Mme Caroline Roussy (RUTA)
- M. Jean-Marie Grenier (RUTA)
- M. Christian Généreux

Leur mandat consiste à formuler des recommandations sur l'organisation des communications et au sujet de la formation des commis. Dès lors, les recommandations sont attendues au tout début de 2003.

2. Pratique de réduction du service lors de tempêtes

Un autre groupe de travail passera en revue les pratiques de réduction de service lors de tempêtes de neige. Avant l'hiver, des représentants de la clientèle, en collaboration avec le Service de transport adapté, analyseront les façons de faire actuelles, afin d'identifier des pistes d'amélioration lorsque des réductions de service sont nécessaires. Voici les personnes qui se pencheront sur cette question :

- Mme Lise Séguin (représentante de la déficience intellectuelle)
- Mme Caroline Roussy (RUTA)
- M. Jean-Marie Grenier (RUTA)
- M. Serge Poulin (représentant de la déficience visuelle)

3. Meilleure accessibilité au Centre d'appels

Un net progrès a été enregistré en ce qui a trait à la disponibilité du service au Centre d'appels du transport adapté ces deux dernières années. De plus, la mise en place du nouveau système informatique ACCÈS facilitera le traitement des demandes de transport et augmentera l'optimisation des ressources. Le remplacement du système RVI (réponse vocale interactive) est également prévu dans le cadre du remplacement du système ACCÈS.

4. Nouvelle approche d'affaires pour améliorer la qualité du service de taxi

La permission de négocier de gré à gré avec les fournisseurs de service de taxi a été accordée par le Conseil d'administration de la STM. Cette façon de transiger présente des avantages indéniables en matière d'amélioration de la qualité de service. Ainsi, le Service de transport adapté pourra dorénavant tenir compte non seulement du plus bas prix offert par une compagnie de taxi mais également de la qualité de sa prestation. De plus, la répartition par quartier pourra être davantage équilibrée selon la capacité réelle à desservir des associations de taxis.

Mentionnons que la nouvelle *Loi sur le taxi* et la révision de la réglementation prévoient également la mise en place d'un programme de formation approuvé par le ministère des Transports du Québec.

5. Évaluation des besoins de la clientèle

Compte tenu de l'évolution de la clientèle et notamment du phénomène de vieillissement de la population, les discussions avec les représentants du ministère des Transports se poursuivent dans le but d'obtenir le financement nécessaire pour mener une étude.

6. Traitement anticipé des réservations relatives à l'obtention d'un emploi

Les demandes de transport relatives au processus de sélection pour un emploi sont maintenant acceptées comme motif de déplacement dans le cadre de la procédure de *demande de transport par anticipation*. Cette modification a fait l'objet d'une validation auprès du Comité usagers/transporteur, et l'ensemble des commis du Transport adapté a été rencontré avant qu'elle entre en vigueur en novembre.

7. Financement

Afin de mieux répondre aux besoins de 2002, le Conseil d'administration de la STM a accordé, le 9 octobre dernier, un montant additionnel de 350 000\$, en attente du nouveau cadre financier du ministère des Transports. La STM évalue présentement la portée du décret 1106-2002 adopté par le Gouvernement du Québec le 18 septembre 2002, concernant le *Programme d'aide gouvernemental au transport adapté aux personnes handicapées*. Des représentations seront faites par la suite.



M. Michel Lemay, Directeur du Service de transport adapté, s'entretient avec Mme Denise Vaillancourt, Chef de l'exploitation, Réseau des autobus, au sujet du plan d'action.

8. Accessibilité au réseau régulier d'autobus

Le réseau régulier d'autobus de la STM totalise maintenant 82 lignes accessibles. La STM est pionnière au Québec en offrant ce service, et c'est grâce à la ténacité du milieu associatif et le travail continu de ses employés que cet accomplissement a été rendu possible. La STM travaille présentement à améliorer la fiabilité des rampes rétractables de sa flotte d'autobus à plancher surbaissé.

9. Accessibilité du réseau du métro

Un comité, formé de représentants du MTQ, du milieu associatif, de L'OPHQ, de la STM et de l'AMT a été constitué par le MTQ ayant comme mandat de déposer en juin 2002, au ministère des Transports, des recommandations en matière d'accessibilité du réseau du métro aux personnes en fauteuil roulant et plus spécifiquement, sur la rétro-installation ou non d'ascenseurs dans le réseau existant.



Un grand merci à tous les collaborateurs

Au nom du Comité service à la clientèle, c'est avec un grand plaisir que je veux communiquer nos plus vifs remerciements à tous ceux qui ont participé de près ou de loin à l'exercice de consultation publique de la STM. Cette première consultation publique au sujet du transport adapté avait comme objectif de permettre au conseil d'administration de la STM de mieux connaître vos préoccupations, et à cet égard, je peux dire « mission accomplie ».

Certes, nous sommes loin d'avoir terminé du point de vue du travail à réaliser! Cependant, sachez que tous ceux et celles qui ont formulé des suggestions d'amélioration ou soulevé des irritants contribuent grandement à faire avancer le plan d'action du transport adapté. Votre persévérance, vos idées et votre énergie nous stimulent à aller plus loin.

Merci au Comité usagers-transporteur, au ROPMM (Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain), au RUTA (Regroupement des usagers du transport adapté), au CRADI (Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle), aux représentants des aînés, au personnel du Centre de transport adapté et aux gestionnaires de la STM, ainsi qu'à tous les participants qui se sont déplacés pour entendre ou nous livrer leur témoignage.

Mme Marie Turcotte

Représentante des usagers du transport adapté
Comité service à la clientèle STM

• Extraits des mémoires et témoignages du milieu associatif et de clients entendus le 19 juin 2002 •

« Le transport adapté devra s'assurer que le financement réponde aux besoins spécifiques de la réalité montréalaise. Nous nous attendons à ce que le conseil d'administration de la STM joue son rôle auprès du ministère, en plus du travail que doit accomplir le service du transport adapté. »

« Lorsque je téléphone au transport adapté pour réserver mon transport, j'ai beaucoup de difficulté à me faire comprendre. Je ne suis pas la seule à éprouver des difficultés d'élocution, car selon Statistique Canada, nous sommes 18 500 personnes au Québec. »

« Je tiens à vous remercier pour la chance que vous nous donnez de nous exprimer sur les difficultés que nous vivons et j'espère que cela pourra vous aider à mieux comprendre ce que l'on vit et à trouver des solutions. »

La STM augmente le budget du transport adapté

Le conseil d'administration de la STM a approuvé le 9 octobre dernier une augmentation de 350 000 \$ au budget 2002 du Transport adapté. Dans un contexte de forte croissance de la demande et de ressources financières insuffisantes, cette décision a permis à l'équipe du service de transport adapté d'alléger les mesures de contingentement qu'elle appliquait depuis le début de l'année pour boucler le budget.

Grâce à la décision du conseil d'administration, notre budget 2002 est passé de 28,55 M \$ à 28,90 M \$. Cette augmentation devrait néanmoins nous permettre d'offrir environ 30 000 déplacements de plus d'ici la fin de l'année. Ainsi, l'achalandage total de 2002 pourrait atteindre les 1 361 000 déplacements, soit une augmentation de 6,4 % par rapport à 2001, où nous avons cumulé 1 279 000 déplacements.

Depuis, nous réduisons graduellement le temps nécessaire au traitement des nombreuses demandes de transport régulier et nous sommes en mesure de répondre plus

adéquatement aux besoins de transport occasionnel. À court terme, cette décision a permis à l'équipe du transport adapté d'améliorer significativement l'offre de service.

Cette décision découle d'une recommandation du Comité service à la clientèle (SAC) de la STM et s'inscrit dans la foulée des demandes formulées le 19 juin dernier par les représentants de la clientèle, le milieu associatif et certains partenaires, dans le cadre de la consultation publique menée par le comité, à laquelle notre équipe de gestion a été associée de près (*voir cahier spécial*).

Représentations au MTQ

Rappelons que le ministère des Transports du Québec avait exceptionnellement octroyé le budget 2002 du Transport adapté au tout début de l'année. Malgré la diligence du MTQ, la forte croissance de la demande de services amenait la STM à prévoir des dépenses supplémentaires de 941 000 \$. Afin de dégager des fonds et d'attribuer le maximum de ressources à l'offre de

service, la STM a revu ses stratégies d'achat de véhicules et ses autres dépenses. Ainsi, le 16 avril dernier, elle soumettait une nouvelle requête au MTQ, en demandant une autorisation pour des dépenses supplémentaires de seulement 491 000 \$, soit 450 000 \$ de moins qu'initialement prévu, somme qui aurait potentiellement permis 1 393 000 déplacements en 2002.

La STM, le milieu associatif et le RUTA ont poursuivi leurs représentations auprès du MTQ. Une rencontre STM - MTQ était d'ailleurs prévue pour la fin d'octobre, car nous voulions obtenir des éclaircissements quant aux règles qui régiront le nouveau cadre du financement du transport adapté annoncé dernièrement par le MTQ. Nous vous reviendrons à ce sujet au cours d'un prochain numéro.

À moins d'une contribution supplémentaire du MTQ au budget, le financement du service de transport adapté de la STM sera réparti ainsi : 22,5 % en provenance du municipal, 73,5 % du gouvernement provincial, et 4 % des usagers.



Clientèle présentant une déficience intellectuelle ou psychique

Toujours soucieuse d'assurer la sécurité des usagers présentant une déficience intellectuelle ou psychique, la STM exige des chauffeurs qu'ils accompagnent leur passager au lieu de débarquement prévu et qu'ils s'assurent que l'usager est pris en charge par une personne responsable. En contrepartie, il est essentiel qu'un parent ou tout autre intervenant désigné soit sur place et assume cette responsabilité au débarquement du client.

Or, bien que la situation se soit grandement améliorée au cours de la dernière année, les chauffeurs sont encore trop souvent confron-

tés à l'absence d'une personne responsable à l'arrivée du client au domicile ou ailleurs. Dans un tel cas, les chauffeurs doivent demeurer sur place avec l'usager et informer un chef d'opérations de la situation. Ce dernier leur donnera les consignes appropriées, selon les circonstances, avec l'idée de minimiser tout retard potentiellement occasionné aux autres passagers. Ce genre de situation est insécurisant tant pour les usagers que les chauffeurs, alors nous aimerions rappeler à tous les parents et responsables que leur collaboration est essentielle au maintien d'un service efficace et sécuritaire.

Annulation des déplacements réguliers

Il arrive parfois que les utilisateurs d'un horaire régulier doivent annuler des déplacements. Toutefois, certains clients ne font qu'un usage sporadique de leur horaire régulier. Dans de telles circonstances, il faut comprendre que maintenir un horaire régulier n'est plus justifié. Ces clients devraient plutôt présenter des demandes de transport occasionnel.

Au cours de 2002, nous avons poursuivi notre campagne de sensibilisation à ce sujet auprès de centaines de clients, en leur faisant valoir les effets négatifs de la sous-utilisation d'un horaire régulier. Les résultats ont été encourageants et plusieurs ont accepté de modifier leurs habitudes. Des centaines de déplace-

ments hebdomadaires ont ainsi été récupérés, permettant à un plus grand nombre de clients d'avoir une place pour se rendre à leurs activités hebdomadaires. Sans aucun doute, tout le monde y gagne à être plus discipliné.

C'est simple, un horaire régulier doit être utilisé régulièrement. Dans le cas contraire... on l'annule!



Coordonnées à conserver

Demande de transport régulier ou occasionnel, modification de réservation :
280-5353 (minibus)
280-5445 (taxi)

Annulation :
280-6325

Info-retard, retour sur appel et confirmation :
280-5313 (minibus)
280-5444 (taxi)

Demandes par anticipation, rendez-vous médical, horaire régulier et transport de groupe :
280-6313 (télécopieur)

Ligne interactive :
280-7400

Téléscripteur (TTY) :
280-5308

Service à la clientèle :
280-5341

Site Internet :
www.stm.info

Courriel :
transport.adapte@stm.info

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

ADMISSION PROVISOIRE

Ne négligez pas le suivi des évaluations, sinon vous pourriez perdre votre transport !

Au cours du processus d'admission au Transport adapté, plusieurs nouveaux clients se voient accorder une admission provisoire. Lorsque survient la fin de la période provisoire, il est important que toute évaluation demandée par le comité d'admission ait été retournée à temps, afin d'éviter que le dossier soit automatiquement désactivé.

Les clients ayant une admission provisoire sont avisés par courrier de la décision du comité et du suivi nécessaire en vue de faire réviser leur dossier. Quelque temps avant la fin de la période d'admissibilité provisoire, certains reçoivent une lettre de relance leur rappelant les modalités du service de transport et les documents à acheminer au comité d'admission. Malgré ce rappel, des clients se retrouvent un beau matin sans transport parce que les exigences du comité d'admission ont été négligées.

Évitez pareille situation désagréable! Dès la réception de la décision du comité d'admission, assurez-vous que la personne responsable de l'usager communique avec un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux, afin que ce dernier assiste le client dans ses démarches et produise l'évaluation requise ou la nouvelle demande d'admission.

Évitez les mauvaises surprises en agissant tôt !



Annuler le plus tôt possible

C'est important !

Si vous prévoyez ne plus avoir besoin d'un déplacement confirmé, nous vous prions de l'annuler le plus rapidement possible en composant le 280-6325 ou en utilisant la **Ligne interactive** au 280-7400.

Ceci s'applique aussi aux déplacements prévus dans un horaire régulier. En effet, si votre horaire régulier n'est utilisé que sporadiquement, vous devriez l'annuler de façon définitive. Même chose si vous voulez changer vos lieux de départ ou de destination. Vous devez d'abord annuler l'ancien horaire et présenter une nouvelle demande.

Votre collaboration permettra de libérer des places pour d'autres clients. Vous en profiterez peut-être un jour!

Ligne interactive

Comment annuler un déplacement?

Avec la **Ligne interactive**, vous pouvez rapidement annuler un déplacement confirmé. Commencez d'abord par appeler le 280-7400, et faites ensuite le 1 pour accéder au module de gestion des déplacements. Après avoir composé le numéro de dossier et validé le nom, inscrivez le code d'accès à quatre (4) chiffres, constitué du jour et du mois formant la date de naissance de l'usager. Ainsi, le code d'un natif du 8 mai serait le 0805.

Allez ensuite à l'option 21 (*annulation de déplacement pour aujourd'hui, demain ou après-demain*), et suivez les instructions fournies par le système pour annuler les déplacements un par 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 par l'entremise d'un préposé en composant le 280-6325.

Interruption ou réduction de service lors d'intempéries

Lors d'une tempête de neige, de verglas, ou pour toute autre raison majeure, la STM peut décider d'interrompre ou de réduire son service de transport adapté. Dans de tels cas, ou lors de circonstances spéciales, les stations de radio AM et FM en sont informées. Il suffit d'être à l'écoute! ■

Aidez-nous à vous aider !

Demandes de transport transmises par télécopieur

Peut-être savez-vous déjà que vous pouvez nous acheminer certaines demandes de transport par télécopieur au 280-6313 ?

Types de demande de transport acceptés par télécopieur :

- Demande de transport régulier (horaire régulier)
- Demande de transport pour un rendez-vous médical
- Demande de transport par anticipation
- Demande de transport de groupe

Un formulaire spécifique a été créé pour chaque type de demande afin de faciliter l'envoi et le traitement de ces demandes particulières. Aidez-nous donc à vous aider en procédant comme suit :

- Utilisez toujours un formulaire de la STM;
- Utilisez le formulaire spécifiquement conçu pour le type de demande de transport voulu;
- Assurez-vous que les informations inscrites sont bien lisibles.

N'envoyez pas votre document plusieurs fois ! Les envois à répétition créent de la confusion inutilement. Votre appareil peut probablement vous confirmer la réception de votre envoi. Servez-vous-en !

Demande de transport régulier

Parents et intervenants - Il y a risque de confusion quand plus d'un parent ou intervenant présentent des demandes de transport pour un même client. Pour éviter la confusion, **avant de télécopier une demande de transport, vérifiez l'état des demandes de transport du client en téléphonant au 280-5444 ou au 280-5313 (minibus).**

Évitez d'annuler à l'avance vos déplacements pour certaines journées avant même d'avoir obtenu la confirmation de votre horaire. Il sera plus simple d'annuler n'importe quelle journée après la confirmation!

Demande de transport pour un rendez-vous médical

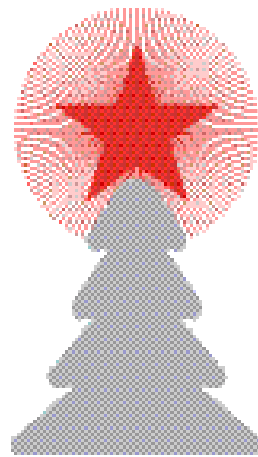
Indiquez le nom de la clinique.

Pour obtenir des formulaires ou de l'aide pour les remplir, communiquez avec notre Service à la clientèle au **280-5341**.

Vous pouvez aussi demander vos formulaires par courriel à l'adresse qui suit : **transport.adapte@stm.info**.

Meilleurs Vœux du temps des Fêtes

Les employés du Centre de transport adapté de la STM et les membres du Comité d'admission vous souhaitent à tous, ainsi qu'à vos proches, un Noël joyeux et chaleureux, ainsi qu'une année 2003 débordante de santé et de prospérité.



STM

Centre de transport adapté
3111, rue Jarry Est
Montréal, Québec
H1Z 2C2
www.stm.info

Édition et rédaction :
Gilles Vaillancourt

Collaboration spéciale :
Anne Létourneau
Lyse Faucher

Rédaction et révision :
Anne Charland

Conception graphique :
Robert Pilon

Transport Contact

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

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.*